EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES IMPUTABLES A UN POSIBLE FRAUDE

PRIMER SEMESTRE 2011,2012 Y 2013

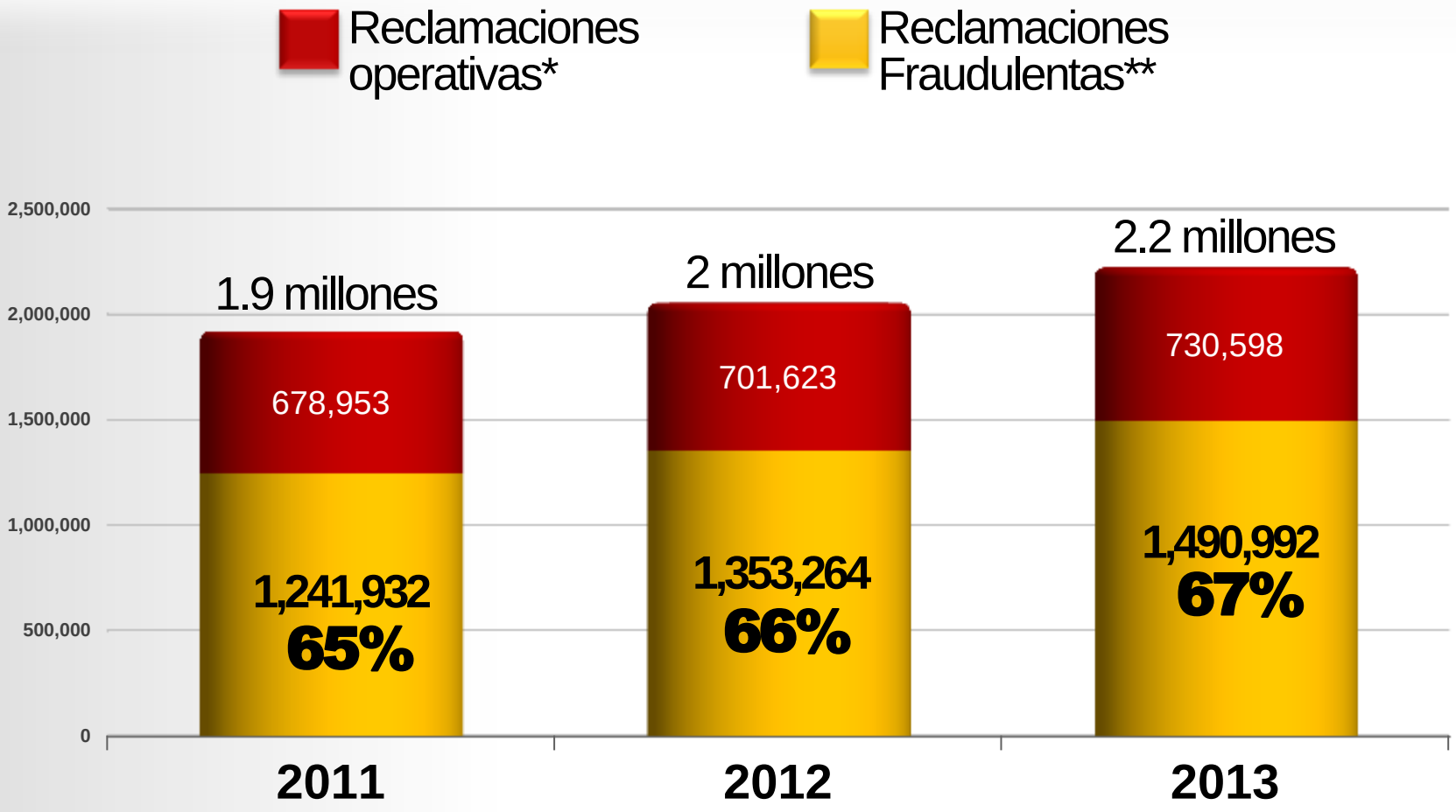
Con base en las reclamaciones con impacto monetario presentadas por los clientes de la Banca en México

