



FRAUDES CIBERNÉTICOS Y TRADICIONALES:

Al tercer trimestre de 2020, las quejas por fraudes cibernéticos crecieron 1% respecto de 2019 y representan cada año una mayor proporción al pasar de 32% en 2016 al 69% en 2020.

	2016	2017	2018	2019	2020	VAR. (2020 vs 2019)
TOTALES	3,917,674	4,974,334	5,364,838	6,614,867	6,426,770	
CIBERNÉTICOS	1,253,371	2,534,834	3,162,217	4,359,807	4,414,658	1%
	32%	51%	59%	66%	69%	-
TRADICIONALES	2,660,657	2,417,101	2,192,096	2,255,048	2,012,111	-11%
	68%	49%	41%	34%	31%	-
Por definir	3,646	22,399	10,525	12	1	-

El monto reclamado de los fraudes cibernéticos ascendió a \$8,857 mdp; se bonificó sólo el 45% y 85 de cada 100 fraudes cibernéticos se resolvieron a favor del usuario.

Al tercer trimestre 2020						
	Reclamaciones Iniciadas	Monto Reclamado (mdp)	Monto Reclamado Concluido (mdp)	Monto Abonado (mdp)	% de abono	% de resolución Favorable
TOTAL DE FRAUDES	6,426,770	\$14,300	\$13,014	\$5,599	43	77
Comercio por Internet	4,169,706	\$4,487	\$4,255	\$3,382	79	89
Banca Móvil	142,778	\$1,106	\$1,045	\$47	4	8
Operaciones por Internet P. Físicas	81,478	\$2,257	\$1,982	\$149	8	6
Operaciones por Internet P. Morales	20,635	\$1,007	\$769	\$40	5	9
Pagos por Celular	61	\$0	\$0	\$0	10	8
SUBTOTAL CIBERNÉTICO	4,414,658	\$8,857	\$8,051	\$3,618	45	85
Terminal Punto de Venta	1,152,404	\$2,252	\$2,039	\$769	38	57
Comercio por Teléfono	640,131	\$700	\$606	\$440	73	80
Cajeros Automáticos	152,748	\$634	\$621	\$84	14	10
Sucursales	65,166	\$1,744	\$1,591	\$651	41	43
Movimiento generado por el Banco	742	\$48	\$48	\$20	42	38
Otros Bancos	419	\$36	\$35	\$4	11	57
Corresponsales	263	\$4	\$4	\$4	87	41
Banca por Teléfono	238	\$24	\$18	\$9	49	33
SUBTOTAL TRADICIONAL	2,012,111	\$5,443	\$4,963	\$1,980	40	60
Por Definir	1	\$0.1	\$0	\$0	-	-

