

MOVIMIENTOS DE LA BANCA QUE AFECTAN EL PATRIMONIO DE LOS USUARIOS (enero-marzo 2017)

**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

CONTEXTO

EVOLUCIÓN DE LA BANCA EN MÉXICO 2010-2016

Indicadores Monetarios

Activos
Ingresos
Utilidad neta



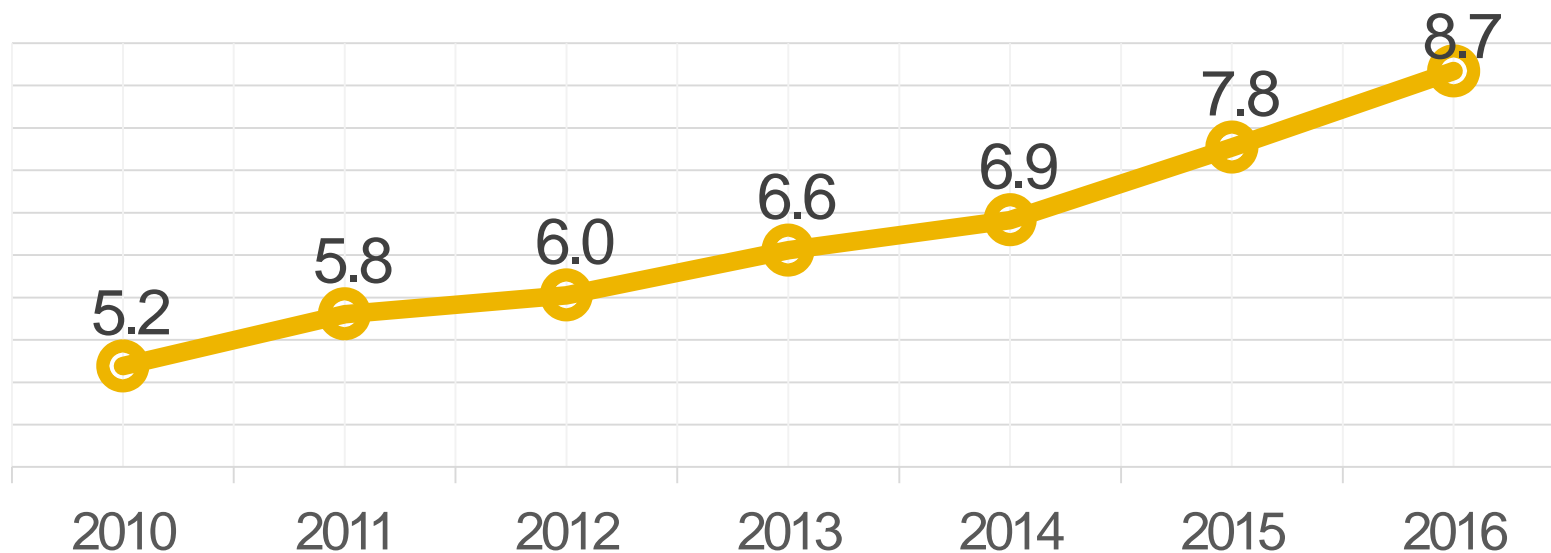
8.7

Billones de pesos

ACTIVOS DE LA BANCA

Al cierre de 2016, la Banca en México registró activos por 8.7 billones de pesos, 12% más que en 2015.

En los últimos 7 años, los Activos han presentado una tasa de crecimiento compuesta anual de 8.9%



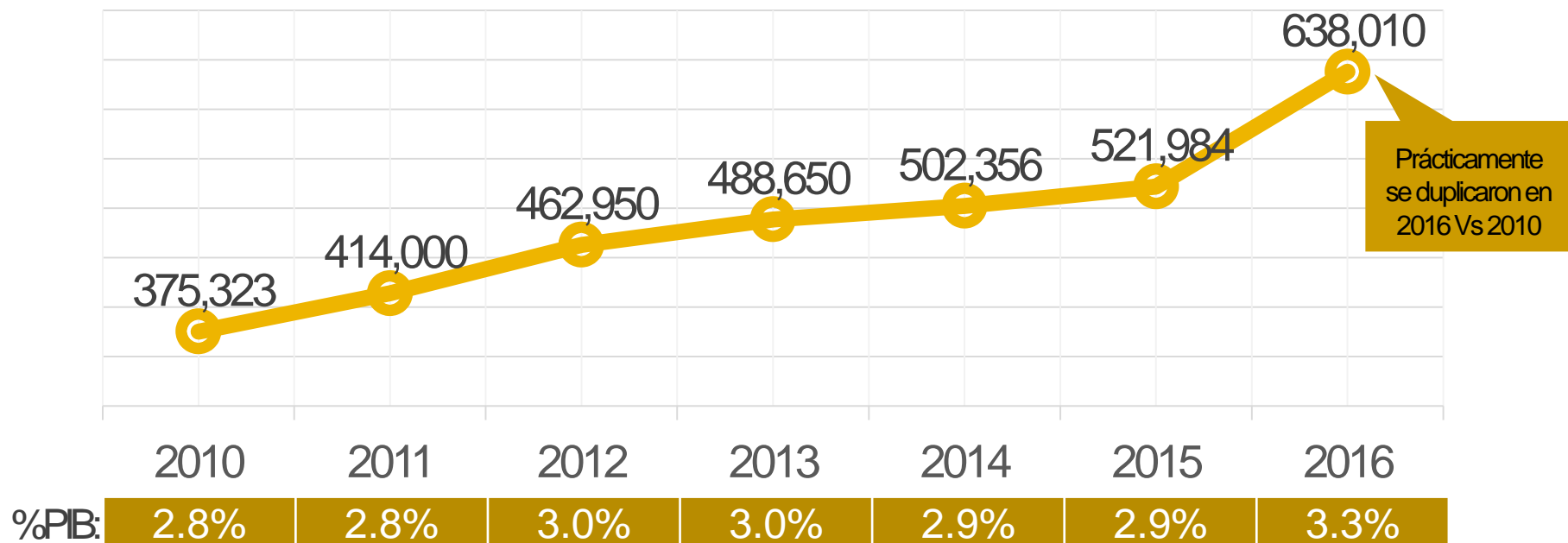
Bancos:	41	42	43	46	45	45	49
%PIB:	39%	40%	39%	41%	40%	43%	44%

638mil
millones
de pesos

INGRESOS DE LA BANCA POR COBRO DE INTERESES

22% más que en 2015.

En los últimos 7 años, los ingresos han presentado una tasa de crecimiento compuesta anual de 9.2%

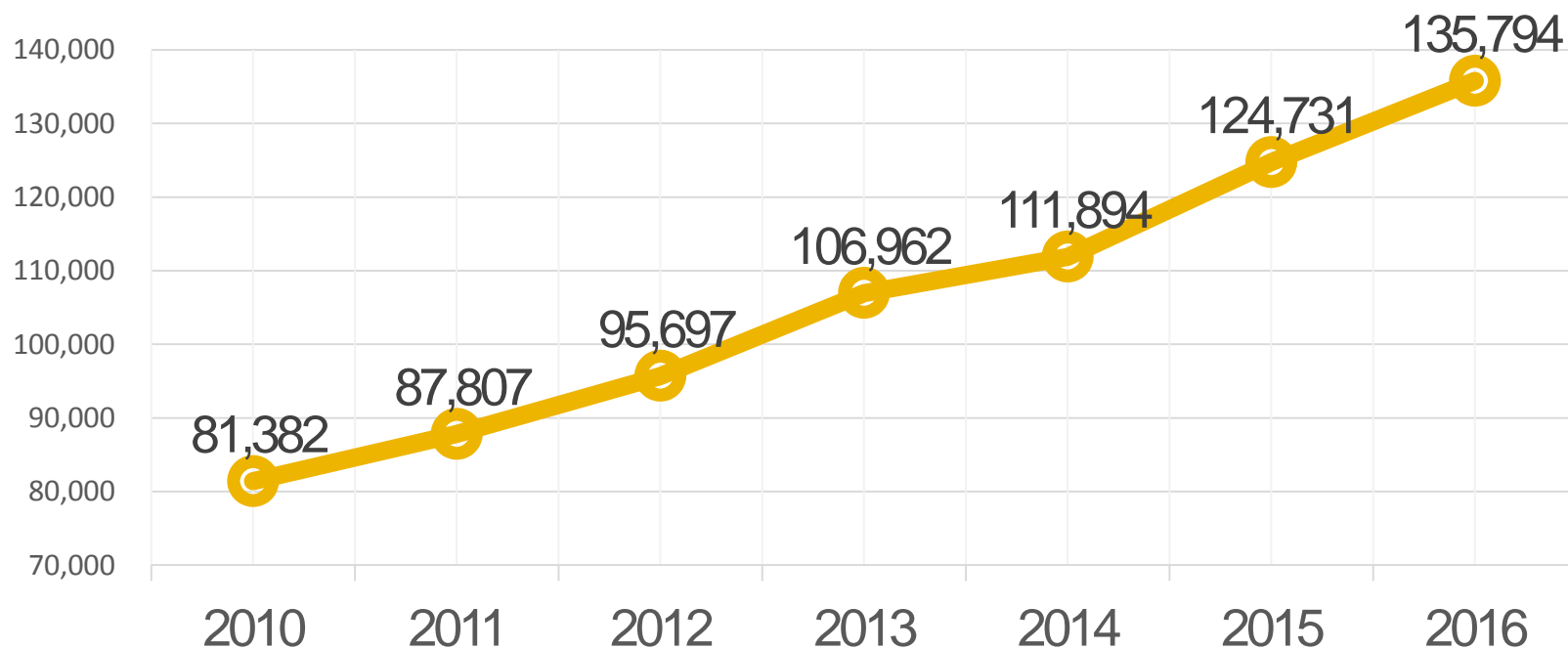


136mil
millones
de pesos

INGRESOS DE LA BANCA POR COBRO DE COMISIONES

9% más que en 2015.

En los últimos 7 años, los ingresos han presentado una tasa de crecimiento compuesta anual de 8.9%

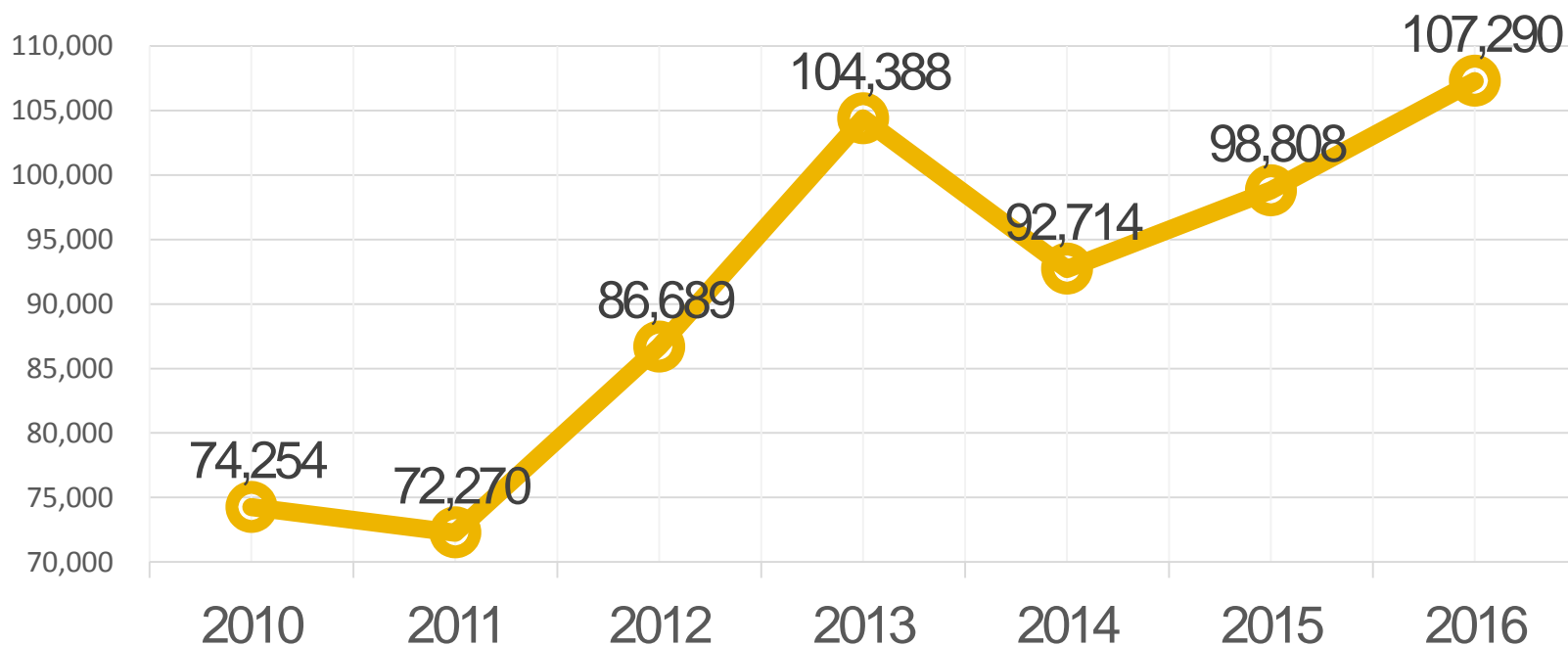


107 mil millones de pesos

UTILIDAD NETA DE LA BANCA:

8,402 millones más que en 2015 (9%).

