

RECLAMACIONES IMPUTABLES A UN POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD 2011-2015 (1er. semestre)

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

Elaborado por CONDUSEF a partir de información de la CNBV

“Cuando alguien roba información personal y financiera de los Usuarios de servicios financieros, con la finalidad de suplantar su identidad y con ello **obtener recursos y beneficios** de forma fraudulenta.”

Apertura de cuentas bancarias ***no solicitadas***

Tarjetas de Crédito o Débito ***no solicitadas***

Créditos diversos (auto, personal, etc.) ***no reconocidos***

Reclamaciones totales

En 2015, de cada 100 reclamaciones imputables a un fraude, **2 corresponden a un posible Robo de Identidad**

	2011 (1er semestre)	2012 (1er semestre)	2013 (1er semestre)	2014 (1er semestre)	2015 (1er semestre)
Reclamaciones TOTALES	1,920,885	2,054,887	2,219,651	2,011,040	2,451,370
Reclamaciones imputables a POSIBLE FRAUDE	1,241,932	1,353,264	1,491,300	1,351,033	1,683,661
Reclamaciones imputables a un posible ROBO DE IDENTIDAD	4,564	8,514	19,759	20,168	28,258
ÍNDICE DE ROBO DE IDENTIDAD (posible robo de Identidad Vs. Posible Fraude)	0.4%	0.6%	1.3%	1.5%	1.7%

Reclamaciones (1er. semestre) Imputables a un Posible Robo de Identidad



40% más
respecto del 1er.
semestre de 2014

Dada la naturaleza de la información (R27), donde sólo se registran las reclamaciones de cinco productos financieros, se estima que los reclamos en materia de robo de identidad podrían ser mayores.

Posible Robo de Identidad

5

Reclamaciones presentadas por usuarios de la Banca

Santander, Banamex y HSBC registran el mayor número de reclamaciones, juntos concentran el 76% del total.

BANCO	Primer semestre					Part.	Var. (2015 Vs. 2014)
	2011	2012	2013	2014	2015		
Reclamos	4,564	8,514	19,759	20,168	28,258	100%	40%
Banco Santander	3,136	5,080	8,790	10,080	14,461	51%	43%
Banamex	168	113	-	-	4,186	15%	-
HSBC México	1,114	2,025	5,349	3,464	2,970	11%	-14%
American Express	36	879	796	1,835	2,186	8%	19%
Banorte IXE	88	217	1,010	522	2,002	7%	284%
Banco Azteca	-	-	1,120	2,934	1,830	6%	-38%
BBVA Bancomer	-	92	2,466	1,009	309	1%	-69%
Banco Wal-Mart	10	6	106	142	117	0%	-18%
Scotiabank	-	-	62	123	96	0%	-22%
BanCoppel	-	-	19	55	58	0%	5%
Banco Famsa	7	92	41	4	41	0%	925%
Banco del Bajío	4	9	-	-	2	0%	-
ABC Capital	-	1	-	-	-	-	-
Banco Autofin	1	-	-	-	-	-	-

Este tipo de reclamaciones no necesariamente son responsabilidad del Banco

Reclamaciones imputables a un posible robo de identidad **entre** las reclamaciones imputables a un posible fraude

ÍNDICE DE POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD 2015

BANCO	Reclamaciones		ÍNDICE
	Posible Fraude*	Posible Robo de Identidad**	
American Express	31,516	2,186	6.9%
Banco Santander	345,603	14,461	4.2%
Banco Azteca	46,733	1,830	3.9%
HSBC México	89,826	2,970	3.3%
Banco Wal-Mart	6,466	117	1.8%
Banco Famsa	2,312	41	1.8%
Banorte IXE	136,566	2,002	1.5%
Banamex	505,417	4,186	0.8%
Scotiabank	47,832	96	0.2%
BanCoppel	33,422	58	0.2%
BBVA Bancomer	378,955	309	0.1%
Banco del Bajío	3,966	2	0.1%
SECTOR	1,683,661	28,258	1.7%

(*) 32 Bancos presentan reclamaciones de este tipo.

(**) Sólo 12 Bancos presentan reclamaciones de este tipo.

