

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



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

EVOLUCIÓN DEL COBRO DE COMISIONES BANCARIAS Y SUS RECLAMACIONES

Agosto 2018



¿Qué son las Comisiones?

2

Son cobros distintos a las tasas de interés, que efectúa la Banca, y que tienen como finalidad cubrir los costos directos y los gastos administrativos de los productos financieros otorgados (vendidos).

Éstos se originan por dos principales causas: **LA CONTRATACIÓN Y/O LA OPERACIÓN** del producto o servicio financiero, es decir, las Instituciones te cobran por proporcionarte el producto, y/o por la operación del mismo.



Importancia de las Comisiones

3

De los adultos en México encuestados (ENIF) el:

71%

No compara los productos financieros al contratar (comisiones, tasas, etc).

27%

No sabe si le cobran comisiones por su crédito de nómina.

19%

No sabe si le cobran la anualidad de su TDC.

38%

No conoce las comisiones que le cobran en su cuenta de depósito.

Existen 35 conceptos de comisión, las cuales integran **5,310 COMISIONES** en el sector Bancario*.

Comisiones Registradas (5,310)

4

El **58%** de las comisiones son de productos de crédito, 39% de productos de captación y 3% de servicios.

		Productos con comisiones	Comisiones registradas		Comisiones promedio por producto	
Total		1,299	5,310	100%	4	
35 CONEPTOS DE COMISIÓN	ACTIVAS	Crédito Hipotecario	289	1,316	3,073 (58%)	5
		Tarjeta de Crédito	170	1,056		6
		Crédito simple	84	179		2
		Crédito de auto	63	216		3
		Crédito personal	51	117		2
		Crédito en cuenta corriente	46	116		3
		Arrendamiento financiero	15	34		2
		Factoraje financiero	12	19		2
		Otros créditos	10	20		-
	PASIVAS	Depósito	399	1,700	2,059 (39%)	4
		PRLV	76	125		2
		Nómina	30	138		5
		Básicas	28	96		3
	SERVICIOS	Terminal Punto de venta	14	94	178 (3%)	7
		Fideicomisos	4	50		13
		Cajas de seguridad	4	21		5
		Compra -venta divisas	2	11		6
		Administración de valores	2	2		1

Comisiones más representativas

5

Producto	Tipo de Comisión	Comisiones	
Tarjeta de Crédito 	170 productos	Total en el Producto	1,056
		Reposición de plástico por robo o extravío	168
		Disposición de crédito (cajero automático)	159
		Anualidad titular	158
		Pago tardío	153
		Anualidad tarjeta adicional	145
		Impresión estados de cuenta	142
		Disposición de crédito (ventanilla)	131
Hipotecario 	289 productos	Total en el Producto	1,316
		Avalúo	282
		Contratación o Apertura	238
		Comisión diferida por autorización	176
		Pago extemporáneo	146
		Gastos de investigación y socioeconómico	127
		Prepago Total	117
		Impresión estados de cuenta	102
		Prepago Parcial	68
		Administración o manejo de cuenta	41
		Aclaración improcedente	19
Depósito 	399 productos	Total en el Producto	1,700
		Impresión estados de cuenta	315
		Aclaración improcedente	279
		Cheque devuelto sin fondos (ventanilla)	226
		No mantener el saldo promedio	225
		Cheque girado	204
		Reposición de Tarjeta por Robo/Extravío	186
		Administración o manejo de cuenta	127
		Contratación o apertura	100
		Inactividad de la cuenta	38