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF

Noviembre, 2013

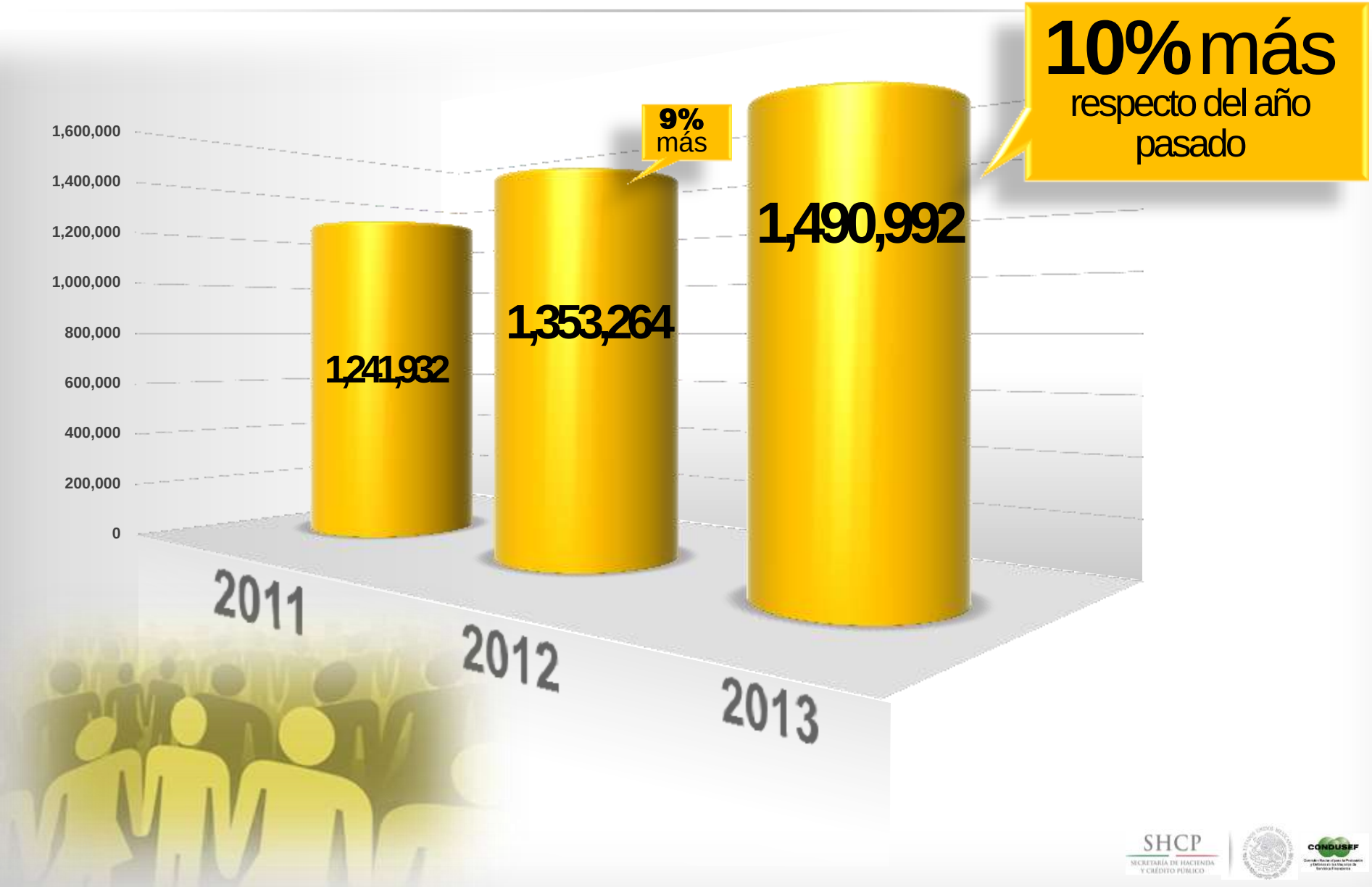
Reclamaciones 1er. semestre



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

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

Reclamaciones fraudulentas
(1er. semestre)



Incremento porcentual de reclamaciones fraudulentas por Banco:

De 27 Bancos considerados, 20 **REGISTRARON INCREMENTOS** en sus reclamaciones, 2 se mantuvieron prácticamente igual y sólo 5 presentaron disminuciones.

