

# RECLAMACIONES IMPUTABLES A UN POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD 2011-2015 (enero-septiembre)

Con base en las reclamaciones con impacto monetario presentadas por los clientes de la Banca en México

Elaborado por CONDUSEF a partir de información de la CNBV

# Reclamaciones totales

En 2015, de cada 100 reclamaciones imputables a un fraude, **2 corresponden a un posible Robo de Identidad**

	2011 (ene-sep)	2012 (ene-sep)	2013 (ene-sep)	2014 (ene-sep)	2015 (ene-sep)
<b>Reclamaciones TOTALES</b>	3,136,038	3,166,032	3,270,567	3,172,775	3,827,815
Reclamaciones imputables a <b>POSIBLE FRAUDE*</b>	2,082,672	2,090,775	2,205,636	2,046,911	2,704,355
Reclamaciones imputables a un posible <b>ROBO DE IDENTIDAD**</b>	8,248	15,828	29,178	30,154	40,436
<b>ÍNDICE DE ROBO DE IDENTIDAD</b> (posible robo de Identidad Vs. Posible Fraude)	<b>0.4%</b>	<b>0.8%</b>	<b>1.3%</b>	<b>1.4%</b>	<b>1.5%</b>

(\*) Se contabilizan las reclamaciones de 6 diferentes causas como posible fraude (ver anexo).

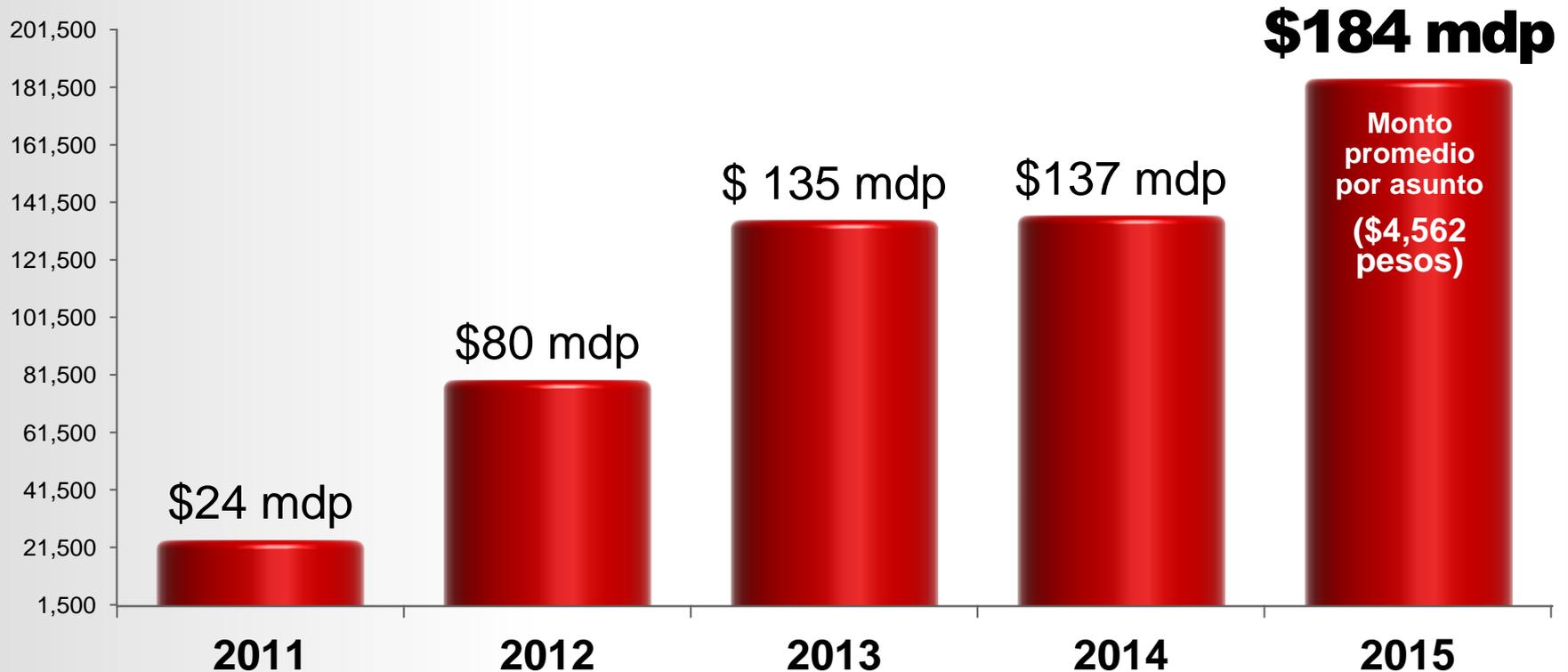
(\*\*) De las 6 CAUSAS de posible fraude, se toma la causa **“Producto No reconocido”** como posible robo de identidad.

# Posible Robo de Identidad

3

Monto reclamado por usuarios de la Banca (enero-septiembre)

En 2015, el monto reclamado por los usuarios ascendió a **184 millones de pesos**, 35% más que lo reclamado en 2014.



