

Clonación de tarjetas de crédito y débito

ÍNDICE

Tema	Página
Presentación	3
I.-Definiciones y datos	6
II.-Papel de instituciones y asociaciones relacionadas con la clonación de tarjetas	34
III.-Medidas bancarias para evitar la clonación	44
IV.-Marco Jurídico	54

Presentación

- La clonación de tarjetas bancarias ha mostrado ser un problema relevante a lo largo de los últimos años, tal como lo muestra el primer apartado de este trabajo.
- En el segundo apartado se da cuenta del papel desempeñado por las instituciones del gobierno federal y asociaciones civiles para encarar el problema, así como de algunas de las consecuencias más relevantes para los usuarios de tarjetas ante el creciente desarrollo de complejos instrumentos tecnológicos y organizativos utilizados por parte de redes de delincuentes.
- En el tercer apartado, se presenta un recuento de la situación actual del marco jurídico con el que se encara el problema de la clonación, así como de las posturas que han fijado los diferentes partidos políticos para mejorar la protección del público usuario de tarjetas.

Presentación

- Con motivo del creciente problema de clonación de tarjetas en la Cámara de Diputados se legisló sobre el tema en 2008, y ante ello, podría suponerse que con el nuevo rol de instituciones como el Banco de México y la Condusef (Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros), así como la sustitución creciente de plásticos con tecnología que integran chips, el tema de clonación de tarjetas puede haber decrecido en su peso como parte los delitos financieros que actualmente se cometen.
- Sin embargo, puede señalarse que existe incertidumbre sobre la evolución de este delito, que radica en que no existen estadísticas oficiales consistentes sobre el problema. Lo que hasta ahora existen son estimaciones, a cargo de la Condusef, a partir de porcentajes de cada cierto número de contratos.

Presentación

- La postura institucional de la Comisión define que en tanto su mandato consiste en apoyar a usuarios que presentan controversias, principalmente en el rubro denominado “cargo indebido por consumos y/o disposiciones no efectuadas”, una vez que a los tarjetahabientes les son reintegrados sus recursos o reconsiderados por los bancos los cargos no reconocidos por sus clientes, el seguimiento de la Condusef termina.
- A partir de la calidad de la información existente sobre el problema de la clonación de tarjetas bancarias, puede apreciarse la necesidad de desplegar un esfuerzo institucional de mayor alcance para poder estimar la dimensión y tendencias con las que actualmente se comporta la ocurrencia de este tipo de delito financiero. Es necesario establecer una legislación versátil ante los adelantos tecnológicos que utiliza la delincuencia.

Tendencias de crecimiento:

I. DEFINICIONES Y DATOS

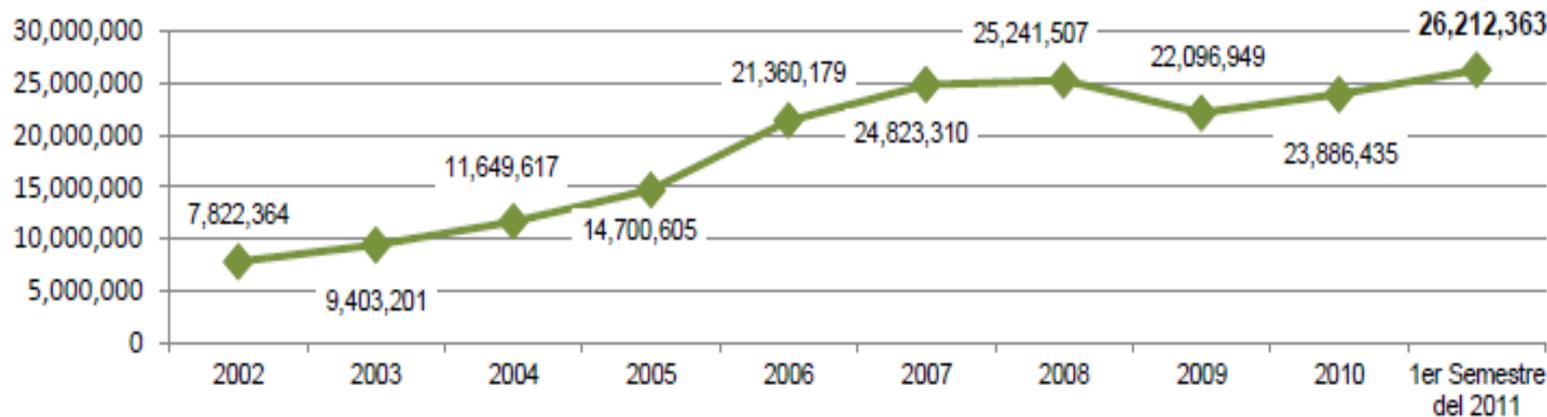
Definiciones y Datos

- En México, la evolución observada del número de contratos de tarjetas de crédito en casi ocho años se caracteriza por un crecimiento de más del 335 por ciento al pasar de poco menos de ocho millones en 2002, a poco más de 26 millones en 2011.
- Esto se traduce en que, según cálculos de la Condusef, existan poco más de 24 millones de tarjetas de crédito, en una proporción de 536 tarjetas por cada mil personas de la población económicamente activa del país.
- En su conjunto, la participación de las tarjetas de crédito representa 9.8% del saldo de la cartera total, 50.2% del saldo de crédito al consumo y 1.6% del PIB.
- Los habitantes de tres entidades federativas registran la posesión de más de la mitad (51%) de las tarjetas emitidas: el Distrito Federal (33%), Estado de México (11 %), y Jalisco (7%).

Panorama de las tarjetas de crédito en México.

Datos al primer semestre de 2011

No. de contratos de Tarjetas de Crédito emitidos al 1er. Semestre¹: 26,212,363



Fuente: Vicepresidencia Técnica de la Condusef, Fichas Estadísticas del primer semestre de 2011, tarjetas de crédito, mimeo. p. 1

Datos relevantes de tarjetas de crédito en México 2011

No. de contratos de Tarjetas de Crédito ¹	26,212,363
Tarjetas de Crédito emitidas ² :	24,104,186
Por cada mil personas económicamente activas ³ :	Existen 536 Contratos de Tarjetas de Crédito
Emitidas por ¹ :	17 Bancos
Tipos de Tarjeta:	152 marcas diferentes
Se utilizaron en promedio :	El 62.5%, es decir: 15.1 millones de tarjetas
No de tarjetas de Clientes no totaleros :	8,271,154
Saldo de la cartera de Tarjeta de Crédito total otorgado ⁴ :	218,779 millones de pesos
Participación de la Tarjeta de Crédito respecto del:	
Saldo de la cartera de crédito total :	9.8%
Saldo de la cartera de crédito al consumo :	50.2%
PIB (Producto Interno Bruto):	1.6%
Uso de la Tarjeta de Crédito:	94.6% Compra de bienes y servicios (TPV) 5.4% Retiro de efectivo (Cajero Automático)
Tasa Efectiva promedio ponderada (%):	25
CAT (Costo Anual Total):	Varía entre el 17.18% y 102.11%
Índice de Morosidad (%)	5.50

1 Cifras tomadas de la CNBV

2 Elaborado con datos de Banxico

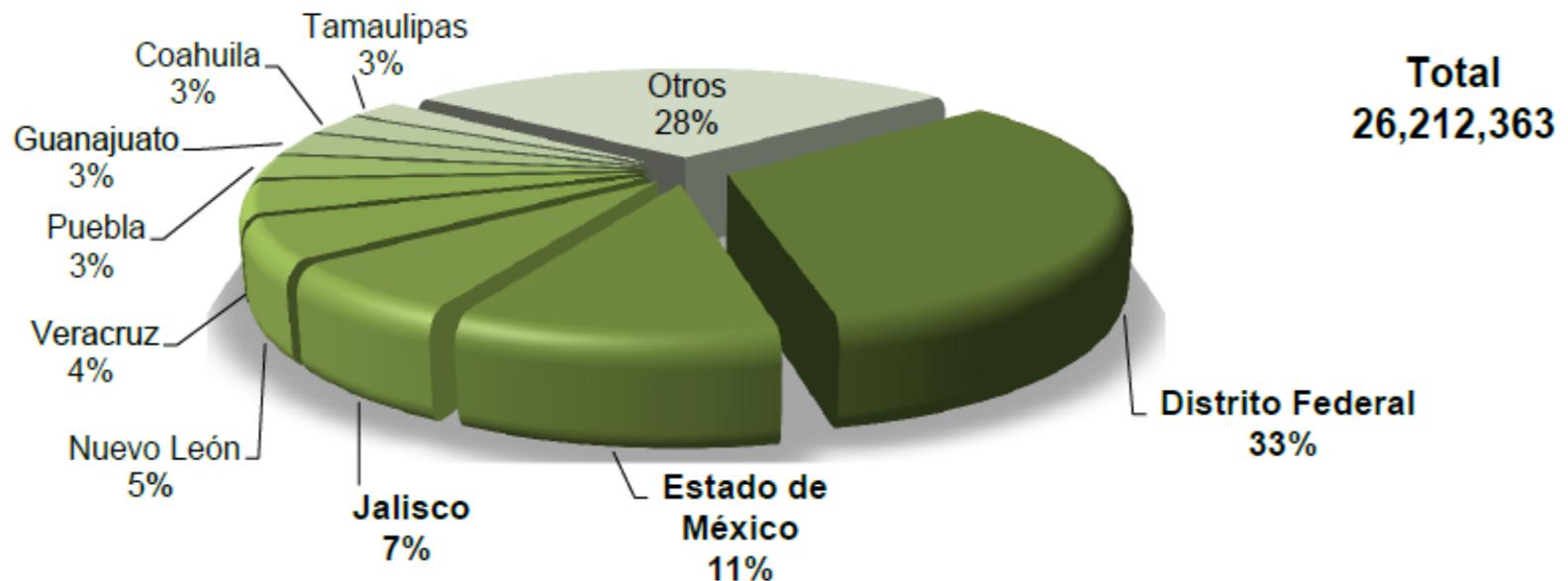
3 PEA, Fuente: INEGI

4 Incluye cartera vencida

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo. *Fichas Estadísticas 2011, primer semestre.*

p. 1

Penetración de tarjetas de crédito en cada entidad federativa.



Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo. *Fichas Estadísticas 2011, primer semestre.*

p. 2

Penetración de tarjetas de crédito en cada entidad federativa (primer semestre de 2011)

	Total	BBVA Bancomer	Banamex	Banco Santander	Banorte	BanCoppel	HSBC	American Express	Otros*
Distrito Federal	8,605,510	1,827,442	5,334,726	399,541	267,823	40,667	65,673	149,901	519,737
Estado de México	2,821,900	1,598,452	318,058	201,993	170,971	148,792	97,743	75,741	210,150
Jalisco	1,757,014	801,748	288,996	223,044	145,444	112,771	56,430	30,854	97,727
Nuevo León	1,429,038	468,379	202,300	158,895	377,406	63,053	49,983	30,203	78,819
Veracruz	1,126,281	563,276	116,187	137,078	43,145	135,637	39,878	14,023	77,057
Puebla	825,443	424,593	98,698	76,899	38,430	72,349	44,726	16,251	53,497
Guanajuato	809,902	377,072	105,267	90,392	64,670	81,814	30,559	10,260	49,868
Coahuila	756,841	211,850	308,869	66,488	59,652	45,974	26,286	7,827	29,895
Tamaulipas	660,419	226,160	95,604	98,908	83,643	63,532	45,523	10,457	36,592
Sinaloa	570,706	188,291	78,384	64,184	48,332	137,054	21,838	4,924	27,699
Michoacán	570,457	315,389	65,807	58,653	27,657	55,584	14,445	5,308	27,614
Chihuahua	562,553	233,897	76,265	65,468	47,672	53,248	42,713	10,789	32,501
Sonora	537,757	204,685	100,022	57,183	25,276	85,596	35,713	5,089	24,193
Baja California	524,618	200,706	85,287	73,907	37,826	78,264	16,614	12,967	19,047
Chiapas	437,402	206,638	51,786	34,935	34,009	44,002	51,109	3,677	11,246
Yucatán	357,721	153,153	40,097	44,647	24,781	31,374	33,697	5,492	24,480
San Luis Potosí	341,810	159,242	38,878	29,213	61,091	16,566	17,361	5,274	14,185
Hidalgo	322,324	154,161	39,520	33,582	11,979	45,954	21,729	4,123	11,276
Querétaro	316,095	138,376	43,190	39,443	35,315	16,276	10,198	9,042	24,255
Tabasco	315,922	170,824	30,976	29,971	8,455	44,437	13,865	5,411	11,983
Guerrero	313,711	161,728	34,180	38,384	11,970	39,957	11,534	3,150	12,808
Morelos	301,190	145,911	42,300	33,776	16,075	21,189	11,810	6,832	23,297
Quintana Roo	295,457	137,566	22,178	45,059	25,481	23,927	19,390	9,587	12,269
Oaxaca	283,566	135,607	34,515	30,986	17,442	27,531	23,335	3,252	10,898
Durango	231,321	106,576	26,316	25,650	20,506	26,218	12,721	2,720	10,614
Aguascalientes	216,580	107,183	25,738	20,082	32,451	12,155	6,996	3,047	8,928
Zacatecas	212,459	75,513	13,460	9,220	32,539	24,333	5,029	1,573	50,792
Nayarit	163,661	80,469	13,748	18,260	11,215	23,814	4,575	2,421	9,159
Colima	151,643	51,248	15,543	21,944	13,643	32,094	7,086	1,733	8,352
Campeche	139,572	77,270	9,172	18,792	7,924	7,916	10,548	2,416	5,534
Baja California Sur	136,958	50,066	21,476	20,303	11,126	19,695	6,368	2,463	5,461
Tlaxcala	116,532	63,829	10,609	14,515	5,386	8,225	6,792	1,464	5,712
TOTAL	26,212,363	9,817,300	7,788,152	2,281,395	1,819,335	1,639,998	862,267	458,271	1,545,645

(*) Scotiabank:369,896; Ixe:362,111; Inbursa:359,846; Banco Wal-Mart:249,618; Invex:99,365; Banco del Bajío:28,529; Banco Fácil:28,463; Afirme:23,974; Banregio:22,769; Banca Mifel:1,074

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo. *Fichas Estadísticas 2011, primer semestre.*

p. 2

Cifras estadísticas al primer semestre de 2011 de tarjetas de crédito ante Condusef

Panorama General:

	Número	Variación 2010
Usuarios que acudieron a Condusef:	556,129	2.8%
Usuarios de LA BANCA que acudieron a Condusef:	226,363	-3.8%
Usuarios de TARJETA DE CRÉDITO que acudieron a Condusef:	101,738	-9.9%
Participación de Tarjeta de Crédito respecto a la Banca:	44.9%	
		Participación
Usuarios que requerían asesoría técnico-jurídica: (orientación sobre el producto Tarjeta de Crédito)	56,140	55.2%
Usuarios que presentaron controversia* :	44,836	44.1%
Usuarios que solicitaron dictamen:	180	0.2%
Usuarios que solicitaron defensoría legal gratuita:	582	0.5%

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo. *Fichas Estadísticas 2011, primer semestre.*

p.3

Cifras estadísticas al primer semestre de 2011 de tarjetas de crédito ante Condusef

Indicadores Estadísticos

CONTROVERSIAS

•Índice de Resolución favorable al usuario (%):

En Gestión Ordinaria/Electrónica:

De la Banca ante Condusef

57

Tarjeta de crédito

63

En Conciliación:

33

40

•Tiempos promedio de resolución (días hábiles):

En Gestión Ordinaria/Electrónica:

16

15

En Conciliación:

29

29

•Índice de Reclamación:

Índice por cada 100,000 Tarjetas de Crédito

18

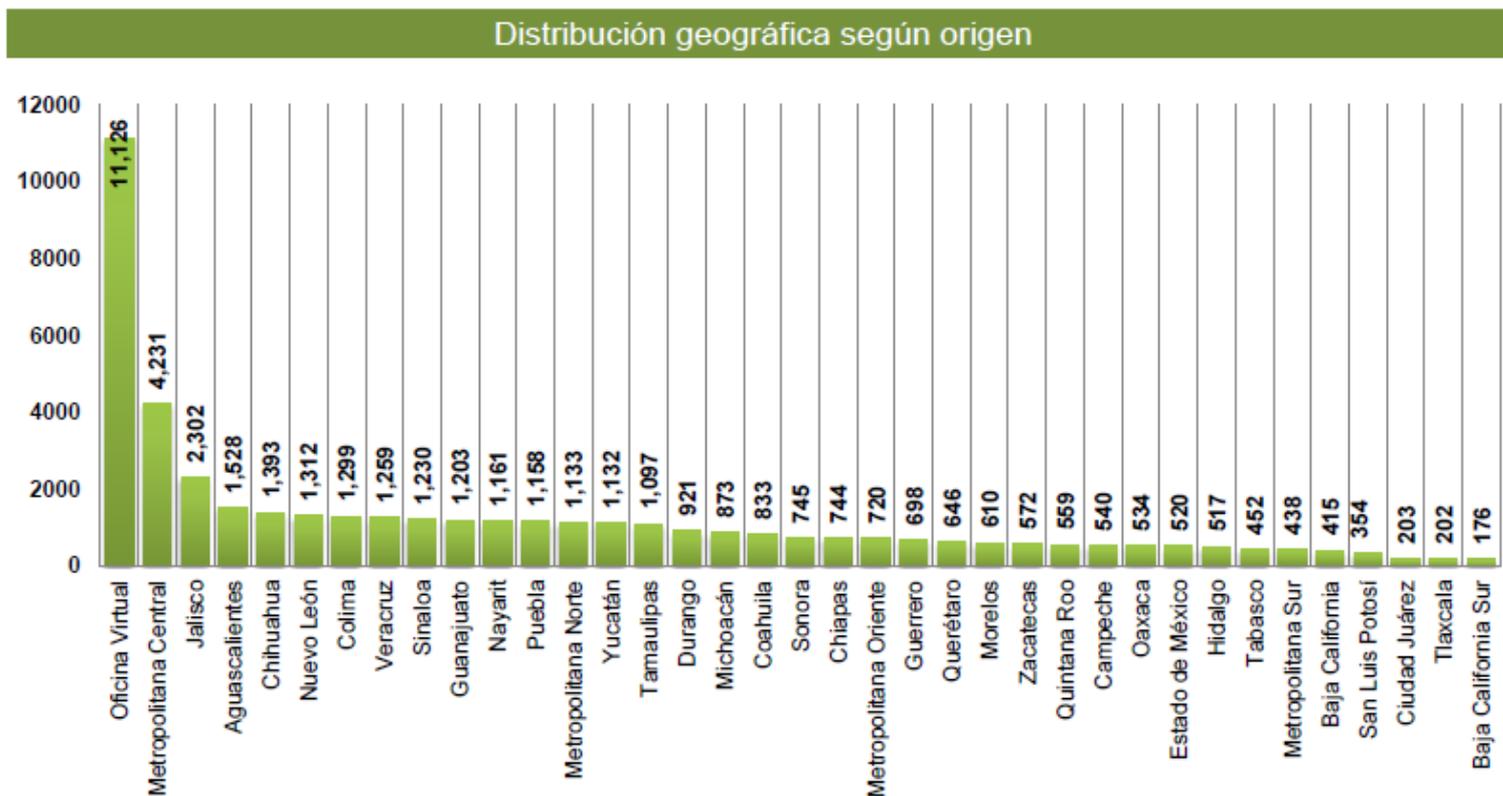
(*) Controversia: son inconformidades o reclamaciones presentadas por el usuario, en donde el asesor o conciliador realiza, con la Institución Financiera, las gestiones pertinentes para avenir los intereses de ambas partes. Se clasifican en Gestiones (electrónicas u ordinarias) y conciliaciones.

