

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



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

Portal de Fraudes Financieros en México

Octubre 2018



¿Qué es el Fraude Financiero?

Son acciones que una persona realiza con el fin de obtener un beneficio propio a costa de dañar la economía de otra.

La mayoría de los defraudadores buscan conseguir tus datos para sacar un beneficio económico ilícito.

El fraude financiero ha evolucionado al pasar de los años, a través de técnicas más sofisticadas con el uso de la tecnología, como son los delitos cibernéticos.



EVOLUCIÓN DEL FRAUDE FINANCIERO EN MÉXICO

Enero-junio 2018

30.8
millones

**RECLAMACIONES (2011-2018)
IMPUTABLES A UN POSIBLE
FRAUDE EN MEXICO**

En el primer semestre de 2018 se registraron 3.5 millones.



RECLAMACIONES FRAUDES

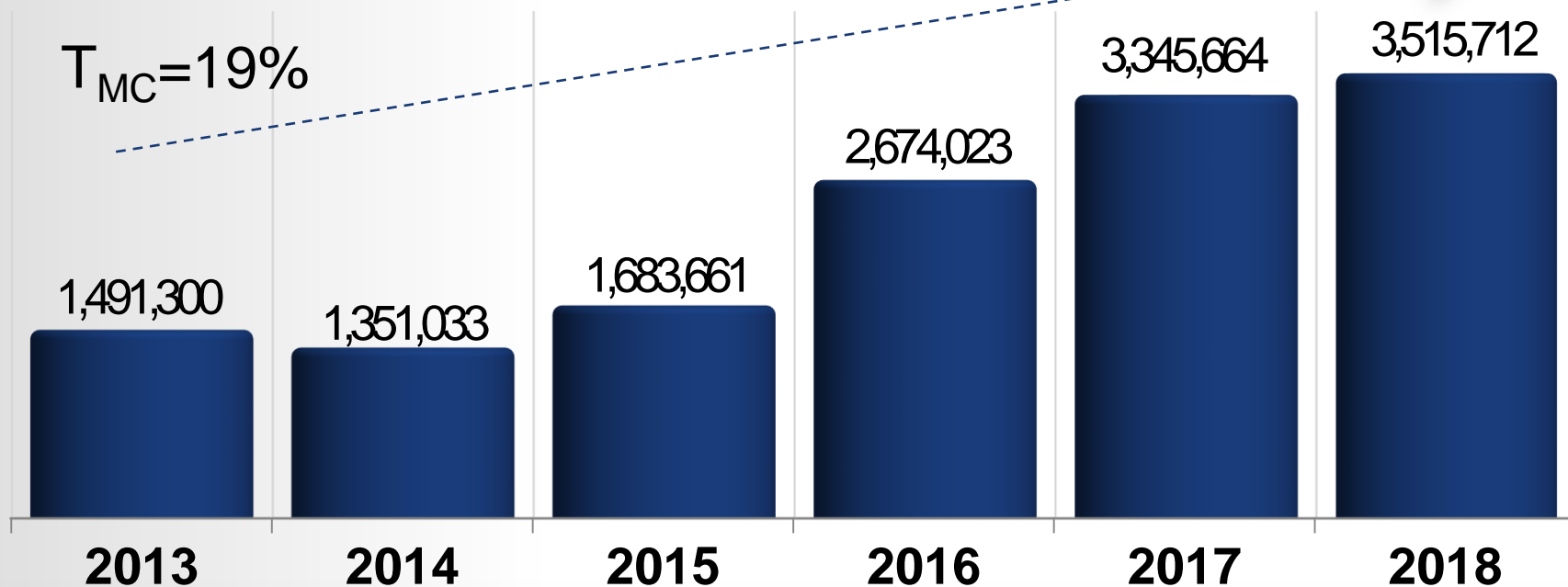
5

Primer semestre 2013-2018

En el S1-2018 se registraron **3.5 MILLONES** de reclamaciones, por un monto de 9,231 millones de pesos.

- Más de 19 mil reclamaciones por día al Sector Bancario.

5% MÁS
(170 MIL)



Reclamaciones Fraudes por Banco

El **27%** de las reclamaciones de fraude son de **Santander**, CitiBanamex **23%** y Banorte-IXE **15%**.

18 de 29 Bancos registran incrementos.

BANCO	Cifras enero-junio			
	2017	2018	P (%)	VAR (%)
Santander	532,461	965,979	27.5	81
CitiBanamex	673,192	816,856	23.2	21
Banorte-IXE	607,063	526,444	15.0	-13
BBVA Bancomer	882,525	392,878	11.2	-55
HSBC	139,217	241,252	6.9	73
Inbursa	180,010	122,884	3.5	-32
Azteca	101,212	118,369	3.4	17
Scotiabank	83,039	112,257	3.2	35
BanCoppel	46,764	76,239	2.2	63
American Exp.	48,639	69,760	2.0	43
Invex	16,750	22,888	0.7	37
Banregio	9,965	14,059	0.4	41
Afirme	10,162	13,907	0.4	37
Bajío	7,098	10,333	0.3	46
Famsa	2,810	5,623	0.2	100
Consubanco	854	2,362	0.1	177
Cibanco	521	1,160	0.0	123
Compartamos	414	1,039	0.0	151
Mifel	539	496	0.0	-8
Multiva	433	287	0.0	-34
Intercom	156	247	0.0	58
Bansi	95	122	0.0	28
Monex	1,517	98	0.0	-94
Autofin	37	35	0.0	-5
Actinver	36	34	0.0	-6
Ve Por Más	25	34	0.0	36
Sabadell	-	32	0.0	-
Bankaool	96	22	0.0	-77
Volkswagen Bank	19	16	0.0	-16
Fundación Dondé	11	-	-	-100
Interacciones	3	-	-	-100
Investa Bank	1	-	-	-100
Total	3,345,664	3,515,712	100.0	5

RECLAMACIONES FRAUDES

7

Monto reclamado, abonado y resolución

En el primer semestre de 2018, los usuarios reclamaron \$9,231 millones de pesos.

- 8 de cada 10 asuntos se resuelven a favor del usuario, lo que representan el 54% del monto reclamado.

	2017 S1	2018 S1
Posible Fraude	3,345,664	3,515,712
\$ Monto Reclamado Total (mdp)	\$7,049	\$9,231
\$ Monto Reclamado asuntos concluidos (mdp)	\$6,963	\$8,111
\$ Monto Abonado (mdp)	\$3,972	\$4,369
% de abono	57%	54%
% de resolución Favorable	83%	80%

