



BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS
**Actualización Banca Múltiple y Banca de
Desarrollo
Enero - Diciembre 2014**

INFORMACIÓN RELEVANTE DEL BURÓ DE ENTIDADES

- ❑ Se actualizan 2 sectores: Bancos y Banca de Desarrollo. Con ello, los 25 sectores del Buró de Entidades Financieras presentan datos a diciembre de 2014.

- ❑ **Banca Múltiple**
 - 45 bancos conforman al sector.
 - 87% de los bancos cuentan con al menos una reclamación. 39 bancos presentan reclamaciones de sus usuarios.
 - Se muestran en total 158 calificaciones, 119 son aprobatorias (75%) y 39 son reprobatorias (25%).

- ❑ **Banca de Desarrollo**
 - Hay 6 instituciones que conforman al sector.

 - 84% de las instituciones cuentan con al menos una reclamación (5) .

- **Aumentaron las Consultas, Reclamaciones y Controversias**

En 2014 hubo un total de 4.5 millones de reclamaciones en el sector (incluyendo consultas y controversias en Condusef) de los usuarios de la banca.

- **La gran mayoría de los bancos han recibido reclamos de sus clientes**

En 2014, 39 bancos cuentan con al menos una reclamación (87%).

- **Tres bancos concentraron la mayoría de las reclamaciones**

En 2014 el 72% del total de reclamaciones las concentraron Banamex, BBVA Bancomer y Santander.

Reclamaciones con impacto monetario

Año	Reclamaciones	Monto reclamado	Monto abonado	Abono	Favorables	Tiempo
		(\$)	(\$)	(%)	(%)	(días)
2013	4,334,206	12,349,461,761	6,344,171,554	51%	75%	13
2014	4,370,570	14,043,186,309	6,467,412,262	46%	73%	12
Total	8,704,776	26,392,648,070	12,811,583,816	49%	74%	13

➤ RECLAMACIONES, ÍNDICE DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN FAVORABLE DEL G-7

Instituciones de Banca Múltiple	Total de Reclamaciones			Resolución Favorable (%)			Índice Atención Usuarios		
	2013	2014	Variación	2013	2014	Variación	2013	2014	Variación
Instituciones de Banca Múltiple	4,467,361	4,508,344	1%	74.6	72.5	-3%	8.16	7.61	-7%
BBVA Bancomer	1,336,617	1,083,874	-19%	80.50	76.00	-6%	7.16	6.21	-13%
Banco Nacional de México	1,160,860	1,366,654	18%	70.40	71.40	1%	6.51	6.04	-7%
Banco Santander	811,711	773,557	-5%	76.60	73.40	-4%	7.68	7.66	0%
Banco Mercantil del Norte	422,018	438,505	4%	80.60	80.50	0%	8.30	8.24	-1%
HSBC México	279,324	259,530	-7%	66.70	69.20	4%	8.25	7.54	-9%
Scotiabank Inverlat	144,584	168,114	16%	47.80	47.90	0%	7.62	7.78	2%
Banco Inbursa	65,330	70,585	8%	76.90	73.70	-4%	8.71	8.45	-3%
Subtotal	4,220,444	4,160,819	-1%	71.36	70.30	-1%	7.75	7.42	-4%

- En el sector, el llamado G7 concentra más del 90% de las reclamaciones.