Comisiones más altas y más bajas de los créditos

6

	Comisión	Mínima	Máxima	Crédito con la comisión más baja	Crédito con la comisión más alta
Auto 	Apertura	2.00%	5.80%	Inmediauto HSBC	Auto P. Física (Inbursa)
	Pago Tardío	\$200.00	\$580.00	Autoplazo Afirme	Autoexpress (Inbursa)
		5%	10%	Autoestrene Banorte	AutoRegio
	Impresión Edo. Cta.	\$10.00	\$40.00	Multiva Auto	CrediBajío
Hipotecario 	Apertura	0.50%	3%	Perfiles CitiBanamex	Mi Casa Mi Banco (Autofin)
	Avalúo	\$2,000.00	\$5,000.00	Personal Santander	Bancomer Tu Opción Méx.
		0.25%	0.34%	Liquidez (Inmobiliario)	HSBC
		\$0.30 al millar	\$3.00 al millar	Tu Casa Afirme	Fuerte (Banorte)
	Pago extemporáneo	\$350.00	\$580.00	7X5 (Scotiabank)	Liquidez (Inmobiliario)
		5%	9%	Fuerte (Banorte)	Naraja (Banregio)
Nómina	Apertura	\$50.00	\$290.00	Fácil (Banorte)	Crédito de Nómina (Banorte)
	Pago Tardío	\$100.00	\$350.00	Scotiabank	Crédito en tu Nómina Inbursa
Empresarial	Apertura	2.00%	2.50%	Negocios Banamex	Microapoyo Banorte
TDC 	Anualidad titular	\$200.00	\$15,000.00	Tarjeta de Crédito Famsa	CitiBanamex Beyond
	Reposición plástico	\$50.00	\$600.00	Tarjeta de Crédito Wal*Mart	TDC Invex Clásica-Empresarial
	Disposición efectivo	1.50%	10%	CitiBanamex Beyond	Santander Zero
	Pago Tardío	\$100.00	\$1,000.00	HSBC Acceso	CitiBanamex Beyond

EJERCICIO : Impacto de las comisiones en una Tarjeta de crédito

7

Al hacer uso del Límite de crédito de una tarjeta, se muestra el **IMPACTO DE LAS COMISIONES** en la deuda.

Tarjeta Azul - BBVA Bancomer		En la tarjeta se tiene una deuda de \$15,000	
Comisiones		Supuestos para el cálculo:	
Anualidad	\$671	Se cobra una vez la anualidad***	\$778.36
Pago Tardío	\$401	El cliente se pasa de la fecha limite en dos ocasiones y no paga dichos meses***	\$930
Reposición de plástico	\$173	Se le pierde la tarjeta en una ocasión	\$200.68
Pago Mínimo	20%**	El pago mínimo es:	\$3,000

Tasa de interés*	65.72%
Se paga en total	\$22,356

Monto inicial de la deuda	\$15,000.00
Intereses***	\$5,446.86
Comisiones***	\$1,909.36

*Tasa de interés promedio ponderada

**Sobre el Límite de crédito

*** Se incluye IVA

EJERCICIO : Impacto de las comisiones en una Cuenta de Nómina

8

NÓMINA CON CHEQUERA - Banorte			En un año esta cuenta cuesta:	
Comisiones			Supuestos	
Aclaración Improcedente		\$150	Una aclaración al año	\$150
Cheque devuelto sin fondos		\$900	Se entrega un cheque devuelto sin fondos al año	\$900
Cheque girado	Costo	\$18	Girando 5 cheques al mes	\$216
	Cheques gratis	4		
Impresión Edo. Cta.	Costo	\$40	Imprimiendo un estado de cuenta al mes	\$480
	Gratis al mes	ninguno		
Reposición Tarjeta por Robo extravío		\$125	Repones tu tarjeta de Débito una vez al año	\$125
No mantener el saldo promedio		\$160		
Saldo Promedio Mínimo requerido		\$3,000	Saldo necesario para no generar comisión	\$3,000
Costo de mantener esta cuenta sin comisiones*				\$3,089
Gasto en general de la cuenta**				\$4,960
Lo que pagarías al año por no mantener el saldo (12 meses)				\$1,920
Si el Saldo Promedio se invierte a 2.96%*** de Rendimiento Anual tendrías				\$89

Fuente: Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros, primer trimestre de 2018

*Incluye el saldo necesario para no generar comisión por no mantener el saldo promedio y el rendimiento anual generado por el monto mínimo requerido

**Incluye el costo de mantener la cuenta sin comisiones, reponer la tarjeta de débito una vez al año, imprimir estado de cuenta una vez al mes, entregar un cheque devuelto sin fondos al año, una aclaración improcedente y cinco cheques girados cada mes.