Mutación del fraude

Tradicional

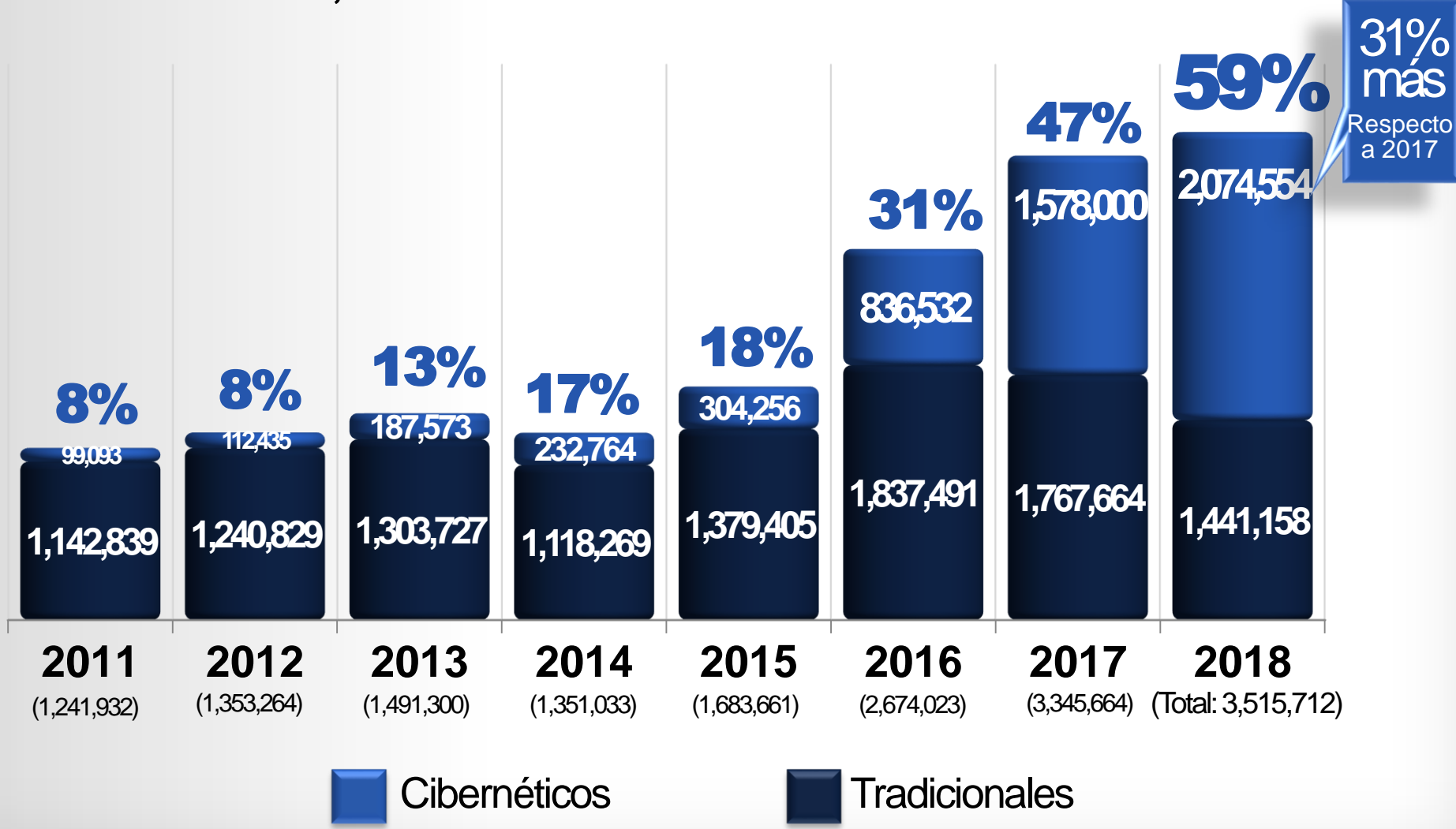
Cibernético



RECLAMACIONES FRAUDES

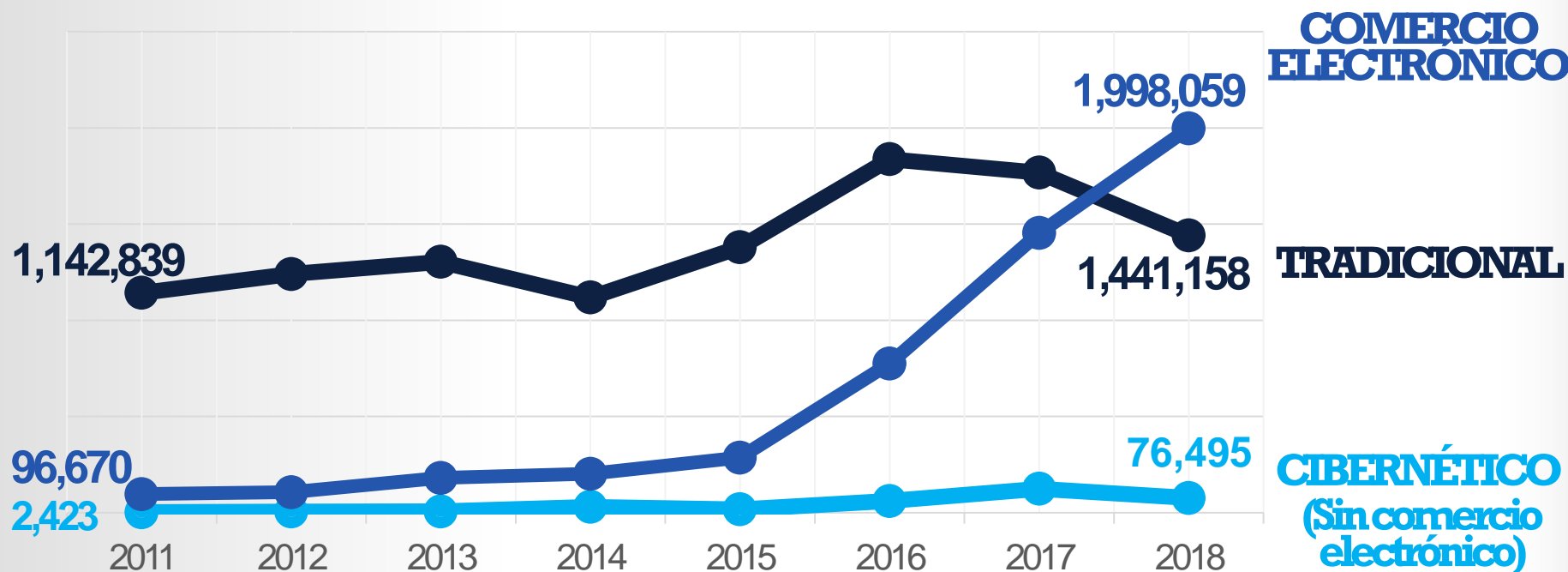
Primer semestre 2011-2018

Antes, los **FRAUDES CIBERNÉTICOS** representaban el 8% del total, **AHORA SON EL 59%**.



¿Por qué el incremento en Fraudes Cibernéticos T2 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.

