

# MOVIMIENTOS DE LA BANCA QUE AFECTAN EL PATRIMONIO DE LOS USUARIOS (enero-septiembre 2016)

**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

# PRINCIPALES HALLAZGOS

2

## Por movimientos y operaciones de la Banca

- A** Los movimientos operativos que realiza la Banca (MOB) afectan más al usuario en comparación con un fraude.
- B** En las reclamaciones por MOB, el % favorable y de abono al usuario es menor al que se muestra en un fraude.
- C** El mayor problema son los movimientos centralizados que realiza el Banco (cobros al usuario por sistema).
- D** La operación de los ATMs de la Banca también afecta considerablemente el patrimonio de los usuarios.
- E** En 2016, cerca de 1 millón de personas fueron afectadas por este tipo de movimientos.

# Reclamaciones Totales

## Clasificación de las quejas

De las 5,354,062 reclamaciones registradas ene-sep 2016:

3,917,674 se  
derivan de un  
**posible fraude**

(No necesariamente  
imputables al Banco)

**73%**

**27%**

1,436,388 se  
derivan de  
**movimientos y  
operaciones de  
la Banca (MOB)**

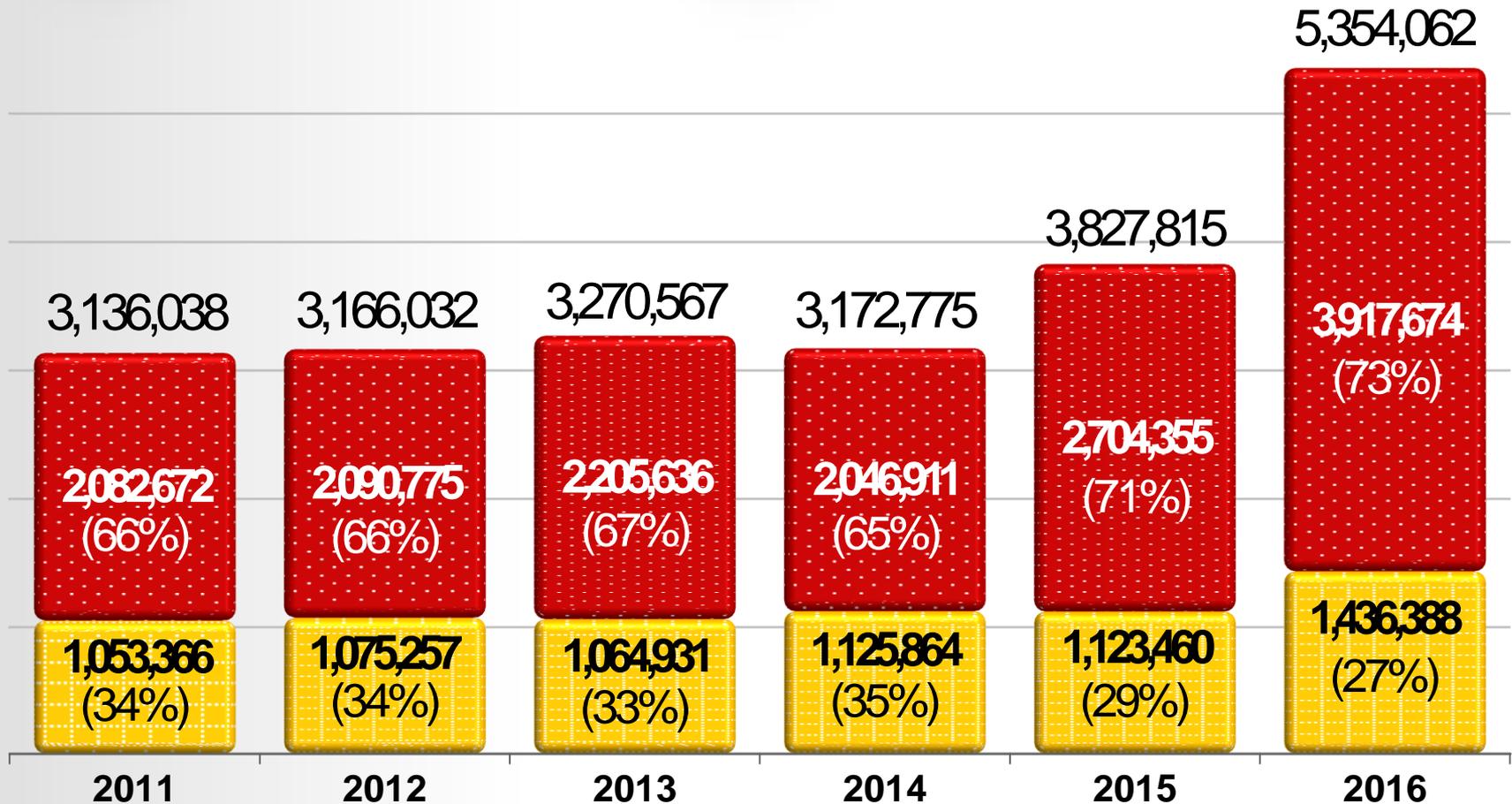
(Principalmente  
imputables al Banco)