➤ RECLAMACIONES, ÍNDICE DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN FAVORABLE DEL G-CONSUMO

Instituciones de Banca Múltiple	Total de Reclamaciones			Resolución Favorable (%)			Índice Atención Usuarios		
	2013	2014	Variación	2013	2014	Variación	2013	2014	Variación
Instituciones de Banca Múltiple	4,467,361	4,508,344	1%	74.60	72.50	-3%	8.16	7.61	-7%
Banco Azteca	73,751	155,782	111%	49.20	57.70	17%	7.94	7.90	-1%
American Express Bank	46,606	52,534	13%	91.00	92.30	1%	-	6.06	-
Banco Wal-Mart de México Adelante	27,650	24,526	-11%	55.70	49.60	-11%	8.76	8.67	-1%
BanCoppel	25,863	34,811	35%	68.60	69.50	1%	8.79	8.66	-1%
Banco Ahorro Famsa	6,522	9,706	49%	49.80	35.70	-28%	8.46	7.99	-6%
Banco Compartamos	1,362	1,126	-17%	85.00	66.70	-22%	8.77	8.25	-6%
Consubanco	354	398	12%	57.40	58.80	2%	-	7.15	-
Banco Autofin México	264	352	33%	74.80	60.20	-20%	-	8.71	-
Volkswagen Bank	126	149	18%	30.90	27.50	-11%	-	7.68	-
Subtotal	182,498	279,384	53%	62.49	57.56	-8%	8.54	7.90	-8%

- Casi el 60% de las reclamaciones del G-Consumo las tiene Banco Azteca.

RECLAMACIONES, ÍNDICE DE ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN FAVORABLE

G-COMERCIAL

Instituciones de Banca Múltiple	Total de Reclamaciones			Resolución Favorable (%)			Índice Atención Usuarios		
	2013	2014	Variación	2013	2014	Variación	2013	2014	Variación
	4,467,361	4,508,344	1%	74.60	72.50	-3%	8.16	7.61	-7%
Banca Afirme	28,345	25,963	-8%	75.10	69.70	-7%	8.32	8.24	-1%
Banco del Bajío	14,059	16,667	19%	78.50	80.90	3%	8.66	8.06	-7%
Banco Regional de Monterrey	9,070	11,078	22%	86.40	84.70	-2%	8.58	8.18	-5%
Banco Invex	6,131	9,090	48%	70.40	78.30	11%	8.46	8.23	-3%
Banco Multiva	3,312	2,256	-32%	79.10	70.90	-10%	-	8.99	-
Banca Mifel	1,275	774	-39%	67.10	67.00	0%	-	8.42	-
Banco Monex	744	362	-51%	64.30	77.50	21%	-	6.45	-
ABC Capital	521	382	-27%	34.70	32.80	-5%	7.82	7.62	-3%
Cibanco	483	911	89%	64.10	64.50	1%	-	9.03	-
Bansi	169	94	-44%	85.50	85.40	0%	-	6.23	-
Banco Interacciones	137	21	-85%	61.50	49.70	-19%	-	6.34	-
Otros*	37	199	438%	54.70	75.26	38%	-	7.51	-
Subtotal	64,283	67,797	5%	66.49	71.11	7%	8.37	7.72	-8%

G-INVERSIÓN

Instituciones de Banca Múltiple	Total de Reclamaciones			Índice Atención Usuarios			Resolución Favorable (%)		
	2013	2014	Variación (%)	2013	2014	Variación (%)	2013	2014	Variación (%)
	4,467,361	4,508,344	1%	8.16	7.61	-7%	74.60	72.50	-3%
Banco Actinver	110	231	110%	-	9.41	-	53.1	50.2	-5%

* Otros: Intercam Banco, Banco Ve por Más. Bankaool, Banco Pagatodo, Fundación Dondé Banco

➤ MONTO RECLAMADO EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA*

- El monto reclamado aumentó 14%, destaca Banamex (46%) y Banco Azteca (138%)
- Bancomer, Banamex y Banorte concentran el 71%, es decir 7 de cada 10 pesos reclamados fueron a estas instituciones .

Instituciones de Banca Múltiple	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y		
	Monto Reclamado		
	2013	2014	Variación
Totales	12,349,451,876	14,043,186,309	14%
BBVA Bancomer	4,010,624,539	3,838,188,606	-4%
Banco Nacional de México	3,016,642,969	4,392,528,398	46%
Banco Mercantil del Norte,	1,449,864,488	1,707,556,086	18%
Banco Santander (México)	1,372,683,868	1,508,054,586	10%
HSBC México	1,300,909,168	1,194,950,348	-8%
Scotiabank Inverlat	645,419,527	634,777,739	-2%
Banco Inbursa	116,514,441	132,249,548	14%
Subtotal	11,912,659,000	13,408,305,311	13%

* Nota: Al G7 se incluyó Banco Azteca debido a su número de reclamaciones.

