

SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

ACCIONES PARA EVITAR EL FRAUDE FINANCIERO

Abril 2018





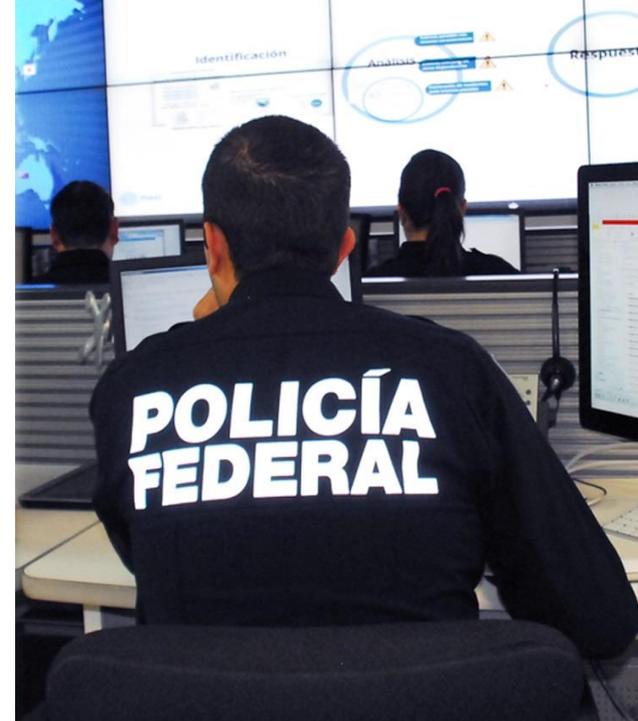
BURÓ DE ENTIDADES FINANCIERAS

Actualización
(Enero-Diciembre 2017)



CONVENIO MARCO DE COLABORACIÓN

CONDUSEF
ASOFOM-AMDEN-AMFE



CONVENIO DE COLABORACIÓN FRAUDES FINANCIEROS

(En Proceso)

DIVISIÓN CIENTÍFICA DE LA POLICÍA FEDERAL

A woman with long brown hair, wearing a grey business suit over a white collared shirt, is pointing her right index finger upwards. She is positioned on the right side of the frame. The background is a vibrant green with several white, semi-transparent arrows pointing in various directions (up, down, left, right).

BURO DE ENTIDADES FINANCIERAS

Cifras Enero-diciembre 2017

2,925

**Instituciones
Financieras**

Padrón de Instituciones

Las personas lo consultan para:

Conocer domicilios, escrituras, funcionarios, estatus operativo, etc.
(25 sectores financieros).

**No existe
otro igual
en México
ni en el
Mundo**

1.7 millones de visitas
al BEF.



12mil

Productos
Financieros

Catálogo de Productos

Una plataforma para comparar:
Costos, tipos, requisitos, comisiones, etc.



**En un
mismo
lugar: Toda
la oferta de
productos
financieros
de México.**

904

Evaluación de Productos

Evaluaciones
de Productos

✓ 775 productos aprobados
✗ 129 reprobados.

Radiografías que evidencian cuando un producto tiene fallas o no.

Se mide el índice de reclamación, la transparencia de los contratos, las cláusulas abusivas, etc.



Incumplimientos a la Ley

- **5,658 multas impuestas** por incumplimientos en los procesos de atención a usuarios y transparencia.
- **8.2** de cumplimiento en los Registros (escala 0-10)



**El usuario
puede saber
qué
Instituciones
cumplen con
la Ley o no.**

Adicionalmente, como un tema de compromiso social, únicamente 181 instituciones cuentan con un Programa de Educación Financiera.

Reclamamos en los sectores financieros

- **9.0 millones** de reclamaciones al Sistema Financiero.



**Todas las
Reclamaciones
del sector
financiero
concentradas y
clasificadas.**

Índice de Desempeño de Atención a usuarios (IDATU)

- **515 instituciones calificadas** por la calidad mostrada en la atención de las reclamaciones.

Cuidamos que las quejas sean atendidas apropiadamente por las IFs en beneficio de los usuarios.



