

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES 2011, 2012, 2013 y 2014

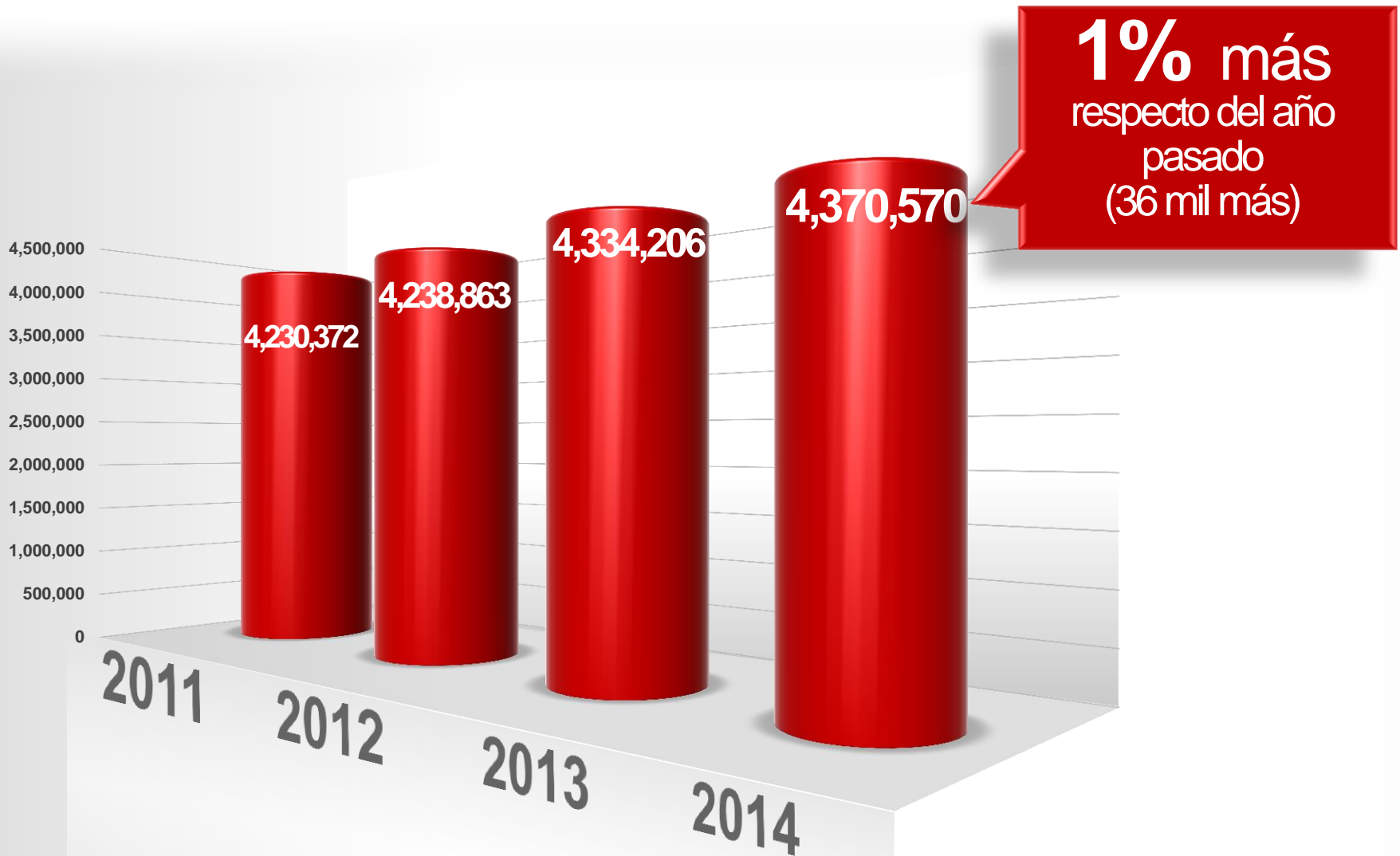
**Con base en las reclamaciones con impacto
monetario presentadas por los clientes de la
Banca en México**

Elaborado por CONDUSEF a partir de información de la CNBV

Reclamaciones anuales

(33 Bancos considerados)

2



Peso relativo por Banco:

La distribución de los reclamos
SE HA MODIFICADO:

- **BANAMEX OCUPA EL PRIMER LUGAR**, participa con el 30%.
- **BANCOMER** pasa del primero al segundo lugar con el 24%.
- El G7 concentra el **92%** de los reclamos.
- **AZTECA** se mete entre los Bancos del G7, al registrar **MÁS RECLAMOS** que Inbursa

BANCO	2011	2012	2013	P%	2014	P%
Banamex	992,659	1,000,683	1,115,745	26	1,320,827	30
BBVA Bancomer	1,474,236	1,240,930	1,298,334	30	1,043,885	24
Banco Santander	744,636	817,181	798,890	18	761,222	17
Banorte	237,986	424,921	413,239	10	427,521	10
HSBC	404,088	339,055	271,639	6	252,793	6
Scotiabank	168,507	167,894	141,508	3	164,917	4
Banco Azteca	18,540	42,296	64,906	1	147,174	3
Banco Inbursa	51,534	60,309	64,356	1	69,475	2
American Express	54,143	42,594	45,949	1	51,871	1
BanCoppel	28,261	22,905	24,313	1	32,933	1
Banca Afirme	9,123	16,574	27,835	1	25,458	1
Banco Wal-Mart	16,512	27,409	26,269	1	22,961	1
Banco del Bajío	9,968	12,942	13,847	0	16,339	0
Banragio	8,470	8,297	8,883	0	10,920	0
Banco Famsa	3,123	3,632	5,554	0	8,319	0
Banco Invex	2,530	3,752	5,393	0	8,205	0
Banco Multiva	2,074	3,081	3,263	0	2,185	0
Cibanco	160	455	450	0	834	0
Banca Mifel	992	1,285	1,253	0	731	0
Compartamos	303	384	952	0	562	0
Banco Monex	592	1,045	718	0	336	0
Banco Autofin	394	332	223	0	321	0
Consubanco	751	271	214	0	281	0
Banco Actinver	241	67	89	0	195	0
Bansi	113	120	161	0	87	0
InterCam Banco	-	-	8	0	76	0
Fundación Dondé	-	-	-	-	67	0
ABC Capital	11	146	69	0	49	0
Banco Ve Por Más	12	7	4	0	12	0
Volkswagen Bank	7	8	13	0	7	0
Interacciones	406	288	129	0	4	0
Bankaool	-	-	-	-	2	0
Banco Pagatodo	-	-	-	-	1	0
	4,230,372	4,238,863	4,334,206	100	4,370,570	100

Por grupo Bancario

(G7,G-CONSUMO, G-COMERCIAL, G-BANCA DE INVERSIÓN)

(clasificación de la CNBV)

El G7 ha disminuido su participación; en 2011 **REPRESENTABA EL 96%** del total de los reclamos de la Banca, en 2014 representa el 92%.

BANCO	2011	2012	2013	2014	Var. % (2014 vs 2013)	
Banamex	992,659	1,000,683	1,115,745	1,320,827	18	↑
Bancomer	1,474,236	1,240,930	1,298,334	1,043,885	-20	↓
Santander	744,636	817,181	798,890	761,222	-5	↓
Banorte	237,986	424,921	413,239	427,521	3	↑
HSBC	404,088	339,055	271,639	252,793	-7	↓
Scotiabank	168,507	167,894	141,508	164,917	17	↑
Inbursa	51,534	60,309	64,356	69,475	8	↑
Total	4,073,646	4,050,973	4,103,711	4,040,640	-2	
Part.	96%	96%	95%	92%		
Banco Azteca	18,540	42,296	64,906	147,174	127	↑

Este Banco se mete al grupo al registrar 77 mil reclamaciones más que Inbursa y casi igualar el número de reclamaciones registradas por Scotiabank.

En 2014, este grupo **INCREMENTÓ 57% SUS RECLAMOS**, concentrando el 6% del total de los reclamos de la Banca. Antes en 2011, concentraba el 3%.

