

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA  
Y CRÉDITO PÚBLICO



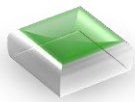
Comisión Nacional para la Protección  
y Defensa de los Usuarios de  
Servicios Financieros

# MICROSITIO DE SUCURSALES BANCARIAS

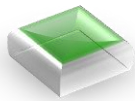
Noviembre 2017



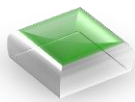
# QUÉ ES UNA SUCURSAL BANCARIA



En la historia de los Bancos, las sucursales han funcionado como el "**ALMA DE LA BANCA**", ya que tradicionalmente eran el único canal que prestaba servicios bancarios.



Éstas, contribuyen al nivel de reconocimiento de la marca necesario para la adquisición de clientes.



Los servicios provistos son: retiros de efectivo y depósitos (Ventanilla y ATM), contratación de productos, asesoría financiera, alquiler de cajas fuertes, oficina de cambio, venta de seguros, etc.

# **SUCURSALES BANCARIAS EN EL MUNDO**



# 792 MIL

## SUCURSALES BANCARIAS

En 2016, existían 792 mil sucursales en todo el mundo (170 países).

11 mil sucursales más que las establecidas en el 2015



En todo el mundo habitan 7,300 millones de personas, de los cuales 5,500 millones son adultos.

# 15.3

sucursales  
por cada 100  
mil adultos

## ÍNDICE MUNDIAL

De los 5 continentes, África es quien registra el menor índice.





# 14.0

sucursales  
por cada 100  
mil adultos

# ÍNDICE DE MÉXICO

De 31 países de América, México ocupa el lugar 21.

