

FRAUDE EN SERVICIOS FINANCIEROS

Informe de resultados
Septiembre 2021

JBN: 21-060002-01

© 2021 Ipsos. Todos los derechos reservados. Contiene información confidencial y de propiedad de Ipsos y no puede ser divulgada o reproducida sin el consentimiento previo por escrito de Ipsos. IPSOS CHILE cumple con los requerimientos de calidad de la norma internacional ISO 20252 en Investigación de Mercados, Social y de Opinión

© Ipsos | Fraude en servicios financieros



METODOLOGÍA

TÉCNICA

**Encuestas
autoadministradas a
través de panel
certificado Ipsos
(IIS) de acceso
online**

UNIVERSO

**Clientes de
servicios
financieros**

**Con cuenta corriente o tarjetas de
pago (débito, crédito de banco o
casa comercial)**

MUESTRA

750

Casos

**Cada entrevistado
responde por todas las
instituciones donde es
cliente**

Entrevistas realizadas entre el 5 y 11 de agosto de 2021

SOCIODEMOGRÁFICOS

750

Entrevistados

Con, al menos, una
cuenta corriente o
tarjetas de pago
(débito, crédito de
banco o casa
comercial)

49%  |  51%

Edad	%
18-34	31%
35-44	24%
45-54	19%
55-64	13%
65++	14%



Gran Santiago 58%
Regiones 42%

GSE	%
ABC1	47%
C2	25%
C3-D	28%

PERFIL DE LA MUESTRA

750
Entrevistados

536 Con cuenta corriente

517 Con tarjeta crédito banco

741 Con tarjeta de débito

485 Con tarjeta de crédito casa comercial

3,4

Es el promedio de instituciones evaluadas por entrevistado

Lo que equivale a

2.543
Evaluaciones

PERFIL DE LA MUESTRA

5,1

Es el número promedio de tarjetas de pago (crédito y débito) por cliente

2,2

Tarjetas de débito

1,6

Tarjetas de crédito casa comercial

1,3

Tarjetas de crédito banco



26%

Ha sido víctima de FRAUDE alguna vez



INSTITUCIONES EVALUADAS

BANCO  BICE

BANCO security

falabella. hites

Banco de Chile

 Santander

 BancoEstado[®]
desde 1855

 Itaú

 cencosud

 LAPOLAR

 Banco Falabella

 Bci

banco ripley


 Scotiabank

abccdin

FRAUDE FINANCIERO

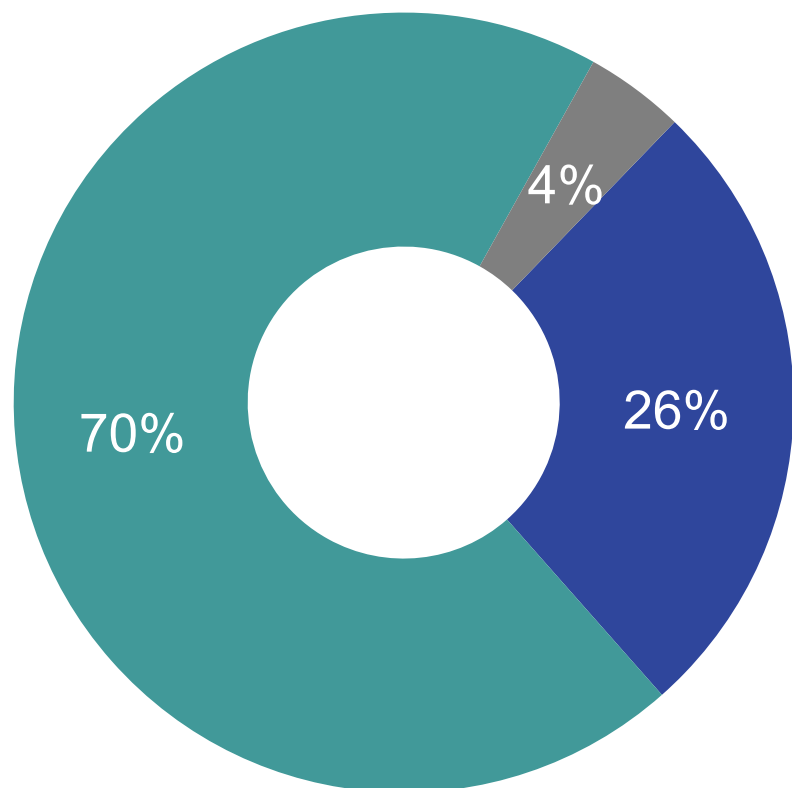


UNO DE CADA CUATRO CLIENTES DECLARA HABER SIDO VÍCTIMA DE FRAUDE ALGUNA VEZ

¿Alguna vez fue víctima de FRAUDE por robo de información personal, robo o clonación de tarjetas de pago (débito o crédito)?

Base: 750 casos, 2543 clientes

■ Víctima de fraude ■ No es víctima ■ NS/ NR

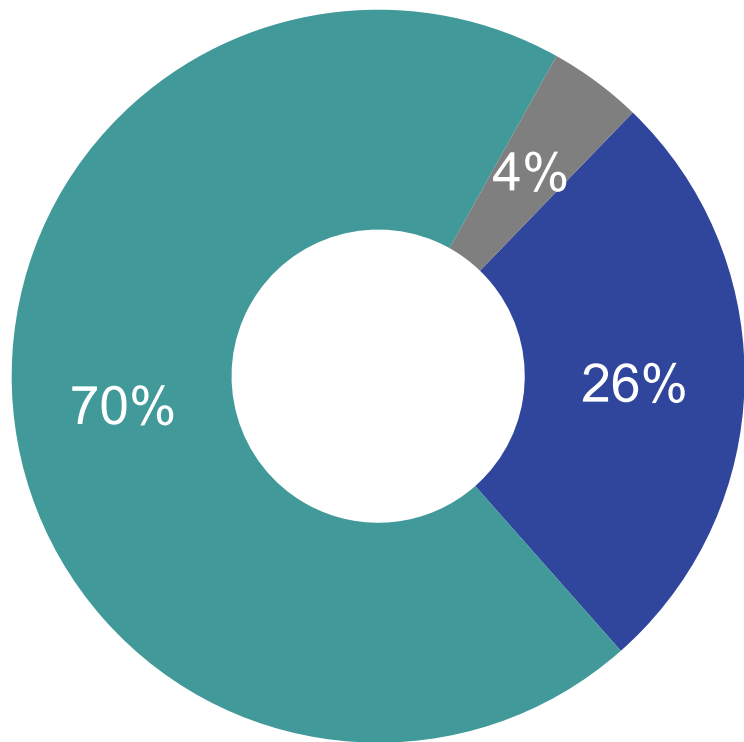


Al analizar el índice de victimización por institución financiera, se observa que varía entre 17% y 39% dependiendo de la institución de pertenencia

LA VICTIMIZACIÓN ES MÁS ALTA ENTRE QUIENES HACEN UN USO MÁS FRECUENTE DE PRODUCTOS FINANCIEROS

¿Alguna vez fue víctima de FRAUDE por robo de información personal, robo o clonación de tarjetas de pago (débito o crédito)? Base: 750 casos, 2543 clientes

■ Víctima de fraude ■ No es víctima ■ NS/ NR



Alrededor de uno de cada tres clientes que ha vivido un fraude (28%) lo ha sido en más de una ocasión

% víctima de fraude		
Total	Total	26%
Frecuencia de uso semanal tarjetas de pago	Ninguna	5% ▼
	Entre 1 y 3 veces	18%
	Entre 4 y 7 veces	21%
	8 veces o más	40% ▲
Sexo	Hombre	33% ▲
	Mujer	20%
Edad	18-34	26%
	35-44	24%
	45-54	26%
	55-64	20%
	65++	36%
Zona	RM	30% ▲
	Regiones	21%

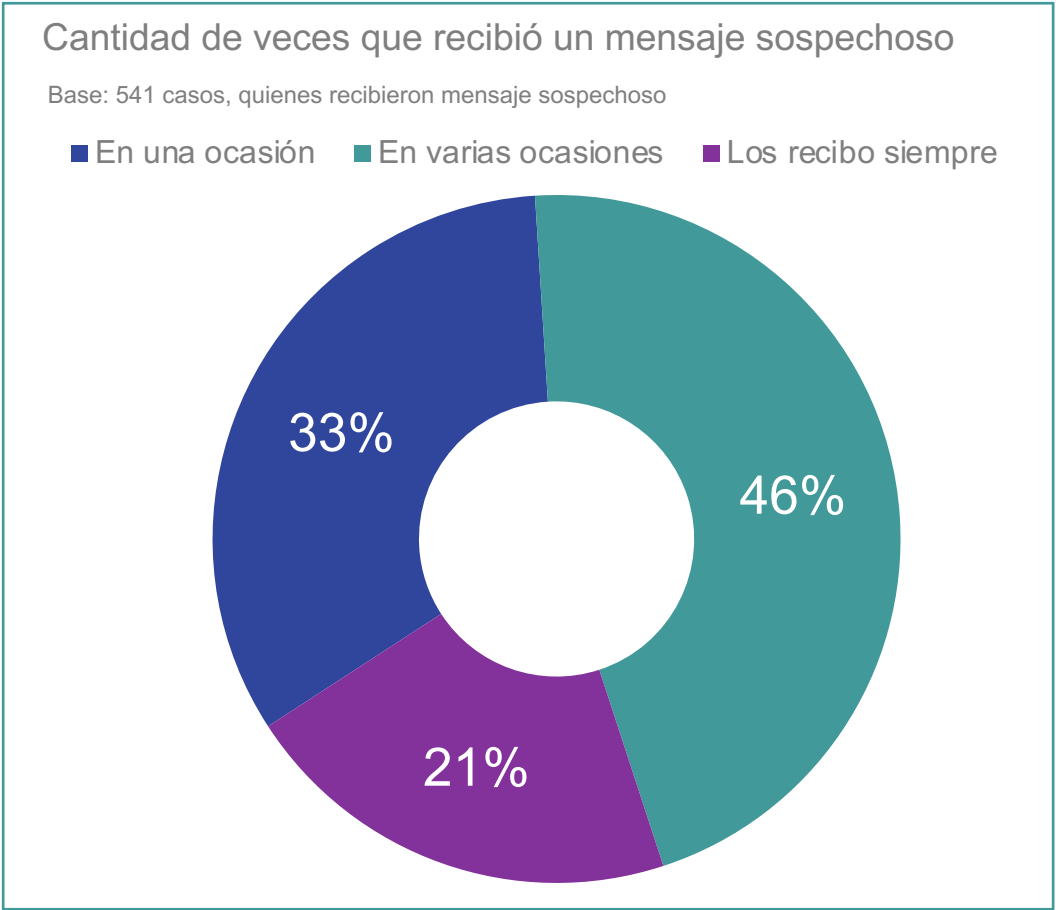
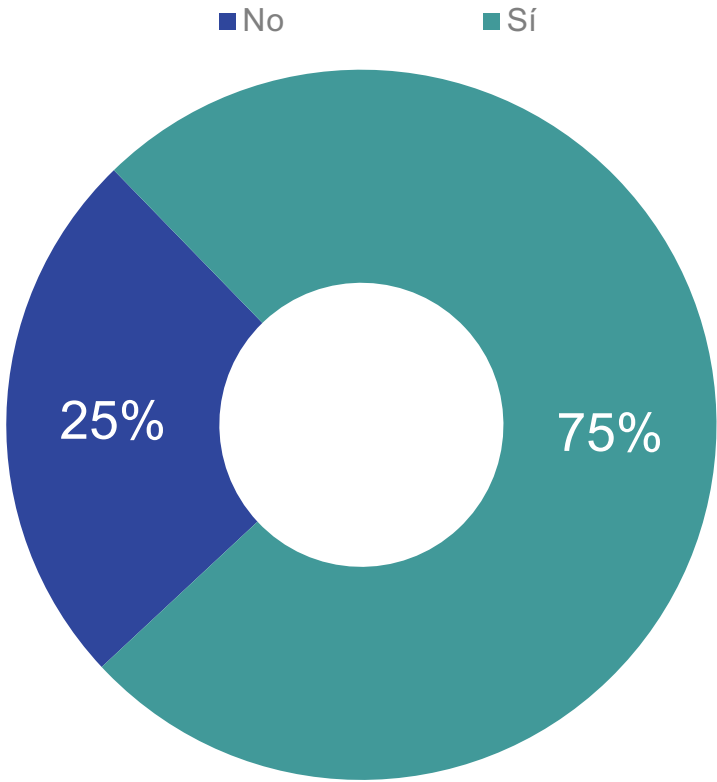
▲ ▼ Diferencia significativa entre segmentos a nivel de confianza del 95%