BANCO	2011	2012	2013	2014	Var. % (2014 vs 2013)	
Banco Azteca	18,540	42,296	64,906	147,174	127	↑
American Express	54,143	42,594	45,949	51,871	13	↑
BanCoppel	28,261	22,905	24,313	32,933	35	↑
Banco Wal-Mart	16,512	27,409	26,269	22,961	-13	↓
Banco Famsa	3,123	3,632	5,554	8,319	50	↑
Compartamos	303	384	952	562	-41	↓
Banco Autofin	394	332	223	321	44	↑
Consubanco	751	271	214	281	31	↑
Volkswagen Bank	7	8	13	7	-46	↓
Total	122,034	139,831	168,393	264,429	57	
Part.	3%	3%	4%	6%		

En Banco Azteca se han duplicado los reclamos de 65 mil a 147 mil; mayoritariamente se debe al aumento en materia de tarjeta de débito, al registrar 18 mil reclamos en 2013 vs. 78 mil en 2014, es decir, 60 mil reclamaciones más (321%) de este producto.



Este grupo REPRESENTA EL 2% del total de los reclamos de la Banca; en 2014 su comportamiento fue similar al de 2013.

BANCO	2011	2012	2013	2014	Var. % (2014 vs 2013)	
Banca Afirme	9,123	16,574	27,835	25,458	-9	↓
Banco del Bajío	9,968	12,942	13,847	16,339	18	↑
Banregio	8,470	8,297	8,883	10,920	23	↑
Banco Invex	2,530	3,752	5,393	8,205	52	↑
Banco Multiva	2,074	3,081	3,263	2,185	-33	↓
Cibanco	160	455	450	834	85	↑
Banca Mifel	992	1,285	1,253	731	-42	↓
Banco Monex	592	1,045	718	336	-53	↓
Bansi	113	120	161	87	-46	↓
ABC Capital	11	146	69	49	-29	↓
Ve Por Más	12	7	4	12	200	↑
Interacciones	406	288	129	4	-97	↓
Otros 4 bancos*			8	146		
Total	34,451	47,992	62,013	65,306	5	
Part.	1%	1%	1%	2%		

(*) 2014: Intercam Banco (76), Dondé Banco (67), Bankaool (2) y Pagatodo (1)

Por producto financiero

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

Distribución de los reclamos por producto financiero

9

En 2014, **55 DE CADA 100** reclamos correspondieron a tarjeta de crédito, **33 a tarjeta de débito** y **11 a depósitos a la vista**.

PRODUCTO	2011	2012	2013	2014	Part.	Var % (2014 vs 2013)
Tarjeta de Crédito	2,701,206	2,710,283	2,735,629	2,422,300	55.4%	-11%
Tarjeta de Débito	1,185,884	1,104,641	1,161,504	1,446,950	33.1%	25%
Depósitos a la Vista	329,728	409,742	426,446	486,298	11.1%	14%
Tarjeta Prepagada	10,608	11,963	8,738	12,277	0.3%	41%
Depósitos a plazo	2,946	2,234	1,889	2,745	0.1%	45%
Total	4,230,372	4,238,863	4,334,206	4,370,570	100%	1%

En términos absolutos, **LAS RECLAMACIONES DE TARJETA DE CRÉDITO DECRECIERON 11%** con relación al 2013, en contraste la **TARJETA DE DÉBITO AUMENTÓ 25%**, depósitos a la vista 14%, tarjeta prepagada 41% y depósitos a plazo 45%.

Por canal transaccional

(en el cual se realizó la transacción no reconocida)

Distribución de los reclamos por canal transaccional

11

En 2014, **45 DE CADA 100** reclamos se originaron en TPVs, **17 en canales remotos**, **15 en el propio Banco** y **13 en ATMs**.

CANAL	2011	2012	2013	2014	Part.	Var % (2014 vs 2013)
Terminal Punto de Venta	2,197,105	2,162,253	2,112,819	1,954,468	45%	-7%
Canales remotos*	300,409	383,329	613,766	745,927	17%	22%
Movimiento generado x Banco	973,152	950,225	771,956	649,240	15%	-16%
Cajeros Automáticos	559,196	554,516	578,881	589,958	13%	2%
Sucursales	165,419	145,930	136,865	148,080	3%	8%
Corresponsales	9,023	8,601	16,775	23,073	1%	38%
Otros Bancos	1,304	2,319	2,754	2,976	0%	8%
Otros canales	24,764	31,690	100,390	256,848	6%	
Total	4,230,372	4,238,863	4,334,206	4,370,570	100%	1%

*Incluye: Comercio por Internet, Comercio por Teléfono, Pagos por Celular, Operaciones por Internet, Banca Móvil y Banca por Teléfono

En términos absolutos, **LAS RECLAMACIONES EN TPVS DECRECIERON 7%** con relación al 2013, al igual que las **TRANSACCIONES GENERADAS POR EL BANCO 16%**, en contraste los **CANALES REMOTOS AUMENTARON 22%**.

