

RECLAMACIONES CONCLUIDAS POR POLÍTICA INTERNA 2015-2016 (enero-junio)

**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

A través del Reporte Regulatorio R27, las Instituciones Bancarias registran información **REFERENTE A LA RESOLUCIÓN EMITIDA**, como:

- La resolución procedente o improcedente
- La fecha de resolución
- **La causa de resolución**
- El importe abonado al cliente (cuando proceda)
- Fecha de abono al cliente
- Importe recuperado
- El importe registrado como quebranto para la Institución.

Respecto de la causa de resolución, existen 9 diferentes conceptos...

Consideraciones iniciales

Causas de Resolución

1	Cliente Desistió	Improcedente: el cliente no continuó con el proceso o lo canceló.
2	Falta Documentos del Cliente	Improcedente: el cliente no proporcionó la información solicitada, o la entregó en forma incompleta o errónea.
3	Plazo Vencido al Cliente	Improcedente: el cliente presentó la reclamación de forma extemporánea, de acuerdo con el plazo establecido en la fracción I del artículo 23 de la Ley LTOSF (90 días naturales).
4	Reclamación Reportada en Más de Una Ocasión	Improcedente: el cliente ya había registrado una reclamación por la misma operación.
5	Evidencia a Favor del Banco	Improcedente: la evidencia es a favor de la Institución.
6	Por Normativa	Procedente: la Institución abonó al cliente la cantidad reclamada por tratarse de un supuesto incluido en la normatividad vigente, ya sea de Banco de México o de la propia CNBV.
7	Evidencia a Favor del Cliente	Procedente: el cliente presentó evidencia suficiente.
8	Plazo Vencido al Banco	Procedente: la Institución no resolvió dentro del plazo establecido en la fracción II del artículo 23 de la Ley LTOSF (45 días naturales).
9	Por Política Interna	Improcedente o Procedente: la Institución resuelve por criterios de costo beneficio, aspectos legales, aspectos operativos, montos menores, por relación comercial o alguna otra decisión de la Institución.

Reclamaciones concluidas

POR CAUSA DE RESOLUCIÓN (enero-junio)

En 2016, las reclamaciones con respuesta “por política interna” **crecieron 114% y representaron el 19% de total concluido.**

	2015		2016		Var. (%)
	Reclamos	Part. (%)	Reclamos	Part. (%)	
Total	2,443,481		3,321,942		
Evidencia a Favor del Cliente ■	1,594,879	65	1,966,924	59	23
Por Política Interna ■■	300,302	12	641,149	19	114
Evidencia a Favor del Banco ■	490,062	20	623,810	19	27
Falta Documentación del Cliente ■	36,452	1	67,435	2	85
Plazo Vencido al Cliente ■	13,599	1	8,791	0	-35
Cliente Desistió ■	6,037	0	5,148	0	-15
Reclamación rep. más ocasiones ■	2,106	0	3,258	0	55
Por Normativa ■	-	-	3,224	0	-
Plazo Vencido al Banco ■	44	0	2,203	0	4,907

Reclamaciones Totales: 2,451,370 (2015) y 3,616,128 (2016).

Reclamaciones en Trámite: 7,889 (2015) y 294,186 (2016).

Por Banco:

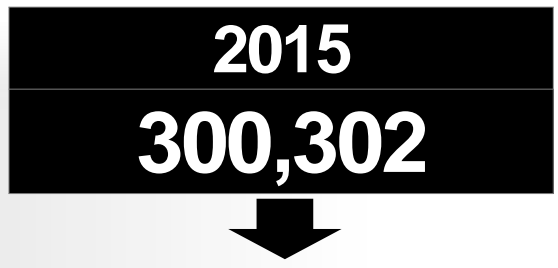
Reclamaciones por Política Interna
Enero-junio

- Únicamente **16 Bancos** utilizan esta conclusión.
- **Inbursa**, lo utiliza en 44 de cada 100 reclamos que concluye.
- **4 de cada 10** reclamos de **Banamex** los contesta por política interna. Concentra el **53%** de respuestas por esta causa.

