

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES IMPUTABLES A UN POSIBLE FRAUDE


2011, 2012, 2013 y 2014

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

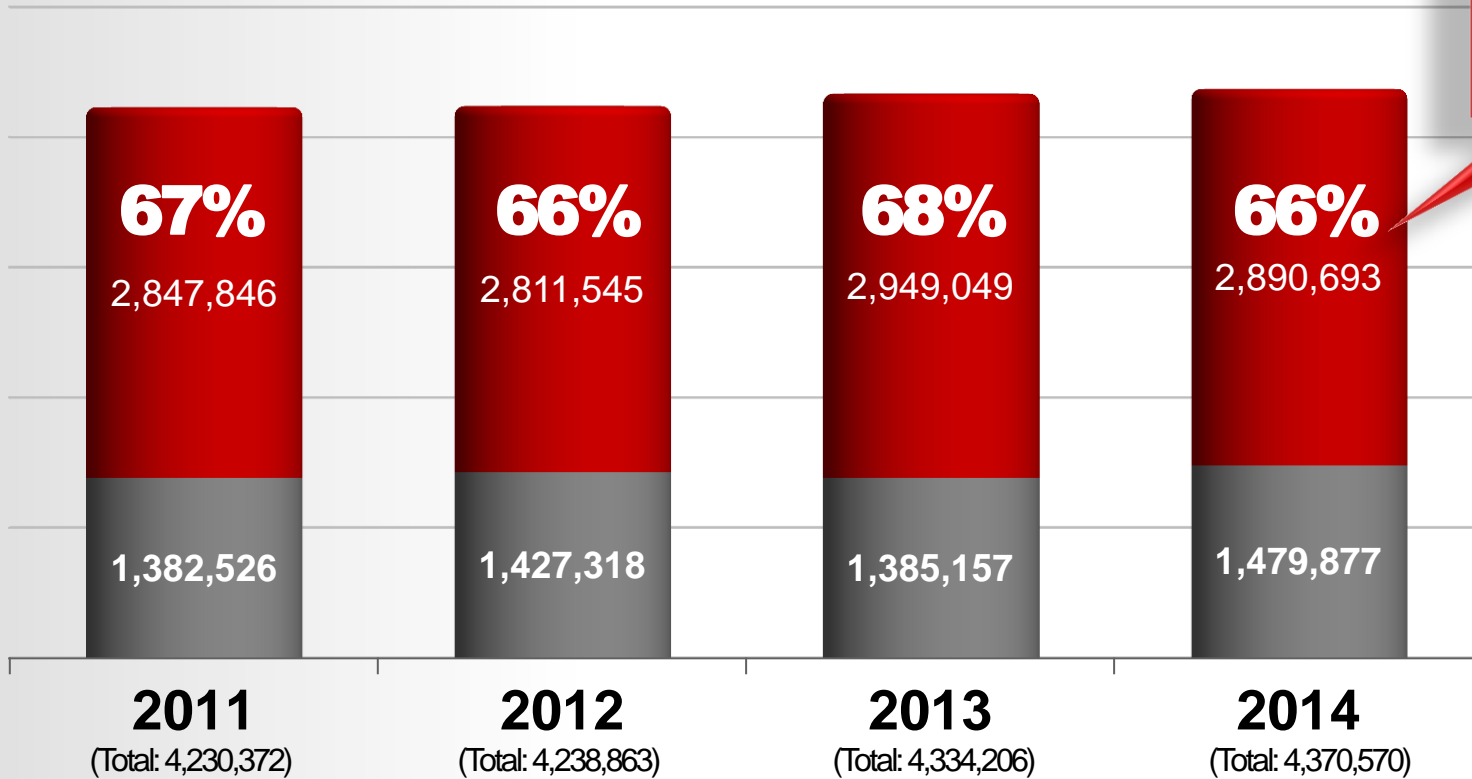
Reclamaciones
imputables a
un posible
fraude

- Robo o extravío del plástico
- Clonación de la banda magnética
- Compras remotas (ventas por teléfono e internet)
- Transferencias electrónicas no reconocidas
- Robo de identidad o falsificación de datos personales
- Prácticas engañosas para obtener datos en cajeros automáticos.