Por causa o motivo

(por el cual el cliente presenta la reclamación)

Distribución de los reclamos por causa

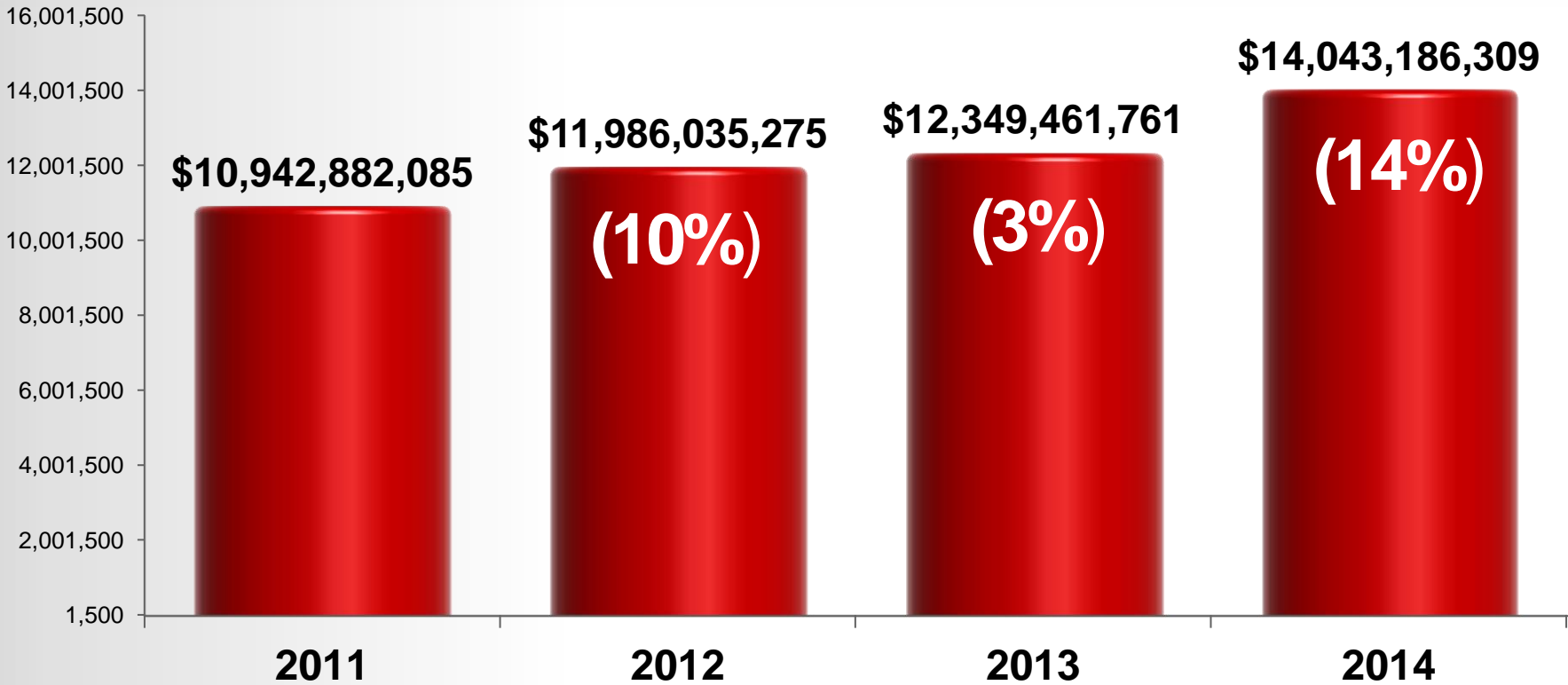
13

CAUSA	2011	2012	2013	2014	Part.	Var % (2014 vs 2013)
Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	2,586,495	2,454,531	2,535,151	2,478,538	57%	-2%
No Entrega Cantidad Solicitada	258,788	302,169	282,643	353,295	8%	25%
Retiro No Reconocido	193,083	262,399	310,118	264,712	6%	-15%
Cobros No Reconocidos por Otros Conceptos	362,903	269,247	265,290	228,580	5%	-14%
Pago Automático Mal Aplicado (domiciliación)	141,013	159,260	149,354	160,436	4%	7%
Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Morat.	282,533	254,552	218,794	147,227	3%	-33%
Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta	185,117	268,944	142,756	107,825	2%	-24%
Depósito No Acreditado	43,165	64,597	71,008	106,401	2%	50%
Transferencia No Reconocida	10,812	10,955	18,280	62,088	1%	240%
