

**SHCP**

SECRETARÍA DE HACIENDA  
Y CRÉDITO PÚBLICO



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

# ACCIONES PARA EVITAR EL FRAUDE FINANCIERO

**Abril 2018**





## **BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS**

**Actualización**  
(Enero-Diciembre 2017)



## **CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN**

**CONDUSEF**  
**ASOFOM-AMDEN-AMFE**



## **CONVENIO DE COLABORACIÓN FRAUDES FINANCIEROS**

(En Proceso)

**DIVISIÓN CIENTÍFICA DE LA POLICÍA FEDERAL**

A woman with long brown hair, wearing a grey business suit over a white collared shirt, is pointing her right index finger upwards. She is positioned on the right side of the frame. The background is a vibrant green with several white, semi-transparent arrows pointing in various directions (up, down, left, right).

# **BURO DE ENTIDADES FINANCIERAS**

**Cifras Enero-diciembre 2017**

# 2,925

**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  
ni 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 tank top and a necklace, is looking at a white plastic container in a grocery store. She is holding the container with both hands. The background shows shelves with various products, including a bottle of dish soap and some packaged goods.

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

# 904

## Evaluación de Productos

Evaluaciones  
de Productos

✓ 775 productos aprobados  
✗ 129 reprobados.


# Radiografías que evidencian cuando un producto tiene fallas o no.

Se mide el índice de reclamación, la transparencia de los contratos, las cláusulas abusivas, etc.



# Incumplimientos a la Ley

- **5,658 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 181 instituciones cuentan con un Programa de Educación Financiera.

# Reclamamos en los sectores financieros

- **9.0 millones** de reclamaciones al Sistema Financiero.



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



# Índice de Desempeño de Atención a usuarios (IDATU)

- **515 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-diciembre 2017**

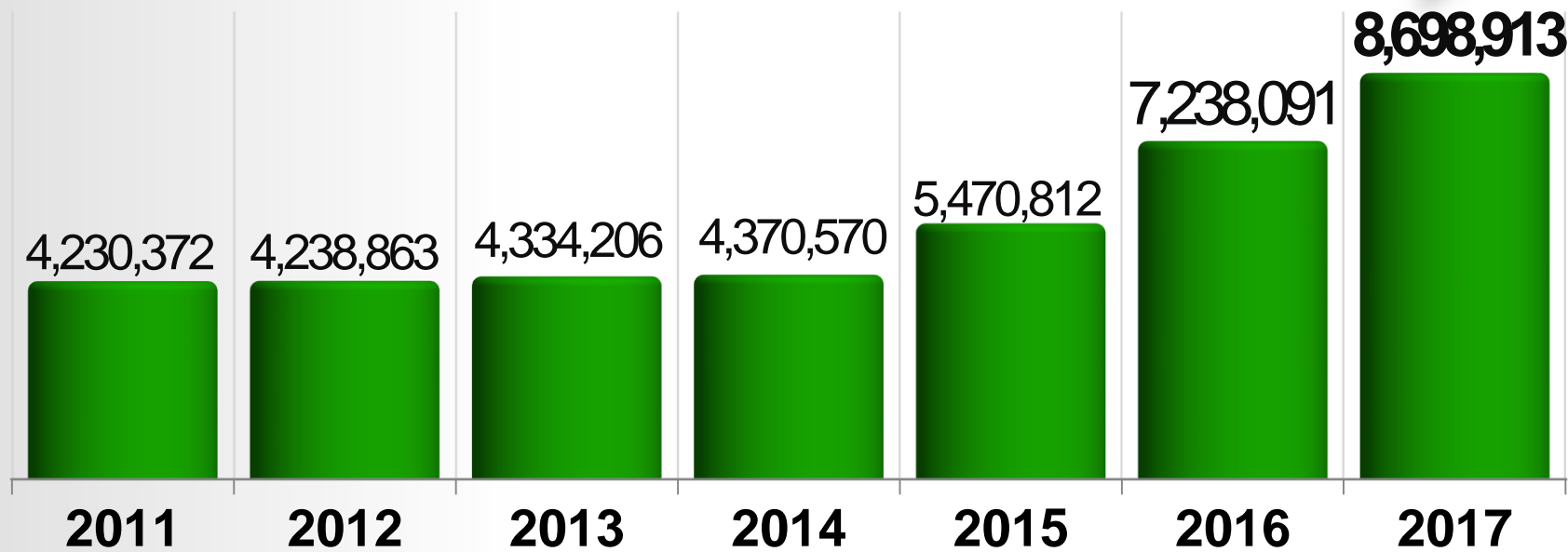
# RECLAMACIONES BANCOS

Enero-diciembre 2011-2017

En 2017, se registraron **8.7 MILLONES DE RECLAMACIONES.**

- Prácticamente 24 mil reclamaciones por día.