➤ MONTO RECLAMADO G-CONSUMO

Instituciones de Banca Múltiple	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		
	Monto Reclamado		
	2013	2014	Variación
Totales	12,349,451,876	14,043,186,309	14%
American Express Bank	114,495,398	147,040,337	28%
Banco Wal-Mart de México Adelant	73,807,342	55,740,600	-24%
Banco Azteca	61,573,629	146,238,944	138%
BanCoppel	23,490,455	36,582,326	56%
Banco Ahorro Famsa	19,362,007	25,002,506	29%
Banco Compartamos	1,701,128	1,435,025	-16%
Banco Autofin México	417,129	496,237	19%
Volkswagen Bank	272,863	370,731	36%
Consubanco	84,952	138,857	63%
Subtotal	295,204,903	413,045,563	40%

MONTO RECLAMADO G-COMERCIAL

Instituciones de Banca Múltiple	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y		
	Monto Reclamado		
	2013	2014	Variación
Totales	12,349,451,876	14,043,186,309	14%
Banca Afirme	45,615,052	57,530,684	26%
Banco del Bajío	33,710,697	39,764,955	18%
Banco Regional de Monterrey	16,822,027	23,022,851	37%
Banco Multiva	13,905,366	41,377,258	198%
Banco Invex	11,111,070	19,311,102	74%
Banco Monex	9,966,869	3,540,899	-64%
Cibanco	3,416,790	16,793,589	392%
Banca Mifel	2,469,708	2,658,915	8%
Banco Ve Por Más	1,827,140	1,258,375	-31%
Bansi	277,996	505,648	82%
Banco Interacciones	250,053	5,098	-98%
ABC Capital	106,159	782,508	637%
Otros*	-	12,855,721	-
Subtotal	139,478,975	219,407,603	57%

MONTO RECLAMADO G-INVERSIÓN

Instituciones de Banca Múltiple	CONSULTAS, RECLAMACIONES Y CONTROVERSIAS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		
	Monto Reclamado		
	2013	2014	Variación
Totales	12,349,451,876	14,043,186,309	14%
Banco Actinver	2,108,998	2,427,832	15%

* Nota: Intecam Banco, Bankaool, Banco Pagatodo, Fundación Dondé Banco.

Productos con mayor número de reclamaciones

Producto	2013	2014	Var.	2013		2014		2013	2014
				Monto reclamado	% abono	Monto reclamado	% abono	Resuelven a favor del usuario	Resuelven a favor del usuario
Tarjeta de Crédito	2,735,629	2,422,300	-11%	4,304,900,811	70%	4,528,428,494	61%	82%	80%
Tarjeta de Débito	1,161,504	1,446,950	25%	2,076,960,855	68%	2,576,098,919	58%	69%	72%
Depósitos a la Vista	426,446	486,298	14%	5,668,506,569	31%	6,671,161,206	31%	48%	47%

- Casi el 90% de las reclamaciones son por tarjeta de crédito y débito.
- Tan solo los productos tarjeta de crédito y tarjeta de débito agrupan el 89% del total de reclamaciones .
- En cuanto al monto reclamado los depósito a la vista concentran casi el 50%.
- Se redujeron de forma relevante con respecto a 2013 los porcentajes de abono de tarjeta de crédito (13%) y tarjeta de débito (15%) con respecto a 2013.

