



PROFECO

PROCURADURÍA FEDERAL
DEL CONSUMIDOR

Sondeo sobre seguridad en las formas de pago con tarjetas bancarias

Diciembre de 2018

Metodología

- **Objetivo:** Conocer qué mecanismos de seguridad implementados por los emisores de tarjetas de débito y crédito bancarias identifican y utilizan los usuarios de estos instrumentos financieros.
- **Población objetivo:** Personas de 18 años y más, con deseos de participar en el estudio y que residan en la Ciudad de México.
- **Delimitación geográfica y selección de punto de afluencia:** Para la selección de puntos de afluencia, se tomó en cuenta un marco muestral elaborado por la Dirección General de Estudios sobre Consumo, Departamento de Encuestas. Se visitaron 18 puntos en la Ciudad de México.
- **Periodo de levantamiento:** Del 24 de octubre al 13 de noviembre de 2018.
- **Tamaño de muestra:** Se aplicaron 361 cuestionarios.

Resultados principales

- 91% de los entrevistados cuentan con al menos una tarjeta de débito; 45% tienen tanto tarjeta de débito como de crédito.
- Más del 70% identificó seis de los siete elementos de seguridad de su tarjeta de crédito y/o débito mencionados.
- 40% sabe que estos elementos sirven para que sólo el dueño de la tarjeta haga uso de ella y otro 40% para evitar ser víctima de un fraude.
- Más del 80% utilizó de enero a noviembre alguna de sus tarjetas de crédito y/o débito para pagar a través de Terminales Punto de Venta (TPV) y para utilizar cajeros automáticos, en tanto que más del 40% las usó para realizar compras por internet y para utilizar el servicio de banca en línea.
- 31% de los que utilizan sus tarjetas para pagar en TPV señalan que, además de los elementos que el banco proporciona para garantizar la seguridad, no pierden de vista su tarjeta al pagar con ella a fin de evitar que roben sus datos; 21% de los que usan cajeros automáticos indican que evitan que haya extraños cerca o que les ayuden, 40% de los que usan banca en línea no utilizan ningún mecanismo a fin de evitar que roben los datos de su tarjeta, mientras que 26% de los que compran por internet verifican que el sitio sea seguro.
- 89% de los entrevistados señaló que sabe o ha oído de diferentes tipos de fraude de los que usuarios de tarjetas de crédito y/o débito pueden ser víctimas; siendo el más señalado (66%) la obtención de la información de la tarjeta cuando se paga con ella.

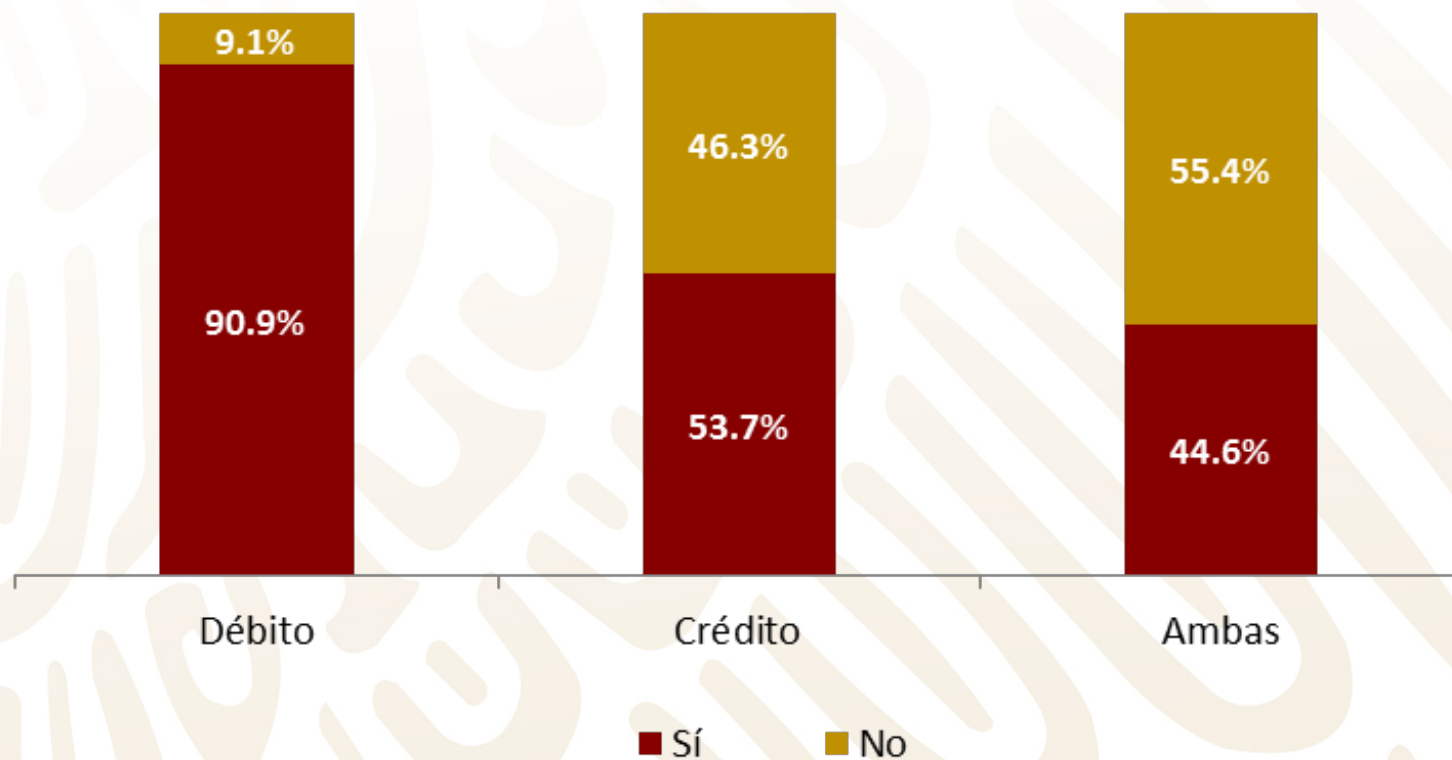
Resultados principales

- 56% indicó que le han mandado un correo, mensaje, llamada telefónica, etc. con contenido engañoso para pedirle los datos de su tarjeta y 47% que le enviaron correo basura o spam con contenido engañoso a fin de descargar archivos para robar la información de sus dispositivos. De éstos el 5%, respectivamente, proporcionó sus datos y les realizaron distintos cargos a su tarjeta.
- 64% de los entrevistados sabe que en México existe una institución que defiende los derechos de los usuarios de tarjetas de crédito y/o débito, aunque solo el 37% señaló a la Comisión Nacional para la Educación y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) como la institución encargada para ello.
- Del 26% que señaló que cuenta con una tarjeta de crédito otorgada por una tienda departamental, la mayoría de (61%) señaló que si tuviera un problema asistiría a la tienda con quien tiene el inconveniente para resolverlo; sólo el 21% mencionó que asistiría a Profeco.
- 60% señaló que sabe que hay una institución que defiende los derechos de los que realizan compras por internet, de estos 37% señaló que es Profeco quien lo hace.
- El derecho como consumidor al comprar por internet más reconocido fue el que señala que el proveedor utilice la información del consumidor de forma confidencial y que no podrá difundirla sin su autorización, señalado por el 24% de los entrevistados.

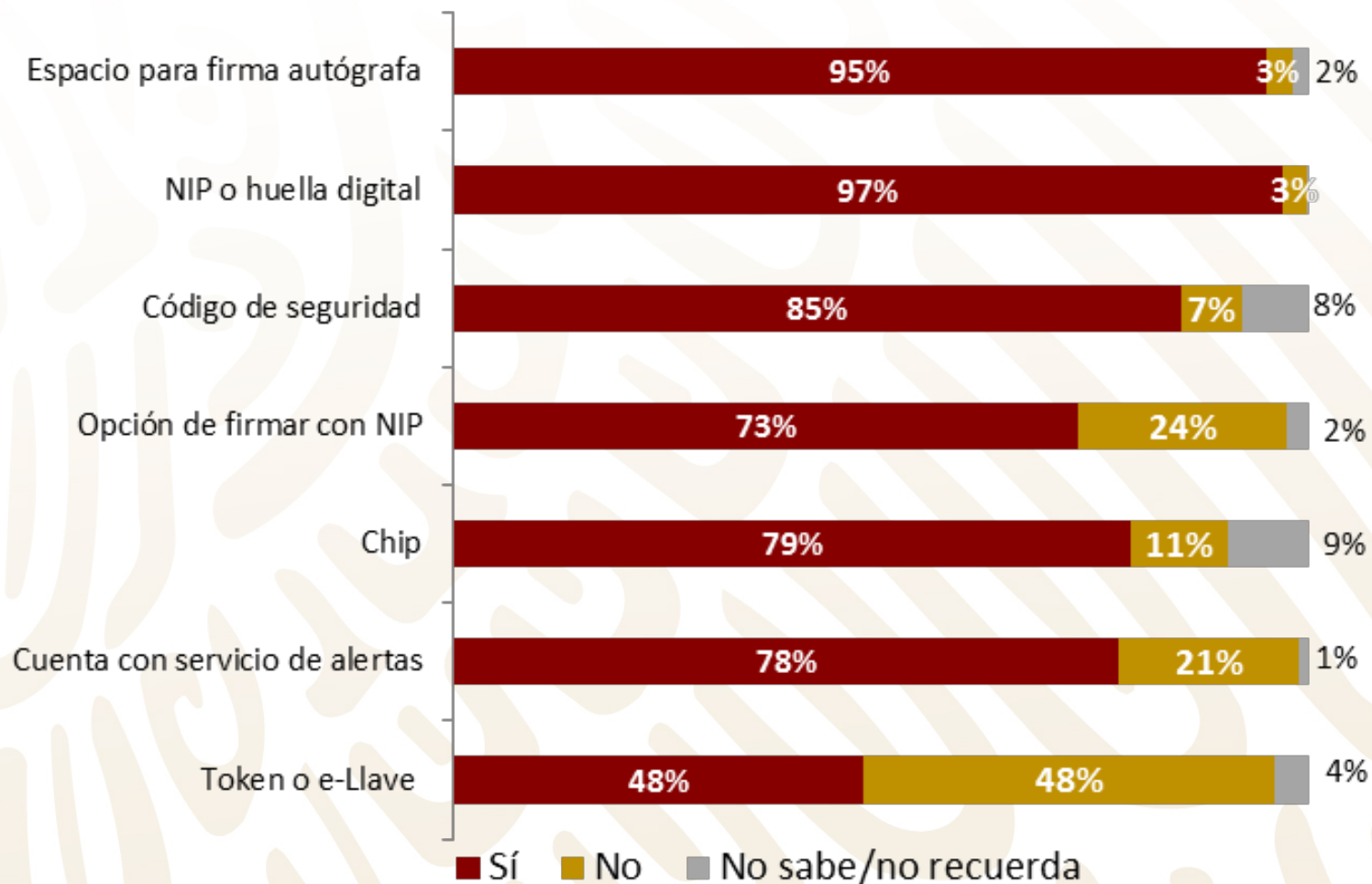


Sobre los sistemas de seguridad de tarjetas de crédito y débito bancarias

¿Usted cuenta con alguna tarjeta de crédito y/o débito emitida por un banco ?

