

EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES IMPUTABLES A UN POSIBLE FRAUDE DE TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO

2011, 2012 y 2013

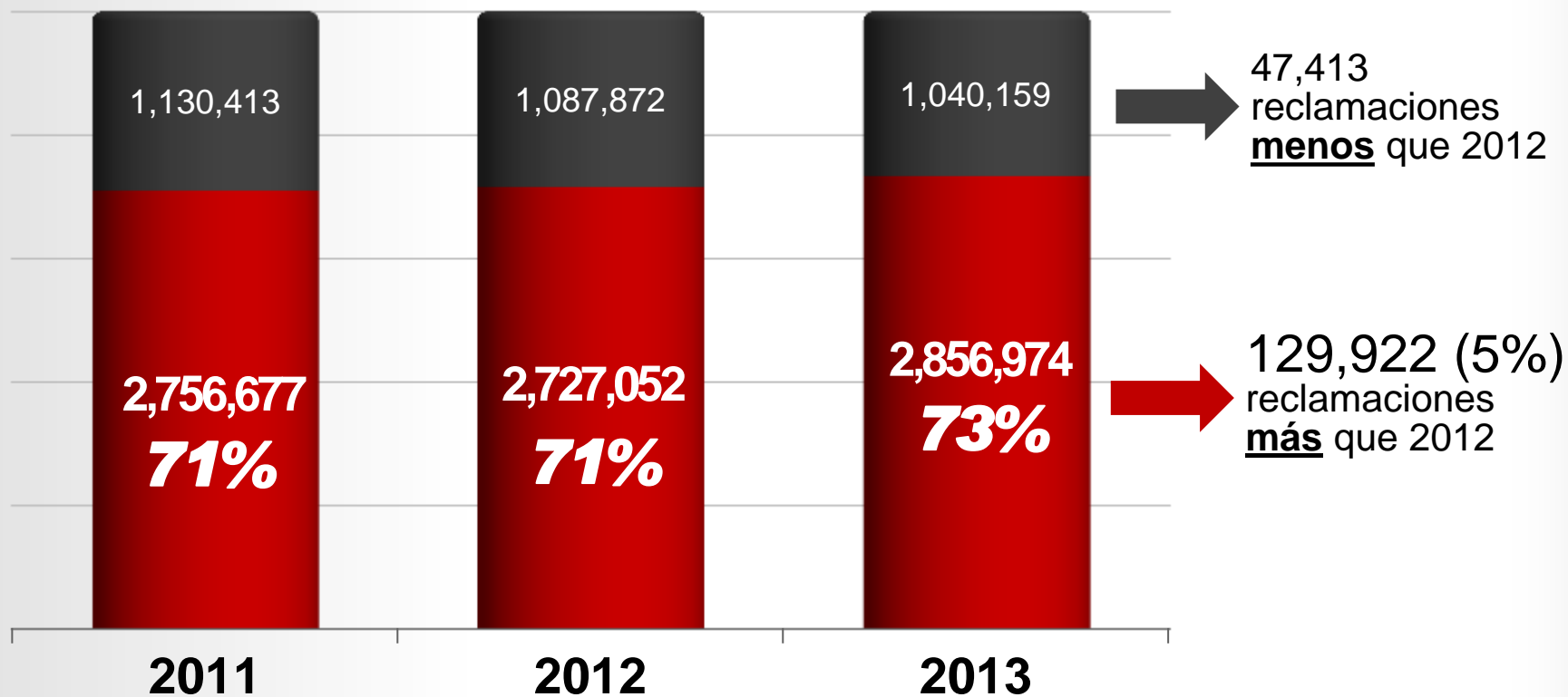
**Con base en las reclamaciones con impacto
monetario presentadas por los clientes de la
Banca en México**

Imputables
a un
posible
fraude

- Robo o extravío del plástico
- Clonación de la banda magnética
- Compras remotas (ventas por teléfono e internet)
- Transferencias electrónicas no reconocidas
- Robo de identidad o falsificación de datos personales
- Prácticas engañosas para obtener datos en cajeros automáticos.