Reclamaciones totales

 Reclamaciones imputables a un posible fraude*

 Reclamaciones operativas**

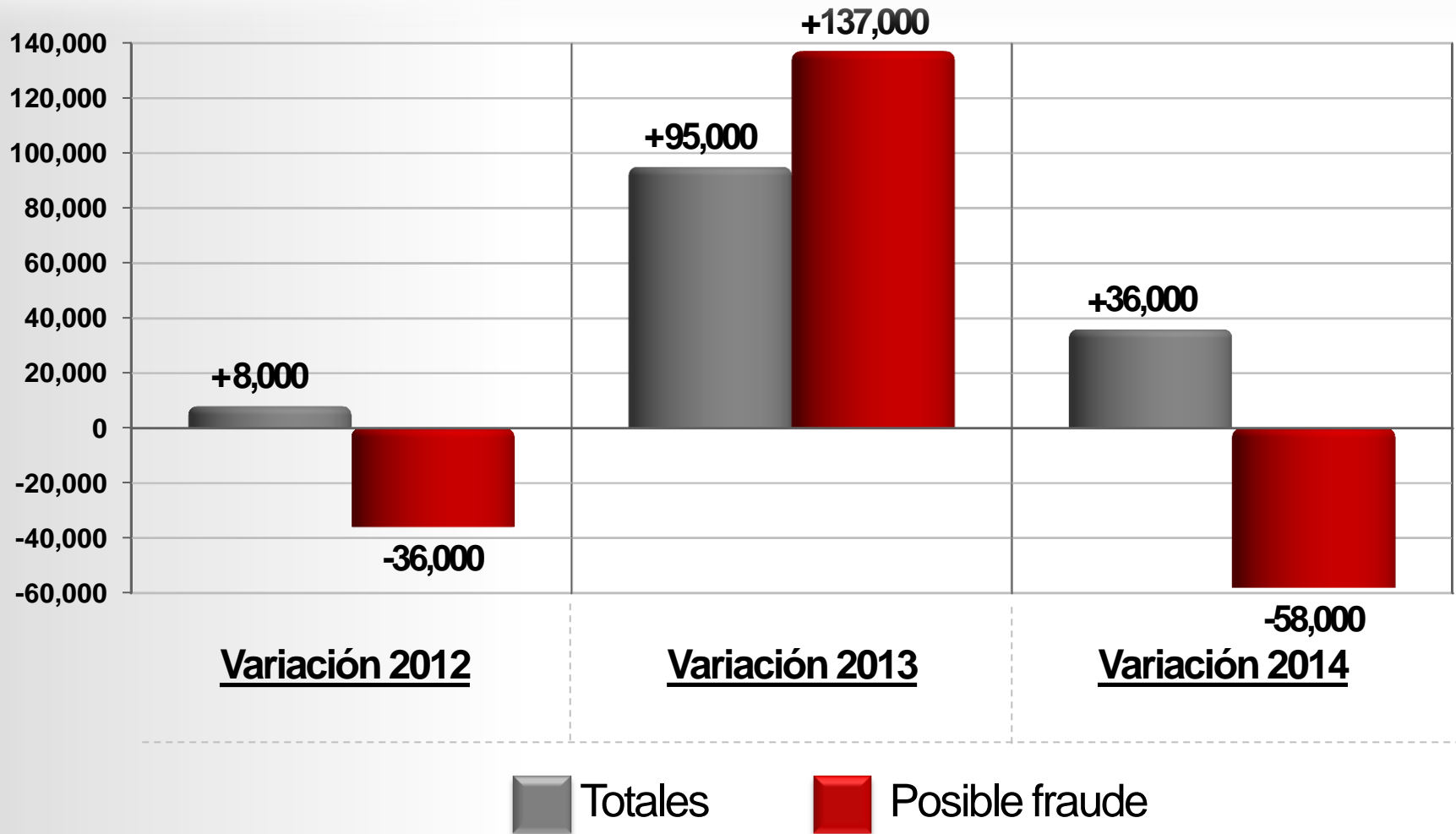


-2% respecto del año 2013
(58 mil menos)

(*) Posible fraude en materia de robo o extravío, falsificación, comercio electrónico y transferencias.

(**) En materia de comisiones, intereses, fallas del banco o del cliente.

Flujo de las reclamaciones: Totales vs posible fraude



Reclamaciones imputables a un posible fraude del G7

5

Desde el 2011, **3 BANCOS DEL G7** han registrado incrementos anuales en sus reclamos (Santander, Banorte e Inbursa).

| BANCO | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Part. | Var. nominal (2014 vs 2013) |
|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|-----------------------------|
| Santander | 311,236 | 387,612 | 465,982 | 534,245 | 20% | 68,263 |
| Banorte | 98,639 | 212,832 | 223,111 | 261,862 | 10% | 38,751 |
| Scotiabank | 122,179 | 81,554 | 80,037 | 99,450 | 4% | 19,413 |
| Inbursa | 30,150 | 39,283 | 41,765 | 52,345 | 2% | 10,580 |
| HSBC | 200,284 | 176,436 | 181,807 | 172,081 | 7% | -9,726 |
| Banamex | 902,924 | 937,081 | 879,115 | 800,046 | 30% | -79,069 |
| Bancomer | 1,077,449 | 841,401 | 909,821 | 713,486 | 27% | -196,335 |
| Total | 2,742,861 | 2,676,199 | 2,781,638 | 2,633,515 | | |

Por el contrario, los reclamos de HSBC, Banamex y Bancomer disminuyeron en el último año.

Reclamaciones imputables a un posible fraude del G-CONSUMO

Desde 2012, 7 DE 8 BANCOS DE ESTE GRUPO han registrado incrementos anuales en sus reclamos (excepto Compartamos).

| BANCO | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Part. | Var. nominal (2014 vs 2013) |
|------------------|---------------|----------------|----------------|----------------|------------|--------------------------------|
| Banco Azteca | 16,415 | 40,138 | 59,657 | 137,463 | 60% | 77,806 |
| American Express | 45,947 | 40,835 | 44,159 | 50,073 | 22% | 5,914 |
| BanCoppel | 17,809 | 17,338 | 19,296 | 23,961 | 10% | 4,665 |
| Banco Famsa | 2,068 | 2,397 | 3,922 | 5,551 | 2% | 1,629 |
| Banco Wal-Mart | 5,602 | 12,331 | 12,348 | 12,626 | 5% | 278 |
| Banco Autofin | 68 | 55 | 66 | 167 | 0% | 101 |
| Consubanco | 161 | 92 | 106 | 145 | 0% | 39 |
| Compartamos | 7 | 39 | 600 | 242 | 0% | -358 |
| Total | 88,077 | 113,225 | 140,154 | 230,228 | | |

Destaca Banco Azteca en 2014, al registrar un incremento del 130% respecto del año 2013.