***Rendimiento mostrado es el promedio de rendimiento de instrumentos de inversión bancarios.

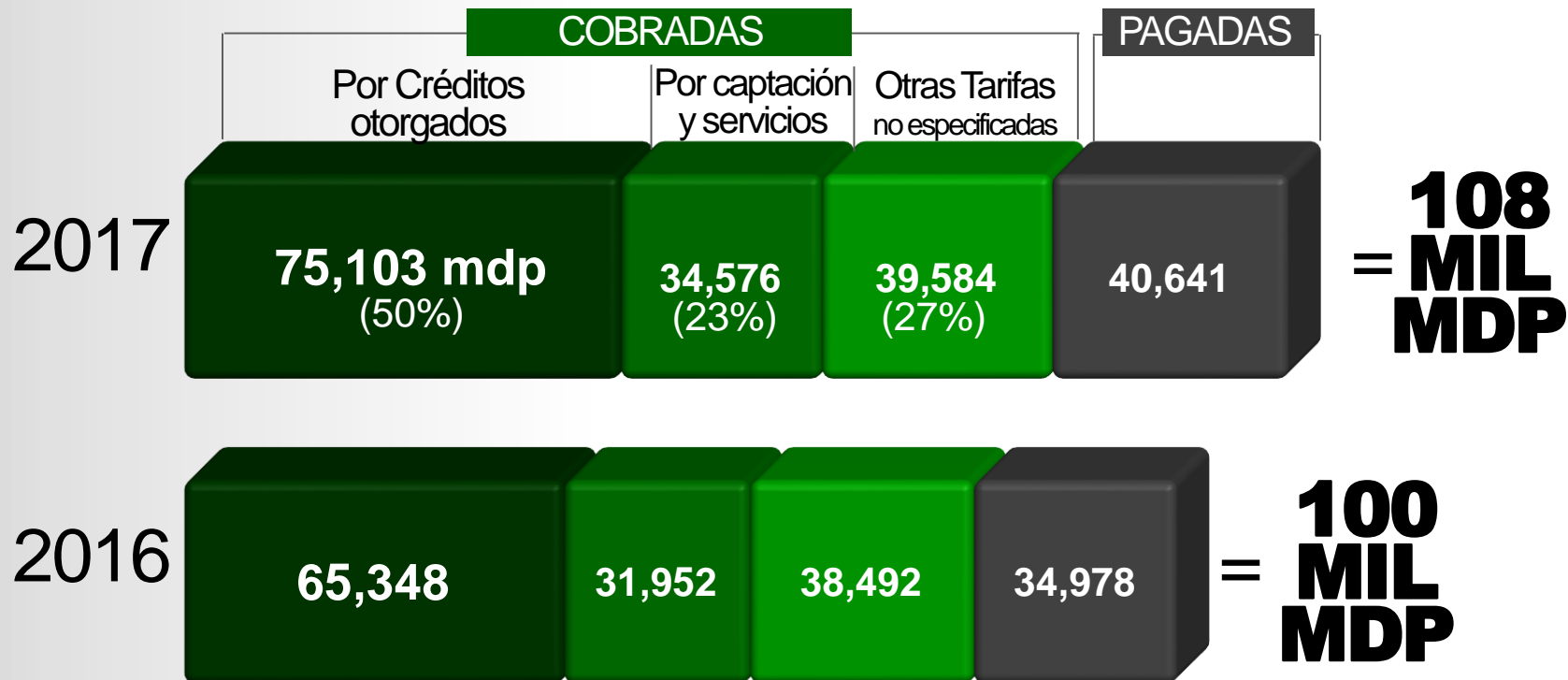
INGRESOS DE LA BANCA POR COMISIONES COBRADAS

Ingresos Netos de la Banca

Por cobro de comisiones

10

En 2017, la Banca Comercial obtuvo **108 MIL MILLONES DE PESOS** por cobro de comisiones, 8% más que 2016.



Cobradas: Cobro de alguna comisión al Usuario.
Pagadas: Pago de alguna comisión de Banco a Banco.