# Reclamaciones Totales

## Clasificación de las quejas ene-sep

■ Posibles fraudes

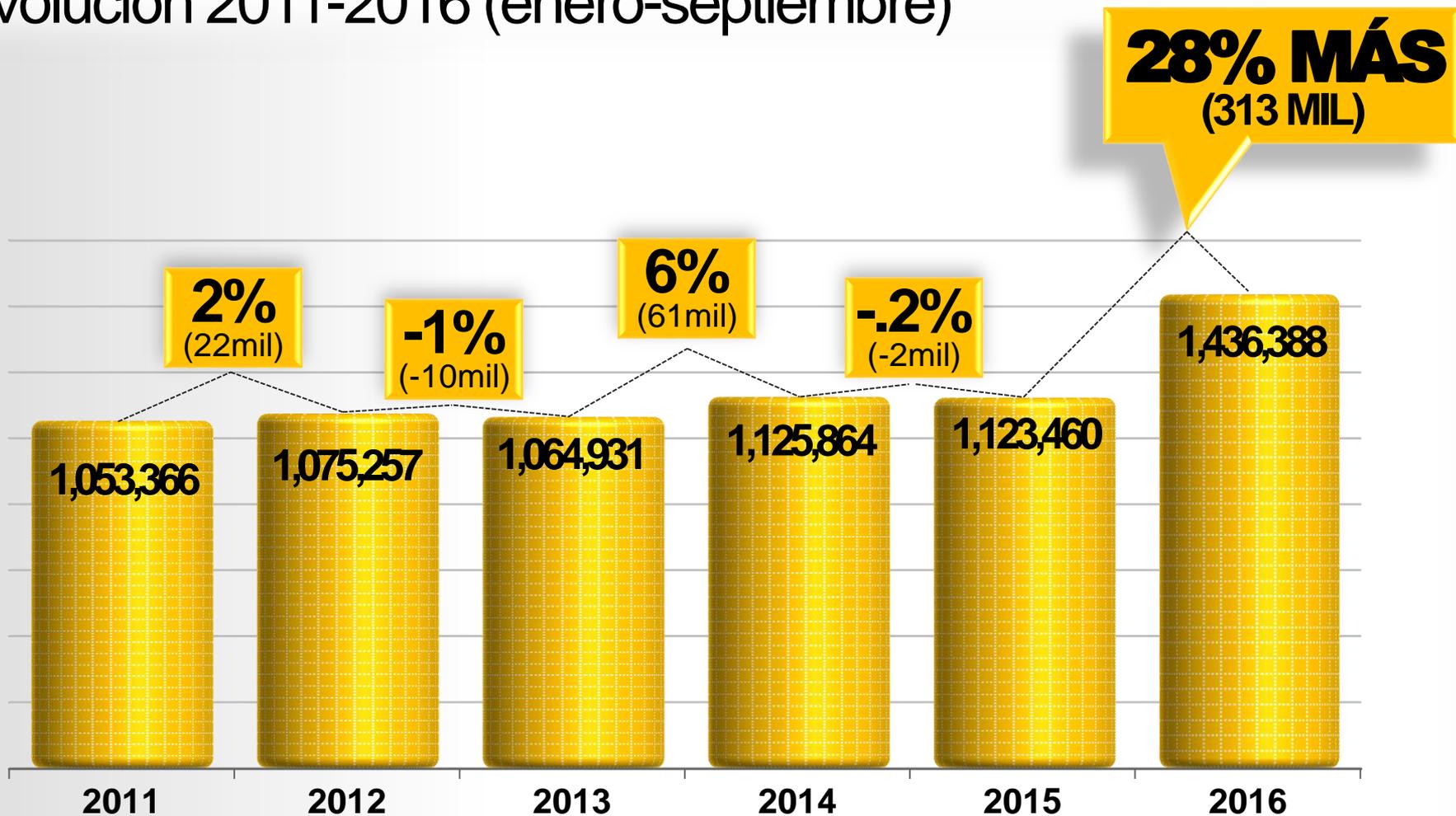
■ Movimientos Operativos de la Banca (MOB)



# Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (MOB)

5

Evolución 2011-2016 (enero-septiembre)



Crecimiento Reclamaciones totales 2016: 40%

Crecimiento Reclamaciones Fraudes 2016: 45%

# Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (ene-sep)

6

## POR CANAL

58 de cada 100 reclamaciones se derivaron por movimientos centralizados del Banco:

	2015	2016		Var. (%)
	Reclamos	Reclamos	Part. (%)	
<b>Total</b>	<b>1,123,460</b>	<b>1,436,388</b>	<b>100%</b>	<b>28%</b>
<b>Movimiento generado por el Banco*</b>	<b>657,404</b>	<b>836,240</b>	<b>58%</b>	<b>27%</b>
<b>Cajeros Automáticos</b>	<b>288,475</b>	<b>313,670</b>	<b>22%</b>	<b>9%</b>
Servicio de Adquirencia (TPV a comercios)	45,875	87,013	6%	90%
Sucursales	43,369	74,913	5%	73%
Banca Remota	23,216	71,577	5%	208%
Corresponsales	20,611	16,141	1%	-22%
Por Definir	44,510	36,834	3%	-

(\*) Incluyen las siguientes operaciones generadas por la Institución:

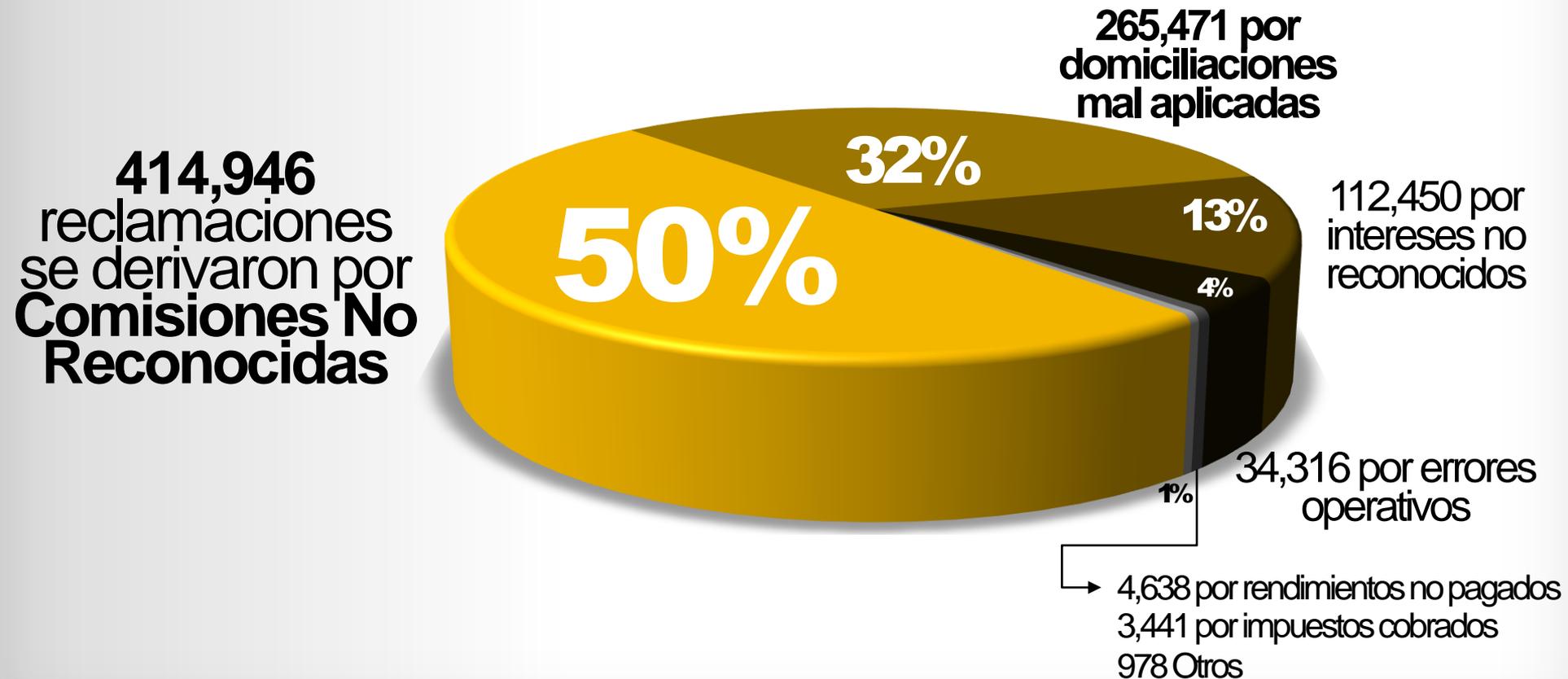
- Operaciones generadas por la propia Institución, tales como: cargos por comisiones, anualidades, moratorios, abono de intereses, entre otros.
- Operaciones generadas por cargos automáticos o programados (domiciliaciones) por concepto de pagos de bienes, servicios y créditos.

# Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (ene-sep 2016)

7

## Movimientos generados por el Banco

De las 836,240 reclamaciones, la mitad son por cobros de comisiones que el usuario no reconoció.



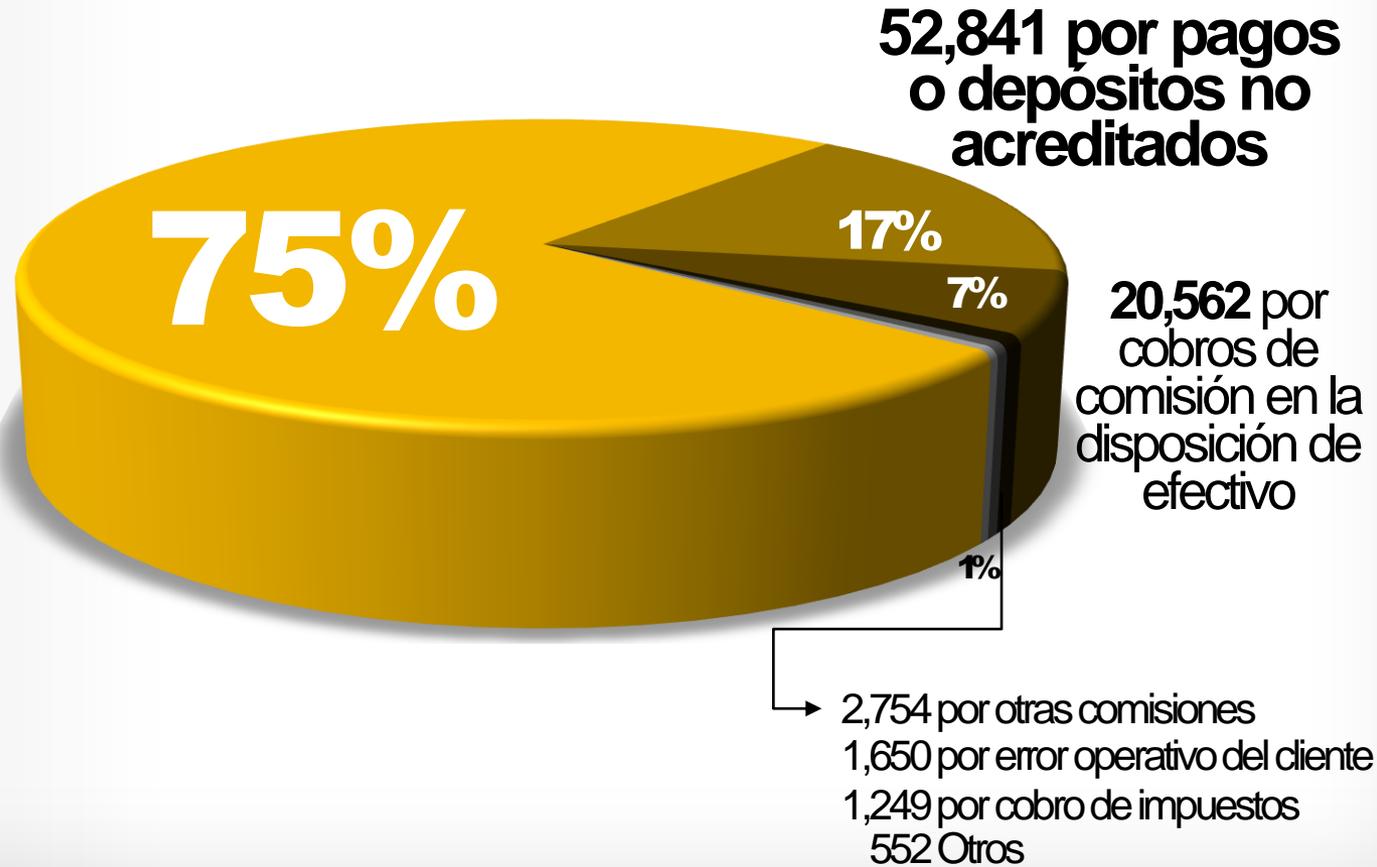
# Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (ene-sep 2016)

8

## Operaciones en Cajeros Automáticos (ATMs)

De las 313,670 reclamaciones, tres cuartas partes son por la no entrega de la cantidad solicitada.