Reclamaciones imputables a un posible fraude del G-COMERCIAL






Desde el 2011, 3 BANCOS DE ESTE GRUPO han registrado incrementos anuales en sus reclamos (Invex, Banregio y Cibanco).

| BANCO | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Part. | Var. nominal (2014 vs 2013) |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|------------|--------------------------------|
| Banco Invex | 1,583 | 2,081 | 3,534 | 5,041 | 19% | 1,507 |
| Banregio | 4,175 | 5,248 | 5,707 | 6,066 | 23% | 359 |
| Cibanco | 128 | 323 | 367 | 515 | 2% | 148 |
| Banco del Bajío | 4,273 | 4,333 | 4,241 | 4,352 | 16% | 111 |
| Intercam Banco | 0 | 0 | 0 | 67 | 0% | 67 |
| Fundación Dondé | 0 | 0 | 0 | 55 | 0% | 55 |
| ABC Capital | 1 | 32 | 56 | 28 | 0% | -28 |
| Bansi | 84 | 103 | 124 | 44 | 0% | -80 |
| Banca Mifel | 387 | 355 | 556 | 370 | 1% | -186 |
| Banco Monex | 506 | 868 | 665 | 279 | 1% | -386 |
| Banco Multiva | 838 | 923 | 1,006 | 604 | 2% | -402 |
| Banca Afirme | 4,548 | 7,574 | 10,859 | 9,388 | 35% | -1,471 |
| Otros 4 Bancos | 385 | 261 | 98 | 3 | 0% | |
| Total | 16,908 | 22,101 | 27,213 | 26,812 | | |