NOTA: Incluye información de cuatro Sofom

Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo. *Fichas Estadísticas 2011, primer semestre.*

p.3

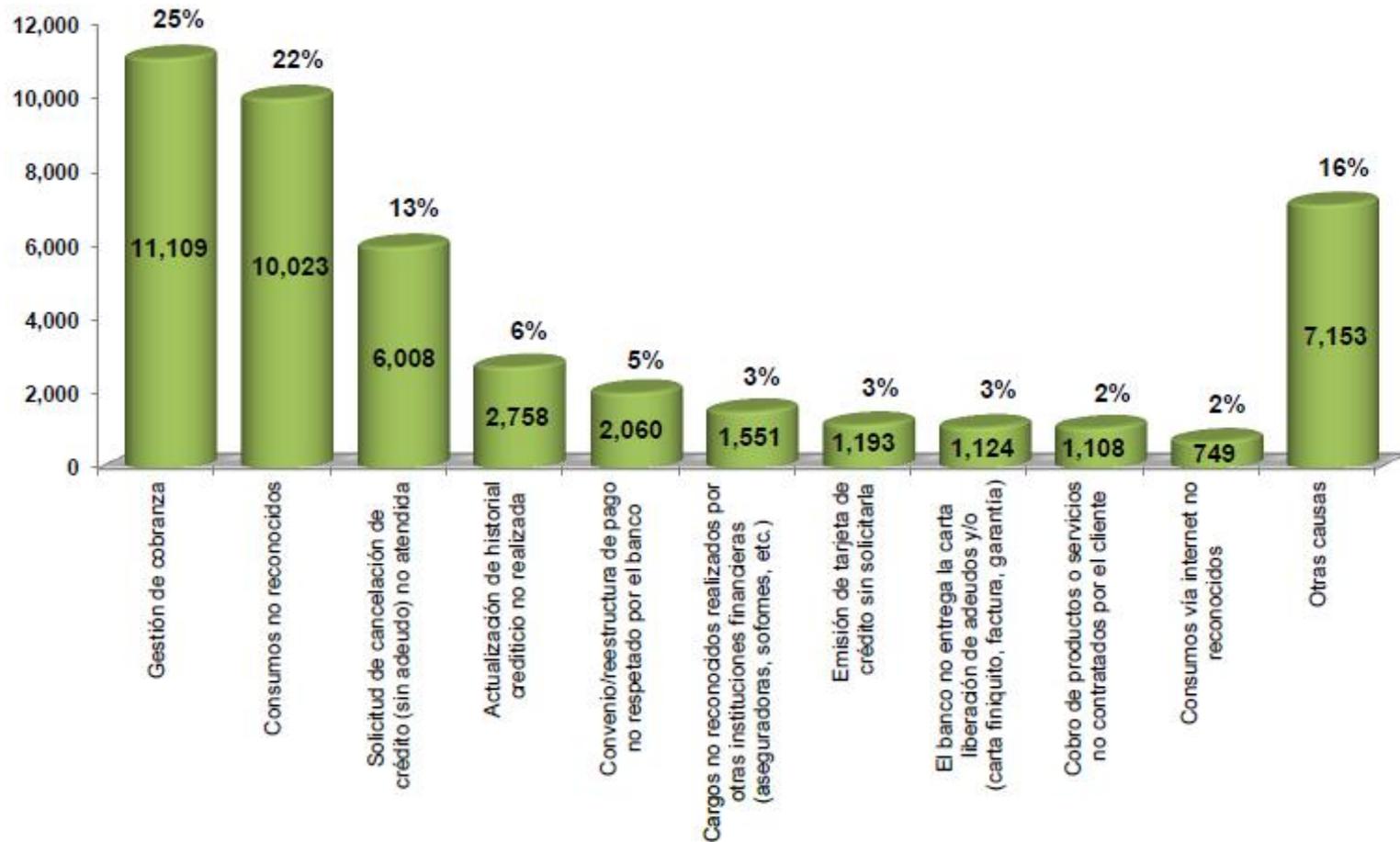
Detalle de controversias ante Condusef (al primer semestre de 2011)



Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo. *Fichas Estadísticas 2011, primer semestre.*

p.4

Principales causas de controversias ante Condusef



Fuente: Elaborado por la Vicepresidencia Técnica y la Dirección General de Desarrollo Financiero, Estadístico y Operativo. *Fichas Estadísticas 2011, primer semestre.*

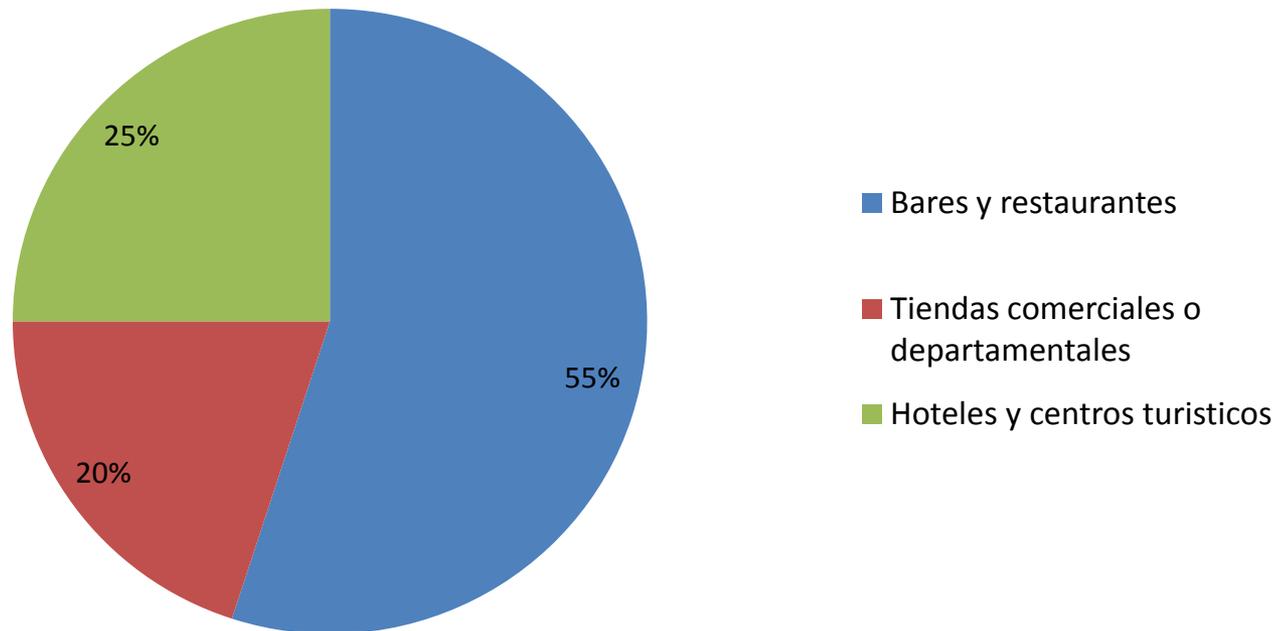
p.4

Problema y dimensión de clonación de tarjetas de crédito y débito

- Según la Condusef, en México la mayoría de los reportes de clonación de tarjetas proviene de bares y restaurantes, con 55 por ciento; tiendas comerciales o departamentales, 25 por ciento; y hoteles y centros turísticos, con 20 por ciento.
- De acuerdo con el organismo en su sitio de Internet, 57 por ciento de los cargos indebidos que se reciben ante la Condusef se deben al robo o extravío de tarjetas; 7% a fraudes vía Internet; y 36 por ciento a clonación.

Fuente: Tomado del sitio Condusef de www.condusef.gob.mx/ (consulta 24 de octubre de 2011).