En los últimos 7 años, los ingresos han presentado una tasa de crecimiento compuesta anual de 6.3%



Indicadores de infraestructura



**Personal
Sucursales
TPVs
ATMs**

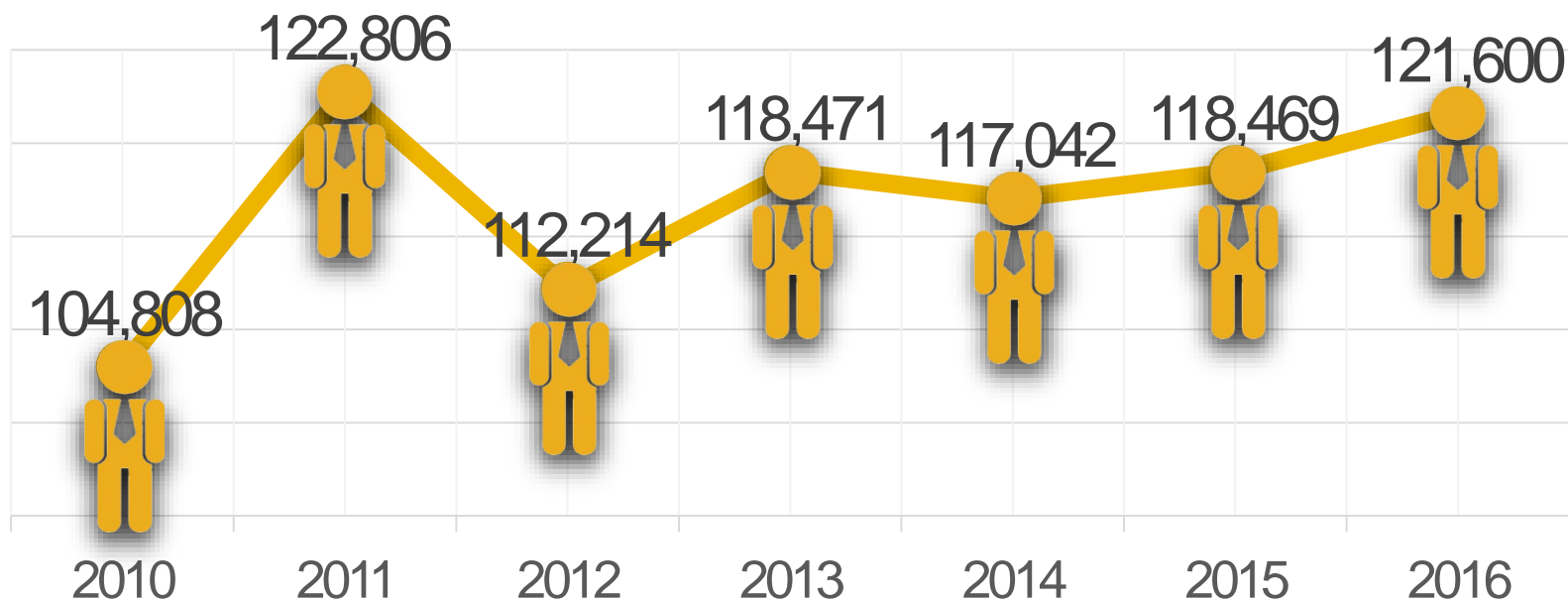


122 MIL

PERSONAL CONTRATADO POR LA BANCA

Únicamente 3,131 personas más que las contratadas en el 2015 (3%).

La contratación registra una tasa de crecimiento compuesta anual de 2.5%



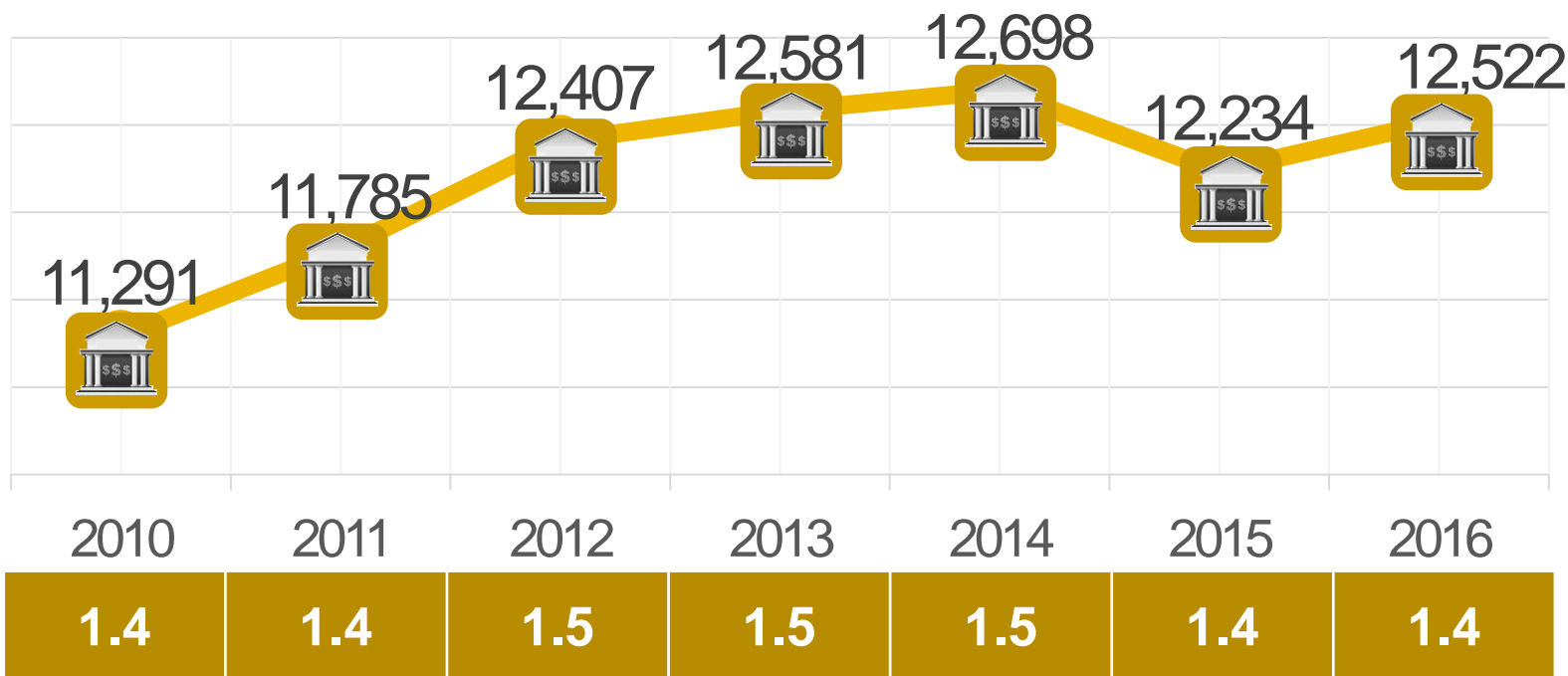
12 MILL

SUCURSALES BANCARIAS

En 2015, se cerraron 464 sucursales.

En 2016, únicamente se abrieron 288, lo que representa un incremento del 2%.

La infraestructura de sucursales presenta una tasa de crecimiento compuesta anual de 1.7%

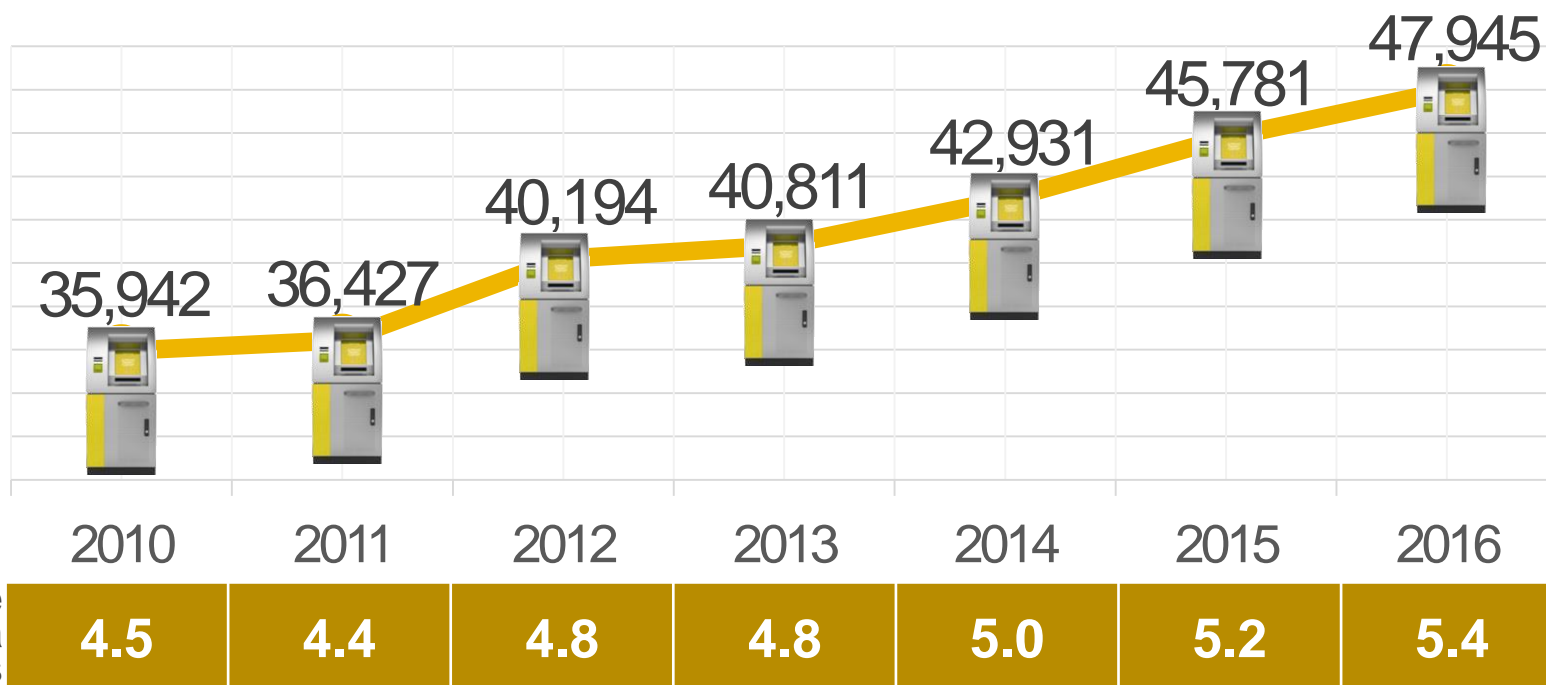


48 MILL

CAJEROS AUTOMÁTICOS INSTALADOS POR LA BANCA

Se instalaron únicamente 2,164 ATMs nuevos en 2016 (5%).