Reclamaciones por canal transaccional					
Canal	2013		2014		Var. (%)
Terminal Punto de Venta	2,112,819		1,954,468		-7%
Movimiento generado por el Banco	771,956		649,240		-16%
Cajeros Automáticos	578,881		589,958		2%
Banca Remota					
· Comercio por Internet	343,500		433,159		26%
· Comercio por Teléfono	236,971		227,067		-4%
· Pagos por Celular	3,661		38,142		942%
· Operaciones por Internet P. Físicas	19,788		37,841		91%
· Operaciones por Internet P. Morales	5,972		5,631		-6%
· Banca Móvil	3,420		3,670		7%
· Banca por Teléfono	454		417		-8%
Subtotal		613,766		745,927	22%
Sucursales	136,865		148,080		8%
Corresponsales	16,775		23,073		38%
Otros Bancos	2,754		2,976		8%
Otros canales	100,390		256,848		156%
Total		4,334,206		4,370,570	1%

- En los pagos por celular se registro el mayor aumento con 942%, seguido de operaciones por internet personas físicas.
- Por su parte banca remota tuvo un aumento de 22%

Reclamaciones con impacto monetario por causa

Causa	2013	2014	Var. (%)
Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	2,535,151	2,478,538	-2%
No Entrega Cantidad Solicitada	282,643	353,295	25%
Retiro No Reconocido	310,118	264,712	-15%
Cobros No Reconocidos por Otros Conceptos	265,290	228,580	-14%
Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente domiciliación	149,354	160,436	7%
Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios	218,794	147,227	-33%
Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta	142,756	107,825	-24%
Depósito No Acreditado	71,008	106,401	50%
Transferencia No Reconocida	18,280	62,088	240%
Pago No Acreditado	42,724	50,344	18%
Producto No Reconocido	37,114	41,697	12%
Otras causas	260,974	369,427	42%
Total	4,334,206	4,370,570	1%

- Los cargos no reconocidos por consumos no efectuados, representan el 57% del total.
- Las transferencias no reconocidas son la causa donde se observo un mayor aumento con respecto a 2013.

➤ SANCIONES G-7

Instituciones de Banca Múltiple	Total de Sanciones			Monto Total de Sanción			Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros		Ley de Instituciones de Crédito	
	2013	2014	Variación (%)	2013	2014	Variación (%)	Total de Sanciones	Monto (\$)	Total de Sanciones	Monto (\$)	Total de Sanciones	Monto (\$)
	1,039	1,622	56%	28,360,701	35,500,612	25%						
Banco Nacional de México	387	722	87%	11,719,924	17,150,622	46%	423	12,864,912	299	4,285,710	0	-
BBVA Bancomer	260	510	96%	5,011,205	7,934,860	58%	99	2,760,040	410	5,162,354	1	12,466
Banco Santander	91	85	-7%	2,445,082	1,581,834	-35%	32	920,328	53	661,506	0	-
HSBC México	71	155	118%	1,920,271	4,702,490	145%	134	3,837,010	21	865,480	0	-
Banco Mercantil del Norte	50	55	10%	1,273,266	1,701,438	34%	50	1,304,002	5	397,436	0	-
Scotiabank Inverlat	50	16	-68%	1,389,302	571,324	-59%	14	339,658	2	231,666	0	-
Banco Inbursa	5	3	-40%	62,816	90,280	44%	3	90,280	0	-	0	-
Subtotal	914	1,546	69%	23,821,866	33,732,848	42%	755	22,116,230	790	11,604,152	1	12,466

- Hubo un aumento en el total de sanciones del sector banca múltiple de 56% con respecto al 2013.
- Se presenta un mayor aumento en HSBC, BBVA Bancomer y Banamex, este último es el banco que recibió más sanciones.