Afectación monetaria a los Usuarios por un posible robo de identidad

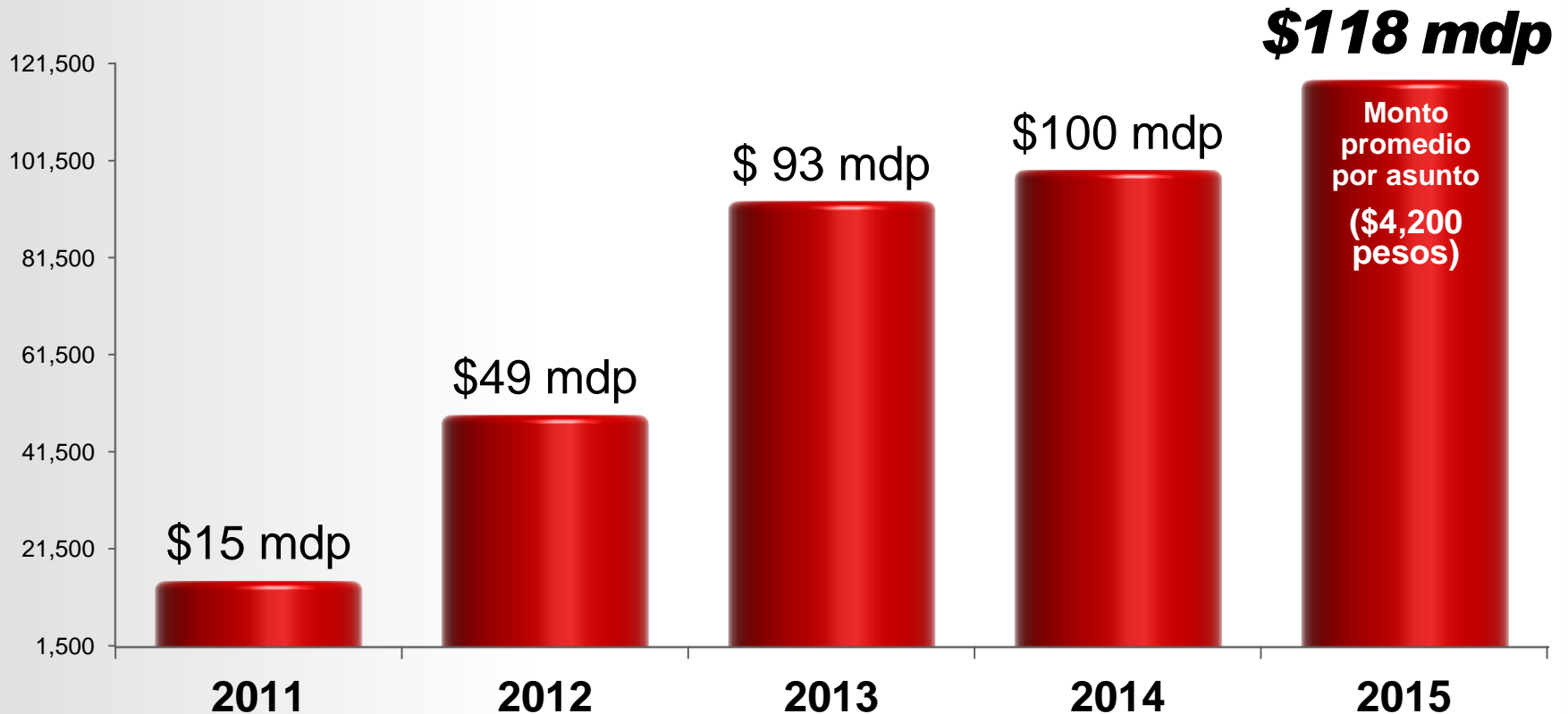


Posible Robo de Identidad

8

Monto reclamado por usuarios de la Banca (1er. Semestre)

En 2015, el monto reclamado por los usuarios ascendió a **118 millones de pesos**, 19% más que lo reclamado en 2014.