	BANCO	2015		2016		Var. (%)
		Por Política	(%) Del total de reclamos	Por Política	(%) Del total de reclamos	
UTILIZAN LA POLITICA INTERNA	Inbursa	26,273	47	60,200	44	129
	Banamex	66,784	9	341,765	39	412
	BanCoppel	12,757	34	21,983	35	72
	Banco Invex	2,547	29	6,662	34	162
	Bansi	4	10	15	21	275
	Bancomer	119,188	20	162,596	18	36
	Famsa	3	0	707	14	23467
	Scotiabank	9,669	13	7,043	10	-27
	Santander	17,921	4	25,158	6	40
	Banorte-IXE	26,870	13	10,590	5	-61
	Consubanco	17	5	16	3	-6
	HSBC	17,910	13	4,157	3	-77
	Dondé	9	27	1	3	-89
	Monex	220	9	2	2	-99
	American Exp.	115	0	234	1	103
	Banca Afirme	2	0	20	0	900
NO LA UTILIZAN	ABC Capital	0	0	0	0	-
	Banca Mifel	0	0	0	0	-
	Banco Actinver	6	8	0	0	-100
	Banco Autofin	0	0	0	0	-
	Banco Azteca	0	0	0	0	-
	B. Compartamos	0	0	0	0	-
	B. Interacciones	0	-	0	0	-
	Banco Multiva	0	0	0	0	-
	Banco Pagatodo	2	100	0	0	-100
	Banregio	1	0	0	0	-100
	Banco Ve Por Más	0	0	0	0	-
	Banco del Bajío	0	0	0	0	-
	Bankaool	0	0	0	0	-
	Cibanco	0	0	0	0	-
	Intercam Banco	4	4	0	0	-100
	Volkswagen Bank	0	-	0	0	-
Investa Bank	0	0	0	-	-	
	Total	300,302	12	641,149	19	114

Reclamaciones Concluidas

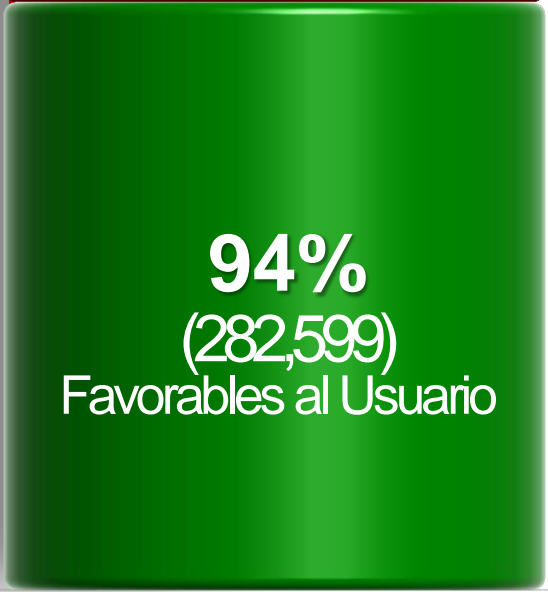
POR POLÍTICA INTERNA (enero-junio)



\$181 mdp
Monto reclamado
\$10 mil pesos
Por asunto promedio



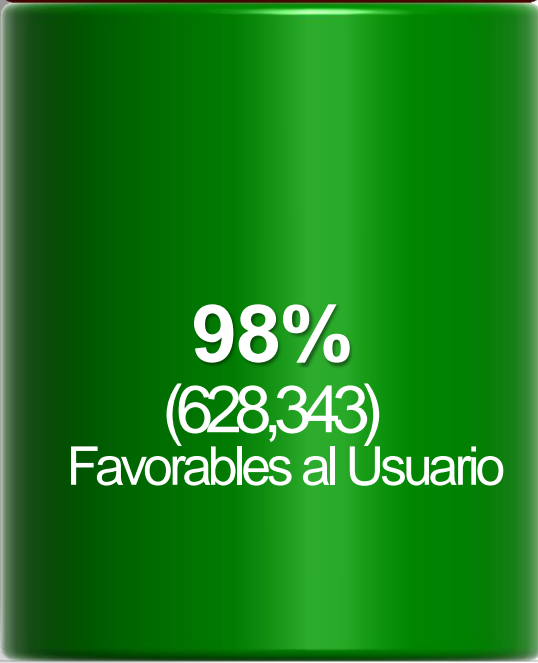
\$365 mdp
Monto reclamado
\$1,291 pesos
Por asunto promedio



\$164 mdp
Monto reclamado
\$13 mil pesos
Por asunto promedio



\$485 mdp
Monto reclamado
\$771 pesos
Por asunto promedio



**De los 12,806 reclamaciones
desfavorables por política Interna**

Reclamaciones Concluidas

POR POLÍTICA INTERNA (enero-junio)

8

DESFAVORABLES: Bancomer concentra el **73%** y registra un **incremento de 1,744%** respecto del año 2015.