La infraestructura de ATMs presenta una tasa de crecimiento compuesta anual de 4.9%

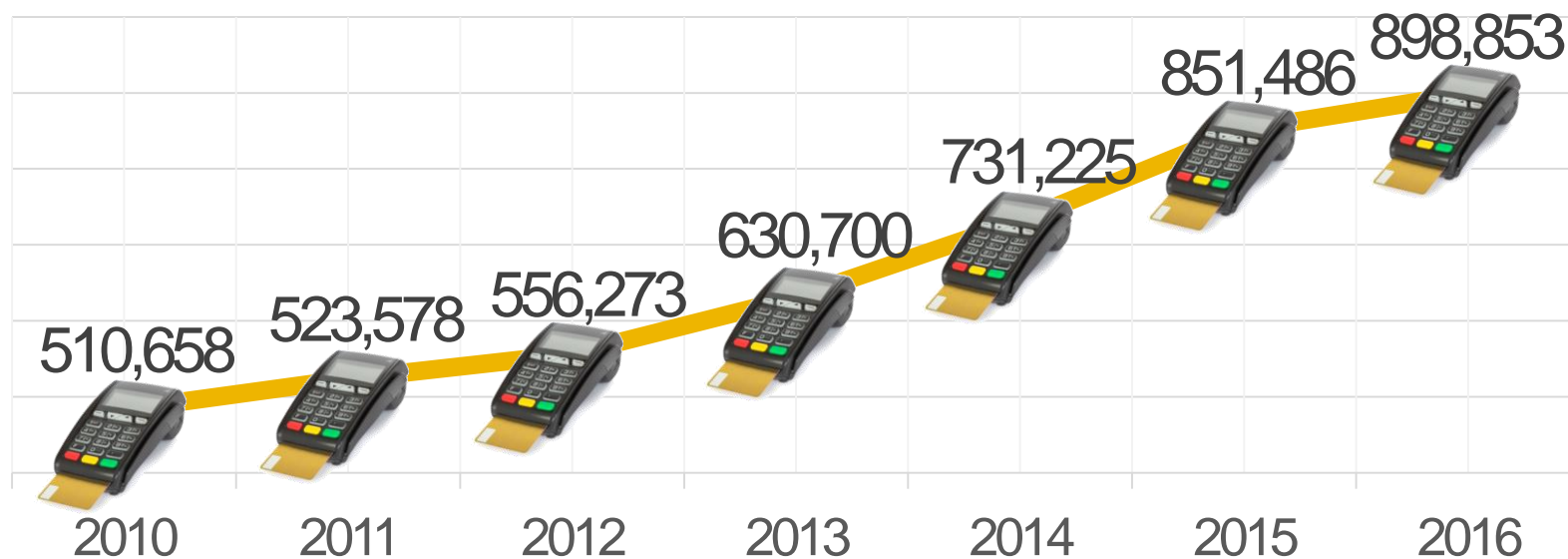


899 MILL

TERMINALES PUNTO DE VENTA DE LA BANCA

6% más TPVs que en 2015 (47,367).

La infraestructura de TPVs presenta una tasa de crecimiento compuesta anual de 9.9%



Número de
TPVs por cada
10 mil adultos

64

64

67

74

85

97

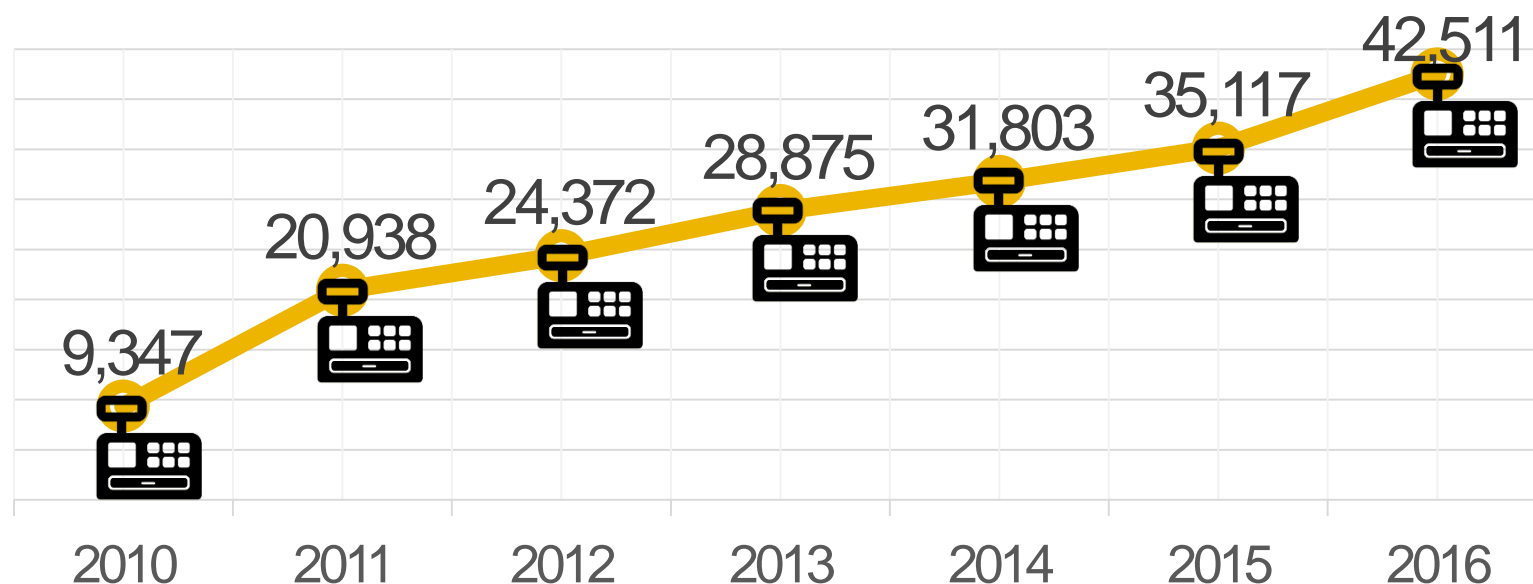
101

43 MIL

CORRESPONSALES BANCARIOS: MÓDULOS

21% más módulos que en 2015 (7,394).

La infraestructura de Corresponsales presenta una tasa de crecimiento compuesta anual de 28.7%



