

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES DEL PRIMER SEMESTRE 2011, 2012 Y 2013

**Con base en las reclamaciones con impacto
monetario presentadas por los clientes de la
Banca en México**

Elaborado por CONDUSEF a partir de información de la CNBV

Consideraciones iniciales

Propósitos de dar a conocer información de las reclamaciones.

a) En materia de protección (para el usuario):

- Que las personas conozcan qué productos, a través de qué medios o canales y cuáles son las principales causas motivo de las quejas de los clientes.
- Que les permitan tomar medidas preventivas cuando utilicen los productos y servicios financieros, y
- Que sepan que siempre tienen el derecho a manifestar cualquier tipo de reclamo por el servicio prestado.

b) En materia Correctiva (para las instituciones):

- Que las instituciones puedan evaluar la calidad del servicio que prestan
- Que detecten fallas en sus procesos operativos, para mejorarlos.
- Que revisen el diseño de los productos que ponen al mercado para mejorarlos, y
- Que conozcan los niveles de insatisfacción de sus clientes.

Consideraciones iniciales

c) En materia de Competencia (para el sector financiero):

- Al comparar los niveles de reclamo se promueve la sana competencia.
- Se mejoran las condiciones de la oferta de productos y servicios financieros.
- Se posiciona al usuario como eje del negocio.
- Se disminuyen los riesgos sistémicos en el sector financiero.

d) En materia de regulación y supervisión (para las autoridades):

- Establecer los mecanismos de corrección necesarios.
- Facilitar la inclusión financiera responsable.
- Lograr mercados mejor atendidos e informados.
- Contribuir a la estabilidad de precios.

Cifras globales

En 2013 (enero-junio) se registraron **2.2 MILLONES** de reclamaciones en contra de 30 Bancos.

Año	Periodo	Reclamaciones	Monto reclamado (\$)	Monto abonado* (\$)	% abonado*	Repuesta al Usuario (Días hábiles promedio)
2011	Total	4,230,372	10,942,882,085	5,551,029,855	51	12
	1er. semestre	1,920,885	4,836,070,586	2,699,358,565	56	14
	2do. semestre	2,309,487	6,106,811,499	2,851,671,290	47	11
2012	Total	4,238,863	11,986,035,275	5,711,069,386	48	11
	1er. semestre	2,054,887	5,581,014,024	3,130,668,969	56	14
	2do. semestre	2,183,976	6,405,021,251	2,580,400,417	40	10
2013	Total	2,221,590	6,132,984,797	2,539,811,303	41	7
	1er. semestre	2,221,590	6,132,984,797	2,539,811,303	41	7

De 2011 a 2013 el monto reclamado por los clientes aumento 27%, mientras que el porcentaje de monto abonado con respecto a 2011 se redujo en 10 puntos (todavía esta cifra puede variar en los siguientes meses conforme se resuelvan los asuntos pendientes).

(*) Al cierre de cada año

Reclamaciones 1er. semestre



Peso relativo por Banco:

La distribución de los
reclamos **SE HA IDO
MODIFICANDO:**

- En 2011, Bancomer tenía el 36% de las reclamaciones, ahora participa con el 30%.
- Igual HSBC, del 11% al 6%.
- Por contra, Santander y Banorte incrementaron su participación, al pasar de 17% a 21% y 4% a 9%, respectivamente.

