

..... ¿SABÍAS QUE... ..



COMERCIO ELECTRÓNICO

Fácil y con seguridad

El comercio electrónico ha crecido en nuestro país, por ejemplo, en 2014 los mexicanos gastaron alrededor de 162 mil 100 millones de pesos en compras en línea¹. Pero se observa que el uso de tarjetas de crédito o débito disminuyó ya que para 2015 sólo representa el 1.69% del total de las transacciones realizadas y en valor, el 3.73%. Es decir, de acuerdo con información del Banco de México, las compras en comercio electrónico con ambos tipos de tarjeta sumaron casi 52 mil millones de pesos, pero el total gastado con los mismos medios de pago alcanzaron un monto de 1.4 billones de pesos.

Más gente compra con tarjeta de crédito (**83.9%** del monto y el **63.4%** de las transacciones realizadas)².

El **43%** de los compradores que navegan en internet, adquirió algún producto o servicio en tiendas radicadas en México³.

Poco más de la mitad de los mexicanos (**57%**) compra en portales internacionales, Estados Unidos es el país que concentra la mayor parte de esas ventas (**64%**)⁴.

Total de Pagos con tarjeta y en comercio electrónico en 2015.						
(Número y monto de las operaciones)						
Concepto	Compras con Tarjeta de Crédito	% de participación	Compras con Tarjeta de Débito	% de participación	Total de compras con Tarjetas	% de participación
(Millones de operaciones)						
Total de pagos con tarjeta	684	30.3	1 570	69.7	2 254	100.0
En Comercio electrónico	24	63.4	14	36.6	38	100.0
% de participación	3.5		0.88		1.69	
(Millones de pesos)						
Total de pagos con tarjeta	606 791	43.5	786 457	56.5	1 393 248	100.0
En Comercio electrónico	43 624	83.9	8 402	16.1	52 026	100.0
% de participación	7.19		1.07		3.73	

Fuente: Elaboración propia a partir de información del Banco de México.

¿Qué cosas compran los mexicanos?

- Ropa y accesorios.
- Descargas digitales.
- Boletos para diversos eventos.
- Viajes.
- Videojuegos.
- Libros y revistas (físicos), entre otros.

¿Es seguro?

Para concretar estas compras en comercio electrónico, las personas utilizan tarjetas de crédito o débito, entre otros medios de transferencia electrónica o el pago al momento de recibir la mercancía. La preocupación acerca de la protección de datos personales y de carácter financiero hace que los controles sobre los movimientos bancarios desarrollen tecnologías y regulación, puesto que los fraudes o phishing, realizados por la delincuencia, aprovechan el desconocimiento o la falta de experiencia de las personas en el uso de este tipo de servicios.

52 mil 527 es el número de reclamaciones de cargos no reconocidos en tarjetas de crédito y débito presentadas ante la entidad emisora por operaciones de comercio electrónico (2015)⁵.

La Condusef y el Banco de México desarrollan un micro-sitio de comercio electrónico, para informar al público cómo realizar compras en comercio electrónico de manera segura, con el fin de conocer qué Instituciones Financieras tienen un papel relevante en estas operaciones, cuáles son los niveles de autorización de las operaciones de compra, así como las reclamaciones que presentan los tarjetahabientes.

Por ejemplo, en el siguiente cuadro se muestran operaciones de compra en tiendas en línea que realizaron usuarios de tarjeta de crédito, cuántas fueron autorizadas por el emisor, así como el número de reclamaciones que el usuario presentó por no reconocer el cargo.

Monto de las Operaciones con Tarjeta de Crédito en sitios de comercio electrónico y principales Entidades Financieras participantes en su rol de emisores en 2015.

(Millones de pesos)

Entidad Financiera	Solicitudes de compra del Tarjetahabiente	% de autorizaciones sobre Solicitudes	Reclamaciones	% de Reclamaciones sobre autorizaciones de compra
 Banamex	21 765.0	75.77	23.2	0.14
 BBVA Bancomer	17 100.9	79.10	5.8	0.04
  BANORTE IXE	12 369.2	34.65	14.4	0.34
 Santander	7 185.5	53.47	41.0	1.07
HSBC 	4 222.1	59.72	15.3	0.61
 Scotiabank	1 673.5	60.40	5.9	0.58
 INBURSA	911.0	56.48	3.2	0.62
 BanCoppel	723.3	41.99	0.0	0.00
invex	672.6	20.86	1.2	0.83
BANREGIO	507.6	47.33	0.3	0.12
Otros	1,701.7	43.92	3.7	0.50
Total	68,832.3	63.38	113.9	0.26

Fuente: Elaboración propia a partir de información del Banco de México.

El nivel de rechazo o no autorización de las operaciones de compra por parte del emisor pueden obedecer a varios motivos, entre los que destacan: que el tarjetahabiente no cuente con el saldo disponible suficiente para realizar la compra, que el emisor estime que se trata de una compra atípica de acuerdo al perfil del cliente, o bien que el emisor de la tarjeta considere que no se presentan las condiciones de seguridad suficientes en el comercio electrónico que se eligió para realizar la compra.

Te recomendamos lo siguiente:

- Consulta las medidas preventivas de seguridad de tu Institución Financiera.
- No abras correos electrónicos donde te pidan información personal o de tus cuentas bancarias, claves o nombres de usuario, los bancos nunca piden información confidencial por correo electrónico o teléfono.
- Memoriza tu nombre de usuario, claves o números de identificación personal y no los divulgues a terceros.
- No dejes sesiones de internet abiertas al realizar operaciones financieras.
- Accede al portal de tu banco de forma directa y siempre desde un dispositivo propio.
- Actualiza los sistemas de seguridad de tus dispositivos (antivirus, cortafuegos).

1 Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI).

2 Elaboración propia a partir de información del Banco de México.

3 AMIPCI.

4 AMIPCI.

5 AMIPCI.