**234,062**  
reclamaciones  
se derivaron por  
que el ATM no  
entregó la  
cantidad de  
dinero  
solicitada

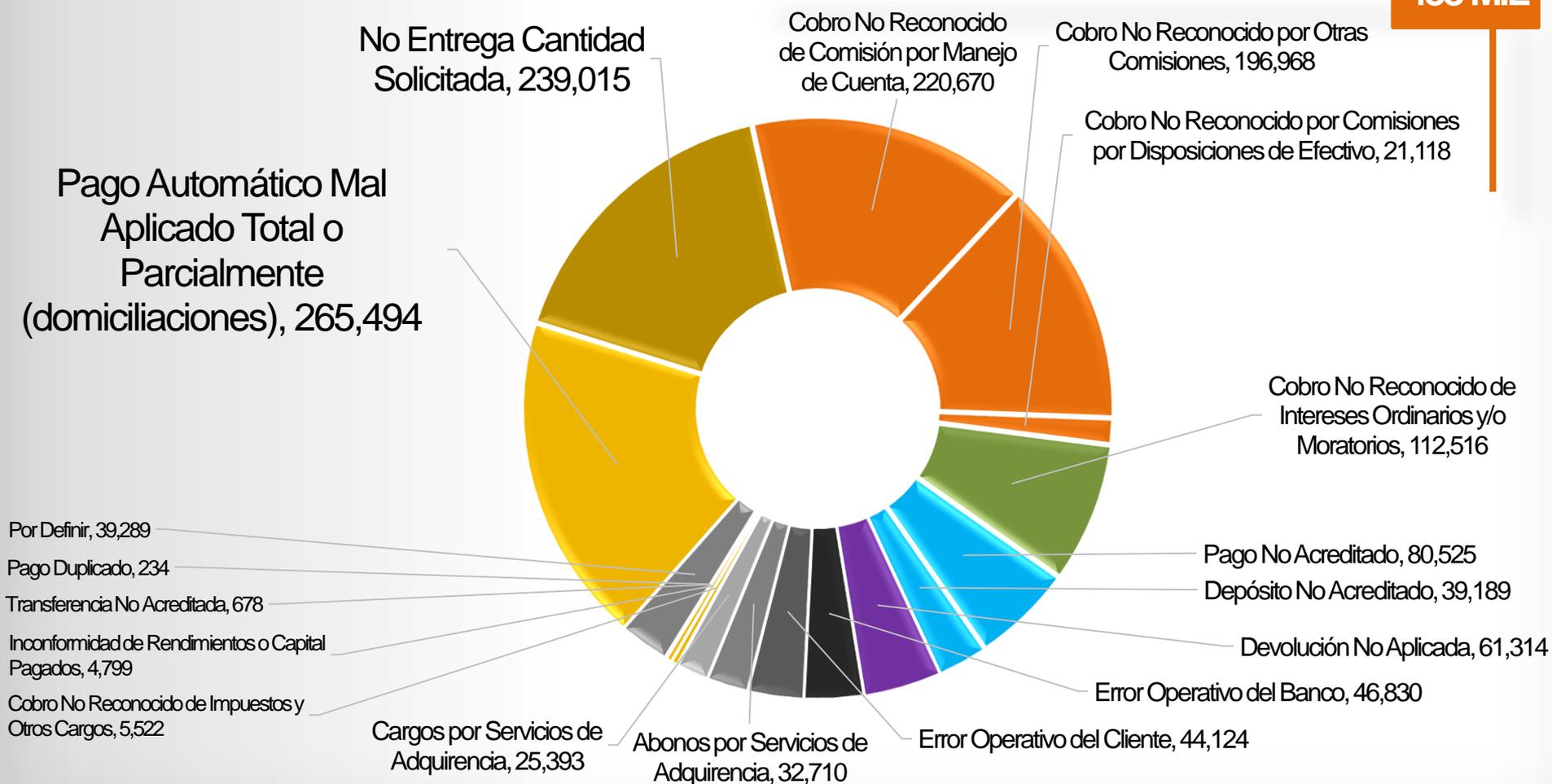


# Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (ene-sep 2016)

9

## POR CAUSA

438 MIL



**Monto reclamado, abonado  
al usuario y respuesta favorable**

# Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (ene-sep)

11

Monto reclamado:

**\$2,700 mdp MÁS**  
Respecto 2015

**\$6,449 mdp**

(40% del monto reclamado total)

**\$3,730 mdp**

(34% del monto reclamado total)

Monto reclamado  
promedio por asunto:  
\$3,320 pesos

Monto reclamado  
promedio por asunto:  
\$4,490 pesos

**2015**

(Reclamos: 1,123,460)

**2016**

(Reclamos: 1,436,388)

Monto Reclamado Reclamos totales 2015: 10,935 mdp

Monto Reclamado Reclamos Fraudes 2015: 7,205 mdp

Monto Reclamado Reclamos totales 2016: 16,000 mdp

Monto Reclamado Reclamos Fraudes 2016: 9,550 mdp

# Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (ene-sep)

12

## Monto abonado y respuesta favorable

Únicamente 37% del monto reclamado es devuelto a los usuarios; cifra menor a la registrada en 2015 (50%).

	2015	2016
<b>Reclamaciones</b>	<b>1,123,460</b>	<b>1,436,388</b>
<b>Monto reclamado total</b>	<b>\$3,730 mdp</b>	<b>\$6,449 mdp</b>
<b>Monto reclamado asuntos concluidos</b>	<b>\$3,662 mdp</b>	<b>\$5,771 mdp</b>
<b>Monto abonado</b>	<b>\$1,817 mdp</b>	<b>\$2,146 mdp</b>
<b>% de Abono</b>	<b>50%</b>	<b>37%</b>
<b>% de Respuesta Favorable</b>	<b>71%</b>	<b>69%</b>

Reclamaciones totales 2016 % de abono: 46% , %Favorable:78%

% de abono Reclamaciones Fraudes 2016: 51%, %Favorable:81%

# Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (ene-sep 2016)