FRAUDES CIBERNÉTICOS

11

Canal transaccional

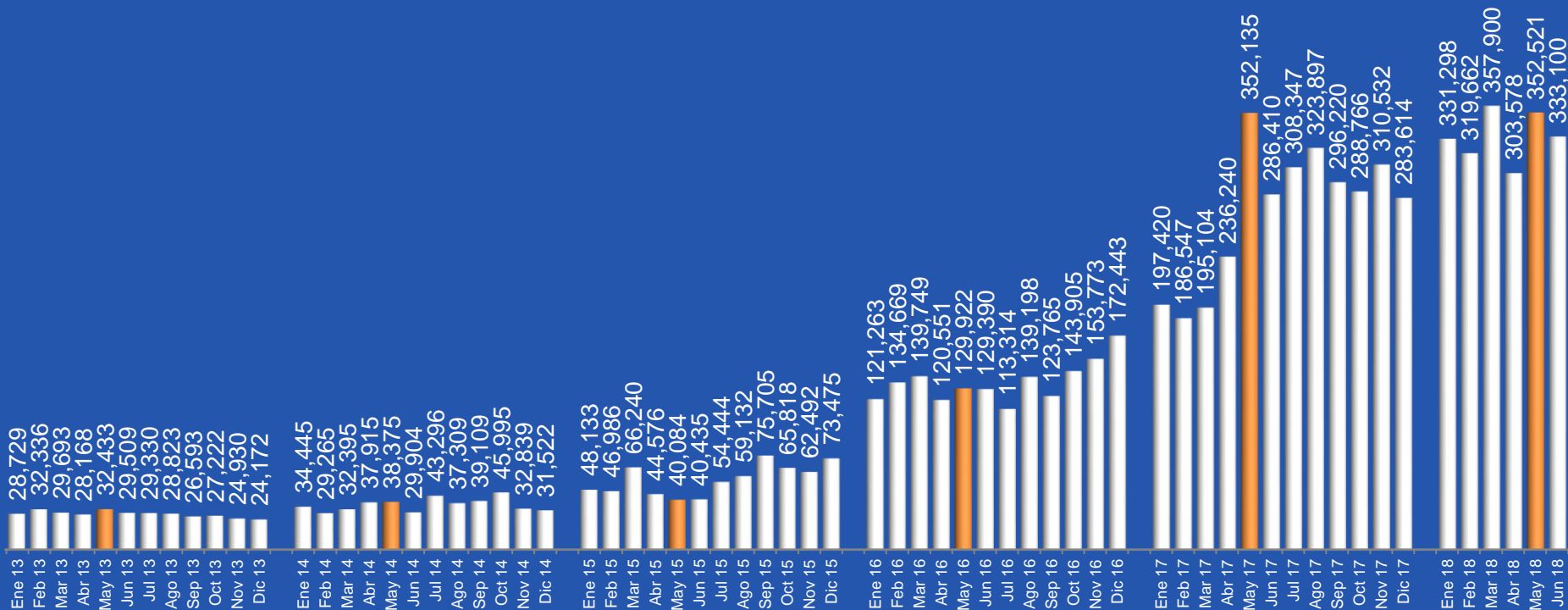
El 96% fueron por comercio electrónico.
Destaca el incremento en Banca Móvil (125%).

	2017 S1	2018 S1					
	Reclamos	Reclamos	Part. %	Var. %	Monto reclamado (mdp)	% abono	% Fav
	1,578,000	2,074,554	100	31	\$4,412	58	88
Comercio Electrónico	1,453,856	1,998,059	96	37	\$2,472	82	92
Banca Móvil	22,665	51,049	2	125	\$579	12	7
Op. por Internet P Físicas	97,259	21,191	1	-78	\$863	23	16
Op. por Internet P Morales	3,127	3,668	0	17	\$495	60	80
Pagos por Celular	1,093	587	0	-46	\$2	8	.3

FRAUDES CIBERNÉTICOS EN COMERCIO ELECTRÓNICO

COMPORTAMIENTO MENSUAL 2013-2018

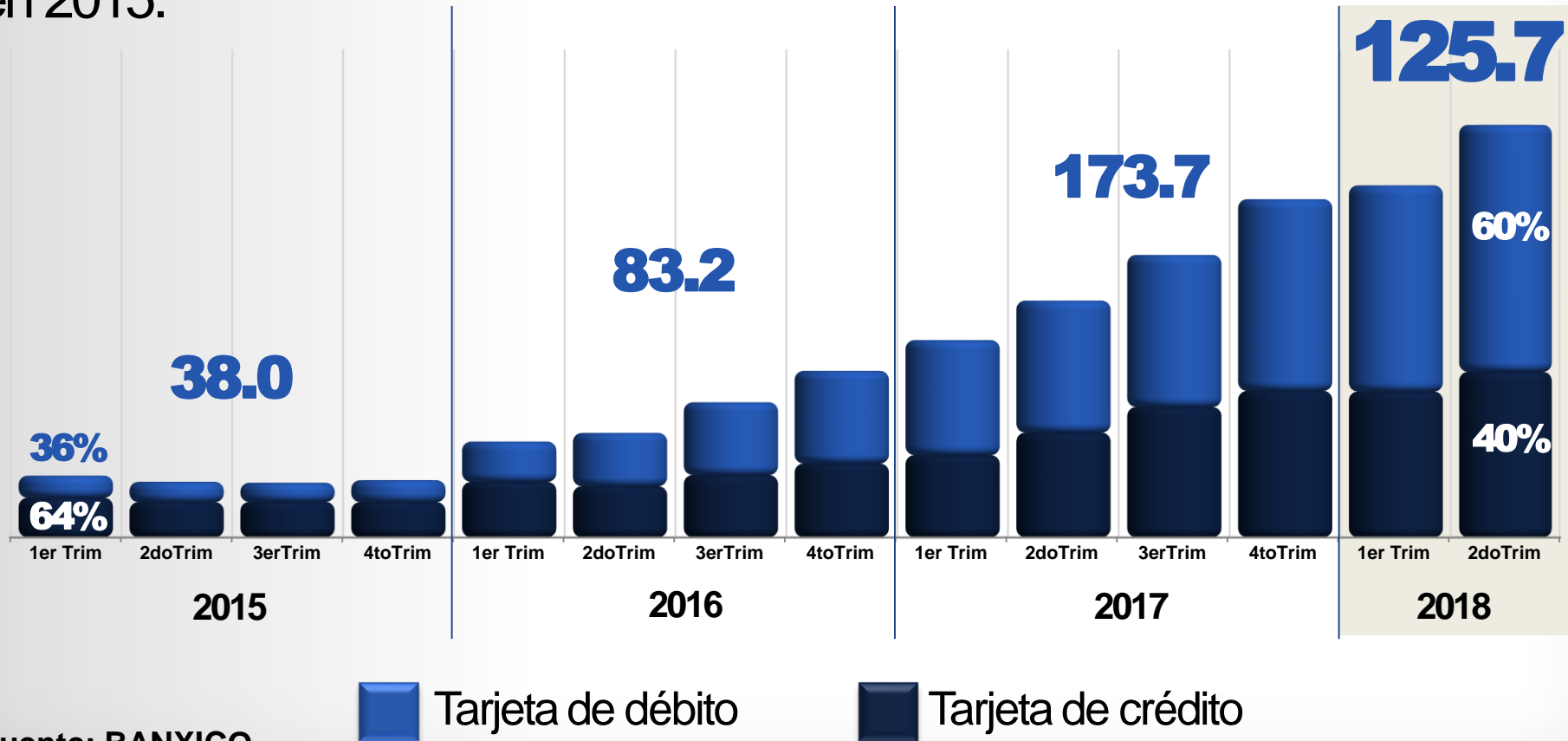
En 2018 el **PROMEDIO MENSUAL ES DE 333 MIL**, para 2017 era de 272 mil y en 2012 de 18 mil.



OPERACIONES EN COMERCIO ELECTRÓNICO*

En el primer semestre de 2018 se autorizaron **125.7 millones** de compras en comercio electrónico, por un monto de **88,105 millones de pesos**.

En tan solo un semestre se triplicó el número de operaciones realizadas en 2015.

