

FRAUDES CIBERNÉTICOS Y TRADICIONALES:

Al cierre de 2023, las quejas por fraudes cibernéticos aumentaron en 20.1% respecto al mismo periodo de 2022 y representan cada año una mayor proporción al pasar de 59% en 2018 al 71% en 2023.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	VAR. 2023 vs 2022
TOTALES	7,300,575	9,028,024	8,480,873	8,242,960	7,783,555	8,098,268	4.0%
CIBERNÉTICOS	4,313,844	5,887,729	5,866,524	5,318,955	4,798,983	5,762,195	20.1%
	59%	65%	69%	65%	62%	71%	-
TRADICIONALES	2,961,218	3,140,283	2,614,348	2,924,005	2,984,572	2,336,073	-21.7%
	41%	35%	31%	35%	38%	29%	-
Por definir	25,513	12	1	0	0	0	-

El monto reclamado de los fraudes cibernéticos ascendió a \$20,018 mdp; se bonificó sólo el 29.3% y 70 de cada 100 fraudes cibernéticos se resolvieron a favor del usuario.

Al cuarto trimestre de 2023						
CANAL / TIPO	Reclamaciones Iniciadas	Monto Reclamado (mdp)	Monto Reclamado Concluido (mdp)	Monto Abonado (mdp)	% de abono	% de resolución Favorable
TOTAL DE FRAUDES	8,098,268	\$28,546	\$27,632	\$8,522	30.8	65
Comercio por Internet	5,146,774	\$7,928	\$7,776	\$5,082	65.3	77
Banca Móvil	439,080	\$4,773	\$4,565	\$221	4.8	4
Operaciones por Internet Personas Físicas	169,235	\$6,101	\$5,937	\$237	4.0	8
Operaciones por Internet Personas Morales	7,068	\$1,215	\$1,015	\$110	10.9	16
Pagos por Celular	38	\$1	\$1	\$0	.5	8
SUBTOTAL CIBERNÉTICO	5,762,195	\$20,018	\$19,295	\$5,651	29.3	70
Terminal Punto de Venta	1,774,909	\$4,014	\$3,880	\$1,150	29.6	54
Comercio por Teléfono	270,888	\$569	\$565	\$423	75.0	83
Cajeros Automáticos	220,105	\$1,126	\$1,109	\$98	8.8	9
Sucursales	51,575	\$2,626	\$2,596	\$1,148	44.2	25
Movimiento generado por el Banco	16,775	\$104	\$98	\$31	31.9	11
Banca por Teléfono	976	\$54	\$54	\$12	21.5	16
Corresponsales	560	\$1.2	\$1.2	\$0.5	42.4	50
Otros Bancos	284	\$35	\$34	\$8	24.0	43
Servicio de Adquirencia	1	\$0	\$0	\$0	.0	0
SUBTOTAL TRADICIONAL	2,336,073	\$8,529	\$8,337	\$2,871	34.4	52
Por Definir	-	-	-	-	-	-

Fuente: Elaborado por CONDUSEF a partir de las reclamaciones con impacto monetario presentadas por los clientes de la Banca en México contenidas en el Reporte Regulatorio R27 (CNBV).