Número de
Corre. por cada
10 mil adultos

1.2

2.6

2.9

3.4

3.7

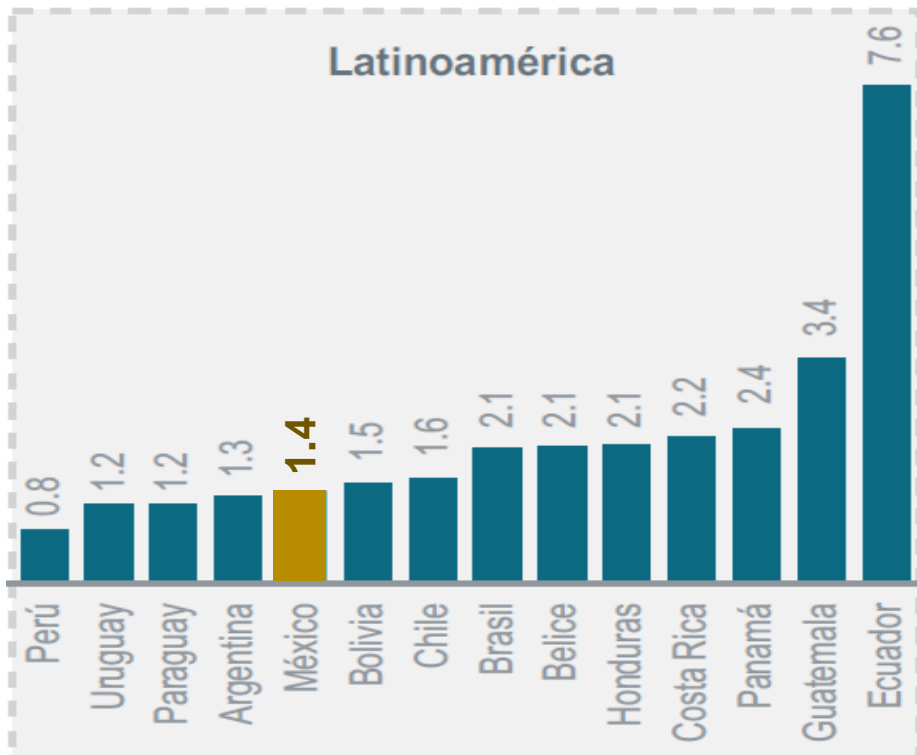
4.0

4.8

COMPARATIVO INTERNACIONAL

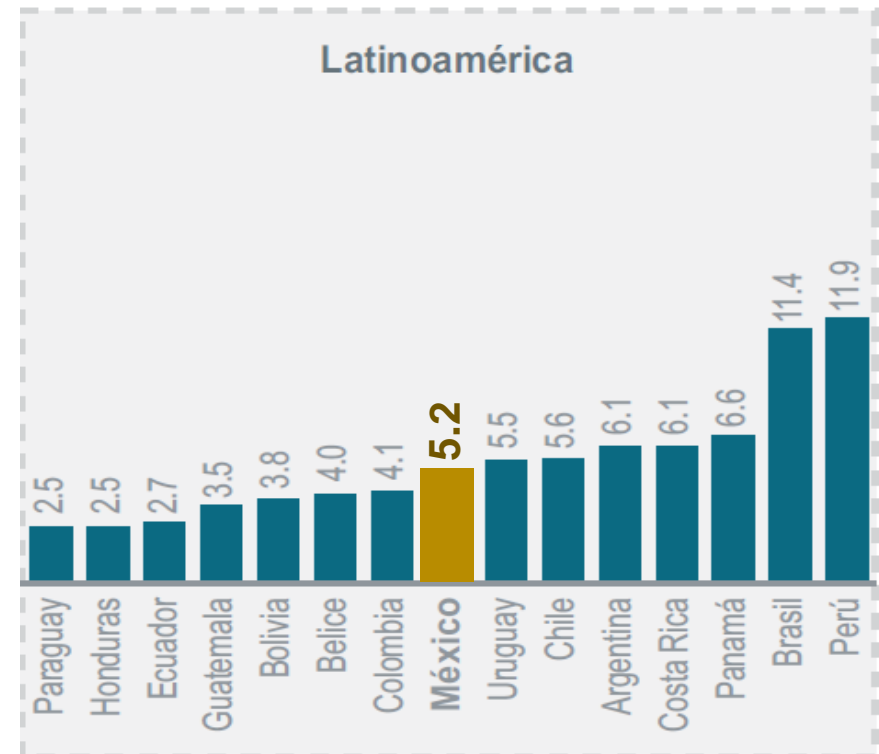
Sucursales

Por cada 10 mil adultos



ATMs

Por cada 10 mil adultos



Indicadores operativos

Trasferencias Operaciones

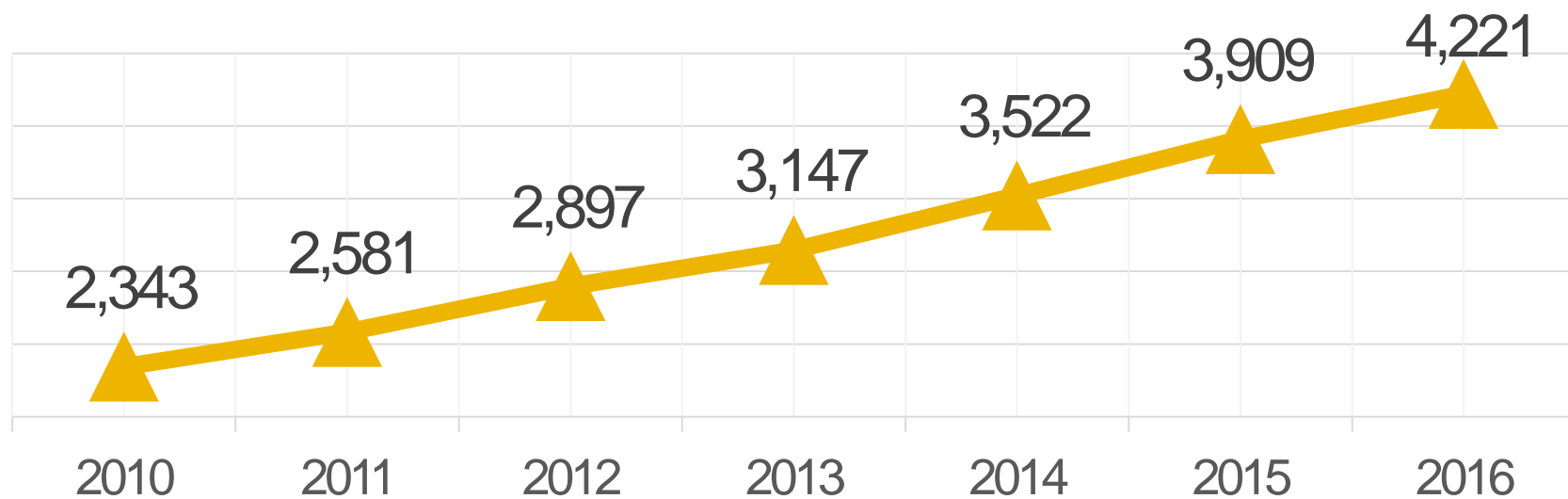


4,221 Millones

OPERACIONES TOTALES POR TPV y ATM.

En el año 2016, se realizaron 4,221 millones de operaciones por ambos canales (+8%)

En 7 años, las operaciones han presentado una tasa de crecimiento compuesta anual de 10.3%



\$Monto: 2.5 billones 2.8 billones 3.1 billones 3.4 billones 3.8 billones 4.2 billones 4.6 billones

\$Promedio: 1,087 x oper. 1,104 1,084 1,087 1,080 1,089 1,108

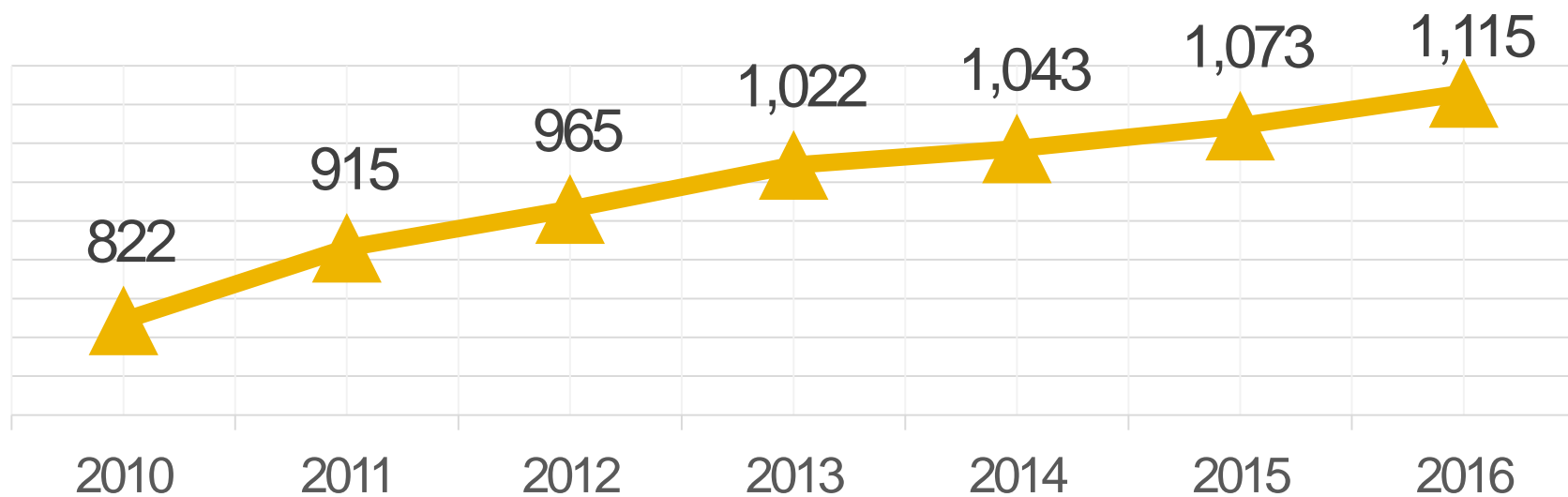
1,115 Millones

TRANSFERENCIAS TOTALES

POR BANCA ELECTRÓNICA, BANCA POR INTERNET
Y BANCA POR TELÉFONO.

En el año 2016, hubo 1,115 millones de transferencias bancarias (4% más que 2015).

En 7 años, las transferencias han presentado una tasa de crecimiento compuesta anual de 5.2%



\$Monto:	92 billones	103 billones	106 billones	105 billones	99 billones	103 billones	121 billones
----------	-------------	--------------	--------------	--------------	-------------	--------------	--------------

\$Promedio:	112 mil	113 mil	111 mil	103 mil	96 mil	97 mil	109 mil
-------------	---------	---------	---------	---------	--------	--------	---------

Indicadores de mercado

Productos de crédito

Cuentas de captación



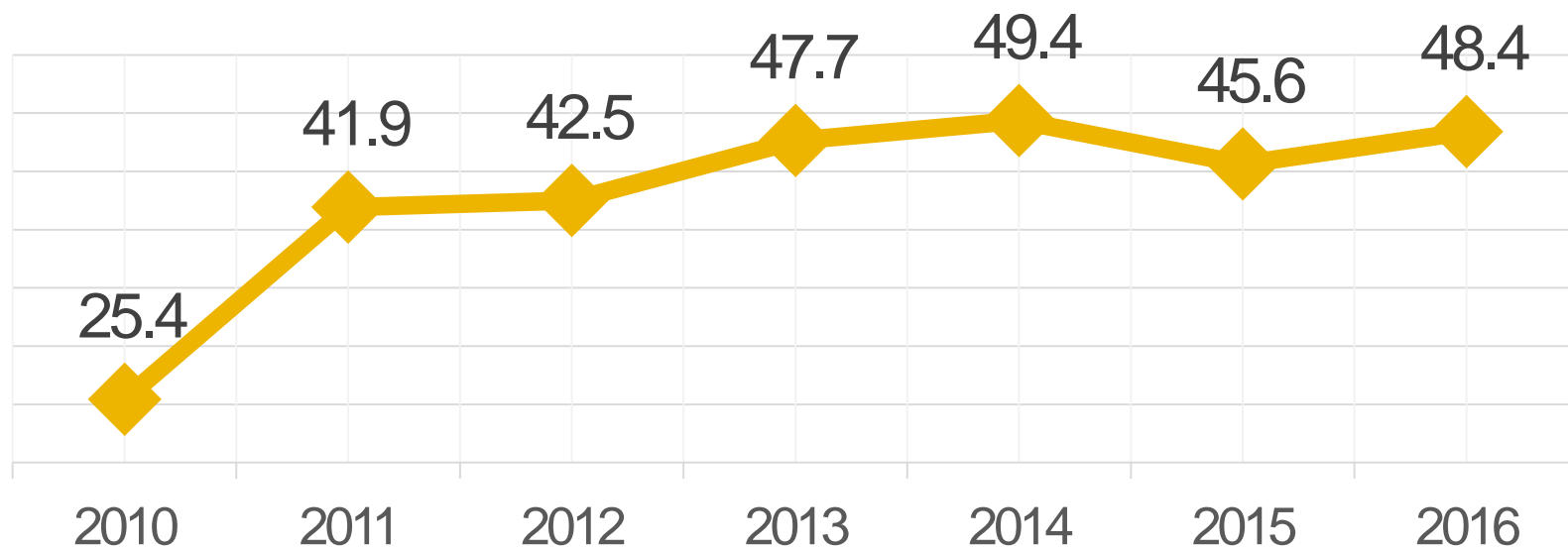
48.4 Millones

PRODUCTOS DE CRÉDITO

TARJETAS DE CRÉDITO, CRÉDITOS PERSONALES, DE NÓMINA, HIPOTECARIOS, AUTOMÓVIL, ETC.

Al cierre del 2016, se registran 48.4 millones de productos (6% más que en 2015)

En 7 años, los créditos otorgados han presentado una tasa de crecimiento compuesta anual de 11.3%



Número de productos por cada 10 mil adultos

3,185

5,120

5,096

5,620

5,727

5,212

5,445

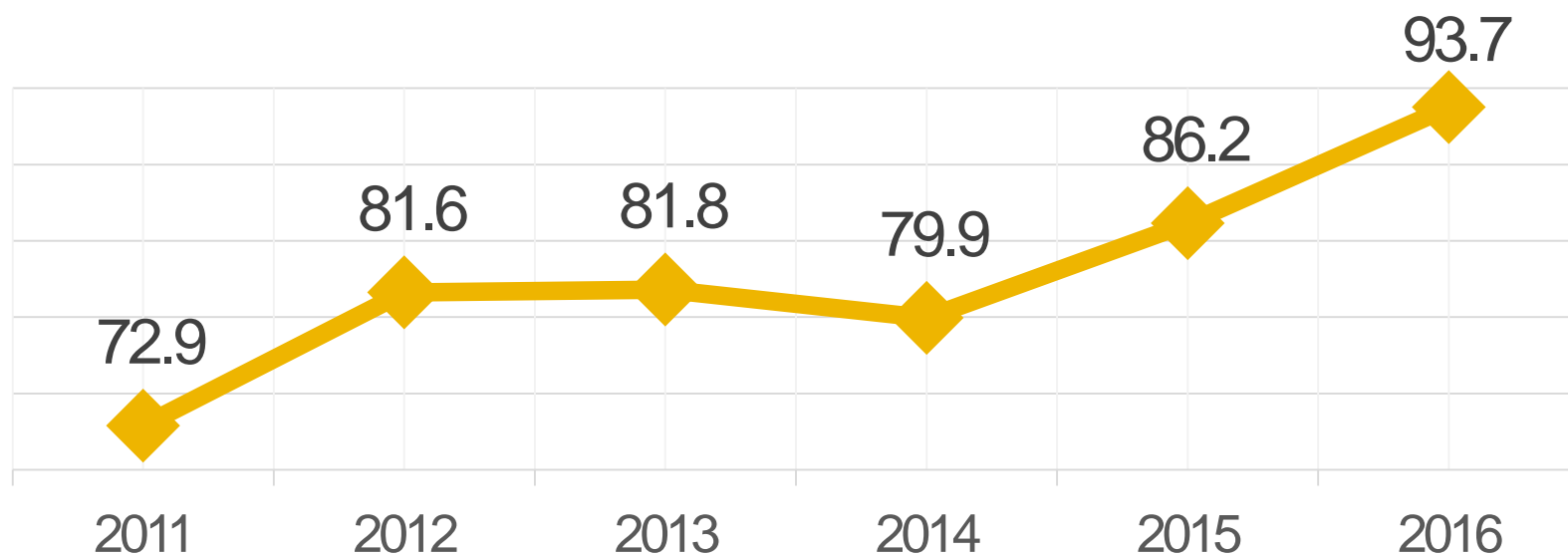
CUENTAS BANCARIAS

CUENTAS DE AHORRO, NOMINA,
TRANSACCIONALES Y DEPÓSITOS A PLAZO

93.7
Millones

9% más que en 2015.