BANCO	Cifras a junio					
	2011	Part. (%)	2012	Part. (%)	2013	Part. (%)
BANCOMER	694,381	36	568,931	28	669,973	30
BANAMEX	447,393	23	515,330	25	511,924	23
SANTANDER	331,254	17	383,575	19	456,920	21
BANORTE/IXE	82,175	4	210,275	10	209,636	9
HSBC	215,696	11	181,181	9	142,842	6
SCOTIABANK	62,999	3	89,060	4	76,534	3
AZTECA	7,255	0	14,092	1	41,238	2
INBURSA	23,055	1	25,497	1	31,767	1
AMERICAN EXP.	14,946	1	20,044	1	22,847	1
AFIRME	3,911	0	5,867	0	15,551	1
WALMART	7,807	0	12,804	1	11,140	1
BANCOPPEL	16,619	1	10,207	0	10,784	0
BAJÍO	3,993	0	7,163	0	6,259	0
BANREGIO	4,234	0	3,668	0	4,597	0
AHORRO FAMSA	1,244	0	1,502	0	3,188	0
INVEX	1,026	0	1,862	0	2,651	0
MULTIVA	838	0	1,688	0	1,919	0
MIFEL	492	0	605	0	592	0
MONEX	221	0	484	0	245	0
COMPARTAMOS	0	0	204	0	238	0
CIBANCO	82	0	215	0	210	0
AUTOFIN	220	0	198	0	136	0
BANSI	68	0	77	0	108	0
CONSUBANCO	469	0	117	0	104	0
INTERACCIONES	279	0	119	0	96	0
ACTINVER	209	0	33	0	44	0
ABC CAPITAL	10	0	80	0	34	0
INTERBANCO	0	0	0	0	8	0
VOLKSWAGEN	4	0	3	0	4	0
VE POR MÁS	5	0	6	0	1	0
	1,920,885	100	2,054,887	100	2,221,590	100

Incremento porcentual de reclamaciones por Banco:

De 30 Bancos considerados, **15 REGISTRARON INCREMENTOS** en sus reclamaciones, 4 se mantuvieron prácticamente igual y sólo 11 presentaron disminuciones.

BANCO	Cifras a junio			Variación (%)	
	2011	2012	2013	2012	2013
AZTECA	7,255	14,092	41,238	94	193
AFIRME	3,911	5,867	15,551	50	165
AHORRO FAMSA	1,244	1,502	3,188	21	112
INVEX	1,026	1,862	2,651	81	42
BANSI	68	77	108	13	40
ACTINVER	209	33	44	-84	33
VOLKSWAGEN	4	3	4	-25	33
INBURSA	23,055	25,497	31,767	11	25
BANREGIO	4,234	3,668	4,597	-13	25
SANTANDER	331,254	383,575	456,920	16	19
BANCOMER	694,381	568,931	669,973	-18	18
COMPARTAMOS		204	238		17
AMERICAN EXP.	14,946	20,044	22,847	34	14
MULTIVA	838	1,688	1,919	101	14
BANCOPPEL	16,619	10,207	10,784	-39	6
BANORTE/IXE	82,175	210,275	209,636	156	0
BANAMEX	447,393	515,330	511,924	15	-1
MIFEL	492	605	592	23	-2
CIBANCO	82	215	210	162	-2
CONSUBANCO	469	117	104	-75	-11
WALMART	7,807	12,804	11,140	64	-13
BAJÍO	3,993	7,163	6,259	79	-13
SCOTIABANK	62,999	89,060	76,534	41	-14
INTERACCIONES	279	119	96	-57	-19
HSBC	215,696	181,181	142,842	-16	-21
AUTOFIN	220	198	136	-10	-31
MONEX	221	484	245	119	-49
ABC CAPITAL	10	80	34	700	-58
VE POR MÁS	5	6	1	20	-83
INTERBANCO	0	0	8	-	-
	1,920,885	2,054,887	2,221,590	7	8

Por producto financiero

(producto objeto de la reclamación, y que presentó la afectación monetaria)

En Tarjeta de Crédito (1er. semestre)

	RECLAMACIONES de operaciones realizadas con cargo a una tarjeta de crédito		CONTRATOS de tarjeta de crédito*	
	Cifras a junio	Var.	SalDOS a junio	Var.
2011	1,195,893		26,211,645	
2012	1,278,688	7%	25,165,208	-4%
2013	1,431,280	12%	27,020,739	7%

- De 2011 a 2013 las **RECLAMACIONES HAN CRECIDO** **20%**, mientras que los **CONTRATOS** **únicamente el 3%**.