Pago No Acreditado	27,544	35,814	42,724	50,344	1%	18%
Producto No Reconocido	12,459	25,247	37,114	41,697	1%	12%
Error Operativo del Cliente	11,369	14,690	27,536	35,221	1%	28%
Cheques Mal Negociados	37,837	44,988	34,087	28,119	1%	-18%
Inconformidad por Alteración de Pagarés	7,160	13,425	14,299	15,539	0%	9%
Devolución No Aplicada	8,788	11,979	11,240	10,542	0%	-6%
Cobro No Reconocido por Comisiones por Disposic. Efec.	26,303	30,663	10,800	9,985	0%	-8%
Error Operativo del Banco	19,577	9,398	37,815	6,822	0%	-82%
Inconformidad de Rendimientos o Capital Pagados	1,785	1,373	994	945	0%	-5%
Otras causas	13,641	4,632	124,203	262,254	6%	-
Total	4,230,372	4,238,863	4,334,206	4,370,570	100%	1%

Afectación monetaria a los Usuarios



Monto reclamado (pesos)

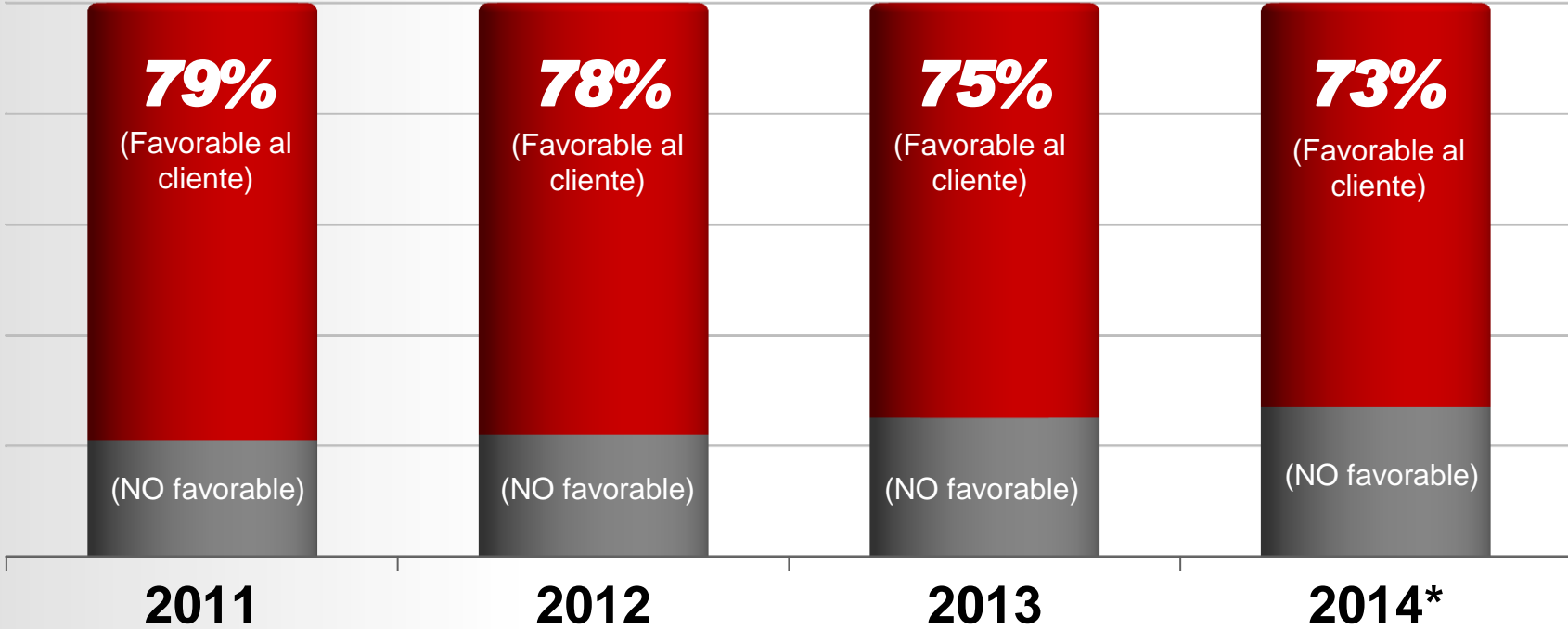


El monto total reclamado por los usuarios sumó 14,043 millones de pesos, **1,693 MÁS (14%)** que lo reportado en 2013 (12,349 millones de pesos).