BANCO	Cifras a junio			Variación (%)	
	2011	2012	2013	2012	2013
AZTECA	6,116	13,220	39,131	116	196
AFIRME	1,941	2,690	7,220	39	168
ACTINVER	-	6	15	-	150
AHORRO FAMSA	808	941	2,119	17	125
INVEX	744	996	1,770	34	78
MIFEL	142	165	272	16	65
CIBANCO	74	115	176	55	53
AUTOFIN	33	26	37	-21	42
ABC CAPITAL	-	17	24	-	41
BANSI	53	67	92	26	37
COMPARTAMOS	-	24	32	-	33
SANTANDER	132,757	181,714	229,962	37	27
BANREGIO	2,023	2,324	2,879	15	24
BANCOMER	494,063	377,568	461,535	-24	22
CONSUBANCO	108	41	50	-62	22
AMERICAN EXP.	11,929	18,874	21,943	58	16
BANCOPPEL	11,082	7,476	8,518	-33	14
MULTIVA	313	562	625	80	11
INBURSA	12,595	18,422	19,498	46	6
HSBC	99,555	87,415	91,316	-12	5
SCOTIABANK	41,416	41,854	41,216	1	-2
BANORTE/IXE	26,990	107,766	104,592	299	-3
BANAMEX	394,704	479,078	449,476	21	-6
WALMART	2,345	8,232	6,306	251	-23
INTERACCIONES	268	112	76	-58	-32
BAJÍO	1,674	3,174	1,887	90	-41
MONEX	199	385	225	94	-42
Total	**1,241,932**	**1,353,264**	**1,490,992**	**9**	**10**

SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF

Por Producto (1er. semestre)

PESO RELATIVO DE LAS RECLAMACIONES DERIVADAS DE POSIBLE FRAUDE:

P.	PRODUCTO	Cifras a junio					
		2011	Part. (%)	2012	Part. (%)	2013	Part. (%)
1	Tarjeta de Crédito	792,865	**63.8**	901,256	**66.6**	1,049,999	**70.4**
2	Tarjeta de Débito	409,795	**33.0**	409,488	**30.3**	397,296	**26.6**
3	Depósitos a la Vista	36,899	**3.0**	39,549	**2.9**	41,210	**2.8**
4	Tarjeta Prepagada	2,069	**0.2**	2,660	**0.2**	2,226	**0.1**
5	Valores e Instrumentos de Inversión	304	**0.0**	311	**0.0**	261	**0.0**
	Total	**1,241,932**	**100**	**1,353,264**	**100**	**1,490,992**	**100**

Posibles fraudes en Tarjeta de Crédito

Tarjeta de crédito

Motivo de reclamación:

	Cifras a junio					
	2011	Part. (%)	2012	Part. (%)	2013	Part. (%)
Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	774,965	**98**	865,226	**96**	1,008,780	**96**
Producto No reconocido	3,680	0	6,154	1	17,715	2
Retiro No Reconocido	11,640	1	25,945	3	17,332	2
Inconformidad por Alteración de Pagarés	2,569	0	3,701	0	5,715	1
Transferencia No Reconocida	11	0	230	0	457	0
	792,865	100	**901,256**	100	**1,049,999**	100

- Prácticamente el incremento de las reclamaciones derivadas de posible fraude con tarjeta de crédito y las transacciones totales tuvieron un **COMPORTAMIENTO SIMILAR** entre 2011 y 2013, 32.4% y 31.2% respectivamente.

Tarjeta de crédito

Canal reclamado:

	Cifras a junio					
	2011	Part. (%)	2012	Part. (%)	2013	Part. (%)
✓ **En Terminal Punto de venta (TPV)**	645,136	**81**	726,602	**81**	744,066	**71**
✓ Sin presencia física de la tarjeta*	119,927	15	151,944	17	290,246	28
✓ En Cajero automático (ATM)	27,802	4	22,710	3	15,687	1
	792,865	**100**	**901,256**	**100**	**1,049,999**	**100**

- Dentro de los canales utilizados, destaca el **INCREMENTO DE 142%** de las reclamaciones sin presencia física entre 2011 y 2013.

- Las reclamaciones derivadas de posible fraude en TPVs aumentaron en 15.3%, en tanto las transacciones lo hicieron al doble (32.6%).

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

Tarjeta de crédito

Monto reclamado, abonado y resolución al usuario

(Cifras a junio)

Monto reclamado:

✓ **2011** **$1,282 mdp**

- El **83%** de las reclamaciones concluidas fueron resueltas a favor del usuario y representan la devolución del 74% del monto reclamado.

✓ **2012** **$1,655 mdp**

- El **79%** de las reclamaciones concluidas fueron resueltas a favor del usuario y representan la devolución del 70% del monto reclamado.

✓ **2013** **$1,729 mdp**

- El **84%** de las reclamaciones concluidas fueron resueltas a favor del usuario y representan la devolución del 52%* del monto reclamado.

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

(*) No se toman en cuenta 238 mil reclamaciones en trámite por ser un año en curso.