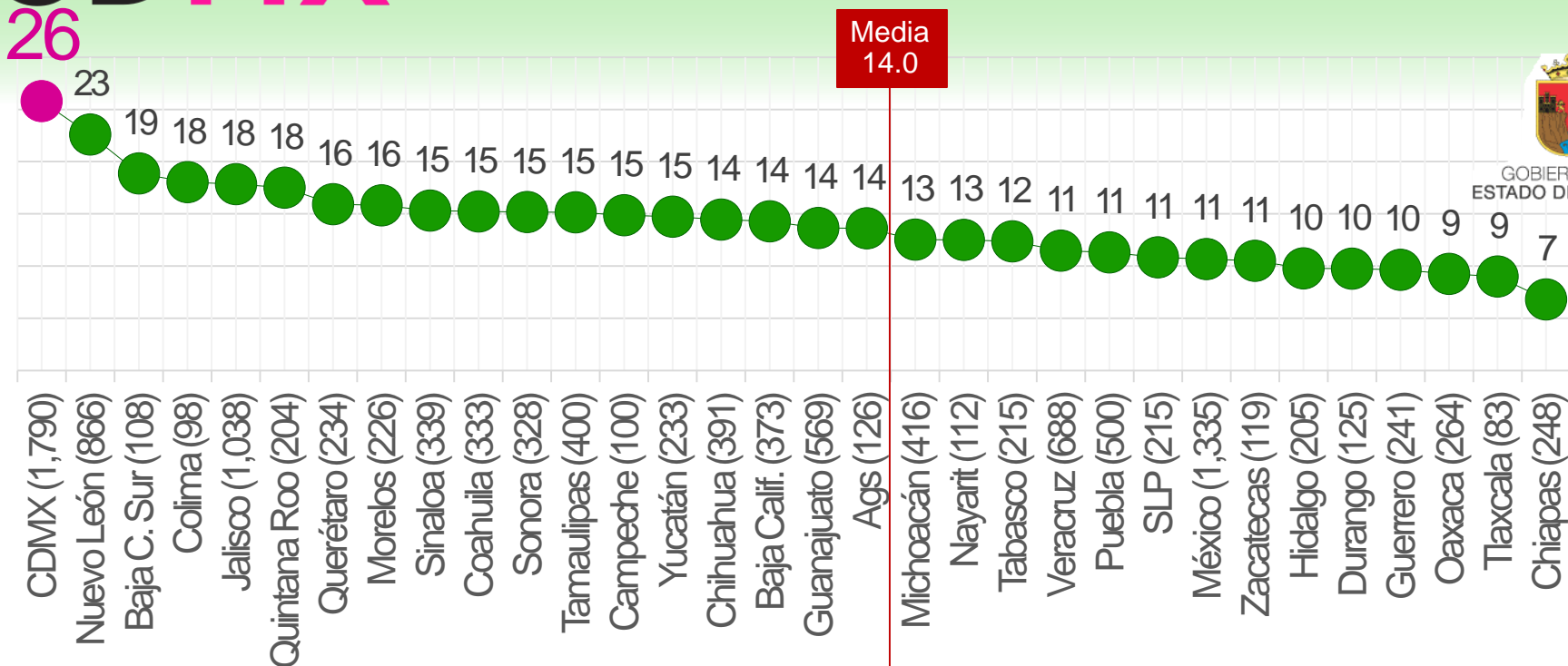


	País	Índice	Adultos	Sucursal
		23.8	734,417,740	174,774
1	Ecuador	75.7	11,459,390	8,680
2	Guatemala	34.4	10,363,901	3,566
3	Granada	34.4	78,532	27
4	Estados Unidos	32.9	259,243,199	85,219
5	Antigua y Barbuda	30.2	75,383	23
6	Bahamas	29.7	306,843	91
7	Canadá	23.6	30,120,746	7,115
8	Panamá	23.6	2,863,385	675
9	Costa Rica	22.3	3,735,286	834
10	Honduras	21.2	6,004,554	1,271
11	Belice	21.0	242,684	51
12	Brasil	20.7	159,599,462	32,993
13	San Vicente	20.6	82,606	17
14	Santa Lucía	19.7	142,218	28
15	Aruba	18.9	84,826	16
16	Barbados	16.1	229,176	37
17	Chile	16.0	14,061,242	2,252
18	Venezuela	15.9	22,371,831	3,563
19	Colombia	15.8	36,515,504	5,784
20	Bolivia	15.3	7,245,049	1,110
<b>21</b>	<b>México</b>	<b>14.0</b>	<b>91,305,695</b>	<b>12,784</b>
22	Argentina	13.2	32,478,252	4,290
23	Trinidad y Tobago	13.0	1,077,466	140
24	República Dominicana	12.6	7,374,209	927
25	Paraguay	12.2	4,638,497	564
26	Uruguay	12.0	2,696,687	323
27	Suriname	11.1	404,165	45
28	Guyana	8.4	539,306	45
29	Nicaragua	8.1	4,255,339	346
30	Perú	8.1	22,623,953	1,839
31	Jamaica	5.4	2,198,354	119

# SUCURSALES BANCARIAS EN MÉXICO

En nuestro país, la CDMX registra el mayor número de sucursales bancarias (1,790) y el mayor índice (26 x cada 100 mil adultos).

## CDMX

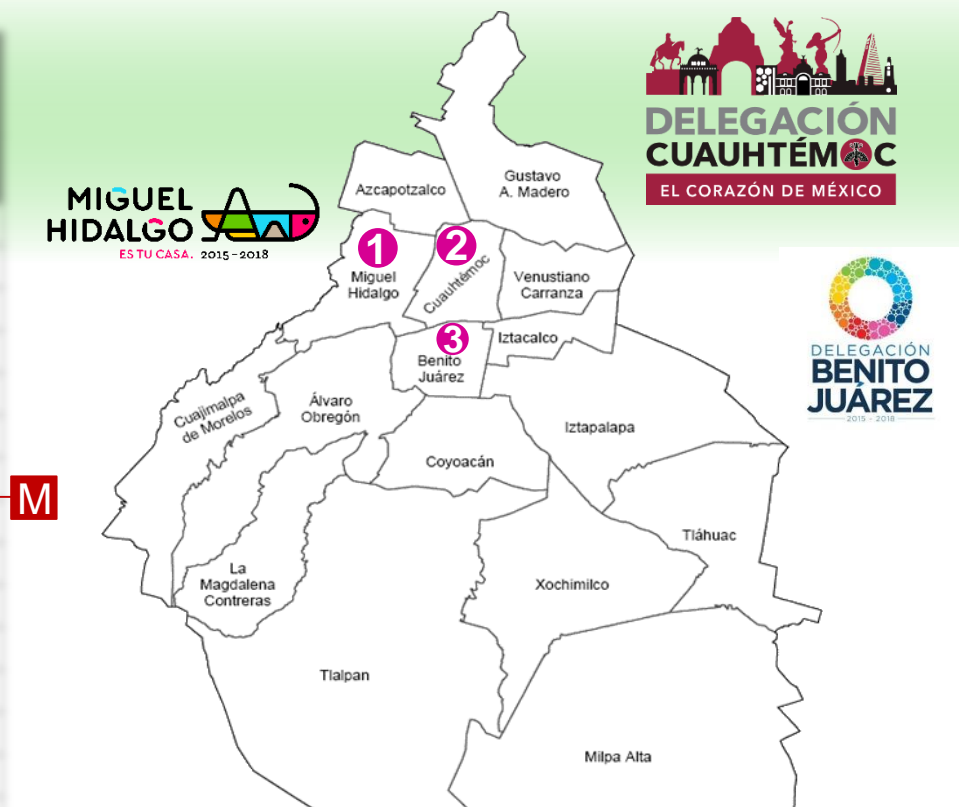


GOBIERNO DEL ESTADO DE CHIAPAS

# SUCURSALES BANCARIAS CDMX

De la Ciudad, la Delegación Miguel Hidalgo tiene 72 sucursales por cada 100 mil adultos. En contraste Xochimilco únicamente registra 7.

	Delegación	Índice	Adultos	Sucursal
		<b>26</b>	<b>6,941,888</b>	<b>1,790</b>
1	MIGUEL HIDALGO	72	305,895	219
2	CUAUHTÉMOC	71	427,559	303
3	BENITO JUÁREZ	61	329,879	201
4	CUAJIMALPA	46	146,216	67
5	ÁLVARO OBREGÓN	32	572,554	184
6	COYOACÁN	29	493,533	145
7	VENUSTIANO CARR.	27	332,359	91
8	AZCAPOTZALCO	23	324,641	75
9	TLALPAN	17	520,979	90
10	IZTACALCO	16	298,586	48
11	GUSTAVO A. MADERO	14	922,142	129
12	IZTAPALAPA	12	1,379,626	169
13	MAGDALENA CONT.	12	187,144	22
14	TLÁHUAC	7	276,770	19
15	MILPA ALTA	7	101,989	7
16	XOCHIMILCO	7	322,016	21