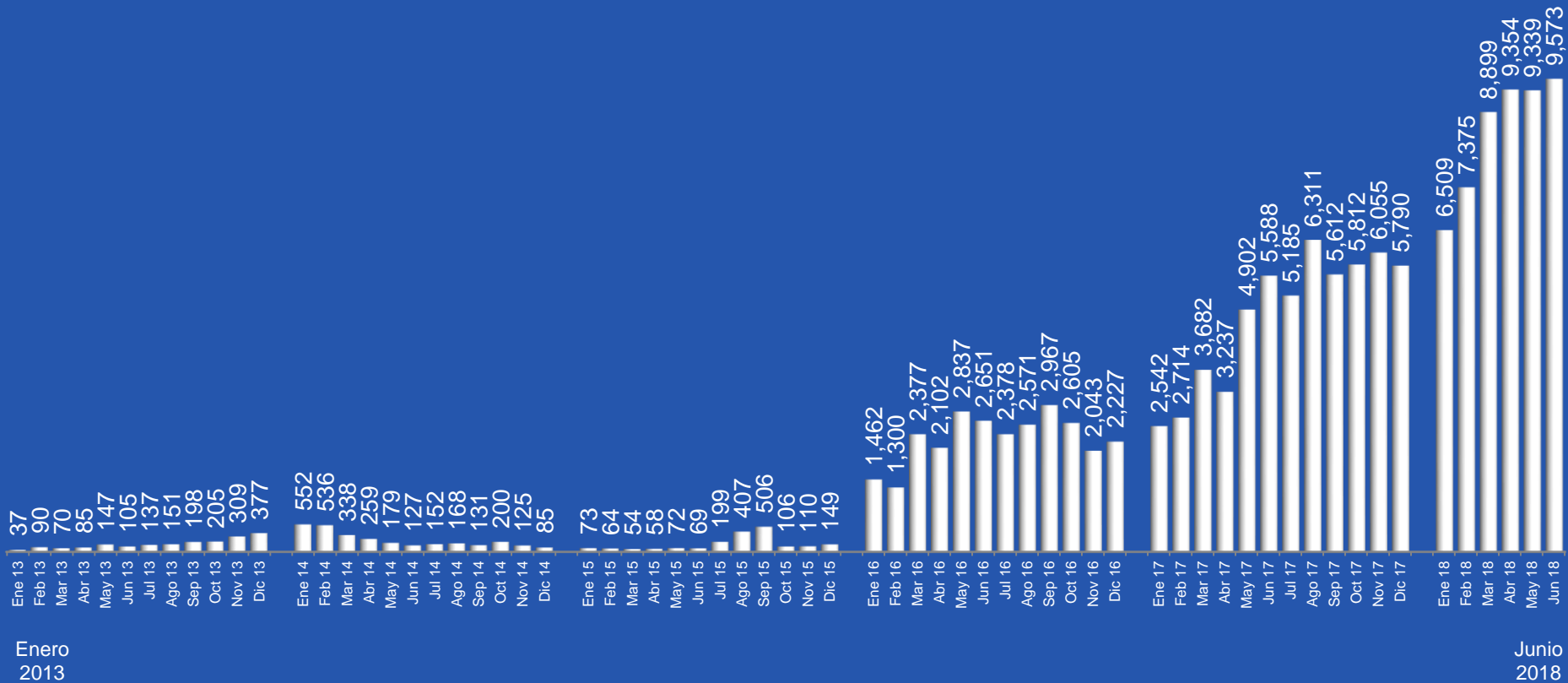


*Fuente: BANXICO

FRAUDES CIBERNÉTICOS EN BANCA MÓVIL

COMPORTAMIENTO MENSUAL 2013-2018

Nos preocupa la **TENDENCIA A LA ALZA**: en el mes de junio se presentó cifra histórica con 9,573 casos.



FRAUDES TRADICIONALES

15

Canal transaccional

El 62% fueron por TPV, el 30% comercio por teléfono y 6% en ATM.

	2017 S1	2018 S1					
	Reclamos	Reclamos	Part. %	Var. %	Monto reclamado (mdp)	% abono	% Fav
	1,767,664	1,441,158	100	-18	\$4,820	49	68
Terminal Punto de Venta	1,254,442	891,374	62	-29	\$2,128	53	64
Comercio por Teléfono	365,172	432,602	30	18	\$577	81	91
Cajeros Automáticos	113,123	80,098	6	-29	\$452	49	20
Sucursales	28,910	35,701	2	23	\$1,576	33	35
Otros	6,017	1,383	0	-	\$86	-	-

CIBERNÉTICOS

TRADICIONALES

Los **CONSUMOS NO RECONOCIDOS** son la principal causa de reclamación, tanto en los **Fraudes Cibernéticos** como en los **Tradicionales**.

CAUSAS	2018 S1	
	Total	Part. %
	2,074,554	100
Cargo No Reconocido por Consumos Efectuados	1,996,881	96
Retiro No Reconocido (BM)	42,668	2
Transferencia No Reconocida	33,429	2
Producto No Reconocido	594	.03
Suplantación de Identidad	586	.03
Otras causas	396	.02

CAUSAS	2018 S1	
	Total	Part. %
	1,441,158	100
Cargo No Reconocido por Consumos Efectuados	1,308,409	91
Retiro No Reconocido ATM	92,938	6
Producto No Reconocido	14,774	1
Cheques Mal Negociados	13,798	1
Inconformidad por Alteración de Pagarés	8,905	1
Otras causas	2,334	.2

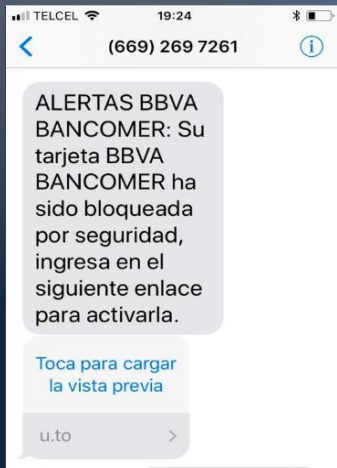
Índice de exposición a un posible fraude por canal

MEDIO	Cifras a junio 2018		
	Número de Operaciones*	Número de Reclamaciones	ÍNDICE Reclamos por cada 10 mil operaciones
Comercio Electrónico	125,681,441	1,998,059	159
TPV	1,371,327,763	891,374	7
ATM	928,067,582	80,098	1

*Fuente: BANXICO

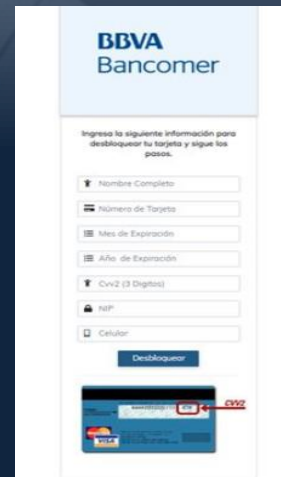
Modus operandi de los fraudes financieros en México

SMISHING (Mensajes de texto; SMS, whatsapp, entre otros)



El usuario recibe un mensaje de texto del número (669) 2697261 haciéndose pasar por la institución BBVA Bancomer.

Al abrir el mensaje, te dirige a la página www.hospedajeeldoc.com/wp-content/plugins/imgs/1/ en el que te solicitan información para desbloquear la cuenta.



Al enviar la información, los delincuentes conocen los datos necesarios de tu cuenta bancaria e información personal para realizar fraudes en comercio electrónico, tramitar créditos y/o abrir nuevas cuentas a tú nombre.

Modus operandi de los fraudes financieros en México

PHISHING (correos electrónicos)

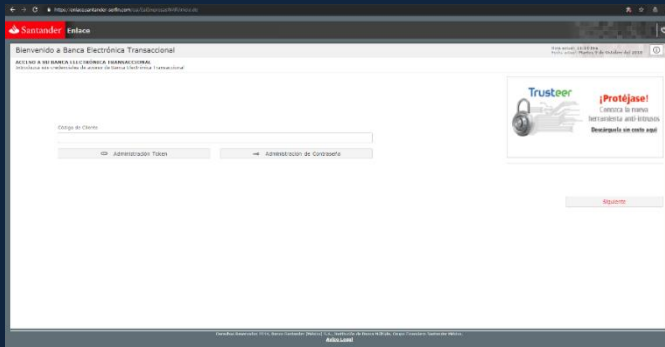


El correo **Santander Serfin; contador2@grupodc.mx** es enviado con el asunto “Bloqueo Temporal Santander” y para desbloquearla, deberán de ingresar a la liga: <https://enlace.Santander.com.mx/reactivacionesweb/>

Esta liga ha sido reportada a la Policía Federal por lo que ha dejado de funcionar, sin embargo, cada día se crean nuevas páginas, las cuales son enviadas por correo electrónico a los usuarios con la finalidad de obtener información, tal es el caso de:

<https://enlace.santander-serfin.com/>

La cual simula ser el portal de la Institución Financiera.