Reclamaciones de los usuarios en el sector Bancario

Enero-diciembre 2017

RECLAMACIONES BANCOS

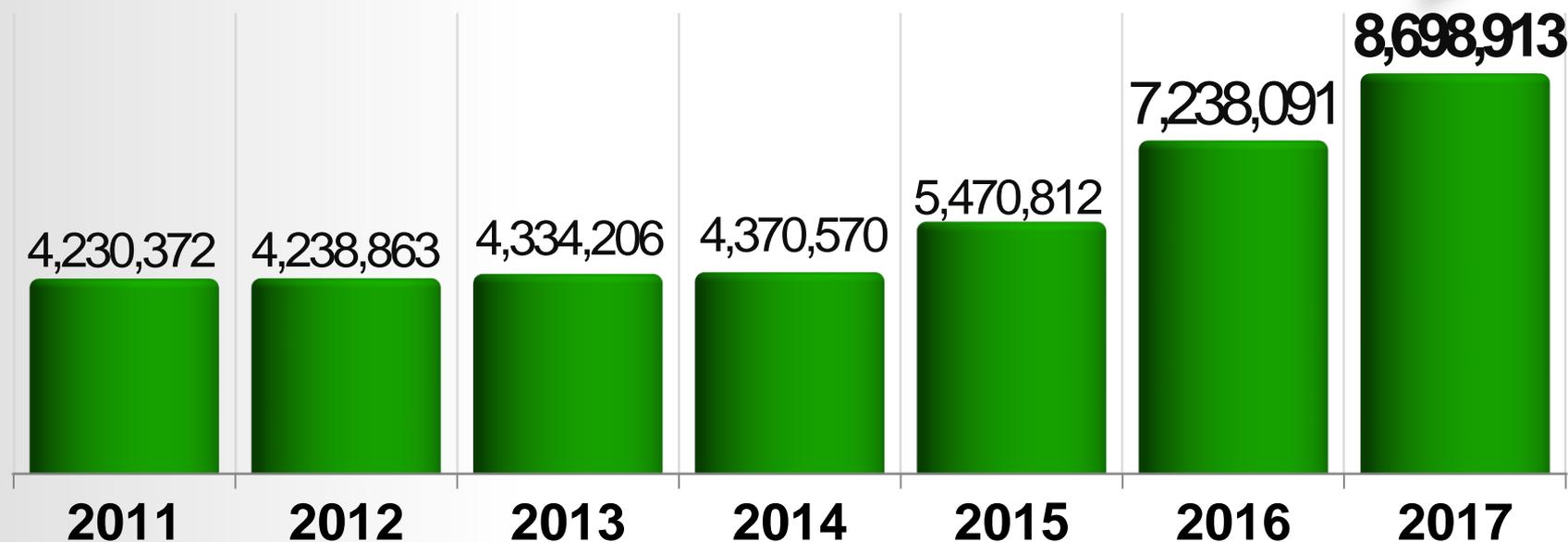
11

Enero-diciembre 2011-2017

En 2017, se registraron **8.7 MILLONES DE RECLAMACIONES.**

- Prácticamente 24 mil reclamaciones por día.

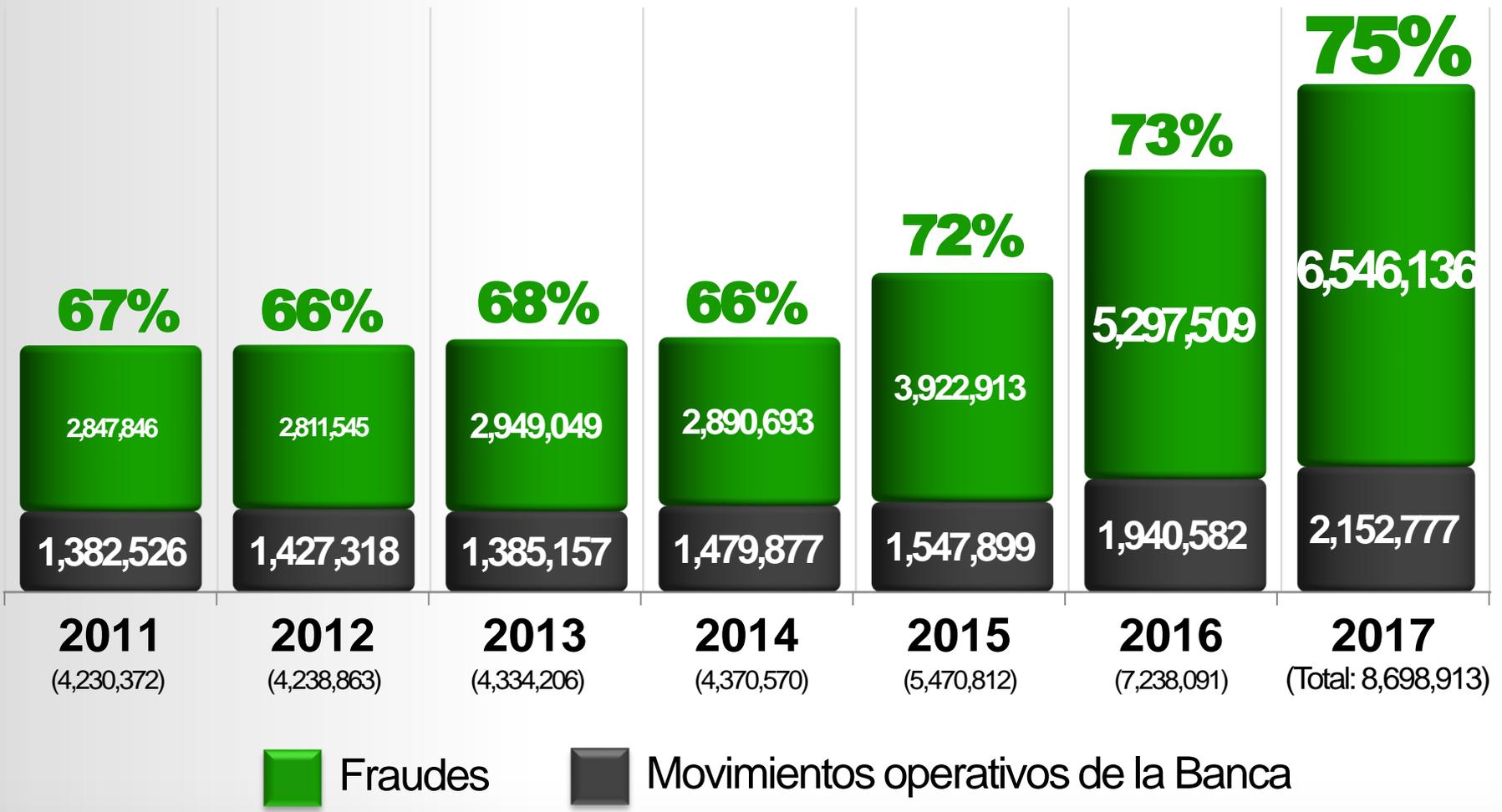
20% MÁS
(1.5 MILLONES)