3 DE CADA 4 CLIENTES DECLARA HABER RECIBIDO UN MENSAJE SOSPECHOSO PARA OBTENER INFORMACIÓN PERSONAL

¿Alguna vez recibió un mensaje (correo electrónico, SMS o WhatsApp) que aparentaba ser de una institución financiera para obtener información personal?

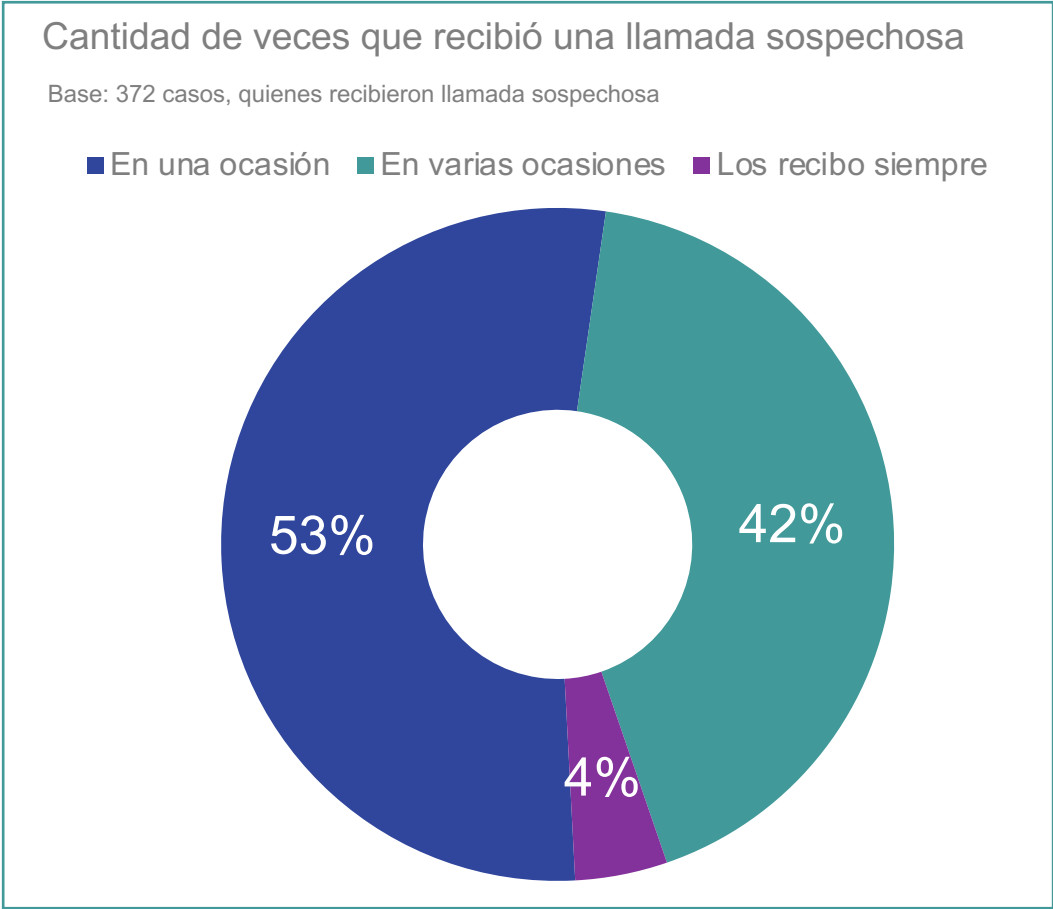
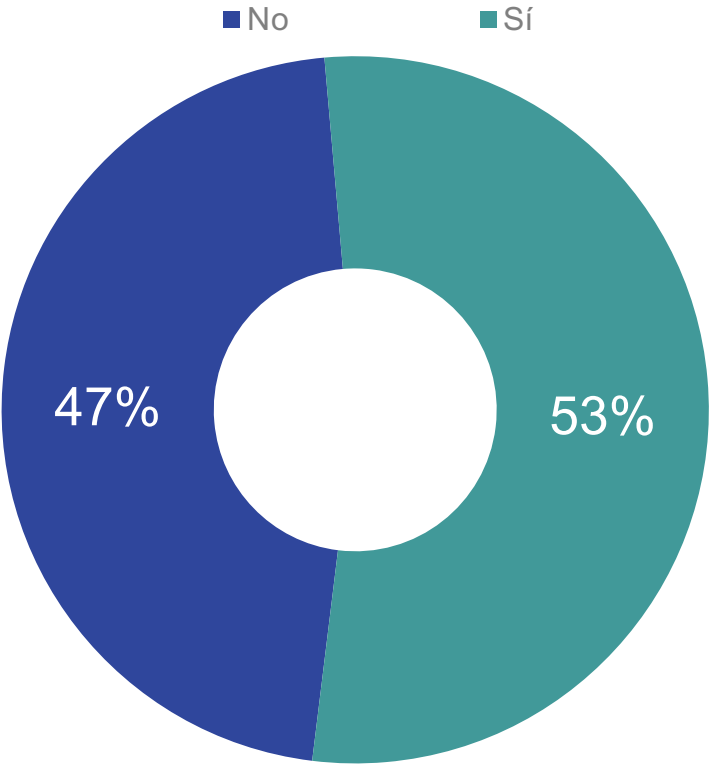
Base: 750 casos, 2543 clientes



LA MITAD DE LOS CLIENTES DECLARA HABER RECIBIDO UNA LLAMADA SOSPECHOSA PARA OBTENER INFORMACIÓN PERSONAL

¿Alguna vez recibió una llamada telefónica que aparentaba ser de instituciones financieras para obtener información personal?

Base: 750 casos, 2543 clientes

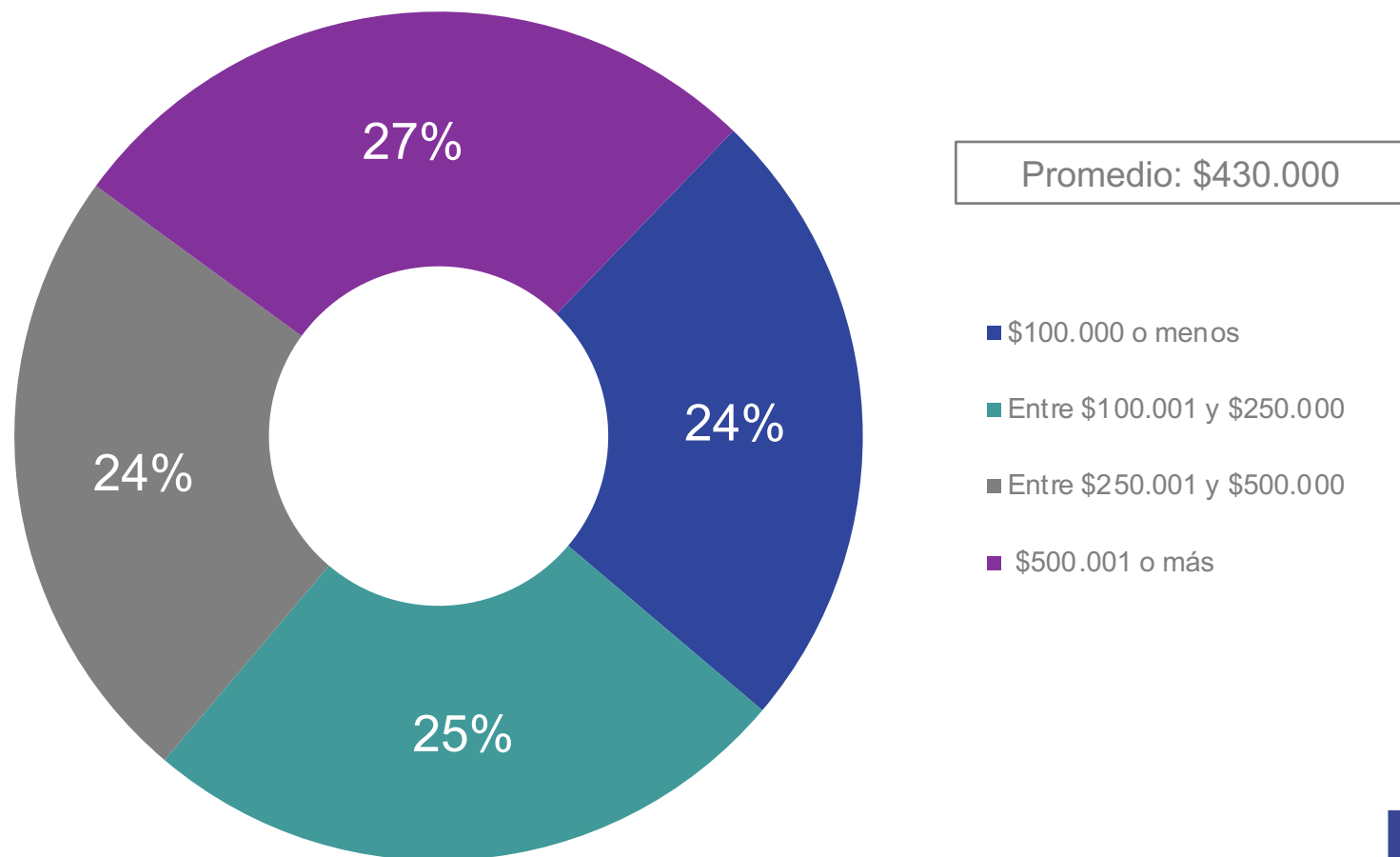


\$430.000 ES EL PROMEDIO DE DINERO PERDIDO POR LAS VÍCTIMAS DE FRAUDE FINANCIERO

Refiérase a la última vez que fue víctima de este tipo de delitos, ¿cuánto dinero perdió?

