

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA  
Y CRÉDITO PÚBLICO



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

# RECLAMACIONES A LA BANCA POR UN POSIBLE FRAUDE EN COMERCIO ELECTRÓNICO

Primer Trimestre 2018



# **IMPORTANCIA DEL COMERCIO ELECTRONICO EN MEXICO**

# COMERCIO ELECTRÓNICO EN MÉXICO 2017\*

- 329,000 millones de pesos es la estimación del valor de mercado del comercio electrónico en México\*\*.
- 8 de cada 10 internautas han comprado por Internet. Se estima que hay 71.3 millones en total, de las cuales 72% son adultos.
- La mayoría de los compradores en línea son “Millennials” (51%).
- La CDMX es la entidad en la que más personas realizan compras en línea (22%), Edomex (13%) y Jalisco (9%).
- Ropa, descargas digitales y boletos para eventos fueron los productos más comprados en línea.
- El 67% de los compradores mexicanos en línea adquirió un producto de un comercio internacional.

(\*) Fuente Asociación de Internet MX

(\*\*) 2016

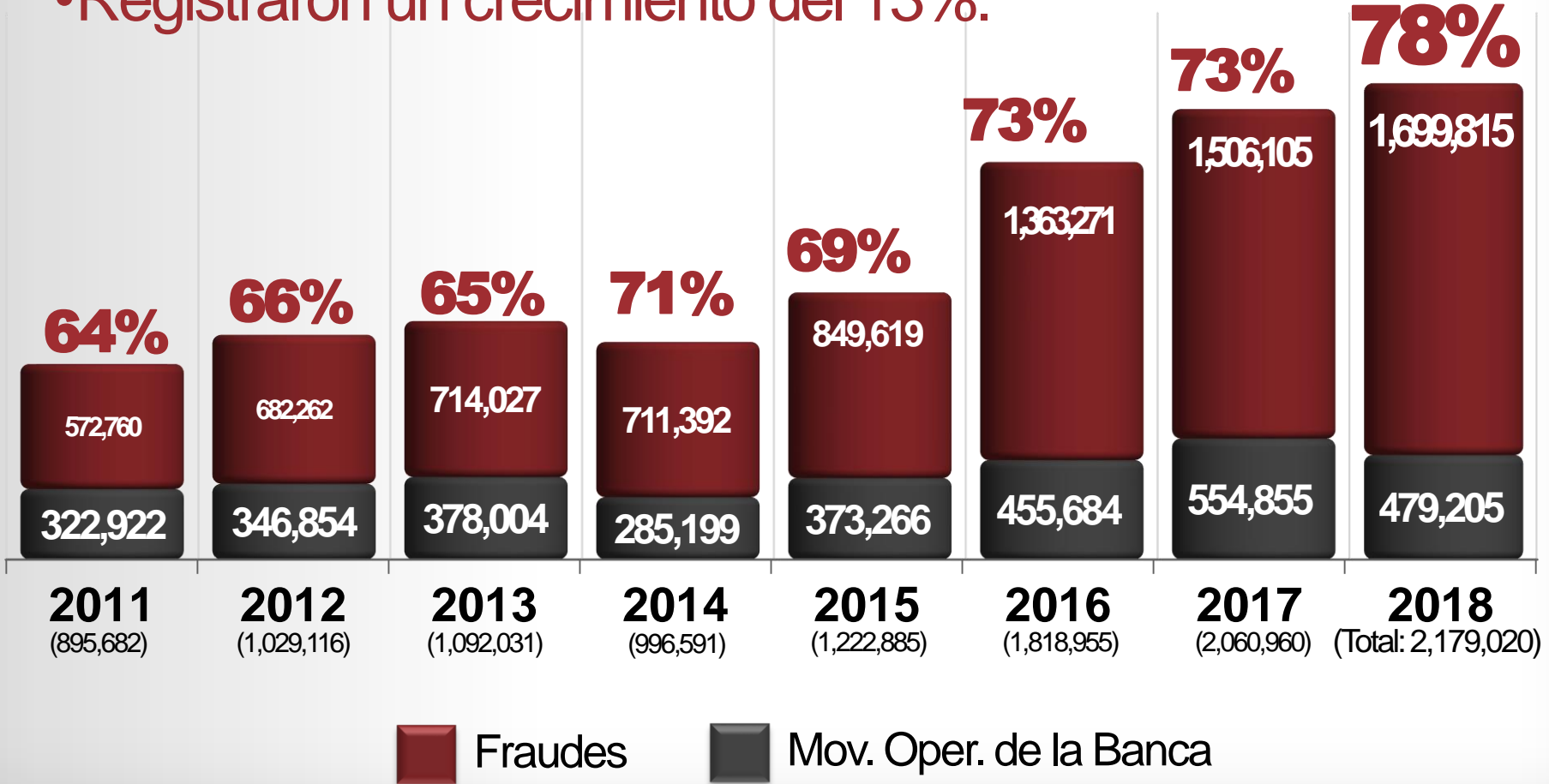
**EVOLUCIÓN DE LAS  
RECLAMACIONES A  
LA BANCA  
(Ene-mar 2018)**