13

## Monto abonado y respuesta favorable

### Por Banco

	Reclamos	Monto reclamado (mdp)		Monto Abonado (mdp)	% de abono	% Fav
		Total	Concluido			
<b>Total</b>	<b>1,436,388</b>	<b>\$6,449</b>	<b>\$5,771</b>	<b>\$2,146</b>	<b>37%</b>	<b>70%</b>
CitiBanamex	438,468	\$1,809	\$1,656	\$385	<b>23%</b>	<b>69%</b>
Bancomer	391,465	\$2,105	\$2,060	\$709	<b>34%</b>	<b>71%</b>
Santander	218,925	\$433	\$364	\$198	<b>54%</b>	<b>63%</b>
Banorte IXE	96,376	\$678	\$662	\$472	<b>71%</b>	<b>74%</b>
Banco Inbursa	74,790	\$175	\$169	\$83	<b>49%</b>	<b>78%</b>
HSBC México	69,471	\$413	\$406	\$111	<b>27%</b>	<b>66%</b>
Scotiabank	53,138	\$655	\$285	\$71	<b>25%</b>	<b>57%</b>
Banco Azteca	20,433	\$18	\$18	\$7	<b>42%</b>	<b>42%</b>
BanCoppel	16,759	\$28	\$28	\$19	<b>69%</b>	<b>72%</b>
Banco Invex	13,160	\$17	\$14	\$8	<b>56%</b>	<b>76%</b>
Banca Afirme	10,547	\$21	\$21	\$15	<b>73%</b>	<b>77%</b>
Banco del Bajío	9,763	\$19	\$18	\$16	<b>91%</b>	<b>92%</b>
American Express	6,676	\$12	\$9	\$6	<b>65%</b>	<b>87%</b>
Banregio	5,482	\$12	\$11	\$7	<b>59%</b>	<b>74%</b>
Banco Ahorro Famsa	5,178	\$14	\$11	\$6	<b>50%</b>	<b>43%</b>
Banco Multiva	3,372	\$28	\$28	\$23	<b>84%</b>	<b>74%</b>
Cibanco	1,072	\$6	\$6	\$6	<b>98%</b>	<b>95%</b>
Otros	1,313	\$5	\$5	\$4	-	-

# Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (ene-sep 2016)

14

## Monto abonado y respuesta favorable

### Por Canal

	Reclamos	Monto reclamado (mdp)		Monto Abonado (mdp)	% de abono	% Fav
		Total	Concluido			
<b>Total</b>	<b>1,436,388</b>	<b>\$6,449</b>	<b>\$5,771</b>	<b>\$2,146</b>	<b>37%</b>	<b>70%</b>
<b>Movimiento generado por el Banco</b>	836,240	\$2,063	\$1,680	\$612	<b>36%</b>	<b>76%</b>
<b>Cajeros Automáticos</b>	313,670	\$752	\$736	\$479	<b>65%</b>	<b>69%</b>
Servicio de Adquirencia (TPV a comercios)	87,013	\$992	\$931	\$313	<b>34%</b>	<b>50%</b>
Sucursales	74,913	\$1,400	\$1,341	\$534	<b>40%</b>	<b>39%</b>
Banca Remota	71,577	\$842	\$783	\$167	<b>21%</b>	<b>30%</b>
Corresponsales	16,141	\$40	\$39	\$16	<b>40%</b>	<b>46%</b>
Por Definir	36,834	\$360	\$261	\$25	-	-

# Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (ene-sep 2016)

15

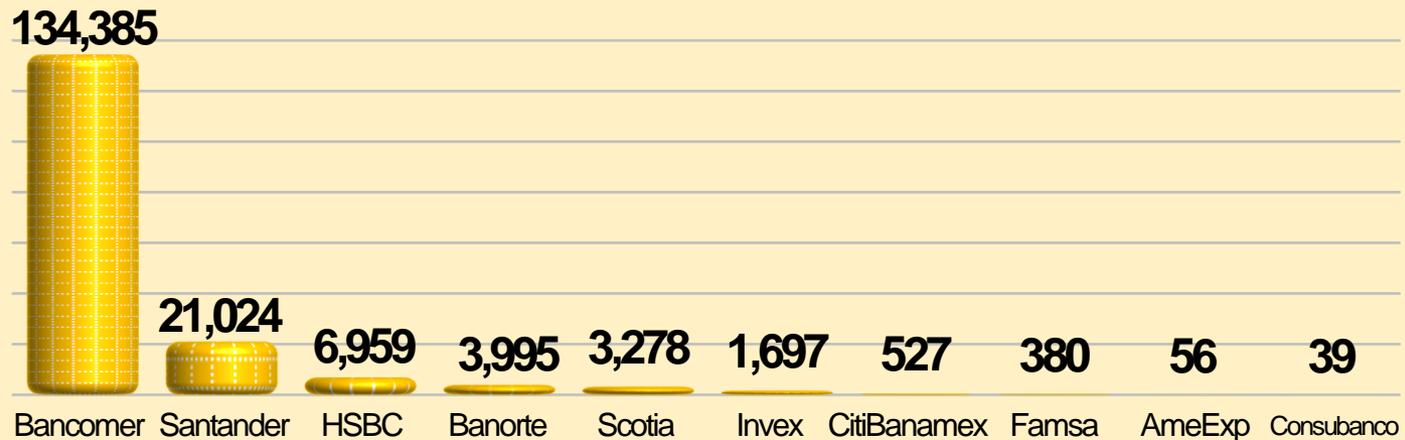
## Monto abonado y respuesta favorable MOVIMIENTO GENERADO POR EL BANCO

	Reclamos	Monto reclamado (mdp)		Monto Abonado (mdp)	% de abono	%Fav
		Total	Concluido			
<b>Total</b>	<b>836,240</b>	<b>\$2,063</b>	<b>\$1,680</b>	<b>\$612</b>	<b>36%</b>	<b>76%</b>
Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta	220,634	\$166	\$164	\$127	<b>78%</b>	<b>76%</b>
Cobro No Reconocido por Otras Comisiones	194,312	\$790	\$779	\$57	<b>7%</b>	<b>58%</b>
Pago Automático Mal Aplicado (domiciliaciones)	265,471	\$268	\$255	\$163	<b>64%</b>	<b>90%</b>
Cobro No Reconocido de Intereses Ord y/o Mor.	112,450	\$126	\$122	\$60	<b>49%</b>	<b>71%</b>
Error Operativo del Banco	34,316	\$208	\$199	\$170	<b>85%</b>	<b>88%</b>
Inconformidad de Rendimientos o Capital Pagados	4,638	\$66	\$66	\$13	<b>20%</b>	<b>47%</b>
Cobro No Reconocido de Impuestos y Otros Cargos	3,441	\$402	\$59	\$2	<b>4%</b>	<b>60%</b>
Otras causas	978	\$37	\$37	\$20	-	-

# Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta:

	Reclamos	Monto reclamado (mdp)		Monto Abonado (mdp)	% de abono
		Total	Concluido		
<b>Total</b>	<b>220,634</b>	<b>\$166</b>	<b>\$164</b>	<b>\$127</b>	<b>78%</b>
• Tarjeta de Crédito (anualidad)	172,340	\$151	\$149	\$121	<b>81%</b>
• Cuentas de Depósitos a la Vista	46,022	\$14	\$14	\$6	<b>43%</b>
• Cuentas de Nómina	1,470	\$.4	\$.4	\$.1	<b>36%</b>
• Tarjeta de Débito	640	\$.1	\$.1	\$.1	<b>54%</b>
• Crédito Personal	152	\$.4	\$.4	\$.1	<b>21%</b>
• Valores e Instrumentos de Inversión	10	\$.3	\$.3	\$.0	<b>3%</b>

De las 172,340 reclamaciones, Bancomer registró el 78%; en las cuales bonificó el 98% del monto reclamado.