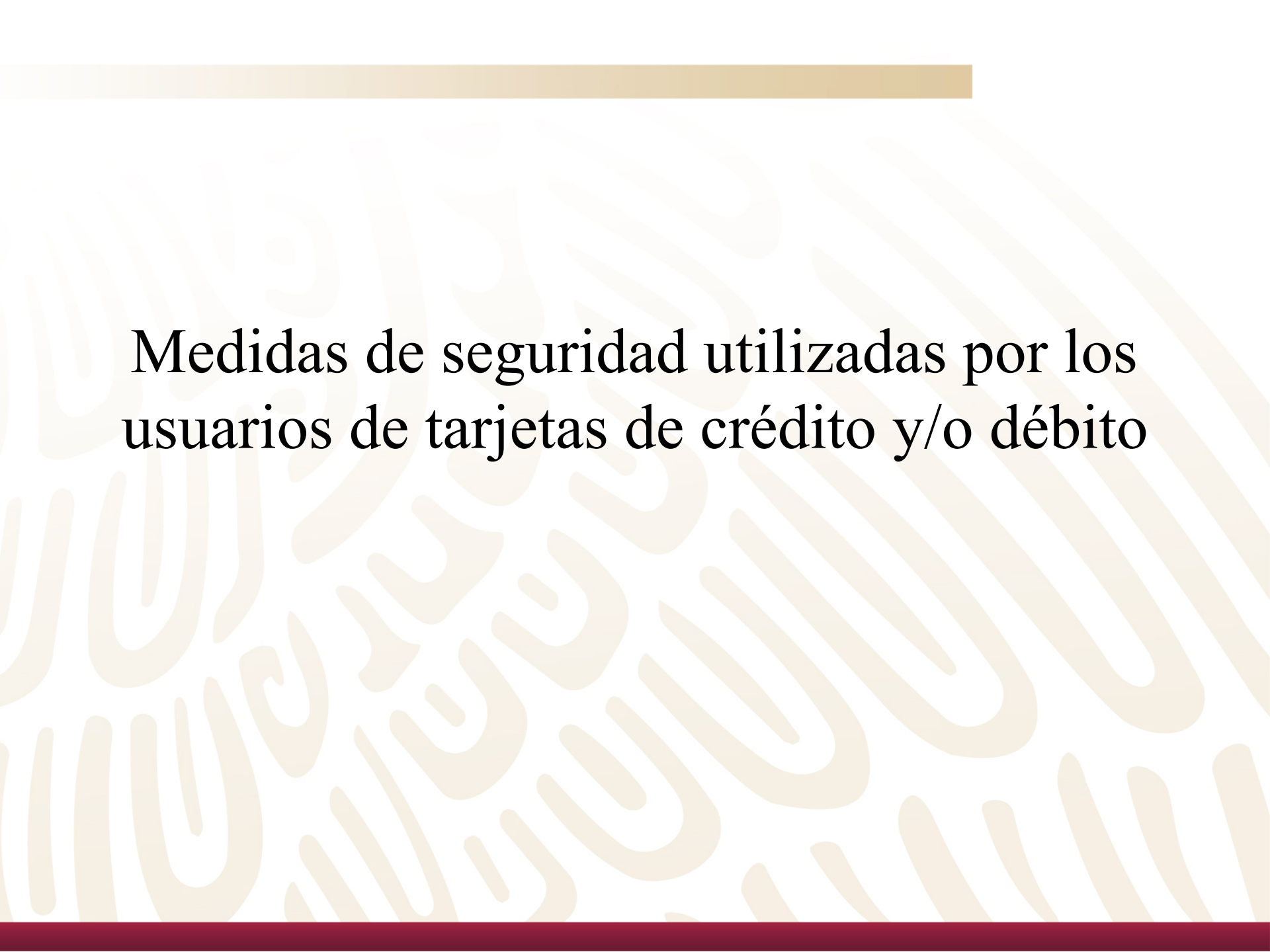


¿La tarjeta que usted más usa o la única que usa cuenta con...?



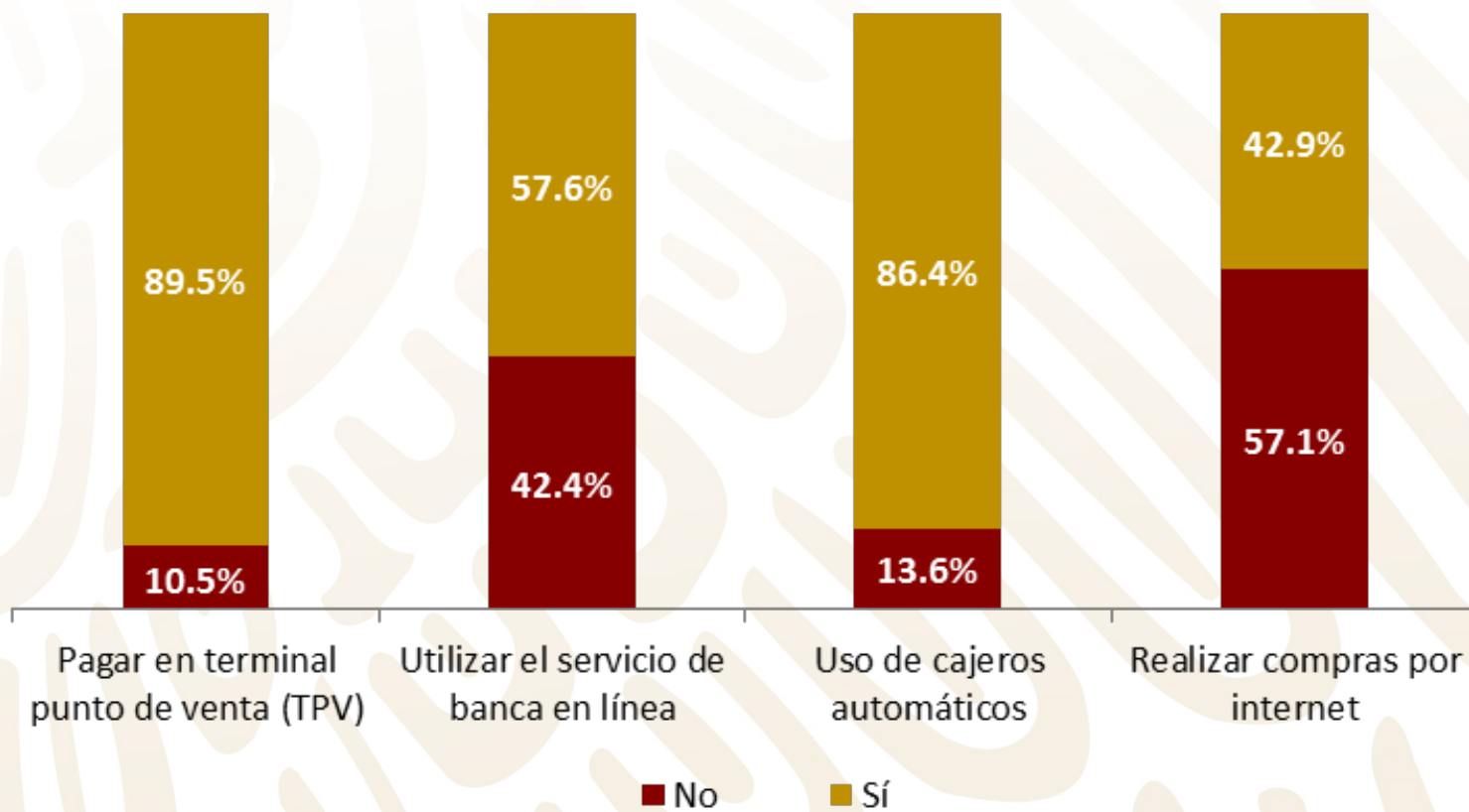
¿Para qué sabe usted que sirve que una tarjeta de crédito o débito cuente con los elementos señalados?





Medidas de seguridad utilizadas por los usuarios de tarjetas de crédito y/o débito

De enero a la fecha ¿Usted ha utilizado su tarjeta de crédito y/o débito para...?

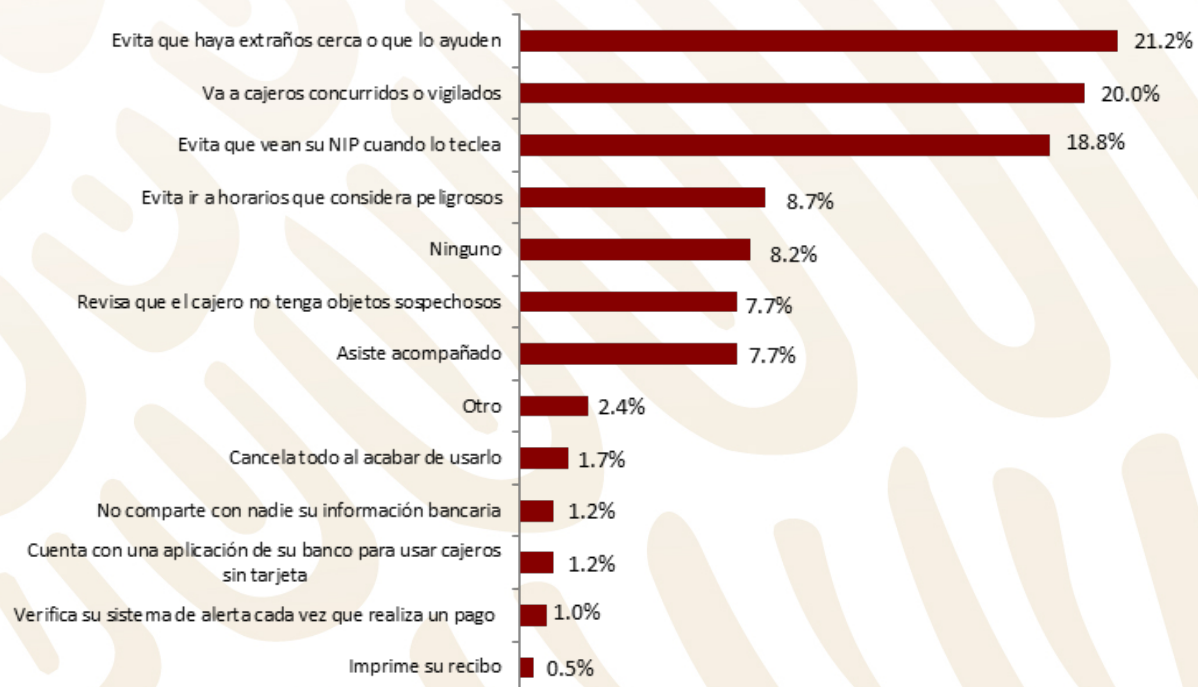


¿Qué medidas de seguridad toma usted a fin de evitar ser víctima de un fraude cuando...?