# RECLAMACIONES A BANCOS

## Primer Trimestre

En el T1 2018, se registraron **2 MILLONES 179 MIL RECLAMACIONES (6% más que T1 2017).**

- De éstas, el 78% fueron por un posible Fraude.
- Registraron un crecimiento del 13%.



# RECLAMACIONES FRAUDES

## Primer Trimestre

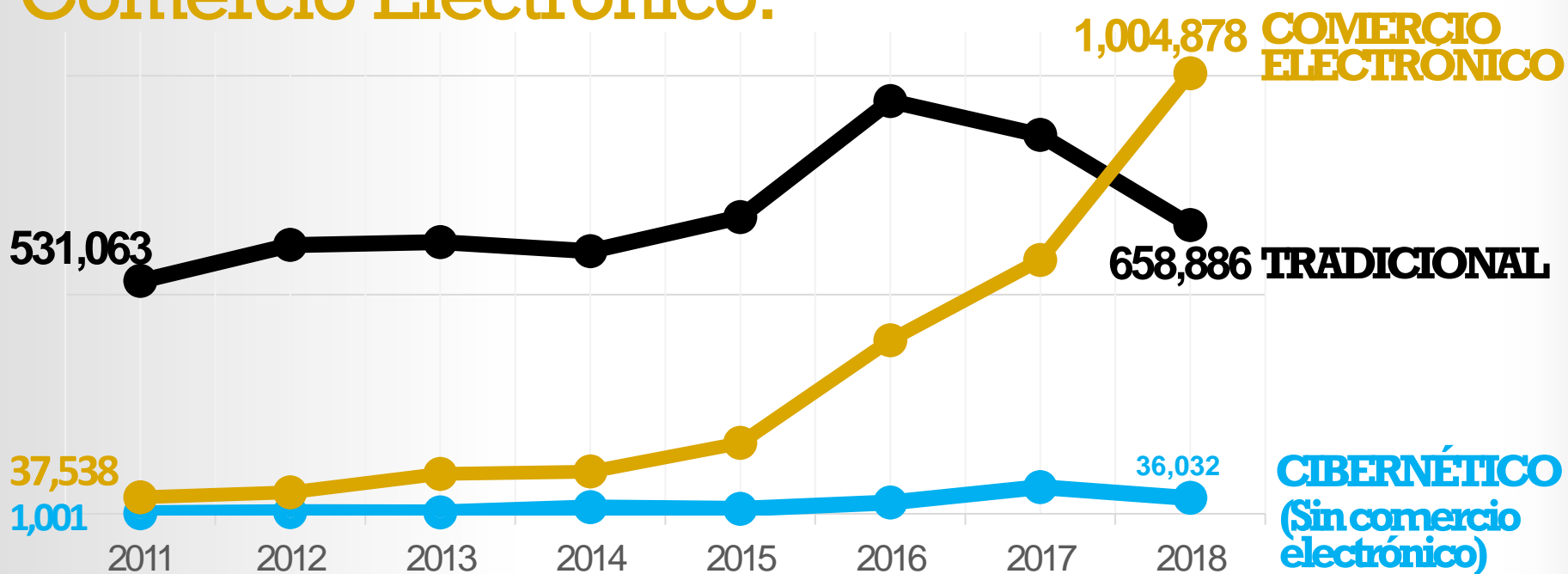
De las 1.7 millones de quejas, **EL 59% SE ORIGINARON EN COMERCIO ELECTRÓNICO.**