Posibles fraudes en Tarjeta de Débito

Tarjeta de débito

Motivo de reclamación:

	Cifras a junio					
	2011	Part. (%)	2012	Part. (%)	2013	Part. (%)
Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	367,869	**90**	314,160	**77**	282,334	**71**
Retiro No Reconocido	40,257	10	91,832	22	111,009	28
Producto No reconocido	543	0	2,195	1	1,990	1
Inconformidad por Alteración de Pagarés	1,126	0	1,300	0	1,756	0
Transferencia No Reconocida	0	0	1	0	207	0
	409,795	100	**409,488**	100	**397,296**	100

- A diferencia de lo que sucede en tarjeta de crédito, las reclamaciones por un posible fraude con tarjeta de débito, muestran una **REDUCCIÓN DE 3.3%** entre 2011 y 2013, en tanto que el total de transacciones muestra un aumento del 20.3%.

Tarjeta de débito

Canal reclamado:

	Cifras a junio					
	2011	Part. (%)	2012	Part. (%)	2013	Part. (%)
✓ **En Terminal Punto de venta (TPV)**	285,278	**70**	297,003	**73**	253,317	**64**
✓ En Cajero automático (ATM)	86,926	21	92,106	22	110,096	28
✓ Sin presencia física de la tarjeta	37,591	9	20,379	5	33,883	9
	409,795	100	**409,488**	100	**397,296**	100

- Las reclamaciones fraudulentas en TPVs **DISMINUYERON 11.2%** entre 2011 y 2013, mientras que las transacciones totales mostraron un aumento del 46.3%.
- En el caso de ATMs, el **INCREMENTO** de las reclamaciones fue del 26.7%, casi cuatro veces más que el incremento mostrado por el total de transacciones (6.9%).

Tarjeta de débito

Monto reclamado, abonado y resolución al usuario

(Cifras a junio)

Monto reclamado:

✓ **2011** **$681 mdp**

- El **73%** de las reclamaciones concluidas fueron resueltas a favor del usuario y representan la devolución del 69% del monto reclamado.

✓ **2012** **$688 mdp**

- El **73%** de las reclamaciones concluidas fueron resueltas a favor del usuario y representan la devolución del 66% del monto reclamado.

✓ **2013** **$670 mdp**

- El **65%** de las reclamaciones concluidas fueron resueltas a favor del usuario y representan la devolución del 49%* del monto reclamado.

(*) No se toman en cuenta 88 mil reclamaciones en trámite por ser un año en curso.

SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO | CONDUSEF

Posibles fraudes en Depósitos a la vista

Depósitos a la vista

Motivo de reclamación:

	Cifras a junio					
	2011	Part. (%)	2012	Part. (%)	2013	Part. (%)
✓ **Cheques pagados no reconocidos***	17,914	**49**	21,963	**56**	21,236	**52**
✓ Retiro No Reconocido	14,903	**40**	11,500	**29**	13,438	**33**
✓ Otras	4,082	11	6,086	15	6,536	16
	36,899	100	**39,549**	100	**41,210**	100

En promedio, el 62% de este tipo de reclamaciones se origina en sucursales y el 20% en operaciones de abono a través de TPVs.

(*) Cheques alterados, falsificación integral, cheques pagados con firma diferente, chequeras mal entregadas, cheques reportados como extraviados, cheques no reportados como extraviados o cheques pagados por montos distintos al del documento.

Depósitos a la vista

Monto reclamado, abonado y resolución al usuario

(Cifras a junio)

Monto reclamado:

✓ **2011** **$831 mdp**

- El **28%** de las reclamaciones concluidas fueron resueltas a favor del usuario y representan la devolución del 15% del monto reclamado.

✓ **2012** **$1,077 mdp**

- El **21%** de las reclamaciones concluidas fueron resueltas a favor del usuario y representan la devolución del 15% del monto reclamado.

✓ **2013** **$1,172 mdp**

- El **23%** de las reclamaciones concluidas fueron resueltas a favor del usuario y representan la devolución del 17%* del monto reclamado.

(*) No se toman en cuenta 6 mil reclamaciones en trámite por ser un año en curso.

SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF

ÍNDICE DE POSIBLE FRAUDE
en Tarjeta de Crédito y Débito

Consideraciones iniciales

Con cifras emitidas por el Banco de México, se muestran las **TRANSACCIONES REALIZADAS** al 1er. semestre de 2011, 2012 y 2013 a través de tarjetas de crédito y débito de acuerdo al tipo de canal utilizado.