Modus operandi de los fraudes financieros en México

SUPLANTACIÓN Gubernamental

El usuario recibe una llamada de “Armando Salazar” (sic) del número (55)574394231 haciéndose pasar por representante de CONDUSEF.

Se le solicita información de una cuenta bancaria para realizar el reembolso de la cantidad de \$6,000, así como sus datos personales, con el argumento de que el banco realizó varias operaciones erróneas y su cuenta ha sido afectada.

Al igual que este caso, se han reportado 32 números distintos desde los cuales se han hecho pasar por CONDUSEF:

(55) 18628903	(55) 39518557	(55) 46512338	(871) 2778283
(55) 20613280	(55) 42877726	(55) 46517338	01 (800) 022123
(55) 36074082	(55) 45307480	(844) 1056351	01 (800) 398080

El número 5559528879 utilizado para suplantar a esta Comisión, pese a ser reportado a IFETEL para su baja, tardó más de un mes en que dejara de funcionar.

Modus operandi de los fraudes financieros en México

SUPLANTACIÓN de Instituciones Financieras

Con la intención de otorgar un crédito, una persona utiliza el nombre de “**Jesús Guzmán Morales**” (sic) para hacerse pasar por representante de la **SOFOM CREDINET**, en el cual solicita un pago por concepto de paquetería para el envío de su solicitud y otorgar un crédito de \$300,000.

Esto se realiza a través de una llamada telefónica del número **55 84029031**

Con esta forma de operar, se han utilizados los nombres de algunas otras instituciones financieras como:

GNI Finacial	Sofoplus	Lending Global	FINDAR
Dinero Inmediato	Multiaccede	Asesoría Financiera Independencia	CrediRed Uno
HINV	Industrial Money	HIDALFIN	Avanza Sólido

CONDUSEF orienta a los usuarios a que desconfíen de las entidades que ofrecen créditos a tasas de interés muy bajas, o bien otorguen créditos altos y sin la consulta del buró. Las instituciones no solicitan pagos por anticipado antes de ejercer el crédito.

Con la intención de dar a conocer los datos utilizados para cometer fraudes, así como un espacio para reportar los casos en que se han visto afectados los usuarios, se lanza el

PORTAL DE FRAUDES FINANCIEROS

The screenshot shows the homepage of the CONDUSEF Financial Fraud Portal. At the top left is the CONDUSEF logo. The navigation menu includes: INICIO, MONITOR DE REPORTES, COMPARTE TU EXPERIENCIA, and INFÓRMATE Y PROTEGETE. The main heading reads "PORTAL DE FRAUDES FINANCIEROS". Below this is the mission statement: "EDUCACIÓN FINANCIERA PARA DECIDIR; SALVAGUARDAR EL ORDEN PARA DEFENDER; DENUNCIAR PARA PREVENIR." A search instruction follows: "Escribe el número telefónico, la página falsa, la institución suplantada, el correo electrónico del cual te están contactando y da clic en 'Buscar'." Below the instruction is a search input field with the placeholder "Captura tu búsqueda" and a blue "BUSCAR" button. At the bottom, four colored cards display statistics: "Último reporte" (orange), "Suplantación" (27, blue), "Smishing" (4, yellow), and "Phishing" (4, teal). Each card includes a small icon representing the fraud type.

SECCIONES DEL PORTAL

- Monitor de Reportes
- Comparte tu experiencia
- Infórmate y Protégete

PORTAL DE FRAUDES FINANCIEROS

EDUCACIÓN FINANCIERA PARA DECIDIR; SALVAGUARDAR EL ORDEN PARA DEFENDER; DENUNCIAR PARA PREVENIR.

Escribe el número telefónico, la página falsa, la institución suplantada, el correo electrónico del cual te están contactando y da clic en "Buscar".

Captura tu búsqueda

Último reporte

56 Llamada Telefónica (Vishing)

46 Suplantación (Instituciones Financieras)

41 Suplantación (Gubernamental)

Comparte tu experiencia

Comparte tu experiencia si fuiste víctima o si has identificado algún posible fraude.
Tu comentario puede ayudar a que otros no sean víctimas.

Infórmate y Protégete

Conoce como es la forma de operar y los tipos de los fraudes

PROTEGE tu dinero

FRAUDES FINANCIEROS

Robo de identidad

Contáctanos
Acércate a CONDUSEF para aclarar tus dudas.

Encuesta de opinión
Tu opinión es muy importante para nosotros.

Marco legal
Términos y Condiciones y Aviso de Privacidad.

Redes Sociales
Regálanos un

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

© Derechos Reservados 2018.

PORTAL DE FRAUDES FINANCIEROS

Monitor de Reportes

En esta sección los usuarios podrán conocer los datos fraudulentos reportados como:

Números de teléfono, páginas de Internet, correos electrónicos, instituciones falsas, entre otros.

Asimismo, conocer la forma en cómo se realizó el fraude con la descripción detallada del modus operandi.

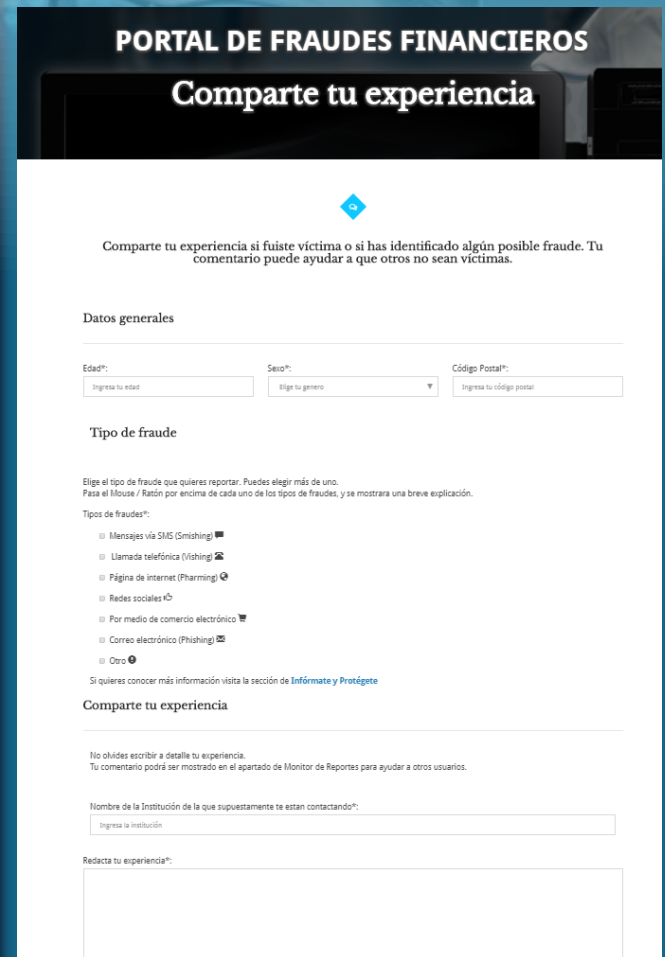
The screenshot shows the user interface of the CONDUSEF Financial Fraud Portal. At the top, there is a navigation bar with the CONDUSEF logo and links for 'INICIO', 'MONITOR DE REPORTES', 'COMPARTE TU EXPERIENCIA', and 'INFORMATE Y PROTÉGETE'. Below the navigation bar is a header section with the title 'PORTAL DE FRAUDES FINANCIEROS' and 'Monitor de reportes'. The main content area features a search section titled 'Búsqueda de posibles datos fraudulentos' with a sub-header 'En esta sección podrás conocer los reportes de datos fraudulentos como: números telefónicos, páginas falsas, instituciones suplantadas, correos electrónicos, entre otros.' Below this is a search input field and a 'Buscar' button. A secondary section titled 'Monitor de reportes' includes a table with columns: 'Último reporte', 'Institución', 'Tipo de fraude', 'Fuente', 'Datos fraudulentos', and 'Ver todo'. A sample record is shown for the date '2018-10-05', with details: 'Dato registrado como fraudulento: Banipol Grupo', 'Institución afectada: buscar que institución corresponde', 'Tipo de fraude: Captación engañosa', and 'Fuente de información: Registros de Karla'. A 'Ver detalle' button is visible next to the record.

