

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



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

BURO DE ENTIDADES FINANCIERAS

Enero 2018



IMPORTANCIA DEL BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

Enero-septiembre 2017

2,907

**Instituciones
Financieras**

Padrón de Instituciones

Las personas lo consultan para:

Conocer domicilios, escrituras, funcionarios, estatus operativo, etc.
(25 sectores financieros).

**No existe
otro igual
en México
y en el
Mundo.**

1.7 millones de visitas
al BEF.



12mil

Productos
Financieros

Catálogo de Productos

Una plataforma para comparar:
Costos, tipos, requisitos, comisiones, etc.

A woman with short brown hair, wearing a grey sleeveless top and a green necklace, is looking at a white product in a grocery store. She is holding a white bag and a white container. The background shows shelves with various products.

**En un
mismo
lugar: Toda
la oferta de
productos
financieros
de México.**

906

Evaluaciones de Productos

Evaluación de Productos

Se califican los productos más comercializados en materia de:

Quejas, transparencia del contrato, cláusulas abusivas, etc.


Radiografías que evidencian cuando un producto tiene fallas o no.

779 productos aprobados y 127 reprobados.



Incumplimientos a la Ley

- **4,273 multas impuestas** por incumplimientos en los procesos de atención a usuarios y transparencia.
- **8.2** de cumplimiento en los Registros (escala 0-10)



**El usuario
puede saber
qué
Instituciones
cumplen con
la Ley o no.**

Adicionalmente, como un tema de compromiso social, únicamente 179 instituciones cuentan con un Programa de Educación Financiera.

Reclamamos en los sectores financieros

- **6.8 millones** de reclamaciones en el sector financiero.
- Posibles Fraudes en Tarjeta de Crédito y Débito, Comercio Electrónico, TPV, etc.



**Todas las
Reclamaciones
del sector
financiero
concentradas y
clasificadas.**

Índice de Desempeño de Atención a usuarios (IDATU).

- **479 instituciones calificadas** por la calidad mostrada en la atención de las reclamaciones.

Cuidamos que las quejas sean atendidas apropiadamente por las IFs en beneficio de los usuarios.

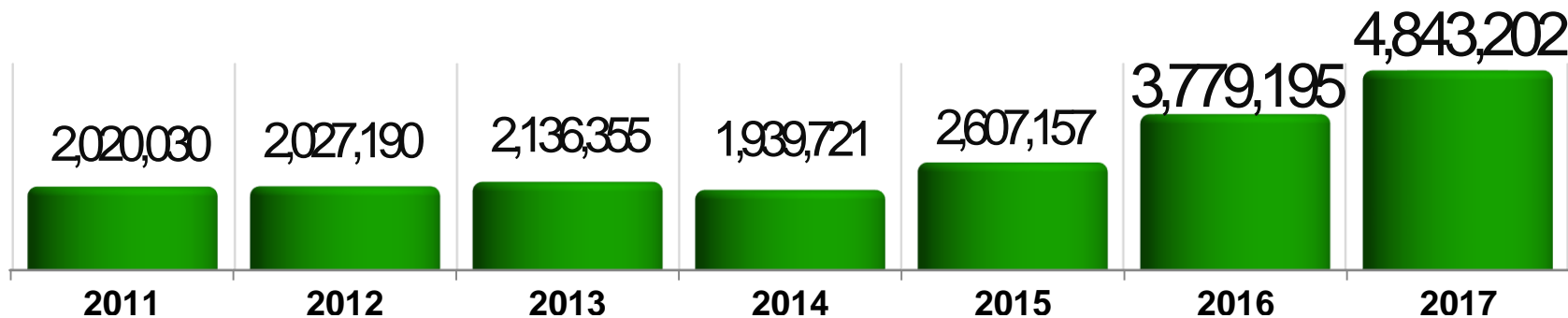


Reclamaciones de los usuarios en el sector Bancario.

Enero-septiembre 2017

Reclamaciones por un posible Fraude con Tarjeta de Crédito y Débito.

4.8 millones
28% más que en 2016



Cifras enero-septiembre.

Medio donde se originó el posible fraude con Tarjeta de Crédito y Débito.

De las 4.8 millones:

**Comercio
Electrónico**



2.4 millones

(49%)

**Terminal
punto de
venta**



1.6 millones

(34%)

**Comercio
por Teléfono**



538 mil

(11%)

**Cajero
Automático**



166 mil

(3%)