Paga en Terminal Punto de Venta

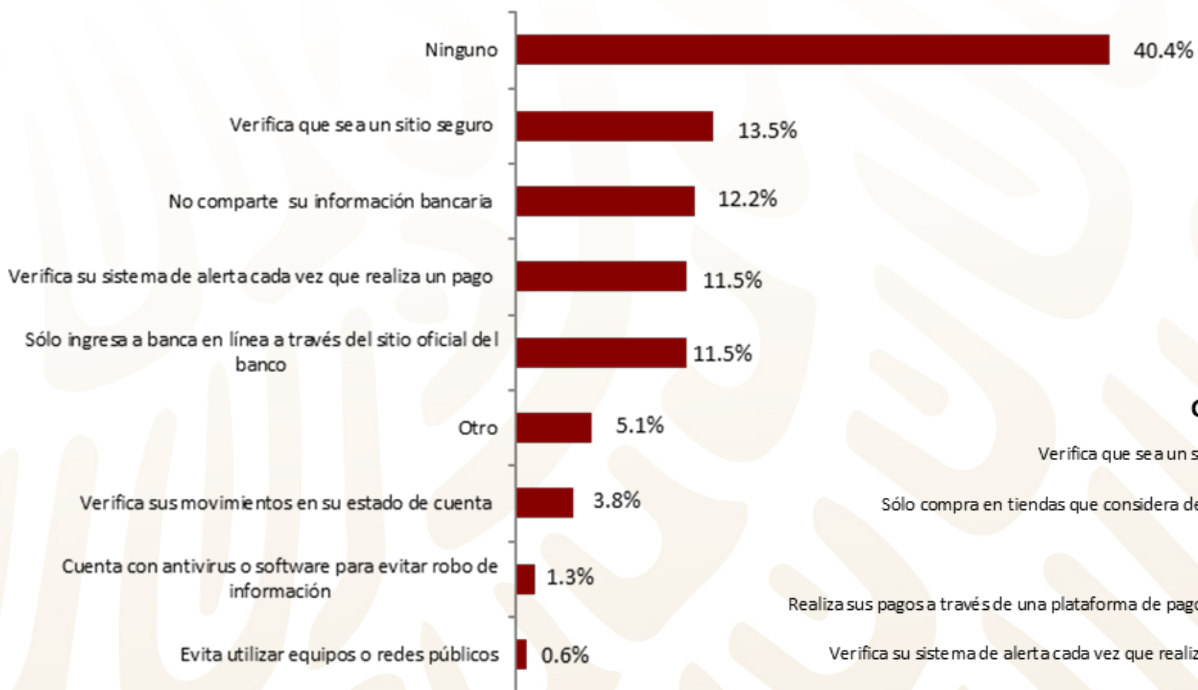


Usa cajeros automáticos



¿Qué medidas de seguridad toma usted a fin de evitar ser víctima de un fraude cuando...?

Usa el servicio de banca en línea

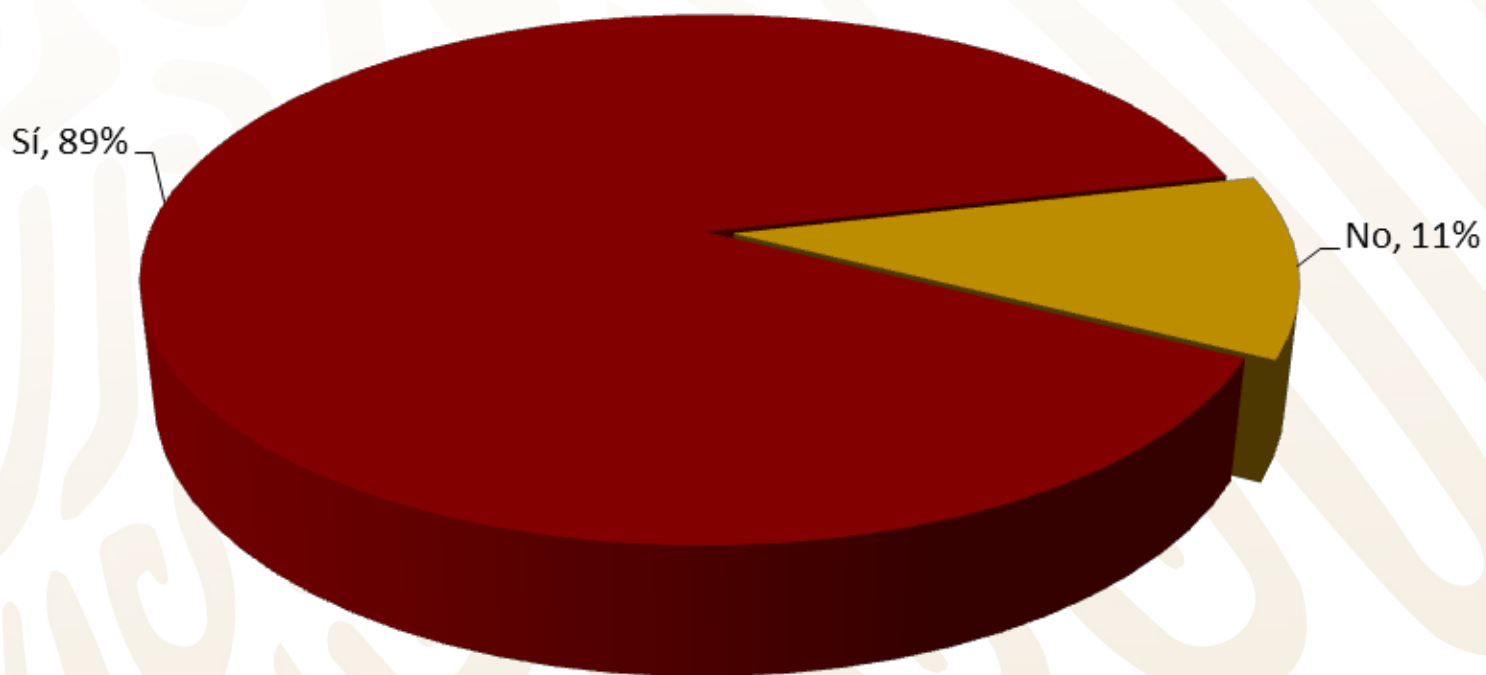


Compra por internet

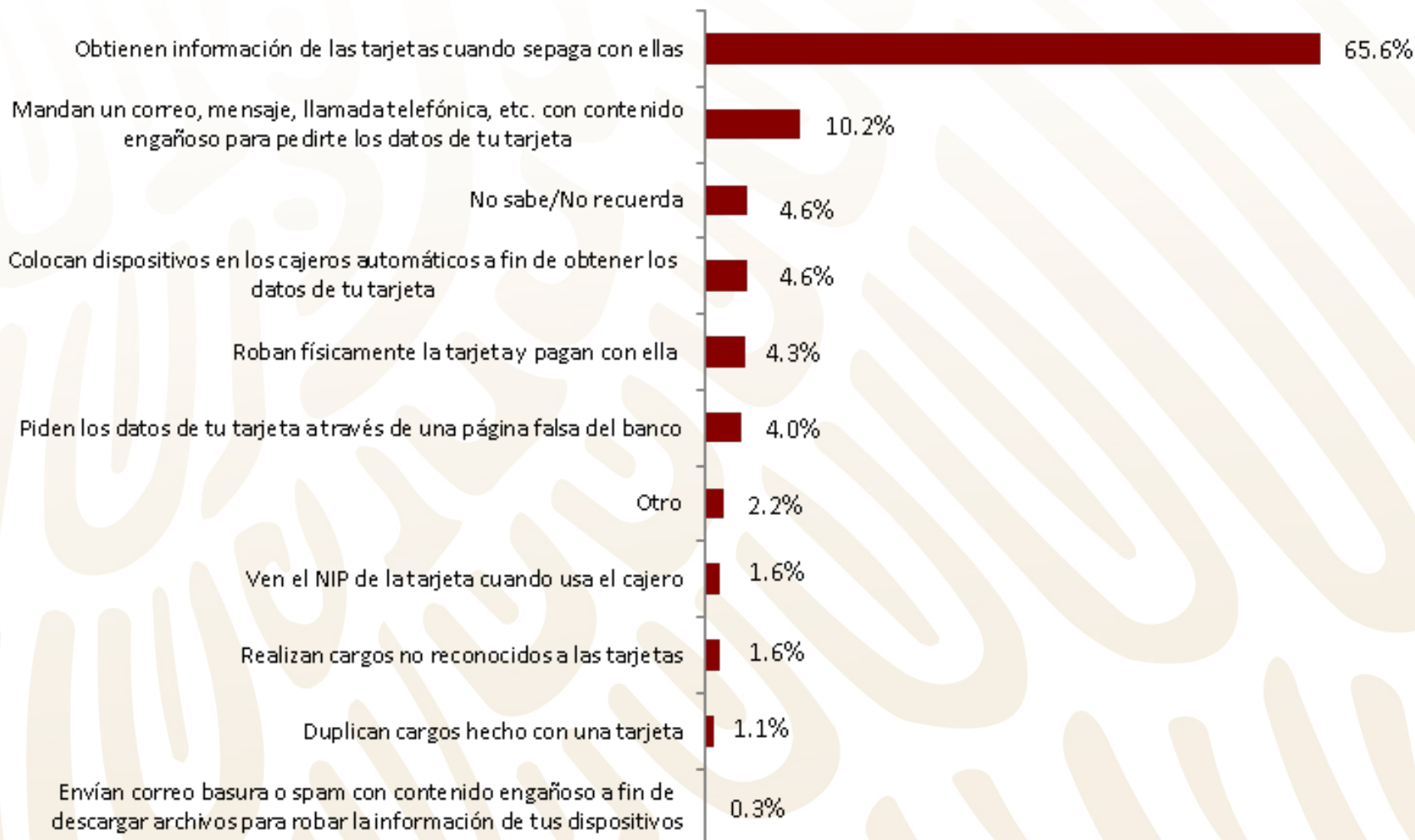


Conocimiento de los diferentes tipos de fraude hechos a los usuarios de tarjetas de crédito y/o débito

¿Usted sabe o ha oído hablar sobre los diferentes tipos de fraudes de los que pueden ser víctimas los usuarios de tarjetas de crédito y/o débito bancarias?