En 6 años, las cuentas abiertas han presentado una tasa de crecimiento compuesta anual de 5.2%



Número de
cuentas por
cada 10 mil
adultos

8,901

9,789

9,648

9,270

9,845

10,540

COMPARATIVO INTERNACIONAL

Cuentas de Depósito

Por cada mil adultos



Panorama General

Para CONDUSEF es importante mostrar los datos anteriores, porque permite dimensionar de forma general el escenario actual de los Bancos y con ello relacionar un posible beneficio o perjuicio de los propios usuarios financieros. Notamos:

1. Una Banca fortalecida con indicadores monetarios sanos,
2. Una Banca con mayor infraestructura disponible,
3. Una Banca con más usuarios bancarios, y
4. Una Banca con mucho mayor número de operaciones y transferencias realizadas.

Estos indicadores nos harían pensar que también la calidad en la atención a los usuarios debería ser buena, que el control interno de las entidades es más eficiente y que el volúmen de las reclamaciones deberían mostrar una tendencia a la baja.

Sin embargo, el siguiente análisis muestra diversas áreas de oportunidad.

RECLAMACIONES

Derivadas de un Movimiento
Operativo de la Banca (MOB)

¿Cuáles son los Movimientos Operativos que realiza la Banca de manera automatizada y centralizada?

- Cargos automáticos o programados (domiciliaciones) por concepto de pagos de bienes, servicios y créditos.
- Entregas de efectivo en ATMs.
- Cobros de Intereses Ordinarios y/o Moratorios.
- Cargos de comisiones.
- Cargos de cuotas o impuestos.
- Aplicación de depósitos, pagos o transferencias, entre otros.

Reclamaciones Totales

Clasificación de las quejas

De las 2,060,960 reclamaciones registradas ene-mar 2017:

1,506,105 se
derivan de un
posible fraude

(No necesariamente
imputables al Banco)

73%

27%

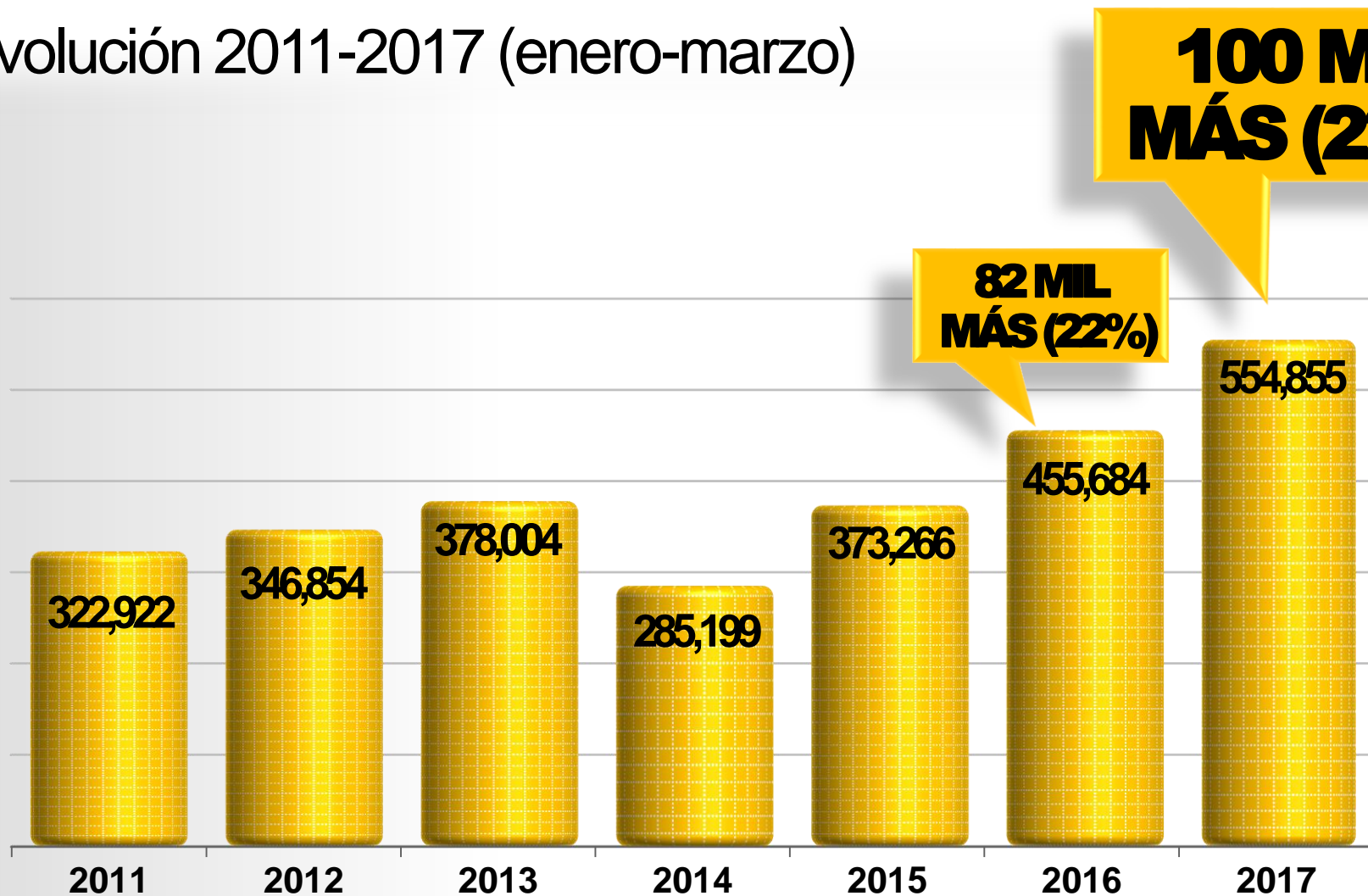
554,855 se
derivan de
**Movimientos
Operativos de
la Banca (MOB)**

(Principalmente
imputables al Banco)

Reclamaciones por movimientos operativos de la Banca (ene-mar)

27

Evolución 2011-2017 (enero-marzo)



Crecimiento Reclamaciones totales 1T2017: 13%

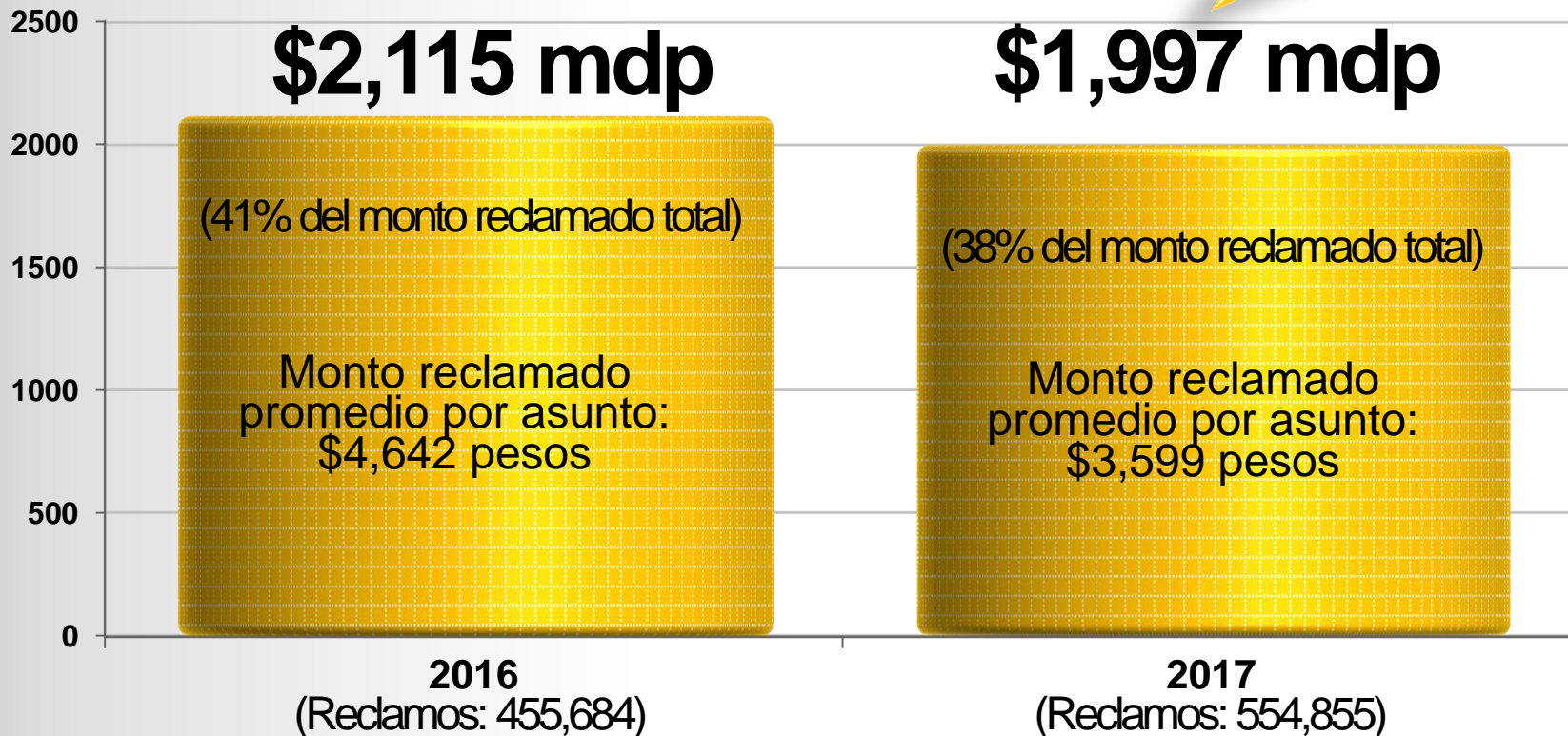
Crecimiento Reclamaciones Fraudes 1T2017: 10%

Reclamaciones por movimientos operativos de la Banca (ene-mar)

28

Monto reclamado:

\$118 mdp MENOS
Respecto 2016



Monto Reclamado Reclamos totales 1T2016: 5,187 mdp

Monto Reclamado Reclamos Fraudes 1T2016: 3,072 mdp

Monto Reclamado Reclamos totales 1T2017: 5,241 mdp

Monto Reclamado Reclamos Fraudes 1T2017: 3,244 mdp

Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (ene-mar)

29

Monto abonado y respuesta favorable

Únicamente 38% del monto reclamado es devuelto a los usuarios; cifra mayor a la registrada en 2016 (34%).