(*) Fuente CNBV

Ingresos por comisiones de créditos otorgados

11

Estos ingresos han crecido 12% anual; porcentaje por arriba del crecimiento de la oferta de productos y cartera de crédito.

	2013	2014	2015	2016	2017	TMCRA
\$ Ingresos por Comisiones (Millones de pesos)	47,661	48,504	56,053	65,349	75,103	12.0%
Productos de Crédito en el mercado (Millones)	48	49	46	48	50	1.0%
\$ Cartera de Crédito marginal (Millones de pesos)	280,841	313,349	490,751	496,115	406,797	9.7%
ÍNDICE Ingresos / Cartera.	17%	15%	11%	13%	18%	

Si bien el índice venía disminuyendo, para 2017 se presenta un aumento considerable en el cobro de comisiones.

Ingresos por comisiones de créditos otorgados

El 83% de los ingresos se originaron de la comercialización y operación de la Tarjeta de Crédito (63 mil mdp).

	2016		2017		
	Ingresos	Part.	Ingresos	Part.	Var.
TOTAL	65,349	100%	75,103	100%	15%
Tarjeta de Crédito	52,761	81%	62,596	83%	19%
Créditos Comerciales	7,788	12%	6,898	9%	-11%
Créditos Personales	3,140	5%	3,789	5%	21%
Créditos Hipotecarios	1,055	2%	1,082	1%	3%
Créditos de Nómina	140	0%	186	0%	33%
Crédito Automotriz	260	0%	174	0%	-33%
Otros Créditos	206	0%	377	1%	83%

De los 62,596 mdp:

Anualidad
18,382 mdp
9% más que 2016







Negocio Afiliado
44,213 mdp
23% más que 2016

El cobro de la anualidad a los usuarios representa el **25% DE LOS INGRESOS DE LA BANCA** en materia crediticia.

Ingresos por comisiones de créditos otorgados

13

3 BANCOS obtuvieron el 75% de los ingresos de la Banca por Anualidad: Citibanamex Bancomer y Banorte.

	Ingresos por Anualidad \$	Tarjetas de Crédito emitidas	Ingreso promedio por tarjeta
TOTAL	18,382 mdp	24,451,467	752
 Citibanamex	5,074	5,605,108	905
 BBVA Bancomer	4,312	5,299,535	814
 BANORTE	4,176	1,552,595	2,690
 BANCO INBURSA	1,469	1,819,492	808
 HSBC	1,197	1,107,418	1,081
 Santander	1,137	3,368,838	338
American Express	362	462,215	784
Scotiabank	314	674,843	466
Invex	276	294,129	939
Banco del Bajío	19	41,812	475
Afirme	17	40,150	436
Consubanco	17	62,559	274
Banregio	6	79,888	76
Banco Azteca	.7	17,403	43
Banca Mifel	.3	4,622	74
BanCoppel	-	3,938,338	N/D
Banco Famsa	-	82,481	N/D






Ingresos por comisiones de créditos otorgados

14

4 BANCOS

obtuvieron el 90% de los ingresos por el cobro de comisión a negocios afiliados: Bancomer, Citi, Banorte y Santander.

El ingreso se debe al cobro por utilizar la terminal TPV (renta) y por cada operación monetaria de las compras.

	Ingresos por Negocios Afiliados \$	Negocios con TPV	Ingreso promedio por negocio afiliado
TOTAL	44,214 mdp	740,566	59,703
 BBVA Bancomer	17,804	187,482	94,965
 citibanamex	11,438	80,997	141,220
 BANORTE	5,247	117,330	44,721
 Santander	4,986	99,069	50,330
 HSBC	2,809	32,645	86,051
Bajío	765	38,372	19,930
Scotiabank	614	23,591	26,018
American Exp.	451	0	-
Banregio	77	23,342	3,320
Banca Mifel	22	5,685	3,798
Otros Bancos	-	132,053	0

Ingresos por comisiones por captación y servicios en ctas. pasivas 15

En materia de captación, los ingresos han crecido 5% anual, cifra menor al crecimiento anual de la captación tradicional.

