

# **R27**

# **AL 3ER TRIMESTRE 2016**

## **Reclamaciones con impacto monetario**

(Elaborado por CONDUSEF a partir de información de la CNBV)

Enero 2017

## EVOLUCIÓN DE LOS POSIBLES ROBOS DE IDENTIDAD

### AL 3ER TRIMESTRE DE 2016:

- **1 de cada 100** Fraudes es posible robo de Identidad (en 2015 eran 3).
- Los Robos de Identidad **disminuyeron 26%** respecto 2015 (de 72 mil a 53 mil).
- Los usuarios reclamaron **\$683 millones de pesos**.
- El **monto promedio reclamado por asunto** de posible robo de identidad es de \$12,822 pesos.
- **Sólo se abona el 47%** de lo reclamado.
- **6 de cada 10** robos de identidad son resueltos a favor del usuario.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Tasa Med. Crecim.
Reclamaciones Posible Fraude	2,082,672	2,090,775	2,205,636	2,046,911	2,704,355	3,917,674	13%
Reclamaciones Posible Robo de Identidad	34,419	28,827	49,656	59,466	72,323	53,227	9%
Índice	2%	1%	2%	3%	3%	1%	
\$ Monto Reclamado Total	1,119 mdp	520 mdp	423 mdp	539 mdp	708 mdp	683 mdp	
\$ Monto Reclamado de los asuntos concluidos	1,119 mdp	518 mdp	408 mdp	507 mdp	705 mdp	653 mdp	
\$ Monto Abonado	112 mdp	119 mdp	148 mdp	194 mdp	274 mdp	305 mdp	
% de abono	10%	23%	36%	38%	39%	47%	
% de resolución Favorable	38%	43%	46%	48%	50%	58%	

Causas tomadas para determinar las reclamaciones de posible robo de identidad:

- Producto No Reconocido
- Retiro No Reconocido (canal transaccional: "sucursales y corresponsales").
- Suplantación de identidad