		2011	2012	2013
Volumen	**Tarjeta de Crédito**	**230,931,830**	**276,071,424**	**302,987,579**
	•Terminal Punto de Venta	218,627,809	263,062,693	289,792,774
	•Cajeros Automáticos	12,304,021	13,008,731	13,194,805
	•Sin presencia física de tarjeta	N/D	N/D	N/D
	Tarjeta de Débito	**999,408,079**	**1,107,796,696**	**1,202,573,905**
	•Terminal Punto de Venta	340,571,058	422,471,725	498,120,593
	•Cajeros Automáticos	658,837,021	685,324,971	704,453,312
	•Sin presencia física de tarjeta	N/D	N/D	N/D
	Total	**1,230,339,909**	**1,383,868,120**	**1,505,561,484**
Importe (millones de pesos)	**Tarjeta de Crédito**	**195,113**	**237,421**	**266,014**
	•Terminal Punto de Venta	179,613	220,379	248,029
	•Cajeros Automáticos	15,500	17,042	17,985
	•Sin presencia física de tarjeta	N/D	N/D	N/D
	Tarjeta de Débito	**1,147,779**	**1,244,837**	**1,348,175**
	•Terminal Punto de Venta	157,763	190,457	229,410
	•Cajeros Automáticos	990,016	1,054,380	1,118,765
	•Sin presencia física de tarjeta	N/D	N/D	N/D
	Total	**1,342,892**	**1,482,258**	**1,614,189**

N/D: No se cuenta con información.

Consideraciones iniciales

RECLAMACIONES FRAUDULENTAS al 1er. semestre de 2011, 2012 y 2013 a través de tarjetas de crédito y débito de acuerdo al tipo de canal utilizado.

		2011	2012	2013
Volumen	**Tarjeta de Crédito**	**792,865**	**901,256**	**1,049,999**
	•Terminal Punto de Venta	645,136	726,602	744,066
	•Cajeros Automáticos	27,802	22,710	15,687
	•Sin presencia física de tarjeta	119,927	151,944	290,246
	Tarjeta de Débito	**409,795**	**409,488**	**397,296**
	•Terminal Punto de Venta	285,278	297,003	253,317
	•Cajeros Automáticos	86,926	92,106	110,096
	•Sin presencia física de tarjeta	37,591	20,379	33,883
	Total	**1,202,660**	**1,310,744**	**1,447,295**
Importe (millones de pesos)	**Tarjeta de Crédito**	**1,282**	**1,655**	**1,730**
	•Terminal Punto de Venta	981	1,293	1,253
	•Cajeros Automáticos	76	53	43
	•Sin presencia física de tarjeta	225	309	434
	Tarjeta de Débito	**682**	**688**	**670**
	•Terminal Punto de Venta	368	396	339
	•Cajeros Automáticos	227	254	280
	•Sin presencia física de tarjeta	87	39	51
	Total	**1,964**	**2,344**	**2,400**

Índice de posible fraude

PROPORCIÓN DE LAS RECLAMACIONES FRAUDULENTAS **EN TARJETAS** RESPECTO DEL TOTAL DE LAS TRANSACCIONES REALIZADAS:

VOLUMEN de las reclamaciones fraudulentas

	2011			2012			2013		
	Realizadas*	Fraudes*	Por cada 10,000 transacciones	Realizadas*	Fraudes*	Por cada 10,000 transacciones	Realizadas*	Fraudes*	Por cada 10,000 transacciones
T.Crédito	230,931,830	672,938	**29.1**	276,071,424	749,312	**27.1**	302,987,579	759,753	**25.1**
T.Débito	999,408,079	372,204	**3.7**	1,107,796,696	389,109	**3.5**	1,202,573,905	363,413	**3.0**

VALOR de las reclamaciones fraudulentas (Millones de pesos)

Producto	2011			2012			2013		
	Realizadas*	Fraudes*	Por cada 10,000 pesos	Realizadas*	Fraudes*	Por cada 10,000 pesos	Realizadas*	Fraudes*	Por cada 10,000 pesos
T.Crédito	195,113	1,057	**$54.2**	237,421	1,346	**$56.7**	266,014	1,296	**$48.7**
T.Débito	1,147,779	595	**$5.2**	1,244,837	650	**$5.2**	1,348,175	619	**$4.6**

(*) Operaciones realizadas y fraudulentas de TPVs y ATMs.