	Bancomer	Santander	HSBC	Banorte	Scotia	Invex	CitiBanamex	Famsa	AmeExp	Consubanco
<b>Monto Reclamado (mdp)</b>	\$111	\$14	\$9	\$5	\$4	\$5	\$3	\$.2	\$.1	\$.01
<b>Monto Abonado (mdp)</b>	\$109	\$5	\$1	\$3	\$.9	\$1	\$1	\$.1	\$.1	\$.01
<b>% de abono</b>	<b>98%</b>	<b>34%</b>	<b>12%</b>	<b>58%</b>	<b>26%</b>	<b>28%</b>	<b>49%</b>	<b>28%</b>	<b>100%</b>	<b>81%</b>

# Cobro No Reconocido por Otras Comisiones:

	Reclamos	Monto reclamado (mdp)		Monto Abonado (mdp)	% de abono
		Total	Concluido		
<b>Total</b>	<b>194,312</b>	<b>\$790</b>	<b>\$779</b>	<b>\$57</b>	<b>7%</b>
• Tarjeta de Crédito	130,568	\$229	\$227	\$36	<b>16%</b>
• Cuentas de Depósitos a la Vista	39,862	\$97	\$95	\$7	<b>8%</b>
• Crédito de Nómina	7,666	\$208	\$208	\$3	<b>2%</b>
• Tarjeta de Débito	6,612	\$13	\$13	\$1	<b>6%</b>
• Cuentas de Nómina	4,691	\$10	\$10	\$.4	<b>4%</b>
• Crédito Personal	4,457	\$224	\$224	\$9	<b>4%</b>
• Otros	456	\$9	\$1	\$.1	-

De las 130,568 reclamaciones, Citi Banamex registró prácticamente la mitad; de éstas únicamente bonificó el 6% del monto reclamado.



<b>Monto Reclamado (mdp)</b>	\$198	\$14	\$13	\$3	\$.8	\$.2	\$.1
<b>Monto Abonado (mdp)</b>	\$12	\$9	\$11	\$3	\$.2	\$.1	\$.0
<b>% de abono</b>	<b>6%</b>	<b>68%</b>	<b>90%</b>	<b>90%</b>	<b>29%</b>	<b>37%</b>	-

# Pago Automático Mal Aplicado (domiciliaciones)

	Reclamos	Monto reclamado (mdp)		Monto Abonado (mdp)	% de abono
		Total	Concluido		
<b>Total</b>	<b>265,471</b>	<b>\$268</b>	<b>\$255</b>	<b>\$163</b>	<b>64%</b>
• Tarjeta de Crédito	198,163	\$135	\$128	\$92	<b>72%</b>
• Tarjeta de Débito	27,608	\$33	\$29	\$17	<b>58%</b>
• Cuentas de Nómina	20,861	\$22	\$22	\$18	<b>82%</b>
• Cuentas de Depósitos a la Vista	17,842	\$62	\$61	\$31	<b>50%</b>
• Otros	997	\$15	\$15	\$6	-

De las 198,163 reclamaciones, Banamex registró el 82%; en las cuales bonificó el 82% del monto reclamado.

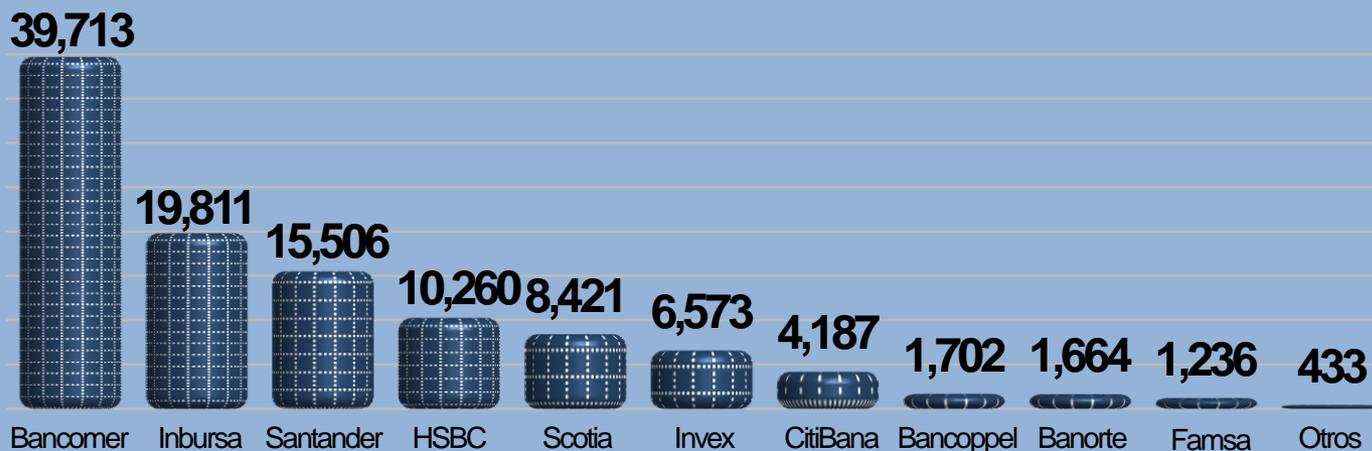


	CitiBanamex	Inbursa	AmeExp	Banorte	Bancomer	HSBC	Santander	Otros
<b>Monto Reclamado (mdp)</b>	\$101	\$6	\$10	\$3	\$13	\$3	\$1	\$0
<b>Monto Abonado (mdp)</b>	\$80	\$5	\$5	\$2	\$5	\$1	\$5	\$0
<b>% de abono</b>	<b>82%</b>	<b>86%</b>	<b>64%</b>	<b>69%</b>	<b>4%</b>	<b>36%</b>	<b>40%</b>	-