SANCIONES G-CONSUMO

Instituciones de Banca Múltiple	Total de Sanciones			Monto Total de Sanción			Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros		Ley de Instituciones de Crédito	
	2013	2014	Variación (%)	2013	2014	Variación (%)	Total de Sanciones	Monto (\$)	Total de Sanciones	Monto (\$)	Total de Sanciones	Monto (\$)
	1,039	1,622	56%	28,360,701	35,500,612	25%						
Banco Azteca	45	16	-64%	1,215,693	510,472	-58%	13	364,928	3	145,544	0	-
BanCoppel	16	16	0%	312,032	273,986	-12%	16	273,986	0	-	0	-
American Express Bank (México)	13	4	-69%	318,008	98,917	-69%	4	98,917	0	-	0	-
Banco Wal-Mart de México Adelante	4	2	-50%	48,860	26,410	-46%	1	13,458	1	12,952	0	-
Banco Ahorro Famsa	3	0	-100%	256,264	-	-	0	-	0	-	0	-
Banco Autofin México	1	1	0%	249,320	12,466	-95%	1	12,466	0	-	0	-
Banco Compartamos	0	2	-	-	15,497	-	1	3,031	1	12,466	0	-
Consubanco	0	0	-	-	-	-	0	-	0	-	0	-
Volkswagen Bank	0	0	-	-	-	-	0	-	0	-	0	-
Subtotal	82	41	-50.00%	2,400,177	937,748	-61%	36	766,786	5	170,962	0	0

- En este grupo de bancos tanto el total de sanciones como el monto se reduce o permanecen igual con respecto a 2013.

SANCIONES G-COMERCIAL

Instituciones de Banca Múltiple	Total de Sanciones			Monto Total de Sanción			Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros		Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros		Ley de Instituciones de Crédito	
	2013	2014	Variación (%)	2013	2014	Variación (%)	Total de Sanciones	Monto (\$)	Total de Sanciones	Monto (\$)	Total de Sanciones	Monto (\$)
	1,039	1,622	56%	28,360,701	35,500,612	25%						
Banco Invex	12	4	-67%	565,025	98473	-83%	4	98,473	0	-	0	-
ABC Capital	6	14	133%	101,990	313182	207%	14	313,182	0	-	0	-
Cibanco	6	2	-67%	237,662	62330	-74%	2	62,330	0	-	0	-
Bansi	5	1	-80%	281,426	11964	-96%	1	11,964	0	-	0	-
Banca Afirme	4	0	-100%	90,345	-	-	0	-	0	-	0	-
Banco del Bajío	4	3	-25%	526,172	92240	-82%	3	92,240	0	-	0	-
Banco Regional de Monterrey	2	3	50%	41,874	64759	55%	3	64,759	0	-	0	-
Banco Ve Por Más	2	0	-100%	45,332	-	-	0	-	0	-	0	-
Banca Mifel	1	2	100%	124,660	45332	-64%	2	45,332	0	-	0	-
Banco Interacciones	1	0	-	124,660	-	-	0	-	0	-	0	-
Otros*	0	4	-	0	97115	-	4	97115	0	0	0	0
Subtotal	43	33	-23%	2,139,146	785395	-63%	33	785,395	0	0	0	0