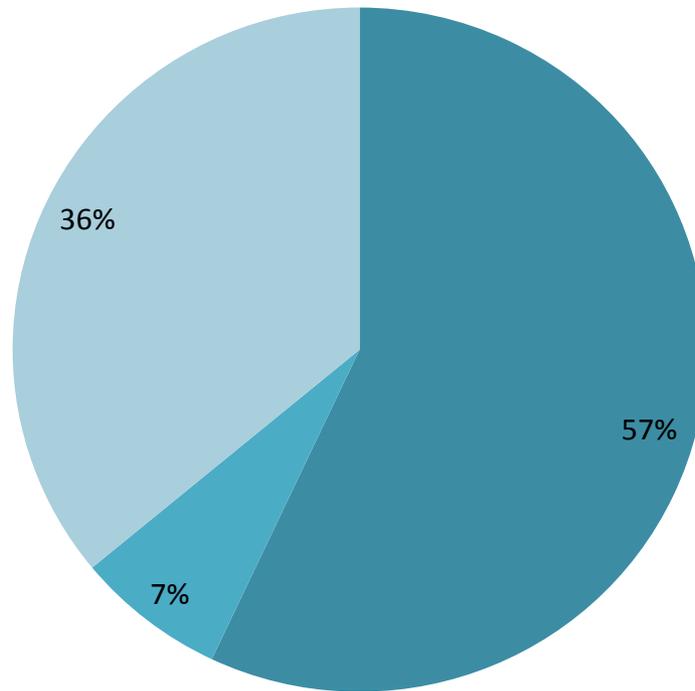
Lugares de mayor reporte de clonación de tarjetas en México



Fuente: Tomado del sitio Condusef de www.condusef.gob.mx/ consulta: (24 de octubre de 2011).

Cargos indebidos

■ Robo o extravío de tarjetas ■ Fraudes vía internet ■ Clonación



Fuente: Tomado del sitio Condusef de www.condusef.gob.mx/ consulta: (24 de octubre de 2011).

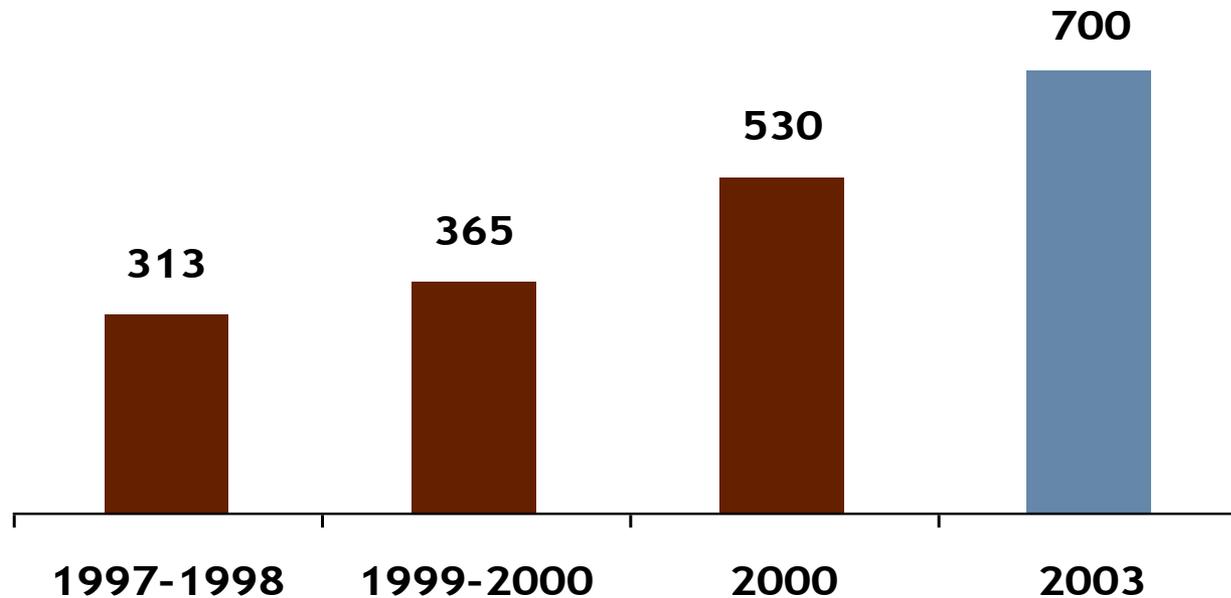
Definiciones y Datos

- Fraude bancario es el delito que se consume mediante el uso irregular de los productos que comercializan los bancos o mediante la presentación de una solicitud acompañada por documentación falsa para lograr la aprobación del crédito o la cuenta que de otra forma, es más difícil o imposible de obtener. Por las características de este tipo de delito, las instituciones bancarias se asumen como las víctimas más frecuentes.
- Tal es el caso de la clonación de tarjetas; los delincuentes que se dedican a esto utilizan diferentes tipos de dispositivos electrónicos que los ayudan a clonaras.
- Al momento en que un cliente inserta su tarjeta bancaria, el aparato electrónico graba la información mediante un escaneo de los códigos de las bandas magnéticas que se localizan al reverso de los plásticos.

Definiciones y Datos

- También se coloca un celular o una cámara en la parte superior del cajero, para grabar hasta 40 minutos de imágenes de clientes tecleando su contraseña NIP. Con esta información, los delincuentes pueden, con equipo codificador, transferir esos datos a otra tarjeta en blanco y realizar compras con cargo al dueño de la tarjeta o línea de crédito.
- El alcance de esta problemática se traduce en que, según la Asociación de Bancos de México (ABM), los clientes e instituciones crediticias pierden hasta 700 millones de pesos en un año debido a la clonación de tarjetas.
- Por su parte, estimaciones de Condusef señalan que en México el monto de los ilícitos con tarjetas bancarias puede llegar a superar los 1 mil millones de pesos. El razonamiento detrás de esta cifra es que mientras se incrementa cada día la circulación del “dinero plástico”, los bancos carecen de controles suficientes para evitar fraudes, clonación y robo, reconoce la Condusef.

PÉRDIDAS ANUALES DE INSTITUCIONES EMISORAS, NEGOCIOS Y TARJETAHABIENTES EN MÉXICO POR CLONACION DE TARJETAS 1997 – 2003 (millones de pesos)



Fuente: Elaborado a partir del artículo de Paulina Monroy de “La clonación de tarjetas aumenta” disponible en <http://beta2-0.informador.com.mx/economia/2010/178798/6/la-clonacion-de-tarjetas-aumenta.htm> (consulta 26 de octubre de 2011).

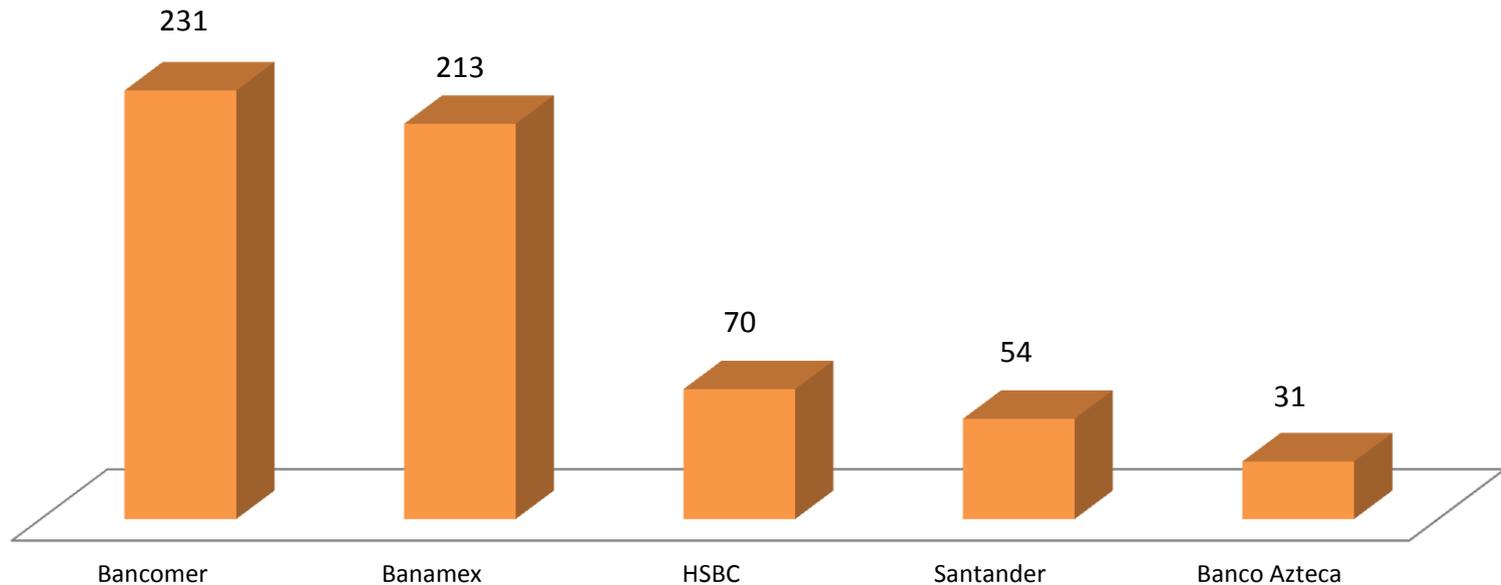
Definiciones y Datos

Estadísticas sobre clonación de tarjetas bancarias

- La clonación de tarjetas bancarias es un delito financiero que ha ido al alza durante los últimos años; tan sólo en el 2009 se reportaron más de 700 casos de tarjetas clonadas en México.
- También se ha incrementado el fenómeno del fraude en establecimientos como bares y restaurantes, donde meseros o encargados logran percatarse del NIP que el cliente tecleó, y en un momento oportuno, consuman la estafa.
- Según datos de la Comisión Nacional para la Protección de Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), durante 2009 en México fueron documentados 720 casos de tarjetas de crédito clonadas. De éstos, 231 correspondieron a tarjetas de Bancomer, 213 de Banamex, 70 de HSBC, 54 de Santander y 31 de Banco Azteca.

Definiciones y Datos

Estimación de casos de clonación de tarjetas bancarias por institución bancaria en México 2009



Fuente: Tomado de CONDUSEF de www.condusef.gob.mx/ consulta: (24 de octubre de 2011).