# Cobro No Reconocido de Intereses Ord y/o Mor.

	Reclamos	Monto reclamado (mdp)		Monto Abonado (mdp)	% de abono
		Total	Concluido		
<b>Total</b>	<b>112,450</b>	<b>\$126</b>	<b>\$122</b>	<b>\$60</b>	<b>49%</b>
• Tarjeta de Crédito	109,506	\$84	\$83	\$40	<b>48%</b>
• Crédito Personal	1,205	\$3	\$3	\$.3	<b>11%</b>
• Crédito Hipotecario	973	\$29	\$27	\$19	<b>71%</b>
• Crédito Automotriz	434	\$1	\$.4	\$.1	<b>34%</b>
• Crédito al Consumo	225	\$7	\$7	\$.2	<b>3%</b>
• Otros	107	\$2	\$2	\$.2	-

De las 109,506 reclamaciones, Bancomer registró el 36%; en las cuales bonificó el 76% del monto reclamado.



	Bancomer	Inbursa	Santander	HSBC	Scotia	Invex	CitiBana	Bancoppel	Banorte	Famsa	Otros
<b>M Reclamado (mdp)</b>	\$23	\$15	\$12	\$2	\$5	\$4	\$18	\$1	\$2	\$.4	\$.2
<b>Monto Abonado (mdp)</b>	\$17	\$10	\$3	\$1	\$2	\$3	\$1	\$1	\$.4	\$.2	\$.2
<b>% de abono</b>	<b>76%</b>	<b>72%</b>	<b>28%</b>	<b>50%</b>	<b>37%</b>	<b>79%</b>	<b>3%</b>	<b>74%</b>	<b>20%</b>	<b>56%</b>	-

# Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (ene-sep 2016)

20

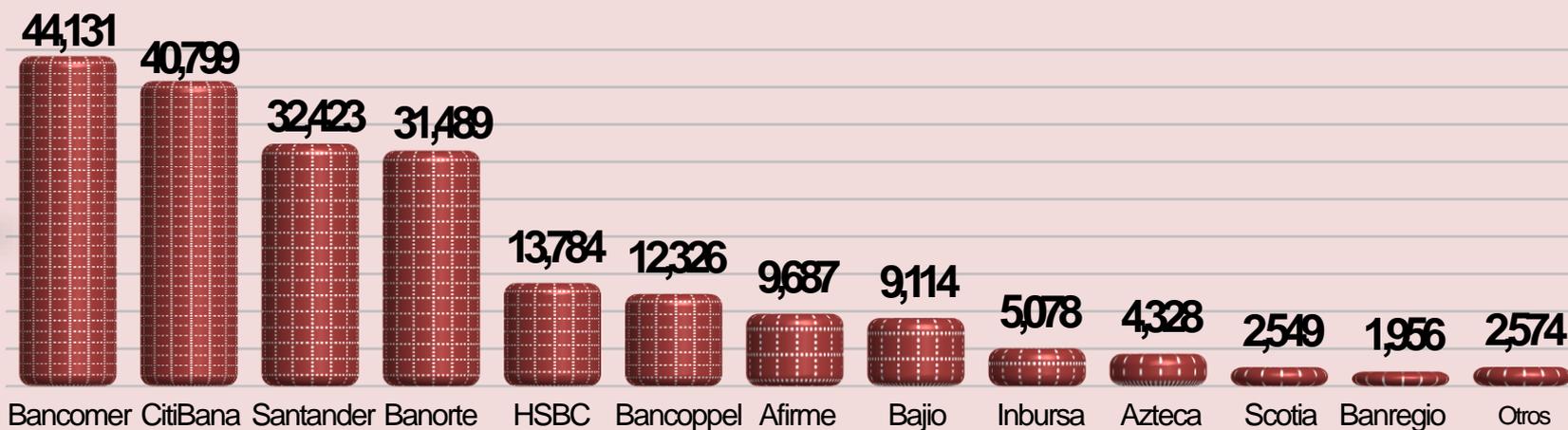
## Monto abonado y respuesta favorable

### CAJEROS AUTOMÁTICOS

	Reclamos	Monto reclamado (mdp)		Monto Abonado (mdp)	% de abono	%Fav
		Total	Concluido			
<b>Total</b>	<b>313,670</b>	<b>\$752</b>	<b>\$736</b>	<b>\$479</b>	<b>65%</b>	<b>69%</b>
No Entrega Cantidad Solicitada	234,062	\$540	\$528	\$384	<b>73%</b>	<b>73%</b>
Pago No Acreditado	42,331	\$167	\$166	\$64	38%	39%
Depósito No Acreditado	10,510	\$37	\$35	\$26	76%	77%
Cobro No Reconocido por Comisiones por Disposiciones de Efectivo	20,562	\$1	\$1	\$1	79%	86%
Otras causas	6,205	\$7	\$7	\$5	-	

# No Entrega Cantidad Solicitada

	Reclamos	Monto reclamado (mdp)		Monto Abonado (mdp)	% de abono
		Total	Concluido		
<b>Total</b>	<b>234,062</b>	<b>\$540</b>	<b>\$528</b>	<b>\$384</b>	<b>73%</b>
Tarjeta de Débito	210,238	\$493	\$482	\$350	<b>73%</b>
• Tarjeta de Crédito	12,670	\$23	\$23	\$16	<b>72%</b>
• Cuentas de Nómina	10,115	\$21	\$21	\$16	<b>74%</b>
• Tarjeta prepagada	1,039	\$3	\$2	\$2	<b>86%</b>



	Bancomer	CitiBana	Santander	Banorte	HSBC	Bancoppel	Afirme	Bajío	Inbursa	Azteca	Scotia	Banregio	Otros
<b>M Reclamado (mdp)</b>	\$140	\$90	\$75	\$68	\$31	\$22	\$18	\$17	\$11	\$7	\$6	\$4	\$5
<b>M Abonado (mdp)</b>	\$88	\$57	\$60	\$53	\$26	\$16	\$15	\$15	\$8	\$4	\$2	\$3	\$4
<b>% de abono</b>	<b>63%</b>	<b>67%</b>	<b>81%</b>	<b>81%</b>	<b>86%</b>	<b>73%</b>	<b>82%</b>	<b>93%</b>	<b>76%</b>	<b>62%</b>	<b>51%</b>	<b>73%</b>	-

# RECLAMACIÓN NO ENTREGA CANTIDAD SOLICITADA

El usuario acudió a un Cajero Automático (ATM) para retirar efectivo, ingresó su tarjeta y tecleó su NIP; éste le dispensó “**BILLETES DE PRUEBA**” como se muestra en la imagen.