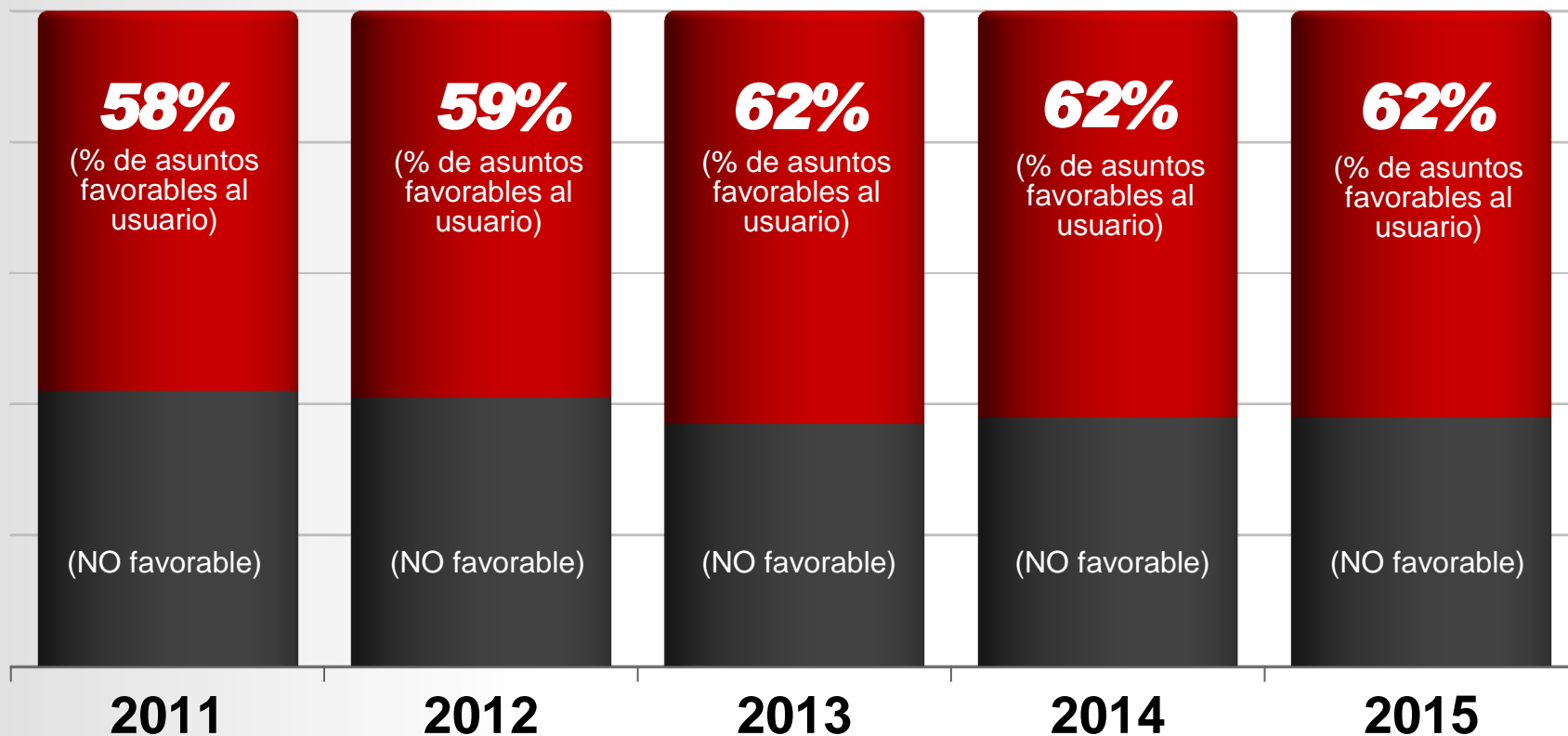
Respuesta y bonificación monetaria al Usuario

Posible Robo de Identidad

10

Resolución a los usuarios de la Banca (1er. Semestre)

En promedio, **6 de cada 10 usuarios**, obtienen **RESPUESTA FAVORABLE.**



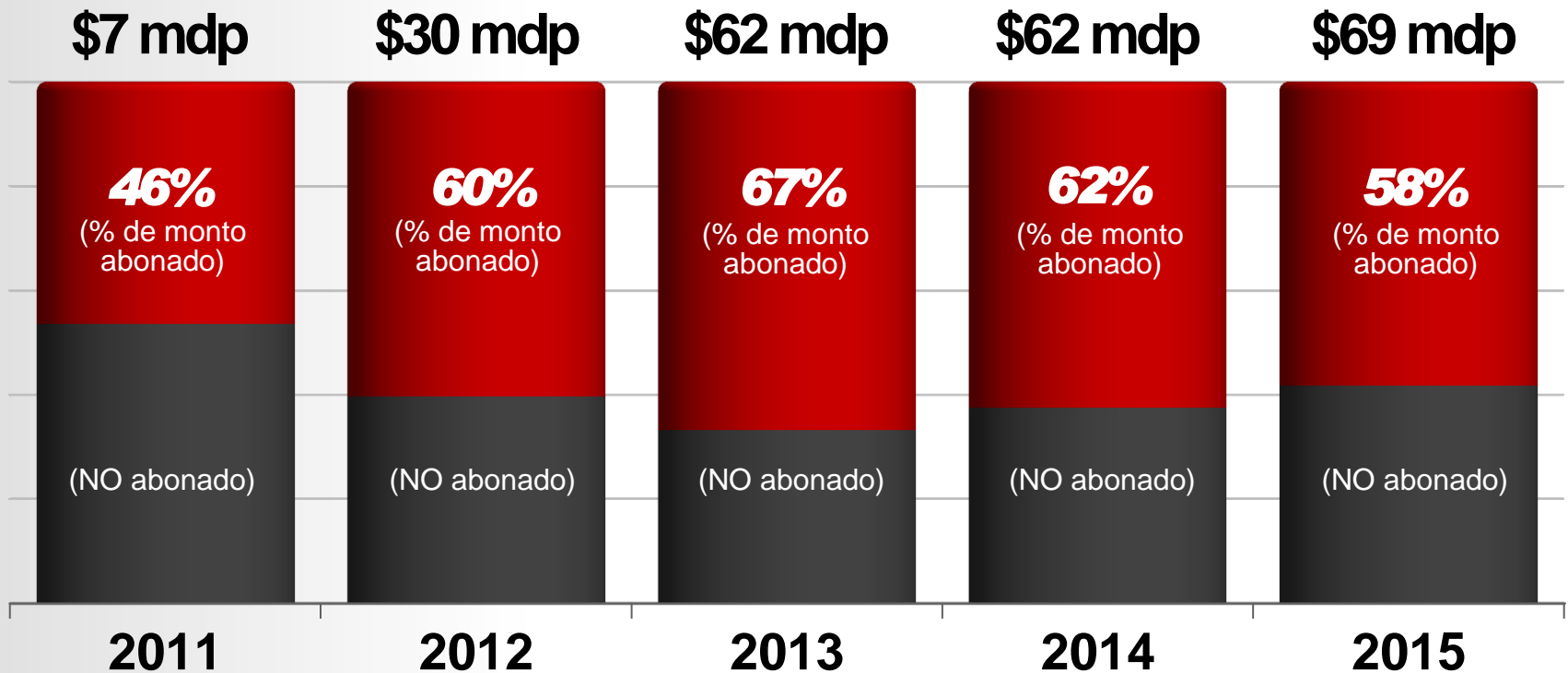
En 2015:

- % de resolución de reclamaciones totales: 76%
- % de resolución de reclamaciones posible fraude: 78%

Posible Robo de Identidad

Monto abonado a los usuarios de la Banca (1er. Semestre)

En 2015, el monto abonado fue de **69 millones de pesos, que equivalen al 58% del monto total reclamado.**



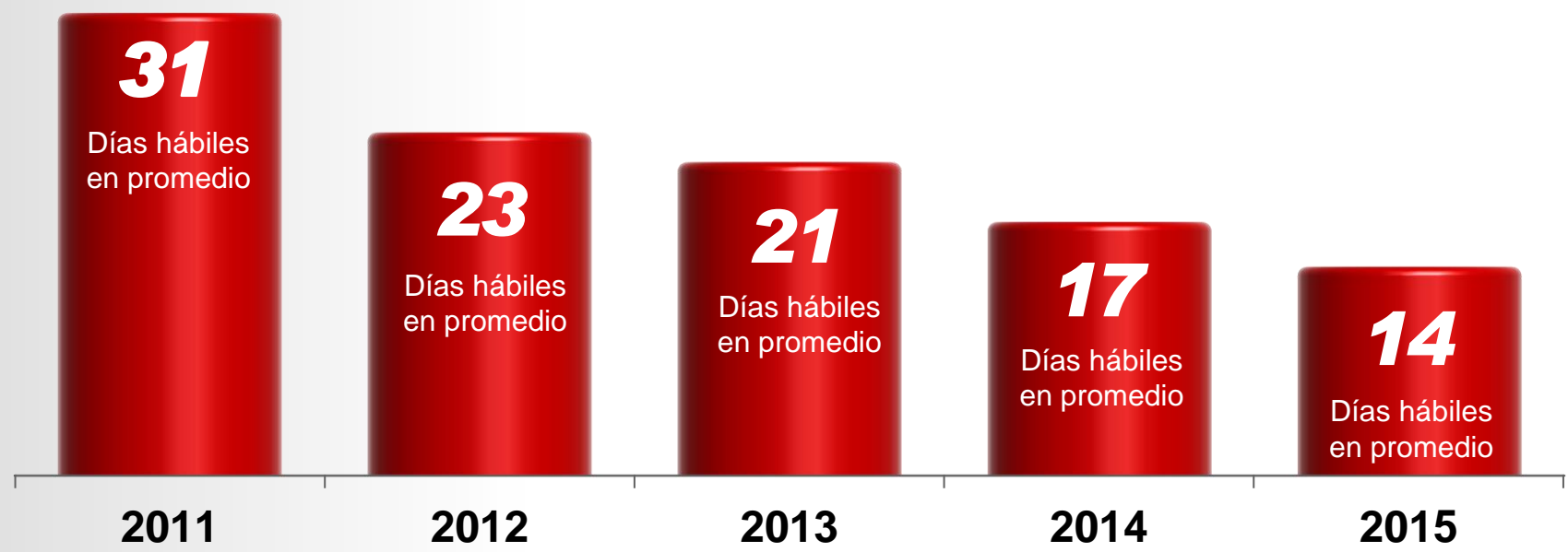
En 2015:

- % de Monto Abonado reclamaciones totales: 48%
- % de Monto Abonado reclamaciones posible fraude: 49%

Posible Robo de Identidad

Tiempo de respuesta a los usuarios de la Banca (1er. Semestre)

En 2015, el tiempo promedio de respuesta a los usuarios fue de **14 DÍAS HÁBILES**.



El tiempo mostrado únicamente corresponde al plazo de inicio y conclusión de la reclamación ante el banco; **no contempla** en su caso los tiempos de las denuncias realizadas ante autoridades judiciales, solicitudes a los burós de crédito, etc.

- En 2015:**
- Tiempo promedio de reclamaciones totales: 12 d.h.
 - Tiempo promedio de reclamaciones posible fraude: 13 d.h.