RECLAMACIONES BANCOS

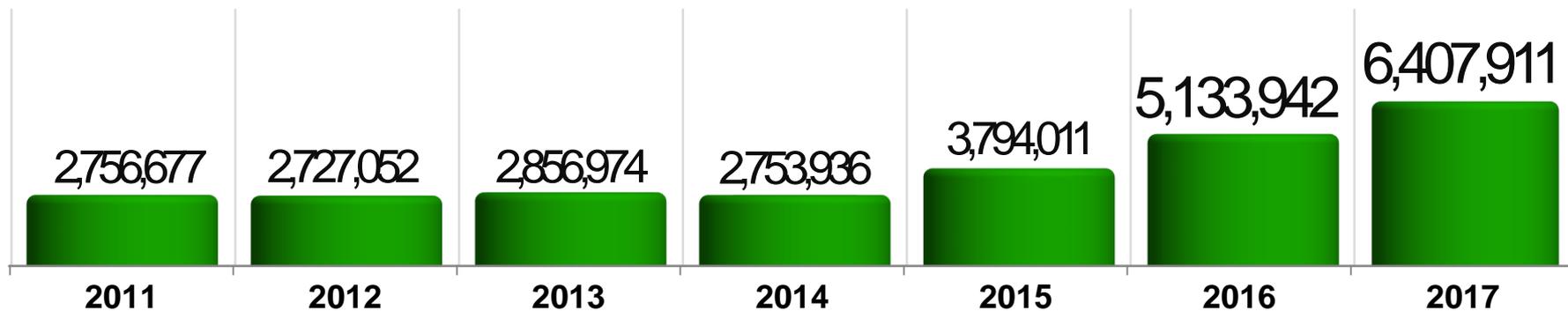
Clasificación de los reclamos ene-dic

De las 8.7 millones de reclamaciones, **EL 75% SON POR UN POSIBLE FRAUDE (6.5 millones).**



Reclamaciones por un posible Fraude con Tarjeta de Crédito y Débito.

6.4 millones
25% más que en 2016

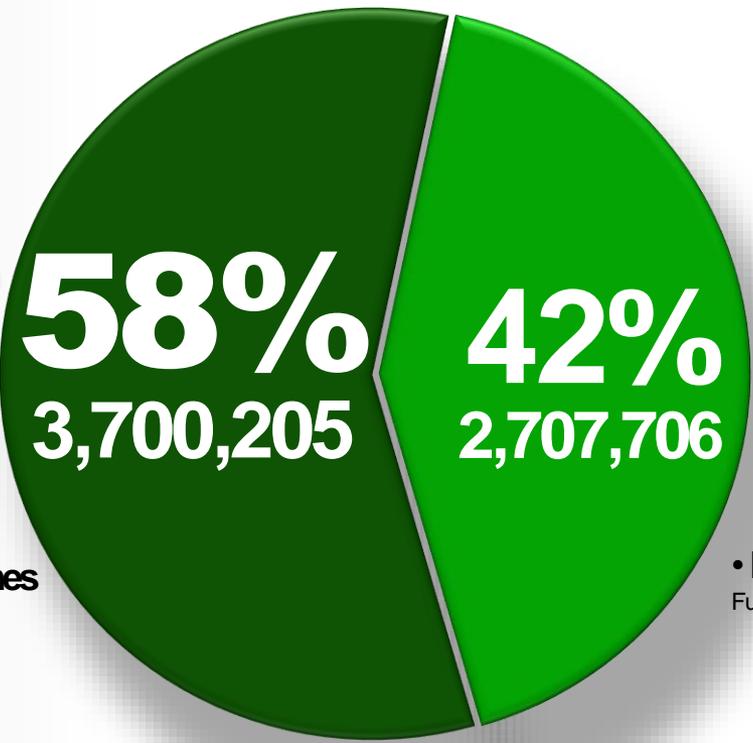


RECLAMACIONES FRAUDES

En TCC y TDD ene-dic

La proporción de la TDD se ha incrementado, al pasar del 32% al 42% (mayor uso de esta tarjeta).