PORTAL DE FRAUDES FINANCIEROS

Comparte tu experiencia

Con un sencillo cuestionario, los usuarios podrán reportar los casos en que fueron víctimas o bien identificaron un posible fraude al recibir un correo, llamada o un mensaje de texto.

Con esta información ayudaremos a otros usuarios a prevenir este tipo de fraudes.

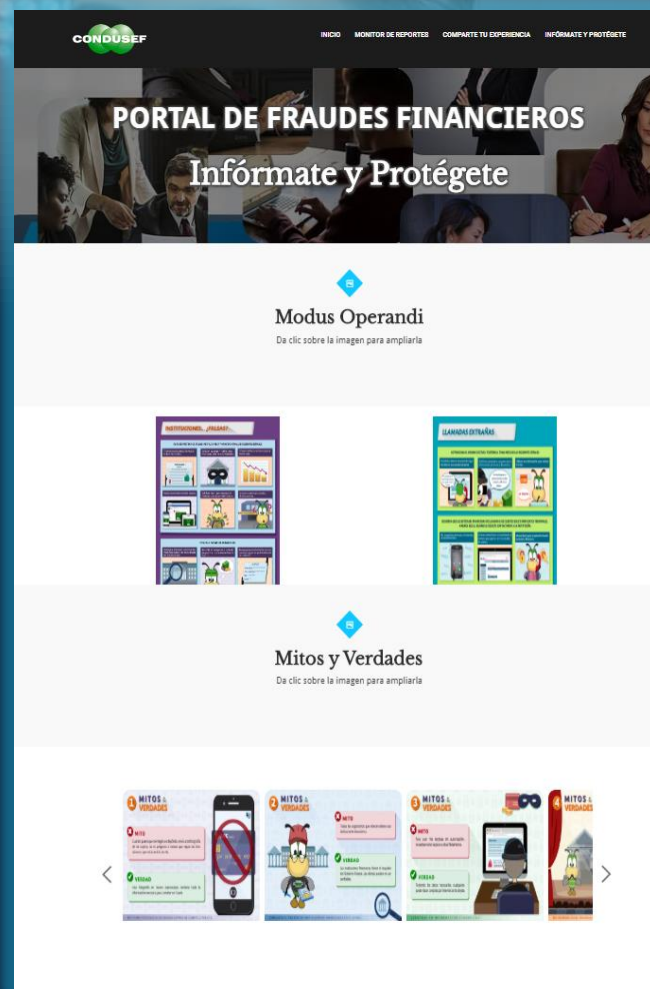


The screenshot shows a web form titled "PORTAL DE FRAUDES FINANCIEROS" with the sub-header "Comparte tu experiencia". The form includes a blue diamond icon and a paragraph: "Comparte tu experiencia si fuiste víctima o si has identificado algún posible fraude. Tu comentario puede ayudar a que otros no sean víctimas." Below this is a section for "Datos generales" with three input fields: "Edad*" (with a sub-label "Ingresar tu edad"), "Sexo*" (with a sub-label "Elige tu género" and a dropdown arrow), and "Código Postal*" (with a sub-label "Ingresar tu código postal"). The next section is "Tipo de fraude", which includes a paragraph: "Elige el tipo de fraude que quieres reportar. Puedes elegir más de uno. Pasa el Mouse / Ratón por encima de cada uno de los tipos de fraudes, y se mostrará una breve explicación." This is followed by a list of fraud types under the heading "Tipos de fraudes*": "Mensajes vía SMS (Smishing)", "Llamada telefónica (Vishing)", "Página de internet (Pharming)", "Redes sociales", "Por medio de comercio electrónico", "Correo electrónico (Phishing)", and "Otro". A link "Si quieres conocer más información visita la sección de [Infórmate y Protégete](#)" is provided. The final section is "Comparte tu experiencia", which contains a paragraph: "No olvides escribir e detallar tu experiencia. Tu comentario podrá ser mostrado en el apartado de Monitor de Reportes para ayudar a otros usuarios." Below this is a text input field for "Nombre de la Institución de la que supuestamente te están contactando*" (with a sub-label "Ingresar la institución") and a large text area for "Redacta tu experiencia*".

PORTAL DE FRAUDES FINANCIEROS

Infórmate y Protégete

En esta sección, a través de historietas, los usuarios podrán conocer cómo se llevan a cabo los fraudes financieros, conocer los tipos de fraudes y como evitarlos, así como la información que CONDUSEF ha desarrollado respecto al tema de fraudes.



CONCLUSIONES Y RETOS

- 1** Se debe **FORTALECER LA LEGISLACIÓN** para combatir los fraudes cibernéticos, estableciendo mecanismos de seguridad que permitan a los usuarios de comercio electrónico tener la certeza de que la información financiera que se registra en los portales está salvaguardada.
- 2** En conjunto con institutos como el IFETEL y el INAI, así como la Policía Federal, la Secretaría de Economía, entre otros, se deberá trabajar en acciones conjuntas para **COMBATIR LOS DELITOS** cibernéticos, en el ámbito de sus respectivas atribuciones.
- 3** La CONDUSEF continuará **PREVINIENDO** a los usuarios, respecto de las formas en cómo están operando este tipo de fraudes.



BURO DE ENTIDADES FINANCIERAS

Cifras Enero-Junio 2018

La actualización del Buró de Entidades Financieras al mes de junio contiene:

2,975

Instituciones Financieras

Las personas lo consultan para:

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

12mil

Productos Financieros

Una plataforma para comparar:

Costos, tipos, requisitos, comisiones, etc.

918

Evaluaciones de Productos

✓ 792 productos aprobados

✗ 126 reprobados.

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

La actualización del Buró de Entidades financieras al mes de junio contiene:

Incumplimientos a la Ley

- **2,836 multas impuestas** por incumplimientos en los procesos de atención a usuarios y transparencia, por un monto de **123.8 millones**

Reclamos en los sectores financieros

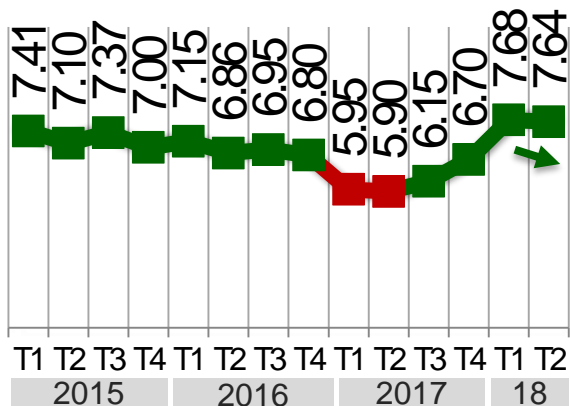
- **4.7 millones** de reclamaciones al Sistema Financiero.