En Tarjeta de Crédito (1er. semestre)

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN

(Número de reclamaciones de TC EN RELACIÓN al número de contratos registrados de TC)

RANKING	BANCO	2011		2012		2013	
		%	Por cada 10 mil contratos	%	Por cada 10 mil contratos	%	Por cada 10 mil contratos
1°	SANTANDER	9.0	900	8.6	859	10.1	1,007
2°	HSBC	12.7	1,267	10.2	1,022	8.6	858
3°	SCOTIABANK	5.0	501	5.2	520	7.6	755
4°	BANORTE/IXE*	1.3	128	5.9	589	6.8	683
5°	MIFEL	4.3	428	15.7	1,574	6.5	649
6°	INBURSA	4.0	403	4.8	477	5.9	588
7°	BBVA BANCOMER	5.6	562	4.3	427	5.8	577
8°	AMERICAN EXP.	3.2	324	4.5	452	4.8	476
9°	BANREGIO	3.9	388	2.9	287	3.9	389
10°	BANAMEX	2.9	294	4.6	459	3.4	345
11°	INVEX	1.0	103	2.4	238	2.9	294
12°	AFIRME	0.8	84	1.7	173	1.9	192
13°	BAJÍO	2.2	221	3.9	387	1.6	157
14°	WALMART	2.4	244	1.5	148	1.3	128
15°	CONSUBANCO	1.6	165	0.6	65	0.7	74
16°	BANCOPPEL	0.6	63	0.3	31	0.3	27
Promedio		4.6	460	5.1	510	5.3	530

(*) Para 2012 y 2013 se utilizó el número de tarjetas emitidas, por no tener los datos de contratos registrados.

Nota: No se incluyen Banco Azteca, Banco Ahorro Famsa e INTERBANCO porque no se tienen datos de contratos registrados, a pesar de tener reclamaciones.

Bancos que integran el G7

EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE RECLAMACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO

Ranking (respecto de 16 Bancos)	Banco	2011		2013
1°	SANTANDER	9.0	↑	10.1
2°	HSBC	12.7	↓	8.6
3°	SCOTIABANK	5.0	↑	7.6
4°	BANORTE/IXE	1.3	↑	6.8
6°	INBURSA	4.0	↑	5.9
7°	BBVA BANCOMER	5.6	↑	5.8
10°	BANAMEX	2.9	↑	3.4
SECTOR		4.6	↑	5.3

Arriba de
la media

En Tarjeta de Débito (1er. semestre)

	RECLAMACIONES de operaciones realizadas utilizando como medio de pago una tarjeta de débito		CONTRATOS de tarjeta de débito*	
	Cifras a junio	Var.	SalDOS a junio	Var.
2011	552,762		69,895,037	
2012	573,133	4%	79,609,388	14%
2013	547,464	-4%	90,864,889	14%

- De 2011 a 2013 las **RECLAMACIONES HAN DISMINUIDO 1%**, mientras que los **CONTRATOS HAN CRECIDO 30%**.
- Lo que puede deberse al uso extendido del CHIP

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN

(Número de reclamaciones de TD EN RELACIÓN al número de contratos registrados de TD)

RANKING	BANCO	2011		2012		2013	
		%	Por cada 10 mil contratos	%	Por cada 10 mil contratos	%	Por cada 10 mil contratos
1°	INTERACCIONES	3.0	297	1.7	171	4.5	446
2°	SCOTIABANK	4.5	455	6.2	617	4.0	402
3°	AFIRME	1.1	114	1.2	116	3.1	308
4°	ABC CAPITAL	0.5	50	3.7	366	2.7	270
5°	BANSI	1.4	141	1.4	139	2.0	196
6°	BAJÍO	1.3	127	2.4	244	1.8	182
7°	BANREGIO	1.7	167	1.7	165	1.8	178
8°	SANTANDER	1.2	125	1.4	143	1.3	135
9°	MIFEL	0.4	45	0.3	26	1.2	123
10°	INBURSA	2.1	212	0.9	92	0.9	92
11°	CIBANCO	2.4	243	0.9	94	0.7	74
12°	BANAMEX	1.3	132	0.6	64	0.7	71
13°	MULTIVA	1.8	182	1.8	176	0.6	63
14°	BANORTE/IXE	0.4	40	0.8	80	0.6	59
15°	HSBC	1.2	121	0.8	80	0.5	55
16°	BBVA BANCOMER	0.8	78	0.8	81	0.5	54
17°	WALMART	0.2	16	0.9	92	0.5	50
18°	AUTOFIN	0.8	77	0.5	51	0.5	45
19°	ACTINVER	-	-	0.3	31	0.3	31
20°	COMPARTAMOS	-	-	0.5	45	0.3	27
21°	AHORRO FAMSA	0.1	9	0.1	10	0.1	12
22°	AZTECA	0.0	2	0.0	4	0.1	8
23°	BANCOPPEL	0.1	10	0.0	5	0.0	5
Promedio		0.8	80	0.7	70	0.6	60

Nota: No se incluye American Express porque no se tienen datos de contratos registrados, a pesar de tener reclamaciones.