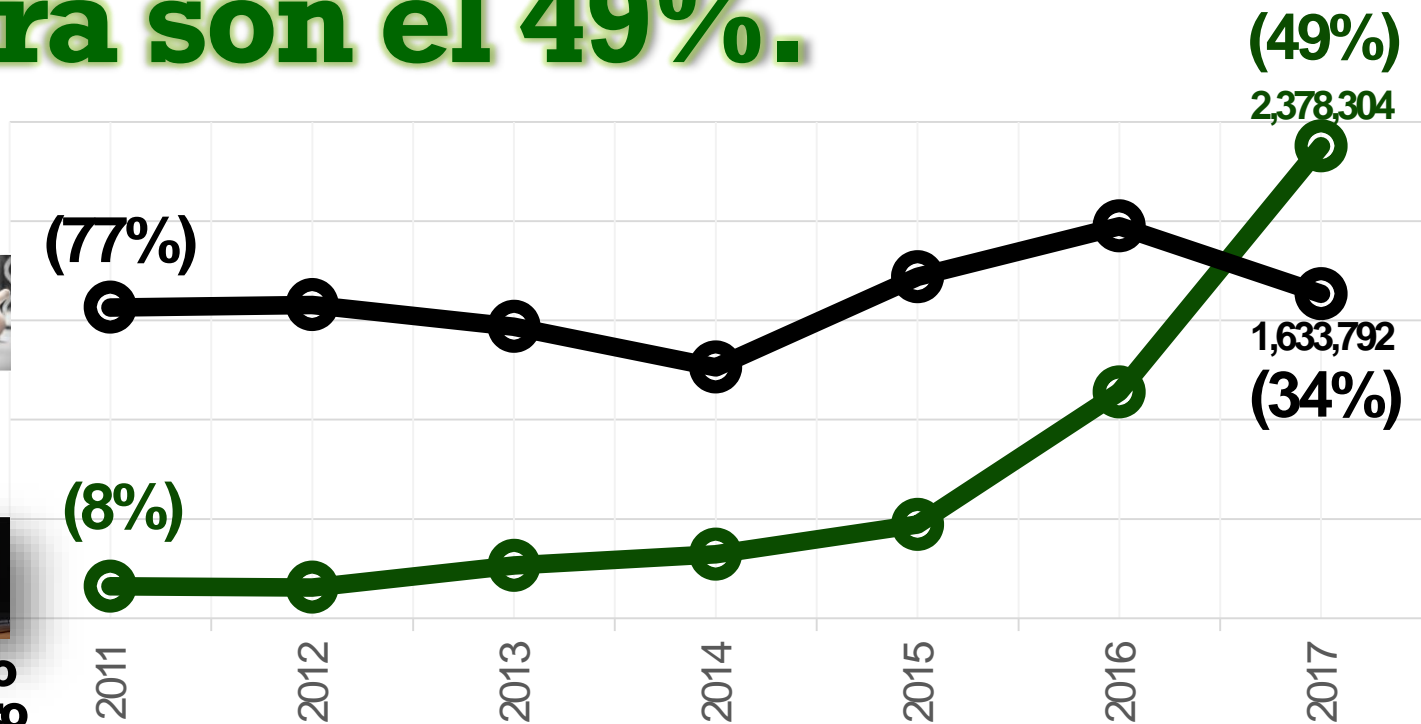
Antes, las quejas por un posible fraude en comercio electrónico representaban 8%, ahora son el 49%.



TPVs

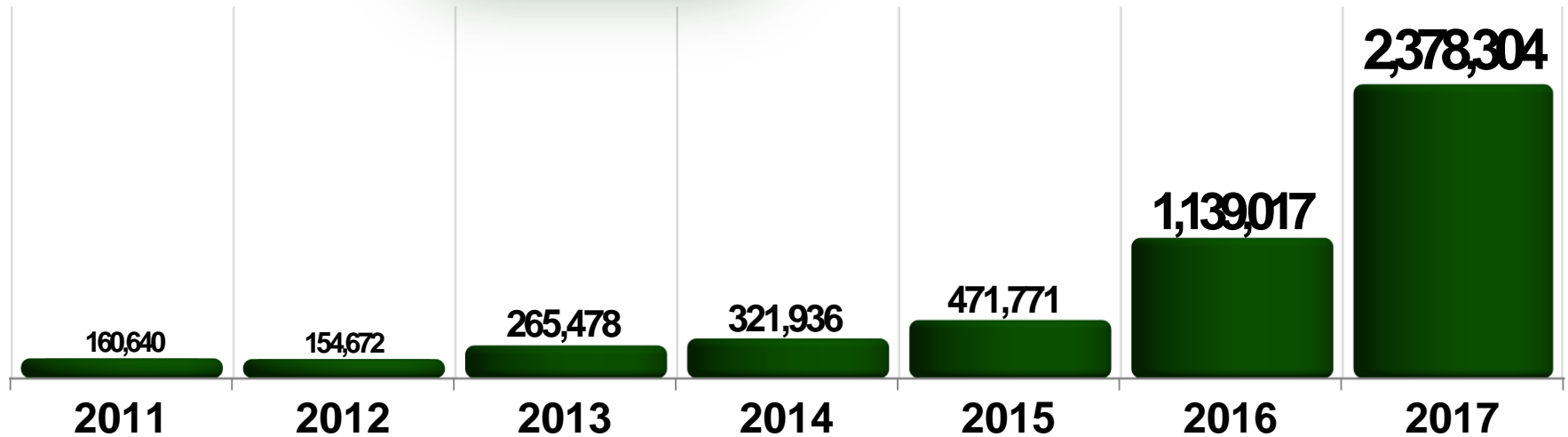


Comercio Electrónico



Reclamaciones por un posible fraude en comercio electrónico.