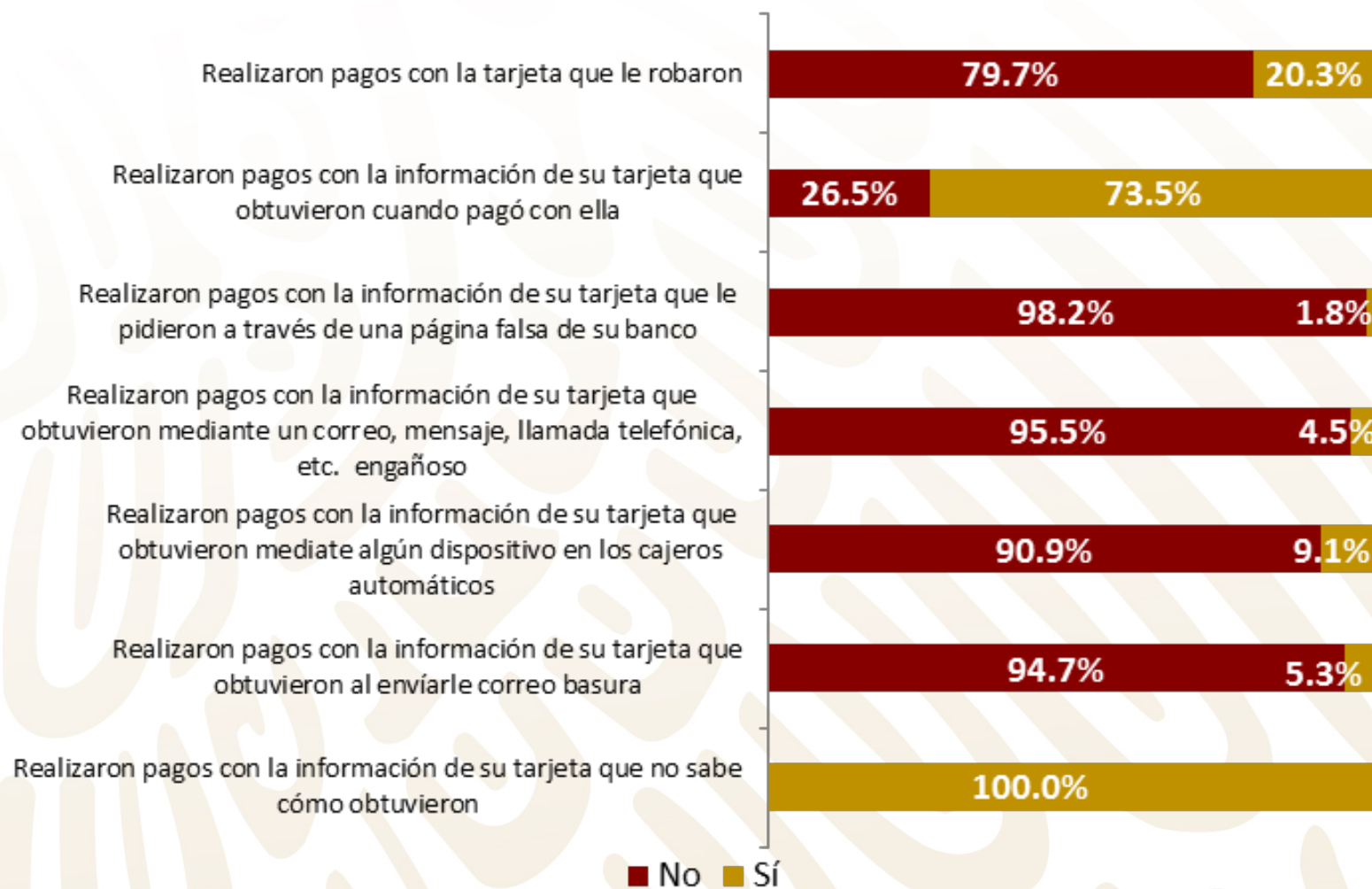
¿Cuáles son las diferentes formas de fraudes que usted sabe o ha oído hablar de las que puede ser víctima un usuario de tarjetas de crédito y/o débito ?

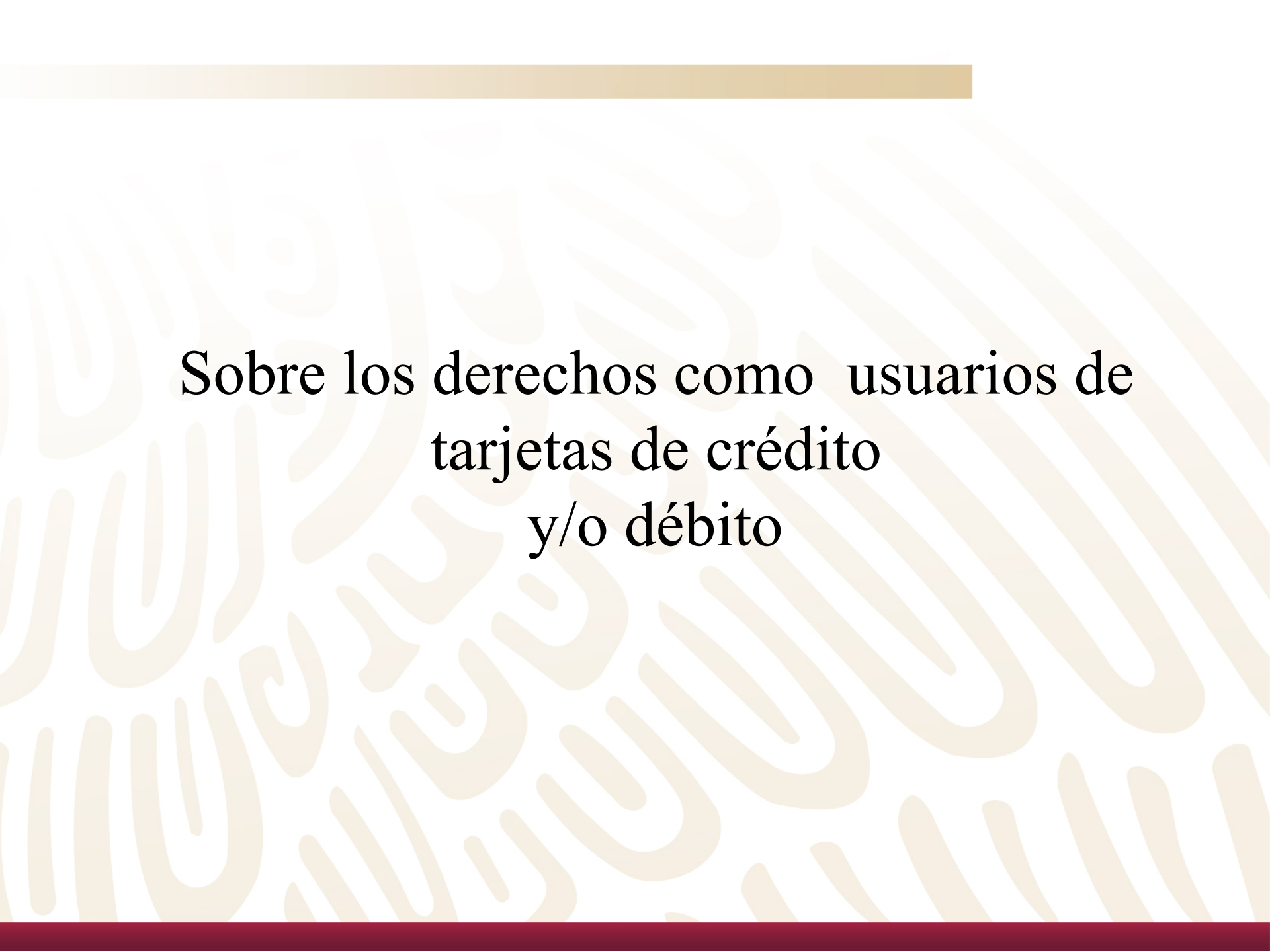


¿Qué situaciones relacionadas con algún tipo de fraude a través de su tarjeta de crédito y/o débito le han sucedido?