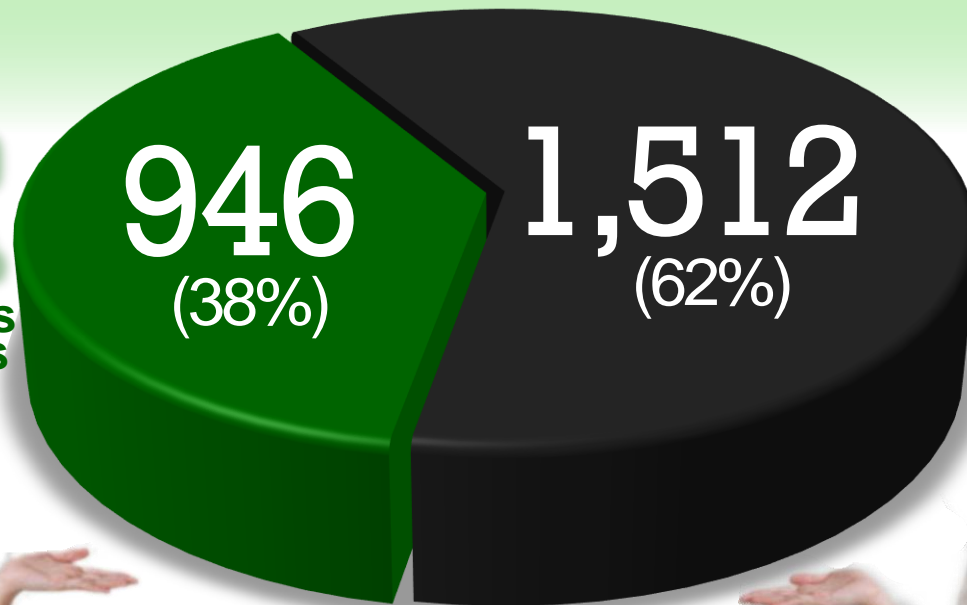


# SUCURSALES POR MUNICIPIO

De las 2,458 municipios del país, únicamente en 946 hay sucursales bancarias (38%).

**CON  
SUCURSAL  
BANCARIA**

78 Millones  
de adultos



**SIN  
SUCURSAL  
BANCARIA**

10 Millones  
de adultos



# SUCURSALES POR BANCO

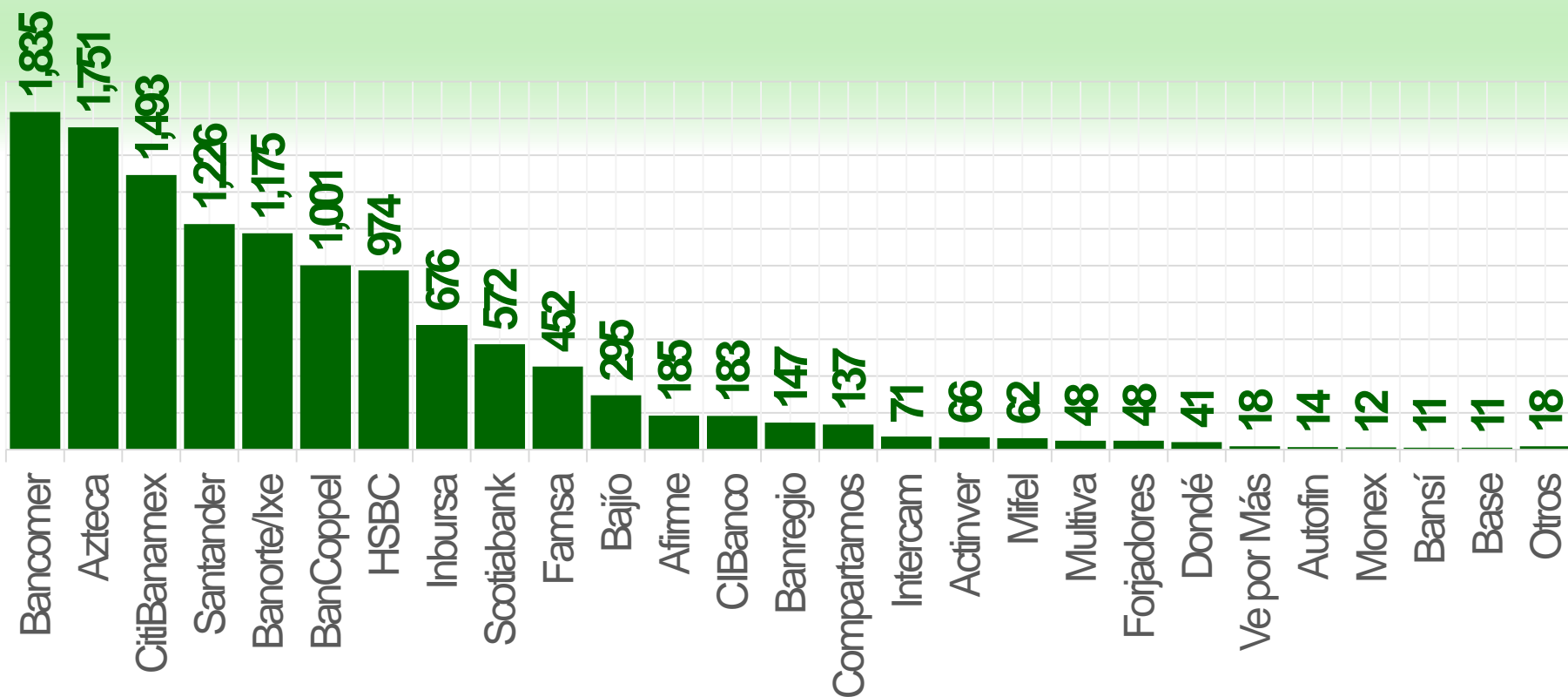
De los 49 Bancos que operan en México, 4 concentran el 50% de las sucursales del país.