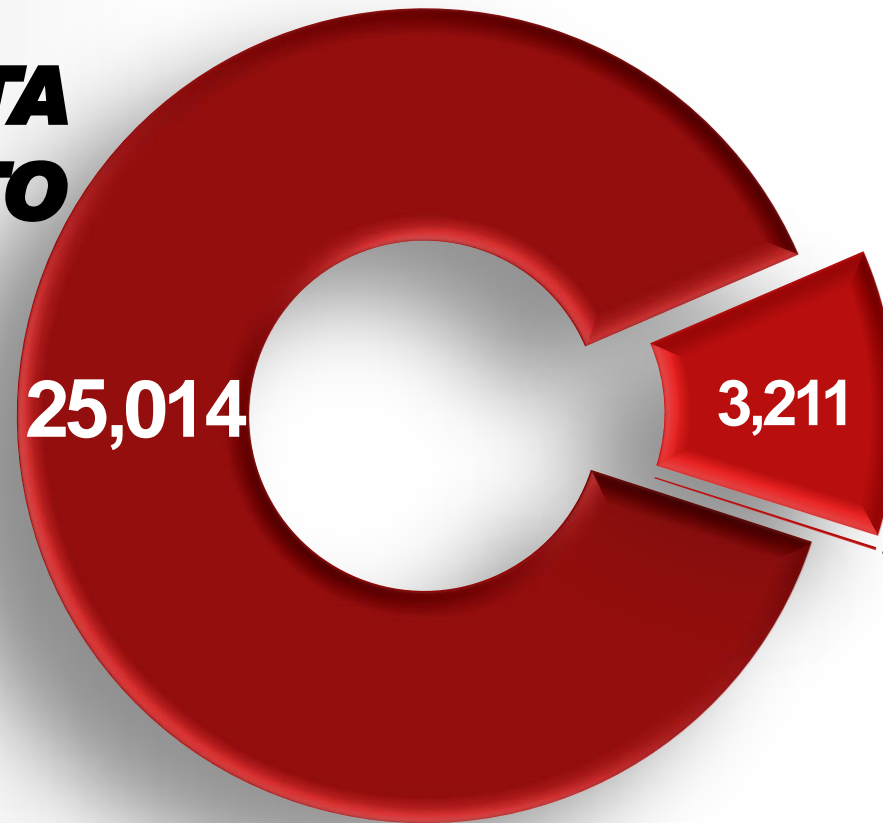
**Posible robo de identidad
por producto financiero**

Posible Robo de Identidad

Reclamaciones por producto financiero (1er. Semestre 2015)

De cada 10 reclamaciones, 9 son de Tarjeta de Crédito y 1 de Tarjeta de Débito.

**EN TARJETA
DE CRÉDITO
(89%)**



**EN TARJETA
DE DÉBITO
(11%)**

(*) 33 reclamaciones del producto cuentas de depósito a la vista

Posible Robo de Identidad

15

Información por producto financiero (1er. Semestre 2015)

COMPARATIVO

	TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE DÉBITO
Reclamaciones	25,014	3,211
Monto Reclamado	\$104 mdp	\$12 mdp
Monto promedio por reclamación	\$4,173	\$3,884
Monto Abonado	\$64 mdp	\$3.8 mdp
% de abono	62%	31%
% de respuesta favorable al usuario	66%	36%
Tiempo promedio de respuesta (d.h.)	14	14

Los robos de identidad en Débito **PERJUDICAN MÁS AL USUARIO**, por la baja respuesta en materia de monto abonado y respuesta favorable.

**RECLAMACIONES IMPUTABLES
A UN POSIBLE ROBO DE
IDENTIDAD REGISTRADAS
DIRECTAMENTE EN CONDUSEF
DEL SECTOR BANCOS
(enero-agosto)**

Reclamaciones totales

17

En 2015, de cada 100 reclamaciones imputables a un fraude, **10 corresponden a un posible Robo de Identidad**

	2014 (enero-agosto)	2015 (enero-agosto)
Reclamaciones TOTALES	94,218	100,586
Reclamaciones imputables a POSIBLE FRAUDE	49,461	45,310
Reclamaciones imputables a POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD	4,248	4,682
ÍNDICE DE ROBO DE IDENTIDAD EN CONDUSEF (posible robo de Identidad Vs. Posible Fraude)	8.6%	10.3%

Posible Robo de Identidad

Banamex y Bancomer

concentran el 57% del total.

17 de 28 Bancos, presentan incrementos en sus reclamos.