Bancos	2015			2016			Var. (%)
	Reclamos	Part. (%)	\$ Monto Reclamado	Reclamos	Part. (%)	\$ Monto Reclamado	
Total	17,703	100	181.4 mdp	12,806	100	163.7 mdp	-28
BBVA Bancomer	510	3	13.1 mdp	9,406	73	153.5 mdp	1,744
Scotiabank	3,728	21	43.7 mdp	1,562	12	6.4 mdp	-58
Banco Famsa	3	0	.0 mdp	598	5	1.2 mdp	19,833
HSBC	3,221	18	40.8 mdp	382	3	.7 mdp	-88
Banorte-IXE	4,765	27	27.9 mdp	381	3	.6 mdp	-92
Banco Invex	454	3	.6 mdp	351	3	.8 mdp	-23
American Exp.	0	0	-	108	1	.5 mdp	-
Consuban	0	0	-	16	0	.0 mdp	-
Banco Santander	978	6	4.4 mdp	1	0	.0 mdp	-100
Fundación Dondé	9	0	.0 mdp	1	0	.0 mdp	-89
Banco Actinver	3	0	\$.0 mdp	0	0	-	-100
Banamex	4,031	23	50.9 mdp	0	0	-	-100
Banregio	1	0	.0 mdp	0	0	-	-100

Reclamaciones Concluidas

POR POLÍTICA INTERNA (enero-junio 2016)

9

DESFAVORABLES: 74 de cada 100 reclamaciones son de **comercios** que reclamaron cargos y abonos no aplicados (9,405).

	Reclamos	Part. (%)	\$ Monto Reclamado
Total	12,806	100	163.7 mdp
Abono no aplicado al comercio (Servicios de adquirencia TPV)	7,932	62	142.1 mdp
Cargo No Reconocido por Consumos Efectuados	1,804	14	2.9 mdp
Cargos no reconocidos por el comercio (Serv. Adq. TPV)	1,473	12	11.3 mdp
Cobro No Reconocido por Otras Comisiones	336	3	0.5 mdp
Retiro No Reconocido	317	2	1.4 mdp
Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta	251	2	0.5 mdp
Cobro No Reconocido de Impuestos y Otros Cargos	122	1	0.1 mdp
Cobro No Reconocido por Comisiones por Disposiciones de Efectivo	115	1	0.0 mdp
Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios	94	1	0.1 mdp
No Entrega Cantidad Solicitada	80	1	0.1 mdp
Pago No Acreditado	60	0	1.0 mdp
Depósito No Acreditado	54	0	1.2 mdp
Cheques Mal Negociados	38	0	1.7 mdp
Devolución No Aplicada	34	0	0.0 mdp
Error Operativo del Cliente	32	0	0.5 mdp
Producto No Reconocido	25	0	0.1 mdp
Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente (domiciliaciones)	17	0	0.1 mdp
Transferencia No Acreditada	10	0	0.1 mdp
Inconformidad de Rendimientos o Capital Pagados	7	0	0.0 mdp
Transferencia No Reconocida	3	0	0.0 mdp
Error Operativo del Banco	2	0	0.0 mdp

Reclamaciones Concluidas

POR POLÍTICA INTERNA (enero-junio 2016)

Las 9,405 reclamaciones fueron presentadas por 6,547 comercios o negocios.

Número de Comercios	Número de cuenta del comercio	Reclamaciones presentadas	\$ Monto total reclamado	\$ Monto promedio por asunto
1	XXXXXXXXXX	117	16,859,789	144,101
2	XXXXXXXXXX	66	1,406,416	21,309
3	XXXXXXXXXX	31	659,637	21,279
4	XXXXXXXXXX	25	46,397	1,856
5	XXXXXXXXXX	24	1,107,258	46,136
6	XXXXXXXXXX	18	173,730	9,652
7	XXXXXXXXXX	16	15,056	941
8	XXXXXXXXXX	16	564,693	35,293
6,541	XXXXXXXXXX	1	3,089	3,089
6,542	XXXXXXXXXX	1	3,709	3,709
6,543	XXXXXXXXXX	1	1,042	1,042
6,544	XXXXXXXXXX	1	20,124	20,124
6,545	XXXXXXXXXX	1	31,799	31,799
6,546	XXXXXXXXXX	1	21,892	21,892
6,547	XXXXXXXXXX	1	1,534	1,534
Gran Total		9,405	153,454,145	16,316

En promedio, cada comercio puede perder 23 mil pesos por política interna de su Banco.