BBVA Bancomer

Banco Azteca

citibanamex

Santander



# 29.9

Millones han  
utilizado una  
sucursal

## ENIF 2015

De los 33.5 millones de adultos que tienen una cuenta bancaria y/o un crédito formal.

**89% de los cuentahabientes la utilizan para realizar operaciones bancarias.**

De éstos:

- Cuántas veces utiliza una sucursal:

- 1 vez 11.9%
- De 1 a 3 veces 72.3%
- De 4 a 10 veces 14.2%

- Para que utiliza la sucursal:

- Retiro efectivo 46.1%
- Depósitos 42.3%
- Pago de servicios 15.6%
- Pago de créditos 10.3%
- Cobro de cheques 5.4%
- Aclaraciones/quejas 9.0%





# COBERTURA DE LAS SUCURSALES EN MÉXICO POR CLIENTE.

Índice: sucursales por cada 100 mil contratos

INSTITUCIÓN	Número de Sucursales	Número de Contratos de Crédito y Captación	ÍNDICE
CitiBanamex	1,493	39,577,622	<b>4</b>
Bancomer	1,835	25,022,418	<b>7</b>
Banorte/Ixe	1,175	14,956,062	<b>8</b>
Santander	1,226	13,485,370	<b>9</b>
BanCoppel	1,001	10,949,508	<b>9</b>
HSBC	974	7,787,738	<b>13</b>
Azteca	1,751	13,879,157	<b>13</b>
Famsa	452	2,976,819	<b>15</b>
Scotiabank	572	3,709,537	<b>15</b>
Inbursa	676	3,828,669	<b>18</b>
Afirme	185	953,957	<b>19</b>
Bajío	295	1,008,744	<b>29</b>


**RECLAMACIONES  
ORIGINADAS POR UNA  
OPERACIÓN EN UNA  
SUCURSAL BANCARIA**

**(Ene-Jun 2011-2017)**

**4.9  
millones**

## **CIFRAS ACUMULADAS**

Reclamaciones derivadas de una operación en sucursal desde el año 2011 al primer semestre de 2017



Éstas  
representan el  
14% de las  
reclamaciones  
totales a la  
Banca.