BANCO	Enero-agosto		Part.	Var. (2015 Vs. 2014)
	2014	2015		
Reclamos Totales	4,248	4,682	100%	10%
<i>Banamex</i>	1,357	1,521	32%	12%
<i>BBVA Bancomer</i>	1,298	1,126	24%	-13%
<i>Banco Santander</i>	505	496	11%	-2%
<i>Banco Azteca</i>	201	414	9%	106%
<i>Banorte</i>	364	400	9%	10%
<i>HSBC</i>	199	208	4%	5%
<i>Scotiabank</i>	62	106	2%	71%
<i>Banco Invex</i>	20	75	2%	275%
<i>BanCoppel</i>	37	64	1%	73%
<i>Banco Ahorro Famsa</i>	37	53	1%	43%
<i>Banco Wal-Mart</i>	31	50	1%	61%
<i>Banco Inbursa</i>	20	34	1%	70%
<i>American Express</i>	17	25	1%	47%
<i>Banca Afirme</i>	22	24	1%	9%
<i>Volkswagen</i>	13	23	0%	77%
<i>Banco Compartamos</i>	34	14	0%	-59%
<i>ABC Capital</i>	3	10	0%	233%
<i>Consubanco</i>	11	10	0%	-9%
<i>Cibanco</i>	4	9	0%	125%
<i>Banco del Bajío</i>	7	6	0%	-14%
<i>Banco Multiva</i>	2	4	0%	100%
<i>Banregio</i>	3	4	0%	33%
<i>Banco Autofin</i>	0	2	0%	-
<i>Banco Forjadores</i>	0	1	0%	-
<i>Banco Inmobiliario</i>	0	1	0%	-
<i>Banco Monex</i>	0	1	0%	-
<i>InterCam Banco</i>	0	1	0%	-
<i>Banca Mifel</i>	1	0	0%	-100%

Evolución enero-agosto por Producto

PRODUCTO	Enero-agosto		Part.	Var. (2015 Vs. 2014)
	2014	2015		
Reclamos Totales	4,248	4,682	100%	10%
Tarjeta de crédito	1,910	2,174	46%	14%
Crédito personal	667	1,119	24%	68%
Crédito de nómina	194	385	8%	98%
Tarjeta de débito	572	272	6%	-52%
Crédito al auto	120	204	4%	70%
Cuenta de ahorro	191	150	3%	-21%
Cuenta de nómina	425	147	3%	-65%
Crédito simple	45	105	2%	133%
Cuenta de cheques	94	85	2%	-10%
Crédito hipotecario	15	34	1%	127%
Valores e Inst. de Inversión	11	4	0%	-64%
Créd. y préstamos de hab. y avío	1	2	0%	100%
Créd. y préstamos refaccionarios	3	1	0%	-67%

5 de cada 10 reclamaciones fueron por **TARJETAS DE CRÉDITO NO CONTRATADAS** o solicitadas por el Usuario.

ACCIONES REALIZADAS POR CONDUSEF

- 1** Se elaboró un **PROTOCOLO DE ATENCIÓN SOBRE ROBO DE IDENTIDAD** para usuarios que acudan a CONDUSEF.
- 2** Se elaboraron **RECOMENDACIONES PREVENTIVAS** para el público en general.
- 3** Se realizó un **TRÍPTICO** con información de qué es, qué hacer y cómo prevenirlo.
- 4** Se creó un grupo de trabajo inter-institucional integrado por el SAT, CNBV, CONDUSEF y PRODECON, el cual firmará las **BASES DE COLABORACIÓN** para atender esta problemática.

¿Qué es?

Robo de Identidad

- El robo de identidad o usurpación de identidad, es cuando una persona obtiene, transfiere, utiliza o se apropia de manera indebida, de los datos personales de otra sin la autorización de ésta última, usualmente para cometer un fraude o delito.
- La identidad la constituyen los datos personales: nombre, teléfono, domicilio, fotografías, huellas dactilares, números de licencia y de seguridad social, incluyendo información financiera o médica, así como cualquier otro dato que permita identificar a una persona.
- En muchos casos el ladrón de identidad utiliza la información ilegalmente adquirida para contratar productos y servicios financieros a nombre de la víctima.

Medidas preventivas para evitar el Robo de Identidad

- 1. Estado de cuenta o consulta de movimientos:** Verificarlos constantemente para identificar movimientos que no se recuerde haber efectuado, en cuyo caso será necesario acudir a la CONDUSEF o a la institución financiera para descartar un robo de identidad.
- 2. Contraseñas:** Utilizar claves que no se relacionen con datos personales como fechas de nacimiento, números telefónicos o nombres de familiares; utiliza letras mayúsculas, minúsculas y números combinados.
- 3. Eliminación de documentos:** Al deshacerse de los documentos que contengan información personal o financiera, o tarjetas de crédito o débito vencidas, destrúyelos perfectamente.
- 4. Resguardo de Documentos:** Todos los documentos personales o archivos electrónicos, así como NIP, password y claves dinámicas deben conservarse en lugar seguro para evitar que personas extrañas tengan acceso a ellos.
- 5. Correos electrónicos:** Se debe eliminar cualquier mensaje de origen sospechoso o que solicite información personal o financiera. Es mejor no abrirlos, e informa a tu proveedor de internet, para ayudar a erradicarlos.
- 6. Conexión a sitios web:** Nunca ingreses tus contraseñas, sobre todo bancarias, a algún sitio al que se llegó por un correo electrónico o chat. Ingresar directamente a la dirección oficial de la institución financiera.
- 7. Uso de contraseñas:** Nunca envíes tus claves y NIP por correo electrónico y jamás las compartas con nadie.
- 8. Correspondencia a domicilio:** Si recibes información o invitaciones para dar datos personales, de instituciones financieras o establecimientos comerciales, a cambio de promociones, ofertas o regalos, mejor deséchalos.
- 9. Computadoras Seguras:** No utilices equipos públicos para realizar movimientos bancarios o de compras por internet. Tu información puede quedar grabada en ellos con el uso de software maligno.
- 10. Compras por Internet:** Asegúrate de que el sitio que visitas sea totalmente seguro y confiable. El proveedor debe informar su identidad, denominación legal, políticas de venta y de privacidad, así como datos de su ubicación física.