CANAL	2017	PART %.	2018	PART %.	VAR %.
<b>Total</b>	<b>1,506,105</b>	<b>100%</b>	<b>1,699,815</b>	<b>100%</b>	<b>13%</b>
Comercio Electrónico	579,071	38	1,004,878	59	74
Terminal Punto de Venta	624,913	41	428,798	25	-31
Comercio por Teléfono	174,414	12	181,440	11	4
Cajeros Automáticos	49,838	3	28,085	2	-44
Banca Móvil	8,938	1	22,783	1	155
Sucursales	14,467	1	19,856	1	37
Operaciones por Internet Personas Físicas	49,449	3	11,408	1	-77
Operaciones por Internet Personas Morales	1,365	0	1,810	0	33
Movimiento Generado por la Entidad	221	0	318	0	44
Otros Bancos	255	0	236	0	-7
Corresponsales	13	0	84	0	546
Banca por Teléfono	72	0	69	0	-4
Pagos por Celular	1,034	0	31	0	-97
Por Definir	2,055	0	19	0	-

Del total de Fraudes:	<b>Fraudes Cibernéticos</b>	639,857	42%	1,040,910	61%	63%
	<b>Fraudes Tradicionales</b>	864,193	57%	658,886	39%	-24%

# ¿Por qué el incremento en Fraudes Cibernéticos T1 2018?

Por el aumento de los fraudes en Comercio Electrónico:



El crecimiento de los Fraudes en Comercio Electrónico **SUGIERE LA URGENTE NECESIDAD** de que las plataformas de e-commerce cuenten con mecanismos adicionales de autenticación de sus usuarios.

# RECLAMACIONES EN COMERCIO ELECTRÓNICO

Santander registra el mayor número de quejas (28%), le sigue Citibanamex (26%) y Banorte IXE (25%).

BANCO	T1 2017		T1 2018			
	Reclamos	\$ Monto Reclamado	Reclamos	Part %.	Var %.	\$ Monto Reclamado
<b>Total</b>	<b>579,071</b>	<b>\$661,604,003</b>	<b>1,004,878</b>	<b>100%</b>	<b>74%</b>	<b>\$1,215,111,591</b>
Banco Santander	139,373	156,655,878	286,277	28	105	211,763,085
CitiBanamex	173,921	235,657,661	261,322	26	50	334,717,896
Banorte IXE	118,640	99,766,035	255,832	25	116	260,127,284
BBVA Bancomer	68,541	99,863,717	85,936	9	25	304,813,168
Banco Inbursa	19,711	12,425,813	39,794	4	102	31,779,038
BanCoppel	10,960	10,913,599	20,184	2	84	18,056,427
American Express	12,877	13,966,596	19,175	2	49	15,279,696
Banco Azteca	18,325	9,977,683	18,141	2	-1	10,386,640
Banregio	2,840	4,672,205	5,206	1	83	7,464,404
Banco Invex	1,205	2,176,276	4,797	0	298	7,437,960
HSBC México	5,830	7,068,538	3,089	0	-47	8,066,692
Banco del Bajío	901	1,272,724	2,138	0	137	3,558,933
Banca Afirme	151	100,478	1,701	0	1026	401,337
	5,796	7,086,801	1,286	-	-	1,259,031

**Nota: Scotiabank sólo registró 17 reclamaciones en el T1 2018, mientras que en el T1 de 2017 tuvo 5,366, esta cifra está en revisión.**