Reclamaciones de Tarjeta (crédito y débito)

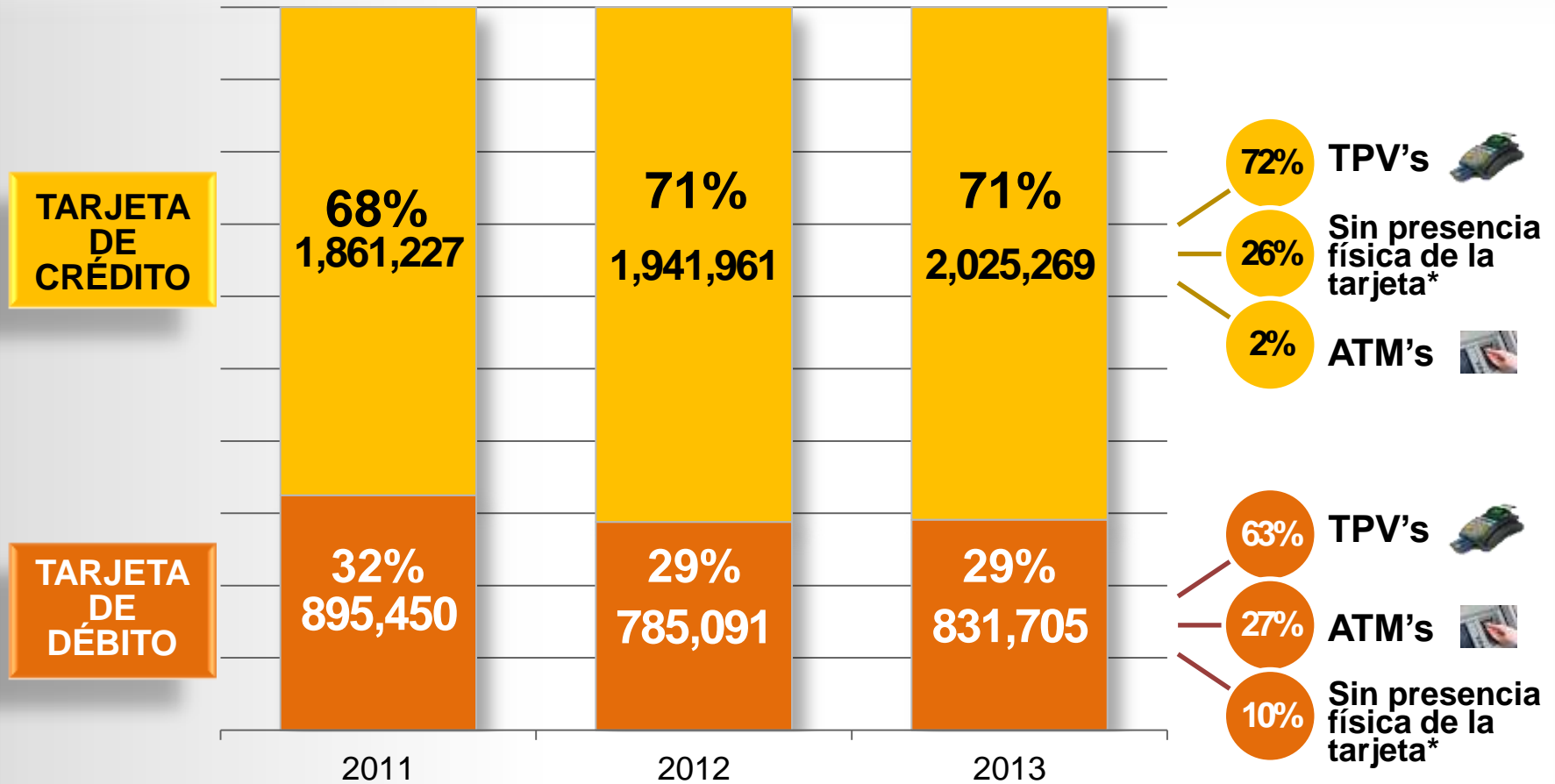
■ Reclamaciones imputables a un posible fraude* ■ Reclamaciones operativas**



(*) Posible fraude en materia de robo o extravío, falsificación, comercio electrónico y transferencias.