Evolución de las Reclamaciones imputables a un posible fraude

8

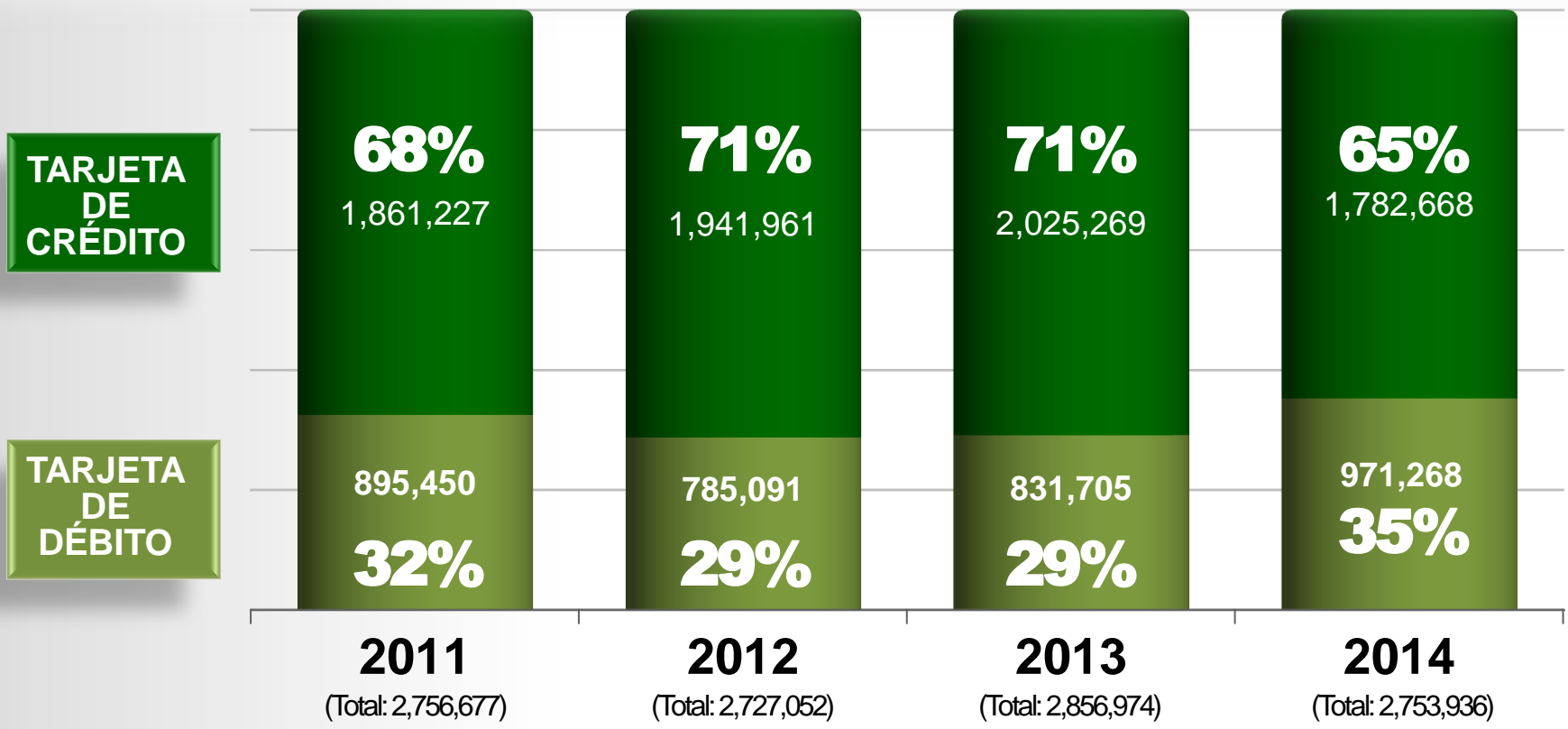
Por producto financiero

| | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Var. (2014 vs 2013) | |
|-----------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------------|---|
| Tarjeta de Crédito | 1,861,227 | 1,941,961 | 2,025,269 | 1,782,668 | -12% |  |
| Tarjeta de Débito | 895,450 | 785,091 | 831,705 | 971,268 | 17% |  |
| Depósitos a la Vista | 84,831 | 78,833 | 86,995 | 125,997 | 45% |  |
| Tarjeta Prepagada | 5,697 | 5,057 | 4,495 | 9,330 | 108% |  |
| Depósito a plazo | 641 | 603 | 585 | 1,430 | 144% |  |
| | 2,847,846 | 2,811,545 | 2,949,049 | 2,890,693 | -2% | |

Los productos tarjeta de crédito y débito concentran el 95% de los reclamos imputables a un posible fraude

**RECLAMACIONES IMPUTABLES A UN
POSIBLE FRAUDE DE
TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO**

Reclamaciones imputables a un posible fraude (peso relativo)



En 2014, la **TARJETA DE DÉBITO REGISTRÓ 140 MIL RECLAMACIONES MÁS** que las registradas en 2013.

Reclamaciones imputables a un posible fraude

Cifras generales

- En 2014, el monto total reclamado por los usuarios sumó **3,565 MILLONES DE PESOS**, 165 millones más (5%) que lo reportado en 2013.
- El monto total abonado sumó **2,285 MILLONES DE PESOS**, que equivalen al **64%** del monto total reclamado; ocho puntos por debajo de lo reportado en 2013.
% de abono de las reclamaciones totales en este producto:61%
- De cada 100 reclamaciones fraudulentas, **82 SE RESOLVIERON A FAVOR** del usuario.
- El tiempo de respuesta al usuario fue de **12 DÍAS** hábiles promedio.




| AÑO | RECLAMACIONES | MONTO RECLAMADO (\$) | MONTO ABONADO (\$) | ABONO (%) | FAVORABLES (%) | TIEMPO (días) |
|------|---------------|----------------------|--------------------|-----------|----------------|---------------|
| 2011 | 1,861,227 | 2,895,750,184 | 2,199,822,584 | 76% | 85% | 22 |
| 2012 | 1,941,961 | 3,526,648,160 | 2,607,028,781 | 74% | 82% | 20 |
| 2013 | 2,025,269 | 3,400,633,032 | 2,461,295,961 | 72% | 82% | 18 |
| 2014 | 1,782,668 | 3,565,455,671 | 2,285,524,095 | 64% | 82% | 12 |

Tarjeta de crédito

12

Reclamaciones imputables a un posible fraude

Por canal transaccional

| | AÑO | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|-----|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|  TPVs (Terminal Punto de Venta) | | 1,533,123 82% | 1,535,227 79% | 1,454,204 72% | 1,204,070 68% |
|  ATMs (Cajeros Automáticos) | | 60,628 3% | 50,645 3% | 40,546 2% | 31,494 2% |
|  Sin presencia física de la tarjeta (comercio por internet, teléfono, banca móvil, etc.) | | 267,476 14% | 356,089 18% | 530,519 26% | 547,104 31% |
| | | 1,861,227 | 1,941,961 | 2,025,269 | 1,782,668 |

- Desde 2011, los reclamos en **TPVs HAN CAÍDO** (250 mil menos en el último año).
- En **ATMs** los reclamos **TIENDEN A DESAPARECER** (2% de participación).
- En 2014, el canal **sin presencia física de la tarjeta registró 17 mil reclamos más respecto del año 2013.**

Tarjeta de crédito

13

Reclamaciones imputables a un posible fraude

Por Banco

| | Banco | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Part. | (2014 vs 2013) | |
|------------------------------|---|---------|---------|---------|---------|------------|----------------|-----------------|
| | | | | | | | Var.% | Var. Nominal |
| Bancos con mayor incremento |  Santander | 164,945 | 196,301 | 256,873 | 279,883 | 16% | 9% | 23,010 |
| |  BANCO AZTECA | 12,215 | 29,768 | 43,388 | 57,141 | 3% | 32% | 13,753 |
| |  BANORTE | 43,232 | 90,330 | 97,376 | 105,823 | 6% | 9% | 8,447 |
| Bancos con mayor disminución |  HSBC | 78,949 | 89,877 | 110,012 | 103,229 | 6% | -6% | -6,783 |
| |  Banamex | 573,765 | 738,803 | 598,376 | 516,101 | 29% | -14% | -82,275 |
| |  BBVA Bancomer | 869,215 | 664,126 | 776,738 | 551,244 | 31% | -29% | -225,494 |

De 19 Bancos considerados, 14 registraron aumentos y 5 disminuciones.