Bancos que integran el G7

EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE RECLAMACIÓN DE TARJETA DE DÉBITO

Ranking (respecto de 23 Bancos)	Banco	2011		2013
2°	SCOTIABANK	4.5	↓	4.0
8°	SANTANDER	1.2	↑	1.3
10°	INBURSA	2.1	↓	0.9
12°	BANAMEX	1.3	↓	0.7
14°	BANORTE/IXE	0.4	↑	0.6
15°	HSBC	1.2	↓	0.5
16°	BBVA BANCOMER	0.8	↓	0.5
SECTOR		0.8	↓	0.6

Arriba de
la media

En Depósitos a la vista (1er.semestre)

	RECLAMACIONES de operaciones en materia de cuentas de ahorro, cuentas transaccionales y cuentas de nómina		CONTRATOS de cuentas de depósito a la vista*	
	Cifras a junio	Var.	SalDOS a junio	Var.
2011	166,167		65,637,643	
2012	195,713	18%	77,500,957	18%
2013	237,649	21%	84,143,848	9%

- De 2011 a 2013 las **RECLAMACIONES HAN CRECIDO 43%**, así como los **CONTRATOS en 28%, aunque en menor proporción.**

(*) Fuente: CNBV; (incluye: cuentas de ahorro, cuentas transaccionales y cuentas de nómina).

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN

(Número de reclamaciones de CDV EN RELACIÓN al número de contratos registrados de CDV)

RANKING	BANCO	2011		2012		2013	
		%	Por cada 10 mil contratos	%	Por cada 10 mil contratos	%	Por cada 10 mil contratos
1°	SANTANDER	0.6	65	0.6	64	1.1	108
2°	MIFEL	1.1	113	1.1	108	0.8	75
3°	SCOTIABANK	0.3	27	1.1	108	0.7	72
4°	HSBC	0.3	28	0.6	57	0.6	59
5°	MULTIVA	0.3	34	1.0	103	0.4	41
6°	INBURSA	0.4	39	0.4	39	0.4	37
7°	INTER BANCO	-	-	-	-	0.3	32
8°	BANAMEX	0.3	32	0.2	21	0.3	29
9°	INTERACCIONES	-	-	0.0	2	0.3	26
10°	CIBANCO	0.0	2	0.0	3	0.2	16
11°	BBVA BANCOMER	0.1	13	0.1	10	0.2	15
12°	BANORTE	0.4	36	0.2	20	0.1	10
13°	AUTOFIN	0.4	43	0.4	42	0.1	6
14°	BANSI	0.0	2	0.0	1	0.0	5
15°	AFIRME	0.0	2	0.2	15	0.0	4
16°	BAJÍO	0.1	8	0.1	7	0.0	2
17°	AHORRO FAMSA	0.0	1	0.0	1	0.0	2
18°	BANREGIO	0.0	0	0.0	2	0.0	2
19°	WALMART	0.0	3	0.0	3	0.0	2
20°	VE POR MÁS	0.0	3	0.0	4	0.0	1
21°	COMPARTAMOS	-	-	-	-	0.0	0
22°	AZTECA	0.0	1	0.0	0	0.0	0
23°	ACTINVER	-	-	-	-	0.0	0
Promedio		0.3	25	0.3	25	0.3	28

Nota: No se incluyen a 13 Bancos porque no se tienen datos de contratos registrados o reclamaciones.

Bancos que integran el G7

EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE RECLAMACIÓN DE DEPÓSITOS A LA VISTA

Ranking (respecto de 23 Bancos)	Banco	2011		2013
1°	SANTANDER	0.6	↑	1.1
3°	SCOTIABANK	0.3	↑	0.7
4°	HSBC	0.3	↑	0.6
6°	INBURSA	0.4	—	0.4
8°	BANAMEX	0.3	—	0.3
11°	BBVA BANCOMER	0.1	↑	0.2
12°	BANORTE/IXE	0.4	↓	0.1
SECTOR		0.3	—	0.3

Arriba de la media

En Depósitos a plazo (1er.semestre)

	RECLAMACIONES en materia de depósitos a plazo, pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento, certificados de depósito, e inversiones en sociedades de inversión		CONTRATOS de cuentas de depósito a plazo*	
	Cifras a junio	Var.	SalDOS a junio	Var.
2011	1,395		2,160,480	
2012	1,132	-19%	2,273,533	5%
2013	854	-25%	2,056,955	-10%

- De 2011 a 2013 las **RECLAMACIONES HAN DISMINUIDO 39%**, pero los **CONTRATOS SÓLO LO HICIERON EN 5%**.