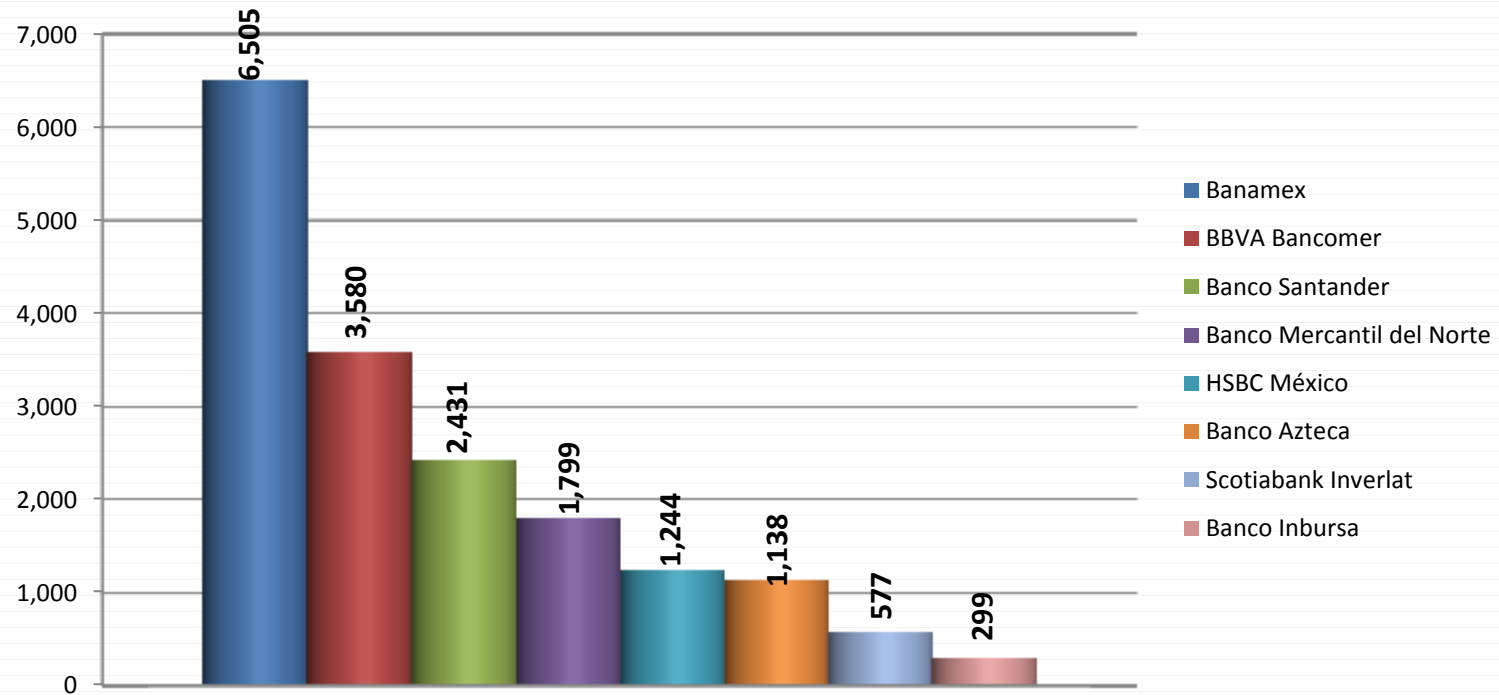
*Nota: Banco Monex, Banco Multiva, Banco Pagatodo, Bankaool, Fundación Dondé Banco e InterCam Banco.

➤ CLÁUSULAS ABUSIVAS

Instituciones de Banca Múltiple	Cláusulas Abusivas		
	Ene-Sept 2014	Ene-Dic 2014	Variación
	62	50	12
Banco Mercantil del Norte	9	7	2
Banco Nacional de México	9	7	2
BBVA Bancomer	7	5	2
Banco del Bajío	6	4	2
Banco Santander	6	4	2
Banco Regional de Monterrey	4	4	0
Bansi	4	4	0
Scotiabank Inverlat	3	3	0
HSBC México	2	1	1
Banca Afirme	1	1	0
Banca Mifel	1	1	0
Banco Actinver	1	1	0
Banco Ahorro Famsa	1	1	0
Banco Base	1	1	0
Banco Inbursa	1	1	0
Banco Multiva	1	1	0
Banco Ve Por Más	1	1	0
Banco Wal-Mart de México Adelante	1	S/I	1
BanCoppel	1	1	0
Cibanco	1	1	0
Fundación Dondé Banco	1	1	0