Tarjeta de Crédito



Tarjeta de Débito

Como referencia:

• No. de contratos de Tarjetas: 27 Millones

Fuente: CNBV

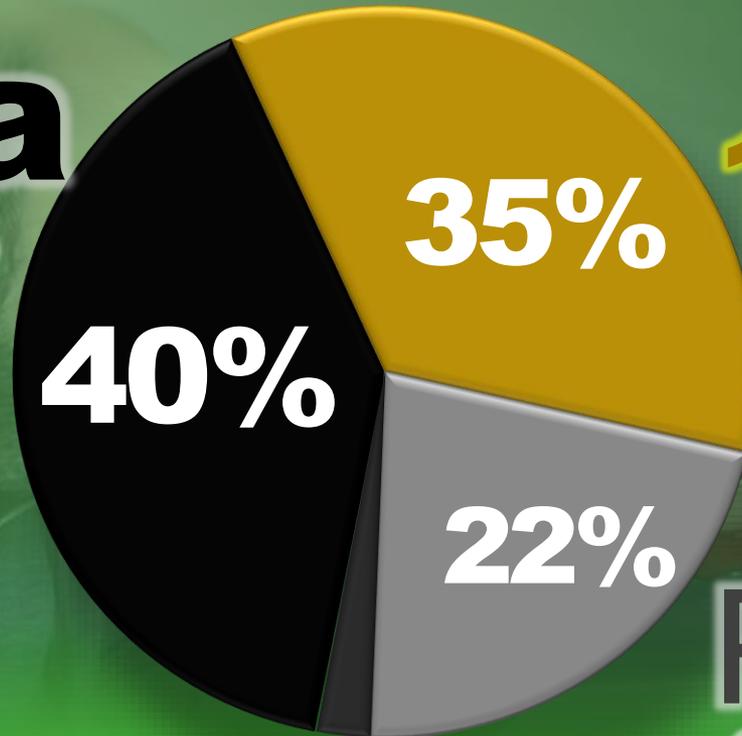
• No. de contratos de Tarjetas: 105 millones

Fuente: CNBV

POR TIPO DE TDC:

De las 3,700,205 reclamaciones por un posible fraude de TDC:

Clásica
1,486,175
reclamos



Oro
1,307,892

Platino
815,799

Empresarial
85,509

POR TIPO DE TDC:

Personas afectadas y montos reclamados

	Reclamos	Personas afectadas 	Monto reclamado (mdp)	% Abono
Total	3,700,205	1,457,083	\$6,859	75%
CLÁSICA	1,486,175	570,961	\$2,176	76%
ORO	1,307,892	533,563	\$2,428	76%
PLATINO	815,799	321,349	\$2,016	73%
EMPRESARIAL	85,509	29,050	\$223	73%

		CLÁSICA		ORO		PLATINO		EMPRESA	
Total	3,700,205	1,486,175	40%	1,307,892	35%	815,799	22%	85,509	2%
Bancomer	992,061	440,601	44%	350,866	35%	179,828	18%	20,604	2%
CitiBanamex	861,134	378,209	44%	281,092	33%	192,419	22%	8,423	1%
Santander	679,283	143,734	21%	306,940	45%	217,402	32%	8,705	1%
Banorte-IXE	386,615	110,899	29%	200,294	52%	61,497	16%	13,518	3%
Inbursa	255,599	207,055	81%	40,447	16%	4,858	2%	3,222	1%
HSBC	173,286	54,436	31%	84,624	49%	33,043	19%	1,182	1%
American Exp.	107,168	-	-	-	-	81,948	76%	25,220	24%
BanCoppel	65,106	65,104	100%	-	-	-	-	-	-
Scotiabank	55,061	17,463	32%	21,786	40%	15,801	29%	11	0%
Azteca	53,258	52,902	99%	26	0%	330	1%	-	-
Invex	35,792	5,244	15%	7,373	21%	21,996	61%	1,179	3%
Banregio	14,025	4,153	30%	2,436	17%	4,495	32%	2,941	21%
Bajío	9,090	-	-	9,090	100%	-	-	-	-
Afirme	6,281	2,505	40%	1,324	21%	2,024	32%	428	7%
Famsa	3,487	1,541	44%	1,198	34%	-	-	-	-
Consubanco	2,329	2,329	100%	-	-	-	-	-	-
Banca Mifel	554	-	-	396	71%	158	29%	-	-
Intercam	72	-	-	-	-	-	-	72	100%
Sabadell	4	-	-	-	-	-	-	4	100%