**Con la finalidad de complementar las cifras en materia de Robo de Identidad, se contempló una segunda causa de reclamación denominada “Retiro No reconocido”.**

Por lo anterior, se presenta la siguiente lámina con el número de reclamaciones con la causas:

**Producto no reconocido**

+

**Retiro No reconocido\***

(Sucursales/corresponsales)

(\*) De esta causa, sólo se consideran las reclamaciones como posible robo de identidad las que provienen de una transacción en la sucursal o con el corresponsal.

# Reclamaciones Posible Robo de Identidad (Enero-septiembre)

5

	2014			2015		
<b>Reclamaciones TOTALES</b>	3,172,775			3,827,815		
<b>Reclamaciones imputables a POSIBLE FRAUDE</b>	2,046,911			2,704,355		
<b>Reclamaciones imputables a un posible ROBO DE IDENTIDAD</b>	1ra causa*	2da causa**	<b>Total (2 causas)</b>	1ra causa*	2da causa**	<b>Total (2 causas)</b>
	30,154	29,312	<b>59,466</b>	40,436	31,887	<b>72,323</b>

(\*) Reclamaciones con la causa "Producto no reconocido".

(\*\*) Reclamaciones con la causa "Retiro no reconocido" y el canal "sucursales/corresponsales".

# RECLAMACIONES IMPUTABLES A UN POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD 2014-2015 (enero-diciembre)

Con base en las reclamaciones registradas  
en CONDUSEF del sector Bancos

**Para Posible Robo de Identidad: 6 causas de reclamación**

# Reclamaciones totales

7

En 2015, de cada 100 reclamaciones imputables a un fraude, **14 corresponden a un posible Robo de Identidad**

	2014 (enero-diciembre)	2015 (enero-diciembre)
Reclamaciones TOTALES	137,797	145,014
Reclamaciones imputables a POSIBLE FRAUDE*	71,610	66,798
Reclamaciones imputables a POSIBLE ROBO DE IDENTIDAD**	10,655	9,084
<b>ÍNDICE</b> <b>DE ROBO DE IDENTIDAD EN CONDUSEF</b> (posible robo de Identidad Vs. Posible Fraude)	<b>14.9%</b>	<b>13.6%</b>

(\*) Para posible Fraude: 16 causas de reclamación.

**(\*\*) Para Posible Robo de Identidad: 6 causas de reclamación.**

## Evolución por Producto

PRODUCTO	Enero-diciembre		Part.	Var. (2015 Vs. 2014)
	2014	2015		
<b>Reclamos Totales</b>	<b>10,655</b>	<b>9,084</b>	<b>100%</b>	<b>-15%</b>
Tarjeta de crédito	6,956	5,326	58.6%	-23%
Crédito personal	1,154	1,720	18.9%	49%
Crédito de nómina	393	561	6.2%	43%
Tarjeta de débito	779	388	4.3%	-50%
Crédito al auto	210	315	3.5%	50%
Cuenta de nómina	586	219	2.4%	-63%
Cuenta de ahorro	308	193	2.1%	-37%
Crédito simple	83	170	1.9%	105%
Cuenta de cheques	141	131	1.4%	-7%
Crédito hipotecario	26	47	0.5%	81%
Valores e Instrumentos de Inversión	13	6	0.1%	-54%
Créditos y préstamos de habilitación y avío	1	4	0.04%	300%
Créditos y préstamos refaccionarios	5	4	0.04%	-20%

# Posible Robo de Identidad por Estado\*

**En 7 de los 32 Estados de la República Mexicana se registraron incrementos**

(\*) Origen del usuario (domicilio registrado)

ESTADO	Enero-diciembre		Part.	Var.
	2014	2015		
<b>Reclamos Totales</b>	<b>10,655</b>	<b>9,084</b>	<b>100.0%</b>	<b>-15%</b>
Distrito Federal	1,382	1,421	15.6%	3%
México	1,133	1,100	12.1%	-3%
Nuevo León	777	629	6.9%	-19%
Puebla	472	506	5.6%	7%
Sinaloa	618	429	4.7%	-31%
Jalisco	594	416	4.6%	-30%
Guanajuato	374	390	4.3%	4%
Chihuahua	390	324	3.6%	-17%
Veracruz	450	322	3.5%	-28%
Baja California	218	256	2.8%	17%
Michoacán	282	252	2.8%	-11%
Coahuila	340	230	2.5%	-32%
Yucatán	298	230	2.5%	-23%
Chiapas	231	218	2.4%	-6%
Tamaulipas	375	213	2.3%	-43%
Morelos	386	189	2.1%	-51%
Durango	270	173	1.9%	-36%
Querétaro	193	172	1.9%	-11%
Oaxaca	187	167	1.8%	-11%
Aguascalientes	90	154	1.7%	71%
Tabasco	164	145	1.6%	-12%
San Luis Potosí	167	143	1.6%	-14%
Hidalgo	157	136	1.5%	-13%
Guerrero	225	126	1.4%	-44%
Colima	105	114	1.3%	9%
Campeche	126	112	1.2%	-11%
Zacatecas	116	111	1.2%	-4%
Sonora	102	106	1.2%	4%
Quintana Roo	137	105	1.2%	-23%
Nayarit	129	103	1.1%	-20%
Baja California Sur	85	58	0.6%	-32%
Tlaxcala	82	34	0.4%	-59%