Base: 121 víctimas de fraude con pérdida de dinero

27% declara que perdió más de 500 mil pesos la última vez que fue víctima de fraude



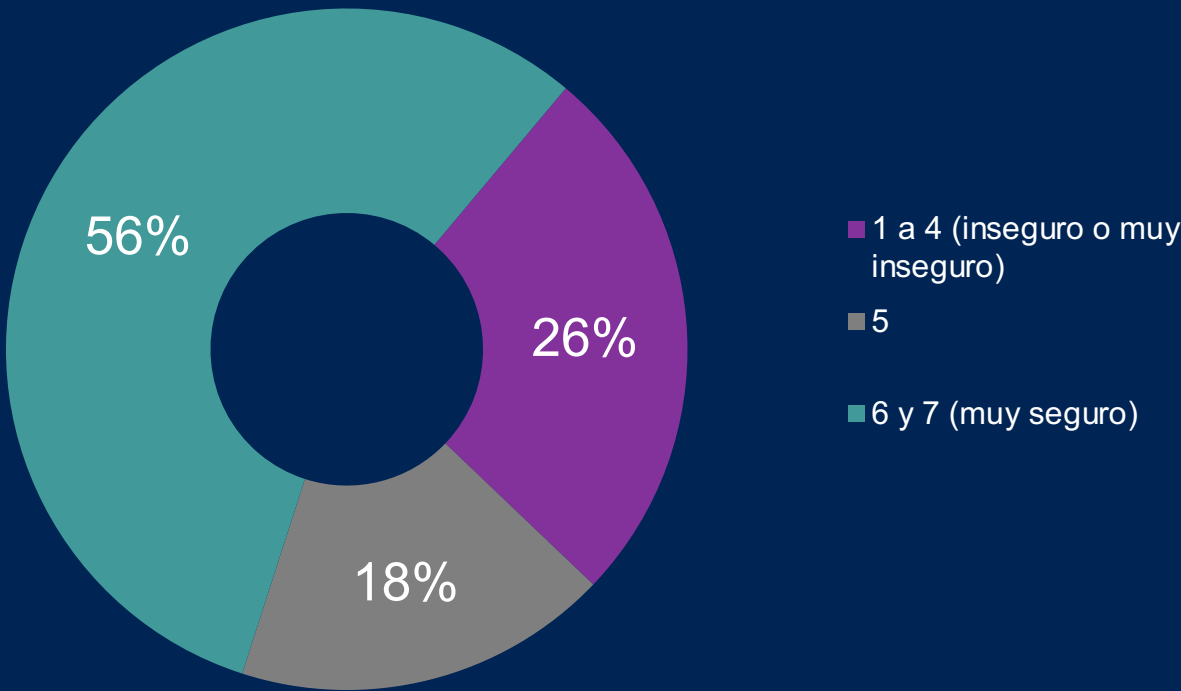
PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD CON INSTITUCIONES FINANCIERAS



1 DE CADA 4 CLIENTES SE SIENTE INSEGURO O MUY INSEGURO REALIZANDO MOVIMIENTOS DE DINERO CON SUS MEDIOS DE PAGO

En general y con una escala de 1 a 7 donde 1 es “muy inseguro” y 7 “muy seguro”, ¿cuán seguro te sientes cuando realizas pagos, retiros o movimientos de dinero con los medios de pago de tu institución financiera?

Base: 750 casos, 2543 clientes



% 1 a 4 (inseguro o muy inseguro)

Total	Total	26%
Víctima de fraude	Víctima fraude	26%
	No es víctima	26%
Frecuencia de uso semanal tarjetas de pago	Ninguna	45% ▲
	Entre 1 y 3 veces	28%
	Entre 4 y 7 veces	23%
	8 veces o más	27%
Sexo	Hombre	20%
	Mujer	31% ▲
Edad	18-34	28%
	35-44	25%
	45-54	25%
	55-64	29%
	65++	21%
Zona	RM	25%
	Regiones	28%

▲ ▼ Diferencia significativa entre segmentos a nivel de confianza del 95%

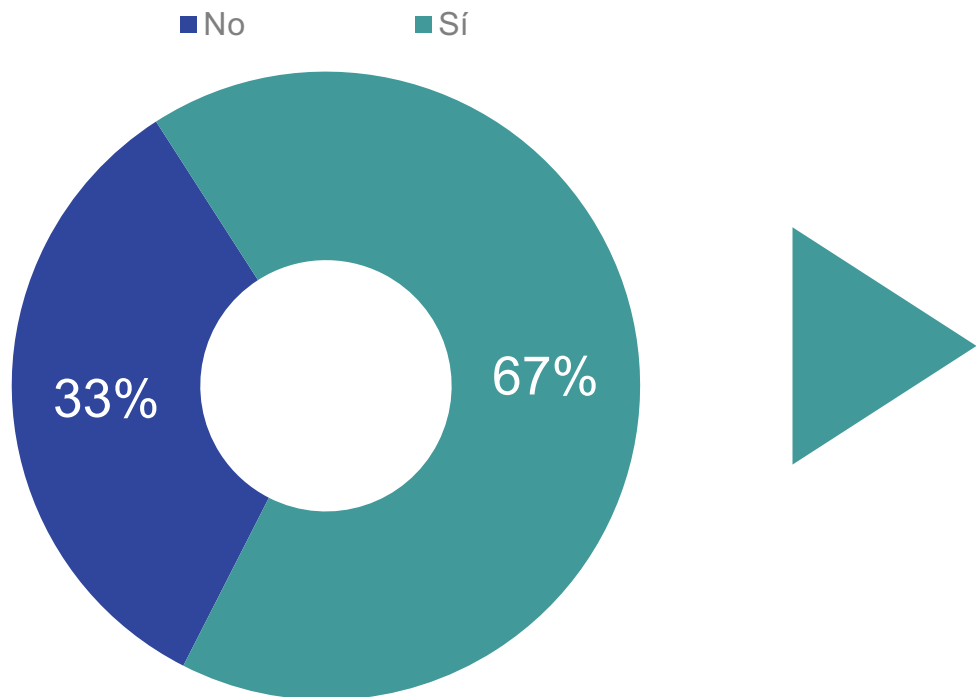
SE MIDIÓ 3 ASPECTOS QUE INCIDEN SOBRE LA PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD DE LAS INSTITUCIONES ANTE FRAUDES



EN EL ÚLTIMO MES, 2 DE CADA 3 CLIENTES DECLARA HABER RECIBIDO INFORMACIÓN PARA PREVENIR FRAUDES POR PARTE DE SU BANCO O CASA COMERCIAL

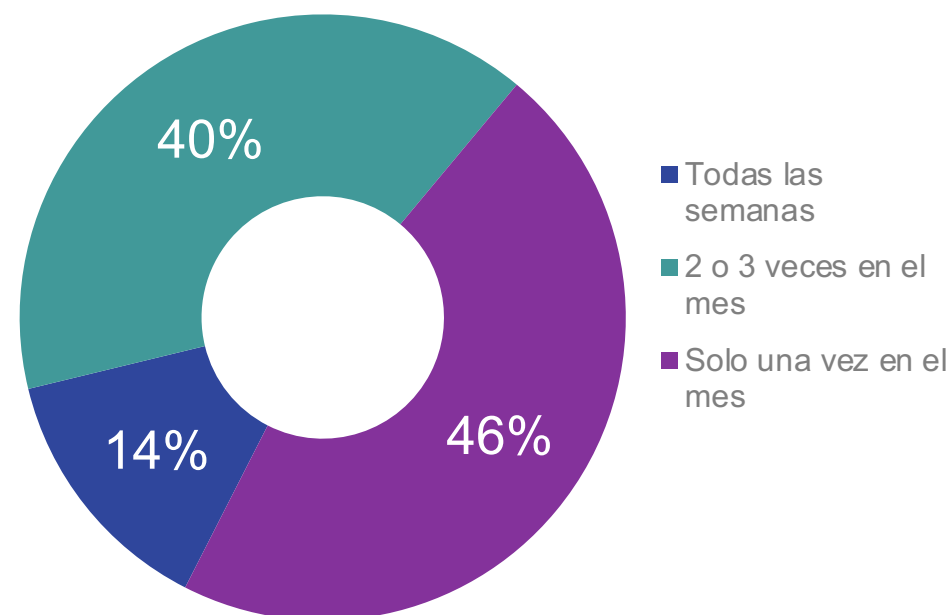
En el último mes, ¿recibió información de prevención de fraudes por parte de una institución financiera?

Base: 750 casos, 2543 clientes



En el último mes, ¿cuántas veces recibió información de prevención de “fraudes” por parte de su institución financiera?

Base: 1683 clientes, solo quienes recibieron información

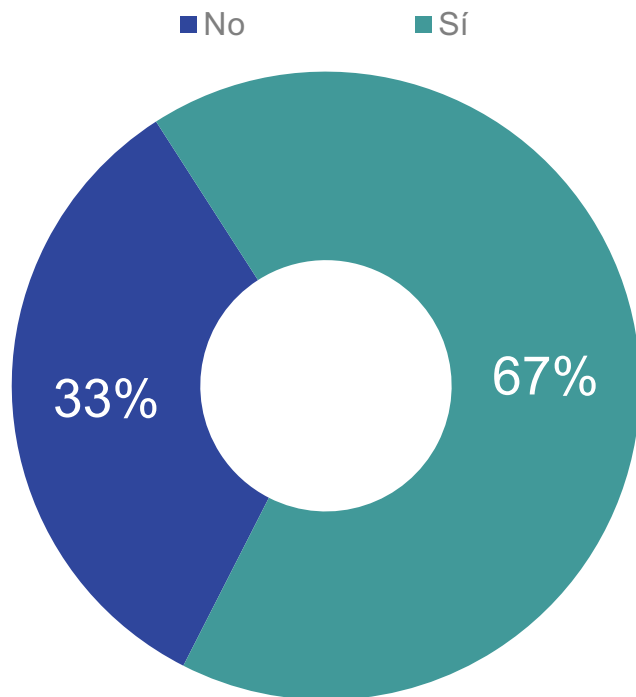


Y un 81% considera que esta información es “adecuada”

UN 19% DE LOS CLIENTES QUE HA RECIBIDO INFORMACIÓN PREVENTIVA CONSIDERA QUE HA SIDO POCO ÚTIL O INÚTIL

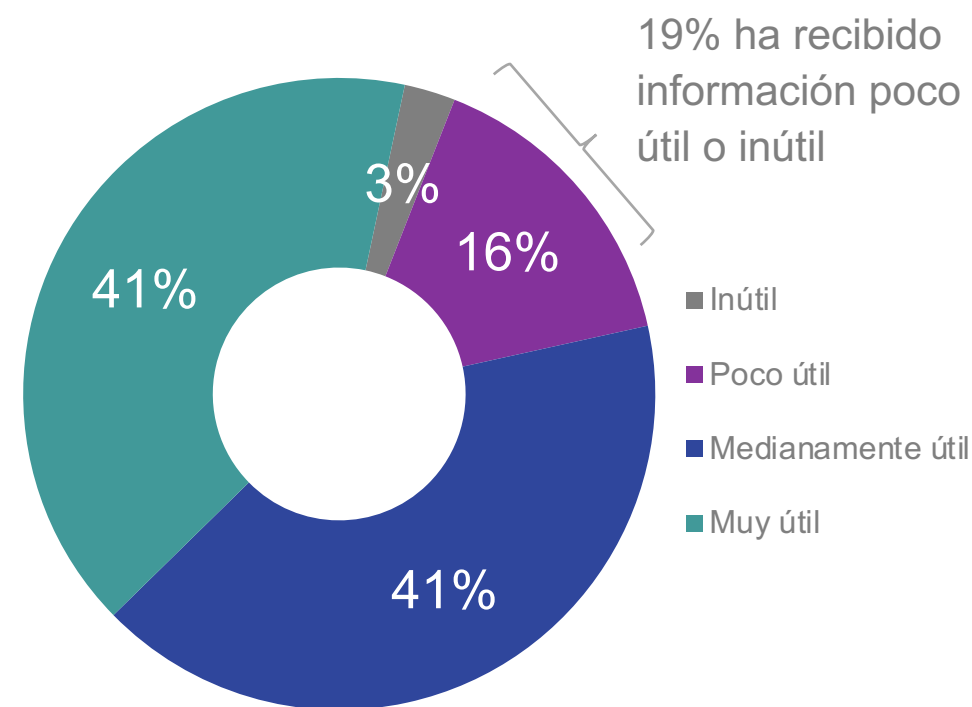
En el último mes, ¿recibió información de prevención de fraudes por parte de una institución financiera?