En Tarjeta de Crédito

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN POSIBLE FRAUDE

14

(Número de reclamaciones de TC (POSIBLE FRAUDE) EN RELACIÓN al número de Tarjetas de Crédito)

| | | RECLAMACIONES POR CADA 10 MIL TARJETAS | | | |
|--|-------------------|---|------------|------------|--------------|
| | | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| Bancos que <u>HAN AUMENTADO</u> el índice de reclamación en 2014 | Santander* | 374 | 614 | 975 | 1,061 |
| | American Express | 1,059 | 912 | 960 | 1,169 |
| | Scotiabank | 840 | 1,045 | 981 | 1,076 |
| | Banregio | 736 | 679 | 715 | 907 |
| | Banco Wal-Mart | 107 | 102 | 109 | 136 |
| | HSBC | 688 | 618 | 827 | 847 |
| | Inbursa | 620 | 797 | 755 | 822 |
| | Afirme* | 86 | 194 | 236 | 411 |
| Bancos que <u>HAN DISMINUIDO</u> el índice de reclamación en 2014 | Banamex | 1,112 | 1,331 | 1,040 | 994 |
| | Banca Mifel | 1,156 | 1,109 | 1,004 | 864 |
| | BBVA Bancomer | 1,079 | 853 | 1,061 | 851 |
| | Banorte | 270 | 600 | 644 | 629 |
| | Banco del Bajío | 470 | 577 | 578 | 474 |
| | Invex | 267 | 368 | 468 | 461 |
| | Consubanco | 71 | 58 | 84 | 76 |
| | BanCoppel | 62 | 51 | 53 | 51 |
| Bancos sin variación | Banco Famsa | - | - | - | 1,586 |
| | Dondé | - | - | - | 323 |
| | | 781 | 826 | 880 | 794 |

(*) Desde 2011, han mostrado incrementos.

Nota: No se incluye a Banco Azteca porque no se tienen datos consistentes, a pesar de tener reclamaciones.

Fuente: CNBV y BANXICO (Reporte de tarjetas emitidas)

Reclamaciones imputables a un posible fraude

Cifras generales

- En 2014, el monto total reclamado por los usuarios sumó **1,600 MILLONES DE PESOS**, 227 millones más (16%) que lo reportado en 2013.
- El monto total abonado sumó **779 MILLONES DE PESOS**, que equivalen al **49%** del monto total reclamado; 11 puntos menos que lo reportado en 2013.
% de abono de las reclamaciones totales en este producto:58%
- De cada 100 reclamaciones fraudulentas, **67 SE RESOLVIERON A FAVOR** del usuario.
- El tiempo de respuesta al usuario fue de **13 DÍAS** hábiles promedio.




| AÑO | RECLAMACIONES | MONTO RECLAMADO (\$) | MONTO ABONADO (\$) | ABONO (%) | FAVORABLES (%) | TIEMPO (días) |
|------|---------------|----------------------|--------------------|-----------|----------------|---------------|
| 2011 | 895,450 | 1,492,720,090 | 1,029,044,156 | 69% | 73% | 24 |
| 2012 | 785,091 | 1,355,945,458 | 886,890,448 | 65% | 72% | 18 |
| 2013 | 831,705 | 1,373,940,913 | 829,003,680 | 60% | 65% | 18 |
| 2014 | 971,268 | 1,600,603,240 | 779,440,756 | 49% | 67% | 13 |

Tarjeta de débito

16

Reclamaciones imputables a un posible fraude

Por canal transaccional

| | AÑO | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|-----|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|  TPVs (Terminal Punto de Venta) | | 618,388 69% | 557,608 71% | 527,127 63% | 648,036 67% |
|  ATMs (Cajeros Automáticos) | | 199,704 22% | 181,695 23% | 225,311 27% | 177,046 18% |
|  Sin presencia física de la tarjeta (comercio por internet, teléfono, banca móvil, etc.) | | 77,358 9% | 45,788 6% | 79,267 10% | 146,186 15% |
| | | 895,450 | 785,091 | 831,705 | 971,268 |

- A diferencia de TC, los reclamos en **TPVs AUMENTARON EN 120 MIL .**
- **50 MIL RECLAMACIONES MENOS EN ATMs.**
- **67 MIL RECLAMACIONES MÁS** en el canal **sin presencia física de la tarjeta.**

Tarjeta de débito

17

Reclamaciones imputables a un posible fraude

Por Banco

| | Banco | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Part. | (2014 vs 2013) | |
|------------------------------|--|---------|---------|---------|---------|------------|----------------|----------------|
| | | | | | | | Var.% | Var. Nominal |
| Bancos con mayor incremento |  BANCO AZTECA | 3,551 | 10,017 | 15,788 | 74,800 | 8% | 374% | 59,012 |
| |  Santander | 134,494 | 179,194 | 197,184 | 240,404 | 25% | 22% | 43,220 |
| |  BANORTE | 49,994 | 113,991 | 118,015 | 139,812 | 14% | 18% | 21,797 |
| Bancos con mayor disminución |  AFIRME El Banco de Hoy | 4,315 | 7,200 | 10,135 | 8,160 | 1% | -19% | -1,975 |
| |  Banco WAL*MART | 1,972 | 7,627 | 5,862 | 3,480 | 0% | -41% | -2,382 |
| |  Banamex | 299,239 | 164,905 | 245,548 | 228,211 | 23% | -7% | -17,337 |

De 26 Bancos considerados, 11 registraron aumentos, 11 disminuciones y 4 sin variación.