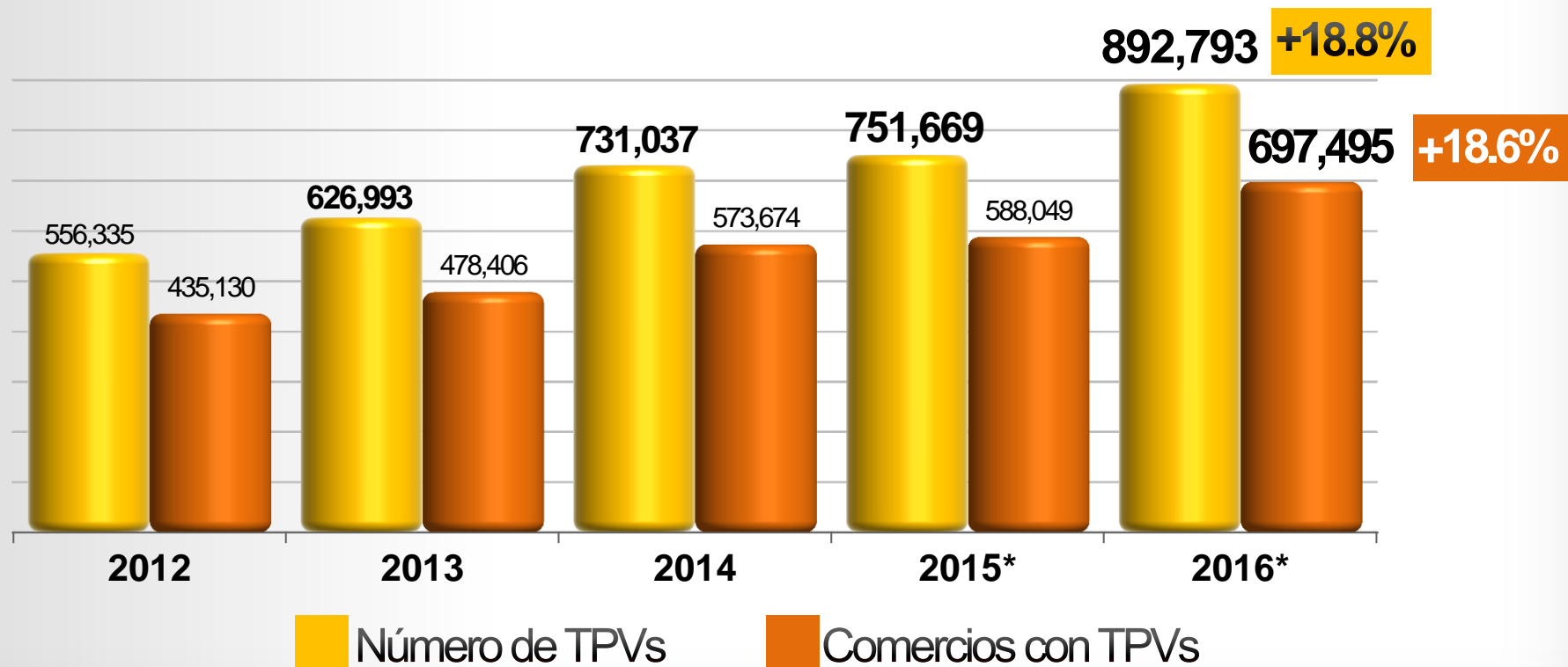
Proporción de Comercios afectados 11

Comercios reclamantes Vs Comercios totales

Con la política interna desfavorable, 1 DE CADA 100 COMERCIOS en México es afectado en sus ingresos.

6,547 comercios afectados / 697,495 comercios en México = 1%

Existen 1.3 TPVs en promedio por comercio.



Ahora bien, la Política Interna utilizada por los Bancos también beneficia a los usuarios.

628,343 reclamaciones favorables

Reclamaciones Concluidas

POR POLÍTICA INTERNA (enero-junio)

FAVORABLES: 14 Bancos la utilizan; Banamex 54%, Bancomer 24% e Inbursa 10%.