EJEMPLOS:		Reclamos	Personas	Monto (mdp)	%Abono
Total		3,700,205	1,457,083	\$6,859	75%
Bancomer		992,061	393,014	\$2,046	61%
ORO BANCOMER	Oro	335,472	146,960	\$713	62%
AZUL BANCOMER	Clásica	239,301	95,629	\$425	57%
TARJETA PLATINUM	Platino	167,275	65,734	\$515	61%
Resto de Tarjetas		250,013	84,691	\$393	-
CitiBanamex		861,134	365,992	\$1,888	88%
CLÁSICA	Clásica	186,504	79,866	\$323	81%
ORO	Oro	182,321	79,778	\$362	91%
PLATINUM	Platino	164,450	74,334	\$447	83%
Resto de Tarjetas		327,859	132,014	\$756	-
Santander		679,283	275,675	\$1,117	76%
MASTER CARD	Oro	292,097	123,494	\$433	79%
VISA ORO	Platino	172,780	65,286	\$300	72%
MASTER CARD	Clásica	94,473	37,739	\$140	76%
Resto de Tarjetas		119,933	49,156	\$244	-
Banorte-IXE		386,615	134,434	\$613	95%
VISA ORO BTE	Oro	93,004	32,835	\$165	96%
VISA CLASICA FACIL BTE	Clásica	71,046	25,377	\$84	96%
MC ORO MJER BTE	Oro	61,344	21,996	\$66	96%
Resto de Tarjetas		161,221	54,226	\$298	-
Inbursa		255,599	89,821	\$384	67%
SAM'S CLUB	Clásica	97,962	34,096	\$193	61%
CLASSIC CARD	Clásica	59,527	23,801	\$52	78%
BODEGA AURRERA	Clásica	40,643	12,183	\$42	69%
Resto de Tarjetas		57,467	19,741	\$97	-
HSBC		173,286	66,082	\$281	75%
PREMIER	Oro	53,021	20,392	\$84	75%
CLASICA HSBC	Clásica	51,024	20,683	\$50	75%
PLATINUM MASTERCARD	Platino	24,746	9,482	\$54	77%
Resto de Tarjetas		44,495	15,525	\$93	-
Scotiabank		55,061	18,429	\$76	66%
MASTERCARD ORO	Oro	21,361	7,518	\$26	70%
MASTERCARD CLASICA	Clásica	11,376	3,811	\$12	59%
SCOTIA TRAVEL PLATINUM	Platino	11,333	3,761	\$21	68%
Resto de Tarjetas		10,991	3,339	\$17	-
Resto de los Bancos		297,166	113,636	\$454	-

POR TIPO DE CUENTA (TDD):

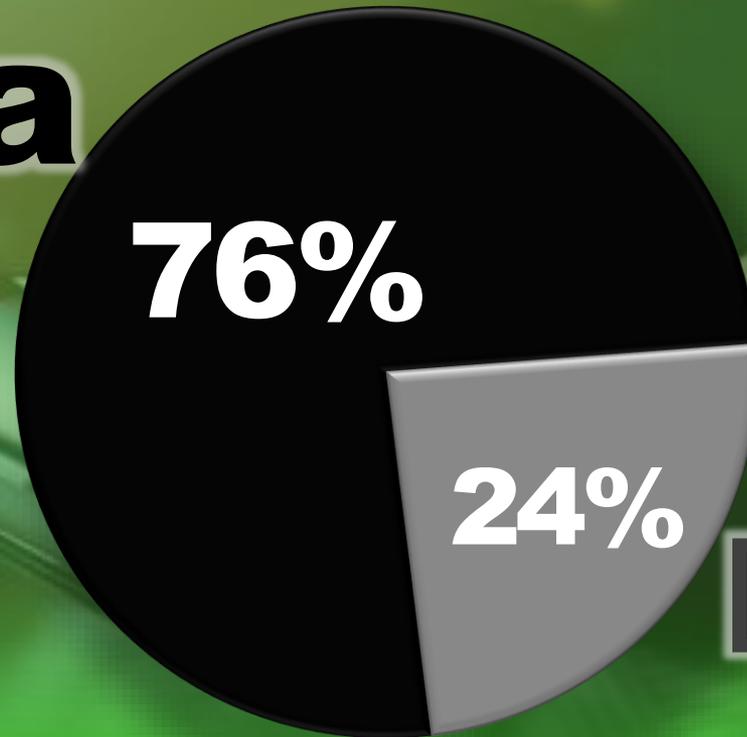
De las 2,707,706 reclamaciones por un posible fraude de TDD:

Nómina
2,050,534
reclamos

Como referencia:

• No. de cuentas: 34.1 millones

Fuente: CNBV



Depósito
657,172

• No. de cuentas: 52 millones

Fuente: CNBV

POR TIPO DE CUENTA (TDD):

Personas afectadas y montos reclamados

	Reclamos	Personas afectadas 	Monto reclamado (mdp)	% Abono
Total	2,707,706	1,007,263	\$3,580	51%
NÓMINA	2,050,534	756,062	\$2,749	48%
DEPÓSITO	657,172	251,201	\$831	60%