Respuesta y bonificación monetaria al Usuario

Respuesta al usuario

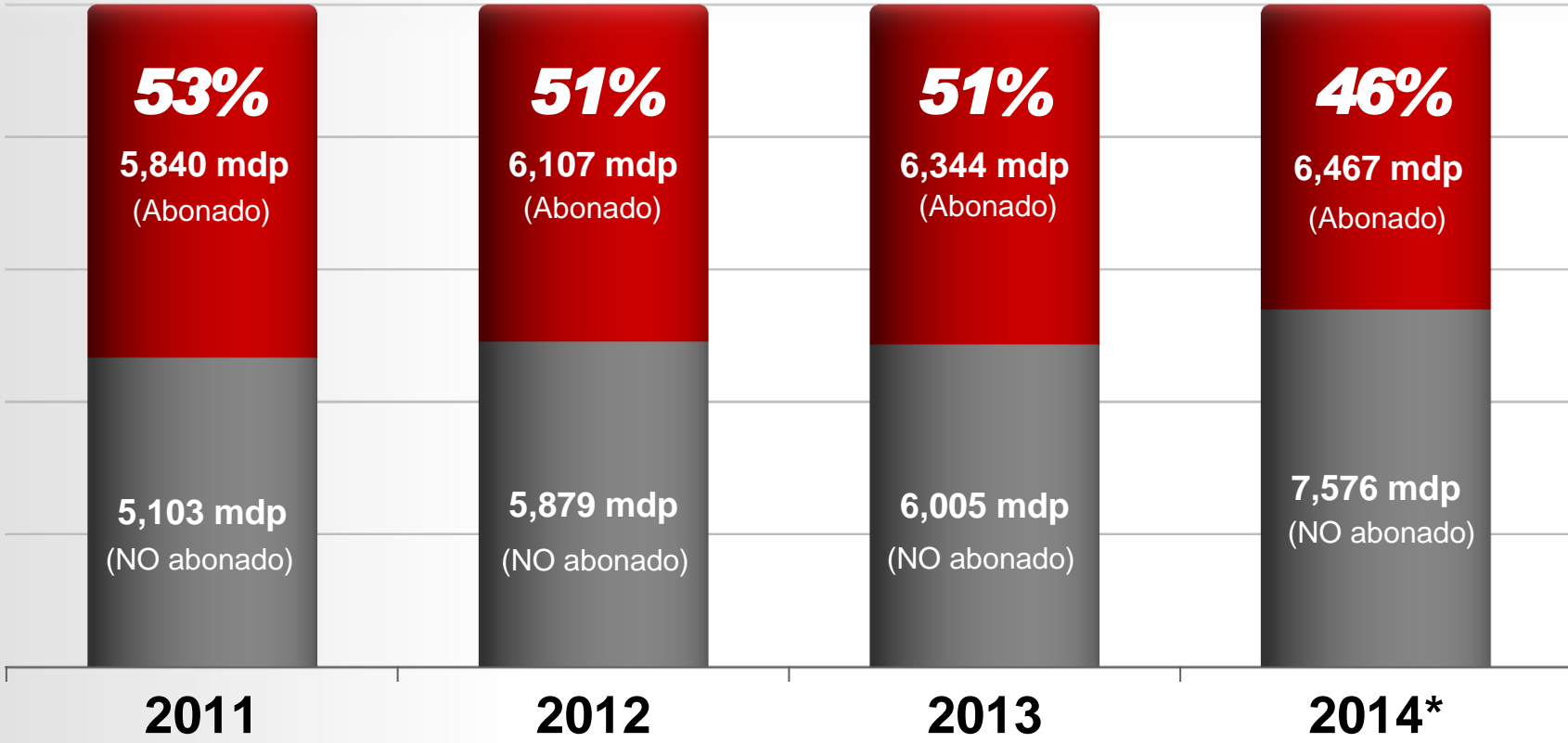
PORCENTAJE DE ASUNTOS CON RESPUESTA FAVORABLE EN RELACIÓN CON LOS ASUNTOS CONCLUIDOS:



En 2014, de cada 100 reclamaciones registradas, **73 SE RESOLVIERON A FAVOR** del usuario.