	2016	2017
Reclamaciones	455,684	554,855
Monto reclamado total	\$2,115 mdp	\$1,997 mdp
Monto reclamado asuntos concluidos	\$2,081 mdp	\$1,787 mdp
Monto abonado	\$713 mdp	\$684 mdp
% de Abono	34%	38%
% de Respuesta Favorable	71%	73%

Reclamaciones Totales 1T2017: % de abono: 47% , %Favorable:80%

Reclamaciones Fraudes 1T2017: % de abono 53%, %Favorable:82%

Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (ene-mar)

30

Principales movimientos que derivaron una reclamación:

		2016	2017		Var. (%)
		Reclamos	Reclamos	Part. (%)	
	Total	455,684	554,855	100%	22%
1	Pago Automático Mal Aplicado (domiciliaciones)	93,393	166,508	30%	78%
2	Cobro No Reconocido de Comisiones	133,541	133,605	24%	1%
3	No Entrega Cantidad Solicitada (ATMs)	78,530	109,665	20%	40%
4	Cobro No Reconocido de Intereses Ord. y/o Mor.	37,100	44,690	8%	20%
5	Pagos, Depósitos y transferencias no aplicadas	41,356	42,096	8%	2%
6	Abonos y cargos mal aplicados (adq. TPV)	16,713	17,186	3%	3%
7	Cobro No Reconocido de Impuestos	2,156	10,639	2%	393%
	Otros movimientos de la Banca	52,895	30,466	5%	-

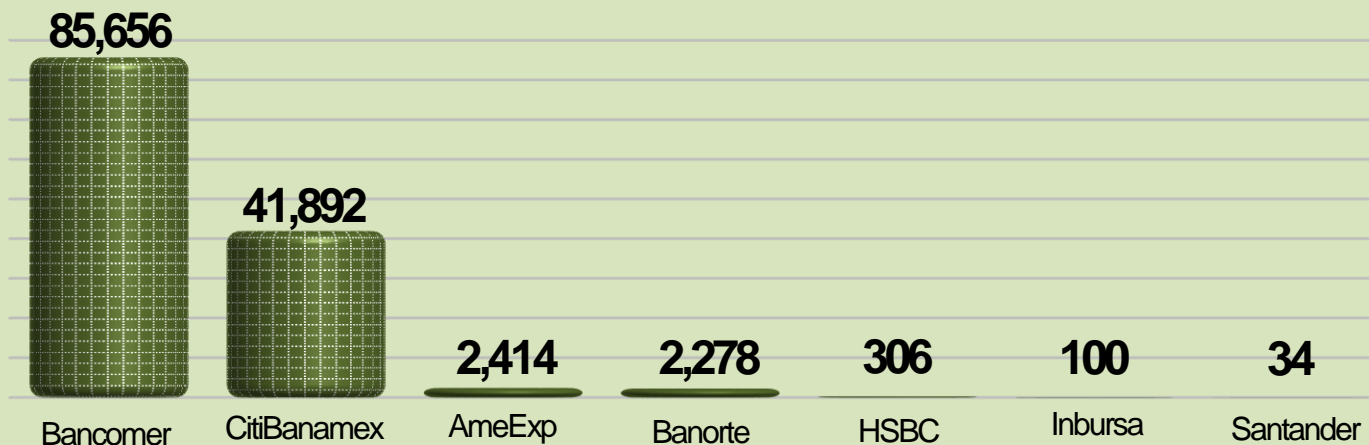
Destacan las domiciliaciones mal aplicadas y la no entrega de efectivo en ATMs.

1

Pago Automático Mal Aplicado (domiciliaciones)

	Reclamos	Monto reclamado		Monto Abonado	% de abono
		Total	Concluido		
Total	166,508	\$191	\$176	\$86	49%
• Tarjeta de Crédito	132,680	\$73	\$62	\$48	77%
• Cuentas de Depósitos a la Vista	13,288	\$38	\$37	\$16	44%
• Tarjeta de Débito	11,492	\$11	\$9	\$6	68%
• Cuentas de Nómina	7,128	\$8	\$8	\$7	83%
• Otros	1,920	\$60	\$60	\$8	-

De las 132,680 reclamaciones, Bancomer registró el 65%; en las cuales bonificó el 89% del monto reclamado.



	Bancomer	CitiBanamex	AmeExp	Banorte	HSBC	Inbursa	Santander
Monto Reclamado (mdp)	\$37	\$31	\$4	\$1	\$.5	\$.1	\$.1
Monto Abonado (mdp)	\$29	\$17	\$1	\$1	\$.05	\$.0	\$.01
% de abono	89%	65%	69%	68%	10%	0%	15%

2

Cobro No Reconocido de Comisiones

	Reclamos	Monto reclamado		Monto Abonado	% de abono
		Total	Concluido		
Total	133,605	\$314	\$308	\$54	18%
• Tarjeta de Crédito	87,100	\$76	\$75	\$45	60%
• Cuentas de Depósitos a la Vista	29,782	\$82	\$81	\$4	5%
• Tarjeta de Débito	11,381	\$3	\$2	\$1	43%
• Cuentas de Nómina	1,798	\$.3	\$.2	\$.1	47%
• Crédito de Nómina	1,503	\$55	\$54	\$1	2%
• Crédito Personal	1,352	\$97	\$96	\$2	3%
• Otros	689	\$.4	\$.4	\$.1	-

De las 87,100 reclamaciones, Bancomer registró el 51%; en las cuales bonificó el 95% del monto reclamado.

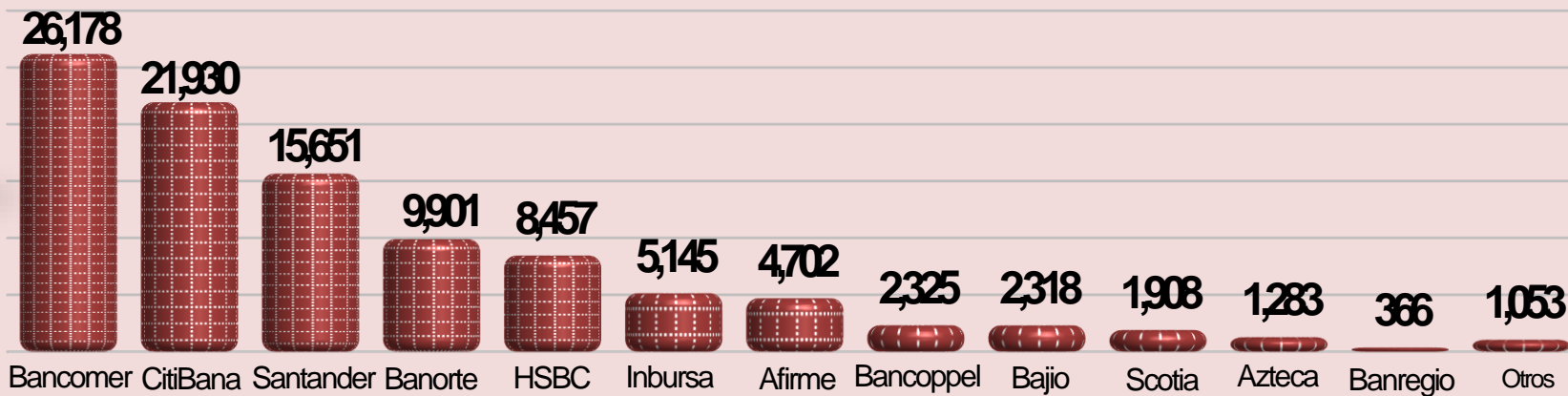


	Bancomer	CitiBana	Santander	Scotia	HSBC	Banorte	Inbursa	Invex	Famsa	Azteca	Otros
Monto Reclamado (mdp)	\$29	\$33	\$8	\$2	\$2	\$1	\$.2	\$1	\$.1	\$.01	\$.02
Monto Abonado (mdp)	\$28	\$12	\$4	\$1	\$.3	\$1	\$.03	\$.1	\$.03	\$.002	\$.01
% de abono	95%	37%	48%	42%	13%	71%	16%	10%	27%	32%	-

3

No Entrega Cantidad Solicitada (ATM)

	Reclamos	Monto reclamado		Monto Abonado	% de abono
		Total	Concluido		
Total	109,665	\$273	\$253	\$162	64%
Tarjeta de Débito	101,217	\$250	\$233	\$156	67%
• Tarjeta de Crédito	7,321	\$21	\$18	\$5	26%
• Cuentas de Depósitos a la Vista	875	\$1	\$1	\$1	79%
• Tarjeta prepagada	192	\$.4	\$.4	\$.3	78%
• Cuentas de Nómina	60	\$.03	\$.03	\$.02	88%



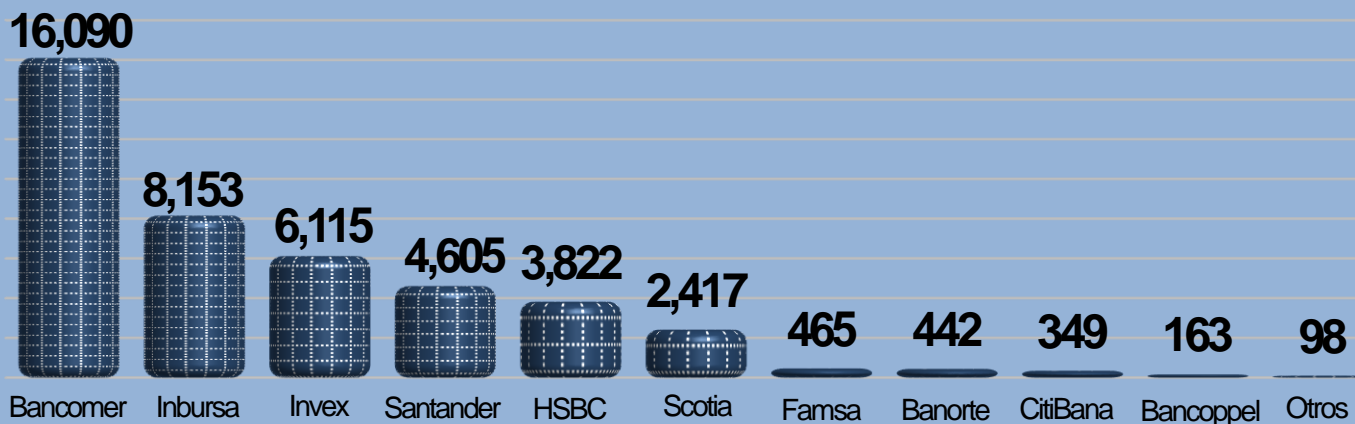
M Reclamado (mdp)	\$73	\$49	\$38	\$26	\$22	\$13	\$9	\$4	\$5	\$5	\$3	\$1	\$2
M Abonado (mdp)	\$37	\$34	\$22	\$18	\$17	\$8	\$7	\$3	\$4	\$2	\$1	\$1	\$2
% de abono	54%	74%	59%	71%	80%	84%	83%	89%	84%	44%	51%	78%	-

4

Cobro No Reconocido de Intereses Ord y/o Mor.

	Reclamos	Monto reclamado		Monto Abonado	% de abono
		Total	Concluido		
Total	44,690	\$79	\$67	\$19	28%
• Tarjeta de Crédito	42,719	\$30	\$29	\$17	59%
• Crédito Automotriz	756	\$8	\$6	\$1	11%
• Crédito Personal	708	\$10	\$9	\$1	8%
• Crédito Hipotecario	237	\$21	\$14	\$.1	.5%
• Crédito de Nómina	192	\$7	\$7	\$.1	2%
• Otros	78	\$3	\$3	\$.2	-

De las 42,719 reclamaciones, Bancomer registró el 38%; en las cuales bonificó el 80% del monto reclamado.