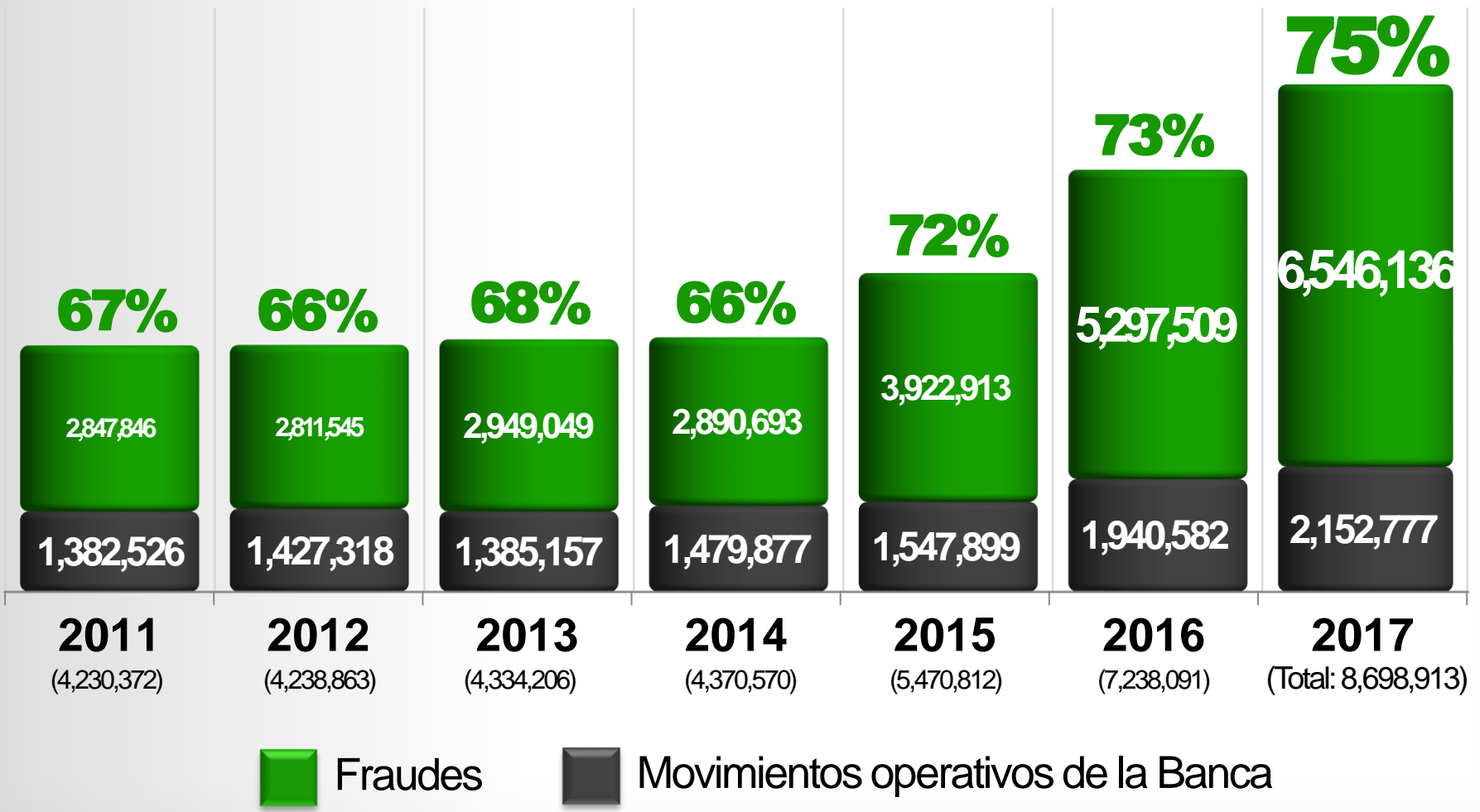
**20% MÁS**  
(1.5 MILLONES)



# RECLAMACIONES BANCOS

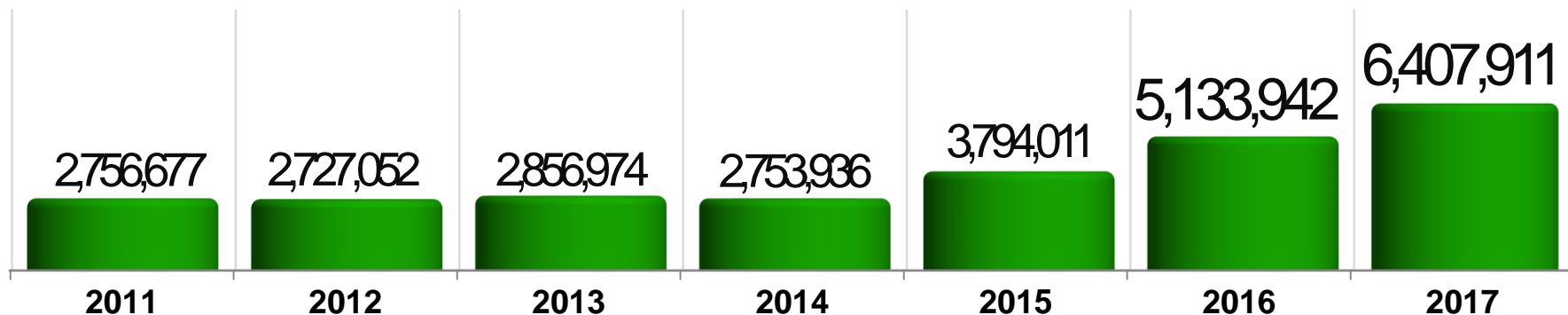
## Clasificación de los reclamos ene-dic