(*) cifras a diciembre de 2014

Monto abonado al usuario (pesos)

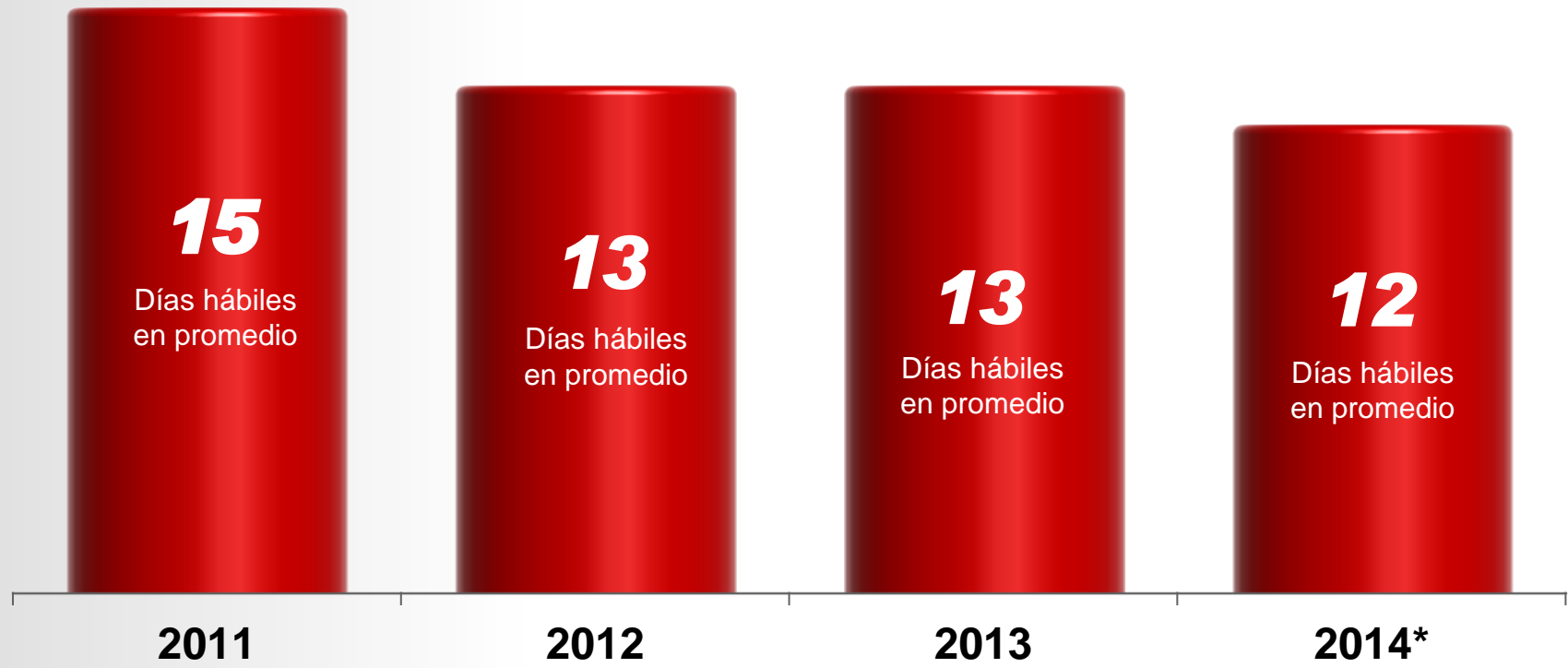


En 2014 el monto total abonado sumó 6,467 millones de pesos (46% del monto total reclamado); **CINCO PUNTOS POR DEBAJO DE LO REPORTADO EN 2013**. Se espera que esta cifra aumente a lo largo del año 2015, cuando se concluyan cerca de 430 mil asuntos en trámite.

(*) cifras a diciembre de 2014

Tiempo de respuesta

DE LA FECHA DE RECLAMACIÓN A LA FECHA DE RESOLUCIÓN:



El tiempo de respuesta al usuario fue de **12 DÍAS HÁBILES** promedio.

(*) cifras a diciembre de 2014