Bancos	2015				2016				Var. (%)
	Reclamos	Part. (%)	\$ Monto Reclamado	\$ Monto promedio por asunto	Reclamos	Part. (%)	\$ Monto Reclamado	\$ Monto promedio por asunto	
Total	282,599	100	364.9 mdp	1,291	628,343	100	484.6 mdp	771	122
Banamex	62,753	22	66.7 mdp	1,063	341,765	54	225.1 mdp	659	445
BBVA Bancomer	118,678	42	43.9 mdp	370	153,190	24	47.8 mdp	312	29
Banco Inbursa	26,273	9	34.8 mdp	1,323	60,200	10	99.6 mdp	1,654	129
Banco Santander	16,943	6	9.4 mdp	554	25,157	4	7.6 mdp	300	48
BanCoppel	12,757	5	5.7 mdp	448	21,983	3	14.4 mdp	656	72
Banorte-IXE	22,105	8	149.9 mdp	6,782	10,209	2	63.5 mdp	6,216	-54
Banco Invex	2,093	1	2.7 mdp	1,309	6,311	1	4.5 mdp	715	202
Scotiabank Inverlat	5,941	2	9.0 mdp	1,509	5,481	1	1.4 mdp	259	-8
HSBC	14,689	5	42.4 mdp	2,889	3,775	1	17.2 mdp	4,564	-74
American Express	115	0	0.1 mdp	771	126	0	0.2 mdp	1,431	10
Banco Famsa	0	0	-	-	109	0	0.3 mdp	2,744	-
Banca Afirme	2	0	0.0 mdp	1,572	20	0	0.3 mdp	13,568	900
Bansi	4	0	0.0 mdp	1,255	15	0	0.0 mdp	158	275
Banco Monex	220	0	0.3 mdp	1,153	2	0	2.8 mdp	1,392,000	-99
Banco Actinver	3	0	0.0 mdp	774	0	0	-	-	-100
Banco Pagatodo	2	0	0.0 mdp	152	0	0	-	-	-100
Consubanco	17	0	0.0 mdp	362	0	0	-	-	-100
Intercam Banco	4	0	0.0 mdp	852	0	0	-	-	-100

Reclamaciones Concluidas

POR POLÍTICA INTERNA (enero-junio)

FAVORABLES: El 93% lo concentran 2 productos.

Monto promedio reclamado:

Tarjeta de crédito: **627 pesos.**
 Tarjeta de Débito: **473 pesos.**

Productos	2015				2016				Var. (%)
	Reclamos	Part. (%)	\$ Monto Reclamado	\$ Monto promedio por asunto	Reclamos	Part. (%)	\$ Monto Reclamado	\$ Monto promedio por asunto	
Total	282,599	100	364.9 mdp	1,291	628,343	100	484.6 mdp	771	122
Tarjeta de Crédito	167,132	59	110.7mdp	662	413,978	66	259.6mdp	627	148
Tarjeta de Débito	108,442	38	97.5mdp	899	168,260	27	79.6mdp	473	55
Cuentas de Nómina	0	0	-	-	36,766	6	57.7mdp	1,568	-
Depósitos a la Vista	6,598	2	155.1mdp	23,504	8,531	1	55.3mdp	6,484	29
Crédito Hipotecario	0	0	-	-	762	0	32.3mdp	42,331	-
Tarjeta Prepagada	422	0	0.4mdp	991	31	0	0.0mdp	138	-93
Crédito Personal	0	0	-	-	5	0	0.0mdp	6,224	-
Valores e Instr. de Inversión	5	0	1.3mdp	262,553	5	0	0.0mdp	3,454	0
Crédito Automotriz	0	0	-	-	2	0	0.0mdp	19,258	-
Crédito de Nómina	0	0	-	-	2	0	0.1mdp	58,046	-
Crédito al Consumo	0	0	-	-	1	0	0.0mdp	100	-

Reclamaciones Favorables

POR POLÍTICA INTERNA (enero-junio)