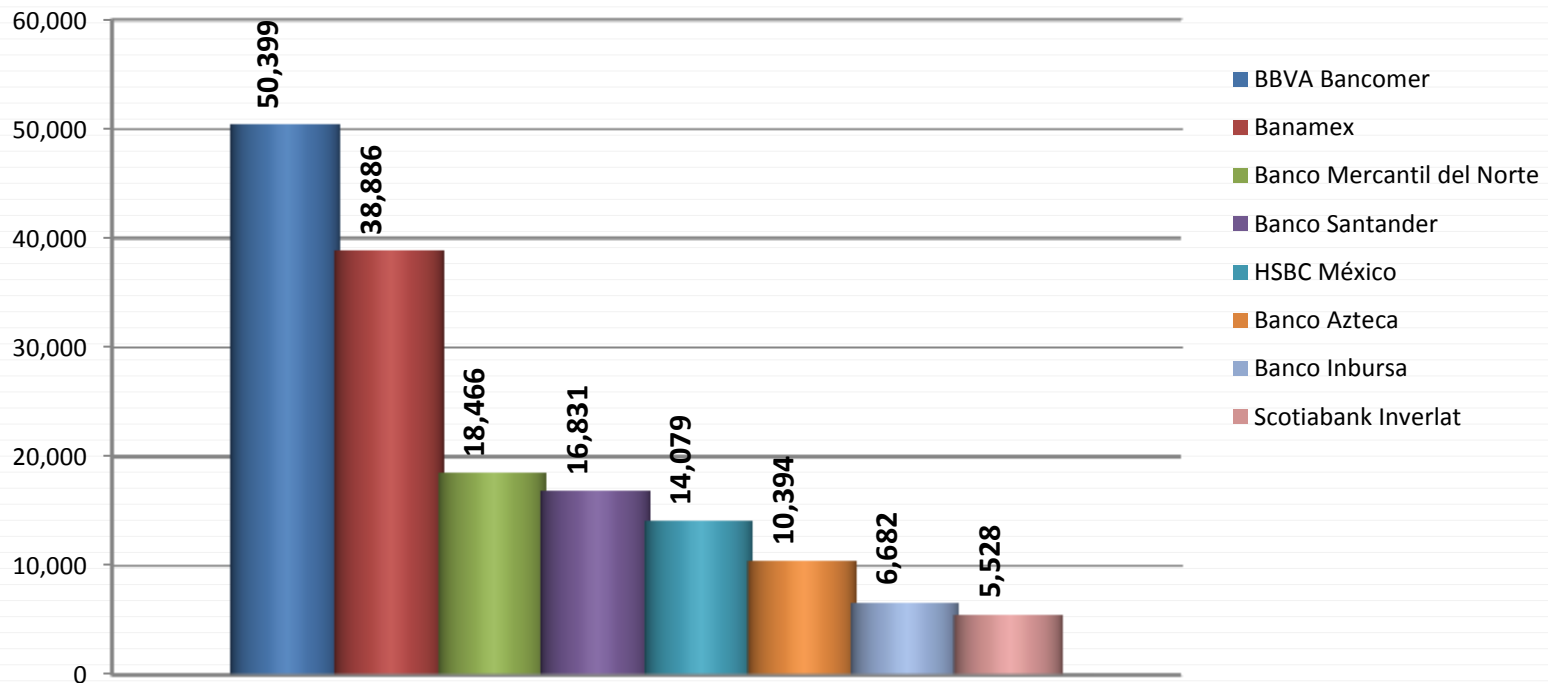
☐ Acciones de defensa por cobranza indebida

- En 2014 en total en el sector se registraron 19,397 acciones de este tipo. Banamex encabeza la lista con 6,505, seguido por BBVA Bancomer (3,580), Banco Santander (2,431), Banco Mercantil del Norte (1,799), HSBC México (1,244), y Banco Azteca (1,138), concentrando éstas casi el 86% de las quejas.



❑ Reclamaciones gestionadas ante los Burós de Crédito

- En 2014 hubo 200,240 reclamaciones ante los Buros y dirigidas a los siguientes bancos: BBVA Bancomer (50,399), seguido por Banamex (38,886), Banco Mercantil del Norte (18,466), Banco Santander (16,831), y HSBC México (14,079); concentrando casi el 69% de las quejas.