Base: 750 casos, 2543 clientes



¿Cuán útil fue esta información que recibió por parte de cada institución?

Base: 1683 clientes, solo quienes recibieron información

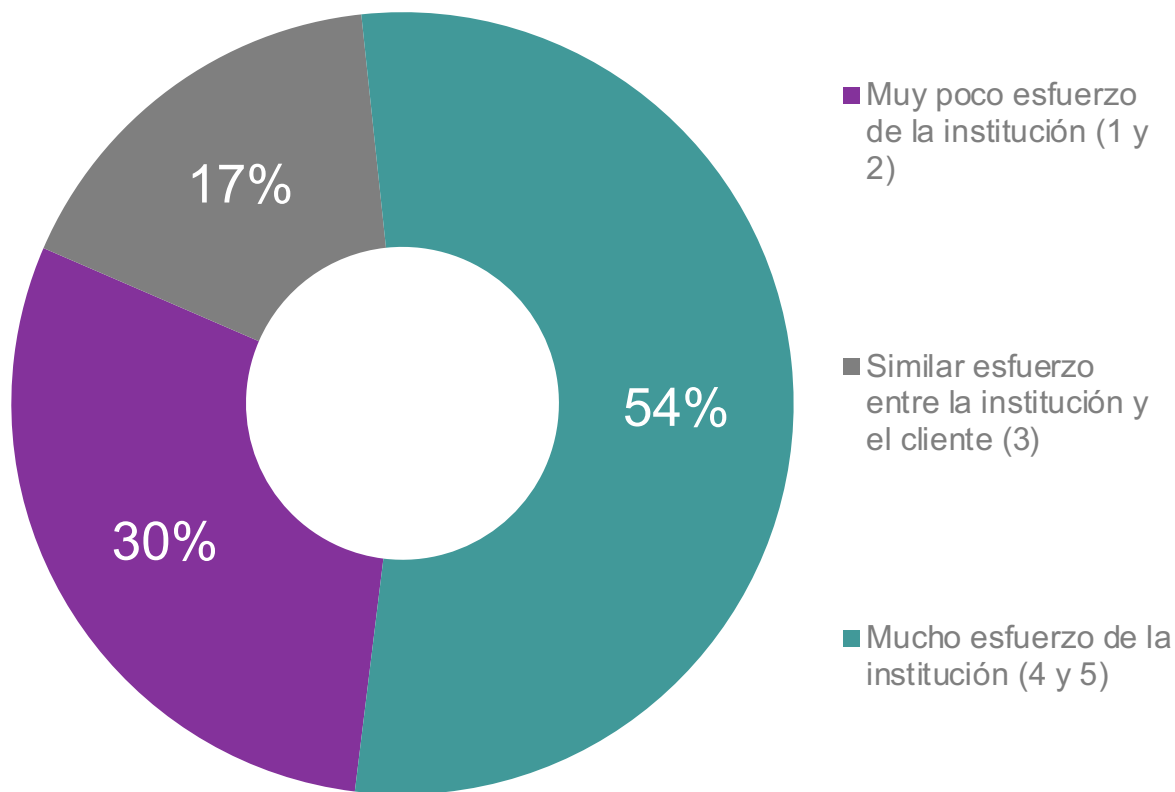


UNA DE CADA TRES VÍCTIMAS DE FRAUDE PIENSA QUE LA INSTITUCIÓN HIZO MUY POCO ESFUERZO PARA RESOLVER EL PROBLEMA

¿Cuánto esfuerzo diría usted que la institución hizo para tratar de resolver el problema?

Base: 164 clientes que se comunicaron con la institución financiera

95% de las víctimas de FRAUDE se comunicó con la institución para denunciar el hecho



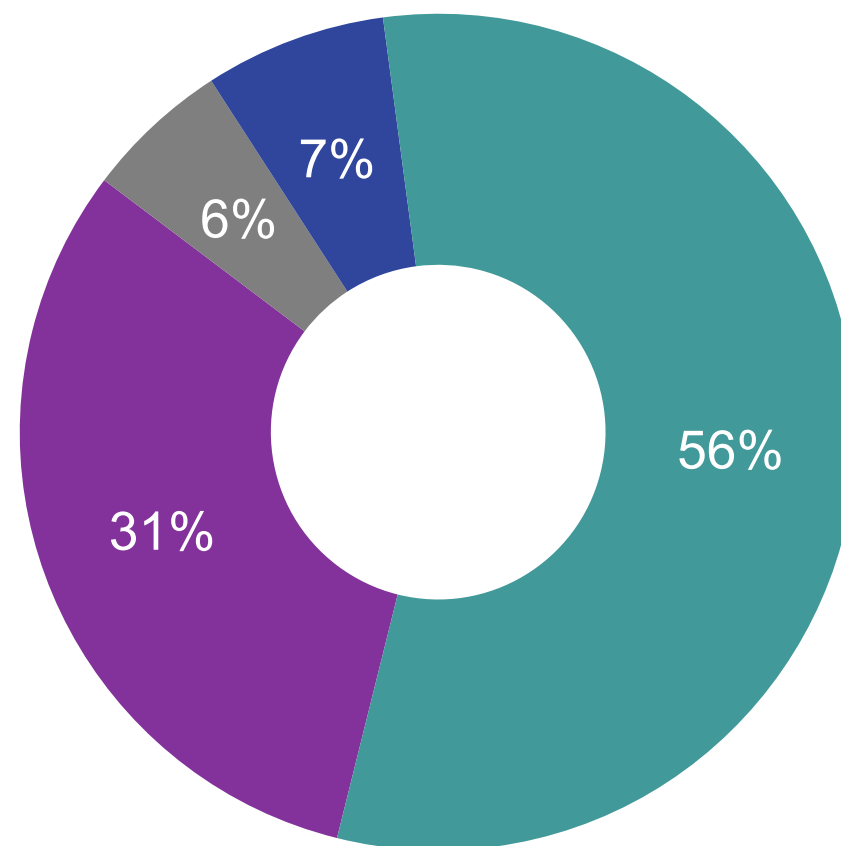
UNO DE CADA TRES CLIENTES QUE HA VIVIDO UN FRAUDE SEÑALA QUE LA INSTITUCIÓN **NO** RESPONDIÓ POR EL FRAUDE

Del total del dinero perdido, ¿cuánto fue devuelto por la institución financiera?

Base: 121 víctimas de fraude con pérdida de dinero

■ Nada, no devolvió el dinero ■ Menos de la mitad ■ Más de la mitad ■ La totalidad del dinero

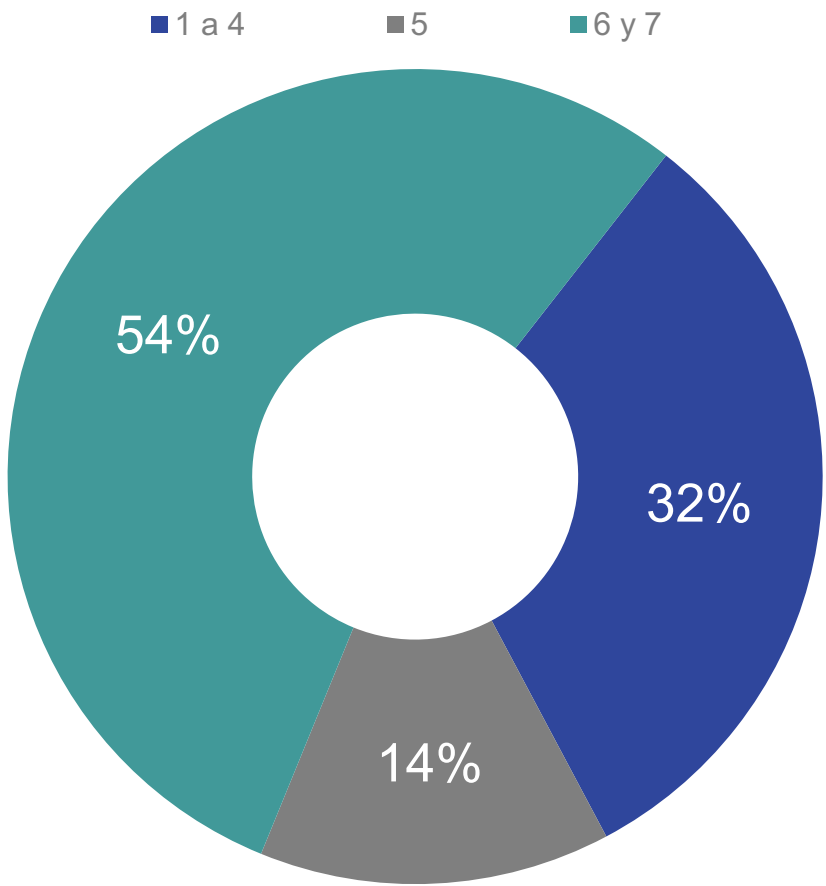
Por el contrario, poco más de la mitad (56%) de los clientes indica que la institución respondió con la totalidad del dinero



UN TERCIO DE LAS VÍCTIMAS DE FRAUDE EVALÚA NEGATIVAMENTE LA SOLUCIÓN O RESPUESTA DADA POR LA INSTITUCIÓN

Con nota de 1 a 7, ¿Con qué nota evalúa la solución o respuesta que le dieron?