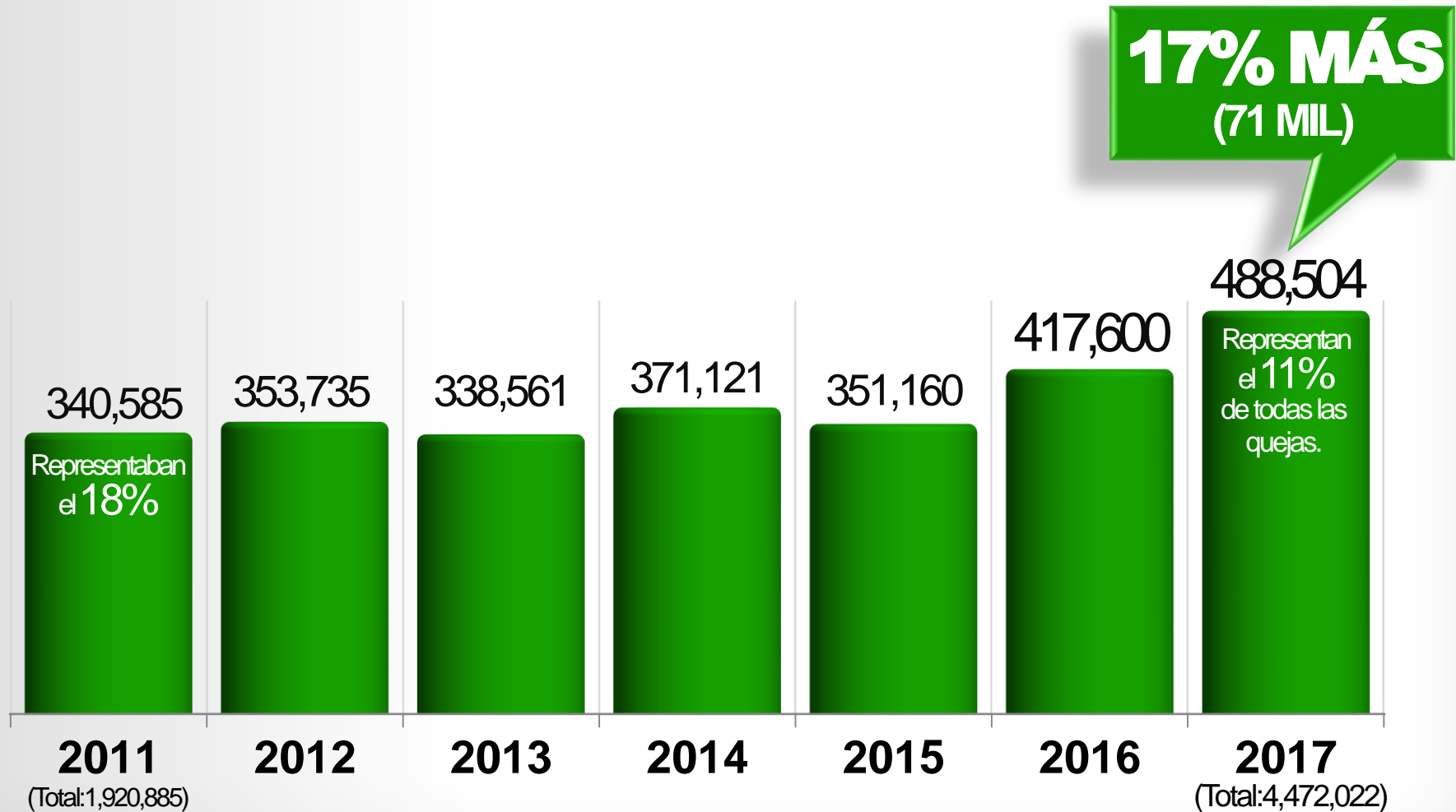
# RECLAMACIONES EN SUCURSAL

15

Primer semestre 2011-2017

En el S1-2017, se registraron **488,504** reclamos.

- **Prácticamente 3 mil reclamaciones por día.**



Primer semestre 2016-2017

El 66% de las quejas son derivadas por una operación de **RETIRO DE DINERO.**

EN MATERIA DE:		2016	2017	Part.	Var.
		417,600	488,504	100%	17%
RETIRO DE DINERO	No Entrega Cantidad Solicitada	145,920	222,452	66%	11%
	Retiro No Reconocido	142,871	98,689		
PAGOS Y DEPÓSITOS	Pago No Acreditado	45,705	46,031	18%	35%
	Depósito No Acreditado	17,861	37,375		
	Pago Duplicado	0	2,678		
COMPRAS*	Cargo No Reconocidos	14,385	21,480	4%	49%
COMISIONES	Cobro No Reconocido por Com.Disp. Efect.	10,312	17,895	4%	57%
	Cobro No Reconocido por Otras Com.	2,406	2,287		
	Cobro No Reconocido de Imp.	1,045	1,438		
COBROS DE CHEQUES	Cheques Mal Negociados	14,782	12,018	3%	-19%
ERRORES	Error Operativo del Cliente	13,572	11,983	3%	-17%
	Error Operativo del Banco	3,850	2,507		
ROBO DE IDENTIDAD EN SUCURSAL	Producto No Reconocido	2,756	5,906	1%	114%
	Suplantación de Identidad	0	1,809		
TRANSFERENCIAS	Transferencia No Reconocida	1,058	2,628	1%	148%
Otras		1,077	1,328	0%	-

(\*) Recarga de tiempo aire, seguros y domiciliaciones.

## Primer semestre 2017

El Monto reclamado ascendió a **\$3,236 millones de pesos**, de los cuales únicamente el 49% fue devuelto.

	Reclamos	Monto Reclamado		Monto Abonado	% de Abono
		Total	Concluido		
<b>Gran Total</b>	<b>488,504</b>	<b>\$3,236</b>	<b>\$2,904</b>	<b>\$1,437</b>	<b>49%</b>
<b>RETIRO DE DINERO</b>	321,141	\$1,073	\$968	\$488	<b>50%</b>
<b>PAGOS Y DEPÓSITOS</b>	86,084	\$784	\$716	\$328	<b>46%</b>
<b>COMPRAS*</b>	21,480	\$73	\$68	\$2	<b>3%</b>
<b>COMISIONES</b>	21,620	\$23	\$21	\$4	<b>20%</b>
<b>COBROS DE CHEQUES</b>	12,018	\$481	\$401	\$83	<b>21%</b>
<b>ERRORES DEL CLIENTE</b>	14,490	\$191	\$179	\$98	<b>54%</b>
<b>ROBO DE IDENTIDAD</b>	7,715	\$546	\$508	\$426	<b>84%</b>
<b>TRANSFERENCIAS</b>	2,628	\$42	\$28	\$7	<b>24%</b>
<b>OTROS</b>	1,328	\$23	\$15	\$3	-

(\*) Recarga de tiempo aire, seguros y domiciliaciones.



Primer semestre 2016-2017

4 Bancos concentran el 76% de las quejas. **Bancomer ocupa el primer lugar con 165,312 (34%) y registra un crecimiento del 48% respecto del año pasado.**

	2016	2017							
	Reclamos	Reclamos	Part. (%)	Var. (%)	Monto Reclamado		Monto Abonado	Abono (%)	Fav (%)
					Total	Concluido			
<b>Gran Total</b>	<b>417,600</b>	<b>488,504</b>	<b>100</b>	<b>17</b>	<b>\$3,236</b>	<b>\$2,904</b>	<b>\$1,437</b>	<b>49</b>	<b>53</b>
Bancomer	111,893	165,312	34	<b>48</b>	\$1,251	\$1,156	\$392	34	32
CitiBanamex	112,976	100,503	21	<b>-11</b>	\$412	\$368	\$150	41	59
Banorte-IXE	43,763	56,138	11	<b>28</b>	\$334	\$284	\$200	71	82
Santander	43,452	47,672	10	<b>10</b>	\$239	\$210	\$104	49	59
HSBC	21,623	30,387	6	<b>41</b>	\$571	\$545	\$459	84	69
Azteca	20,455	20,492	4	<b>0</b>	\$37	\$34	\$8	24	35
Inbursa	13,723	17,085	3	<b>24</b>	\$122	\$106	\$23	22	53
Scotiabank	15,080	14,588	3	<b>-3</b>	\$162	\$112	\$39	35	58
Afirme	6,043	10,701	2	<b>77</b>	\$28	\$24	\$18	73	79
BanCoppel	11,586	9,430	2	<b>-19</b>	\$19	\$14	\$10	71	78
Otros Bancos	17,006	16,196	3	-	\$60	\$50	\$33	-	-

