

## FRAUDES CIBERNÉTICOS Y TRADICIONALES:

Al tercer trimestre de 2019, las quejas por fraudes cibernéticos crecieron 38% respecto de 2018 y representan cada año una mayor proporción.

	2015	2016	2017	2018	2019	VAR. (2019 vs 2018)
<b>TOTALES</b>	<b>2,704,355</b>	<b>3,917,674</b>	<b>4,974,334</b>	<b>5,364,838</b>	<b>6,614,867</b>	
<b>CIBERNÉTICOS</b>	<b>505,141</b>	<b>1,253,371</b>	<b>2,534,834</b>	<b>3,162,217</b>	<b>4,359,807</b>	<b>38%</b>
	19%	32%	51%	59%	66%	-
<b>TRADICIONALES</b>	<b>2,199,096</b>	<b>2,660,657</b>	<b>2,417,101</b>	<b>2,192,096</b>	<b>2,255,048</b>	<b>3%</b>
	81%	68%	49%	41%	34%	-
Por definir	118	3,646	22,399	10,525	12	-

El monto reclamado de los fraudes cibernéticos ascendió a \$8,568 mdp; se bonificó sólo el 43% y 86 de cada 100 fraudes cibernéticos se resolvieron a favor del usuario.

Tercer trimestre 2019						
	Reclamaciones Iniciadas	Monto Reclamado (mdp)	Monto Reclamado Concluido (mdp)	Monto Abonado (mdp)	% de abono	% de resolución Favorable
<b>TOTAL DE FRAUDES</b>	<b>6,614,867</b>	<b>\$16,774</b>	<b>\$15,581</b>	<b>\$6,593</b>	<b>42</b>	<b>77</b>
Comercio por Internet	4,160,722	\$4,212	\$3,900	\$3,098	79	90
Banca Móvil	146,026	\$1,786	\$1,730	\$187	11	9
Operaciones por Internet P. Físicas	49,434	\$2,280	\$2,175	\$170	8	19
Operaciones por Internet P. Morales	3,414	\$289	\$259	\$28	11	15
Pagos por Celular	211	\$2	\$2	\$0	2	11
<b>SUBTOTAL CIBERNÉTICO</b>	<b>4,359,807</b>	<b>\$8,568</b>	<b>\$8,064</b>	<b>\$3,482</b>	<b>43</b>	<b>86</b>
Terminal Punto de Venta	1,280,208	\$3,076	\$2,798	\$1,175	42	56
Comercio por Teléfono	683,250	\$833	\$703	\$547	78	89
Cajeros Automáticos	225,298	\$756	\$726	\$153	21	18
Sucursales	63,902	\$3,407	\$3,168	\$1,187	37	32
Otros Bancos	854	\$72	\$71	\$31	44	50
Movimiento generado por el Banco	828	\$35	\$28	\$7	25	30
Banca por Teléfono	395	\$25	\$21	\$11	52	37
Corresponsales	313	\$1	\$1	\$0	20	20
<b>SUBTOTAL TRADICIONAL</b>	<b>2,255,048</b>	<b>\$8,205</b>	<b>\$7,516</b>	<b>\$3,111</b>	<b>41</b>	<b>61</b>
Por Definir	12	\$1	\$0	\$0	7	60

**Fuente:** Elaborado por CONDUSEF a partir de las reclamaciones con impacto monetario presentadas por los clientes de la Banca en México contenidas en el Reporte Regulatorio R27 (CNBV).