SHCP SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

CONDUSEF

Índice de posible fraude

PROPORCIÓN DE LAS RECLAMACIONES FRAUDULENTAS **EN TPVs y ATMs** RESPECTO DEL TOTAL DE LAS TRANSACCIONES REALIZADAS:

VOLUMEN de las reclamaciones fraudulentas

	2011			2012			2013		
	Realizadas*	Fraudes*	Por cada 10,000 transacciones	Realizadas*	Fraudes*	Por cada 10,000 transacciones	Realizadas*	Fraudes*	Por cada 10,000 transacciones
TPVs	559,198,867	930,414	**16.6**	685,534,418	1,023,605	**14.9**	787,913,367	997,383	**12.7**
ATMs	671,141,042	114,728	**1.7**	698,333,702	114,816	**1.6**	717,648,117	125,783	**1.8**

VALOR de las reclamaciones fraudulentas (Millones de pesos)

Producto	2011			2012			2013		
	Realizadas*	Fraudes*	Por cada 10,000 pesos	Realizadas*	Fraudes*	Por cada 10,000 pesos	Realizadas*	Fraudes*	Por cada 10,000 pesos
TPVs	337,376	1,349	**$40.0**	410,836	1,689	**$41.1**	477,439	1,592	**$33.3**
ATMs	1,005,516	303	**$3.0**	1,071,422	307	**$2.9**	1,136,750	323	**$2.8**

(*) Operaciones realizadas y fraudulentas de Tarjeta de crédito y Débito

Comparativo internacional

Participación del fraude cometido con tarjetas de crédito y débito 2012 por tipo de canal en diversos países.

Concepto		EUROPEAN CENTRAL BANK		
En volumen de las operaciones fraudulentas (%)				
• **Cajeros Automáticos (ATM)**	9	12	6	4
• **Terminales Punto de Venta (TPV)**	78	28	24	59
• **Pagos sin presencia física de la tarjeta**	13	60	70	37
Total	**100**	**100**	**100**	**100**

Fuentes: Elaborado a partir de información de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y del Banco de México, así como de los reportes de los Bancos Centrales Europeo, de España y de Australia del año 2012 y 2013.

Conclusiones

Recomendaciones generales para evitar posibles fraudes, ya que **SU QUEBRANTO PUEDE RECAER EN EL USUARIO, LA INSTITUCIÓN EMISORA O EL COMERCIO:**

FRAUDE SIN PRESENCIA FÍSICA DE LA TARJETA:

- ✓ Limitar el **NÚMERO DE INTENTOS** para el ingreso a la sección de transacciones de las páginas web de las instituciones.
- ✓ Extender el **USO DEL CHIP AND PIN** que consiste en añadir un nivel adicional de seguridad a una transacción en línea.
- ✓ Establecer esquemas de **MONITOREO** en las transacciones vía internet para prevenir, detectar o bloquear las transacciones de pago fraudulentas.
- ✓ Informar reiteradamente a los Usuarios las **CARACTERÍSTICAS DE LOS PORTALES** que les permitan identificar que efectivamente son de la Institución.
- ✓ Concientizar a los Usuarios sobre la **CONFIDENCIALIDAD** de claves y buen uso de herramientas (tokens) para evitar ser defraudados.
- ✓ Las instituciones deben contar con **TECNOLOGÍA DE PUNTA** que evite intromisiones de externos en sus sistemas.

Conclusiones

FRAUDE CON PRESENCIA DEL PLÁSTICO

- ✓ La operación de las **TARJETAS CON CHIP**, ha sido un desafío atinado para las instituciones financieras, por lo que es necesario que sea instrumentado en todas las tarjetas de crédito y débito del país que aún no cuentan con el mismo.

- ✓ Es indispensable **MODERNIZAR LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS Y TERMINALES PUNTO DE VENTA** para incrementar la seguridad de las operaciones.

- ✓ Debe existir la **PARTICIPACIÓN DE LOS COMERCIOS** para evitar el mal uso de las tarjetas al identificar al cliente y su firma contra un documento oficial.

- ✓ Recordar al Usuario que debe **RESGUARDAR SUS DATOS PERSONALES** y los de sus tarjetas de crédito.

- ✓ Las autoridades e instituciones emisoras **EVALÚEN LA POSIBILIDAD** de que las tarjetas a solicitud del usuario mantengan o no la banda magnética.

Conclusiones

Finalmente, se propone crear una **BASE DE DATOS DE OPERACIONES POTENCIALMENTE FRAUDULENTAS** para adoptar mejores prácticas preventivas tanto de los usuarios, las instituciones emisoras, el comercio u operador de las redes, a partir de información estadística más robusta.