**Derivado de la importancia como canal de acceso a los servicios bancarios y al incremento de las reclamaciones, la CONDUSEF creó el Micrositio de Sucursales Bancarias.**

# MICROSITIO: SUCURSALES BANCARIAS

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros > Micrositio de Sucursales



Con la finalidad de identificar **PUNTOS CRÍTICOS ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE ACUDIR A UNA SUCURSAL BANCARIA**, se creó este micrositio donde el usuario podrá:

- 1 **Evaluar la calidad de atención de la sucursal (personal de ventanilla, ejecutivo y/o asesor, ATM e instalaciones).**
- 2 **Conocer y comparar las calificaciones de los Bancos y sus sucursales (el mejor y peor servicio).**
- 3 **Conocer las opiniones o experiencias de otros usuarios.**
- 4 **Localizar vía GPS la sucursal y/o ATM más cercano.**
- 5 **Identificar a la UNE de su Banco (reporte de quejas).**



# MICROSITIO: SUCURSALES BANCARIAS

🏠 > Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros > Micrositio de Sucursales



Asimismo, en el Micrositio de Sucursales el usuario podrá consultar la siguiente información:

- ✓ ¿Qué son las Sucursales?
- ✓ ¿Qué información están obligadas a tener las Sucursales Bancarias?
- ✓ Consejos de seguridad para realizar operaciones en las Sucursales Bancarias
- ✓ Cifras Estadísticas.
- ✓ ¿Conoces los plazos de Ley para que la Institución Financiera de respuesta a tu Aclaración?

## ¿Qué son las Sucursales?

Son instalaciones bancarias destinadas a la atención del Público Usuario para la celebración de operaciones y prestación de servicios financieros en donde las personas que acuden pueden realizar alguna de las siguientes:

- Contratar algún producto o servicio financieros.
- Depositar dinero en Efectivo o en Cheque.
- Retirar efectivo de su cuenta.
- Cobrar un cheque.
- Realizar transferencias interbancarias.
- Realizar un SPEI.
- Pagar servicios como teléfono, agua, gas, etc.
- Pagar Créditos.
- Consultar saldos y movimientos.
- Solicitar un estado de cuenta.
- Comprar divisas.
- Cambiar billetes y/o monedas metálicas por otros de diferente denominación, deterioradas, o en proceso de retiro.
- Realizar alguna aclaración.

## ¿Qué información están obligadas a tener las Sucursales Bancarias?

1. Avisos de Horarios de Atención al Público.
2. Información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las Comisiones de los productos y servicios que ofrecen al público en Carteles, Listas y Folletos de forma visible.
3. Aviso visible que contenga ubicación, horario de atención y responsable o responsables de la Unidad Especializada.
4. Información del Buró de Entidades Financieras.
5. Información de los Despachos de Cobranza.

Si no ubicas en la sucursal alguna de esta información, **DENUNCIA [Aquí](#)**

# EVALÚA A TU SUCURSAL

Al llenar un pequeño formulario, el usuario podrá evaluar el servicio proporcionado en la sucursal.

**Paso 1:** Accede a la sección Evalúa a la Sucursal.

**Paso 2:** Ingresa los datos de la Sucursal.

**Paso 3:** Ingresa tus datos generales.

**Paso 4:** Marca los trámites que deseas evaluar.

**Paso 5:** Responde las preguntas de cada pestaña marcando la opción deseada.

**Paso 6:** Envía tu reporte a la CONDUSEF.

## Evalúa la atención recibida en la sucursal

En esta sección podrás evaluar la atención recibida en la sucursal bancaria, indicando si se te dio un mal servicio o no se te proporciono la información y asistencia debida al momento de acudir a la misma a realizar un trámite

### Datos de la Sucursal

Código postal:

Institución Financiera a la que pertenece:  Número de Sucursal:  Calle y Número:

### Datos Personales

Correo Electrónico:  Género:  Edad:  Código postal:

### Evaluación

Marca el o los trámites que quieres evaluar:  Operación en Ventanilla  Contratación de un Producto y/o Servicios al Cliente  Operación en Cajero ATM dentro de la Sucursal  Atención de Quejas

Fecha de Visita:  Hora de Visita:

- Ventanilla - Ejecutivo y/o Asesor - ATM - Atención de Quejas - Instalaciones

1. El tiempo que tardaste en realizar tu operación en la ventanilla fue:



2. El cajero en ventanilla:

2.1 ¿Te incomodó con la venta de algún producto ajeno a la operación que realizaste?

SI  NO  N/A

2.2 ¿Contaba con los conocimientos necesarios para resolver tu trámite?