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN

(Número de reclamaciones de CDP EN RELACIÓN al número de contratos registrados de CDP)

RANKING	BANCO	2011		2012		2013	
		%	Por cada 10 mil contratos	%	Por cada 10 mil contratos	%	Por cada 10 mil contratos
1°	ACTINVER		0	0.82	82	1.69	169
2°	AZTECA	1.27	127	1.05	105	0.71	71
3°	BANSI	0.35	35	0.27	27	0.40	40
4°	INTERACCIONES		0		0	0.38	38
5°	VOLKSWAGEN	0.22	22	0.18	18	0.26	26
6°	INVEX		0		0	0.25	25
7°	MIFEL	0.18	18	0.06	6	0.23	23
8°	BANREGIO	0.09	9	0.06	6	0.17	17
9°	AFIRME	0.08	8	0.09	9	0.13	13
10°	WALMART	0.29	29	0.19	19	0.11	11
11°	SANTANDER	0.06	6	0.02	2	0.05	5
12°	AHORRO FAMSA	0.22	22	0.07	7	0.05	5
13°	HSBC	0.03	3	0.05	5	0.04	4
14°	BANORTE/IXE	0.06	6	0.06	6	0.02	2
15°	SCOTIABANK	0.00	0	0.00	0	0.02	2
16°	BANAMEX	0.02	2	0.02	2	0.01	1
17°	BBVA BANCOMER	0.01	1	0.01	1	0.01	1
18°	BAJÍO	0.01	1	0.02	2	0.01	1
Promedio		.06	6	.05	5	.04	4

Bancos que integran el G7

EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE RECLAMACIÓN DE DEPÓSITOS A PLAZO

Ranking (respecto de 18 Bancos)	Banco	2011		2013
11°	SANTANDER	0.06	↓	0.05
13°	HSBC	0.03	↑	0.04
14°	BANORTE/IXE	0.06	↓	0.02
15°	SCOTIABANK	0.00	↑	0.02
16°	BANAMEX	0.02	↓	0.01
17°	BBVA BANCOMER	0.01	—	0.01
25°	INBURSA	0.00	—	0.00
SECTOR		.06	↓	.04

} Arriba de
la media

Bancos que integran el G7

RESUMEN DE LOS ÍNDICES DE RECLAMACIÓN

TARJETA DE CRÉDITO			TARJETA DE DÉBITO			CUENTAS DE DEPÓSITO A LA VISTA			CUENTAS DE DEPÓSITO A PLAZO		
BANCO	Índice %	% total reclam.	BANCO	Índice %	% total reclam.	BANCO	Índice %	% total reclam.	BANCO	Índice %	% total reclam.
SANTANDER	10.1	17	SCOTIABANK	4.0	5	SANTANDER	1.1	39	SANTANDER	0.05	8
HSBC	8.6	6	SANTANDER	1.3	23	SCOTIABANK	0.7	7	HSBC	0.04	18
SCOTIABANK	7.6	2	INBURSA	0.9	1	HSBC	0.6	11	BANORTE/IXE	0.02	25
BANORTE/IXE	6.8	7	BANAMEX	0.7	21	INBURSA	0.4	1	SCOTIABANK	0.02	4
INBURSA	5.9	2	BANORTE/IXE	0.6	17	BANAMEX	0.3	22	BANAMEX	0.01	19
BANCOMER	5.8	37	HSBC	0.5	6	BANCOMER	0.2	12	BANCOMER	0.01	13
BANAMEX	3.4	24	BANCOMER	0.5	19	BANORTE/IXE	0.1	7	INBURSA	0.00	8
SECTOR	5.3			0.6			0.3			0.04	

Por canal transaccional

(en el cual se realizó la transacción no reconocida)

Canales (1er.semestre)