De las 8.7 millones de reclamaciones, **EL 75% SON POR UN POSIBLE FRAUDE (6.5 millones).**



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

**6.4 millones**  
25% más que en 2016

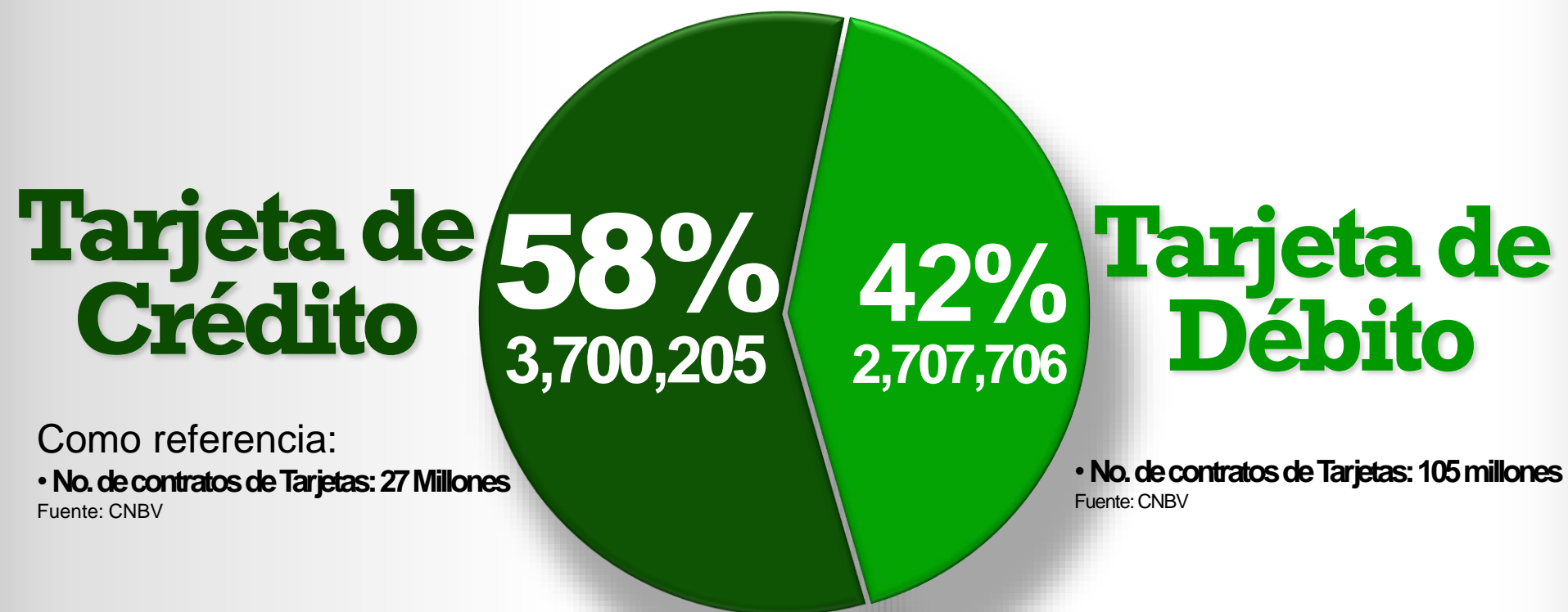


# RECLAMACIONES FRAUDES

14

En TCC y TDD ene-dic

La proporción de la TDD se ha incrementado, al pasar del 32% al 42% (mayor uso de esta tarjeta).