		NÓMINA		DEPÓSITO	
Total	2,707,706	2,050,534	76%	657,172	24%
Banorte-IXE	629,550	594,057	94%	35,493	6%
Bancomer	614,762	589,256	96%	25,506	4%
Santander	487,828	442,673	91%	45,155	9%
CitiBanamex	484,912	210,841	43%	274,071	57%
HSBC	156,965	60,279	38%	96,686	62%
Azteca	148,951	88,788	60%	60,163	40%
Scotiabank	57,943	48,615	84%	9,328	16%
Banco Inbursa	52,071	-	-	52,071	100%
BanCoppel	34,621	-	-	34,621	100%
Afirme	18,420	-	-	18,418	100%
Banregio	9,438	9,416	100%	22	0%
Bajío	6,080	1,628	27%	4,452	73%
Famsa	2,282	2,272	100%	10	0%
Compartamos	1,401	1,395	100%	6	0%
Multiva	621	431	69%	190	31%
Cibanco	589	481	82%	108	18%
Banca Mifel	401	400	100%	1	0%
Bankaool	229	-	-	229	100%
Bansi	225	-	-	225	100%
InterCam Banco	200	-	-	200	100%
Ve Por Más	80	-	-	80	100%
Autofin	65	-	-	65	100%
Actinver	47	-	-	47	100%
Fundación Dondé	13	-	-	13	100%
Consubanco	12	-	-	12	100%

Medio donde se originó el posible fraude con Tarjeta de Crédito y Débito.

De las 6.4 millones:

**Comercio
Electrónico**



3.3 millones

(51%)

**Terminal
punto de
venta**



2.1 millones

(32%)

**Comercio
por Teléfono**



727 mil

(11%)

**Cajero
Automático**



221 mil

(3%)

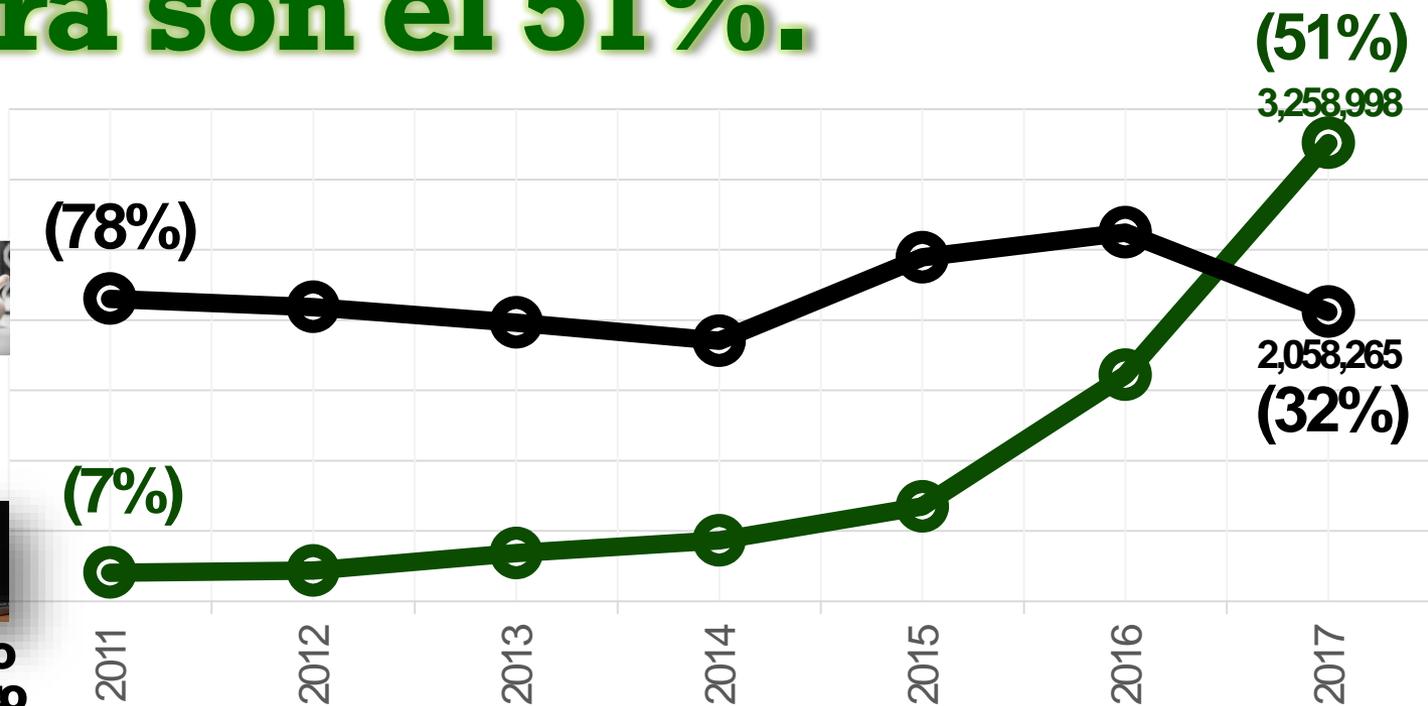
Antes, las quejas por un posible fraude en comercio electrónico representaban 7%, ahora son el 51%.