❑ Evaluación por Producto

- Se cuenta con la evaluación de 10 productos: Tarjeta de Crédito, Crédito Personal, Crédito de Nómina, Crédito Hipotecario, Crédito Automotriz, Cuenta de Nómina, Cuenta de Ahorro, Cuenta de Cheques, Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento.
- Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento es el producto mejor calificado, el promedio de las 25 instituciones evaluadas, es 8.83.
- Por el contrario, el Crédito Simple (PyME) es el producto con menor calificación, el promedio de las 10 instituciones evaluadas es 6.47.
- 5 de las 18 instituciones evaluadas en el producto tarjeta de crédito resultaron con calificación reprobatoria (HSBC México, Banco Santander (México), Banco Ahorro Famsa, Banco Nacional de México y Scotiabank Inverlat).

➤ RESUMEN DE EVALUACIÓN POR PRODUCTO

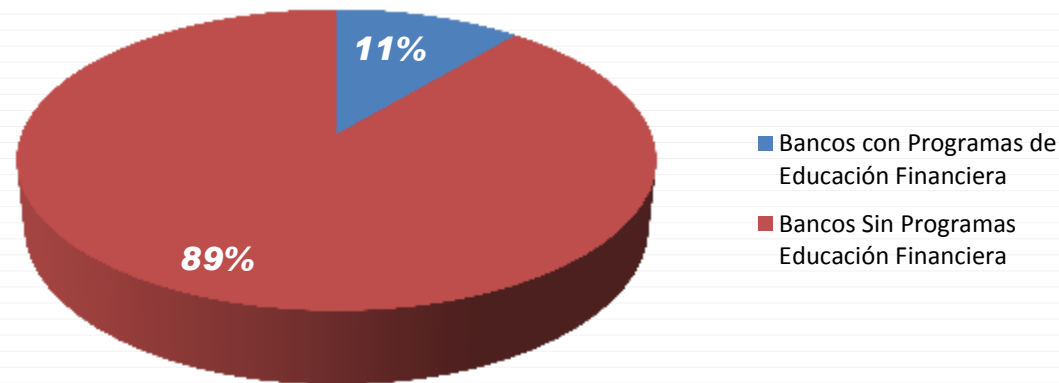
Tarjeta de Crédito		Promedio	6.67
	BanCoppel	Max	8.67
	Scotiabank Inverlat	Min	3.28
Crédito Personal		Promedio	7.62
	Banco Regional de Monterrey	Max	9.82
	Banco Santander	Min	3.75
Crédito de Nómina		Promedio	7.82
	Banca Afirme	Max	9.88
	Banco Santander	Min	5.34
Crédito Hipotecario		Promedio	6.50
	Banco Ve Por Más	Max	8.95
	Banco Santander	Min	3.64
Cuenta de Nómina		Promedio	7.82
	Banca Afirme	Max	9.88
	Banco Santander	Min	5.34
Cuenta de Cheques		Promedio	7.52
	Banco Bancrea	Max	10.00
	HSBC México	Min	3.99

Nota: Mayor número de contratos.

❑ Educación Financiera

- Sólo 11% de las instituciones de Banca Múltiple cuentan con un programa de educación financiera: Banco Nacional de México, BBVA Bancomer, Banco Autofin México, Banco Azteca y Banco Compartamos.

Educación Financiera



Actualización (Enero-Diciembre 2014)

- El total de bancos que conforman al sector corresponde a 6.
- 5 cuentan con al menos una reclamación (84%) en enero-diciembre de 2014.
- El índice de atención a usuarios promedio del sector, aumentó de 5.56 en enero-septiembre de 2014, a 5.58 en enero-diciembre 2014.
- En 2014, 2 bancos registraron al menos una sanción (33%); en el trimestre anterior, el mismo número de bancos presentaron al menos una sanción. El total de sanciones en Bancos asciende a 9 con un monto de 183,591 pesos en enero- diciembre de 2014.
- Sólo 2 instituciones cuentan con un programa de Educación Financiera (Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, y Sociedad Hipotecaria Federal) 33% del total.