En Tarjeta de Débito

ÍNDICE DE RECLAMACIÓN POSIBLE FRAUDE

18

(Número de reclamaciones de TD (POSIBLE FRAUDE) EN RELACIÓN al número de Tarjetas de Débito)

| | | RECLAMACIONES POR CADA 10 MIL TARJETAS | | | |
|--|-----------------|---|-----------|-----------|------------|
| | | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| Bancos que <u>HAN AUMENTADO</u> el índice de reclamación en 2014 | Bansí | 193 | 222 | 221 | 281 |
| | Santander | 190 | 209 | 196 | 249 |
| | Actinver* | 0 | 44 | 64 | 183 |
| | Inbursa | 237 | 139 | 126 | 146 |
| | HSBC | 172 | 125 | 120 | 124 |
| | Autofin | 27 | 19 | 22 | 97 |
| | Banorte | 47 | 82 | 69 | 84 |
| | Banco Azteca* | 4 | 10 | 18 | 83 |
| | BBVA Bancomer | 114 | 84 | 44 | 47 |
| Bancos que <u>HAN DISMINUIDO</u> el índice de reclamación en 2014 | Scotiabank | 1,056 | 609 | 545 | 259 |
| | CIBanco | 92 | 140 | 204 | 194 |
| | Afirme | 117 | 148 | 203 | 133 |
| | Banamex | 231 | 109 | 138 | 128 |
| | Banregio | 152 | 195 | 159 | 97 |
| | Banca Mifel | 44 | 27 | 150 | 72 |
| | Banco del Bajío | 109 | 122 | 76 | 59 |
| | Banco Wal-Mart | 30 | 99 | 65 | 41 |
| | Compartamos | 4 | 6 | 59 | 19 |
| | Multiva | 171 | 159 | 45 | 14 |
| Bancos sin variación | Banco Pagatodo | - | - | - | 182 |
| | Dondé Banco | - | - | - | 103 |
| | InterCam Banco | - | - | - | 95 |
| | BanCoppel | 9 | 7 | 6 | 6 |
| | | 121 | 92 | 83 | 93 |

(*) Desde 2011, han mostrado incrementos.

Nota: No se incluye a ABC Capital, Banco Famsa e Interacciones porque no se tienen datos consistentes en las tarjetas, a pesar de tener reclamaciones.

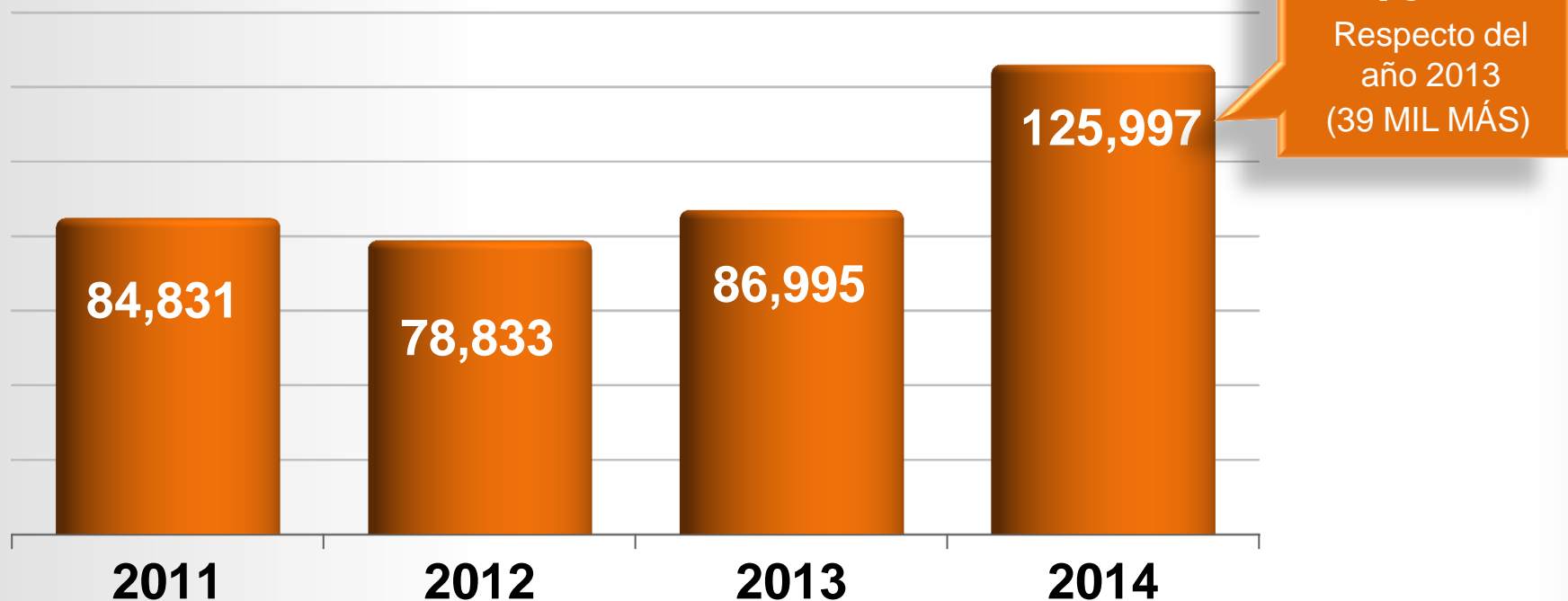
Fuente: CNBV (Reporte de contratos de tarjetas de débito)

**RECLAMACIONES IMPUTABLES A UN
POSIBLE FRAUDE DE
DEPÓSITO A LA VISTA**

Depósitos a la vista

Reclamaciones imputables a un posible fraude

Los posibles fraudes en este producto, se derivan principalmente de **“RETIROS NO RECONOCIDOS”** que reflejan un cargo a la cuenta del usuario; **TRANSFERENCIAS NO RECONOCIDAS** (“Phishing” suplantación de páginas y/o sitios de Internet) y **CHEQUES MAL NEGOCIADOS** (firma falsificada).