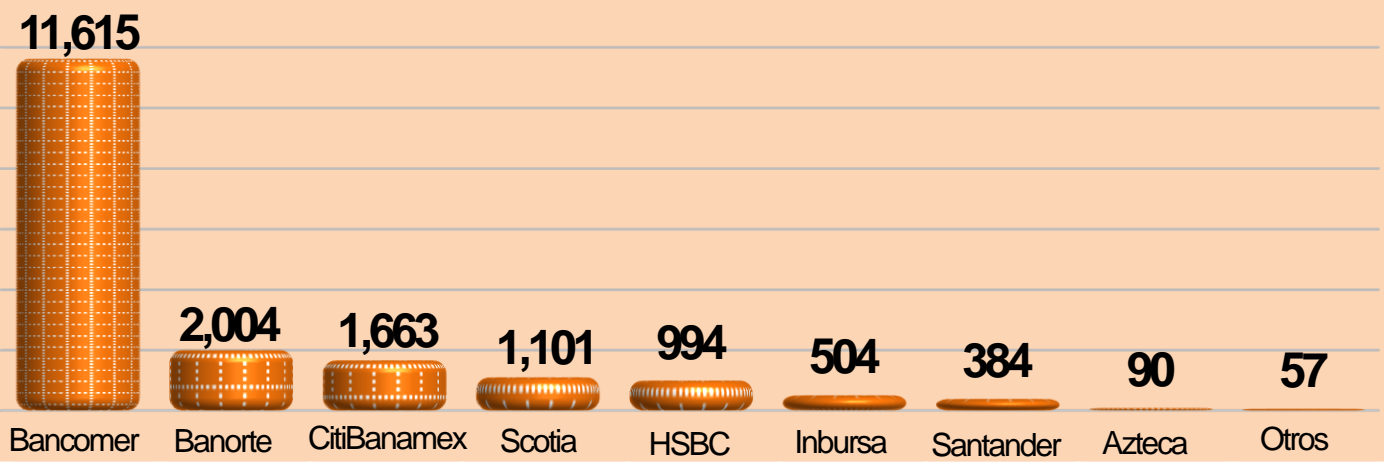
	Bancomer	Inbursa	Invex	Santander	HSBC	Scotia	Famsa	Banorte	CitiBana	Bancoppel	Otros
M Reclamado (mdp)	\$11	\$3	\$4	\$5	\$1	\$1	\$.2	\$1	\$5	\$.1	\$.2
Monto Abonado (mdp)	\$8	\$2	\$4	\$1	\$1	\$1	\$.1	\$.1	\$1	\$.04	\$.04
% de abono	80%	54%	93%	33%	63%	50%	56%	15%	16%	77%	-

5

Depósitos, Pagos o Transferencias No Acreditados

	Reclamos	Monto reclamado		Monto Abonado	% de abono
		Total	Concluido		
Total	42,096	\$353	\$323	\$119	37%
• Cuentas de Depósitos a la Vista	18,412	\$209	\$188	\$66	35%
• Tarjeta de Crédito	11,769	\$61	\$57	\$17	31%
• Tarjeta de Débito	8,091	\$32	\$29	\$11	39%
• Cuentas de Nómina	1,491	\$7	\$6	\$3	53%
• Crédito al Consumo	1,055	\$3	\$3	\$1	19%
• Crédito Hipotecario	567	\$35	\$35	\$19	55%
• Otros	711	\$6	\$5	\$2	-

De las 18,412 reclamaciones, Bancomer registró más de la mitad; de éstas bonificó el 33% del monto reclamado.

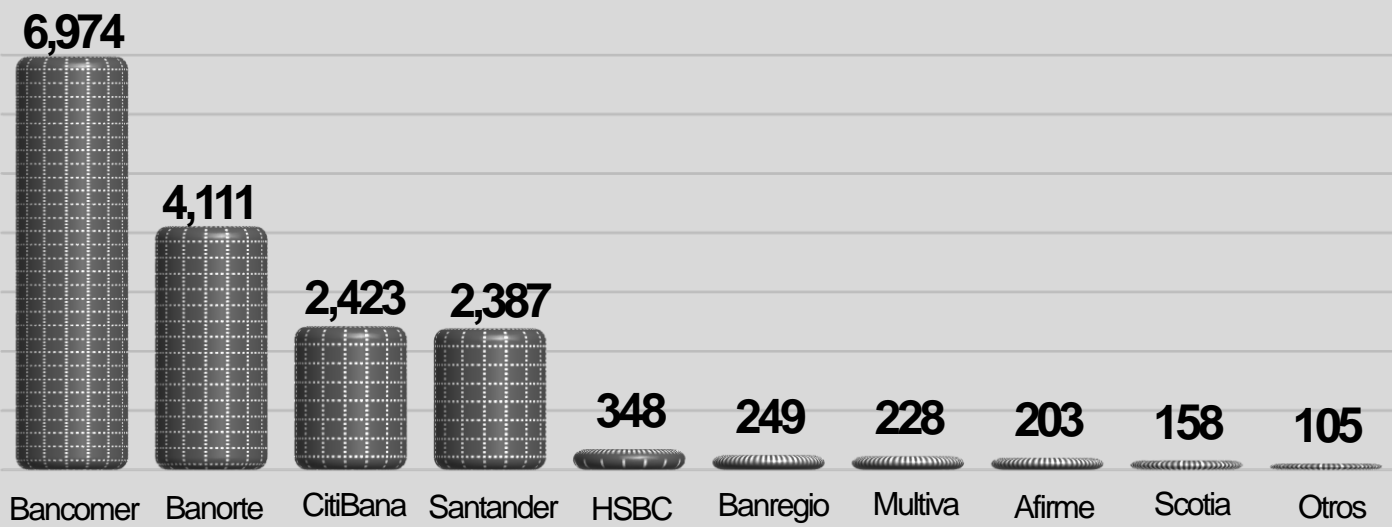


	Bancomer	Banorte	CitiBanamex	Scotia	HSBC	Inbursa	Santander	Azteca	Otros
Monto Reclamado (mdp)	\$116	\$14	\$18	\$41	\$10	\$5	\$4	\$.2	\$2
Monto Abonado (mdp)	\$38	\$8	\$2	\$10	\$5	\$.2	\$2	\$.1	\$.02
% de abono	33%	62%	13%	45%	52%	3%	53%	24%	-

6 Cargos y Abonos por Servicios de Adquirencia (TPV's)

	Reclamos	Monto reclamado (mdp)		Monto Abonado (mdp)	% de abono
		Total	Concluido		
Total	17,186	\$256	\$238	\$97	41%
• Cuentas de Depósitos a la Vista	17,186	\$256	\$238	\$97	41%

De las 17,186 reclamaciones, Bancomer registró el 41%; de éstas bonificó el 37% del monto reclamado.



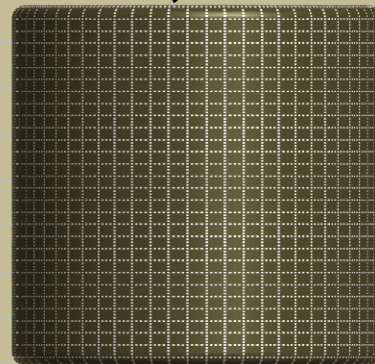
Monto Reclamado (mdp)	\$81	\$46	\$91	\$29	\$2	\$2	\$2	\$1	\$1	\$.1
Monto Abonado (mdp)	\$26	\$22	\$29	\$15	\$.5	\$1	\$1	\$.05	\$1	\$.02
% de abono	37%	50%	34%	53%	29%	57%	86%	7%	68%	-

7

Cobro No Reconocido de Impuestos y Otros Cargos

	Reclamos	Monto reclamado		Monto	% de
		Total	Concluido	Abonado	abono
Total	10,639	\$17	\$14	\$6	41%
• Tarjeta de Crédito	7,870	\$3	\$3	\$3	100%
• Cuentas de Depósitos a la Vista	1,500	\$12	\$9	\$1	14%
• Tarjeta de Débito	789	\$.1	\$.1	\$.01	9%
• Crédito Personal	283	\$1	\$1	\$.5	52%
• Crédito Automotriz	124	\$.3	\$.3	\$.2	79%
• Otros	73	\$1	\$.3	\$.05	-

7,789



CitiBanamex

68

HSBC

13

Famsa

De las 7,870 reclamaciones, CitiBanamex registró prácticamente el total; de éstas bonificó el 100% del monto reclamado.

Monto Reclamado (mdp)

\$3

\$3

\$3

Monto Abonado (mdp)

\$3

\$3

\$3

% de abono

100%

18%

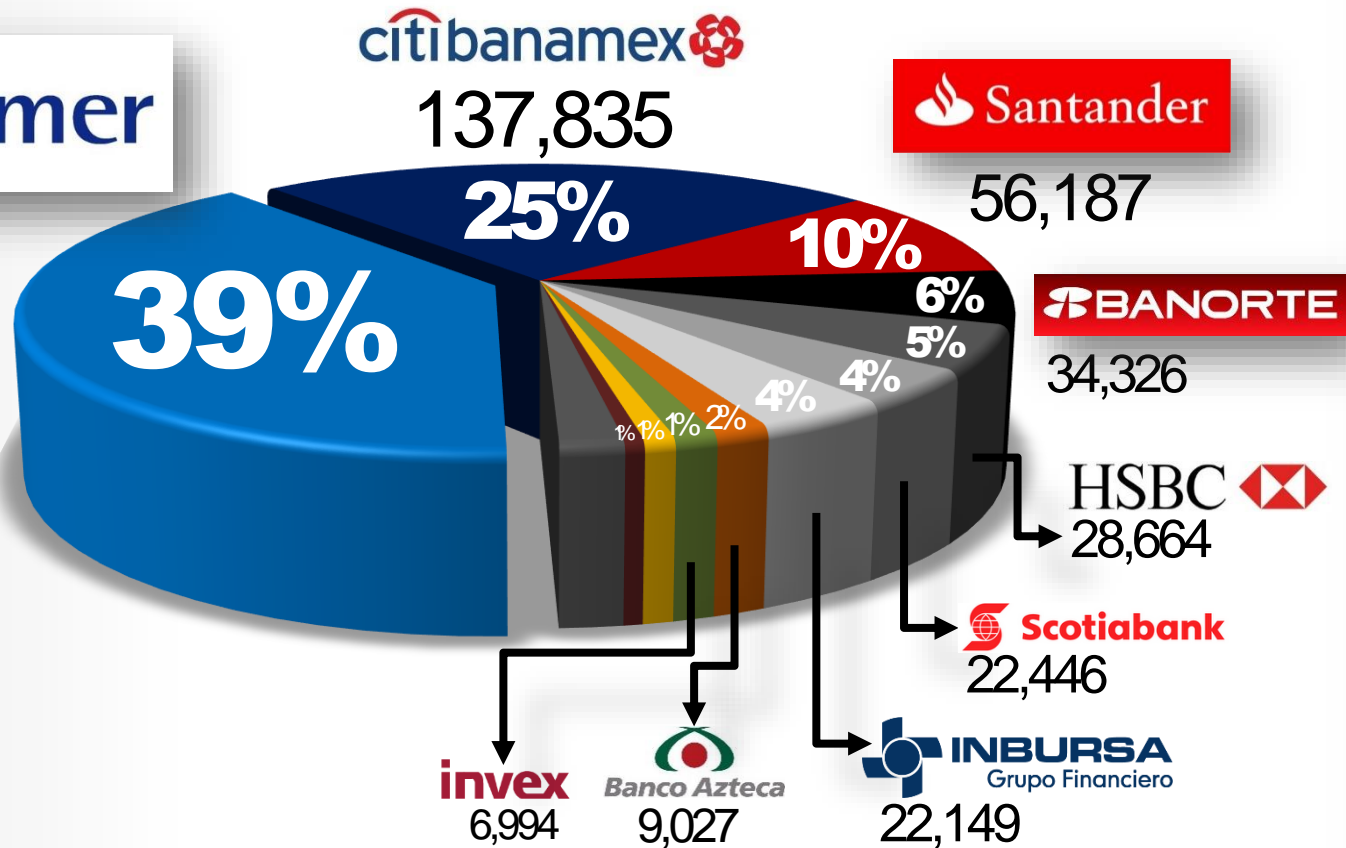
66%

Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (ene-mar 2017)

De las 554,855 reclamaciones:

BBVA Bancomer

218,466
(67% más)



-  AFIRME 5,078
-  BanCoppel 3,189
-  Otros: 10,494

**¿Estos Movimientos Operativos
de la Banca se pueden
considerar errores?**

Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (ene-mar 2017)

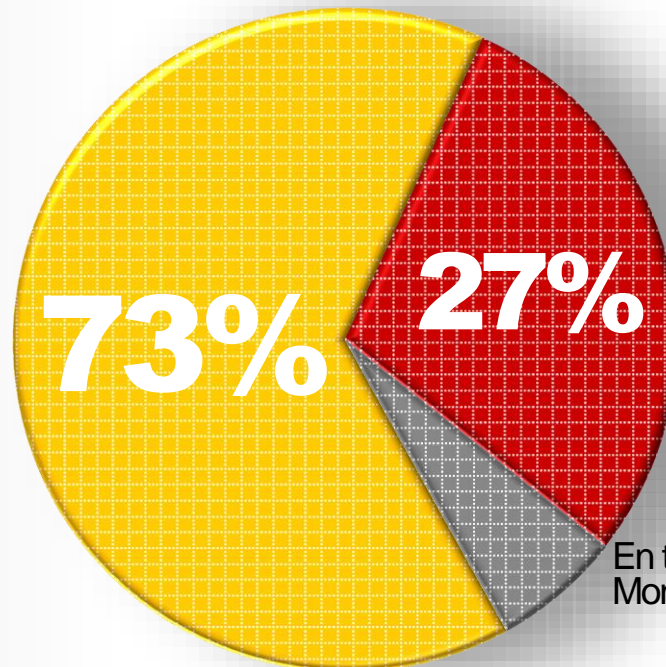
40

Se podrían considerar errores en aquellos asuntos donde su resolución fue favorable al usuario, es decir, 382,989 reclamaciones.