TARJETA DE CRÉDITO

	2015	2016			
	Reclamos	Reclamos	Var (%)	\$ Monto Reclamado (mdp)	\$ Monto promedio (pesos)
Total	167,132	413,978	148	259.6	627
Cargo No Reconocido por Consumos Efectuados	142,393	318,841	124	197.4	619
Pago Automático Mal Aplicado (domiciliaciones)	4,024	76,043	1,790	21.0	276
Inconformidad por Alteración de Pagars	3,800	3,862	2	9.4	2,424
Error Operativo del Banco	9	3,234	35,833	9.7	2,998
Cobro No Reconocido por Otras Comisiones	3,836	3,066	-20	2.5	811
Cobro No Reconocido de Intereses Ord. y/o Mor.	4,541	3,022	-33	5.0	1,645
Producto No Reconocido	146	1,728	1084	1.8	1,053
Error Operativo del Cliente	1,500	1,467	-2	5.9	4,040
Pago No Acreditado	3,352	833	-75	3.4	4,114
Retiro No Reconocido	164	705	330	1.7	2,433
Cobro No Reconocido de Comisión Manejo de Cta	2,781	566	-80	1.0	1,750
Devolución No Aplicada	85	293	245	0.6	2,176
Cobro No Reconocido de Impuestos y Otros Cargos	-	88	-	0.1	1,492
Cobro No Reconocido por Comisiones Disp. de Efec.	36	87	142	0.0	23
No Entrega Cantidad Solicitada	65	31	-52	0.0	361
Por Definir	400	112	-72	0.1	932

Reclamaciones Favorables

POR POLÍTICA INTERNA (enero-junio)

TARJETA DE DÉBITO

	2015	2016			
	Reclamos	Reclamos	Var (%)	\$ Monto Reclamado (mdp)	\$ Monto promedio (pesos)
Total	108,442	168,260	55	79.6	473
Cargo No Reconocido por Consumos Efectuados	80,044	141,821	77	79.6	341
Pago Automático Mal Aplicado (domiciliaciones)	2,958	10,420	252	48.4	280
Retiro No Reconocido	3,461	5,157	49	2.9	3,600
No Entrega Cantidad Solicitada	11,765	3,489	-70	18.6	1,537
Cobro No Reconocido por Comisiones por Disp. Efec.	708	1,695	139	5.4	21
Inconformidad por Alteración de Pagars	1,858	806	-57	0.0	1,723
Error Operativo del Banco	1	291	29000	1.4	1,548
Devolución No Aplicada	172	97	-44	0.5	1,604
Cobro No Reconocido por Otras Comisiones	37	17	-54	0.2	93
Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo Cta.	17	10	-41%	0.0	57
Pago No Acreditado	19	9	-53	0.0	158
Error Operativo del Cliente	14	8	-43	0.0	2,419
Depósito No Acreditado	103	6	-94	0.0	1,686
Transferencia No Reconocida	378	2	-99	0.0	675
Producto No Reconocido	30	-	-	0.0	-
Por Definir	6,877	4,432	-36	-	510

Conclusiones

Si bien, la Condusef puede considerar apropiada la utilización de la resolución “Por Política Interna” cuando se resuelve a favor del usuario; en los casos que se da una respuesta negativa invariablemente deben existir los argumentos que determinen la improcedencia del asunto presentado por el usuario.

CANAL: Servicio de Adquirencia: Operaciones que realizan las instituciones a las cuentas de comercios o negocios con los cuales tienen contratado los servicios de operación de terminales punto de venta para recibir pagos con tarjetas bancarias.

CAUSAS:

- **Cargos por Servicios de Adquirencia:** Operaciones de cargo que realiza la Institución a la cuenta del comercio o del negocio adquirente, tales como devoluciones o ventas duplicadas.
- **Abonos por Servicios de Adquirencia:** Operaciones de abono que no se reflejan en la cuenta del comercio o del negocio adquirente, tales como importes de ventas faltantes.

RECLAMACIONES EN MATERIA DE SERVICIO DE ADQUIRENCIA (Enero-junio 2016)

	TOTAL			Abonos por Servicios de Adquirencia			Cargos por Servicios de Adquirencia		
	Fav	No Fav	Trámite	Fav	No Fav	Trámite	Fav	No Fav	Trámite
Evidencia a Favor del Cliente	16,220	292	0	6,491	214		9,729	78	
Por Política Interna	1	9,405	0	1	7,932			1,473	
Evidencia a Favor del Banco	0	6,703	0		4,085			2,618	
Falta Documentación Cliente	0	2,928	0		942			1,986	
Cliente Desistió	0	164	0		26			138	
Reclamación Reportada Más	0	71	0		43			28	
Pendiente	0	0	1,319			795			524
	16,221	19,563	1,319	6,492	13,242	795	9,729	6,321	524
	37,103			20,529			16,574		