Definiciones y Datos

- Sin embargo, los datos sobre el fenómeno de clonación distan de ser información sistematizada.
- La información ofrecida por la Condusef se basa en datos indirectos, consistentes en los índices de reclamación de tarjetas de crédito y de débito, de las que se deriva la información de diferentes controversias, presentadas a continuación.

Índice de Reclamación de Tarjetas de Crédito al mes de diciembre de 2010

INSTITUCIÓN	RECLAMACIÓN (POR CADA 100,000 CONTRATOS)
Banco Wal-Mart México Adelante, S.A	6
Banco del Bajío, S.A	8
BanCoppel,S.A	10
Banco Regional de Monterrey, S.A	17
American Express Bank (México), S.A	20
BBVA Bancomer, S.A	26
Banco Nacional de México	32
Banco Santander, S.A	34
Banco Inbursa, S.A	38
Scotiabank Inverlat, S.A	40
Banco Mercantil del Norte, S.A	49
Banco Invex, S.A	66
HSBC México	77
Índice Promedio	32

El índice se calculó con base en el número de tarjetas de crédito proporcionados por la CNBV, incluyendo datos de las **SOFO**M: Tarjetas Banamex, Santander Consumo, Sociedad Financiera Inbursa, IXE Tarjetas y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de diciembre de 2010. Se muestran las instituciones cuyo índice es igual o mayor a uno. El índice promedio considera a estas instituciones. Nota: se excluyó a Banco Azteca, S.A por falta de confirmación de datos.

Fuente: Tomado de Condusef *Indicadores Estadísticos*, en www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/indice-reclamacion.pdf (consulta 24 de octubre de 2011).

Índice de Reclamación de Tarjetas de Débito al mes de diciembre del 2010

INSTITUCIÓN	RECLAMACIÓN (POR CADA 100,000 TARJETAS EMITIDAS)
BanCoppel, S.A	1
Banco Azteca, S.A	1
Banco Wal-mat de México Adelante, S.A	2
BBVA Bancomer, S.A	2
IXE Banco, S.A	2
HSBC México	2
Banco Santander,S.A	2
Banco Mifel, S.A	3
Banco Multiva,S.A	3
Banco Mercantil del Norte, S.A	3
Banco del Bajío, S.A	4
Banco Afirme, S.A	5
Banco Inbursa, S.A	6
Banco Nacional de México, S.A	18
Scotiabank Inverlat, S.A	29
Índice Promedio	6

El índice se calculó con base en el número de tarjetas de debito proporcionados por la CNBV y el número de reclamaciones recibidas en Condusef al mes de diciembre de 2010. Se muestran las instituciones cuyo índice es igual o mayor a uno. El índice promedio considera a estas instituciones.

Fuente: Tomado de Condusef *Indicadores Estadísticos*, en www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/indice-reclamacion.pdf (consulta 24 de octubre de 2011).

Definiciones y Datos

- De la información sobre controversias que se ha registrado en la Condusef, sin embargo, destaca que éstas obedecen más a los servicios de información de los burós de crédito, que a las actividades ligadas a la banca múltiple.¹
- Según la información consultada, en tercer lugar aparecen controversias ligadas a las sociedades anónimas especializadas en el otorgamiento de créditos a una determinada actividad o sector (hipotecarios, al consumo, automotrices, agroindustriales, microcréditos, a Pymes, bienes de capital, transporte, etc).

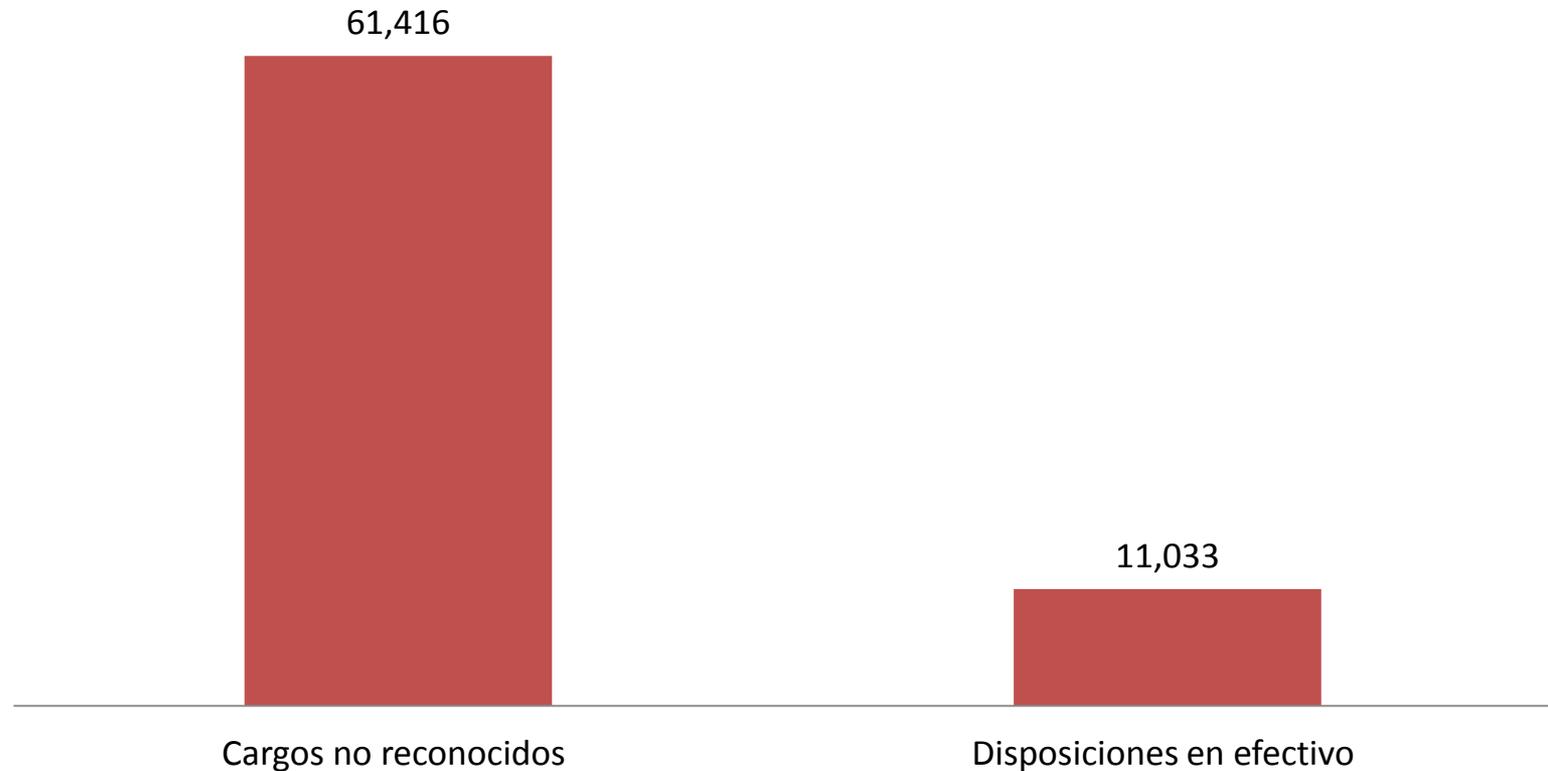
1/Se refiere a la captación de recursos del público a través de la realización de operaciones en razón de las cuales asumen pasivos a su cargo para su posterior colocación entre el público mediante las operaciones activas. Adicionalmente prestan una serie de servicios mediante la intermediación financiera.

Controversias registradas en la Condusef enero-julio de 2010-2011.

CONTROVERSIAS	2010	2011	VAR %
BANCA MULTIPLE	64,728	84,157	30.0
SOFOL	943	1,189	26.1
BANCA DE DESARROLLO	501	486	- 3.0
SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA	7,611	12,431	63.3
TOTAL	73,781	98,263	33.2

Fuente: Elaboración propia a partir de "Crece 30% clonación de tarjetas de crédito" publicado por *Reforma negocios* el 6 de septiembre de 2011.

Naturaleza de las controversias por fraude Condusef 2007-2011



Elaboración propia a partir de artículo de Romina Román Pineda “*Quejas por clonar tarjetas suben 15 %*” publicado por el periódico *El Universal* el 15 de Febrero de 2010 en www.eluniversal.com.mx/finanzas/77395.html (consulta el 24 de octubre de 2011).

Estadísticas nacionales de CONDUSEF

2006-2010

Sector BANCA MÚLTIPLE: PRODUCTO TARJETA DE CRÉDITO

ASESORÍAS TÉCNICO-JURÍDICAS

TOP10 2006

Total: 15,228 Asesorías

Posición	Causa	Acciones de atención	Part.
1	Cargo indebido de intereses y gastos de cobranza	3,557	23%
2	Cargo indebido por consumos y/o disposiciones no efectuadas	3,500	23%
3	Cargo indebido de comisiones	1,698	11%
4	Pago no reconocido	346	2%
5	No recepción de estados de cuenta	247	2%
6	Cuota anual cobrada sin recepción del plástico	237	2%
7	Cobro de comisión por mora (pago tardío) no aceptado	221	1%
8	Inconformidad con la aplicación del pago en los planes especiales (pagos fijos)	203	1%
9	Cobro indebido por disposiciones de efectivo no reconocidas	151	1%
10	Cobro de comisión por reposición de plástico no aceptada	97	1%

Nota: Otras causas: 4,971 acciones de atención (33%)

TOP10 2010

Total: 138,265 Asesorías

Posición	Causa	Acciones de atención	Part.
1	Consumos no reconocidos	24,243	18%
2	Solicitud de cancelación de crédito (sin adeudo) no atendida	23,515	17%
3	Negociación de créditos	16,460	12%
4	Gestión de cobranza	12,062	9%
5	Convenio/reestructura de pago no respetado por el banco	10,894	8%
6	Cobro de comisión no reconocida	8,796	6%
7	Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	8,751	6%
8	Cobro de intereses no pactados en el contrato	6,424	5%
9	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	4,816	3%
10	Cuota anual cobrada sin recepción del plástico	2,955	2%

Nota: Otras causas: 19,349 acciones de atención (14%)

Fuente: Tomado de Condusef "Estadísticas Nacionales de la Condusef", disponible en www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/top-causas.pdf (consulta 24 de octubre de 2011).