SI  NO

2.3 ¿Te atendió con ética y profesionalismo?

SI  NO

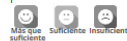
2.4 ¿Te dio seguridad su modo de actuar?

SI  NO

3. ¿Pudiste realizar el trámite que requerías de manera completa y satisfactoria?

SI  NO

4. El número de ventanillas en operación que estaban atendiendo al público en relación a las existentes o instaladas te pareció:



Comentarios al final de la evaluación:

# CONOCE LA EVALUACIÓN DE LAS SUCURSALES

23

Con las evaluaciones recibidas por los usuarios, mostraremos la **CALIFICACIÓN DE LAS SUCURSALES**, así como la evaluación a los Bancos en función de la atención brindada en sus sucursales.

**gob.mx** Trámites Gobierno Participa Datos

**FILTROS**

Institución: Todas

Entidad Federativa: Todas

Calificación del Banco: +0 +6 +8

Calificación de la Sucursal: +0 +6 +8

**EVALUACIONES**

**Banco 1** **5.1**

- Operaciones en Ventanilla: **5.5** Pésimo (100 Opiniones)
- Atención de Quejas: **0.5** Pésimo (98 Opiniones)
- Servicios y Contrataciones: **7.5** Aceptable (50 Opiniones)
- Operaciones en ATM: **0.0** Pésimo (50 Opiniones)
- Instalaciones: **0.0** Pésimo (50 Opiniones)

**Banco 2** **6.1**

- Operaciones en Ventanilla: **5.0** Pésimo (100 Opiniones)
- Atención de Quejas: **6.5** Aceptable (98 Opiniones)
- Servicios y Contrataciones: **7.5** Aceptable (50 Opiniones)
- Operaciones en ATM: **0.0** Pésimo (50 Opiniones)
- Instalaciones: **0.0** Pésimo (50 Opiniones)

**Banco 3** **8.1**

- Operaciones en Ventanilla: **8.5** Bueno (100 Opiniones)
- Atención de Quejas: **9.5** Muy Bueno (98 Opiniones)
- Servicios y Contrataciones: **7.5** Aceptable (50 Opiniones)
- Operaciones en ATM: **8.0** Pésimo (50 Opiniones)
- Instalaciones: **8.0** Pésimo (50 Opiniones)

**EVALUACIONES**

**Banco 1** **5.1**

- Operaciones en Ventanilla: **5.5** Pésimo (100 Opiniones)
- Atención de Quejas: **0.5** Pésimo (98 Opiniones)
- Servicios y Contrataciones: **7.5** Aceptable (50 Opiniones)
- Operaciones en ATM: **0.0** Pésimo (50 Opiniones)
- Instalaciones: **0.0** Pésimo (50 Opiniones)

**6.3**

**Sucursal: Napoles**  
Insurgentes sur 759 C.P. 13000.  
Benito Juárez CDMX

- Operaciones en Ventanilla (71/100):
- Atención de Quejas (10/100):
- Servicios y Contrataciones (60/100):
- Operaciones en ATM (0/100):
- Instalaciones (0/100):

**5.4**

**Sucursal: San Pedro Mártir**  
Carretera México - Cuernavaca C.P.  
14650 - Tlalpan CDMX

- Operaciones en Ventanilla (5.1/10):
- Atención de Quejas (1.5/10):
- Servicios y Contrataciones (7.0/10):
- Operaciones en ATM (0/10):
- Instalaciones (0/10):

**Podrán consultar el detalle de cada evaluación:**

- Calificación general, por sucursal y trámite.
- Fallas más comunes.
- Comentarios de los usuarios.

# CONOCE LA UBICACIÓN DE LAS SUCURSALES Y ATM

El usuario podrá consultar ágilmente la ubicación de las sucursales y de los cajeros automáticos de su Banco más cercanas a su domicilio.

## Consulta de Sucursales

Código postal:

03100

undefined - Benito Juárez - Ciudad de México

Institución Financiera a la que pertenece:

BBVABancomer (5)

Número de Sucursal	Dirección
3436	AV COYOACAN 612, Del Valle Centro, BENITO JUAREZ, CUIDAD DE MÉXICO
3484	INSURGENTES SUR 936, Del Valle Centro, BENITO JUAREZ, CUIDAD DE MÉXICO
61	AV UNIVERSIDAD 597, Del Valle Centro, BENITO JUAREZ, CUIDAD DE MÉXICO
70	INSURGENTES SUR 670, Del Valle Centro, BENITO JUAREZ, CUIDAD DE MÉXICO
71	FELIX CUEVAS 206, Del Valle Centro, BENITO JUAREZ, CUIDAD DE MÉXICO






# INFORMACIÓN DE LAS UNIDADES ESPECIALIZADAS

25

El usuario podrá consultar toda la información relacionada con la Unidad Especializada de la Institución financiera, en donde podrá presentar sus quejas en contra de su Banco.

🏠 > Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros > REUNE > DIRECTORIO

 REUNE Jueves, 26 de Octubre de 2017

**DIRECTORIO DE UNIDADES ESPECIALIZADAS DE ATENCIÓN A USUARIOS**

---

**Sector**

**Institución Financiera**

**Institución Financiera [nombre comercial]**

**Nombre [Titular o Encargado Regional]**

**Cargo**

**Entidad federativa**

Que no cumplen con la información necesaria en la sucursal

En esta sección el usuario podrá denunciar a aquellas Instituciones Financieras, que no cuenten con la información, que por ley deben tener publicada en cada una de sus sucursales.