Depósitos a la vista

Reclamaciones imputables a un posible fraude

Cifras generales

- En 2014, el monto total reclamado por los usuarios sumó **2,152 MILLONES DE PESOS**, 171 millones menos (-7%) que lo reportado en 2013.
 - El monto total abonado sumó **570 MILLONES DE PESOS**, que equivalen al **27%** del monto total reclamado; 6 puntos menos que lo reportado en 2013.
- % de abono de las reclamaciones totales en este producto:31%**
- De cada 100 reclamaciones fraudulentas, **41 SE RESOLVIERON A FAVOR** del usuario.
 - El tiempo de respuesta al usuario fue de **13 DÍAS** hábiles promedio.

| AÑO | RECLAMACIONES | MONTO RECLAMADO (\$) | MONTO ABONADO (\$) | ABONO (%) | FAVORABLES (%) | TIEMPO (días) |
|------|---------------|----------------------|--------------------|-----------|----------------|---------------|
| 2011 | 84,831 | 2,471,025,340 | 284,589,473 | 12% | 26% | 12 |
| 2012 | 78,833 | 2,355,043,816 | 378,197,816 | 16% | 21% | 11 |
| 2013 | 86,995 | 2,323,400,523 | 499,021,978 | 21% | 25% | 11 |
| 2014 | 125,997 | 2,151,964,383 | 570,472,692 | 27% | 41% | 13 |

Depósitos a la vista

22

Reclamaciones imputables a un posible fraude

Por canal transaccional

| AÑO | 2011 | | 2012 | | 2013 | | 2014 | |
|--|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|-------------|----------------|-------------|
| Sucursales | 65,798 | 78% | 53,227 | 68% | 51,200 | 59% | 59,741 | 47% |
| Pagos por Celular | 62 | 0% | 488 | 1% | 3,427 | 4% | 33,243 | 26% |
| Operaciones por Internet Personas Físicas | 3,392 | 4% | 5,003 | 6% | 7,390 | 8% | 6,299 | 5% |
| Banca Móvil | 725 | 1% | 568 | 1% | 1,833 | 2% | 2,500 | 2% |
| Operaciones por Internet Personas Morales | 3,392 | 4% | 3,773 | 5% | 2,355 | 3% | 1,186 | 1% |
| Otros canales | 11,462 | 14% | 15,774 | 20% | 20,790 | 24% | 23,028 | 18% |
| | 84,831 | 100% | 78,833 | 100% | 86,995 | 100% | 125,997 | 100% |






- Los reclamos en **sucursales DISMINUYERON** su participación; del 59% al 47%.
- Por el contrario, los reclamos **por pagos por celular AUMENTARON 30 MIL.**
- Estos dos canales concentran prácticamente el 75% de los reclamos.

Depósitos a la vista

23

Reclamaciones imputables a un posible fraude

Por Banco

| | Banco | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Part. | (2014 vs 2013) | |
|------------------------------|--|--------|--------|--------|--------|------------|----------------|---------------|
| | | | | | | | Var. % | Var. Nominal |
| Bancos con mayor incremento |  Banamex | 29,901 | 33,170 | 34,396 | 55,464 | 44% | 61% | 21,068 |
| |  Bancomer | 23,921 | 15,846 | 23,409 | 33,064 | 26% | 41% | 9,655 |
| |  BANCO AZTECA | 235 | 53 | 149 | 4,437 | 4% | 2,878% | 4,288 |
| Bancos con mayor disminución |  | 137 | 81 | 93 | 83 | 0% | -11% | -10 |
| |  AFIRME El Banco de Hoy | 39 | 68 | 128 | 108 | 0% | -16% | -20 |
| |  HSBC | 10,163 | 8,376 | 7,253 | 5,685 | 5% | -22% | -1,568 |

De 24 Bancos considerados, 13 registraron aumentos, 6 disminuciones y 5 sin variación.

RECLAMACIONES IMPUTABLES A UN POSIBLE FRAUDE DE TARJETA PREPAGADA

Los posibles fraudes en este producto, se derivan principalmente de CARGOS NO RECONOCIDOS y RETIROS NO RECONOCIDOS que reflejan un cargo a la cuenta del usuario.

Reclamaciones imputables a un posible fraude

Cifras generales

- En 2014, se registraron 9,330 reclamaciones, 4,835 más (108%) que las reportadas en 2013.
- El monto total reclamado por los usuarios sumó **10.2 MILLONES DE PESOS**, 4.6 millones más (85%) que lo reportado en 2013.
- El monto total abonado sumó **7.9 MILLONES DE PESOS**, que equivalen al **78%** del monto total reclamado; 10 puntos más que lo reportado en 2013.