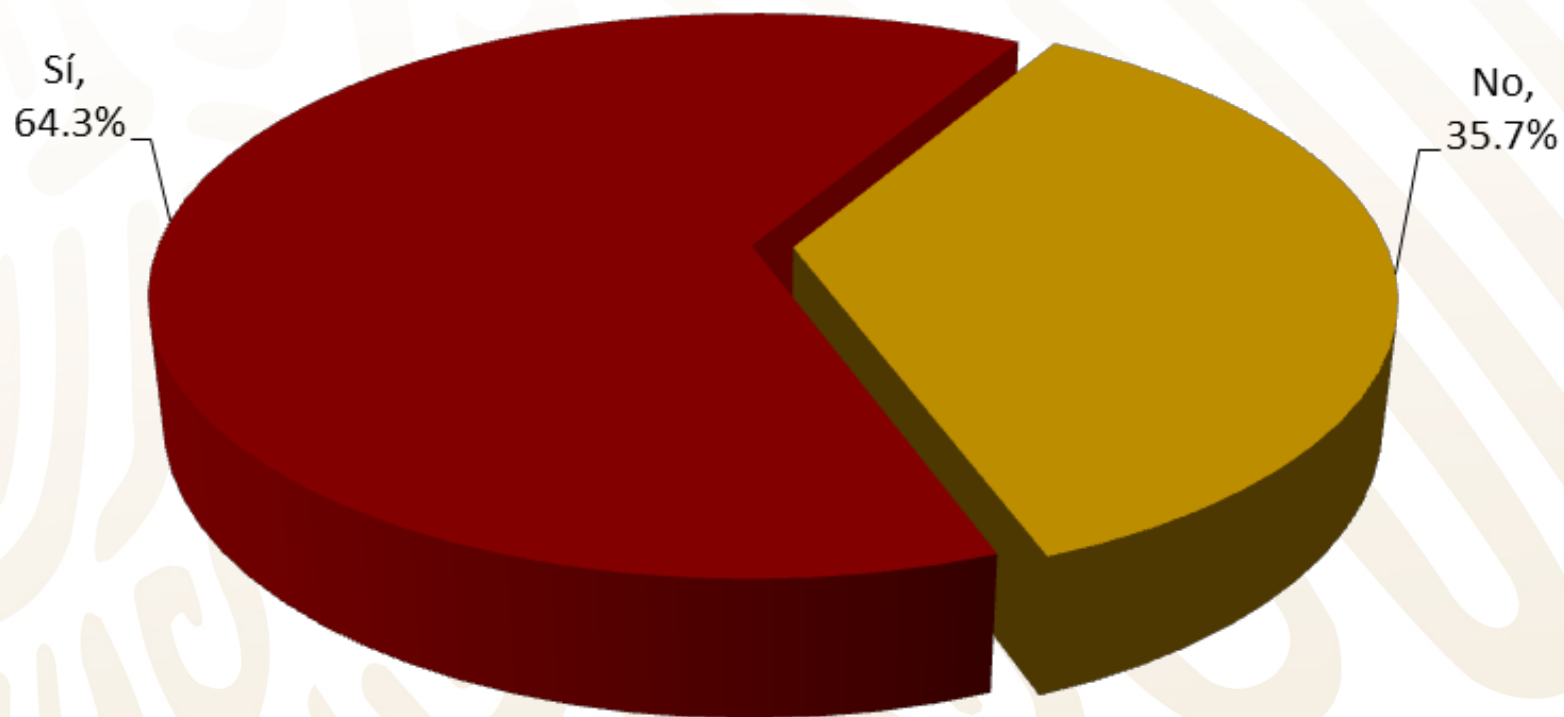
¿De qué tipo de fraudes fue víctima usted?



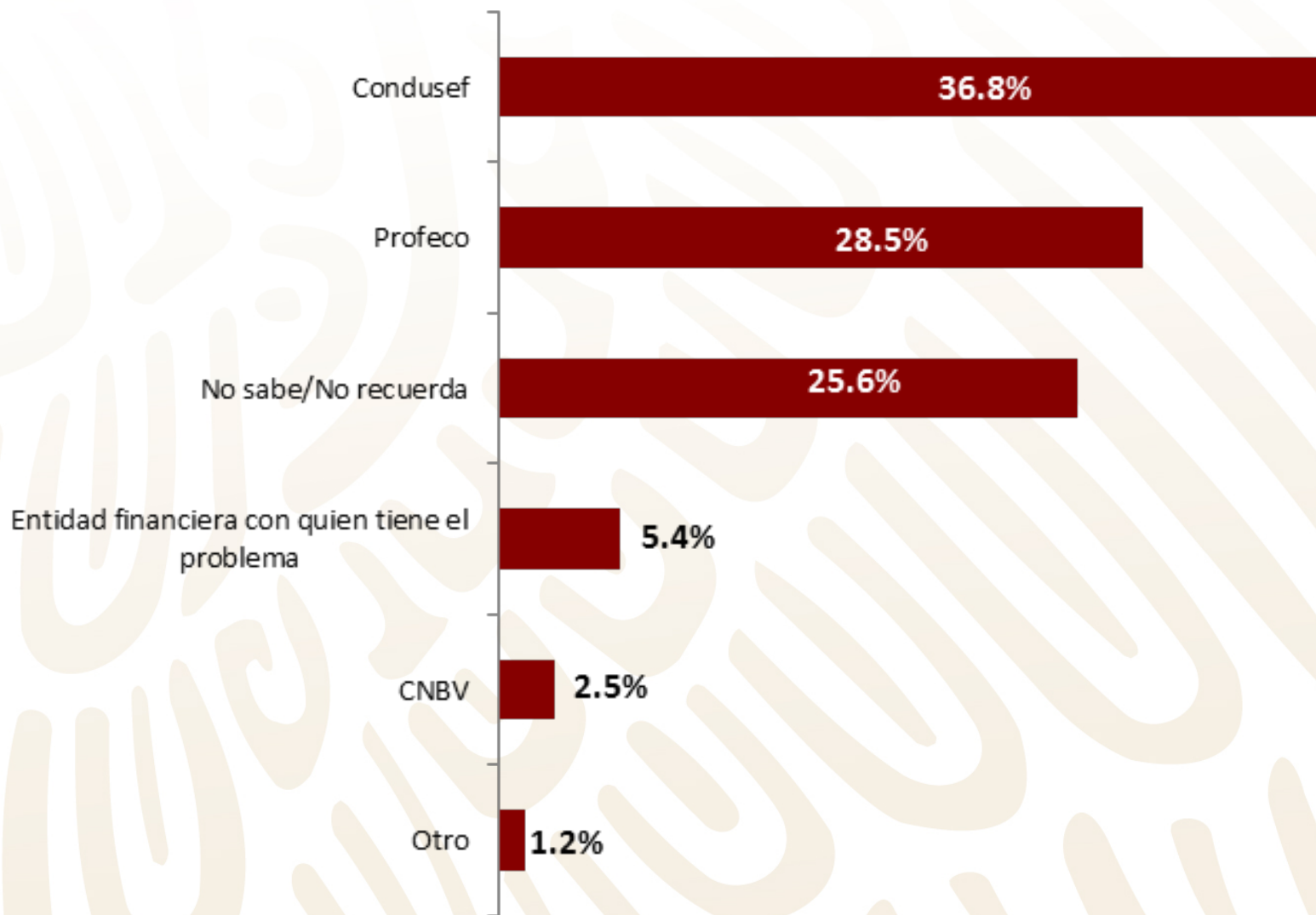


Sobre los derechos como usuarios de
tarjetas de crédito
y/o débito

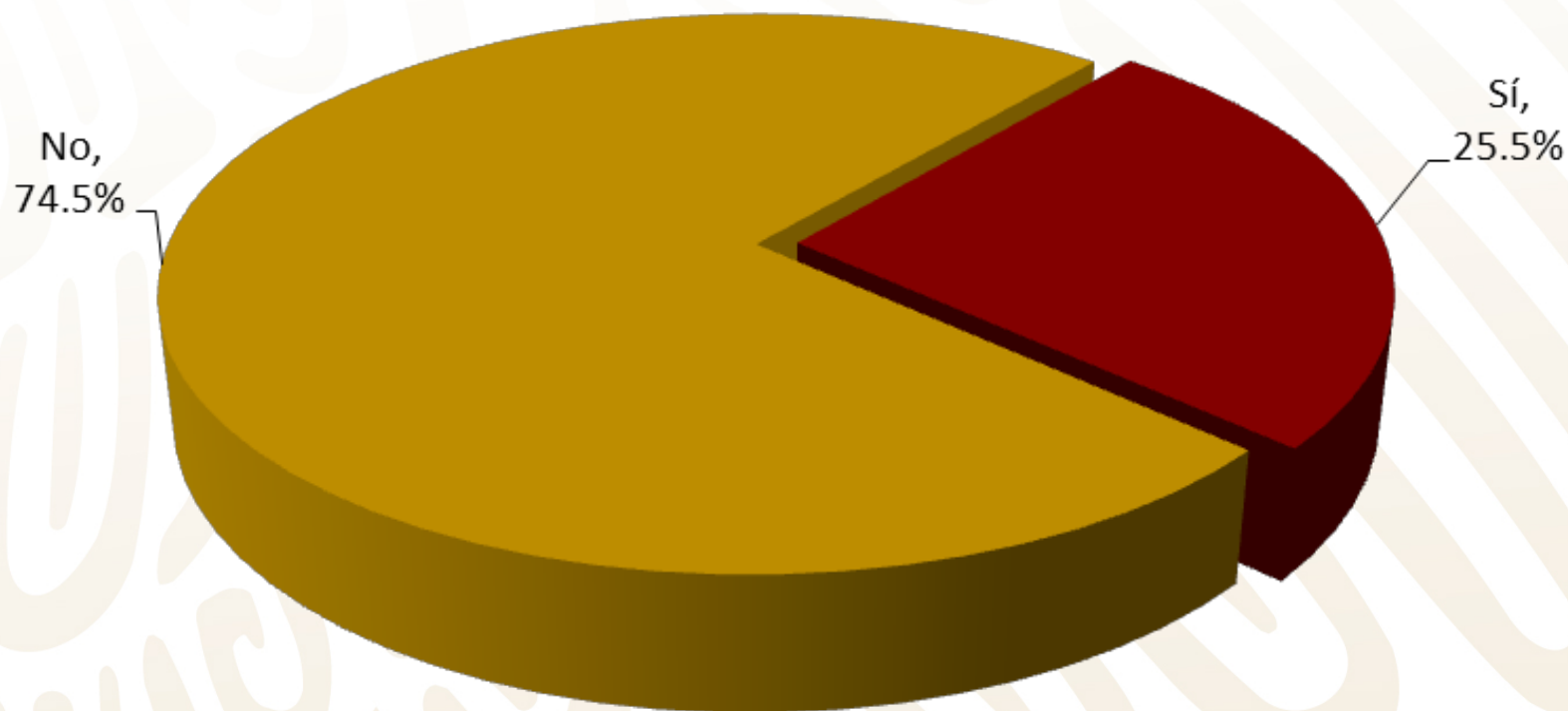
¿Usted sabe que en México hay una institución que defiende sus derechos como usuario de tarjetas bancarias tanto de crédito como de débito ?