¿Qué hacer?

SI YA ERES VÍCTIMA, TE DECIMOS QUÉ HACER

- ▶ En la CONDUSEF puedes presentar la reclamación por la afectación sufrida y recibir la asesoría necesaria para bloquear tu buró de crédito e iniciar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público de la localidad, para evitar posibles repercusiones legales y dejar a salvo tus derechos.
- ▶ Llama a aquellas instituciones financieras o establecimientos comerciales en los que tienes cuentas e informa de tu situación para evitar mayores daños.
- ▶ Solicita tu Reporta Especial de Crédito. Si identificas algo anormal notifícalo de inmediato a la Sociedad de Información Crediticia (SIC).

La CONDUSEF puede ayudarte a formular tu reclamación:

- Te guiamos en la elaboración del escrito formal explicativo de lo sucedido, destacando las cuentas afectadas y/o los créditos contratados a tu nombre que no reconoces.
- Acompaña tu escrito con una identificación oficial vigente, estados de cuenta y notificaciones que te hayan llegado de las operaciones que no reconozcas, entre otros.
- De no contar con un reporte especial de crédito actualizado, CONDUSEF lo tramita para que también se notifique a la SIC de las inconformidades que hayan surgido.
- Si dentro de tus cuentas afectadas, alguna corresponde a un establecimiento comercial, te canalizaremos a la PROFECO.

Una vez concluido el proceso de reclamación con la o las instituciones financieras, la CONDUSEF notificará al SAT tu caso para los posibles efectos fiscales que procedan.

Otras acciones importantes a considerar para evitar consecuencias inesperadas son:

- ⇒ En caso de pérdida o robo de identificaciones, levanta un acta ante el Ministerio Público e informa a las instituciones correspondientes (IMSS, ISSSTE, INE, Relaciones exteriores, entre otros).
 - ⇒ Es necesario que restituyas tus principales documentos de identificación por nuevos.
 - ⇒ Monitorea tus cuentas por algún tiempo para evitar posibles sorpresas y cambia tus contraseñas con mayor frecuencia.
- Si se trata de algún problema con establecimientos, comercio o de prestación de servicios (entidades no financieras), la denuncia o reclamación se deberá hacer ante la PROFECO.



Para mayor información sobre Robo de Identidad te recomendamos consultar la página www.condusef.gob.mx o llamar al 01-800-999-8080 para que te orienten de acuerdo a tu caso.



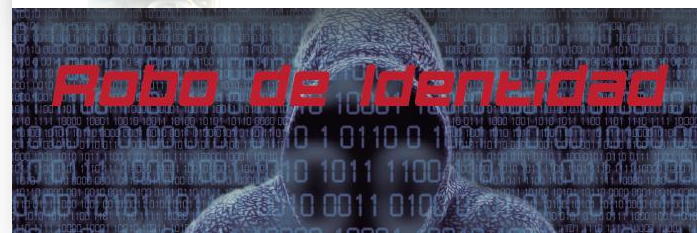
/Condusefoficial



@CondusefMX



/Condusefoficial



¿Cómo prevenir?

ANEXOS

Para determinar las causas como posible fraude, el criterio fue que los defraudadores utilizan los medios de pago para hacer operaciones activas o pasivas **A NOMBRE DEL TITULAR DEL PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO.**

Causas utilizadas:

1	Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados
2	Cheques Mal Negociados
3	Inconformidad por Alteración de Pagarés
4	Producto No Reconocido
5	Retiro No Reconocido
6	Transferencia No Reconocida

En estos casos, principalmente la persona que reclama **ES EL TITULAR** de la cuenta de depósito, crédito o medios de pago, y lo que objeta son operaciones que no reconoce haber realizado.

Para determinar las causas como posible robo de identidad, el criterio fue en un sentido estricto, que el ladrón de identidad adquiere información personal de un individuo para **CONTRATAR PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A NOMBRE DE LA PERSONA** (suplantación de identidad), para obtener recursos monetarios o beneficios y no pagar.

Causas utilizadas:

1 Producto No Reconocido

En estos casos la persona **RECLAMA UN PRODUCTO QUE NO CONTRATÓ** (cuenta de depósito, crédito o medio de pago), y lo que objeta es **NO SER EL TITULAR**, aún y cuando está a su nombre el producto o servicio.

