

TIPO DE REVISIÓN: DESEMPEÑO

Suplantación de Identidad

Ente fiscalizado

CONDUSEF - CNBV

Número de auditoría:

49-GB

¿Por qué se practicó esta auditoría?

CRITERIOS DE SELECCIÓN

En México, el derecho a la identidad se estableció en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el 17 de junio de 2014, mediante la adición del párrafo octavo al artículo 4º.

La suplantación o usurpación de identidad de los usuarios de servicios financieros es el acto mediante el cual una persona obtiene, transfiere o se apropia de manera indebida de los datos de otra sin su autorización, usualmente para cometer actos ilícitos.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2018, de los 79,096,071 personas de entre 18 y 70 años, el 68.0% hace uso de los servicios financieros, de los cuales el 10.8% (5,810,492) presentaron algún problema de clonación de tarjetas, robo de identidad o fraude en los tres años anteriores al levantamiento de la encuesta, el 53.9% (3,129,591) presentó problemas relacionados con el robo de identidad, lo que representa un problema público que requiere atención, a fin de disminuir la vulneración de la identidad de los usuarios de servicios financieros.

¿Qué se auditó?

Las acciones realizadas en 2019 por la CONDUSEF y la CNBV para fortalecer las medidas gubernamentales para prevenir y atender los casos vinculados con la suplantación de identidad; el avance en el cumplimiento de los compromisos individuales y conjuntos, suscritos por dichas comisiones en las "Bases de colaboración en materia de suplantación o usurpación de identidad" (BCMSUI); la regulación, en términos de las principales modificaciones al marco normativo para que las instituciones financieras identifiquen plenamente a los usuarios mediante bases de datos biométricas, así como del protocolo de actuación definido por la CONDUSEF para identificar posibles casos de suplantación de identidad; la supervisión de las instituciones financieras, llevada a cabo por ambas comisiones, para verificar, mediante acciones de inspección, vigilancia, prevención y sanción el cumplimiento de la normativa; la promoción de medidas de educación financiera; el asesoramiento ante la posible suplantación de identidad realizado por la CONDUSEF, así como la asesoría y defensa proporcionada a los usuarios, y la resolución de las reclamaciones, a fin de proteger y defender los derechos de los usuarios de servicios financieros, ante una posible suplantación de identidad, procurar la equidad de las relaciones entre éstos y las instituciones financieras y contribuir a inhibir la suplantación de identidad en el sistema financiero mexicano.

UNIVERSO SELECCIONADO

NA

MUESTRA AUDITADA

NA



Principales resultados de la auditoría

Respecto del diseño de las medidas gubernamentales ante la suplantación de identidad, a 2019, no se había definido una política integral o estrategia para atender el problema de manera específica, además, a ese año, la legislación federal no incluyó un tipo penal que sancionara el robo de identidad.

A 2019, estuvieron vigentes las BCMSUI, con el objeto de coadyuvar a inhibir la utilización del Sistema Financiero Mexicano para la suplantación de identidad, pero a 3 años de su suscripción, han sido insuficientes para la CONDUSEF y la CNBV como marco de colaboración y coordinación para disminuir la incidencia del robo de identidad, ya que como resultado de su suscripción y vigencia, no se identificó que representaran un esfuerzo adicional a las actividades que ya realizan en su desempeño, pues registraron deficiencias en el cumplimiento de los compromisos.

En materia de regulación, a 2019, si bien estuvieron vigentes las modificaciones a la Circular Única de Bancos (CUB) por la CNBV para fortalecer la plena identificación de los clientes y la CONDUSEF modificó el Protocolo de Atención sobre Robo de Identidad (PORI) disminuyendo en 10 días hábiles la atención de reclamaciones en el sector de banca múltiple durante gestiones electrónicas, la regulación no fue suficiente, ya que la CNBV no logró que las instituciones de crédito implementaran la identificación del usuario conforme a los plazos previstos, debido a que no definió una estrategia para evitar postergar su cumplimiento y las modificaciones al PORI de la CONDUSEF representaron una protección diferenciada que se vuelve inequitativa para los usuarios.

En la supervisión, las 8 visitas de inspección realizadas en 2019 por la CNBV y los 18 actos de vigilancia de la CONDUSEF, fue un proceso eficaz para detectar y sancionar incumplimientos en la normativa, pero no fue un insumo para retroalimentar la prevención de la suplantación de identidad.

Sobre la promoción, en 2019, la CONDUSEF realizó 112 acciones de educación financiera, las cuales incrementaron en promedio 41.4%, respecto de 2015, pero no contó con mecanismos para conocer su alcance, en términos de cobertura e impacto económico y social.

En cuanto a la asesoría, defensa y resolución de las reclamaciones, llevada a cabo por la CONDUSEF en 2019, se presentaron 6,546 reclamaciones por una posible suplantación de identidad a las que la comisión atendió mediante el mismo número de acciones de defensa, pero las asesorías técnico-jurídicas, así como la defensa presentaron deficiencias en términos de oportunidad, calidad y satisfacción del usuario, lo que, aunado al uso generalizado por los usuarios de las tecnologías de información y de dispositivos móviles, se tradujo en un incremento de reclamaciones presentadas en la comisión por suplantación de identidad del 11.9% en el periodo 2016-2019, así como una probable inequidad en las relaciones entre usuarios e instituciones, ya que de las reclamaciones por suplantación, se concluyeron 5,640, de las que el porcentaje de resolución a favor del usuario fue del 59.2%, que disminuyó respecto del 74.4% de 2016, en tanto que del monto reclamado (215.18 millones de pesos), únicamente se restituyó el 49.1%, que disminuyó 33.0 puntos porcentuales, respecto del 82.1% abonado en 2018, que podría asociarse con la falta de criterios de resolución en el proceso de gestión electrónica en el que se realizó el mayor número de acciones de defensa.

Principales acciones emitidas

Con las recomendaciones al desempeño se pretende promover que exista una estrategia o política integral de gobierno para atender la suplantación de identidad; impulsar ante la Cámara de Diputados para que analice o emita propuestas para tipificar como delito la suplantación de identidad; el cumplimiento de compromisos individuales y conjuntos y la modificación y actualización de las Bases de Colaboración en Materia de Suplantación o Usurpación de Identidad; contar con un marco normativo eficaz para la plena identificación del cliente; fortalecer la supervisión de instituciones y la promoción de medidas preventivas ante el uso generalizado de tecnologías de información; así como impulsar modificaciones en los procesos y mecanismos de la CONDUSEF que permitan mejorar la calidad de la atención de las inconformidades de los usuarios y la sistematización de la información que coadyuve a proteger los derechos e intereses de los usuarios, a disminuir su vulnerabilidad, y a procurar la equidad entre éstos y las instituciones financieras.