# ÍNDICE DE RECLAMACIÓN EN COMERCIO ELECTRÓNICO

Reclamaciones por cada 10 mil operaciones

BANCO	1T 2017			1T 2018		
	Reclamos	Operaciones autorizadas de comercio electrónico*	ÍNDICE (reclamos por cada 10 mil operaciones)	Reclamos	Operaciones autorizadas de comercio electrónico*	ÍNDICE (reclamos por cada 10 mil operaciones)
<b>Gran Total</b>	<b>579,071</b>	<b>32,562,583</b>	<b>178</b>	<b>1,004,878</b>	<b>57,890,373</b>	<b>174</b>
Inbursa	19,711	340,041	<b>580</b>	39,794	345,071	<b>1,153</b> ↑
Santander	139,373	1,785,526	<b>781</b>	286,277	3,415,573	<b>838</b> ↑
Banorte IXE	118,640	2,116,483	<b>561</b>	255,832	3,621,995	<b>706</b> ↑
Banca Afirme	151	14,186	<b>106</b>	1,701	24,353	<b>698</b> ↑
Banregio	2,840	54,121	<b>525</b>	5,206	85,509	<b>609</b> ↑
Banco del Bajío	901	32,242	<b>279</b>	2,138	45,606	<b>469</b> ↑
Banco Azteca	18,325	289,101	<b>634</b>	18,141	404,046	<b>449</b> ↑
CitiBanamex	173,921	7,344,329	<b>237</b>	261,322	9,951,118	<b>263</b> ↑
BanCoppel	10,960	570,435	<b>192</b>	20,184	850,823	<b>237</b> ↑
BBVA Bancomer	68,541	18,432,789	<b>37</b>	85,936	36,604,094	<b>23</b> ↓
HSBC México	5,830	1,230,000	<b>47</b>	3,089	1,516,701	<b>20</b> ↓
Scotiabank	5,366	223,138	<b>240</b>	17	374,614	<b>N/D</b>
American Express Bank	12,877	-	<b>N/D</b>	19,175	-	<b>N/D</b>
Banco Invex	1,205	1,250	<b>N/D</b>	4,797	2,056	<b>N/D</b>
Otros Bancos	430	128,942	-	1,269	648,814	-

# NUEVO ANÁLISIS DE COMERCIO ELECTRÓNICO

A partir del perfil de consumo de los compradores en línea y del monto reclamado de las quejas, la CONDUSEF presenta **LA RELACION DE PLATAFORMAS DE E-COMMERCE** en las que se pudieron haber generado los reclamos.



# PERFIL DE CONSUMO DEL COMPRADOR\* EN COMERCIO ELECTRÓNICO T1-2018

¿Qué se compra por Comercio Electrónico en México?

