

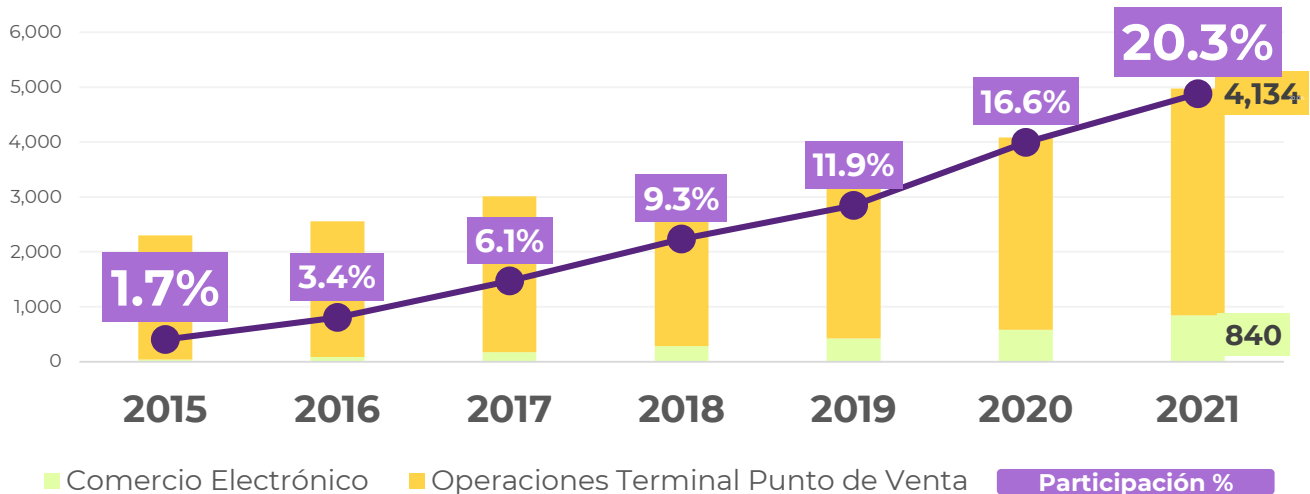


La CONDUSEF informa sobre las compras en comercio electrónico realizadas en 2021

- Durante el año 2021, las operaciones de compra en comercio electrónico mediante tarjetas de crédito y débito, alcanzaron los 840 millones por un monto de 500 mil 171 millones de pesos.
- Del total de las operaciones efectuadas con tarjetas de crédito y débito en el 2021, el comercio electrónico representó el 20.3%.

En México, el comercio electrónico ha presentado un crecimiento acelerado y su desarrollo no se detiene, ya que poco a poco más comercios y servicios están implementando, a través de agregadores y otros medios, opciones para que sus clientes puedan pagar en línea. El aumento continuo en el nivel de transacciones, del 1.7% del total de las operaciones efectuadas con tarjetas de crédito y débito en Terminales Punto de Venta, que se realizaban en el 2015, para el año pasado representaron el 20.3%, es decir, en 2021 estas operaciones ascendieron a poco más de 4,134 millones mientras que las realizadas a través del comercio electrónico fueron por alrededor de 840 millones de operaciones.

Comercio Electrónico vs Operaciones TPV Millones de Operaciones



Elaboración propia de CONDUSEF con datos de Banco de México al 2021.

Permanece la preferencia por usar la tarjeta de débito, ya que, de los 840 millones de operaciones, esta tarjeta representó el 69.9% (588 millones de operaciones) por un importe

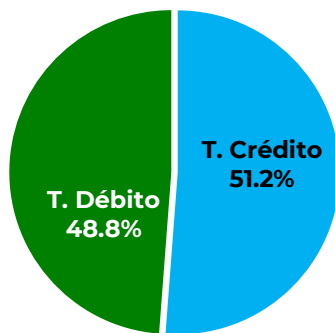




de 244 mil 057 millones de pesos; mientras que con la tarjeta de crédito el número de operaciones fue por 253 millones, con un monto de 256 mil 115 millones de pesos. Por cada operación con tarjeta de crédito se efectúan 2.3 con tarjeta de débito; no obstante, al considerar el gasto se tiene una proporción muy similar entre ambas tarjetas, ya que usualmente las compras a crédito suelen ser de mayor cuantía.

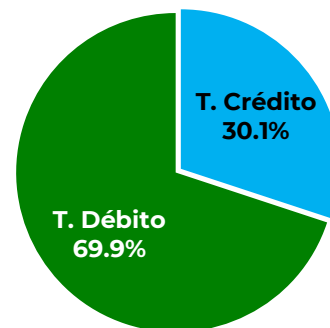
Compras Autorizadas en Comercio Electrónico 2021 Participación en Monto y Número

500,171 millones de pesos



Monto

840 millones de operaciones



Número

En efecto, si nos referimos al gasto promedio que se efectuó en cada compra de comercio electrónico, se invierten las circunstancias, ya que el importe promedio de una compra efectuada con tarjeta de crédito representa **2.4 veces** el de una realizada con tarjeta de débito; para la tarjeta de crédito el gasto promedio fue de 1,102 pesos y para la de débito por 450 pesos, lo que indica todavía que para compras pequeñas el uso es preferentemente con recursos propios y para compras de mayor cuantía con el crédito otorgado por las entidades financieras.