	2013	2014	2015	2016	2017	TMCRA
\$ Ingresos por Comisiones (Millones de pesos)	28,614	29,417	31,509	31,953	34,576	4.8%
Cuentas de captación en el mercado (Millones)	82	80	86	92	88	1.9%
\$ Captación tradicional marginal (Millones de pesos)	187,467	362,321	458,154	534,563	478,454	26.4%
ÍNDICE Ingresos / captación.	15%	8%	7%	7%	7%	

A diferencia de los ingresos por crédito otorgado, aquí si se muestra una ligera disminución, lo que significaría mejores condiciones para el usuario en pro del ahorro y la bancarización.

Ingresos por comisiones por captación y servicios en ctas. pasivas

16

En 2017, casi el 40% de los ingresos se originaron por el cobro del servicio de manejo de cuenta (12,874 mdp).

	2016		2017		
	Ingresos	Part.	Ingresos	Part.	Var.
TOTAL	31,953	100%	34,576	100%	8%
Manejo de cuenta	11,509	36%	12,874	37%	12%
Servicios de banca electrónica	5,689	18%	6,399	19%	12%
Transferencia de fondos	5,139	16%	5,434	16%	6%
Actividades fiduciarias	3,165	10%	3,449	10%	9%
Custodia o administración de bienes	2,469	8%	2,581	7%	5%
Cartas de crédito sin refinanciamiento	1,745	5%	1,803	5%	3%
Compraventa de valores	1,304	4%	1,149	3%	-12%
Aceptaciones por cuenta de terceros	454	1%	444	1%	-2%
Alquiler de cajas de seguridad	167	1%	148	0%	-11%
Cheques certificados	105	0%	103	0%	-2%
Cheques de caja	97	0%	95	0%	-2%
Apertura de cuenta	60	0%	58	0%	-4%
Giros bancarios	48	0%	38	0%	-20%
Avales	1	0%	1	0%	-32%

(*) Fuente CNBV







Manejo de cuenta: se define como cualquier cobro derivado de la administración de una cuenta de depósito, tal como anualidad, mensualidad, administración, membresía, manejo o cualquier otro concepto equivalente.

Ingresos por comisiones por captación y servicios en ctas. pasivas

17

5 BANCOS

obtuvieron el 75% de los ingresos por el cobro de comisión por manejo de cuenta: Citi, Banorte, Santander, Bancomer y Bancoppel.

	Ingresos por Manejo de Cta. \$	Cuentas de depósito	Ingreso promedio por cuenta \$
TOTAL	12,874 mdp	88,312,020	146
 Citibanamex	2,873	22,435,750	128
 BANORTE	2,595	11,331,649	229
 Santander	1,417	9,094,132	156
 BBVA Bancomer	1,408	17,031,494	83
 BanCoppel	1,385	7,507,717	185
 HSBC	1,147	5,961,894	192
Banco Azteca	897	5,944,767	151
Inbursa	458	1,214,239	377
Scotiabank	360	3,165,645	114
Banregio	112	413,621	272
Banco del Bajío	95	965,942	99
Afirme	32	1,099,743	30
Banco Ahorro Famsa	25	320,639	78
Bank of America	15	1,609	9818
Bansí	11	36,111	311
Otros Bancos	35	1,787,068	-

COMPARATIVO NACIONAL E INTERNACIONAL

Comparativo Internacional

Ingresos comisiones Vs Ingresos Totales

19

El 30% de los ingresos de la Banca en México provienen del cobro de comisiones. Hay Bancos con el 39%