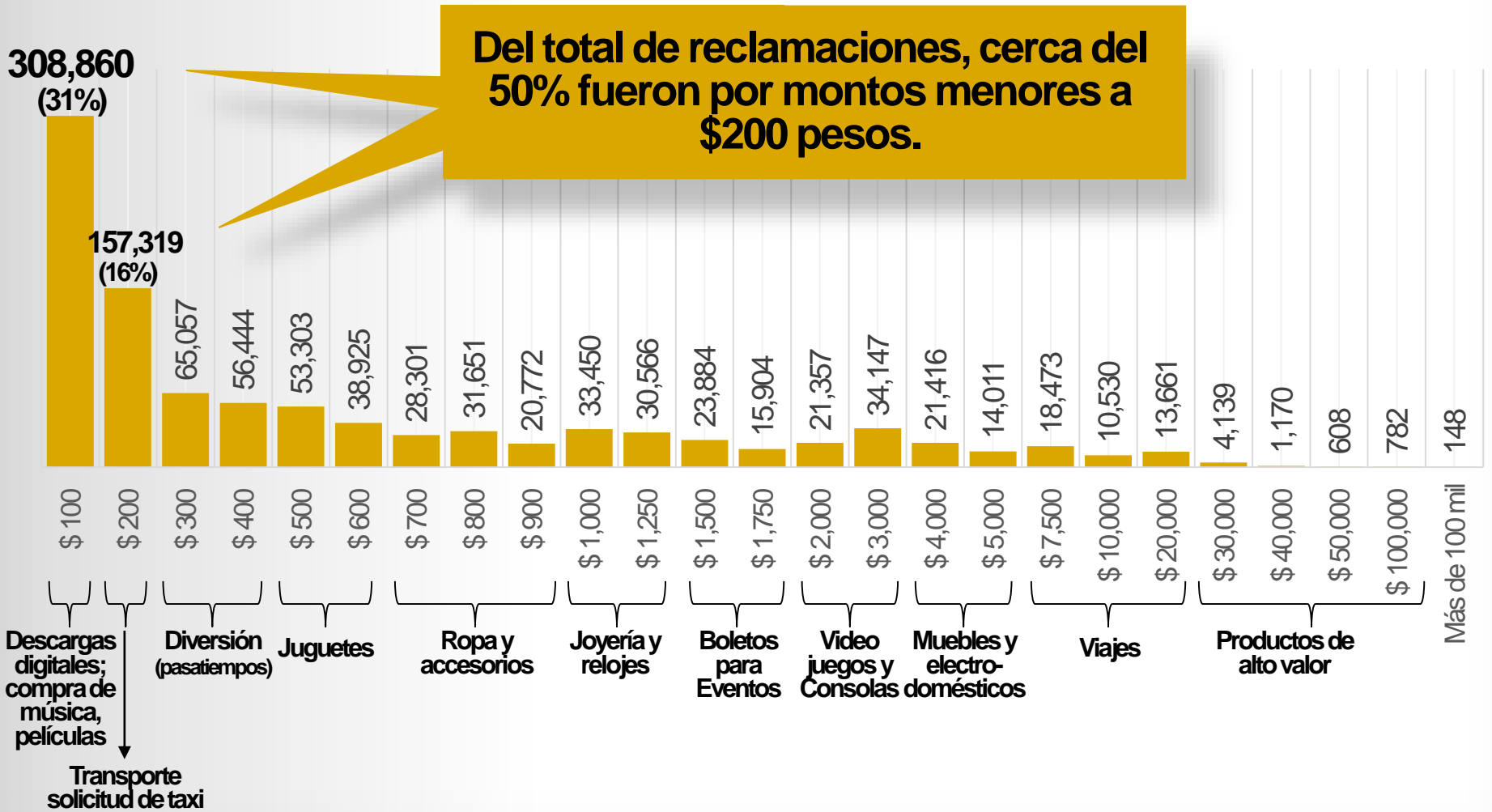
Información de la Asociación de Internet MX*			B. Factor de uso (Estimado)	A/B Gasto por compra promedio \$
Categorías	Gasto al Trimestre \$	A. Gasto al Mes \$		
Descargas Digitales	536	<b>179</b>	4 veces al mes	<b>45</b>
Música, películas y videos	551	<b>184</b>	3 veces al mes	<b>61</b>
Transporte	1,198	<b>399</b>	4 veces al mes	<b>100</b>
Pasatiempos	1,311	<b>437</b>	2 veces al mes	<b>219</b>
Juguetes	1,311	<b>437</b>	1 vez al mes	<b>437</b>
Ropa y Accesorios	1,502	<b>501</b>	1 vez cada mes y medio	<b>752</b>
Joyería y relojes	1,377	<b>459</b>	1 vez cada mes y medio	<b>918</b>
Boletos para eventos	1,579	<b>526</b>	1 vez cada trimestre	<b>1,579</b>
Consolas de Video-Juegos	1,607	<b>536</b>	1 vez cada trimestre	<b>1,607</b>
Muebles y electrodomésticos	4,064	<b>1,355</b>	1 vez cada trimestre	<b>4,064</b>
Viajes	7,023	<b>2,341</b>	1 vez cada trimestre	<b>7,023</b>

Con estos promedios se agruparon las reclamaciones y se determinaron las plataformas de e-commerce.

(\*) Fuente Asociación de Internet MX "Estudio sobre la experiencia del comprador"

# RECLAMACIONES POR RANGO MONETARIO EN COMERCIO ELECTRÓNICO T1-2018

(Con base en el perfil de consumo del comprador\*)




(\*) Fuente Asociación de Internet MX

# TIPOS DE COMERCIO

## EN COMERCIO ELECTRÓNICO T1-2018

Ejemplos de plataformas en donde se pudo haber generado la reclamación:

Rango	Reclamaciones	Monto Reclamado \$	Comercio	Ejemplos de Plataformas más populares
Monetario \$100	 <b>308,860</b>	15,870,707	Plataformas digitales y de streaming	 Spotify  Google Play Music  NETFLIX  XBOX
\$200	 <b>157,319</b>	24,728,526	Servicio de transporte privado	 UBER  cabify  Rappi
\$300-\$400	 <b>121,501</b>	36,554,382	Comercios de Entretenimiento	 Cinépolis  Cinemex  EMOCION DEPORTIVA  Caliente.mx
\$500-\$600	 <b>92,228</b>	46,010,637	Comercios de Productos infantiles	 Jugueticópi  JUGUETRON.MX  Walmart
\$700-\$800	 <b>80,724</b>	60,134,304	Tiendas departamentales	 privalia  SEARS  osom
\$1,000-\$1,250	 <b>64,016</b>	66,627,613	Comercios de joyería y relojes	 BIZZARRO <i>inolvidable</i>  El Palacio de Hierro
\$1,500-\$1,750	 <b>39,788</b>	58,679,565	Plataformas para compra de boletos	 ticketmaster  SUPER BOLETOS  eTicket
\$2,000-\$3,000	 <b>55,504</b>	124,825,468	Comercios de productos electrónicos	 mercado libre  BEST BUY  amazon  AliExpress
\$4,000-\$5,000	 <b>35,427</b>	138,611,716	Comercios de muebles y hogar	 Liverpool  Coppel  INIO
\$7,500-\$20,000	 <b>42,664</b>	398,215,974	Agencias de viajes online	 despegar.com  BestDay.com  trivago  Expedia
Más de 30 mil	 <b>6,847</b>	244,852,700	Comercios de productos alto valor	 El Palacio de Hierro • CASA DE LAS LOMAS MUEBLES