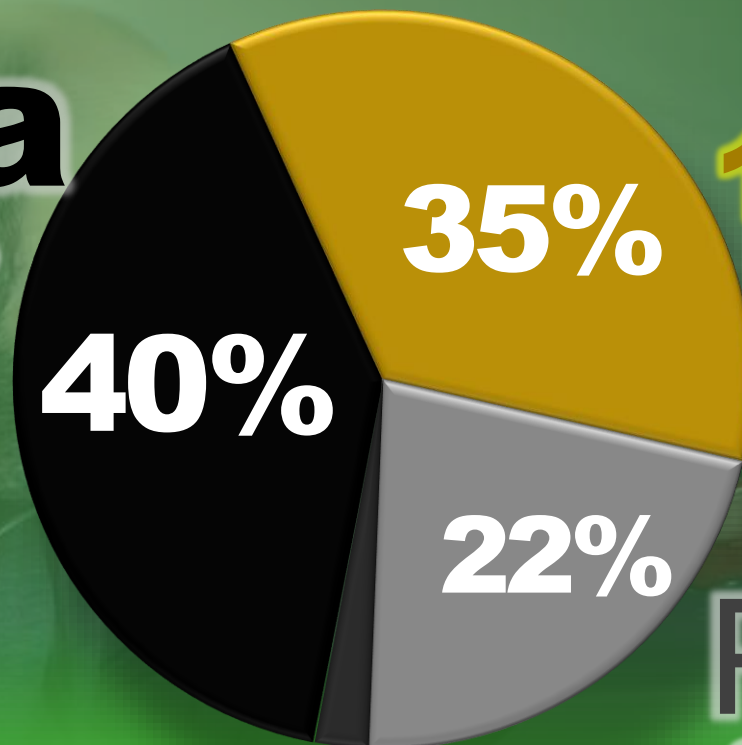


Antes en 2011, la TDC agrupaba el 68% y la TDD el 32%

# POR TIPO DE TDC:

De las 3,700,205 reclamaciones por un posible fraude de TDC:

**Clásica**  
**1,486,175**  
reclamos




**Oro**  
**1,307,892**

Empresarial  
**85,509**

**Platino**  
**815,799**

# POR TIPO DE TDC:

## Personas afectadas y montos reclamados

	Reclamos	Personas afectadas 	Monto reclamado (mdp)	% Abono
Total	3,700,205	1,457,083	\$6,859	75%
CLÁSICA	1,486,175	570,961	\$2,176	76%
ORO	1,307,892	533,563	\$2,428	76%
PLATINO	815,799	321,349	\$2,016	73%
EMPRESARIAL	85,509	29,050	\$223	73%



		CLÁSICA		ORO		PLATINO		EMPRESA	
<b>Total</b>	<b>3,700,205</b>	<b>1,486,175</b>	<b>40%</b>	<b>1,307,892</b>	<b>35%</b>	<b>815,799</b>	<b>22%</b>	<b>85,509</b>	<b>2%</b>
Bancomer	992,061	440,601	44%	350,866	35%	179,828	18%	20,604	2%
CitiBanamex	861,134	378,209	44%	281,092	33%	192,419	22%	8,423	1%
Santander	679,283	143,734	21%	306,940	45%	217,402	32%	8,705	1%
Banorte-IXE	386,615	110,899	29%	200,294	52%	61,497	16%	13,518	3%
Inbursa	255,599	207,055	81%	40,447	16%	4,858	2%	3,222	1%
HSBC	173,286	54,436	31%	84,624	49%	33,043	19%	1,182	1%
American Exp.	107,168	-	-	-	-	81,948	76%	25,220	24%
BanCoppel	65,106	65,104	100%	-	-	-	-	-	-
Scotiabank	55,061	17,463	32%	21,786	40%	15,801	29%	11	0%
Azteca	53,258	52,902	99%	26	0%	330	1%	-	-
Invex	35,792	5,244	15%	7,373	21%	21,996	61%	1,179	3%
Banregio	14,025	4,153	30%	2,436	17%	4,495	32%	2,941	21%
Bajío	9,090	-	-	9,090	100%	-	-	-	-
Afirme	6,281	2,505	40%	1,324	21%	2,024	32%	428	7%
Famsa	3,487	1,541	44%	1,198	34%	-	-	-	-
Consubanco	2,329	2,329	100%	-	-	-	-	-	-
Banca Mifel	554	-	-	396	71%	158	29%	-	-
Intercam	72	-	-	-	-	-	-	72	100%
Sabadell	4	-	-	-	-	-	-	4	100%