PESO RELATIVO DE LAS RECLAMACIONES POR CANAL:

CANAL	Cifras a junio					
	2011	Part. (%)	2012	Part. (%)	2013	Part. (%)
Terminal Punto de Venta	948,692	49	1,054,982	51	1,060,029	48
Movimiento generado por el Banco	474,957	25	460,586	22	486,125	22
Cajeros Automáticos	265,594	14	276,708	13	273,397	12
Comercio por Internet	97,679	5	110,677	5	181,062	8
Comercio por Teléfono	43,936	2	28,597	1	130,853	6
Sucursales	74,424	4	75,946	4	63,710	3
Corresponsales	5,434	0	4,001	0	9,748	0
Operaciones por Internet P. Física	4,543	0	6,337	0	8,311	0
Operaciones por Internet P. Moral	1,352	0	3,578	0	2,968	0
Otros Bancos	567	0	1,081	0	1,422	0
Por Definir	3,528	0	31,026	2	1,353	0
Pagos por Celular	0	0	380	0	1,210	0
Banca Móvil	0	0	815	0	1,163	0
Banca por Teléfono	179	0	173	0	239	0
	1,920,885	100	2,054,887	100	2,221,590	100

Distribución de las reclamaciones por Producto

**En
Terminal
Punto de
Venta
(48% del
total):**

PRODUCTO FINANCIERO	2011		2012		2013	
	948,692		1,054,982		1,060,029	
Tarjeta de Crédito	647,842	68%	728,753	69%	763,326	72%
Tarjeta de Débito	287,477	30%	300,523	28%	263,200	25%
Depósitos a la Vista	11,871	1%	23,745	2%	31,623	3%
Tarjeta Prepagada	1,502	0%	1,961	0%	1,880	0%

En 2013 (enero-junio), las TPVs en México realizaron **1,577 millones de operaciones**, de las cuales el 37% se hicieron a través de tarjeta de crédito y el 63% a través de tarjeta de débito.

Distribución de las reclamaciones por Producto

**En
movimientos
generados
por el Banco
(22% del
total):**

PRODUCTO FINANCIERO	2011		2012		2013	
	474,957		460,586		486,125	
Tarjeta de Crédito	376,232	79%	348,397	76%	337,056	69%
Depósitos a la Vista	93,580	20%	109,358	24%	147,329	30%
Tarjeta de Débito	4,614	1%	2,390	1%	1,429	0%
Depósitos a plazo	531	0%	435	0%	311	0%
Tarjeta Prepagada	0	0%	6	0%		0%

Distribución de las reclamaciones por Producto

En Cajeros Automáticos (12% del total):

PRODUCTO FINANCIERO	2011		2012		2013	
	265,594		276,708		273,397	
Tarjeta de Débito	222,342	84%	237,577	86%	247,280	90%
Tarjeta de Crédito	39,099	15%	34,199	12%	22,567	8%
Tarjeta Prepagada	3,051	1%	4,131	1%	2,417	1%
Depósitos a la Vista	1,102	0%	798	0%	1,133	0%
Depósitos a plazo	0	0%	3	0%		0%

En 2013 (enero-junio), los ATMs en México realizaron **1,441 millones de operaciones**, de las cuales el 2% se hicieron a través de tarjeta de crédito y el 98% a través de tarjeta de débito.

Canales (1er. semestre)

INCREMENTO PORCENTUAL DE LAS RECLAMACIONES POR CANAL:

CANAL	Cifras a junio			Variación (%)	
	2011	2012	2013	2012	2013
Comercio por Teléfono	43,936	28,597	130,853	-35	358
Pagos por Celular	0	380	1,210		218
Corresponsales	5,434	4,001	9,748	-26	144
Comercio por Internet	97,679	110,677	181,062	13	64
Banca Móvil	0	815	1,163		43
Banca por Teléfono	179	173	239	-3	38
Otros Bancos	567	1,081	1,422	91	32
Operaciones por Internet P. Física	4,543	6,337	8,311	39	31
Movimiento generado por el Banco	474,957	460,586	486,125	-3	6
Terminal Punto de Venta	948,692	1,054,982	1,060,029	11	0
Cajeros Automáticos	265,594	276,708	273,397	4	-1
Sucursales	74,424	75,946	63,710	2	-16
Operaciones por Internet P. Moral	1,352	3,578	2,968	165	-17
Por Definir	3,528	31,026	1,353	779	-96
	1,920,885	2,054,887	2,221,590	7	8