(**) En materia de comisiones, intereses, fallas del banco o del cliente.

Reclamaciones imputables a un posible fraude por tipo de tarjeta



4.3% más con relación a 2012

5.9% más con relación a 2012

Tarjeta de crédito

MONTO RECLAMADO Y PORCENTAJE DE ABONO DE LAS RECLAMACIONES IMPUTABLES A UN POSIBLE FRAUDE

AÑO	Reclamaciones	Monto reclamado	Monto abonado	% de abono	% de abono general
2011	1,861,227	2,895,750,184	2,199,822,584	76.0	69.5
2012	1,941,961	3,526,648,160	2,607,028,781	73.9	68.3
2013	2,025,269	3,400,633,032	2,446,649,705	71.9	65.0

Nota: El importe devuelto lo absorbe la institución emisora o el comercio u operador de la red.

Tarjeta de débito

MONTO RECLAMADO Y PORCENTAJE DE ABONO DE LAS RECLAMACIONES IMPUTABLES A UN POSIBLE FRAUDE

AÑO	Reclamaciones	Monto reclamado	Monto abonado	% de abono	% de abono general
2011	895,450	1,492,720,090	1,029,044,156	68.9	70.9
2012	785,091	1,355,945,458	886,890,448	65.4	70.1
2013	831,705	1,373,940,913	825,371,238	60.1	65.0

Tarjeta de crédito y débito

7

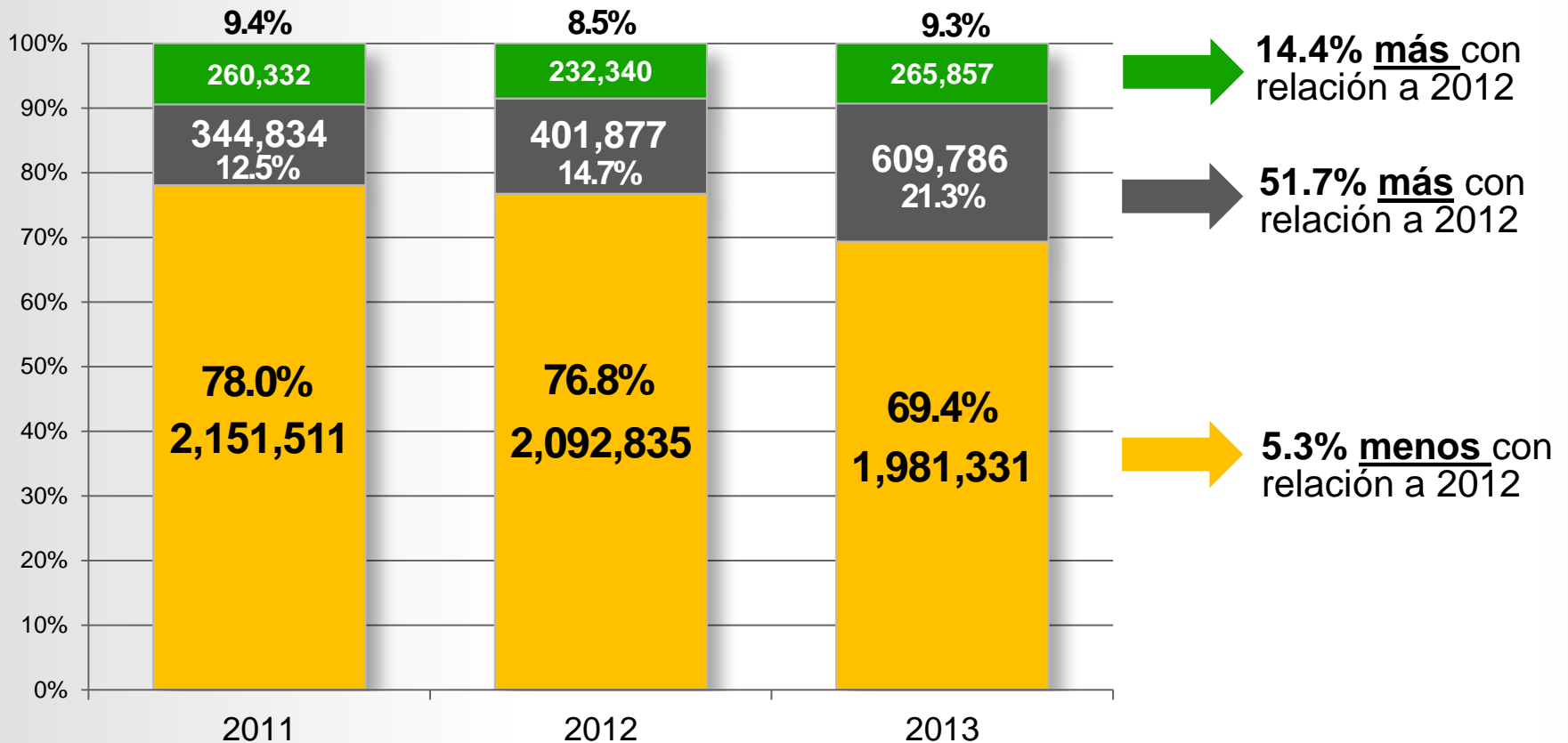
DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES IMPUTABLES A UN POSIBLE FRAUDE POR CANAL