**¿Estos movimientos y operaciones que realiza la Banca se pueden considerar errores?**

# Reclamaciones por movimientos y operaciones de la Banca (ene-sep 2016)

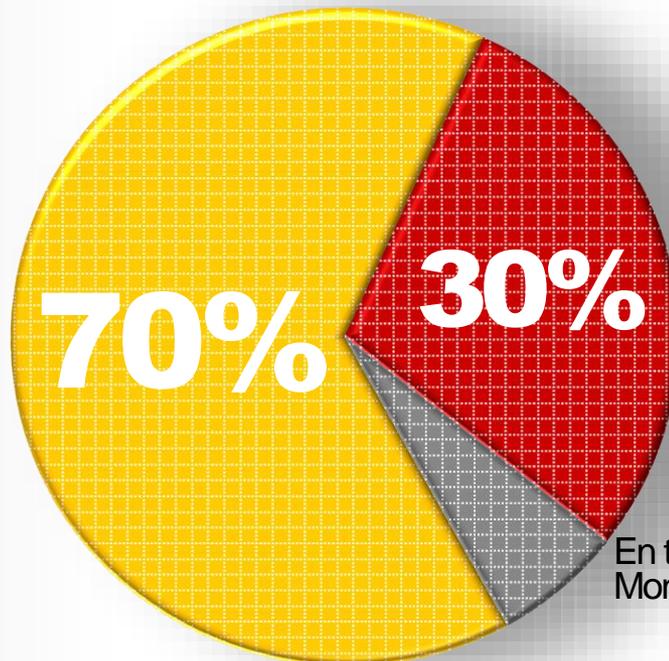
24

Se podrían considerar errores de la Banca aquellos asuntos donde su resolución fue favorable al usuario, es decir, 932 mil reclamaciones de las 1.4 millones.

**931,900**

reclamaciones favorables al usuario

- Monto recla: \$2,304 mdp
- Monto prom. x asunto: **\$2,473 pesos**



**414,382** reclamaciones desfavorables al usuario

- Monto recla: \$3,466 mdp
- Monto prom. x asunto: **\$8,365 pesos**

En trámite 90,106 reclamaciones  
Monto recla: \$677 mdp

% Fav Reclamaciones totales 2016: 78%

% Fav Reclamaciones Fraudes 2016: 81%

# 964 mil personas afectadas por movimientos de la Banca

Favorable	Desfavorable	En trámite
<p><b><u>A 657,865 personas</u></b> El Banco <b><u>RECTIFICÓ Y ABONÓ</u></b> la suma reclamada</p>	<p><b><u>A 304,565 personas</u></b> El Banco <b><u>NO RECTIFICÓ.</u></b></p>	<p><b><u>44,849</u></b> <b><u>personas</u></b></p>

**Ejemplo 1:** De las 172,340 reclamaciones por cobro no reconocido de anualidad en TDC

**A 145,143 el Banco rectificó**

- Monto total: \$121 mdp
- Monto prom. x asunto: \$831 pesos

**A 26,206 no rectificó**

- Monto total: \$27.8 mdp
- Monto prom. x asunto: \$1,063 pesos

991 en trámite

**Ejemplo 2:** De las 210,238 reclamos por no entrega de cantidad solicitada con TDD

**A 149,574 el Banco rectificó**

- Monto total: \$350 mdp
- Monto prom. x asunto: \$2,343 pesos

**A 55,645 no rectificó**

- Monto total: \$131 mdp
- Monto prom. x asunto: \$2,354 pesos

5,019 en trámite



# RECOMENDACIONES

## A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

- 1** Es importante **CUIDAR** que no te cometan un fraude, **ASÍ COMO CUIDAR** los movimientos operativos que hace tu Banco en los productos contratados.
- 2** Revisa las comisiones que te cobra tu Banco y **COMPÁRALAS** con las plasmadas en tu contrato.
- 3** **HAZ VALER LAS PROMOCIONES** que oferta tu Banco (anualidad, manejo de cta., etc.), si no se respetan, reclámalas.
- 4** En créditos de nómina y personal, **VERIFICA** las comisiones de apertura y/o disposición del crédito.

## A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

- 5** Da seguimiento a los pagos que tienes **DOMICILIADOS**, y revisa los montos y la frecuencia de aplicación por parte de tu Banco.
- 6** Los **INTERESES** ordinarios y/o moratorios que te cobra tu Banco por el crédito contratado, deberán coincidir con los plasmados en tu contrato; realiza tus propios cálculos y si no cuadran presenta tu reclamación.
- 7** Cuando utilices los **CAJEROS AUTOMÁTICOS (ATM)**, acredita que la operación se haya realizado con éxito (pagos, depósitos o disposiciones de efectivo) y guarda el comprobante.

## A LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

- 8** Si realizas disposiciones de efectivo con tu tarjeta y el ATM **NO TE ENTREGA LA CANTIDAD SOLICITADA**, inmediatamente repórtalo a tu Banco, es una operación que éste deberá subsanar.
- 9** Si acudes a la sucursal, cerciórate que los movimientos que haga el **EJECUTIVO DE CUENTA, EL CAJERO O EL GERENTE** en su caso, se realicen como lo solicitaste.
- 10** Revisa tu **ESTADO DE CUENTA** (online o papel) para verificar que no haya cobros de comisiones o servicios no contratados.
- 11** Si existe un **ERROR OPERATIVO DEL BANCO** y afectó tu patrimonio, deberás exigir el 100% en la devolución.

# MOVIMIENTOS DE LA BANCA QUE AFECTAN EL PATRIMONIO DE LOS USUARIOS (enero-septiembre 2016)

**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