**Con la finalidad de complementar las cifras en materia de Robo de Identidad, se contempló una séptima causa de reclamación denominada “Disposición de efectivo no reconocida por el Usuario”**

Por lo anterior, se presenta la siguiente lámina con el número de reclamaciones con la causas:

**6 causas de reclamación**

(ver anexo)

+

**Disposición de efectivo no reconocida\***

(Sucursales/corresponsales)

(\*) De esta causa, sólo se consideran las reclamaciones como posible robo de identidad las que provienen de una transacción en la sucursal o con el corresponsal.

# Reclamaciones Posible Robo de Identidad (Enero-diciembre)

11

	2014			2015		
<b>Reclamaciones TOTALES</b>	137,797			145,014		
<b>Reclamaciones imputables a POSIBLE FRAUDE</b>	71,610			66,798		
<b>Reclamaciones imputables a un posible ROBO DE IDENTIDAD</b>	6 causas*	7ma causa**	<b>Total (7 causas)</b>	6 causas*	7ma causa**	<b>Total (7 causas)</b>
	10,655	244	<b>10,899</b>	9,084	1,170	<b>10,254</b>

(\*) Reclamaciones 6 causas.

(\*\*) Reclamaciones con la causa “Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario and cliente y/o socio” y proporción de canales “Sucursales/Corresponsales” según R27.

# ANEXOS

Para determinar las causas como posible fraude, el criterio fue que los defraudadores utilizan los medios de pago para hacer operaciones activas o pasivas **A NOMBRE DEL TITULAR DEL PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO.**

Causas utilizadas:

1	Cargo No Reconocido por Consumos No Efectuados
2	Cheques Mal Negociados
3	Inconformidad por Alteración de Pagarés
4	Producto No Reconocido
5	Retiro No Reconocido
6	Transferencia No Reconocida

En estos casos, principalmente la persona que reclama **ES EL TITULAR** de la cuenta de depósito, crédito o medios de pago, y lo que objeta son operaciones que no reconoce haber realizado.

Para determinar las causas como posible robo de identidad, el criterio fue en un sentido estricto, que el ladrón de identidad adquiere información personal de un individuo para **CONTRATAR PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A NOMBRE DE LA PERSONA** (suplantación de identidad), para obtener recursos monetarios o beneficios y no pagar.

Causas utilizadas:

## 1 Producto No Reconocido

En estos casos la persona **RECLAMA UN PRODUCTO QUE NO CONTRATÓ** (cuenta de depósito, crédito o medio de pago), y lo que objeta es **NO SER EL TITULAR**, aún y cuando está a su nombre el producto o servicio.

Para determinar las causas como posible fraude, el criterio fue que los defraudadores utilizan los medios de pago para hacer operaciones activas o pasivas **A NOMBRE DEL TITULAR DEL PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO.**

Causas Condusef utilizadas:

1	Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio
2	Cargos no reconocidos a través de la utilización del NIP en Terminal Punto de Venta
3	Cargos no reconocidos en la cuenta
4	Cheque pagado no reconocido por el titular
5	Consumos no reconocidos
6	Consumos vía internet no reconocidos
7	Crédito no reconocido en el historial crediticio
8	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
9	Disposición de efectivo en ventanilla, sucursal y/o cajero automático no reconocida por el Usuario, cliente y/o socio
10	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
11	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
12	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio
13	Inconformidad con la alteración de pagarés (en importe)
14	Inconformidad por cargos no reconocidos en la cuenta por otras Instituciones financieras (Aseguradoras, SOFOM, etc.)
15	Inconformidad por el importe de un consumo en comercio
16	Transferencia electrónica no reconocida

Para determinar las causas como posible robo de identidad, el criterio fue en un sentido estricto, que el ladrón de identidad adquiere información personal de un individuo para **CONTRATAR PRODUCTOS Y/O SERVICIOS A NOMBRE DE LA PERSONA** (suplantación de identidad), para obtener recursos monetarios o beneficios y no pagar.

Causas Condusef utilizadas:

1	Apertura de cuenta no solicitada ni autorizada por el Usuario, cliente y/o socio
2	Crédito no reconocido en el historial crediticio
3	Crédito otorgado sin ser solicitado ni autorizado por el Usuario, cliente y/o socio
4	El Usuario, cliente y/o socio no reconoce haber celebrado contrato con la Institución
5	Emisión de tarjeta de crédito sin solicitud
6	Inconformidad con el cobro de productos o servicios no contratados por el Usuario, cliente y/o socio

En estos casos la persona **RECLAMA UN PRODUCTO QUE NO CONTRATÓ** (cuenta de depósito, crédito o medio de pago), y lo que objeta es **NO SER EL TITULAR**, aún y cuando está a su nombre el producto o servicio.