



Posibles fraudes

Que te pueden costar dinero

D

urante el 2014 se registraron más de 4 millones de quejas presentadas por los clientes de la Banca en México, de las cuales el 66% (2 millones 890 mil 693) correspondieron a reclamaciones imputables a un posible fraude, es decir, al robo o extravío del plástico, la clonación de la banda magnética, las compras remotas o ventas por teléfono o internet, las transferencias electrónicas no reconocidas, el robo de identidad o falsificación de datos personales y las prácticas engañosas para obtener datos en cajeros automáticos. Por lo anterior, es de suma importancia que lleves a la práctica algunas recomendaciones que pueden reducir el riesgo de ser víctima de un posible fraude.

Con tus plásticos

Las tarjetas de crédito y débito son los principales productos financieros para llevar a cabo este tipo de anomalías, ya que en el 2014 concentraron el 95% del total de los reclamos imputables a un presunto fraude.

Con respecto a la tarjeta de crédito, se reportaron 1 millón 782 mil 668 reclamaciones imputables a un posible fraude, asimismo, el monto total reclamado por los usuarios fue de 3 mil 565 millones de pesos. Por lo que respecta al monto total abonado, sumó 2 mil 285 millones de pesos, equivalente al 64% del monto total reclamado. Es importante que en caso de ser víctima de un fraude, presentes tu reclamación ante la institución financiera o ante la Condusef, ya que durante el 2014 por cada 100 reclamaciones fraudulentas en tarjetas de crédito, 82 se resolvieron a favor del usuario, y el tiempo de respuesta fue de 12 días hábiles promedio.

En el caso de la tarjeta de débito, el año pasado se reportaron 971 mil 268 reclamaciones imputables a un posible fraude, por un monto total de 1 mil 600 millones de pesos. El monto abonado sumó 779 millones de pesos, equivalente al 49% del monto total reclamado. En este caso, de cada 100 reclamaciones fraudulentas, 67 se resolvieron a favor del usuario en un tiempo de respuesta promedio de 13 días hábiles.

Recomendaciones para no ser víctima de un fraude:

- No des a conocer a nadie tu Número de Identificación Personal (NIP).
- Ningún banco te pide información de tus cuentas por correo electrónico o por teléfono.
- Al realizar un pago, nunca pierdas de vista la Terminal Punto de Venta (TPV), así evitarás un doble cargo o que tu tarjeta sea clonada.
- Utiliza tu tarjeta en sitios comerciales debidamente establecidos.
- Cuando compres por internet, verifica que sean sitios seguros y serios; cerciórate que en la barra de direcciones aparezca el ícono de un candado cerrado y que el URL (*Uniform Resource Locator*) comience con "https".
- Guarda tus vouchers para posibles aclaraciones por cargos no reconocidos.
- Antes de tirar a la basura algún documento que tenga información personal o financiera, destrúyelo por completo y verifica que ningún dato pueda ser extraído.

"Siempre revisa tus estados de cuenta y verifica que todas las compras y retiros los hayas realizado tú. Tienes 90 días naturales para presentar alguna reclamación o consulta ante tu institución financiera".



[Si tienes alguna duda o consulta, no dudes en comunicarte al 01 800 999 80 80 o ingresa a www.condusef.gob.mx. También puedes seguir la cuenta de Twitter: @CondusefMX y la página de Facebook: CondusefOficial.]

Número de reclamaciones imputables a un posible fraude

A continuación te mostramos la evolución que durante cuatro años han tenido las reclamaciones imputables a un posible fraude en los diferentes grupos de bancos:

Bancos del G7

Banco	2011	2012	2013	2014
Santander	311,236	387,612	465,982	534,245
Banorte	98,639	212,832	223,111	261,862
Scotiabank	122,179	81,554	80,037	99,450
Inbursa	30,150	39,283	41,765	52,345
HSBC	200,284	176,436	181,807	172,081
Banamex	902,924	937,081	879,115	800,046
Bancomer	1,077,449	841,401	909,821	713,486
Total	2,742,861	2,676,199	2,781,638	2,633,515

Desde el 2011, tres bancos del G7 han registrado incrementos anuales en sus reclamos (Santander, Banorte e Inbursa). Por el contrario, los reclamos de HSBC, Banamex y Bancomer disminuyeron en el último año.

Bancos del G-Consumo

Banco	2011	2012	2013	2014
Banco Azteca	16,415	40,138	59,657	137,463
American Express	45,947	40,835	44,159	50,073
BanCoppel	17,809	17,338	19,296	23,961
Banco Famsa	2,068	2,397	3,922	5,551
Banco Wal-Mart	5,602	12,331	12,348	12,626
Banco Autofin	68	55	66	167
Consubanco	161	92	106	145
Compartamos	7	39	600	242
Total	88,077	113,225	140,154	230,228

Desde 2012, siete de ocho bancos de este grupo han registrado incrementos anuales en sus reclamos (excepto Compartamos). Destaca Banco Azteca en 2014, al registrar un incremento del 130% respecto del 2013.

Bancos del G-Comercial

Banco	2011	2012	2013	2014
Banco Invex	1,583	2,081	3,534	5,041
Banregio	4,175	5,248	5,707	6,066
Cibanco	128	323	367	515
Banco del Bajío	4,273	4,333	4,241	4,352
InterCam Banco	0	0	0	67
Fundación Dondé	0	0	0	55
ABC Capital	1	32	56	28
Bansi	84	103	124	44
Banca Mifel	387	355	556	370
Banco Monex	506	868	665	279
Banco Multiva	838	923	1,006	604
Banca Afirme	4,548	7,574	10,859	9,388
Otros 4 Bancos	385	261	98	3
Total	16,908	22,101	27,213	26,812

Desde el 2011, tres bancos de este grupo han registrado incrementos anuales en sus reclamos (Invex, Banregio y Cibanco).

Fuente: Condusef, Evolución de las reclamaciones imputables a un posible fraude, 2015.

¿Qué hacen algunos usuarios para no ser víctimas de un posible fraude?



Rosario Hurtado

“No me confío de mensajes de correo y mucho menos de personas en el cajero, todo lo confirmo antes de hacer alguna operación”.



María Elena

“No hago caso a mensajes donde dicen que me han dado un gran premio porque sé que tratarán de obtener mi tarjeta”.



Adrián Armenta

“Cuando pago con tarjeta no la pierdo de vista para que no me la clonen”.



Fernando García

“Siempre verifico el origen del correo antes de proporcionar información”.