EJEMPLOS:		Reclamos	Personas	Monto (mdp)	%Abono
<b>Total</b>		<b>3,700,205</b>	<b>1,457,083</b>	<b>\$6,859</b>	<b>75%</b>
<b>Bancomer</b>		<b>992,061</b>	<b>393,014</b>	<b>\$2,046</b>	<b>61%</b>
ORO BANCOMER	Oro	335,472	146,960	\$713	62%
AZUL BANCOMER	Clásica	239,301	95,629	\$425	57%
TARJETA PLATINUM	Platino	167,275	65,734	\$515	61%
Resto de Tarjetas		250,013	84,691	\$393	-
<b>CitiBanamex</b>		<b>861,134</b>	<b>365,992</b>	<b>\$1,888</b>	<b>88%</b>
CLÁSICA	Clásica	186,504	79,866	\$323	81%
ORO	Oro	182,321	79,778	\$362	91%
PLATINUM	Platino	164,450	74,334	\$447	83%
Resto de Tarjetas		327,859	132,014	\$756	-
<b>Santander</b>		<b>679,283</b>	<b>275,675</b>	<b>\$1,117</b>	<b>76%</b>
MASTER CARD	Oro	292,097	123,494	\$433	79%
VISA ORO	Platino	172,780	65,286	\$300	72%
MASTER CARD	Clásica	94,473	37,739	\$140	76%
Resto de Tarjetas		119,933	49,156	\$244	-
<b>Banorte-IXE</b>		<b>386,615</b>	<b>134,434</b>	<b>\$613</b>	<b>95%</b>
VISA ORO BTE	Oro	93,004	32,835	\$165	96%
VISA CLASICA FACIL BTE	Clásica	71,046	25,377	\$84	96%
MC ORO MJER BTE	Oro	61,344	21,996	\$66	96%
Resto de Tarjetas		161,221	54,226	\$298	-
<b>Inbursa</b>		<b>255,599</b>	<b>89,821</b>	<b>\$384</b>	<b>67%</b>
SAM'S CLUB	Clásica	97,962	34,096	\$193	61%
CLASSIC CARD	Clásica	59,527	23,801	\$52	78%
BODEGA AURRERA	Clásica	40,643	12,183	\$42	69%
Resto de Tarjetas		57,467	19,741	\$97	-
<b>HSBC</b>		<b>173,286</b>	<b>66,082</b>	<b>\$281</b>	<b>75%</b>
PREMIER	Oro	53,021	20,392	\$84	75%
CLASICA HSBC	Clásica	51,024	20,683	\$50	75%
PLATINUM MASTERCARD	Platino	24,746	9,482	\$54	77%
Resto de Tarjetas		44,495	15,525	\$93	-
<b>Scotiabank</b>		<b>55,061</b>	<b>18,429</b>	<b>\$76</b>	<b>66%</b>
MASTERCARD ORO	Oro	21,361	7,518	\$26	70%
MASTERCARD CLASICA	Clásica	11,376	3,811	\$12	59%
SCOTIA TRAVEL PLATINUM	Platino	11,333	3,761	\$21	68%
Resto de Tarjetas		10,991	3,339	\$17	-
<b>Resto de los Bancos</b>		<b>297,166</b>	<b>113,636</b>	<b>\$454</b>	<b>-</b>

# **POR TIPO DE CUENTA (TDD):**

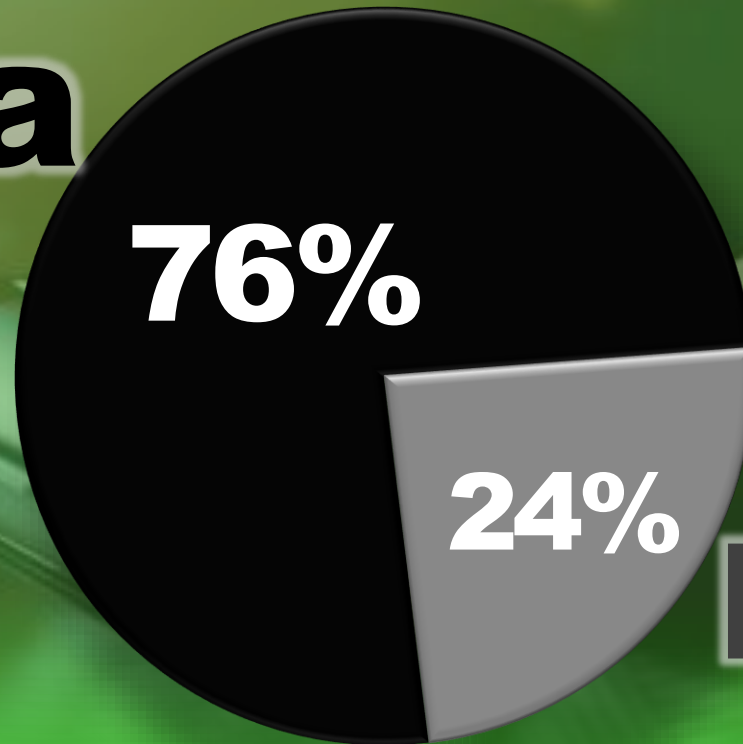
De las 2,707,706 reclamaciones por un posible fraude de TDD:

**Nómina**  
**2,050,534**  
reclamos

Como referencia:

• No. de cuentas: 34.1 millones

Fuente: CNBV




**Depósito**  
**657,172**

• No. de cuentas: 52 millones

Fuente: CNBV

# POR TIPO DE CUENTA (TDD):

## Personas afectadas y montos reclamados

	Reclamos	Personas afectadas 	Monto reclamado (mdp)	% Abono
Total	2,707,706	1,007,263	\$3,580	51%
NÓMINA	2,050,534	756,062	\$2,749	48%
DEPÓSITO	657,172	251,201	\$831	60%