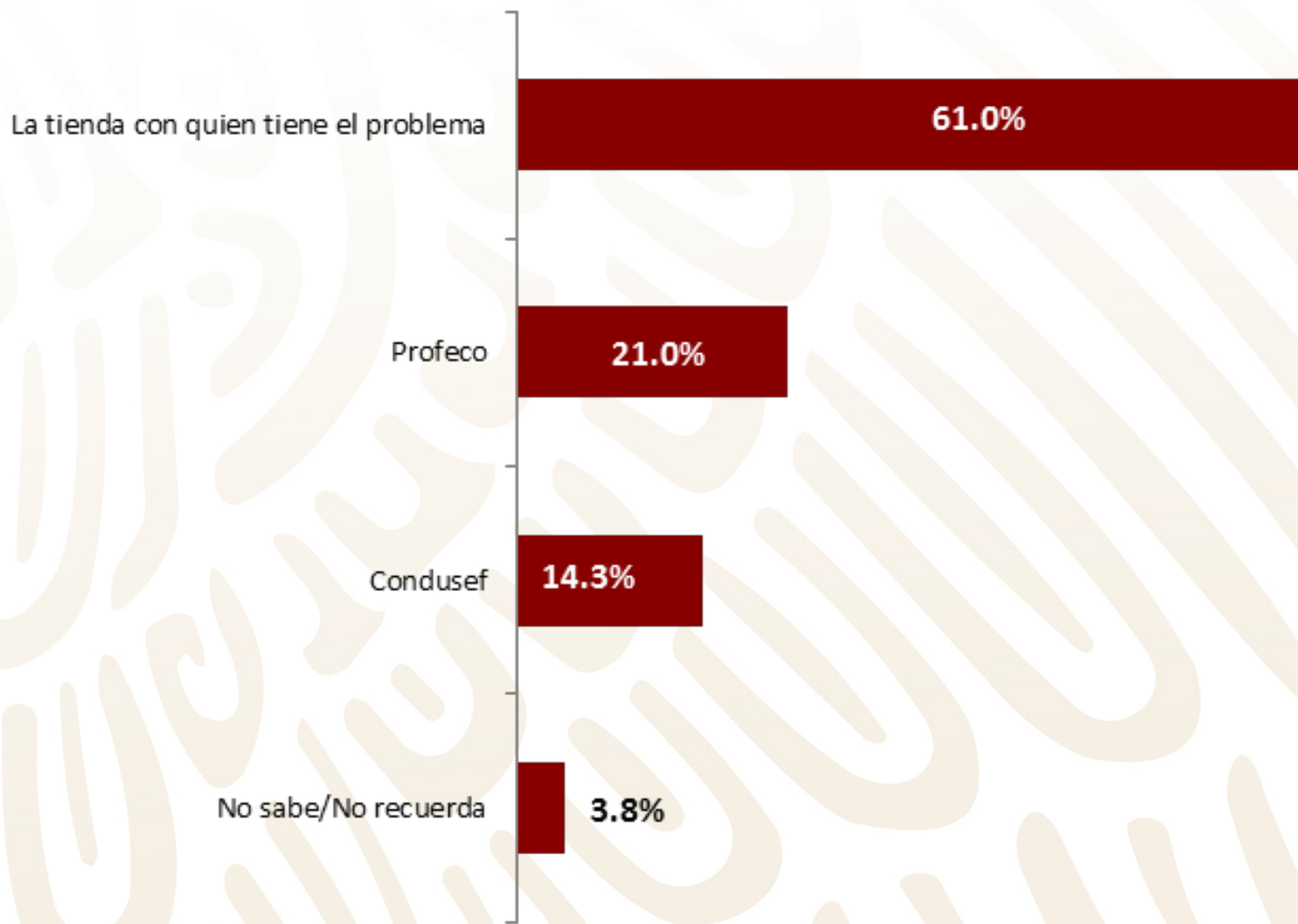
¿A qué institución sabe usted que puede acudir si tiene un problema con su tarjeta de crédito y/o débito?



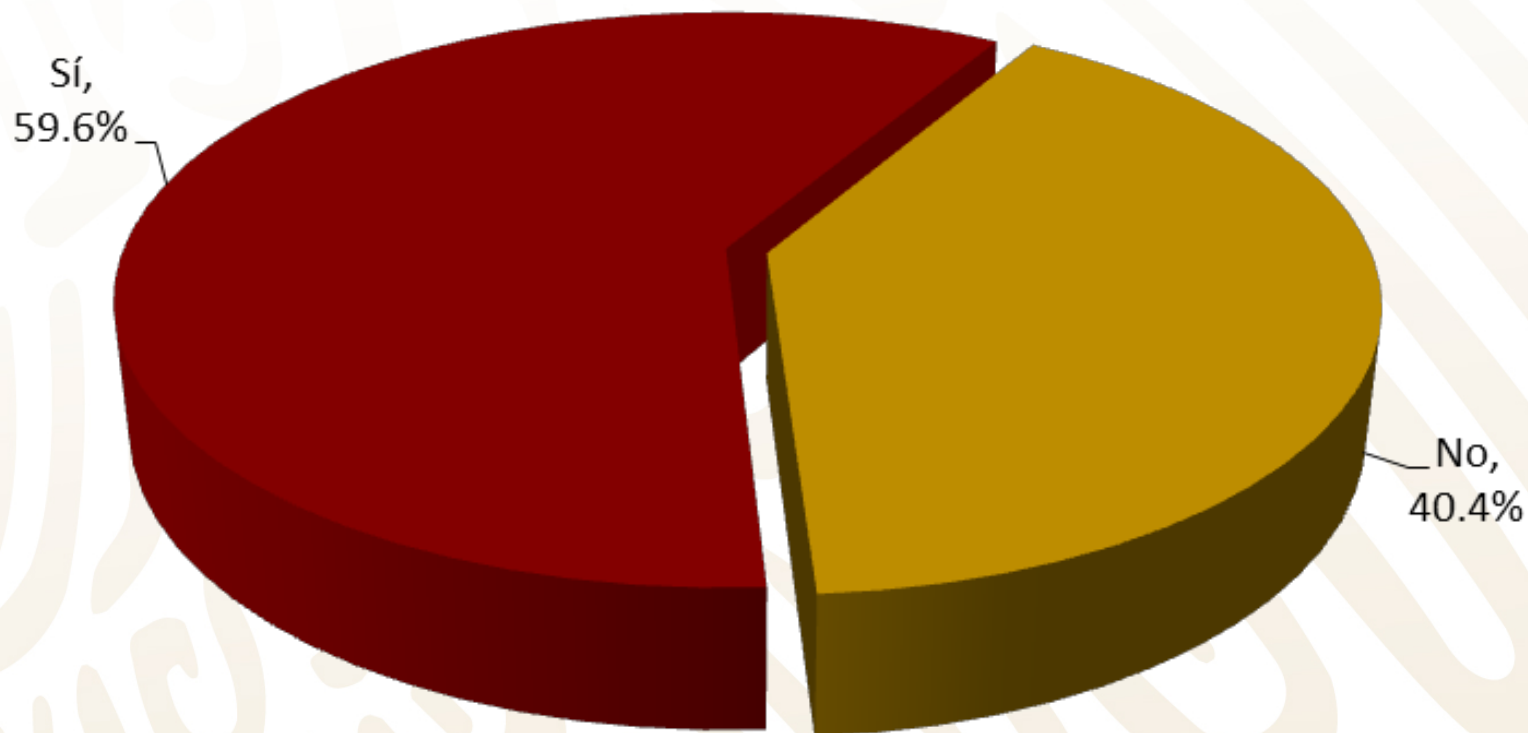
¿Usted cuenta con una tarjeta de crédito de una tienda departamental, cuya línea de crédito fue otorgada por esta tienda y no por un banco?



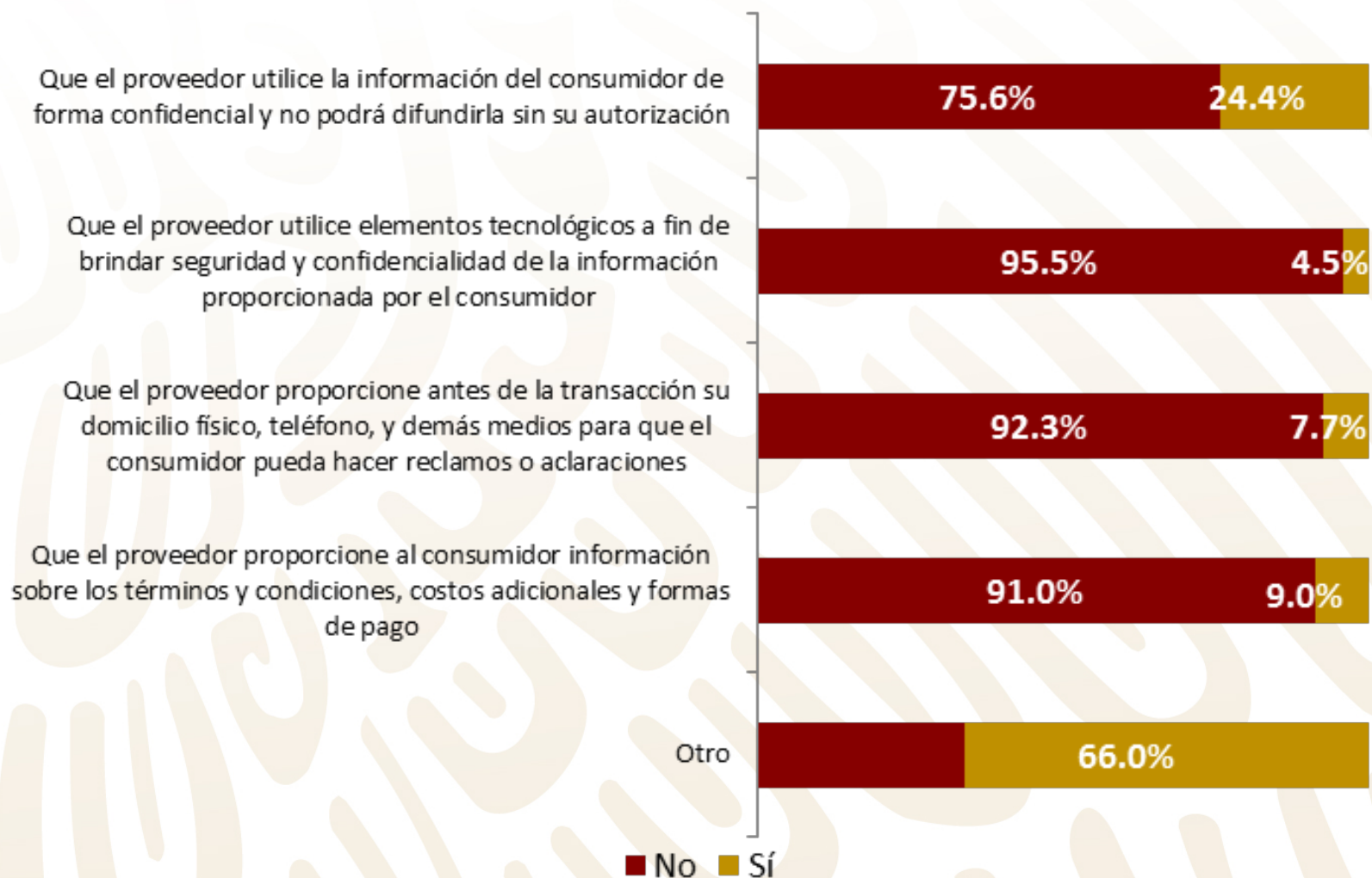
Sí tuviera un problema con su tarjeta de crédito emitida por alguna tienda departamental ¿Con quién acudiría para que le ayudara a resolverlo?