ATM's



Sin presencia física de la tarjeta*

TPV's



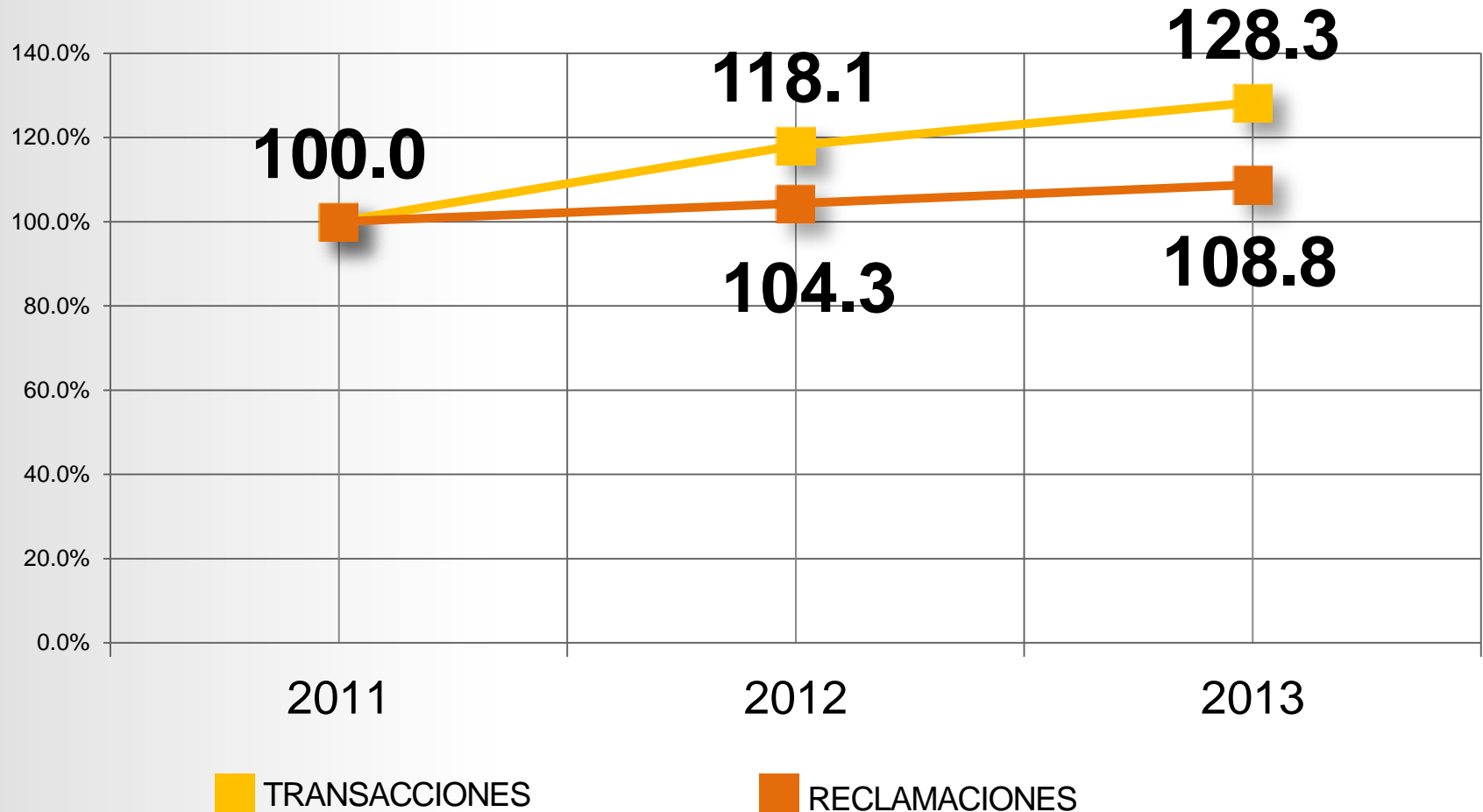
(*) Se refiere a operaciones de compras por internet, a través del teléfono, etc.