**Paso 1:** Accede a la sección de Denuncia.

**Paso 2:** Ingresa los datos de la Sucursal.

**Paso 3:** Ingresa tus datos generales.

**Paso 4:** Marca los datos que desees denunciar.

**Paso 5:** Emite tu comentario.

**Paso 6:** Envía tu reporte a la CONDUSEF.



## Denuncia a las instituciones que no cumple con la información necesaria en la sucursal

En esta sección podrás denunciar a aquellas Instituciones Financieras, que no cuenten con la información, que por ley deben tener publicada en cada una de sus sucursales.

### Datos de la Sucursal

Institución Financiera a la que pertenece:	Número de Sucursal:	Nombre de la Sucursal:
Banco 1 <input type="text"/>	# <input type="text"/>	<input type="text"/>
Calle y Número:	Código postal:	Ciudad de México - Benito Juárez
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

### Datos Personales

Correo Electrónico:	Género:	Edad:	Código postal:
<small>Cualquier pregunta que se realice derivada de tu denuncia se te notificará a través de tu correo</small>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="ejemplo@ejemplo.com"/>	 <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>		Ciudad de México - Tlalpan

### Datos de la denuncia

Información con la que no contamos:

Selecciona una o más opciones

Comentarios al final de la evaluación:

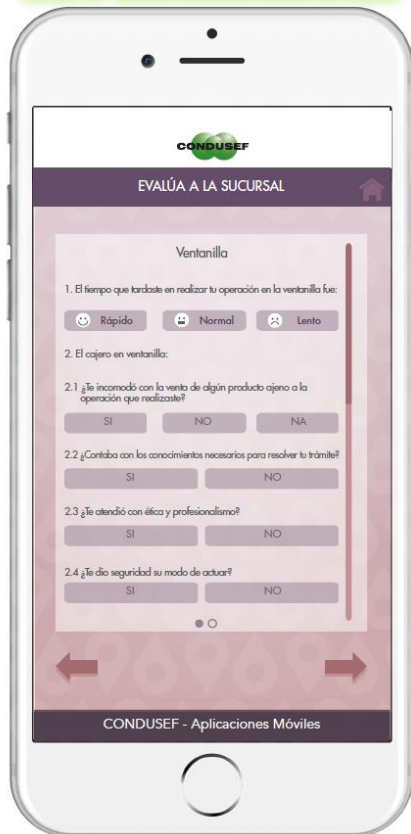
# App móvil de “Sucursales Bancarias” para Android e IOS

A partir del 15 de noviembre, el usuario también podrá evaluar desde su celular la calidad de atención de la sucursal.



# App móvil de “Sucursales Bancarias” para Android e IOS

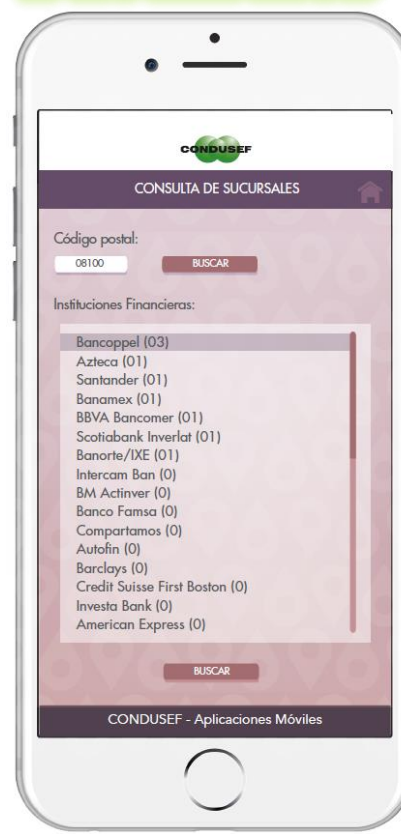
## Evaluación



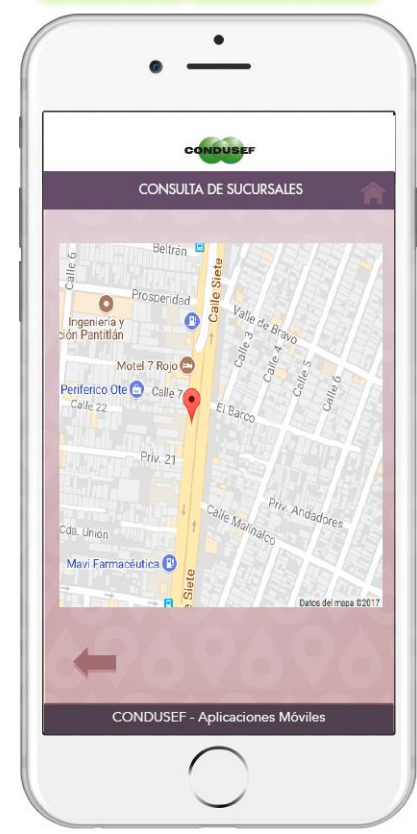
## Calificación



## Sucursales



## Ubicación





SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA  
Y CRÉDITO PÚBLICO



Comisión Nacional para la Protección  
y Defensa de los Usuarios de  
Servicios Financieros

# MICROSITIO DE SUCURSALES BANCARIAS

Noviembre 2017