2.4 millones
109% más que en 2016



El usuario reclama no haber realizado la compra

Modus Operandi:



Tipos de fraude que se presentan con mayor frecuencia en comercio electrónico:

1.- Phishing y pharming:

Técnicas de suplantación de identidad para hacerse pasar por otro.

2.- Botnets:

Robots informáticos (virus) para obtener datos de tu computadora y realizar fraudes online.

3.- Re-shipping:

La “Mula” persona que reenvía la mercancía comprada al delincuente por una comisión.

4.- Fraude de Afiliación:

Campañas falsas de afiliación para obtener descuentos en comercios electrónicos.

5.- Triangulación:

Compras trianguladas entre una tienda pirata y una tienda legal.

6.- Account takeover:

Hackeo de cuentas de usuarios en tiendas de comercio electrónico.

7.- Clean fraud:

Sistema sofisticado para realizar fraudes.

Afectación de los posibles fraudes en comercio electrónico:

2,615 millones de pesos reclamados por 704 mil personas afectadas.

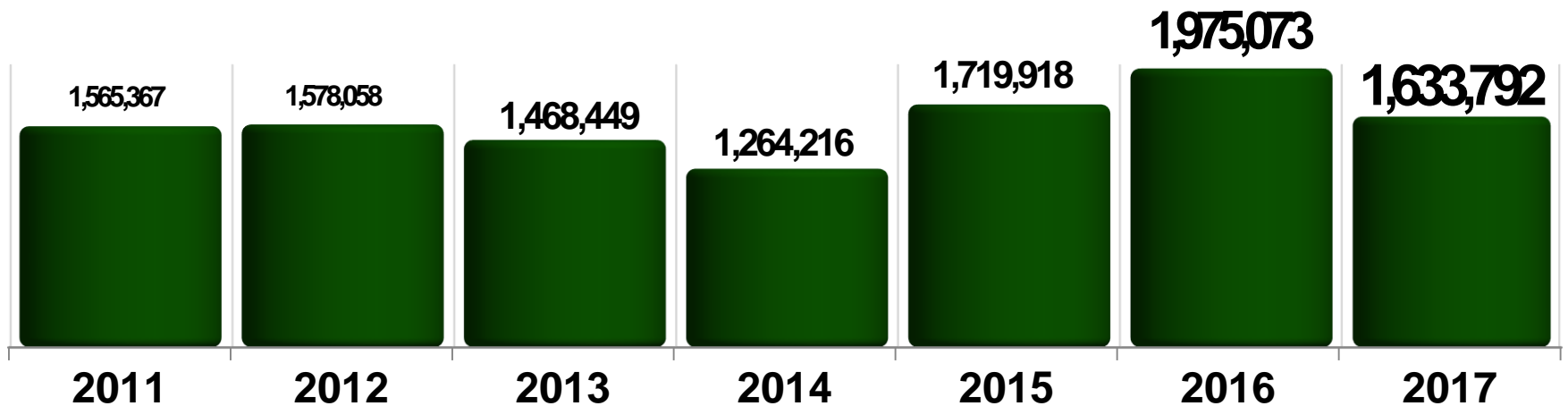
	2011		2016	2017
Reclamaciones de TDC y TDD por Comercio Electrónico	160,640		1,139,017	2,378,304
\$ Monto Reclamado Total (mdp)	\$326		\$1,299	\$2,615
\$ Monto Reclamado de los asuntos concluidos (mdp)	\$326		\$1,294	\$2,140
\$ Monto Abonado (mdp)	\$236		\$1,086	\$1,822
% de abono	72%		84%	85%
% de resolución Favorable	78%		91%	94%
Personas afectadas	71,168		386,568	704,337
Reclamos promedio por persona	2.3		2.9	3.4

Bancos con más quejas por posibles fraudes en comercio electrónico:

Reclamaciones por posibles fraudes en tarjeta de crédito y débito por comercio electrónico.				Operaciones autorizadas de comercio electrónico*	Índice (reclamos por cada 10 mil operaciones)
	2016	2017	VAR.		
Total	1,139,017	2,378,304	109%	118,106,112	201
Banorte IXE	212,166	719,745	239%	7,816,154	921
CitiBanamex	226,041	572,298	153%	21,964,459	261
Bancomer	148,249	447,915	202%	72,777,401	62
Santander	194,443	404,072	108%	6,996,952	577
Azteca	236,087	53,884	-77%	835,761	645
American Exp.	43,623	46,076	6%	-	-
Banco Inbursa	24,653	45,892	86%	1,091,645	420
BanCoppel	19,596	36,698	87%	1,439,167	255
HSBC	10,647	16,383	54%	3,711,791	44
Scotiabank	11,999	10,811	-10%	805,748	134
Banregio	4,540	10,659	135%	171,155	623
Otros	6,973	13,871	-	495,879	-

Reclamaciones por un posible fraude en Terminal punto de venta

1.6 millones
17% menos que en 2016



El usuario reclama no haber realizado la compra

Modus Operandi:

Tipos de fraude que se presentan con mayor frecuencia en terminales punto de venta (TPVs):



1.- Skimming (clonación de tarjeta):

Pequeño dispositivo para copiar y robar datos de la banda magnética de la TDC o TDD. Esa información se coloca sobre una tarjeta falsificada y se utiliza para hacer compras fraudulentas.