- Sin embargo, a pesar de que el porcentaje del rubro “cargo indebido por consumo y/o disposiciones no efectuadas” representa el 20% de los casos en 2006 y 2010, su cantidad se ha disparado de 634 acciones de atención a 15,284 en solamente cuatro años. De ellos, no es posible saber en cuántos casos se presentó el problema de clonación de tarjetas bancarias.
- El mismo comportamiento sucede con el indicador de controversias de tarjetas de crédito, cuyo crecimiento ha sido superior al doble en cuatro años.

Sector BANCA MÚLTIPLE: PRODUCTO TARJETA DE CRÉDITO CONTROVERSIAS

TOP10 2006

Total: 31,391 Controversias

Posición	Causa	Acciones de atención	Part.
1	Cargo indebido por consumos y/o disposiciones no efectuadas	6,340	20%
2	Cargo indebido de intereses y gastos de cobranza	6,182	20%
3	Cargo indebido de comisiones	2,483	8%
4	Pago no reconocido	772	2%
5	Cuota anual cobrada sin recepción del plástico	656	2%
6	Inconformidad con la aplicación del pago en los planes especiales (pagos fijos)	484	2%
7	Consumos no efectuados en establecimientos	404	1%
8	No recepción de estados de cuenta	271	1%
9	Cobro indebido por disposiciones de efectivo no reconocidas	250	1%
10	Consumos no efectuados después de día y hora de reporte de robo o extravío	215	1%

Nota: Otras causas: 13,334 acciones de atención (42%)

TOP10 2010

Total: 75,341 Controversias

Posición	Causa	Acciones de atención	Part.
1	Solicitud de cancelación de crédito (sin adeudo) no atendida	16,160	21%
2	Consumos no reconocidos	15,284	20%
3	Gestión de cobranza	14,308	19%
4	Convenio/reestructura de pago no respetado por el banco	5,692	8%
5	Modificación al Buró de Crédito	3,533	5%
6	Inconformidad con el saldo del crédito o del monto de las amortizaciones	2,943	4%
7	Cobro de productos o servicios no contratados por el cliente	2,630	3%
8	Eliminación del Buró de Crédito	2,069	3%
9	El banco no entrega la carta liberación de adeudos y/o (carta finiquito, factura, garantía)	2,057	3%
10	Cobro de intereses no pactados en el contrato	1,948	3%

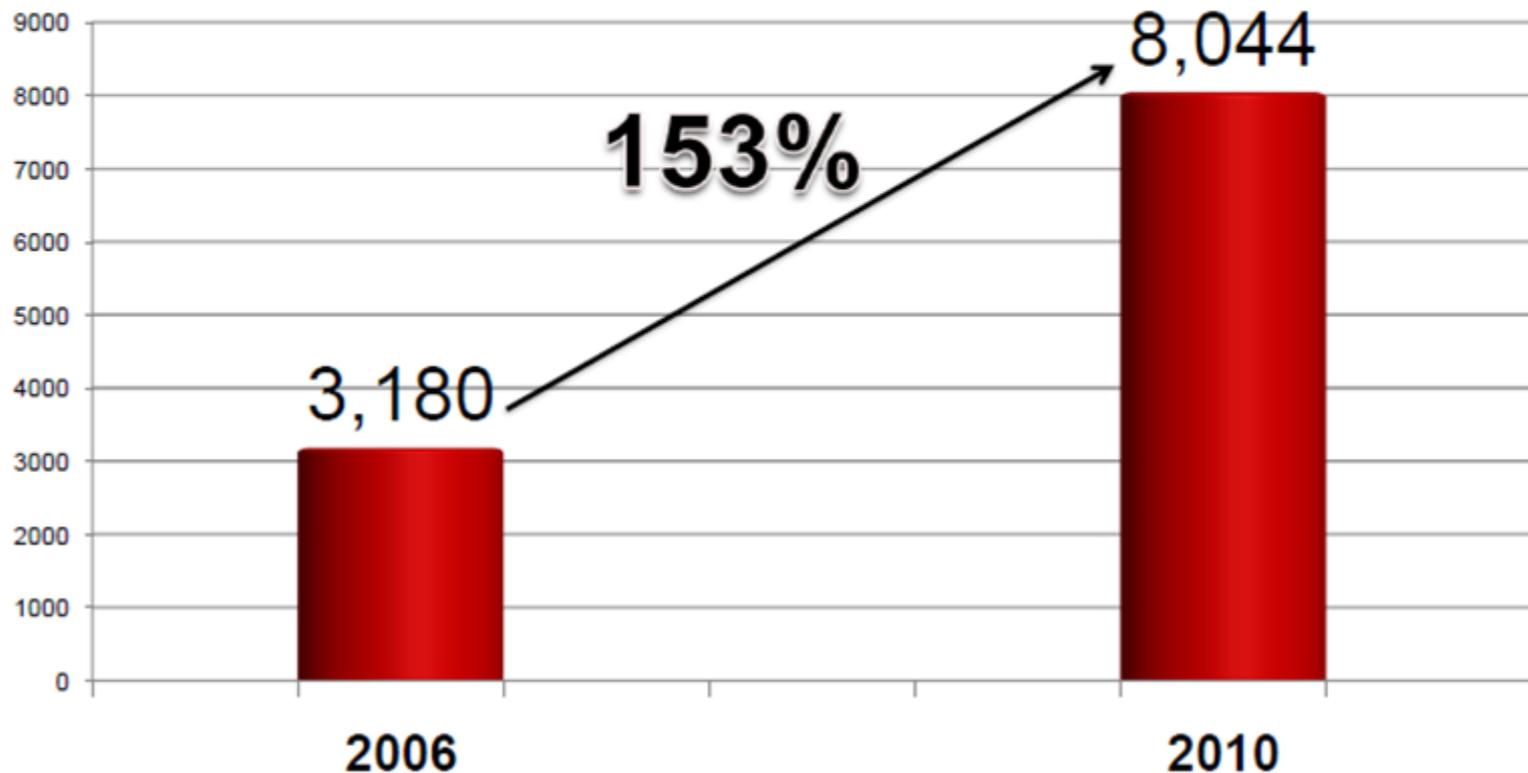
Nota: Otras causas: 8,717 acciones de atención (11%)

Fuente: Tomado de Condusef “ *Estadísticas Nacionales de la Condusef*”, disponible en www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/top-causas.pdf (consulta 24 de octubre de 2011).

Estadísticas nacionales de CONDUSEF

2006-2010

Sector BANCA MÚLTIPLE: PRODUCTO CRÉDITO PERSONAL CONTROVERSIAS



Fuente: Tomado de Condusef "Estadísticas Nacionales de la Condusef", disponible en <http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/estadistica/top-causas.pdf> (consulta 24 de octubre de 2011).

Problemas en instituciones

II. PAPEL DE LAS INSTITUCIONES Y ASOCIACIONES RELACIONADAS CON LA CLONACIÓN DE TARJETAS

ATRIBUCIONES DE LA CONDUSEF QUE REGULAN A LAS INSTITUCIONES EN BENEFICIO DE LOS USUARIOS^{1/}

- 1.- Elaborar programas de educación financiera.**
- 2.- Actuar como consultor y elaborar estudios de materia de productos y servicios financieros.**
- 3.- Fungir como órgano de consulta del gobierno federal en materia de protección al usuario.**

^{1/} Elaborado a partir del “Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros” publicado en el Diario Oficial de la Federación del 25 de junio de 2009. (consulta el 24 de octubre de 2011)

- 4.- Informar a los usuarios sobre las acciones u omisiones de las instituciones financieras que afectan sus derechos y la forma en que pueden ser compensados.**
- 5.- Expedir disposiciones de carácter general que establezcan la información que deberán proporcionar a esta comisión las instituciones financieras en materia de prevención y protección al usuario.**

- 6.- Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los productos o servicios financieros.**
- 7.- Intercambiar información con el Banco de México sobre costos de productos.**
- 8.- Analizar y dictaminar contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación de los diferentes productos y servicios financieros que se encuentran en el mercado.**

- 9.- Investigar hechos violatorios a la ley de instituciones de crédito en materia de protección a usuarios de servicios financieros.**

- 10.- Supervisar y sancionar el incumplimiento a lo dispuesto por las disposiciones de carácter general que emita esta comisión.**

- 11.- Publicar las sanciones impuestas a las instituciones de crédito.**

12.- Denunciar ante el ministerio público los hechos que pueden ser constitutivos de delitos.

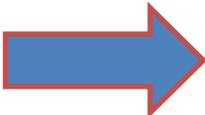
13.- Supervisar y vigilar a las instituciones financieras en cuanto al cumplimiento de las leyes relativas al sistema financiero la inspección la realizara la CNBV, a petición de la Condusef.