		<b>NÓMINA</b>		<b>DEPÓSITO</b>	
<b>Total</b>	<b>2,707,706</b>	<b>2,050,534</b>	<b>76%</b>	<b>657,172</b>	<b>24%</b>
Banorte-IXE	629,550	<b>594,057</b>	<b>94%</b>	35,493	6%
Bancomer	614,762	<b>589,256</b>	<b>96%</b>	25,506	4%
Santander	487,828	<b>442,673</b>	<b>91%</b>	45,155	9%
CitiBanamex	484,912	<b>210,841</b>	<b>43%</b>	274,071	<b>57%</b>
HSBC	156,965	<b>60,279</b>	<b>38%</b>	96,686	<b>62%</b>
Azteca	148,951	<b>88,788</b>	<b>60%</b>	60,163	<b>40%</b>
Scotiabank	57,943	<b>48,615</b>	<b>84%</b>	9,328	<b>16%</b>
Banco Inbursa	52,071	-	-	52,071	<b>100%</b>
BanCoppel	34,621	-	-	34,621	<b>100%</b>
Afirme	18,420	-	-	18,418	<b>100%</b>
Banregio	9,438	<b>9,416</b>	<b>100%</b>	22	<b>0%</b>
Bajío	6,080	<b>1,628</b>	<b>27%</b>	4,452	<b>73%</b>
Famsa	2,282	<b>2,272</b>	<b>100%</b>	10	<b>0%</b>
Compartamos	1,401	<b>1,395</b>	<b>100%</b>	6	<b>0%</b>
Multiva	621	<b>431</b>	<b>69%</b>	190	<b>31%</b>
Cibanco	589	<b>481</b>	<b>82%</b>	108	<b>18%</b>
Banca Mifel	401	<b>400</b>	<b>100%</b>	1	<b>0%</b>
Bankaool	229	-	-	229	<b>100%</b>
Bansi	225	-	-	225	<b>100%</b>
InterCam Banco	200	-	-	200	<b>100%</b>
Ve Por Más	80	-	-	80	<b>100%</b>
Autofin	65	-	-	65	<b>100%</b>
Actinver	47	-	-	47	<b>100%</b>
Fundación Dondé	13	-	-	13	<b>100%</b>
Consubanco	12	-	-	12	<b>100%</b>

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

De las 6.4 millones:

**Comercio  
Electrónico**



**3.3 millones**

**(51%)**

**Terminal  
punto de  
venta**



**2.1 millones**

**(32%)**

**Comercio  
por Teléfono**



**727 mil**

**(11%)**

**Cajero  
Automático**



**221 mil**

**(3%)**

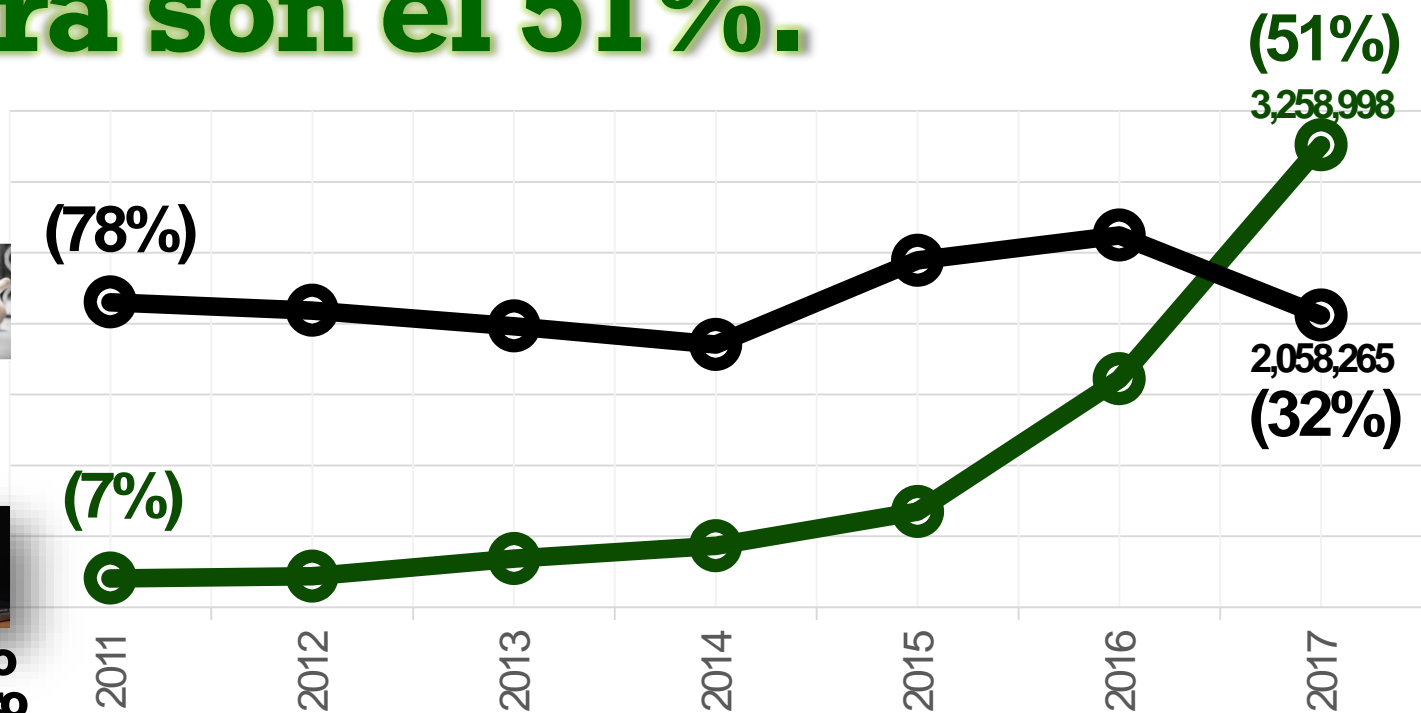
# Antes, las quejas por un posible fraude en comercio electrónico representaban 7%, ahora son el 51%.