Base: 164 clientes que se comunicaron con la institución financiera

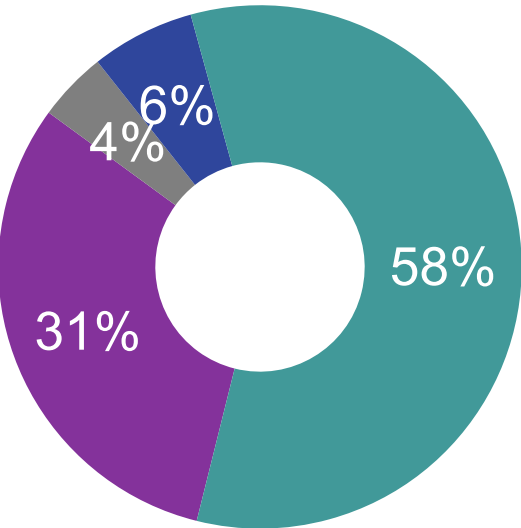


La evaluación negativa varía entre 15% y 41% dependiendo de la institución financiera a la que es cliente

DESPUÉS DE LA PUBLICACIÓN DE LA LEY N° 21.234, UNO DE CADA TRES CLIENTES SEÑALÓ QUE LA INSTITUCIÓN NO DEVOLVIÓ POR EL FRAUDE

Antes de la publicación de la ley N° 21.234

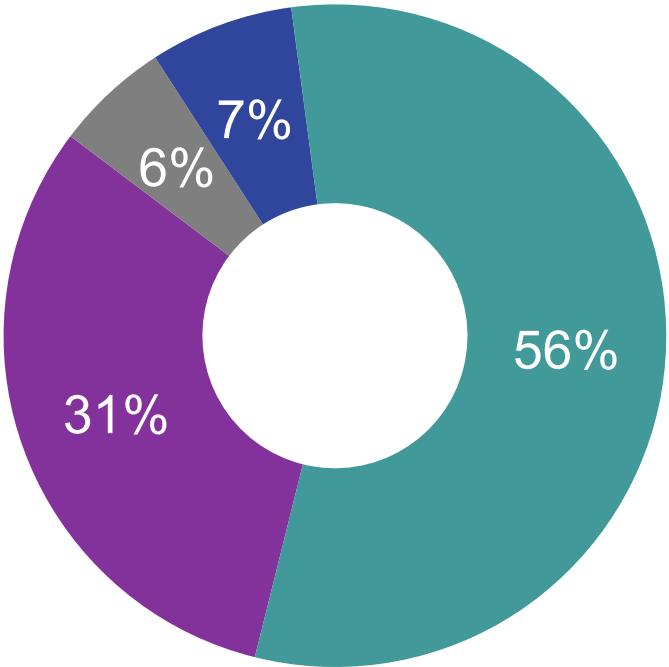
Base: 32 víctimas de fraude con pérdida de dinero



Del total del dinero perdido, ¿cuánto fue devuelto por la institución financiera?

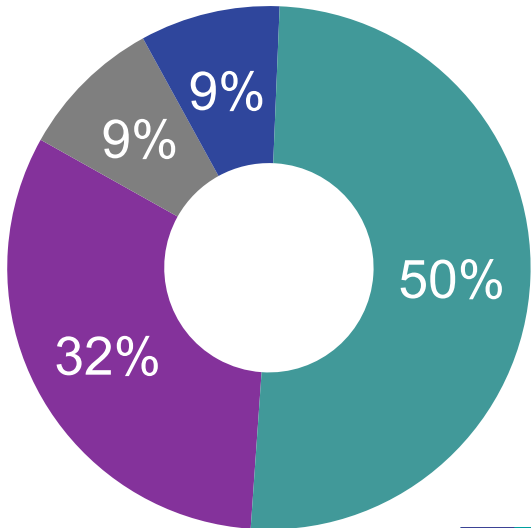
Base: 121 víctimas de fraude con pérdida de dinero

- Nada, no devolvió el dinero
- Más de la mitad
- Menos de la mitad
- La totalidad del dinero



Después de la publicación de la ley N° 21.234

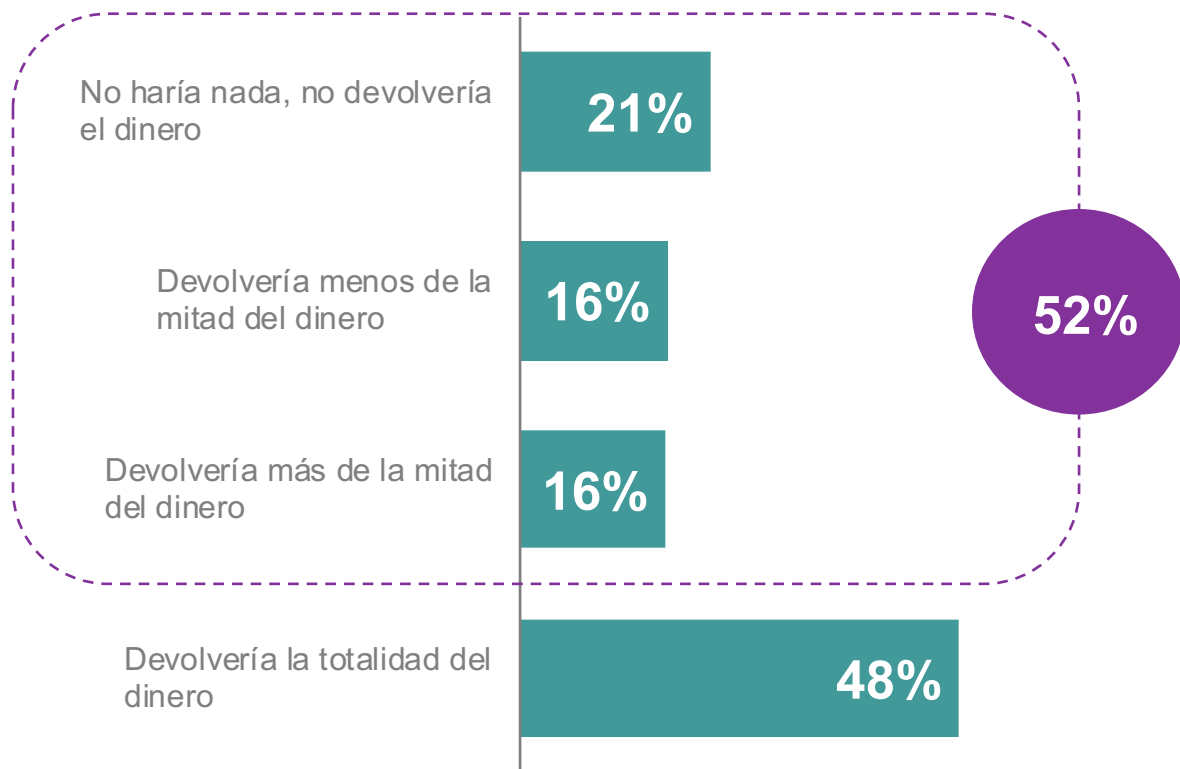
Base: 89 víctimas de fraude con pérdida de dinero



LA MITAD DE LOS CLIENTES PIENSA QUE, SI FUERAN VÍCTIMA DE FRAUDE, LA INSTITUCIÓN FINANCIERA NO RESPONDERÍA POR LA TOTALIDAD DEL DINERO

Si como consecuencia de un “fraude” pierde la suma de \$1.000.000 desde una cuenta personal, ¿cómo cree que respondería su institución financiera?

Base: 750 casos, 2543 clientes

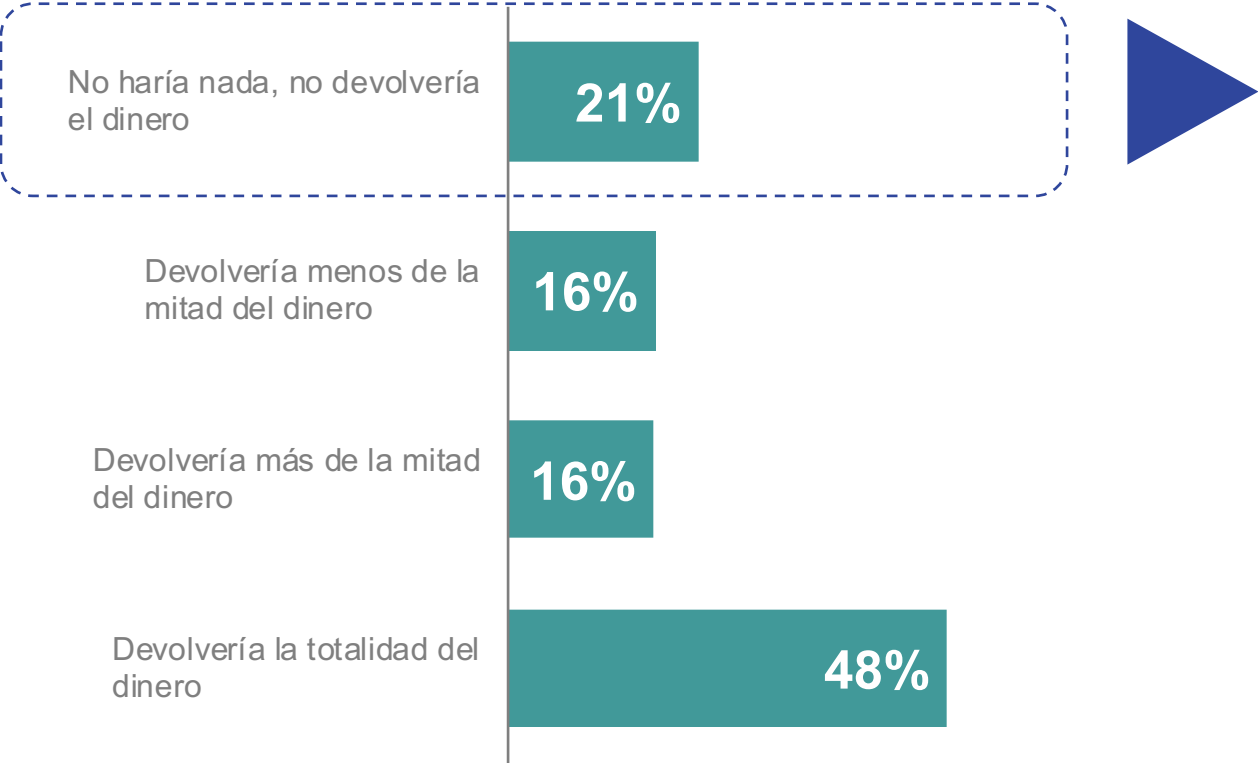


Un 21% es más pesimista y piensa que su institución financiera no le devolvería nada si es víctima de fraude

LA DESCONFIANZA EN LA DEVOLUCIÓN DEL DINERO ES MÁS ALTA ENTRE LOS CLIENTES QUE USAN CON MENOS FRECUENCIA SUS PRODUCTOS FINANCIEROS

Si como consecuencia de un “fraude” pierde la suma de \$1.000.000 desde una cuenta personal, ¿cómo cree que respondería su institución financiera?