- **La prevención y corrección se llevara a cabo mediante procedimientos forzosos.**

Procedimientos de atención al público

Cuantías para tramites de conciliación, dictamen técnico y defensoría legal.

Inferiores a 12.7 millones de pesos  Bancos y otras entidades

Inferiores a 25 millones de pesos  Aseguradoras

*Estas cantidades se ajustarán de acuerdo con el valor de la UDI.

1/ Elaborado a partir del “Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros” publicado en el *Diario Oficial de la Federación* del 25 de junio de 2009. (consulta el 24 de octubre de 2011)

LA CONDUSEF ESTÁ FACULTADA PARA EMITIR DISPOSICIONES REFERENTES A:

- 1.- Mecánica de terminación de operaciones financieras.
- 2.- Practicas sanas en el ofrecimiento de productos y servicios financieros.
- 3.- Requisitos de las cuentas cuyo destino sea la asistencia social derivado de catástrofes naturales.
- 4.- Información para la publicidad de comisiones.
- 5.- Requisitos y términos para contratos de adhesión, publicidad, estados de cuenta y comprobantes de operación, señalando aquellos contratos que deberán contar con autorización de la CONDUSEF y lo que debe entenderse por operaciones masivas.
- 6.- Términos y forma de la publicidad y difusión del CAT.

Fuente: Elaborado a partir del “Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros” publicado en el *Diario Oficial de la Federación* del 25 de junio de 2009. (consulta el 24 de octubre de 2011).

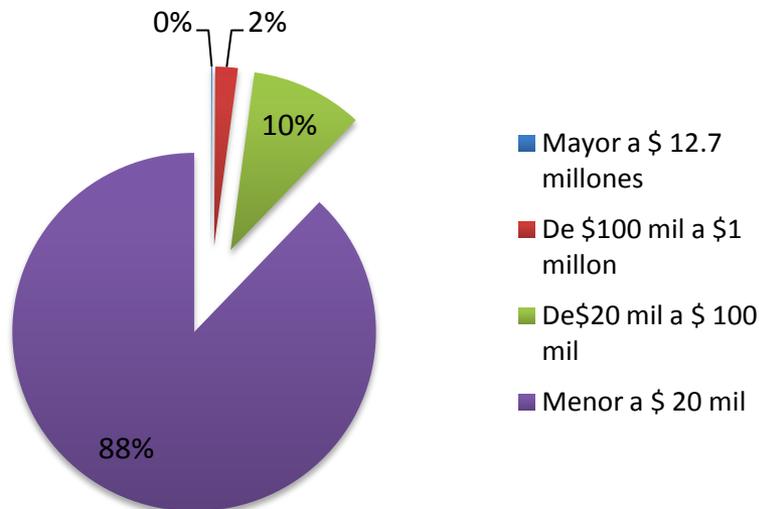
ATRIBUCIONES CORRECTIVAS EN BENEFICIO PARA LOS USUARIOS

- 1.- Agilizar el procedimiento conciliatorio, ya sea vía telefónica o por algún otro medio idóneo que considere pertinente.
- 2.- Hacer más eficientes los requerimientos de información a las instituciones financieras para reducir tiempos en el desahogo de reclamaciones.
- 3.- Requerir a las instituciones financieras que tomen medidas para combatir o detener prácticas que lesionen los derechos de los usuarios y publicar dichos requerimientos.
- 4.- Denunciar ante el Ministerio Público los hechos que puedan ser constitutivos de delitos.

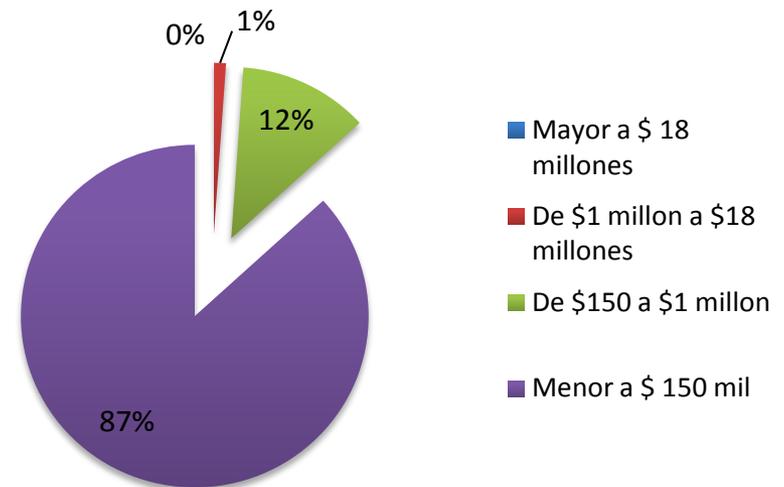
Fuente: Elaborado a partir del “Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros” publicado en el *Diario Oficial de la Federación* del 25 de junio de 2009. (consulta el 24 de octubre de 2011).

MONTOS RECLAMADOS A BANCOS Y COMPAÑÍAS DE SEGUROS MÉXICO, 2008 - 2010

EN BANCOS



EN COMPAÑÍA DE SEGUROS



Fuente: Elaborado a partir del “Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros” publicado en el *Diario Oficial de la Federación* del 25 de junio de 2009. (consulta el 24 de octubre de 2011).

AMERICAN EXPRESS

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	PROTECCIÓN CONTRA FRAUDES
American Express Bank	The Platinum Credit Card American Express	Para los cargos que el titular no reconozca y en el entendido de que no ha contribuido en forma alguna a que la tarjeta sea utilizada en forma indebida, el titular deberá comunicarlo por escrito en un plazo no mayor a 24 horas para que la institución proceda a cancelar la tarjeta. Por lo tanto el titular no será responsable de los cargos no reconocidos a partir de que la institución reciba el recibo de cancelación.
	Gold Cash Back de American Express	
	The Gold Credit Card American Express	
	Tarjeta de Crédito American Express Aeroméxico	
	Tarjeta de crédito (verde) American Express	
	Blue The American Express	
	The Platinum Sky plus Credit Card American Express	

FUENTE: Elaboración propia a partir de informe de Condusef "protección contra fraudes en www.condusef.gob.mx/PDF-s/cuadros_comparativos/bancos/cuentas_cred/seguros_asociados/prot_fraudes.swf .

BANAMEX

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	PROTECCIÓN CONTRA FRAUDES
Banamex	Clásica Internacional	Aplica para aquellas transacciones realizadas con las tarjetas no reconocidas por el cliente, para lo cual el titular deberá dar aviso en caso de que aparezcan cargos fraudulentos derivados de robo o extravío, en este caso el banco podrá asumir las disposiciones realizadas en forma fraudulenta desde las 72 horas anteriores al reporte .
	B- Smart	
	Oro Plus	

FUENTE: Elaboración propia a partir de informe de Condusef "protección contra fraudes en www.condusef.gob.mx/PDF-s/cuadros_comparativos/bancos/cuentas_cred/seguros_asociados/prot_fraudes.swf .

BANCO AFIRME

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	PROTECCIÓN CONTRA FRAUDES
Banca Afirme	Tarjeta de crédito clásica	En caso de cargos que el titular no reconozca, deberá notificar a Afirme de cualquiera de las tarjetas entregadas al titular anexando copias del estado de cuenta donde aparezcan éstos así como copia del estado de cuenta como copia de identificación oficial.
	Tarjeta de Crédito Oro	

FUENTE: Elaboración propia a partir de informe de Condusef "protección contra fraudes en www.condusef.gob.mx/PDF-s/cuadros_comparativos/bancos/cuentas_cred/seguros_asociados/prot_fraudes.swf

SANTANDER

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	PROTECCIÓN CONTRA FRAUDES
Santander	Clásica Masterd Card y visa	No cuenta con protección
	Oro Mastercard	No cuenta con protección
	Ligth	No cuenta con protección
	Uni- Santander-K	No cuenta con protección
	Santander Black	Cobertura de todos los fraudes realizados con la tarjeta sin importar cuándo la reporte o el monto robado.

FUENTE: Elaboración propia a partir de informe de Condusef "protección contra fraudes en www.condusef.gob.mx/PDF-s/cuadros_comparativos/bancos/cuentas_cred/seguos_asociados/prot_fraudes.swf

BANCO BAJIO

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	PROTECCIÓN CONTRA FRAUDES
Banco Bajío	Clásica Internacional	Blindaje de seguridad que lo respalda ante cualquier uso de la tarjeta por clonación o fraude que se presente dentro de un plazo de 72 horas previas a la notificación de titular por robo o extravío, dicho blindaje también lo protege ante eventos posteriores al reporte.