% de abono de las reclamaciones totales en este producto:79%

- De cada 100 reclamaciones fraudulentas, **85 SE RESOLVIERON A FAVOR** del usuario.
- El tiempo de respuesta al usuario fue de **6 DÍAS** hábiles promedio.




| AÑO | RECLAMACIONES | MONTO RECLAMADO (\$) | MONTO ABONADO (\$) | ABONO (%) | FAVORABLES (%) | TIEMPO (días) |
|------|---------------|----------------------|--------------------|-----------|----------------|---------------|
| 2011 | 5,697 | 6,893,411 | 4,879,297 | 71% | 74% | 14 |
| 2012 | 5,057 | 6,253,053 | 4,343,641 | 69% | 74% | 16 |
| 2013 | 4,495 | 5,512,696 | 3,769,202 | 68% | 64% | 17 |
| 2014 | 9,330 | 10,211,814 | 7,935,954 | 78% | 85% | 6 |

Tarjeta prepagada

26

Reclamaciones imputables a un posible fraude

Por canal transaccional

| | AÑO | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|-----|------------------|------------------|------------------|------------------|
|  TPVs (Terminal Punto de Venta) | | 3,282 58% | 3,788 75% | 3,372 75% | 3,908 42% |
|  ATMs (Cajeros Automáticos) | | 1,862 33% | 1,243 25% | 912 20% | 5,271 56% |
|  Sin presencia física de la tarjeta (comercio por internet, teléfono, banca móvil, etc.) | | 553 10% | 26 1% | 211 5% | 151 2% |
| | | 5,697 | 5,057 | 4,495 | 9,330 |




- Los reclamos en **TPVs DISMINUYERON** su participación; del 75% al 42%.
- En **ATMs** los reclamos ocupan el primer lugar (56% de participación).
- Los reclamos **sin presencia física de la tarjeta son mínimos**; del 5% al 2%.

Tarjeta prepagada

27

Reclamaciones imputables a un posible fraude

Por Banco

| | Banco | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Part. | (2014 vs 2013) | |
|------------------------------|--|-------|------|------|-------|------------|----------------|--------------|
| | | | | | | | Var. % | Var. Nominal |
| Bancos con mayor incremento |  BANORTE | 33 | 76 | 115 | 7,047 | 76% | 6,028% | 6,932 |
| |  BANCO MULTIVA | 21 | 139 | 154 | 200 | 2% | 30% | 46 |
| Bancos con mayor disminución |  Santander | 608 | 656 | 673 | 236 | 3% | -65% | -437 |
| |  Scotiabank | 1,857 | 773 | 876 | 390 | 4% | -55% | -486 |
| |  Banamex | - | 156 | 773 | 247 | 3% | -68% | -526 |

De 14 Bancos considerados, 2 registraron aumentos, 6 disminuciones y 6 sin variación.

RECLAMACIONES IMPUTABLES A UN POSIBLE FRAUDE DE DEPÓSITOS A PLAZO

Los posibles fraudes en este producto, se derivan principalmente de RETIROS NO RECONOCIDOS que se refleja como un cargo en las inversiones de los usuarios.

Depósitos a plazo

Reclamaciones imputables a un posible fraude

Cifras generales

- En 2014, se registraron 1,430 reclamaciones, 845 más (144%) que las reportadas en 2013.
 - El monto total reclamado por los usuarios sumó **49.1 MILLONES DE PESOS**, 12.2 millones más (33%) que lo reportado en 2013.
 - El monto total abonado sumó **9.7 MILLONES DE PESOS**, que equivalen al **20%** del monto total reclamado; 11 puntos más que lo reportado en 2013.
- % de abono de las reclamaciones totales en este producto:60%**
- De cada 100 reclamaciones fraudulentas, **17 SE RESOLVIERON A FAVOR** del usuario.
 - El tiempo de respuesta al usuario fue de **10 DÍAS** hábiles promedio.

| AÑO | RECLAMACIONES | MONTO RECLAMADO (\$) | MONTO ABONADO (\$) | ABONO (%) | FAVORABLES (%) | TIEMPO (días) |
|------|---------------|----------------------|--------------------|-----------|----------------|---------------|
| 2011 | 641 | 60,863,299 | 5,200,280 | 9% | 18% | 11 |
| 2012 | 603 | 56,136,650 | 22,070,680 | 39% | 25% | 27 |
| 2013 | 585 | 36,938,862 | 3,250,754 | 9% | 11% | 18 |
| 2014 | 1,430 | 49,155,661 | 9,743,144 | 20% | 17% | 10 |





Nota: Este tipo de reclamaciones principalmente se originaron a través del canal “Sucursales”

Depósitos a plazo

30

Reclamaciones imputables a un posible fraude

Por Banco

| | Banco | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | Part. | (2014 vs 2013) | |
|------------------------------|---|------|------|------|-------|------------|----------------|--------------|
| | | | | | | | Var. % | Var. Nominal |
| Bancos con mayor incremento |  BANCO AZTECA | 404 | 298 | 323 | 1,076 | 75% | 233% | 753 |
| |  HSBC | 114 | 156 | 136 | 218 | 15% | 60% | 82 |
| |  Actinver | - | 8 | 2 | 7 | 0% | 250% | 5 |
| Bancos con mayor disminución |  BBVA Bancomer | 45 | 32 | 31 | 30 | 2% | -3% | -1 |
| |  BANBAJIO | 2 | 3 | 4 | 2 | 0% | -50% | -2 |
| |  BANORTE | - | 31 | 22 | 15 | 1% | -32% | -7 |

De 14 Bancos considerados, 7 registraron aumentos, 3 disminuciones y 4 sin variación.