TPVs



Comercio Electrónico



# Afectación de los posibles fraudes en comercio electrónico:



**103% más reclamos que en 2016; 3,768 millones de pesos reclamados y 993 mil personas afectadas.**

	<b>2011</b>		<b>2016</b>	<b>2017</b>
Reclamaciones de TDC y TDD por Comercio Electrónico	203,257		1,609,124	3,258,998
\$ Monto Reclamado Total (mdp)	\$409		\$1,866	\$3,768
\$ Monto Reclamado de los asuntos concluidos (mdp)	\$409		\$1,760	\$3,539
\$ Monto Abonado (mdp)	\$300	...	\$1,468	\$2,995
% de abono	74%		83%	85%
% de resolución Favorable	79%		91%	93%
Personas afectadas	88,672		541,878	993,272
Reclamos promedio por persona	2.3		3.0	3.3



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

**22% menos reclamos que en 2016; 4,286 millones de pesos reclamados por 758 mil personas afectadas.**

	<b>2011</b>		<b>2016</b>	<b>2017</b>
Reclamaciones de TDC y TDD por TPV	2,151,511		2,623,393	2,058,265
\$ Monto Reclamado Total (mdp)	\$3,046		\$4,737	\$4,286
\$ Monto Reclamado de los asuntos concluidos (mdp)	\$3,043		\$4,617	\$3,973
\$ Monto Abonado (mdp)	\$2,393	...	\$3,231	\$2,484
% de abono	79%		70%	63%
% de resolución Favorable	85%		80%	73%
Personas afectadas	636,968		833,282	758,414
Reclamos promedio por persona	3.4		3.1	2.7

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



**11% menos reclamos que en 2016; 762 millones de pesos reclamados por 117 mil personas afectadas.**

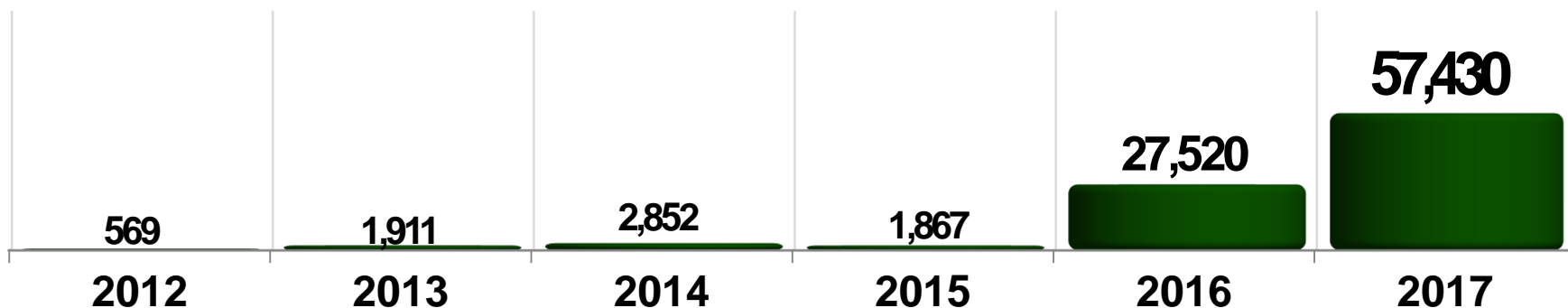
	<b>2011</b>		<b>2016</b>	<b>2017</b>
Reclamaciones de TDC y TDD por ATM	260,332		247,683	220,526
\$ Monto Reclamado Total (mdp)	\$687		\$889	\$762
\$ Monto Reclamado de los asuntos concluidos (mdp)	\$686		\$887	\$740
\$ Monto Abonado (mdp)	\$372	...	\$309	\$122
% de abono	54%		35%	17%
% de resolución Favorable	51%		38%	18%
Personas afectadas	125,461		127,634	117,454
Reclamos promedio por persona	2.1		1.9	1.9

En suma, los 3 medios nos ocupan, sin embargo la probabilidad de tener un fraude en Comercio Electrónico **ES MAYOR**, si el usuario y el comercio no adoptan las medidas preventivas suficientes.