382,989

reclamaciones favorables al usuario

- Monto recla: \$802 mdp
- Monto prom. x asunto: **\$2,094 pesos**



139,132 reclamaciones desfavorables al usuario

- Monto recla: \$985 mdp
- Monto prom. x asunto: **\$7,076 pesos**

En trámite 32,734 reclamaciones
Monto recla: \$210 mdp

% Fav Reclamaciones totales 1T2017: 80%

% Fav Reclamaciones Fraudes 1T2017: 82%

Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (ene-mar 2017)

41

POR QUÉ DE LAS RECLAMACIONES DESFAVORABLES

	TOTAL	Evidencia a Favor del Banco	Falta Documentación del Cliente	Reclamación Reportada en Más de Una Ocasión	Por Política Interna	Plazo Vencido al Cliente	Cliente Desistió			
	139,132	130,490	94%	5,364	4%	1,263	1%	1,210	496	309
BBVA Bancomer	44,754	43,571	97%	1,020	2%	163	0%	-	-	-
CitiBanamex	29,085	27,397	94%	592	2%	808	3%	-	139	149
Banco Santander	20,952	20,758	99%	-	-	-	-	-	194	-
HSBC México	9,714	8,915	92%	-	-	-	-	644	92	63
Scotiabank	9,225	8,510	92%	568	6%	94	1%	29	8	16
Banco Inbursa	8,567	8,372	98%	60	1%	133	2%	-	-	2
Banorte IXE	7,304	6,672	91%	124	2%	45	1%	400	54	9
Banco Azteca	4,729	3,373	71%	1,356	29%	-	-	-	-	-
Banco Invex	1,059	785	74%	106	10%	3	0%	122	1	42
Banca Afirme	1,010	183	18%	800	79%	6	1%	-	4	17
Banco Famsa	976	254	26%	710	73%	9	1%	1	2	-
BanCoppel	461	460	100%	-	-	-	-	-	-	1
Banregio	423	422	100%	1	0%	-	-	-	-	-
Banco del Bajío	383	383	100%	-	-	-	-	-	-	-
Banco Multiva	258	257	100%	-	-	-	-	-	-	1
American Exp.	129	99	77%	8	6%	-	-	14	2	6
Cibanco	30	30	100%	-	-	-	-	-	-	-
Banca Mifel	18	18	100%	-	-	-	-	-	-	-
Consubanco	18	2	11%	16	89%	-	-	-	-	-
Banco Compartamos	15	13	87%	-	-	2	13%	-	-	-
Otros	22	16	73%	3	14%	0	0%	0	0	3

COMPARATIVO

Indicadores

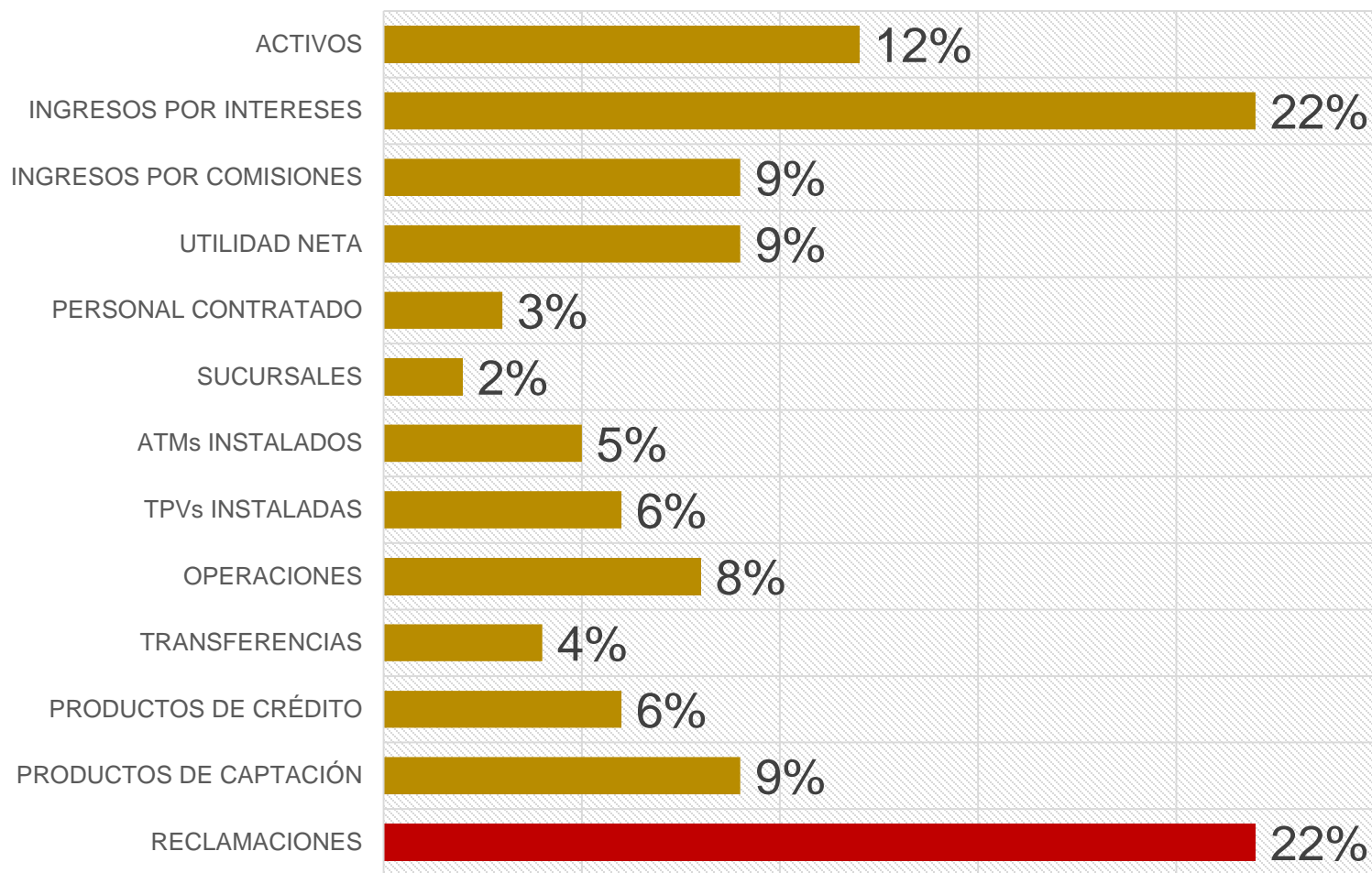


Reclamaciones



INCREMENTOS REGISTRADOS 2016

Mientras que las reclamaciones crecieron 22%, el resto de los indicadores lo hicieron en mucho menor proporción.



RECOMENDACIONES PARA LOS BANCOS

Para el sector Bancario

A Invertir en sistemas operativos más eficientes y seguros para garantizar que la automatización de las operaciones sea la correcta y acorde con la solicitud del usuario.

B Mantener los ATMs en buen estado (parte mecánica y software), supervisar su funcionamiento y dotación de dinero.

C Perfeccionar los sistemas de cobro de comisiones con base en lo establecido en contratos, registros y en las promociones realizadas a los clientes.

D Explicar con mayor detalle (educación financiera) el cálculo de intereses al momento de otorgar un crédito.

E Afinar las instrucciones sistematizadas de las transacciones para garantizar su aplicación (depósitos, pagos y domiciliaciones).

RECOMENDACIONES PARA LOS USUARIOS

A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

- 1** Es importante **CUIDAR** que no te cometan un fraude, **ASÍ COMO CUIDAR** los movimientos operativos que hace tu Banco en los productos contratados.
- 2** Revisa las comisiones que te cobra tu Banco y **COMPÁRALAS** con las plasmadas en tu contrato.
- 3** **HAZ VALER LAS PROMOCIONES** que oferta tu Banco (anualidad, manejo de cta., etc.), si no se respetan, reclámalas.
- 4** En créditos de nómina y personal, **VERIFICA** las comisiones de apertura y/o disposición del crédito.

A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

- 5** Da seguimiento a los pagos que tienes **DOMICILIADOS**, y revisa los montos y la frecuencia de aplicación por parte de tu Banco.
- 6** Los **INTERESES** ordinarios y/o moratorios que te cobra tu Banco por el crédito contratado, deberán coincidir con los plasmados en tu contrato; realiza tus propios cálculos y si no cuadran presenta tu reclamación.
- 7** Cuando utilices los **CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM)**, acredita que la operación se haya realizado con éxito (pagos, depósitos o disposiciones de efectivo) y guarda el comprobante.

A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

- 8** Si realizas disposiciones de efectivo con tu tarjeta y el ATM **NO TE ENTREGA LA CANTIDAD SOLICITADA**, inmediatamente repórtalo a tu Banco, es una operación que éste deberá subsanar.
- 9** Si acudes a la sucursal, cerciórate que los movimientos que haga el **EJECUTIVO DE CUENTA, EL CAJERO O EL GERENTE** en su caso, se realicen como lo solicitaste.
- 10** Revisa tu **ESTADO DE CUENTA** (online o papel) para verificar que no haya cobros de comisiones o servicios no contratados.
- 11** Si existe un **ERROR OPERATIVO DEL BANCO** y afectó tu patrimonio, deberás exigir el 100% en la devolución.

CASOS PRÁCTICOS

Domiciliación

- El Usuario con fecha 6 de octubre de 2016, solicita a la Institución Financiera la cancelación de un cargo recurrente aplicado a su tarjeta de crédito.
- No obstante la solicitud de cancelación del cargo recurrente, la Institución Financiera continua aplicando el cargo domiciliado, razón por la que el Usuario acude a CONDUSEF solicitando la cancelación de la domiciliación y el reembolso de la cantidad de \$5,990.00 por los cargos efectuados con posterioridad a su solicitud de cancelación presentada ante la Institución Financiera.
- En Gestión Electrónica, la Institución Financiera emite respuesta no favorable al Usuario, argumentando que para el cargo recurrente en su tarjeta, existió presencia física del plástico y autorización expresa del Usuario.
- Mediante audiencia de Conciliación la Institución Financiera procede a la cancelación de la domiciliación, así como al reembolso de la cantidad reclamada por el Usuario.