Base: 750 casos, 2543 clientes



% No haría nada, no devolvería el dinero

Total	Total	21%
Víctima de fraude	Víctima de fraude	22%
	No es víctima	20%
Frecuencia de uso semanal tarjetas de pago	Ninguna	40% ▲
	Entre 1 y 3 veces	20%
	Entre 4 y 7 veces	17%
	8 veces o más	23%
Sexo	Hombre	19%
	Mujer	22%
Edad	18-34	19%
	35-44	22%
	45-54	22%
	55-64	21%
	65++	21%
Zona	RM	20%
	Regiones	22%

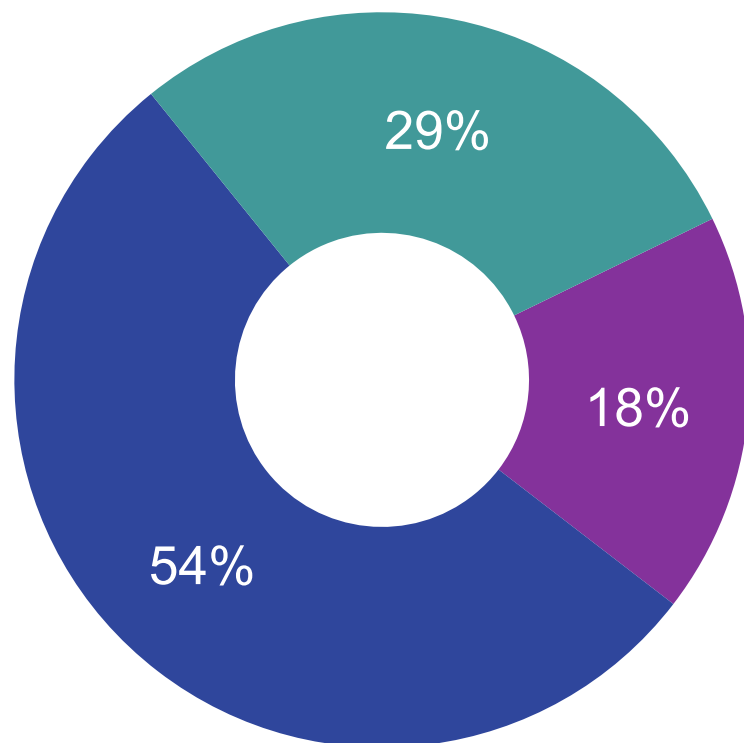
▲ Diferencia significativa entre segmentos a nivel de confianza del 95%

71% DE LOS CLIENTES PIENSA QUE SU INSTITUCIÓN FINANCIERA ESTÁ INVIRTIENDO POCO O NADA PARA MEJORAR LA SEGURIDAD DE LOS MOVIMIENTOS DE DINERO

¿Cuánto están invirtiendo las siguientes instituciones financieras para realizar pagos, retiros y movimientos de dinero de manera segura?

Base: 750 casos, 2543 clientes

■ No está invirtiendo nada
■ Está invirtiendo un poco
■ Está invirtiendo mucho



18% piensa que su institución financiera no está invirtiendo nada

% no está invirtiendo nada

Total	Total	18%
Víctima de fraude	Víctima de fraude	23% ▲
	No es víctima	16%
Frecuencia de uso semanal tarjetas de pago	Ninguna	39% ▲
	Entre 1 y 3 veces	18%
	Entre 4 y 7 veces	13% ▼
	8 veces o más	21%
Sexo	Hombre	16%
	Mujer	19% ▲
Edad	18-34	19%
	35-44	16%
	45-54	18%
	55-64	18%
	65++	16%
Zona	RM	17%
	Regiones	19%

▲ ▼ Diferencia significativa entre segmentos a nivel de confianza del 95%

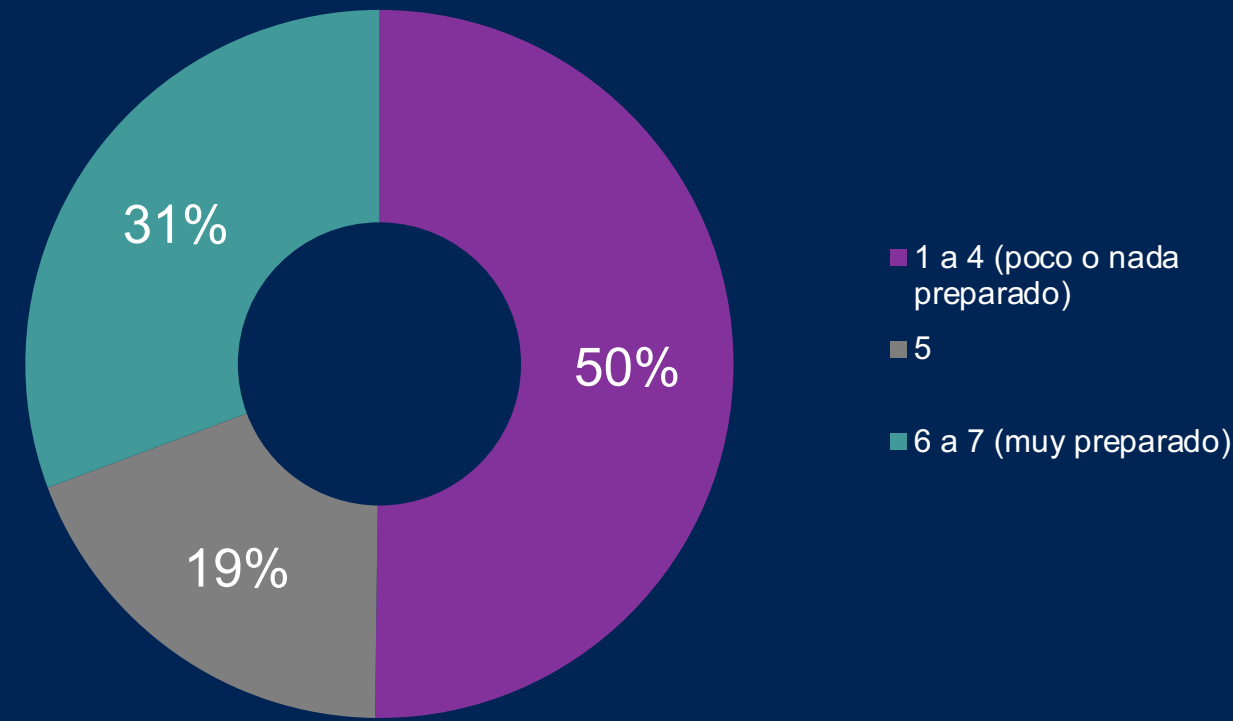
PREPARACIÓN PERSONAL PARA LA PREVENCIÓN DE FRAUDES



LA MITAD DE LOS CLIENTES SE SIENTE POCO O NADA PREPARADO PARA PREVENIR FRAUDES SOBRE SUS CUENTAS PERSONALES

En una escala de 1 a 7 donde 1 es “nada preparado” y 7 “muy preparado”, ¿cuán preparado se siente para prevenir fraudes sobre sus cuentas personales?

Base: 750 casos, 2543 clientes



% 1 a 4 (poco o nada preparado)

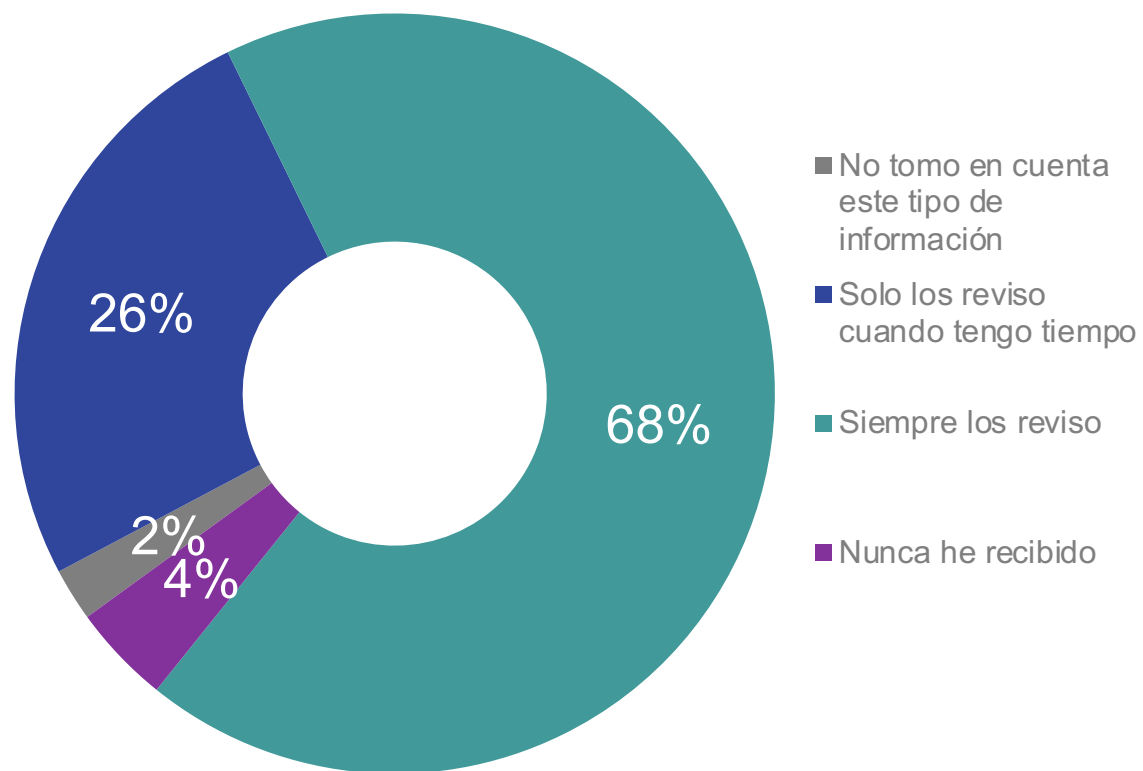
Total	Total	50%
Victima de fraude	Víctima fraude	46%
	No es víctima	52% ▲
Frecuencia de uso semanal tarjetas de pago	Ninguna	67% ▲
	Entre 1 y 3 veces	60% ▲
	Entre 4 y 7 veces	46%
	8 veces o más	47%
Sexo	Hombre	40%
	Mujer	60%
Edad	18-34	48%
	35-44	45%
	45-54	54%
	55-64	62%
	65++	49%
Zona	RM	47%
	Regiones	54%

▲ ▼ Diferencia significativa entre segmentos a nivel de confianza del 95%

94% DE LOS CLIENTES LE DA IMPORTANCIA A LA INFORMACIÓN PREVENTIVA ENVIADA POR LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS Y LAS REVISAN

¿Qué hace cuando recibe información para prevenir “fraudes” por parte de sus instituciones financieras?