2.- Copia de datos al momento de pasar la tarjeta:

Los datos son recolectados de manera manual, apuntan los 16 dígitos de la tarjeta, fecha de vencimiento y código de seguridad, así como el nombre del titular.

Afectación de los posibles fraudes en terminal punto de venta (TPVs):

3,279 millones de pesos reclamados por 571 mil personas afectadas.

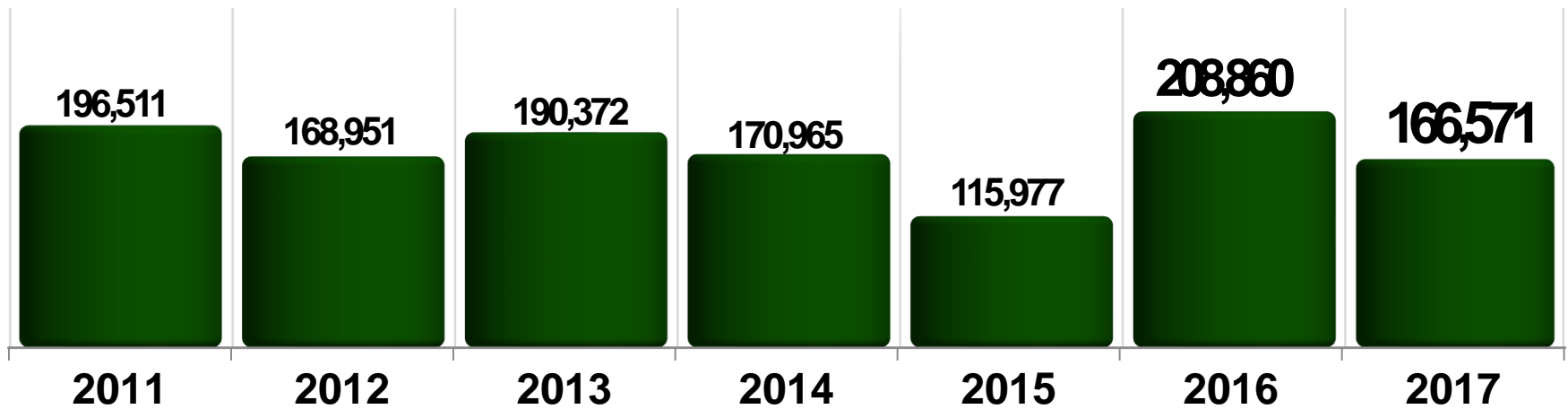
	2011		2016	2017
Reclamaciones de TDC y TDD por TPV	1,565,367		1,975,073	1,633,792
\$ Monto Reclamado Total (mdp)	\$2,179		\$3,585	\$3,279
\$ Monto Reclamado de los asuntos concluidos (mdp)	\$2,179		\$3,555	\$2,662
\$ Monto Abonado (mdp)	\$1,732	...	\$2,520	\$1,607
% de abono	79%		71%	60%
% de resolución Favorable	85%		80%	76%
Personas afectadas	470,263		630,785	570,649
Reclamos promedio por persona	3.3		3.1	2.9

Bancos con más quejas por posibles fraudes en terminal punto de venta (TPVs):

Reclamaciones por fraudes en tarjeta de crédito y débito por Terminal Punto de Venta.				Operaciones en TPV*	Índice (reclamos por cada 10 mil operaciones)
	2016	2017	VAR.		
Total	1,975,073	1,633,792	-17%	1,915,717,804	9
BBVA Bancomer	599,246	551,990	-8%	471,776,193	12
CitiBanamex	524,473	359,481	-31%	443,419,863	8
Santander	193,732	199,876	3%	266,696,603	7
Banco Inbursa	140,858	194,644	38%	59,024,812	33
Azteca	209,687	84,678	-60%	39,708,096	21
Banorte IXE	108,771	71,304	-34%	317,516,799	2
Scotiabank	54,913	59,645	9%	53,326,330	11
BanCoppel	51,253	32,526	-37%	60,885,676	5
HSBC	34,414	29,016	-16%	137,384,298	2
American Exp.	26,122	16,088	-38%	20,555,737	8
Afirme	10,008	10,976	10%	9,397,338	12
Otros	21,596	23,568	-	36,026,059	-

Reclamaciones por un posible fraude en cajero automático (ATM).

166 mil
20% menos que en 2016



El usuario reclama no haber realizado el retiro de efectivo

Modus Operandi:



Tipos de fraude que se presentan con mayor frecuencia en el cajero automático (ATM):

1.- Skimming:

Pequeño dispositivo para copiar y robar datos de la banda magnética de la TDC o TDD.