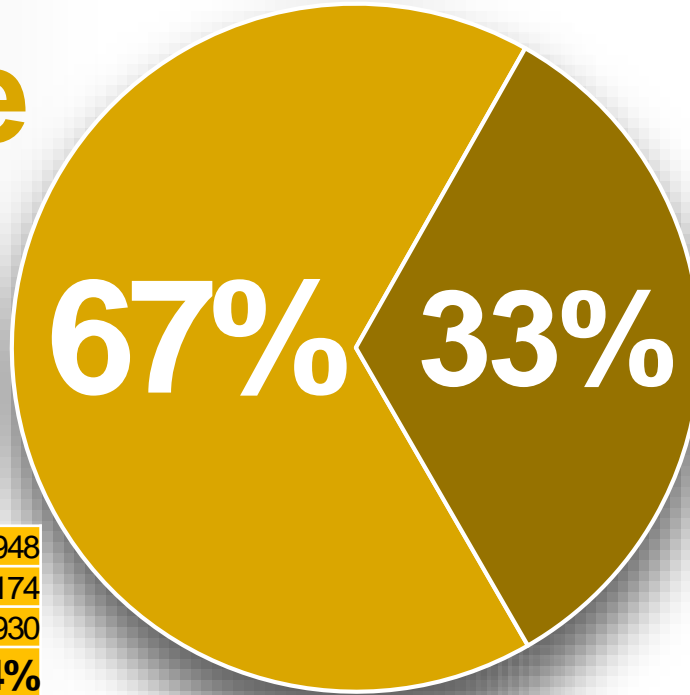
(\*) Fuente Asociación de Internet MX

# TIPO DE TARJETA UTILIZADA EN COMERCIO ELECTRÓNICO T1-2018

De las 1,004,878 reclamaciones, el 67% son de Tarjeta de Crédito y el 33% Tarjeta de Débito.

**Tarjeta de  
Crédito**  
668,488  
Reclamos

Monto Reclamado total	\$912,756,948
Monto Reclamado Concluido	\$733,210,174
Monto Abonado	\$614,581,930
% de Abono	<b>84%</b>
Tiempo (suceso –respuesta)	<b>34 días</b>



**Tarjeta de  
Débito**  
336,390  
Reclamos

Monto Reclamado total	\$302,354,643
Monto Reclamado Concluido	\$244,472,143
Monto Abonado	\$200,875,415
% de Abono	<b>82%</b>
Tiempo (suceso –respuesta)	<b>34 días</b>