Base: 750 casos, 2543 clientes

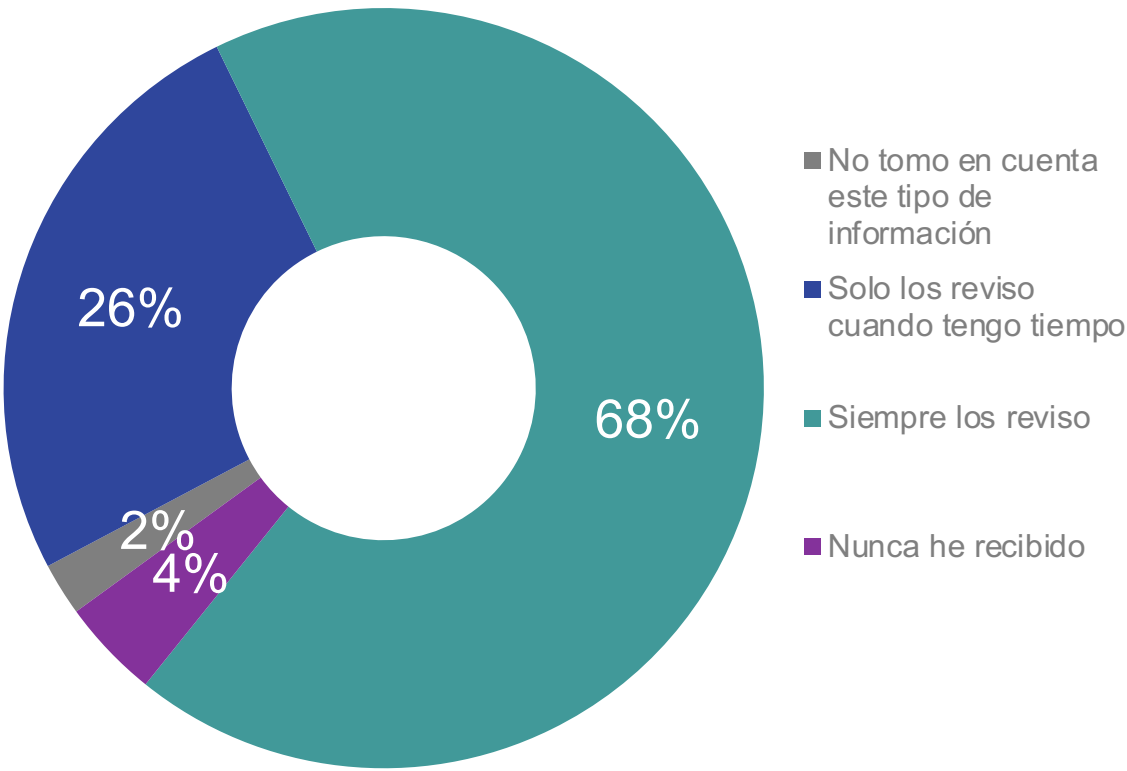


7 de cada 10 señala que siempre revisa la información preventiva y poco menos de 3 de cada 10 la revisa cuando tiene tiempo

MIENTRAS MAYOR ES LA EDAD DE LOS CLIENTES, MAYOR ES LA IMPORTANCIA QUE SE LE DA A LA INFORMACIÓN PREVENTIVA

¿Qué hace cuando recibe información para prevenir “fraudes” por parte de sus instituciones financieras?

Base: 750 casos, 2543 clientes



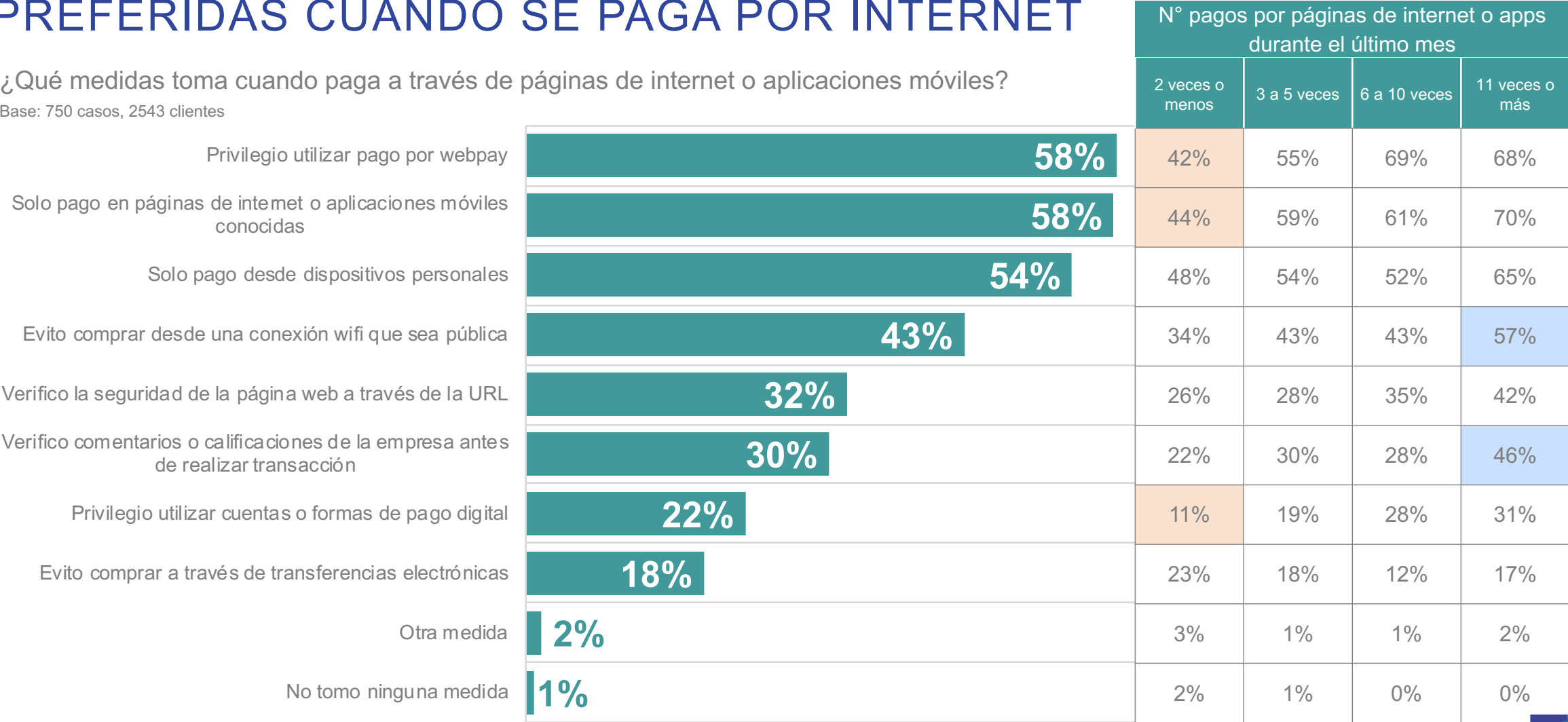
		% “siempre lo reviso”
Total	Total	68%
Víctima de fraude	Víctima de fraude	70%
	No es víctima	67%
Frecuencia de uso semanal tarjetas de pago	Ninguna	53%
	Entre 1 y 3 veces	66%
	Entre 4 y 7 veces	70%
	8 veces o más	68%
Sexo	Hombre	71%
	Mujer	65%
Edad	18-34	59%
	35-44	62%
	45-54	70%
	55-64	80%
	65++	84%
Zona	RM	70%
	Regiones	65%

(*) No hay diferencias significativa entre segmentos a nivel de confianza del 95%

PAGAR POR WEBPAY, USAR PÁGINAS WEB Y APLICACIONES MÓVILES CONOCIDAS SON LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD PREFERIDAS CUANDO SE PAGA POR INTERNET

¿Qué medidas toma cuando paga a través de páginas de internet o aplicaciones móviles?

Base: 750 casos, 2543 clientes



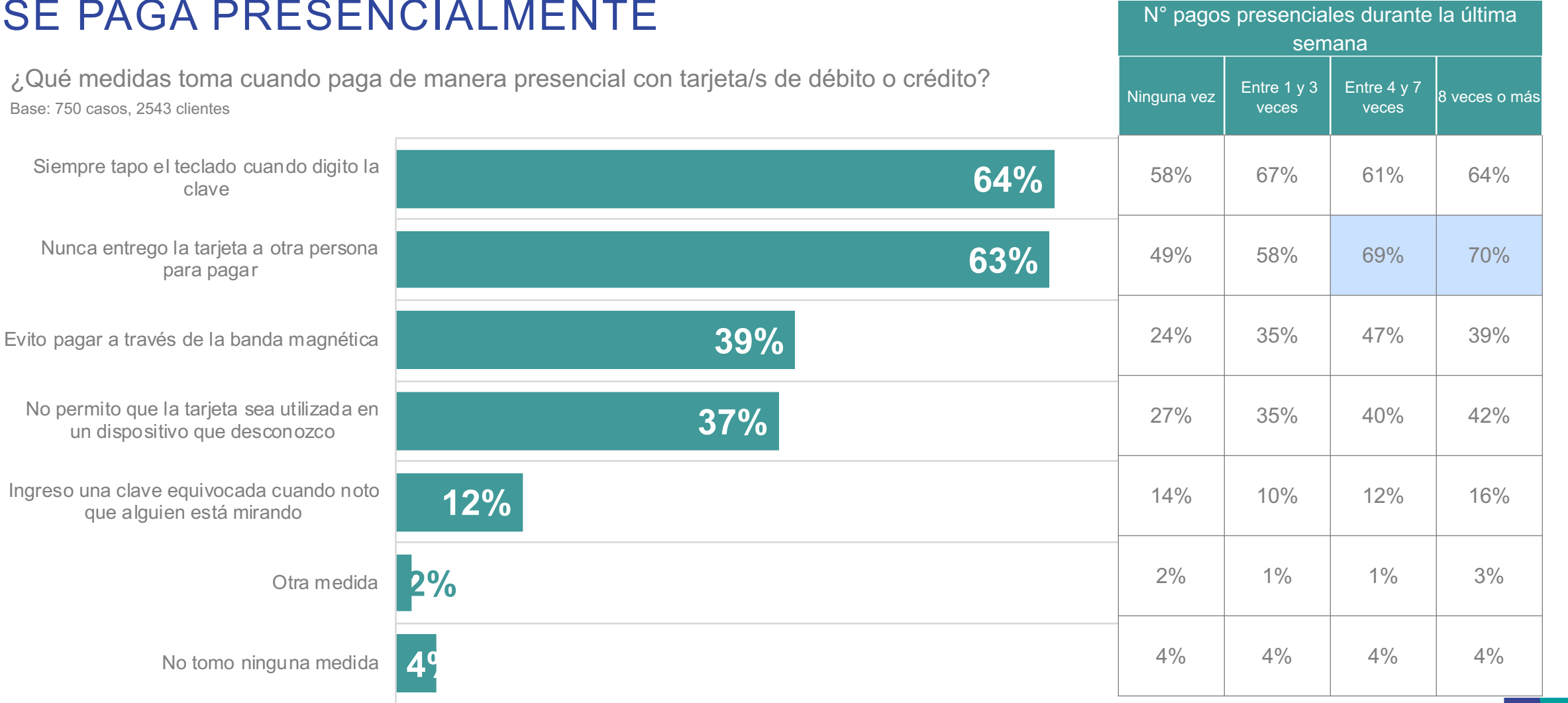
Valor significativamente mayor o menor, a nivel de confianza del 95%.



TAPAR EL TECLADO NUMÉRICO Y NO ENTREGAR LA TARJETA A OTRA PERSONA SON LAS MEDIDAS MÁS FRECUENTADAS CUANDO SE PAGA PRESENCIALMENTE

¿Qué medidas toma cuando paga de manera presencial con tarjeta/s de débito o crédito?

Base: 750 casos, 2543 clientes



Valor significativamente mayor o menor, a nivel de confianza del 95%.