(Cifras en millones de pesos)	BANCA	BANAMEX 	BANORTE 	BBVA 	HSBC 	INBURSA 	SANTANDER 	SCOTIA
Ingresos por intereses	773,190	108,379	95,711	167,175	44,791	37,114	96,971	35,116
Gastos por intereses	294,008	27,079	40,056	54,419	17,286	17,084	42,248	15,722
Margen financiero	479,182	81,300	55,655	112,755	27,506	20,029	54,723	19,394
Margen financiero ajustado	332,969	54,360	40,672	78,678	16,417	9,988	33,314	15,379
Comisiones y tarifas cobradas	149,263	27,822	17,591	39,297	8,756	5,137	20,651	3,984
Comisiones y tarifas pagadas	40,641	3,722	5,788	13,675	2,514	1,973	5,309	415
Resultado por intermediación	32,735	464	2,043	4,678	1,495	3,448	2,971	237
Otros ingresos (egresos) de la operación	23,840	5,562	2,365	1,181	2,361	455	1,002	2,048
Ingresos totales de la operación	498,166	84,487	56,883	110,159	26,515	17,056	52,629	21,233
Gastos de administración y promoción	324,808	62,985	31,304	57,378	23,542	7,204	31,192	14,227
Resultado de la operación	173,358	21,502	25,579	52,781	2,973	9,852	21,437	7,006
Resultado neto	138,280	16,624	18,339	39,304	3,006	13,025	17,644	6,548
¿Cuánto representan las Comisiones sobre los Ingresos Totales de la Operación Bancaria?	30%	33%	31%	36%	33%	30%	39%	19%

(*) Fuente CNBV-estados financieros.

Comparativo Internacional

Ingresos comisiones Vs Ingresos Totales

20

En proporción, el ingreso por comisiones en otros países del Mundo es menor que en México, siendo la misma Institución Financiera.

	Porcentaje que representa el cobro de comisiones respecto al ingreso total del Banco en:				
		33%			18%
		36%			19%
		33%			25%
		19%			14%
		39%			20%






RECLAMACIONES A LA BANCA POR COBRO DE COMISIONES NO RECONOCIDAS

Primer Trimestre 2018

En el primer trimestre de 2018, se registraron 85,698 reclamaciones por cobro de comisiones no reconocidas, por un monto de 218 millones de pesos.

		TOTAL	Por Créditos otorgados	Por Captación	Otras Tarifas
\$ INGRESOS DE LA BANCA POR COMISIONES COBRADAS (Millones de pesos)		38,665	19,644	8,857	10,164
RECLAMACIONES	\$ MONTO RECLAMADO DE LOS USUARIOS POR COMISIONES COBRADAS (Millones de pesos)	218	192	27	-
	RECLAMACIONES POR COMISIONES COBRADAS (número)	85,698	49,431	36,267	-
	ÍNDICE DE RECLAMACIÓN	6 MIL PESOS por cada millón cobrado	10 MIL PESOS por cada millón cobrado	3 MIL PESOS por cada millón cobrado	

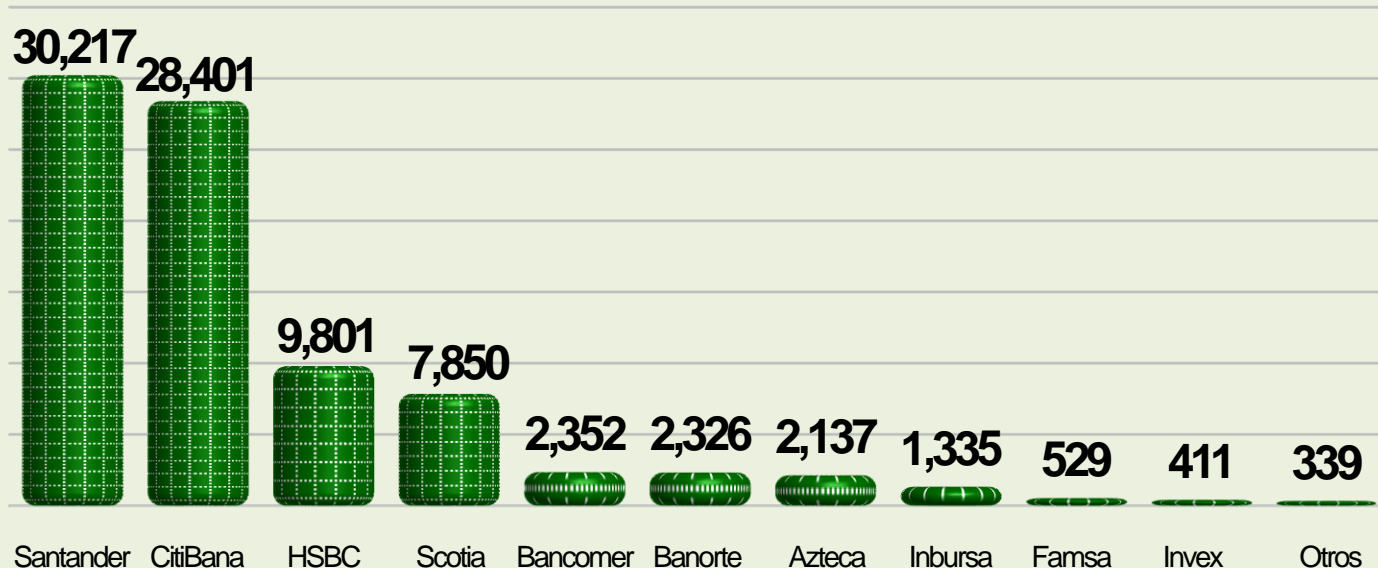
CitiBanamex registra el mayor índice de reclamación: 25 mil pesos por cada millón cobrado.