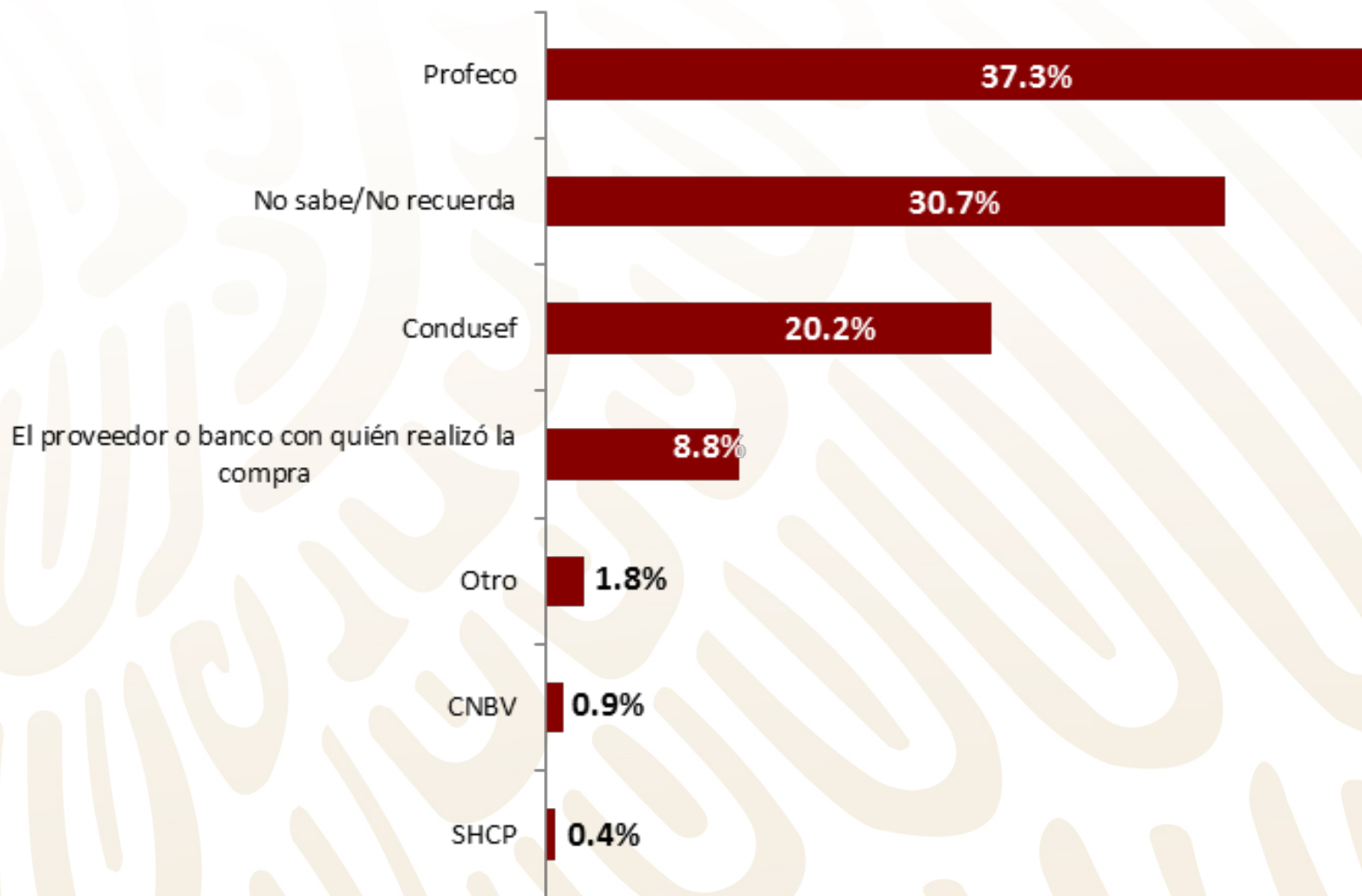
¿Usted sabe que en México existen derechos como consumidor para quienes compran bienes y servicios a través de internet?



¿Cuáles son sus derechos que usted sabe que se tienen al comprar por internet?



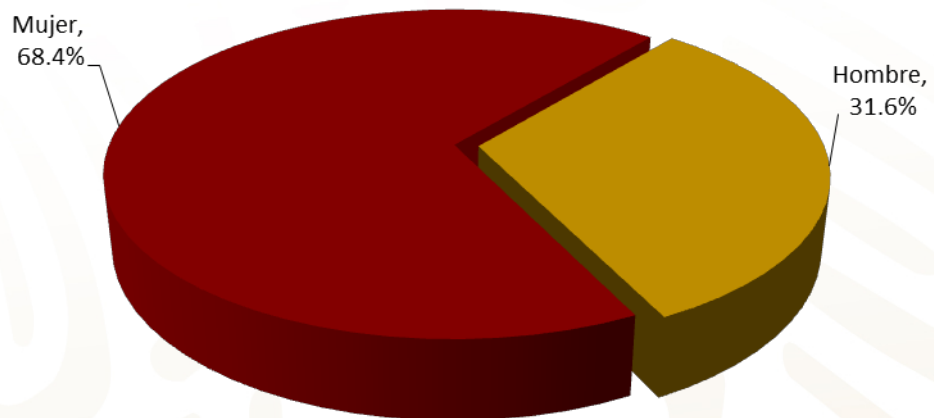
¿Qué institución sabe usted que es a la que puede acudir si tuviera un problema al comprar por internet?