Por causa o motivo

(por el cual el cliente presenta la reclamación)

Causas (1er. semestre)

PESO RELATIVO DE LAS RECLAMACIONES POR CAUSA:

CANAL	Cifras a junio					
	2011	Part. (%)	2012	Part. (%)	2013	Part. (%)
Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	1,145,118	60	1,181,389	57	1,292,880	58
Cobros No Reconocidos por Otros Conceptos	220,994	12	136,715	7	168,307	8
Retiro No Reconocido	67,509	4	130,228	6	142,536	6
No Entrega Cantidad Solicitada	125,655	7	148,560	7	138,959	6
Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios	141,527	7	119,400	6	138,141	6
Pago Automático Mal Aplicado (domiciliaciones)	64,005	3	76,064	4	89,918	4
Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta	49,135	3	130,436	6	84,759	4
Depósito No Acreditado	20,836	1	29,598	1	35,046	2
Error Operativo del Banco	9,116	0	4,985	0	29,792	1
Pago No Acreditado	13,048	1	16,284	1	23,444	1
Cheques Mal Negociados	17,914	1	21,963	1	21,236	1
Producto No Reconocido	4,564	0	8,514	0	19,759	1
Error Operativo del Cliente	5,134	0	6,174	0	9,872	0
Inconformidad por Alteración de Pagarés	3,696	0	5,002	0	7,471	0
Transferencia No Reconocida	3,131	0	6,168	0	7,110	0
Devolución No Aplicada	3,098	0	5,836	0	6,589	0
Cobro No Reconocido por Comisiones por Disp. de Efectivo	12,113	1	22,301	1	4,781	0
Inconformidad de Rendimientos o Capital Pagados	793	0	786	0	508	0
Por Definir	13,499	1	4,484	0	482	0
	1,920,885	100	2,054,887	100	2,221,590	100

Distribución de las reclamaciones por Producto

En Cargos No Reconocidos por Consumos No Efectuados (58% del total):

PRODUCTO FINANCIERO	2011		2012		2013	
	1,145,118		1,181,389		1,292,880	
Tarjeta de Crédito	774,965	68%	865,226	73%	1,008,780	78%
Tarjeta de Débito	367,869	32%	314,160	27%	282,334	22%
Tarjeta Prepagada	1,604	0%	1,937	0%	1,683	0%
Depósitos a la Vista	680	0%	66	0%	83	0%

Causas (1er. semestre)

INCREMENTO PORCENTUAL DE LAS RECLAMACIONES POR CAUSA:

CANAL	Cifras a junio			Variación (%)	
	2011	2012	2013	2012	2013
Error Operativo del Banco	9,116	4,985	29,792	-45	498
Producto No Reconocido	4,564	8,514	19,759	87	132
Error Operativo del Cliente	5,134	6,174	9,872	20	60
Inconformidad por Alteración de Pagarés	3,696	5,002	7,471	35	49
Pago No Acreditado	13,048	16,284	23,444	25	44
Cobros No Reconocidos por Otros Conceptos	220,994	136,715	168,307	-38	23
Pago Automático Mal Aplicado (domiciliaciones)	64,005	76,064	89,918	19	18
Depósito No Acreditado	20,836	29,598	35,046	42	18
Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Mor.	141,527	119,400	138,141	-16	16
Transferencia No Reconocida	3,131	6,168	7,110	97	15
Devolución No Aplicada	3,098	5,836	6,589	88	13
Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	1,145,118	1,181,389	1,292,880	3	9
Retiro No Reconocido	67,509	130,228	142,536	93	9
Cheques Mal Negociados	17,914	21,963	21,236	23	-3
No Entrega Cantidad Solicitada	125,655	148,560	138,959	18	-6
Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cta.	49,135	130,436	84,759	165	-35
Inconformidad de Rendimientos o Capital Pagados	793	786	508	-1	-35
Cobro No Reconocido por Comisiones Disp. Efectivo	12,113	22,301	4,781	84	-79
Por Definir	13,499	4,484	482	-67	-89
	1,920,885	2,054,887	2,221,590	7	8