TPVs



Comercio Electrónico



Afectación de los posibles fraudes en comercio electrónico:



103% más reclamos que en 2016; 3,768 millones de pesos reclamados y 993 mil personas afectadas.

	2011		2016	2017
Reclamaciones de TDC y TDD por Comercio Electrónico	203,257		1,609,124	3,258,998
\$ Monto Reclamado Total (mdp)	\$409		\$1,866	\$3,768
\$ Monto Reclamado de los asuntos concluidos (mdp)	\$409		\$1,760	\$3,539
\$ Monto Abonado (mdp)	\$300	...	\$1,468	\$2,995
% de abono	74%		83%	85%
% de resolución Favorable	79%		91%	93%
Personas afectadas	88,672		541,878	993,272
Reclamos promedio por persona	2.3		3.0	3.3

Afectación de los posibles fraudes en terminal punto de venta (TPVs):

22% menos reclamos que en 2016; 4,286 millones de pesos reclamados por 758 mil personas afectadas.

	2011		2016	2017
Reclamaciones de TDC y TDD por TPV	2,151,511		2,623,393	2,058,265
\$ Monto Reclamado Total (mdp)	\$3,046		\$4,737	\$4,286
\$ Monto Reclamado de los asuntos concluidos (mdp)	\$3,043		\$4,617	\$3,973
\$ Monto Abonado (mdp)	\$2,393	...	\$3,231	\$2,484
% de abono	79%		70%	63%
% de resolución Favorable	85%		80%	73%
Personas afectadas	636,968		833,282	758,414
Reclamos promedio por persona	3.4		3.1	2.7

Afectación de los posibles fraudes en cajero automático (ATMs):



11% menos reclamos que en 2016; 762 millones de pesos reclamados por 117 mil personas afectadas.

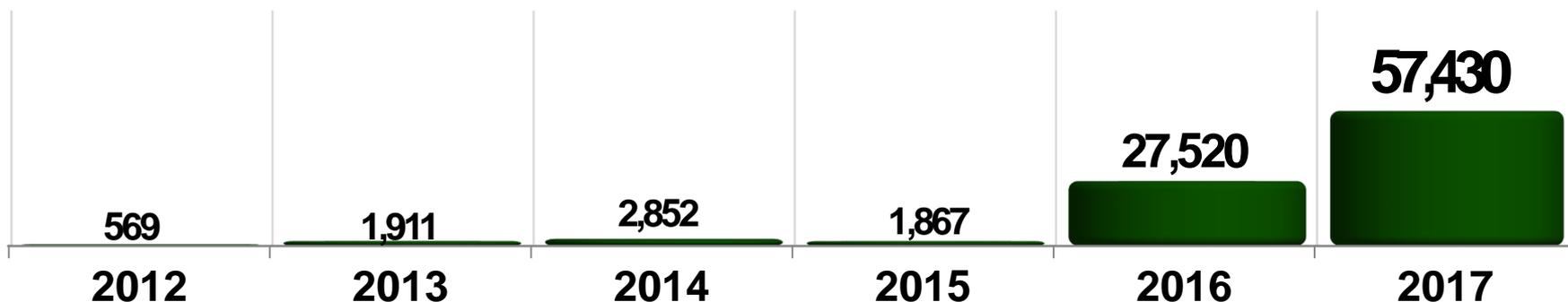
	2011		2016	2017
Reclamaciones de TDC y TDD por ATM	260,332		247,683	220,526
\$ Monto Reclamado Total (mdp)	\$687		\$889	\$762
\$ Monto Reclamado de los asuntos concluidos (mdp)	\$686		\$887	\$740
\$ Monto Abonado (mdp)	\$372	...	\$309	\$122
% de abono	54%		35%	17%
% de resolución Favorable	51%		38%	18%
Personas afectadas	125,461		127,634	117,454
Reclamos promedio por persona	2.1		1.9	1.9

En suma, los 3 medios nos ocupan, sin embargo la probabilidad de tener un fraude en Comercio Electrónico **ES MAYOR**, si el usuario y el comercio no adoptan las medidas preventivas suficientes.

MEDIO	Cifras 2017		
	Número de Operaciones	Número de Reclamaciones	ÍNDICE Reclamos por cada 10 mil operaciones
Comercio Electrónico	173,736,722	3,258,998	188
TPV	2,836,634,556	2,058,265	7
ATM	1,764,641,399	220,526	1

Posibles Fraudes en Banca Móvil

57 MIL
103% más que en 2016



El usuario reclama no haber realizado el retiro de dinero

804 mil

2.7 millones

5.1 millones

7.6 millones

13.5 millones

Contratos de Banca Móvil: 15.2 millones

Afectación de los posibles fraudes en Banca Móvil:



896 millones de pesos reclamados por 27 mil personas afectadas.