8.4 de cumplimiento en los Registros
(escala 0-10)

Índice de Desempeño de Atención a usuarios (IDATU)

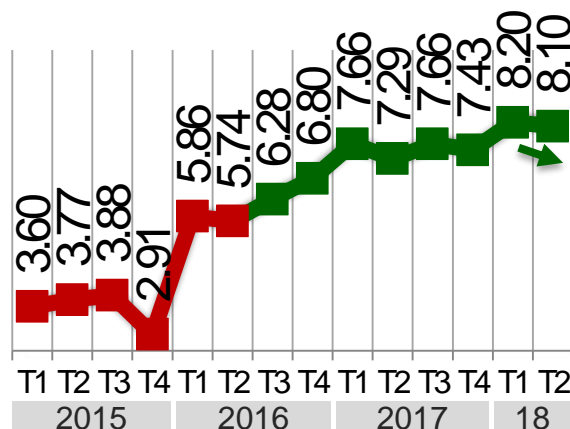
- **463 instituciones calificadas** por la calidad mostrada en la atención de las reclamaciones.

Bancomer



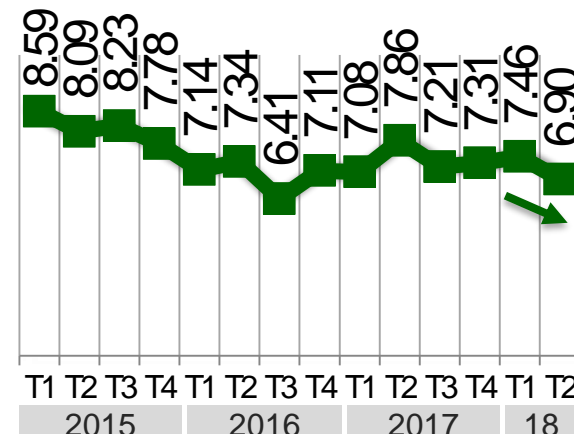
Reclamaciones evaluadas en T2 2018: **9,303**

CitiBanamex



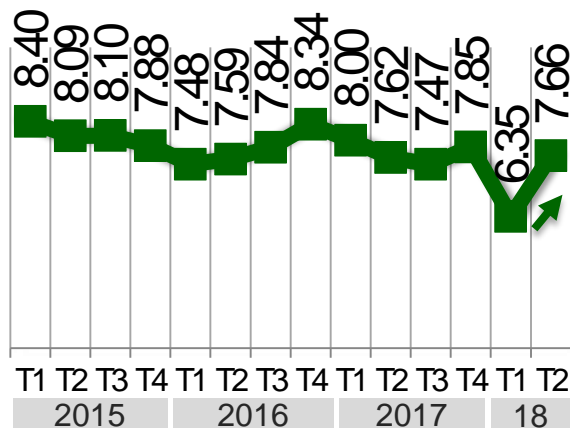
Reclamaciones evaluadas en T2 2018: **5,763**

Banorte IXE



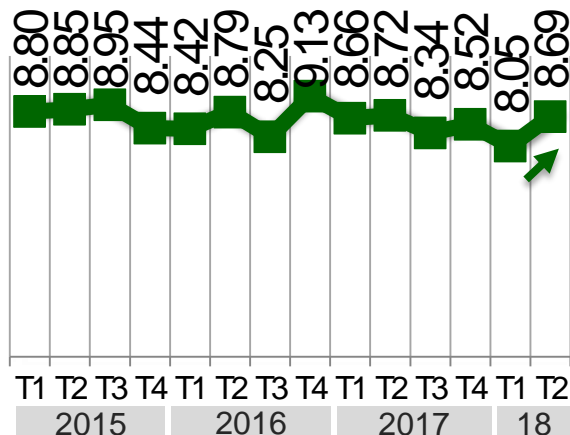
Reclamaciones evaluadas en T2 2018: **6,468**

Santander



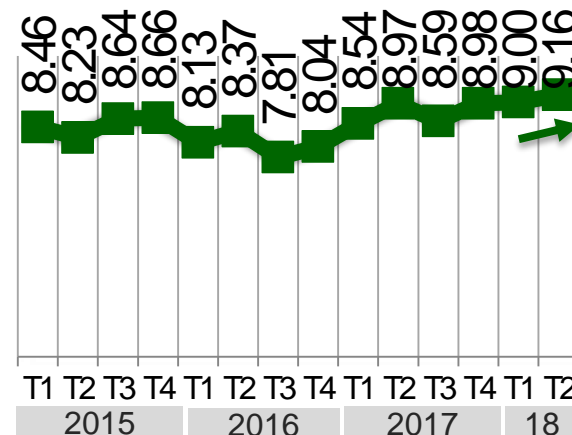
Reclamaciones evaluadas en T2 2018: **4,169**

HSBC



Reclamaciones evaluadas en T2 2018: **2,142**

Azteca

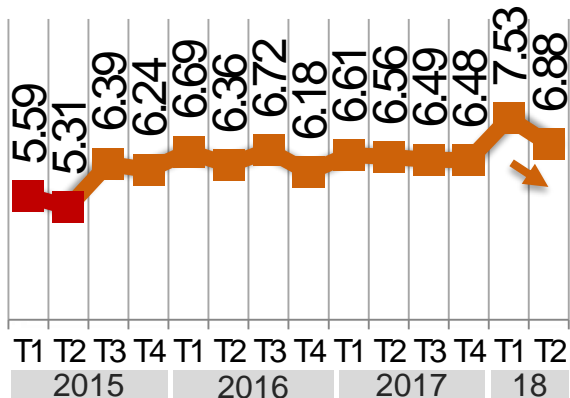


Reclamaciones evaluadas en T2 2018: **1,194**

Índice de Desempeño de Atención a usuarios (IDATU)

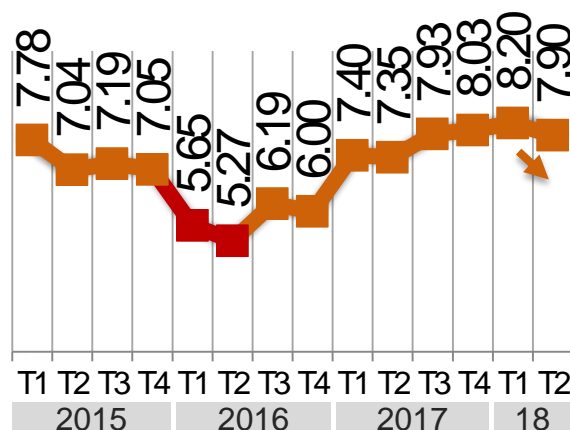
ASEGURADORAS

Metlife



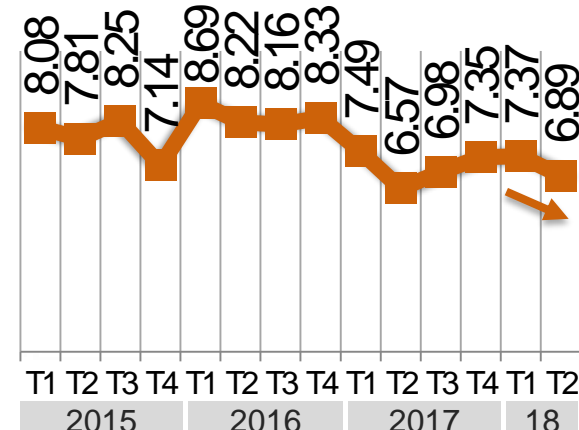
Reclamaciones evaluadas en T2 2018: **2,497**

G.N.P.