2.- Tallado de tarjetas:

El delincuente argumenta que debes “tallar” o “limpiar” tu tarjeta para que el cajero pueda leerla (te la cambian).

3.- Retención de dinero:

El dinero queda atrapado en la máquina dispensadora del cajero automático.

4.- Retención de tarjeta:

La tarjeta queda retenida en el cajero automático.

5.- Captura del PIN:

El delincuente ve o copia tu clave cuando la introduces en el cajero automático.

Afectación de los posibles fraudes en cajero automático (ATMs):



577 millones de pesos reclamados por 88 mil personas afectadas.

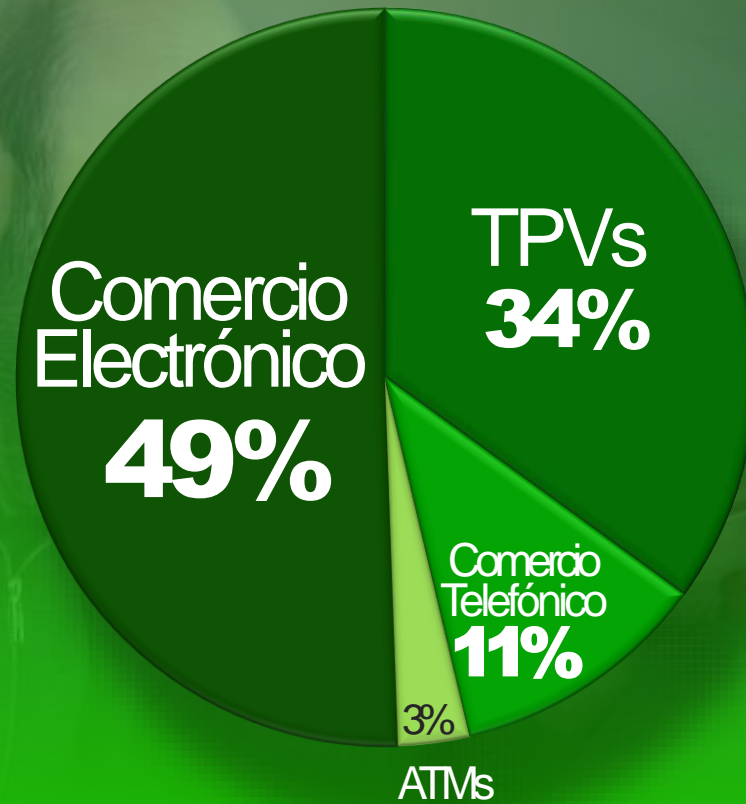
	2011		2016	2017
Reclamaciones de TDC y TDD por ATM	196,511		208,860	166,571
\$ Monto Reclamado Total (mdp)	\$521		\$778	\$577
\$ Monto Reclamado de los asuntos concluidos (mdp)	\$521		\$778	\$517
\$ Monto Abonado (mdp)	\$287	...	\$264	\$87
% de abono	55%		34%	17%
% de resolución Favorable	51%		38%	19%
Personas afectadas	94,552		107,809	88,099
Reclamos promedio por persona	2.1		1.9	1.9

Bancos con más quejas por posibles fraudes en cajero automático (ATM):



Reclamaciones por fraudes en tarjeta de crédito y débito por Cajero Automático.				Operaciones en ATM*	Índice (reclamos por cada 10 mil operaciones)
	2016	2017	VAR.		
Total	208,860	166,571	-20%	1,181,288,781	1.4
BBVA Bancomer	77,717	85,558	10%	293,402,062	2.9
CitiBanamex	73,327	33,119	-55%	255,535,267	1.3
Santander	18,598	13,355	-28%	179,370,624	0.7
HSBC	4,983	9,318	87%	115,006,244	0.8
Banorte	8,803	9,110	3%	244,179,105	0.4
Azteca	6,932	5,163	-26%	9,162,269	5.6
Banco Inbursa	4,630	3,491	-25%	9,183,327	3.8
Scotiabank	10,108	2,940	-71%	36,492,343	0.8
BanCoppel	28	1,925	6,775%	2,874,679	6.7
Otros	3,734	2,592	-	-	-

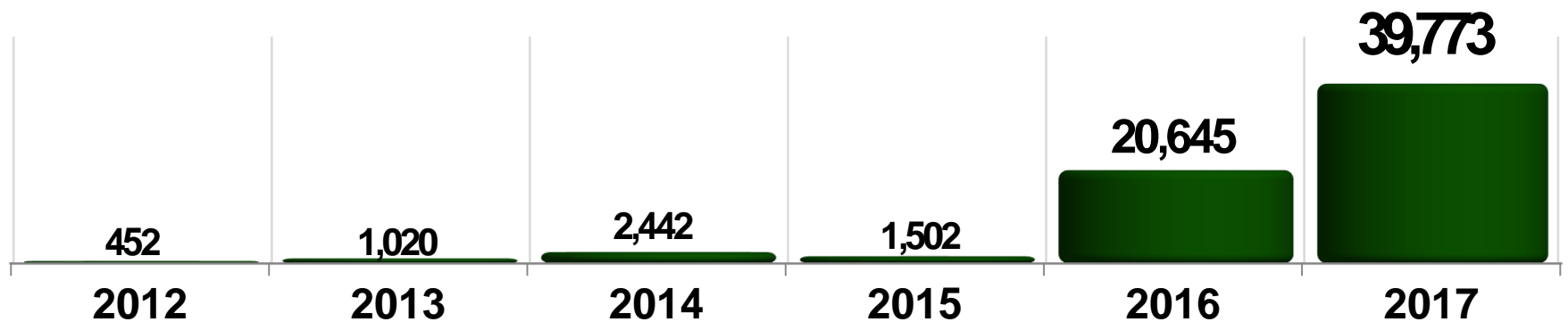
En suma, los 4 medios nos ocupan:



Sin embargo, el que más nos preocupa por la estadística y el modus operandi es Comercio Electrónico.

Posibles Fraudes en Banca Móvil

40 MILL
93% más que en 2016



El usuario reclama no haber realizado el retiro de dinero

Modus Operandi:

Tipos de fraude que se presentan con mayor frecuencia en Banca Móvil:



1.- Vishing telefónico

- 1.- Mensaje de texto enviado en donde le informan que tiene cargos en una de sus cuentas...
- 2.- Minutos después recibe una llamada para cancelar los cargos...
- 3.- Le envían otro mensaje con un folio y una liga de un portal falso.
- 4.- El usuario ingresa su número móvil, email, número de tarjeta, NIP de cajero automático y su código de seguridad.
- 5.- Se produce el fraude (se solicitan créditos y se vacía la cuenta).

2.- Descarga de APP:

El delincuente baja la aplicación móvil del banco de la víctima e ingresa los datos confidenciales de acceso para generar el fraude.

3. Smishing:

Estafa en la cual, por medio de mensajes SMS, se solicitan datos o se pide que se llame a un número o que se entre a una web.

Afectación de los posibles fraudes en Banca Móvil:

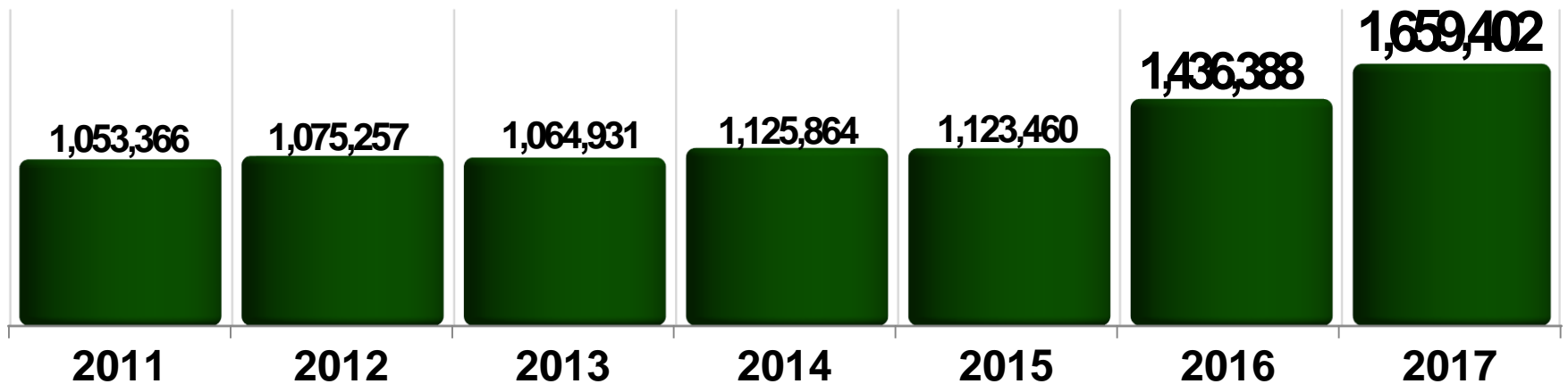


569 millones de pesos reclamados por 16 mil personas afectadas.

	2012		2016	2017
Reclamaciones por fraudes en Banca Móvil	452		20,645	39,773
\$ Monto Reclamado Total (mdp)	\$2.1		\$260	\$569
\$ Monto Reclamado de los asuntos concluidos (mdp)	\$2.1		\$259	\$479
\$ Monto Abonado (mdp)	\$0.2	...	\$6	\$25
% de abono	8%		2%	5%
% de resolución Favorable	6%		2%	4%
Personas afectadas	271		8,651	16,614
Reclamos promedio por persona	1.7		2.4	2.4

Reclamaciones por Movimientos operativos de la Banca que afectan el patrimonio de los usuarios

1.7 millones
16% más que en 2016



De las 1.7 millones de quejas, se reclamaron \$6,589 mdp afectando a 1.1 millones de personas

Principales movimientos de la Banca que afectan al usuario



De las 1.7 millones:

**Pago Automático
Mal Aplicado
(domiciliaciones)**



444 mil (27%)

Monto: \$498 mdp
% Abono: 55%
% Fav: 91%

**Cobro No
Reconocido de
Comisiones**



380 mil (23%)

Monto: \$663 mdp
% Abono: 20%
% Fav: 68%

**No Entrega
Cantidad
Solicitada (ATMs)**



358 mil (22%)

Monto: \$868 mdp
% Abono: 72%
% Fav: 74%

**Pagos, Depósitos y
transferencias no
aplicadas**



158 mil (10%)

Monto: \$1,403 mdp
% Abono: 47%
% Fav: 43%

Movimientos que afectan al usuario por Banco



Reclamaciones derivadas de un Movimiento Operativo de la Banca (MOB).