En este sentido, en comparación con el 2020, es la tarjeta de débito la que presenta un mayor incremento en el número de sus operaciones con el 45% y un 43% en su monto; mientras que las compras con tarjeta de crédito aumentaron 44% y 41%, respectivamente.



**Comercio Electrónico
COMPRAS AUTORIZADAS
(Millones de operaciones y de pesos)**

| | 2020 | | 2021 | |
|------------------------------------|------------|----------------|------------|----------------|
| | Número | Monto | Número | Monto |
| 1er Trimestre | 37 | 36,298 | 59 | 55,770 |
| 2do Trimestre | 38 | 42,329 | 61 | 61,910 |
| 3er Trimestre | 42 | 44,654 | 61 | 59,347 |
| 4to Trimestre | 59 | 58,687 | 72 | 79,088 |
| Tarjeta de crédito | 176 | 181,967 | 253 | 256,115 |
| Incremento respecto al 2020 | - | - | 44% | 41% |
| 1er Trimestre | 82 | 29,853 | 139 | 56,703 |
| 2do Trimestre | 92 | 42,178 | 148 | 58,271 |
| 3er Trimestre | 103 | 45,125 | 144 | 58,621 |
| 4to Trimestre | 130 | 53,978 | 157 | 70,461 |
| Tarjeta de débito | 407 | 171,134 | 588 | 244,057 |
| Incremento respecto al 2020 | - | - | 45% | 43% |
| 1er Trimestre | 119 | 66,151 | 198 | 112,474 |
| 2do Trimestre | 130 | 84,507 | 210 | 120,181 |
| 3er Trimestre | 145 | 89,778 | 204 | 117,968 |
| 4to Trimestre | 188 | 112,665 | 228 | 149,549 |
| TOTAL CRÉDITO Y DÉBITO | 582 | 353,101 | 840 | 500,171 |
| Incremento respecto al 2020 | - | - | 44% | 42% |

Elaboración propia de CONDUSEF con datos de Banco de México al 2021

Durante el 2021 los tarjetahabientes solicitaron autorización para alrededor de 1,324 millones de compras en comercio electrónico, utilizando ambos medios de pago; el 63% finalizó en un movimiento autorizado por parte de la institución emisora de la tarjeta, es decir, 840 millones de operaciones de las cuales solo el 0.47% derivó en un contra-cargo o reclamación por parte del titular de la tarjeta al no reconocer la operación o el monto de la misma.



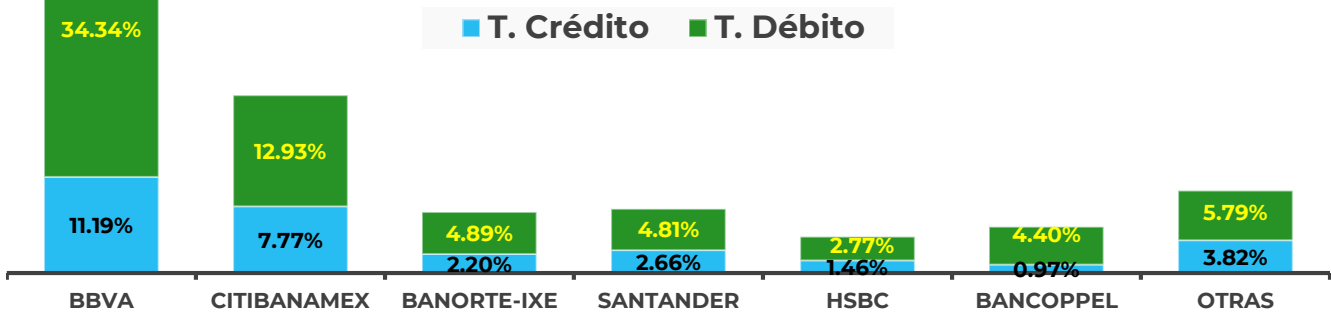


| | Solicitudes | | Compras autorizadas | | | Contracargos | | |
|-------------|---------------------------|-------------------|---------------------------|-------------------|--|---------------------------|-------------------|---|
| | Monto (millones de pesos) | Número (millones) | Monto (millones de pesos) | Número (millones) | % de solicitudes de compra autorizadas | Monto (millones de pesos) | Número (millones) | % contracargos respecto a compras autorizadas |
| 2021 | 815,926 | 1,324 | 500,171 | 840 | 63% | 2,872 | 3.95 | 0.47% |

Elaboración de CONDUSEF con datos de Banco de México reportados al 4T-2021

Las instituciones con mayor representación en el comercio electrónico continúan siendo: BBVA con el 45.53% y Citibanamex con el 20.70%, esto es, poco más de 6 de cada 10 compras son efectuadas con las tarjetas de 2 instituciones financieras.