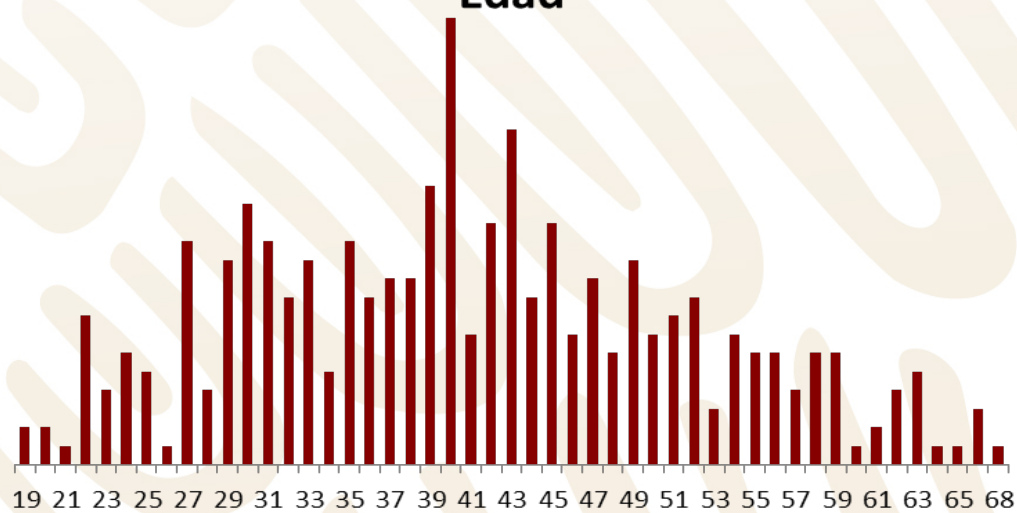


Datos sociodemográficos

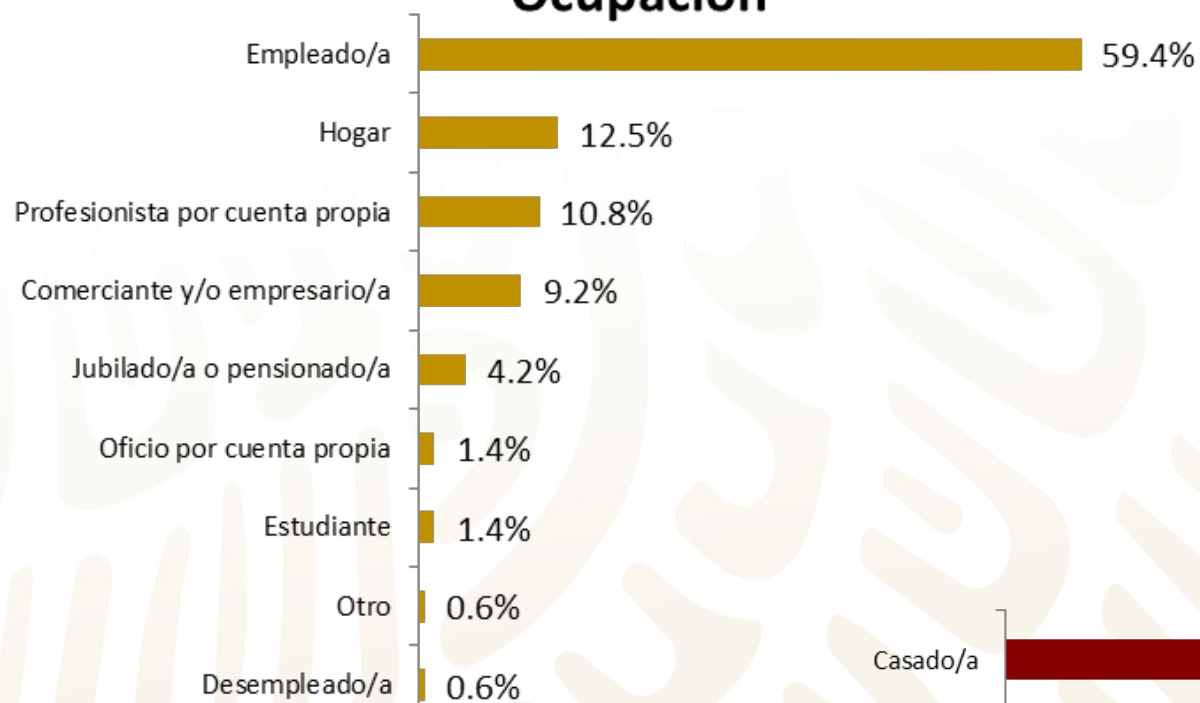
Sexo



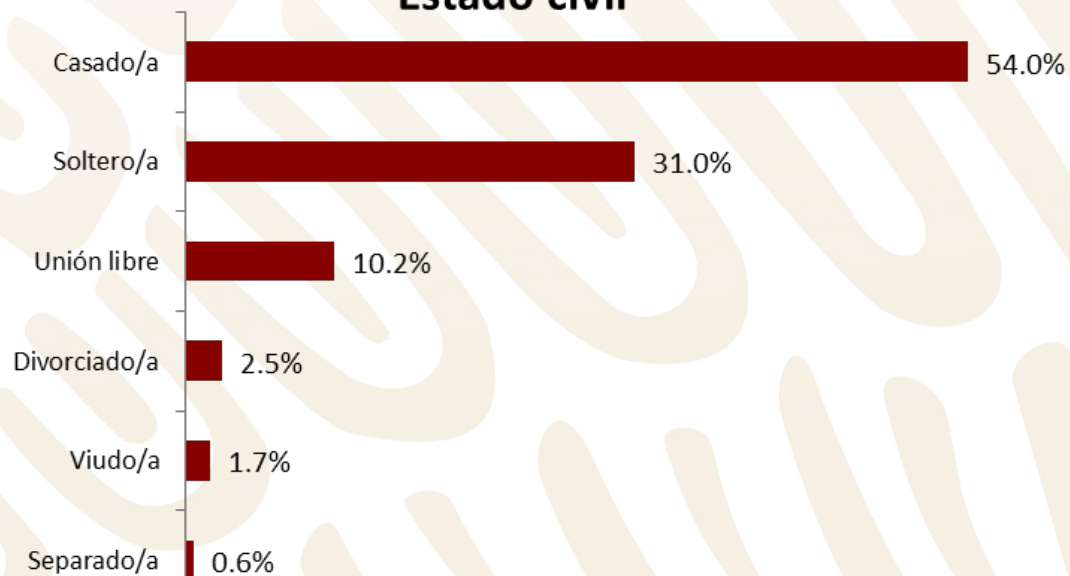
Edad



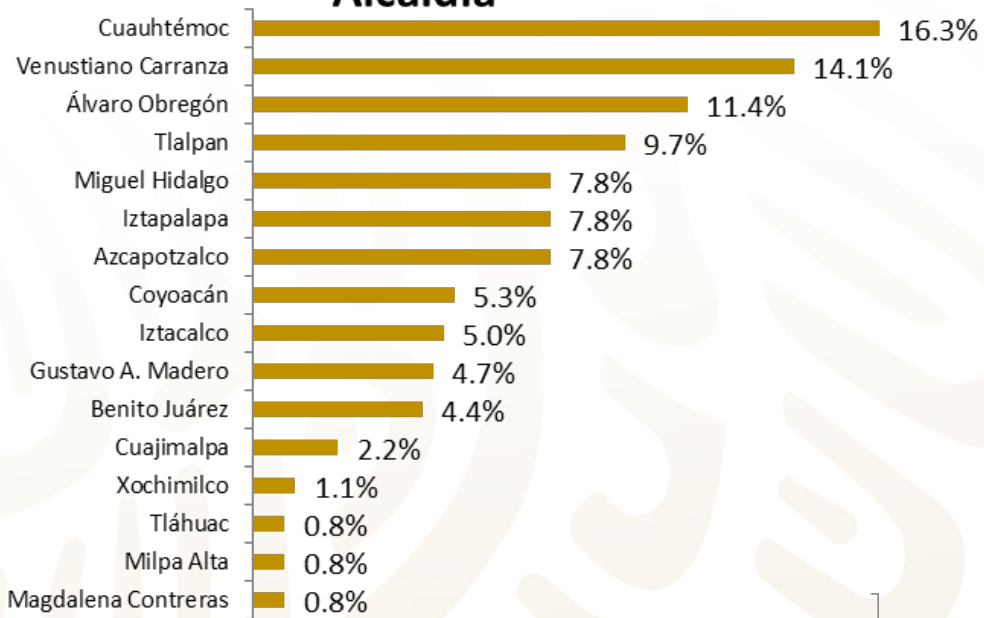
Ocupación



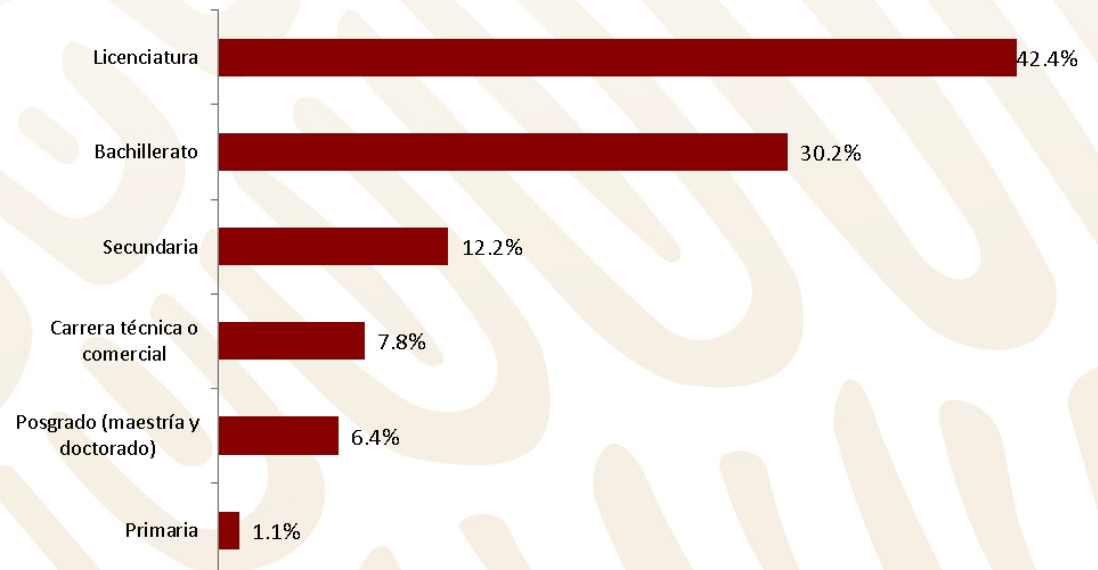
Estado civil



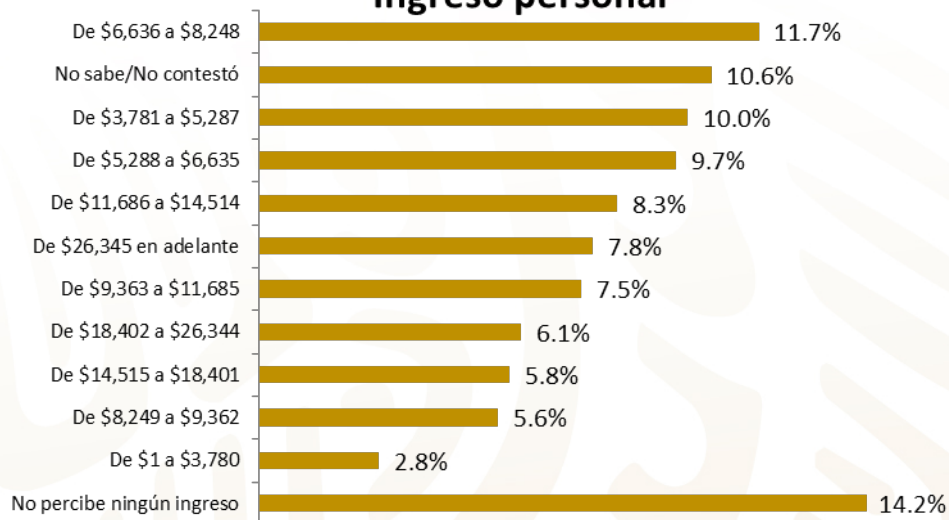
Alcaldía



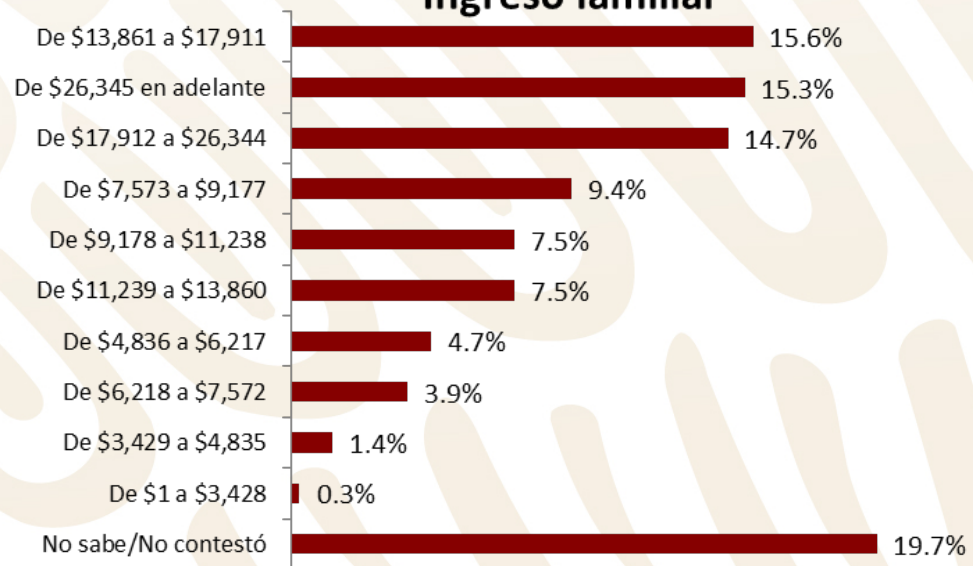
Escolaridad



Ingreso personal



Ingreso familiar





GOBIERNO DE
MÉXICO