**SE REALIZÓ UN  
EJERCICIO EN LAS  
PLATAFORMAS  
E-COMMERCE MÁS  
POPULARES.**



# El proceso fue desde registrarse en la plataforma, hasta la recepción de la compra

Comercio	Tarjeta utilizada TDD o TDC	Registro		Momento de Compra		Entrega de producto
		Te solicita registrarte (crear cuenta)	Te pide validar correo electrónico o cel (envío de correo o sms)	Se guarda la información de tu TDC o TDD	Te solicita un método de seguridad extra (3D secure / verified / otro)	Te solicita INE o presentar la Tarjeta con la que realizaste la operación
 Spotify	TDD Mastercard Bancomer \$999	✓	✓	Opcional	Cargo \$0.7 centavos ✓	✗
 UBER	TDC Mastercard Santander \$150	✓	✓	Obligatorio	✗	✗
 Cinépolis	TDC Santander Mastercard \$270	✓ / ✗	✗	Opcional	✗	✓
 EMOCION DEPORTIVA	TDC Santander Mastercard \$500	✓	✓	Opcional	✗	✓
 JUGUETRON.MX	TDC Santander Visa \$1,200	✓	✗	Obligatorio	✗	✗
 Liverpool	TDC American Express \$520	✓	✗	Obligatorio	✗	✓
 SEARS	TDC Santander Mastercard \$300	✓	✗	Obligatorio	✗	✓
 ticketmaster	TDD Banamex Mastercard \$600	✓	✓	Obligatorio	✗	✓
 SUPER BOLETOS	TDD Banamex Mastercard \$600	✓	✓	Obligatorio	✗	✓
 amazon	TDC Banamex Mastercard \$350	✓	✗	Obligatorio	✗	✗
 mercado libre	TDC Banamex Mastercard \$200	✓	✗	Obligatorio	✗	✗
 wish	TDC Banamex Mastercard \$600	✓	✗	Obligatorio	✗	✗
 El Palacio de Hierro	TDD Santander Mastercard \$50	✓	✗	Opcional	✗	✗



# VULNERABILIDAD DE LOS DATOS Y DE LA IDENTIDAD DEL USUARIO

A pesar de que en el ejercicio realizado el 70% de las plataformas exige guardar la información de la TDC o de la TDD, **NO EXISTEN LINEAMIENTOS** que obliguen a los Comercios a proteger las bases de datos de la información guardada de los compradores.

Solo una plataforma de las 13 analizadas mostró que cuenta con un **MÉTODO DE SEGURIDAD ADICIONAL** para validar la identidad del tenedor de la tarjeta .

**RECOMENDACIONES  
DE CONDUSEF A  
PLATAFORMAS DE  
COMERCIO  
ELECTRONICO**

# RECOMENDACIONES DE CONDUSEF

## EN CUANTO AL RESGUARDO DE LA INFORMACIÓN

(Número de la TDC y TDD, NIP, CVV2, Direcciones, etc.)

- Establecer **POLÍTICAS DE CONTROL**, clasificación de información, confidencialidad y aplicación de la normativa aplicable de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Implementar **POLÍTICAS DE CIFRADO, ACCESO, RETENCION Y RESGUARDO** de información.
- **GARANTIZAR LA SUPRESIÓN DE LOS DATOS** personales una vez que haya concluido el servicio prestado o cancelado la cuenta.
- **EVITAR QUE TERCEROS** puedan utilizar las bases de datos personales para distintos fines.

# RECOMENDACIONES DE CONDUSEF

## EN CUANTO A LA AUTENTICACIÓN DEL COMPRADOR

(Medidas de seguridad)

Incluir un “**CAPTCHA**” en las definiciones para usarlo al momento de registrarse o bien en una compra.

Al **registrarse** en la plataforma, por única vez, solicitar al usuario una **foto selfie** con su identificación oficial vigente por ambos lados para validar su identidad.

Para la aceptación de una compra, el proveedor deberá implementar **mecanismos de verificación de identidad electrónica** adicionales, como pueden ser:

- Patrones de **conducta** de compra.
- **Contraseñas robustas** con posibilidad de recuperar.
- Uso de Software **SSL (que viaje la información cifrada)**.
- Protocolos de mensajería antifraude para tarjeta no presente (3D secure, Verified by Visa, MasterCard SecureCode, otros).

# RECOMENDACIONES DE CONDUSEF

## EN CUANTO A COMBATIR EL FRAUDE FINANCIERO

(Entre las plataformas y las autoridades)

- **INCLUIR EN SU PLATAFORMA** la información y enlaces de PROFECO y CONDUSEF, para reforzar la prevención, protección y derechos del consumidor.
- Mostrar en los **TÉRMINOS Y CONDICIONES** las direcciones IP públicas oficiales o de portales externos.
- **MONITOREAR DE MANERA PERMANENTE** para evitar que tanto su razón social, como sus marcas comerciales y productos, no estén siendo utilizados de manera indebida para cometer un fraude.
- **INFORMAR A LAS AUTORIDADES** competentes sobre casos de suplantación de identidad o fraudes.
- Revisar y perfeccionar sus plataformas para **evitar MULTIPLICAR CONSUMOS** en perjuicio del usuario.

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA  
Y CRÉDITO PÚBLICO



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

# RECLAMACIONES A LA BANCA POR UN POSIBLE FRAUDE EN COMERCIO ELECTRÓNICO

Primer Trimestre 2018