RECLAMACIONES R27 (1ER. SEMESTRE)					
CAUSAS	2011	2012	2013	2014	2015
Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	1,145,118	1,181,389	1,293,180	1,124,526	1,502,965
Cheques Mal Negociados	17,914	21,963	21,236	12,787	13,071
Cobro No Reconocido de Comisión por Manejo de Cuenta	49,135	130,436	84,759	57,751	97,611
Cobro No Reconocido de Intereses Ordinarios y/o Moratorios	141,527	119,400	138,141	83,259	59,818
Cobro No Reconocido por Comisiones por Disposiciones de Efec.	12,113	22,301	4,781	5,422	2,844
Cobros No Reconocidos por Otros Conceptos	220,994	136,715	166,036	106,303	124,489
Depósito No Acreditado	20,836	29,598	35,046	40,083	45,440
Devolución No Aplicada	3,098	5,836	6,589	5,562	4,239
Error Operativo del Banco	9,116	4,985	29,792	3,626	2,804
Error Operativo del Cliente	5,134	6,174	9,872	15,831	18,187
Inconformidad de Rendimientos o Capital Pagados	793	786	508	497	2,215
Inconformidad por Alteración de Pagarés	3,696	5,002	7,471	6,646	9,445
No Entrega Cantidad Solicitada	125,655	148,560	138,983	161,156	189,010
Pago Automático Mal Aplicado Total o Parcialmente domiciliaci...	64,005	76,064	89,918	68,358	149,022
Pago No Acreditado	13,048	16,284	23,444	19,026	30,894
Por Definir	13,499	4,484	482	93,133	41,136
Producto No Reconocido	4,564	8,514	19,759	20,168	28,258
Retiro No Reconocido	67,509	130,228	142,544	155,364	111,530
Transferencia No Reconocida	3,131	6,168	7,110	31,542	18,392
Total	1,920,885	2,054,887	2,219,651	2,011,040	2,451,370
Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados	1,145,118	1,181,389	1,293,180	1,124,526	1,502,965
Cheques Mal Negociados	17,914	21,963	21,236	12,787	13,071
Inconformidad por Alteración de Pagarés	3,696	5,002	7,471	6,646	9,445
Producto No Reconocido	4,564	8,514	19,759	20,168	28,258
Retiro No Reconocido	67,509	130,228	142,544	155,364	111,530
Transferencia No Reconocida	3,131	6,168	7,110	31,542	18,392
Total	1,241,932	1,353,264	1,491,300	1,351,033	1,683,661
Producto No Reconocido	4,564	8,514	19,759	20,168	28,258

Para determinar las causas como posible fraude, el criterio fue que los defraudadores utilizan los medios de pago para hacer operaciones activas o pasivas **A NOMBRE DEL TITULAR DEL PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO.**

Causas Condusef utilizadas:

1	Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio
2	Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
3	Cargos no reconocidos en la cuenta
4	Cheque pagado no reconocido por el titular
5	Consumos no reconocidos
6	Consumos vía internet no reconocidos
7	Crédito no reconocido en el historial crediticio
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
9	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
10	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
11	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
12	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio
13	Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe)
14	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)
15	Inconformidad por el importe de un consumo en comercio
16	Transferencia electrónica no reconocida

Para determinar las causas como posible robo de identidad, el criterio fue en un sentido estricto, que el ladrón de identidad adquiere información personal de un individuo para **CONTRATAR PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A NOMBRE DE LA PERSONA** (suplantación de identidad), para obtener recursos monetarios o beneficios y no pagar.

Causas Condusef utilizadas:

1	Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio
2	Crédito no reconocido en el historial crediticio
3	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
4	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
5	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio

En estos casos la persona **RECLAMA UN PRODUCTO QUE NO CONTRATÓ** (cuenta de depósito, crédito o medio de pago), y lo que objeta es **NO SER EL TITULAR**, aún y cuando está a su nombre el producto o servicio.

RECLAMACIONES CONDUSEF (ENERO-AGOSTO)		
CAUSAS	2014	2015
Reclamaciones de 167 causas	94,218	100,586
Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio	37	195
Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta	0	19
Cargos no reconocidos en la cuenta	5,544	4,319
Cheque pagado no reconocido por el titular	2,005	2,422
Consumos no reconocidos	26,414	24,126
Consumos vía internet no reconocidos	799	698
Crédito no reconocido en el historial crediticio	782	188
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	887	1,847
Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio	3,769	4,460
El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	3	1,128
Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud	2,655	1,490
Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	2,539	1,324
Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe)	0	2
Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)	2,834	2,020
Inconformidad por el importe de un consumo en comercio	103	47
Transferencia electrónica no reconocida	1,090	1,025
Total	49,461	45,310
Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio	37	195
Crédito no reconocido en el historial crediticio	782	188
Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio	887	1,847
El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución	3	1,128
Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio	2,539	1,324
Total	4,248	4,682