FUENTE: Elaboración propia a partir de informe de Condusef “protección contra fraudes en www.condusef.gob.mx/PDF-s/cuadros_comparativos/bancos/cuentas_cred/seguros_asociados/prot_fraudes.swf

BANCO INBURSA

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	PROTECCIÓN CONTRA FRAUDES
Banco Inbursa	Tarjeta de Crédito Efe	Cubre el saldo de las disposiciones realizadas en forma fraudulenta a partir de la notificación al centro de atención a usuarios.
	Tarjeta de crédito Inbursa Telcel	
	Tarjeta de crédito enlace médico	
	Tarjeta de Crédito Oro	
	Tarjeta de Crédito Volaris Inbursa	Este seguro cubre la pérdida económica a causa del uso fraudulento de la tarjeta de crédito a causa de pérdida, falsificación, robo o extravió.
	Tarjeta de crédito Gas Natural	

FUENTE: Elaboración propia a partir de informe de Condusef "protección contra fraudes en www.condusef.gob.mx/PDF-s/cuadros_comparativos/bancos/cuentas_cred/seguros_asociados/prot_fraudes.swf

HSBC

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	PROTECCIÓN CONTRA FRAUDES
HSBC	Clásica Masterd Card Y visa	Cubre aquellos cargos que no sean reconocidos por el cliente siempre que hayan sido reportados a la institución.
	Oro Masterd Card y Visa	

FUENTE: Elaboración propia a partir de informe de Condusef "protección contra fraudes en http://www.condusef.gob.mx/PDF-s/cuadros_comparativos/bancos/cuentas_cred/seguros_asociados/prot_fraudes.swf

IXE

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	PROTECCIÓN CONTRA FRAUDES
Ixe Banco	Ixe Visa Internacional Oro	La cobertura es limitada y debe ser reportada máximo 90 días después de la fecha de corte.

FUENTE: Elaboración propia a partir de informe de Condusef "protección contra fraudes en www.condusef.gob.mx/PDF-s/cuadros_comparativos/bancos/cuentas_cred/seguros_asociados/prot_fraudes.swf

SCOTIABANK

INSTITUCIÓN	TIPO DE TARJETA	PROTECCIÓN CONTRA FRAUDES
Scotiabank	Clásica	Esta cobertura sólo aplica para el caso de robo o extravío de la tarjeta de crédito.
	Oro	
	Platinum	
	Scotiabank NFL	
	Scotia Line	

FUENTE: Elaboración propia a partir de informe de Condusef “protección contra fraudes en www.condusef.gob.mx/PDF-s/cuadros_comparativos/bancos/cuentas_cred/seguros_asociados/prot_fraudes.swf

TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

IV.MARCO JURÍDICO

MARCO JURÍDICO

REGLAS DE TARJETAS DE CRÉDITO

- El Banco de México ha emitido nuevas Reglas de Tarjetas de crédito entre ellas, se encuentran:



Fuente: Tomado de Circular 29/2008 publicado en el "Diario Oficial de la Federación" el 11 de julio de 2008.

MARCO JURÍDICO

a) Otorgar mayor protección a los tarjetahabientes en caso del robo o extravío de sus tarjetas de crédito, estableciendo procedimientos sencillos y expeditos que les permitan solicitar ante las emisoras las aclaraciones correspondientes. Lo anterior, sin perjuicio del derecho que tienen los tarjetahabientes de acudir, entre otros, al procedimiento previsto en el artículo 23 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

MARCO JURÍDICO

b) Establecer incentivos para que las emisoras de tarjetas de crédito adopten medidas adicionales en beneficio de los tarjetahabientes, a fin de reducir riesgos derivados del uso de ellas en transacciones comerciales a través de páginas electrónicas en la red mundial (Internet); así como para evitar el uso indebido de la información contenida en dichas tarjetas de crédito (“clonación”).

MARCO JURÍDICO

- c) **Homologar las reglas y formatos** que permiten a los tarjetahabientes autorizar con cargo a sus tarjetas de crédito el pago recurrente de bienes o servicios, con las reglas de domiciliación en tarjetas de débito. Lo anterior, con el fin de facilitar la contratación, objeción de cargos improcedentes y la cancelación de dicho servicio de forma rápida y segura.

MARCO JURÍDICO

d) Establecer la manera en que las emisoras de tarjetas de crédito debían determinar el importe del pago mínimo que solicitan a los tarjetahabientes en cada periodo, mediante la incorporación de una fórmula que propicie que con cada pago mínimo se amortice parte del principal del crédito, a fin de procurar que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable.

MARCO JURÍDICO

e) Actualizar la regulación en materia de tarjetas de crédito a fin de facilitar su consulta y aplicación. Es por ello que con la entrada en vigor de estas Reglas, se abrogó la Circular 29/2008 publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 11 de julio de 2008, incluyendo su modificación dada a conocer mediante la Circular 4/2010 publicada en el *Diario Oficial* el 18 de enero de 2010.

EL BANCO DE MÉXICO Y SUS REGLAS PARA REGULAR LAS OPERACIONES Y ACTIVIDADES DE LAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA Y SUS USUARIOS^{1/}

- A partir de 2010 el Banco de México modificó las “Reglas generales a las que deberán sujetarse las operaciones y actividades de las sociedades de información crediticia y sus usuarios” con el objeto de prever la posibilidad de que dichas sociedades puedan entregar a los usuarios reportes de crédito de sus clientes, cuando utilicen la huella digital de éstos en sustitución de su firma autógrafa como el medio para obtener su autorización, siempre que los usuarios puedan demostrar de manera fehaciente que la huella digital se capturó exclusivamente para dicho propósito.
- Asimismo, se efectuaron diversas precisiones a las reglas considerando las modificaciones a la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, publicadas en el *Diario Oficial de la Federación* el 25 de mayo de 2010.

^{1/}FUENTE: Tomado a partir de la Ley para regular las sociedades de información crediticia “publicada en *Diario Oficial de la Federación* el 25 mayo de 2010”.

Actualización de Ley de Protección y Servicios al Usuario de Servicios Financieros

- Tiene por objeto la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.

FUENTE: Tomado de art.1º Ley de Protección y Servicios al Usuario de Servicios Financieros, “publicado en el Diario Oficial de la Federación” 30 agosto de 2011 .

PAPEL DE LA CONDUSEF EN PROTECCIÓN DEL TARJETAHABIENTE:

1.- La Condusef se convierta en un órgano supervisor de las atribuciones tendientes a la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros, particularmente respecto de las instituciones otorgantes de financiamiento y crédito.



CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

PAPEL DE LA CONDUSEF

- 2.- La Condusef se instituye como titular de la transparencia financiera.
- 3.- Las reformas ratifican el compromiso del Estado con la educación financiera de todos los usuarios.

FUENTE: Véase Ley de protección y defensa del usuario, publicado en www.condusef.gob.mx/PDF-s/.../2010/Ley_2009_version_2010.pdf (consultado el 24 de octubre de 2011).

Proyecto de decreto modifica diversas disposiciones de las Leyes de Instituciones de Crédito y la General de Títulos y Operaciones de Crédito, así como de los Códigos Federal de Procedimientos Penales y el Penal Federal.*

Con 370 votos a favor, cero en contra y dos abstenciones, la Cámara de Diputados aprobó reformas a diversos ordenamientos a fin de tipificar, clasificar y castigar la clonación de tarjetas de crédito, débito, servicios y otros instrumentos de pago de bienes y servicios.

El documento responde a las observaciones hechas por el Ejecutivo al dictamen aprobado el 25 de abril de 2006 en la Cámara de Diputados y el 27 del mismo mes y año en el Senado de la República. En su contenido especifica:

- No existen elementos que permitan acreditar que los responsables de tales delitos formen parte de organizaciones con características de delincuencia organizada, por lo que se suprime la referencia a normar el tema de la clonación de tarjetas como delincuencia organizada.

*Fuente: Elaborado a partir de “aprobado el dictamen sobre clonación de tarjetas”, Boletín N°. 2400 del 26 de marzo de 2008 de la Cámara de Diputados en

http://201.147.98.14/english/005_comunicacion/a_boletines/2008_2008/003_marzo/26_26/2400_aprobado_el_dictamen_sobre_clonacion_de_tarjetas (consulta el 20 de octubre de 2011).

- Que la reforma no implicaría una erogación mayor de recursos económicos para la Procuraduría General de la República; no aumentaría la carga de trabajo de la Subprocuraduría de Investigación Especializada en Delincuencia Organizada no habría necesidad de crear una unidad especializada con un titular, dos coordinadores generales, cuatro fiscalías, 20 agentes del Ministerio público de la Federación y demás recursos humanos.
- Dichas reformas buscan reestructurar el delito de falsificación y uso indebido de tarjetas de crédito, débito, cheques o en general cualquier otro instrumento de pago, de los utilizados o emitidos por instituciones de crédito del país o del extranjero.
- Sanciona con prisión de tres a nueve años y de treinta mil a trescientos mil días multa, al que sin causa legítima o sin consentimiento de quien esté facultado para ello, fabrique, enajene o altere tarjetas de crédito, débito, cheques, formatos o esqueletos de cheques o en general cualquier otro instrumento de pago utilizado por instituciones de crédito del país o del extranjero.

- Igual tratamiento penal se dará a quien copie o reproduzca la banda magnética o el medio de identificación electrónica, óptica o de cualquier otra tecnología de cualquiera de dichos instrumentos; sustraiga, copie o reproduzca información que contengan o posea, adquiera, utilice o comercialice equipos o medios electrónicos, ópticos para conseguir información con el propósito de obtener recursos económicos.
- La misma pena se impondrá a quien posea, adquiera, utilice, comercialice o distribuya, cualquiera de esos instrumentos de pago, a sabiendas de que estén alterados o falsificados e ilegalmente acceda a los equipos del sistema bancario mexicano, para obtener recursos económicos, información confidencial o reservada, o quien altere el mecanismo de funcionamiento de los mismos para obtener recursos económicos o información confidencial.
- Mayor certeza jurídica se adiciona el término de *tarjetas de servicio*, y las define como las emitidas por empresas comerciales no bancarias.

- Propone tipificar la clonación como un delito especial, a fin de evitar que los delincuentes gocen del beneficio constitucional de la libertad bajo fianza.