BANCOS	\$ INGRESOS DE LA BANCA POR COMISIONES COBRADAS (Millones de pesos)	\$ MONTO RECLAMADO DE LOS USUARIOS POR COMISIONES COBRADAS (Millones de pesos)	RECLAMACIONES POR COMISIONES COBRADAS (número)	ÍNDICE DE RECLAMACIÓN (POR CADA MILLON COBRADO)
TOTAL	38,665 mdp	218 mdp	85,698	6 MIL PESOS
 citibanamex	7,240	178.4	28,401	25 MIL
 Scotiabank	986	9.5	7,850	10 MIL
 HSBC	2,275	9.1	9,801	4 MIL
 invex Banco	384	1.4	411	3 MIL
 Santander	5,413	11.5	30,217	2 MIL
Banco Multiva	236	.2	131	848
BBVA Bancomer	10,203	5.2	2,352	512
Banorte IXE	4,630	2.2	2,326	484
Banco Azteca	410	.1	2,137	354
Banco Inbursa	1,259	.4	1,335	290
BanCoppel	618	.1	97	195
Banco Ahorro Famsa	1,049	.1	529	65
Otros Bancos	3,960	.1	111	

MONTOS ABONADOS AL USUARIO

	Reclamos	Monto reclamado		Monto Abonado	% de abono
		Total	Concluido		
Total	85,698	\$218	\$196	\$25	13%

De las 85,698 reclamaciones, CitiBanamex registró el 33%; en las cuales sólo bonificó el 8% del monto reclamado.



	Santander	CitiBana	HSBC	Scotia	Bancomer	Banorte	Azteca	Inbursa	Famsa	Invex	Otros
Monto Reclamado (mdp)	\$12	\$178	\$9	\$10	\$5	\$2	\$.1	\$.4	\$.1	\$1	\$.4
Monto Abonado (mdp)	\$5	\$12	\$2	\$1	\$3	\$1	\$.04	\$.1	\$.004	\$.4	\$.2
% de abono	45%	8%	20%	20%	64%	42%	33%	39%	6%	27%	-

**Por todo lo anterior, la
CONDUSEF hace 3
recomendaciones:**

Recomendaciones:

1 A LOS USUARIOS que comparen en Buró de Entidades Financieras las comisiones existentes y que revisen sus estados de cuenta.

2 A LOS BANCOS que informen:

- Su concepto, monto y periodicidad, los cuales deben estar autorizados e inscritos en el Registro de Comisiones de cada sector (en Banxico para Bancos y SOFOM, ER),
- Estar pactadas con los clientes en sus contratos de adhesión y reflejadas en sus carátulas,
- Deben estar aplicadas en sus estados de cuenta, e
- Informarlas en su página de Internet y de forma visible en sus sucursales.

3 A la BANCA revisar sus sistemas de cobro de comisiones ya que la incorporación de la tecnología, a decir de los mismos Bancos, reduce los costos de operación, lo que sugiere un menor cobro de comisiones para los usuarios.