**ÍNDICE DE
RECLAMACIONES
IMPUTABLES A UN
POSIBLE FRAUDE**

ÍNDICE DE TARJETA DE CRÉDITO

9

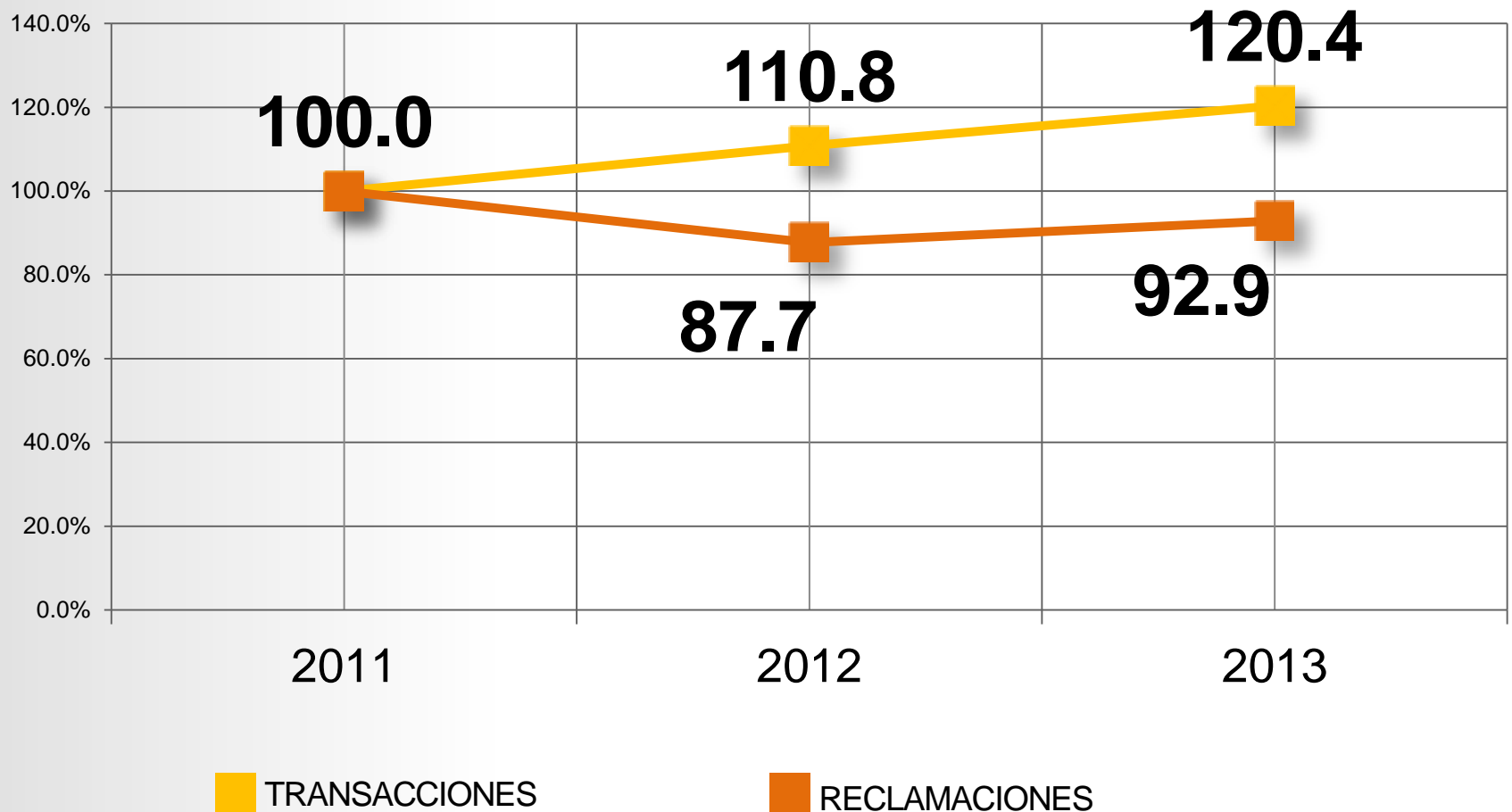
CRECIMIENTO DE LAS TRANSACCIONES TOTALES Y DE LAS RECLAMACIONES POR POSIBLE FRAUDE



ÍNDICE DE TARJETA DE DÉBITO

10

CRECIMIENTO DE LAS TRANSACCIONES TOTALES Y DE LAS RECLAMACIONES POR POSIBLE FRAUDE



Recomendaciones generales

- ✓ No des a conocer A NADIE tu Número de Identificación Personal (NIP).
- ✓ NO PIERDAS DE VISTA tu tarjeta cuando pagas un servicio o la compra de un bien, para ello hay terminales a la vista del público.
- ✓ NINGÚN BANCO te habla por teléfono para pedirte información de tus cuentas.
- ✓ Al realizar un pago, NUNCA PIERDAS DE VISTA la Terminal Punto de Venta (TPV), así evitarás un doble cargo o que tu tarjeta sea clonada.
- ✓ Utiliza tu tarjeta en sitios comerciales DEBIDAMENTE ESTABLECIDOS, sobre todo cuando las haces a distancia (telefónicamente o por internet).
- ✓ Cuando compres por internet, VERIFICA que sean sitios seguros y serios.
- ✓ GUARDA tus vouchers para posibles aclaraciones por cargos no reconocidos.

Finalmente, derivado de las prácticas de engaño (tallado de tarjetas) en Cajeros Automáticos que se han detectado, **LA CONDUSEF REALIZÓ EL SIGUIENTE VIDEO** con recomendaciones que ayudan a prevenir este tipo de prácticas.