Número de Compras en Comercio Electrónico Participación por Institución al 2021



En el 2021, el porcentaje de autorización fue, en promedio, del 71% en las tarjetas de crédito mientras que en las de débito fue del 61%; para las compras con tarjeta de crédito 14 instituciones autorizaron más de la mitad de las solicitudes, y en el caso de la tarjeta de débito fueron 12 instituciones. Cabe destacar que Banamex tiene el porcentaje más alto de autorización para ambas tarjetas.





| Institución | Porcentaje* de compras autorizadas en TARJETA DE CRÉDITO |
|---------------|--|
| Citibanamex | 82% |
| BBVA Bancomer | 73% |
| Evertec | 72% |
| Bancoppel | 66% |
| HSBC | 65% |
| Santander | 65% |
| Azteca | 64% |
| Banregio | 64% |
| Bajío | 64% |
| Banorte | 63% |
| Afirme | 57% |
| Scotiabank | 56% |
| Banjército | 51% |
| Mifel | 50% |

| Institución | Porcentaje* de compras autorizadas en TARJETA DE DÉBITO |
|---------------|---|
| Citibanamex | 76% |
| Bancoppel | 65% |
| Evertec | 63% |
| BBVA Bancomer | 62% |
| Bajío | 58% |
| Banregio | 57% |
| Afirme | 56% |
| Azteca | 56% |
| Bansi | 55% |
| Santander | 55% |
| Banorte-lxe | 54% |
| HSBC | 52% |

***Respecto al número total de solicitudes de compra**

Algunas de las causas que pudieran explicar el porcentaje de rechazo o porqué no se acepta una compra en línea, y desde el punto de vista de los usuarios son:

- Se rechazó la tarjeta sin explicar la razón por parte de la institución emisora de la tarjeta.
- La institución rechaza el movimiento por ser inusual.
- Se abandona la compra porque era necesario comunicarse con la institución emisora de la tarjeta para aprobar la operación.
- Se abandona la compra porque rechazaron la forma de pago.
- Después de varios intentos se paga con una tarjeta de una institución distinta.
- Diferentes medidas de seguridad entre los emisores.

Si consideramos el lado de entidad emisora, algunas de las razones para que no sea autorizada una compra en internet pueden ser que:

- La información de la tarjeta es errónea.
- La tarjeta se encuentra expirada.
- El crédito disponible o los fondos no son suficientes para cubrir el importe de la compra.
- Por medidas de seguridad la institución bloqueo esa compra por tratarse de un movimiento irregular o extraño.

En el **Micrositio de Comercio Electrónico** que la CONDUSEF pone a disposición del público en <https://www.condusef.gob.mx/?p=comercio-electronico>, se encuentran disponibles las





GOBIERNO DE
MÉXICO

HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



cifras estadísticas sobre las transacciones realizadas en internet con una tarjeta de crédito o débito, desde el 2015 hasta el 2021.

No se debe olvidar que cuando se realiza una compra en Internet es importante tomar en cuenta ciertas medidas de seguridad como las siguientes:

Antes de comprar

- Acércate a la institución emisora de la tarjeta y solicita activar las alertas en tu teléfono cuando se efectúa un movimiento, de esta forma podrás estar enterado de las compras que se realizan prácticamente de forma inmediata y en caso de cargos que no reconozcas pedir el bloqueo de tu tarjeta.
- Infórmate sobre los tipos de fraude para que puedas identificarlos en caso de que en alguna página web quieran hacerte víctima. Para conocer cómo operan los diferentes tipos de fraude puedes visitar el Portal de Fraudes en https://phpapps.condusef.gob.mx/fraudes_financieros/index.php
- Evita el acceso a ofertas que lleguen vía correo electrónico, ya que pueden llevar a lugares no seguros. En su lugar, entra directamente a la página del comercio.
- Instala un antivirus en tu equipo de cómputo o teléfono inteligente y mantenlo actualizado.

Durante la compra

- Comprueba la presencia de un pequeño candado cerrado en la ventana del navegador, antes de introducir los datos de tu tarjeta.
- Guarda o imprime los comprobantes de pago, así como la confirmación de la compra, ya que los necesitarás en caso de una reclamación o devolución.
- Cuida tu presupuesto, analiza y compara lo que realmente es necesario comprar.

--oOo--

Síguenos en *Twitter*: @CondusefMX, *Facebook*: /CondusefOficial, *Instagram*: @condusefOficial y *Youtube*: CondusefOficial.

Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos:
55 53 400 999, www.condusef.gob.mx

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), es el organismo público descentralizado de la Administración Pública General encargado de la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como de regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones. Lo anterior, de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999.

Contacto de prensa: Mónica L. Mendoza Archer, Directora de Promoción y Divulgación de la Educación Financiera. mmendoza@condusef.gob.mx. Tel. 55 5448 7143.

