

Radiografía del uso de la banca móvil y por internet

Conoce la evolución de las reclamaciones derivadas del uso de estos medios

Las barreras de la tecnología cada vez son menos estrechas entre los usuarios de la banca y de otras instituciones financieras. De acuerdo con un estudio¹, casi el 80% de los internautas realiza operaciones de la banca por internet, pese a ello, el 49% considera que realizar estas operaciones no es lo suficientemente seguro. Durante el primer trimestre de 2014 se presentaron ante la Condusef y los bancos 166, 103 reclamaciones derivadas del uso de canales remotos, de las cuales el comercio por internet cuenta con más de la mitad (58%), seguido del comercio por teléfono con 30% y las operaciones por internet con 8%. Conoce la evolución de las reclamaciones derivadas del uso de internet, teléfonos fijos y móviles:

Reclamaciones		
Canal	Primer trimestre 2013	Primer trimestre 2014
Banca móvil	454	1,807
Banca por teléfono	156	195
Comercio por internet	90,906	96,289
Comercio por teléfono	64,868	50,482
Operaciones por internet personas físicas	3,926	13,221
Operaciones por internet personas morales	1,312	1,280
Pagos por celular	349	2,829

Tres canales representan el **96%** de las reclamaciones al cierre del primer trimestre de 2014: **Comercio por internet, Comercio por teléfono y Operaciones por internet de personas físicas**². Pese a estas cifras, el aumento de reclamaciones en los primeros tres meses de 2013 al 2014 fue poco, ya que las reclamaciones de Comercio por internet incrementaron 6%, mientras que en Comercio por teléfono bajaron 22%, caso contrario a las Operaciones por internet de personas físicas, canal que presentó un incremento de 237%. **En ese sentido, los canales que presentaron el alza más importante durante el primer trimestre de 2014 fueron los Pagos por celular con un incremento de 711%, seguido por Banca móvil con un alza de 298%.**



Promedio del monto reclamado (\$)

Canal	Primer trimestre 2013	Primer trimestre 2014
Banca móvil	9,875	8,216
Banca por teléfono	6,824	34,621
Comercio por internet	1,517	1,561
Comercio por teléfono	992	1,185
Operaciones por internet personas físicas	26,081	8,902
Operaciones por internet personas morales	153,104	115,494
Pagos por celular	463	512

El canal con el monto promedio reclamado más alto, en cuanto a reclamaciones se refiere, fue **Operaciones por internet personas morales³**, con **115,494 pesos**; le sigue Banca por teléfono con 34,621 pesos y Operaciones por internet personas físicas, con 8,902 pesos. En este sector, la variación más importante del primer trimestre de 2013 al mismo periodo de 2014, la registró el canal Banca por teléfono con 407%, seguido de Comercio por teléfono con 19% y Pagos por celular con 11%.

Promedio del monto abonado (\$)

Canal	Primer trimestre 2013	Primer trimestre 2014
Banca móvil	14	814
Banca por teléfono	1,402	2,568
Comercio por internet	1,164	841
Comercio por teléfono	833	650
Operaciones por internet personas físicas	5,231	1,544
Operaciones por internet personas morales	74,763	42,119
Pagos por celular	1	126

El canal con el monto promedio abonado más alto, en cuanto a reclamaciones se refiere, fue **Operaciones por internet personas morales**, con **42,119 pesos**; le sigue Banca por teléfono con 2,568 pesos y Operaciones por internet personas físicas, con 1,544 pesos.

No olvides que si tienes alguna reclamación en contra de una institución financiera, acércate a Condusef, visita nuestra página de internet **www.condusef.gob.mx** o comunícate con nosotros al: **01 800 999 80 80**.

1 Banca electrónica 2013. Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI)

2 Una persona física es un individuo con capacidad para contraer obligaciones y ejercer derechos.

3 Las personas morales son una organización de personas que se unen para conseguir un fin lícito conocido como objeto social.