	2016	2017	PART.	VAR.
Total	1,436,388	1,659,402	100%	16%
BBVA Bancomer	391,465	537,860	32%	37%
CitiBanamex	438,468	476,012	29%	9%
Santander	218,925	195,577	12%	-11%
HSBC	69,471	100,645	6%	45%
Banorte IXE	96,376	100,445	6%	4%
Scotiabank	53,138	59,202	4%	11%
Banco Inbursa	74,790	59,201	4%	-21%
Invex	13,160	32,312	2%	146%
Azteca	20,433	26,854	2%	31%
Afirme	10,547	20,256	1%	92%
BanCoppel	16,759	13,610	1%	-19%
Bajío	9,763	10,780	1%	10%
Otros	23,093	26,048	1%	-

EN CONCLUSIÓN

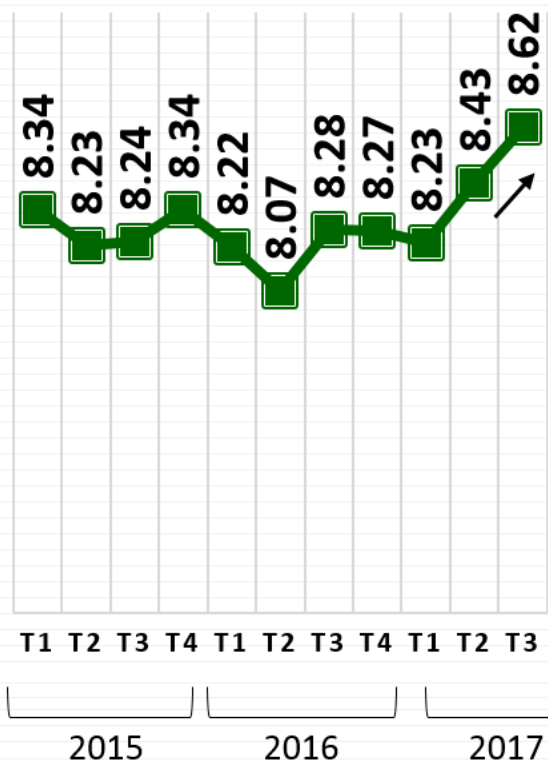
La CONDUSEF seguirá actualizando el Buró de Entidades Financieras con la finalidad de informar, proteger y defender aún más a los usuarios; esta plataforma contendrá información de los principales indicadores que pudieran existir en los sectores financieros del país.

Por último, todas las reclamaciones son atendidas por las propias Instituciones y CONDUSEF mide la calidad de atención a través del IDATU (Índice de Desempeño de Atención a Usuarios), en beneficio de los usuarios afectados.