MEDIO	Cifras 2017		
	Número de Operaciones	Número de Reclamaciones	ÍNDICE Reclamos por cada 10 mil operaciones
<b>Comercio Electrónico</b>	173,736,722	3,258,998	<b>188</b>
<b>TPV</b>	2,836,634,556	2,058,265	<b>7</b>
<b>ATM</b>	1,764,641,399	220,526	<b>1</b>

# Posibles Fraudes en Banca Móvil

**57 MIL**  
**103% más que en 2016**



**El usuario reclama no haber realizado el retiro de dinero**

804 mil

2.7 millones

5.1 millones

7.6 millones

13.5 millones

Contratos de Banca Móvil: 15.2 millones

# Afectación de los posibles fraudes en Banca Móvil:



**896 millones de pesos reclamados por 27 mil personas afectadas.**

	<b>2012</b>		<b>2016</b>	<b>2017</b>
Reclamaciones por fraudes en Banca Móvil	<b>569</b>		<b>27,520</b>	<b>57,430</b>
\$ Monto Reclamado Total (mdp)	\$4		\$340	\$896
\$ Monto Reclamado de los asuntos concluidos (mdp)	\$4		\$340	\$850
\$ Monto Abonado (mdp)	\$.2	...	\$6	\$40
% de abono	4%		2%	5%
% de resolución Favorable	6%		2%	3%
Personas afectadas	343		11,743	27,155
Reclamos promedio por persona	1.7		2.3	2.1

# FIRMA DE CONVENIO

CONDUSEF

ASOFOM-AMDEN-AMFE



# Antecedentes:

- En 2017, la CONDUSEF publicó **5 ALERTAS** de fraude al Sector.
- **11,615 RECLAMACIONES** (28% más respecto 2016).
- Actualmente existen **1,577 SOFOMES ENR** en operación.
- Tienen una cartera total de crédito de **516,000 MDP**.
- Éstas concentran **4.7 MILLONES DE CLIENTES**.
- En 2018, se han detectado diversas **MODALIDADES** de fraude.
- En rueda de prensa, señalamos los **MODUS OPERANDI** de los fraudes que se han detectado a las SOFOMES ENR.

El día de hoy, firmaremos un convenio de colaboración con 3 Asociaciones del sector SOFOM ENR.

# Objetivos del Convenio:



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



Asociación Mexicana de Empresas de Nómina A.C.



Asociación de Sociedades Financieras  
de Objeto Múltiple en México, A.C.



Asociación Mexicana de Entidades  
Financieras Especializadas

- 1. Llevar a cabo medidas preventivas y correctivas, que permitan a la población estar informada para evitar que sean víctimas de fraude.**



# Objetivos del Convenio:



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



Asociación Mexicana de Empresas de Nómina A.C.



Asociación de Sociedades Financieras  
de Objeto Múltiple en México, A.C.



Asociación Mexicana de Entidades  
Financieras Especializadas

- 2. Desarrollar proyectos y acciones conjuntas que permitan identificar con claridad y seguridad la identidad de la institución financiera, sus productos y medios por los cuales se ofertan, así como en su caso, si éstos son proporcionados directamente o a través de gestoras de crédito debidamente acreditadas.**

# Objetivos del Convenio:



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



Asociación Mexicana de Empresas de Nómina A.C.



Asociación de Sociedades Financieras  
de Objeto Múltiple en México, A.C.



Asociación Mexicana de Entidades  
Financieras Especializadas

- 3. Las Instituciones Financieras agremiadas a las asociaciones deberán incluir en sus portales y publicidad, la información y las herramientas desarrolladas por CONDUSEF para la prevención de fraudes financieros, o en su caso, las ligas correspondientes para acceder a ellas.**

# Objetivos del Convenio:



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



Asociación Mexicana de Empresas de Nómina A.C.



Asociación de Sociedades Financieras  
de Objeto Múltiple en México, A.C.



Asociación Mexicana de Entidades  
Financieras Especializadas

- 4. Conocer los casos de posible fraude financiero o suplantación de identidad, que tengan detectados las Asociaciones o sus asociados de manera oportuna y con el detalle con el que se cuente.**

# Objetivos del Convenio:



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



Asociación Mexicana de Empresas de Nómina A.C.



Asociación de Sociedades Financieras  
de Objeto Múltiple en México, A.C.



Asociación Mexicana de Entidades  
Financieras Especializadas

- 5. Emitir alertas sobre el modus operandi de los defraudadores y, en su caso, hacer del conocimiento a las autoridades respectivas.**

# Objetivos del Convenio:



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



Asociación Mexicana de Empresas de Nómina A.C.



Asociación de Sociedades Financieras  
de Objeto Múltiple en México, A.C.



Asociación Mexicana de Entidades  
Financieras Especializadas

- 6. En el caso de detectar alguna actividad irregular en el proceso de solicitud y otorgamiento de crédito, de acuerdo con las facultades de las partes, se analizará el caso y se iniciarán las acciones legales ante las autoridades competentes: INDAUTOR; IMPI; INAI; PGR; SAT, así como la CNBV.**



**POLICÍA  
FEDERAL**

# **CONVENIO DE COLABORACIÓN FRAUDES FINANCIEROS**

- Se trabaja en un Convenio de Colaboración con la División Científica de la Policía Federal.
- Se llevará a cabo el Taller “Ciberseguridad, clave para lograr un terreno propicio para la economía digital”. (4 de mayo).
- Se desarrollará un micrositio y una App.

# FINALMENTE

La CONDUSEF seguirá implementando diversas acciones con la finalidad de informar, proteger y defender aún más a los usuarios y a las propias Instituciones Financieras.

A continuación, damos inicio a la firma del Convenio con los representantes de las Asociaciones.