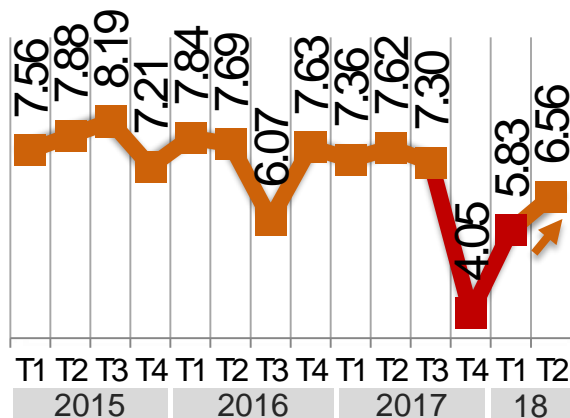
Reclamaciones evaluadas en T2 2018: **1,533**

Quálitas



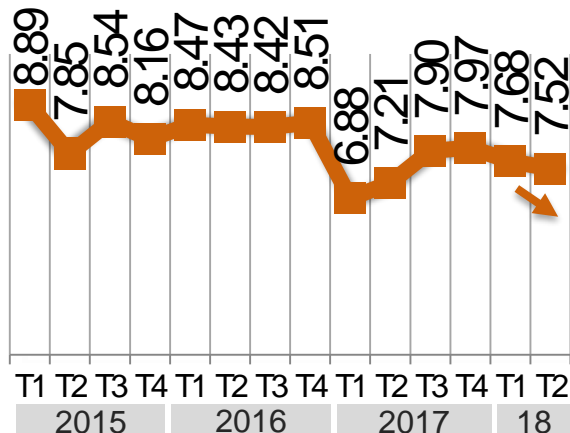
Reclamaciones evaluadas en T2 2018: **1,235**

AXA Seguros



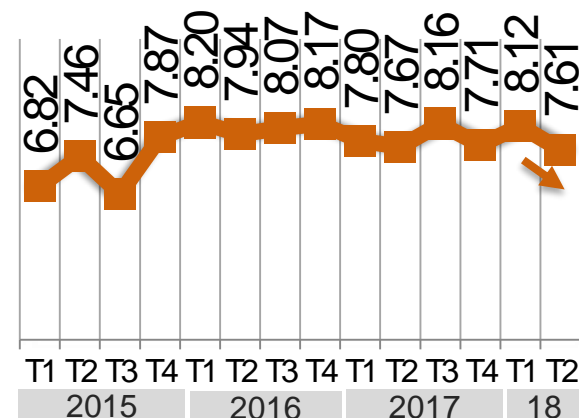
Reclamaciones evaluadas en T2 2018: **1,039**

Seguros Banorte



Reclamaciones evaluadas en T2 2018: **865**

Seguros BBVA

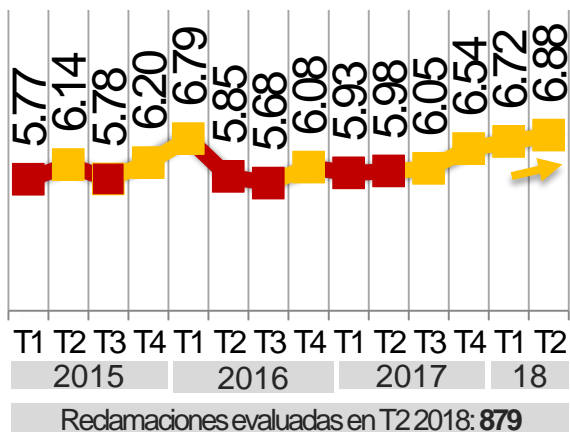


Reclamaciones evaluadas en T2 2018: **717**

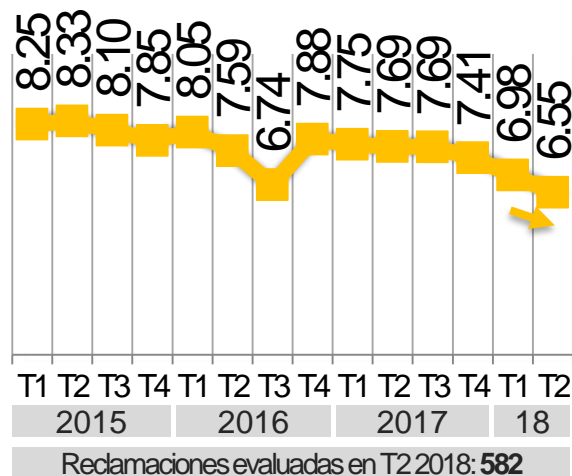
Índice de Desempeño de Atención a usuarios (IDATU)

AFORE

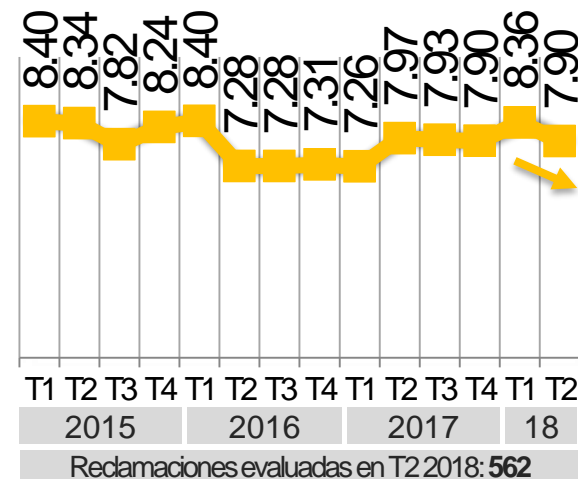
Afore XXI Banorte



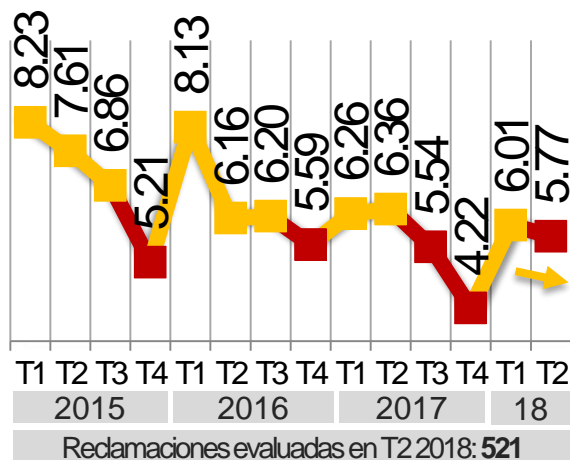
CitiBanamex



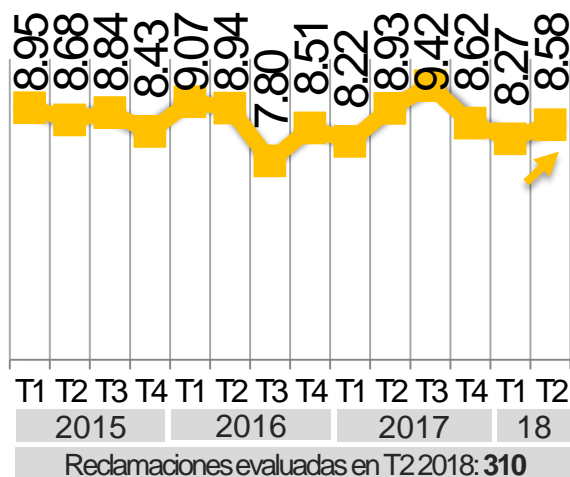
Principal Afore



Afore Coppel



Profuturo



Afore Sura