	2012		2016	2017
Reclamaciones por fraudes en Banca Móvil	569		27,520	57,430
\$ Monto Reclamado Total (mdp)	\$4		\$340	\$896
\$ Monto Reclamado de los asuntos concluidos (mdp)	\$4		\$340	\$850
\$ Monto Abonado (mdp)	\$.2	...	\$6	\$40
% de abono	4%		2%	5%
% de resolución Favorable	6%		2%	3%
Personas afectadas	343		11,743	27,155
Reclamos promedio por persona	1.7		2.3	2.1

FIRMA DE CONVENIO

CONDUSEF

ASOFOM-AMDEN-AMFE



Antecedentes:

- En 2017, la CONDUSEF publicó **5 ALERTAS** de fraude al Sector.
- **11,615 RECLAMACIONES** (28% más respecto 2016).
- Actualmente existen **1,577 SOFOMES ENR** en operación.
- Tienen una cartera total de crédito de **516,000 MDP**.
- Éstas concentran **4.7 MILLONES DE CLIENTES**.
- En 2018, se han detectado diversas **MODALIDADES** de fraude.
- En rueda de prensa, señalamos los **MODUS OPERANDI** de los fraudes que se han detectado a las SOFOMES ENR.

El día de hoy, firmaremos un convenio de colaboración con 3 Asociaciones del sector SOFOM ENR.

Objetivos del Convenio:



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros



Asociación Mexicana de Empresas de Nómina A.C.



Asociación de Sociedades Financieras
de Objeto Múltiple en México, A.C.



Asociación Mexicana de Entidades
Financieras Especializadas

- 1. Llevar a cabo medidas preventivas y correctivas, que permitan a la población estar informada para evitar que sean víctimas de fraude.**

Objetivos del Convenio:



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros



Asociación Mexicana de Empresas de Nómina A.C.



Asociación de Sociedades Financieras
de Objeto Múltiple en México, A.C.



Asociación Mexicana de Entidades
Financieras Especializadas

- 2. Desarrollar proyectos y acciones conjuntas que permitan identificar con claridad y seguridad la identidad de la institución financiera, sus productos y medios por los cuales se ofertan, así como en su caso, si éstos son proporcionados directamente o a través de gestoras de crédito debidamente acreditadas.**

Objetivos del Convenio:



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros



Asociación Mexicana de Empresas de Nómina A.C.



Asociación de Sociedades Financieras
de Objeto Múltiple en México, A.C.



Asociación Mexicana de Entidades
Financieras Especializadas

- 3. Las Instituciones Financieras agremiadas a las asociaciones deberán incluir en sus portales y publicidad, la información y las herramientas desarrolladas por CONDUSEF para la prevención de fraudes financieros, o en su caso, las ligas correspondientes para acceder a ellas.**

Objetivos del Convenio:



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros



Asociación Mexicana de Empresas de Nómina A.C.



Asociación de Sociedades Financieras
de Objeto Múltiple en México, A.C.



Asociación Mexicana de Entidades
Financieras Especializadas

- 4. Conocer los casos de posible fraude financiero o suplantación de identidad, que tengan detectados las Asociaciones o sus asociados de manera oportuna y con el detalle con el que se cuente.**

Objetivos del Convenio:



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros



Asociación Mexicana de Empresas de Nómina A.C.



Asociación de Sociedades Financieras
de Objeto Múltiple en México, A.C.



Asociación Mexicana de Entidades
Financieras Especializadas

- 5. Emitir alertas sobre el modus operandi de los defraudadores y, en su caso, hacer del conocimiento a las autoridades respectivas.**

Objetivos del Convenio:



Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros



Asociación Mexicana de Empresas de Nómina A.C.



Asociación de Sociedades Financieras
de Objeto Múltiple en México, A.C.



Asociación Mexicana de Entidades
Financieras Especializadas

6. **En el caso de detectar alguna actividad irregular en el proceso de solicitud y otorgamiento de crédito, de acuerdo con las facultades de las partes, se analizará el caso y se iniciarán las acciones legales ante las autoridades competentes: INDAUTOR; IMPI; INAI; PGR; SAT, así como la CNBV.**



**POLICÍA
FEDERAL**

CONVENIO DE COLABORACIÓN FRAUDES FINANCIEROS

- Se trabaja en un Convenio de Colaboración con la División Científica de la Policía Federal.
- Se llevará a cabo el Taller “Ciberseguridad, clave para lograr un terreno propicio para la economía digital”. (4 de mayo).
- Se desarrollará un micrositio y una App.

FINALMENTE

La CONDUSEF seguirá implementando diversas acciones con la finalidad de informar, proteger y defender aún más a los usuarios y a las propias Instituciones Financieras.

A continuación, damos inicio a la firma del Convenio con los representantes de las Asociaciones.