



20/enero/2017



## ¡TOMA TUS PRECAUCIONES ANTE EL FRAUDE CIBERNÉTICO!

Los posibles fraudes cibernéticos son las operaciones que se realizan por internet, con el fin de obtener un beneficio propio en perjuicio de otra persona, a través de: comercio por internet, banca móvil y pagos por celular. Este tipo de fraude representa 32% de las reclamaciones del sector bancos\*.

La compra de productos y servicios por internet o en línea, resulta conveniente por la facilidad para realizarla, pero es importante que tomes precauciones para no ser víctima de fraude en esta modalidad, toma en cuenta lo siguiente:



Verifica los datos de identidad del proveedor, su denominación legal y datos de ubicación física (dirección, teléfono y fax), así si tienes algún problema, podrás reclamar.

Si el proveedor es nacional, los precios deben estar expresados en moneda nacional.



Si hay cargos adicionales, éstos deben especificarse en los medios de pago.

El portal debe declarar sus políticas de privacidad.



Asimismo, deben estipularse las políticas de devolución de mercancía, las garantías y condiciones generales de la transacción.

El BEF te muestra el número de Reclamaciones por Fraude, Robo de Identidad, Banca Remota y Comercio Electrónico.

INSTITUCIONES	RECLAMACIONES POR CONCEPTO				
	Reclamaciones Totales <sup>1</sup>	Posible Fraude <sup>2</sup>	Posible Robo de Identidad <sup>3</sup>	Banca Remota <sup>4</sup>	Comercio Electrónico <sup>5</sup>
<b>TOTALES</b>	5,354,062	3,917,674	53,227	1,696,879	1,179,925
BBVA Bancomer, S.A.	1,374,131	982,666	4,025	303,973	148,250
Banco Nacional de México, S. A.	1,367,686	929,218	21,532	273,873	239,535
Banco Santander (México), S.A.	789,838	570,913	9,027	399,146	220,930
Banco Azteca, S.A.	482,539	462,106	7,314	237,507	236,583
Banco Mercantil del Norte, S.A.	431,874	335,498	1,195	218,631	212,179
Banco Inbursa, S. A.	250,840	176,050	1,435	29,122	24,653
HSBC México, S.A.	234,850	165,379	3,845	119,445	10,724
Scotiabank Inverlat, S.A.	144,710	91,572	780	25,709	12,004
BanCoppel, S.A.	88,427	71,668	634	19,854	19,632
American Express Bank (México), S.A.	77,280	70,604	2,755	44,482	43,623

<sup>1</sup> Reclamaciones monetarias R27 presentadas en la propia Institución Financiera.

<sup>2</sup> Causas de Reclamación consideradas: Cargo no reconocido por consumos no efectuados, Cheques mal negociados, Inconformidad por alteración de pagarés, Producto no reconocido, Retiro no reconocido, Suplantación de Identidad y Transferencia no reconocida.

<sup>3</sup> Causas de Reclamación consideradas: Producto no reconocido, Suplantación de Identidad y Retiro no reconocido (canales: Sucursal y Corresponsal).

<sup>4</sup> Canales Transaccionales considerados: Comercio por Internet, Comercio por Teléfono, Operaciones por Internet Personas Físicas, Operaciones por Internet Personas Morales, Banca Móvil, Pagos por Celular y Banca por Teléfono.

<sup>5</sup> Canal Transaccional considerado: Comercio por Internet.

\* Enero- Septiembre 2016. Buró de Entidades Financieras.

Fuente: Buró de Entidades Financieras.