Ipsos

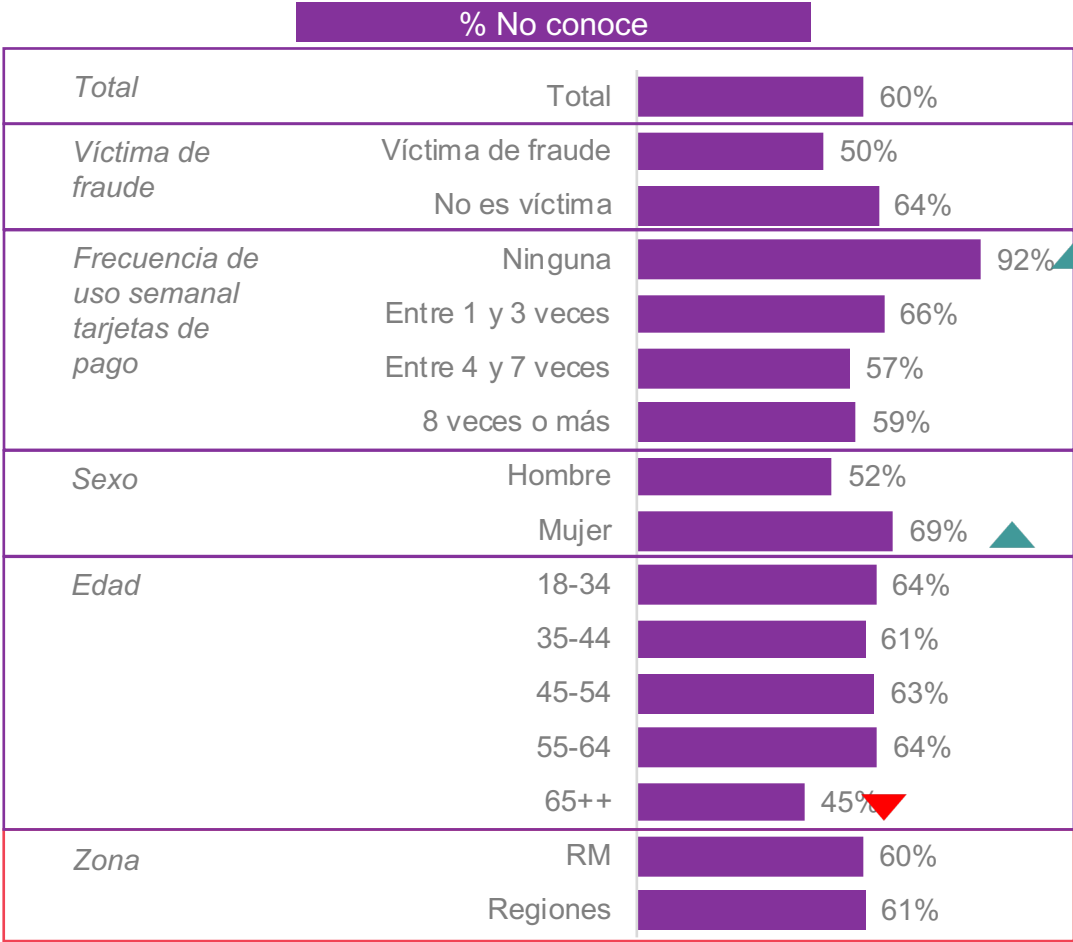
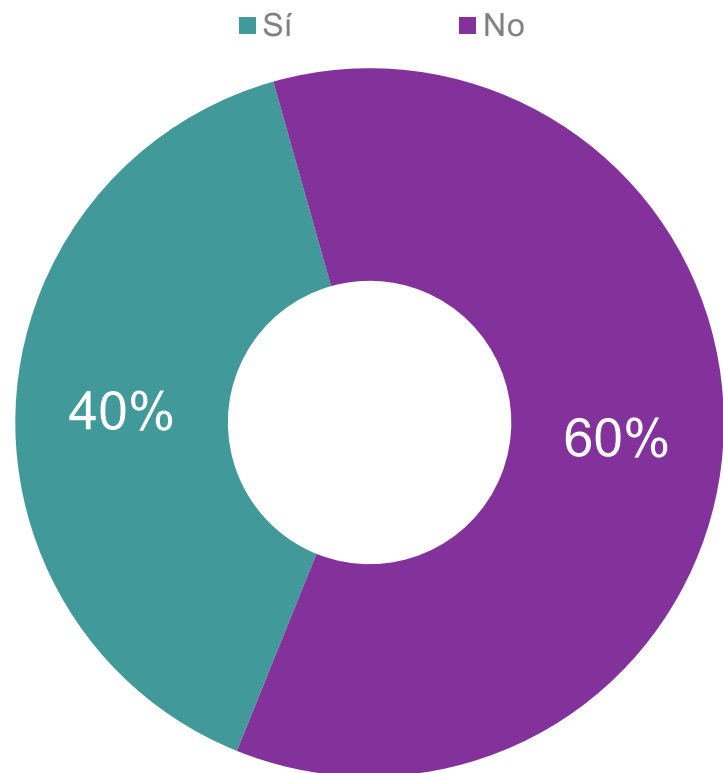
NUEVA LEY DE FRAUDES



3 DE CADA 5 CLIENTES DECLARA NO CONOCER O ESTAR INFORMADO DE LA LEY DE FRAUDES FINANCIEROS (N° 21.234)

¿Está informado o ha oído hablar de la Ley de Fraudes Financieros (N° 21.234) que limita la responsabilidad de los usuarios ante uso fraudulento tarjetas de pago (débito, crédito u otra) y transacciones electrónicas?

Base: 750 casos, 2543 clientes

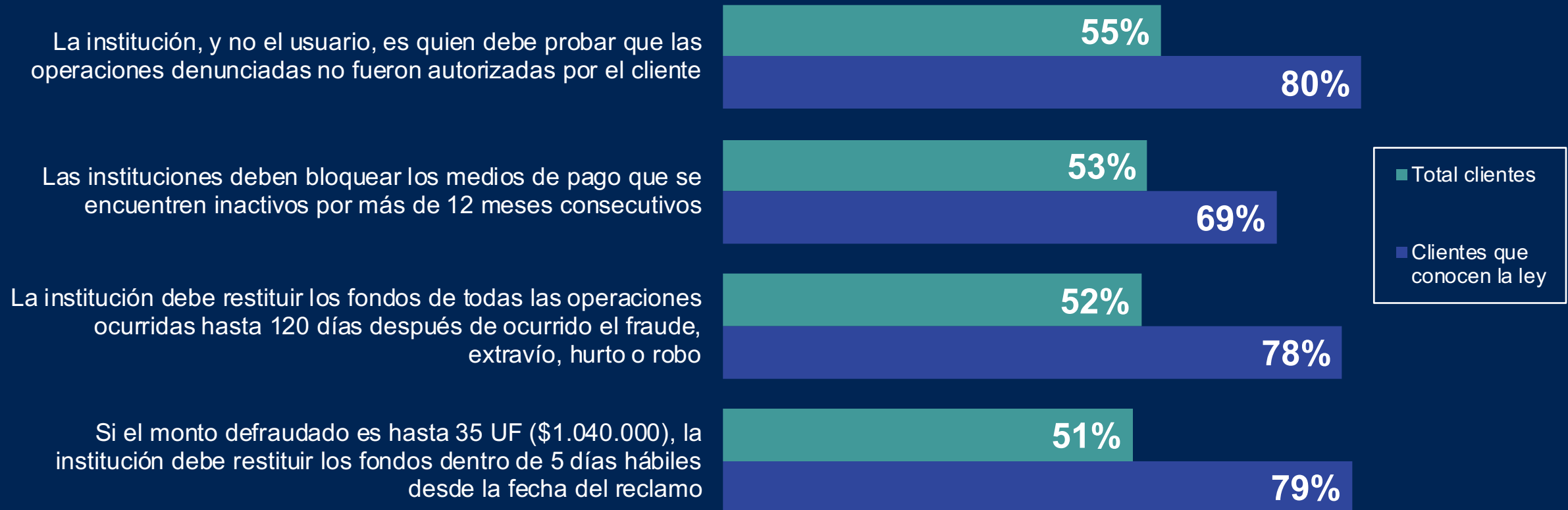


▲ ▼ Diferencia significativa entre segmentos a nivel de confianza del 95%

EL CONOCIMIENTO DE MEDIDAS INCLUIDAS EN LA LEY ES SIGNIFICATIVAMENTE MÁS ALTO ENTRE QUIENES DECLARAN CONOCER LA MISMA

¿Está informado o ha oído hablar de las siguientes medidas que deben implementar las instituciones financieras según la Ley de Fraudes Financieros (N° 21.234)?

Base: 750 casos, 2543 clientes



SÍNTESIS

Percepción de seguridad con instituciones financieras

- Uno de cada cuatro clientes ha sido víctima de un fraude por clonación o uso fraudulento de sus medios de pago, en crédito o débito. Y casi la totalidad de ellos (95%) lo ha denunciado con su institución financiera. Algo más de un 25% de las víctimas de fraude lo ha vivido más de una vez.
- 3 de cada 4 clientes señala que ha recibido un mensaje sospechoso para obtener información personal y poco más de la mitad (53%) una llamada sospechosa con el mismo objetivo.
- Alrededor de la mitad de quienes fueron víctima de fraude evalúa positivamente la respuesta su institución (54%). Sin embargo, una tercera parte no ha tenido ningún tipo de solución, respuesta o compensación por parte de su institución.
- Estos niveles de respuesta desde las instituciones son más bajos que los esperados por los clientes, dado que frente a la pregunta si cree que su banco o institución financiera responderá frente a un fraude en sus medios de pago, solo un 20%, uno de cinco, cree que la institución no responderá frente a su dinero defraudado. La realidad es que más de un tercio de quienes sufren estas expectativas no tienen ningún tipo de solución que les compense su pérdida.
- Por otro lado, 7 de cada 10 cree que las instituciones están invirtiendo poco o nada en seguridad para proteger las transacciones de sus clientes. Sin embargo, hay una percepción que los bancos están permanentemente comunicando en torno al tema, más del 70% declara recibir frecuentemente información de educación y alerta frente a fraudes, pero de alguna manera sienten que la responsabilidad sigue siendo de ellos, dado que muestran baja confianza en la respuesta de sus instituciones.

SÍNTESIS

Preparación personal para la prevención de fraudes

- En cuanto a la percepción de autoprotección, solo la mitad de los clientes se declara preparado para prevenir amenazas o fraudes. Esto implica que la comunicación debe seguir siendo permanente.
- La mayoría de los clientes revisan la información preventiva enviada por las instituciones financieras (68%), especialmente los de mayor edad.
- Al pagar por internet, las medidas preventivas más utilizadas son el pago por webpay y el uso de páginas y aplicaciones conocidas.
- Al pagar presencialmente, las medidas preventivas más utilizadas son tapar el teclado numérico y no entregar tarjetas a otras personas para pagar.

Nueva ley de fraudes

- 60% no conocen o no están informados sobre la nueva ley de fraudes financieros que limita la responsabilidad de los usuarios. Hay mayor conocimiento entre personas de mayor edad (65 o más) y entre quienes fueron víctimas de fraude en el pasado.
- Las medidas que implementa la ley son más conocidas que la propia ley, especialmente aquellas que señalan que la institución es la que debe probar que las operaciones no fueron autorizadas por el cliente (55%) y que las instituciones deben bloquear los medios de pago inactivos por más de un año (53%)