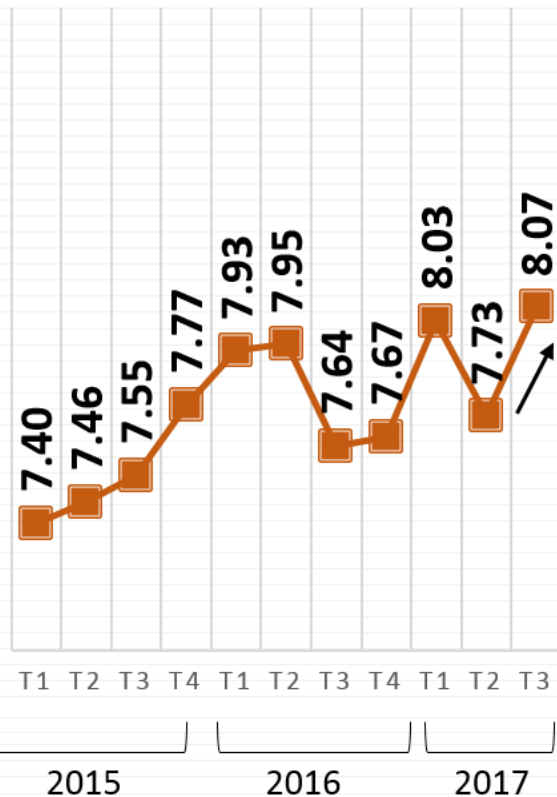
IDATU 2015-2017

Calificación trimestral por Sector

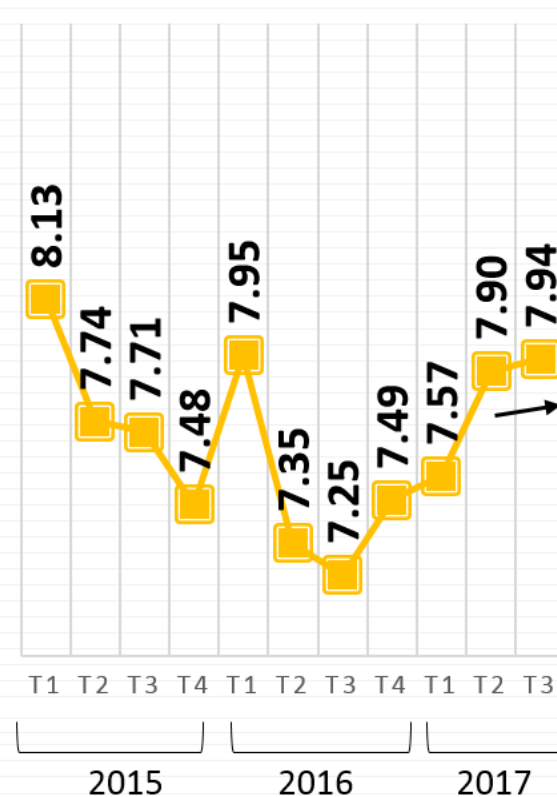
BANCOS



SEGUROS



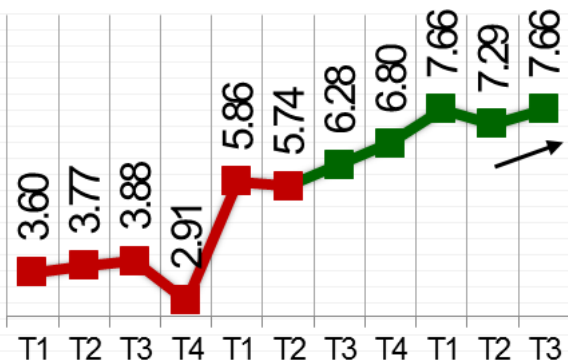
AFORES



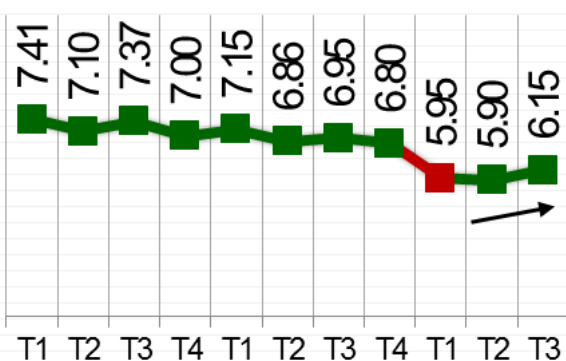
IDATU BANCOS

Calificación trimestral 2015-2017

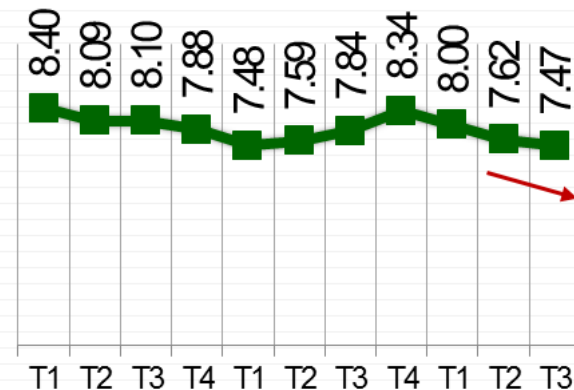
CitiBanamex



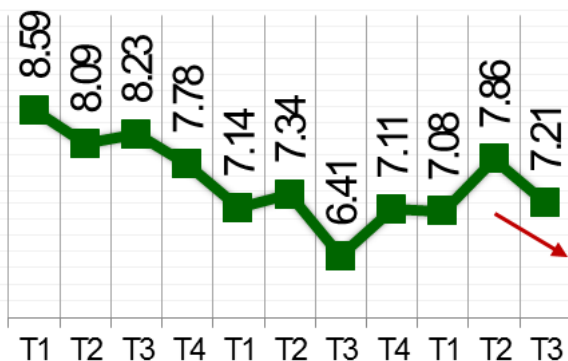
Bancomer



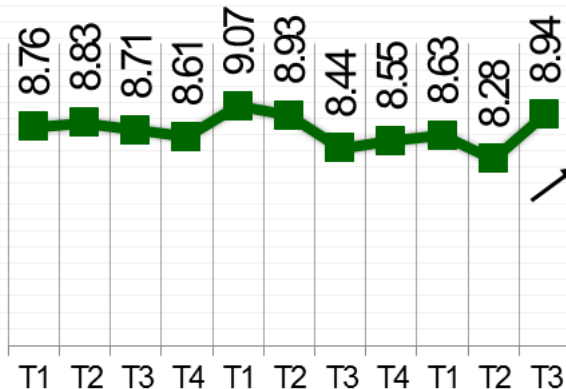
Santander



Banorte IXE



Inbursa



HSBC

