



PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO QUE EXHORTA A DIVERSAS AUTORIDADES, A QUE, EN EL EJERCICIO DE SUS FACULTADES, GENEREN UNA PRONTA SOLUCIÓN A LOS FRAUDES CIBERNÉTICOS Y ROBOS DE IDENTIDAD SUFRIDOS POR CLIENTES DE LA INSTITUCIÓN BANCARIA GRUPO FINANCIERO HSBC S.A. DE C.V.

Los que suscriben, **Senadoras Freyda Marybel Villegas Canché, Ana Lilia Rivera Rivera y Senador Alejandro Armenta Mier**, a nombre de las Senadoras y los Senadores del Grupo Parlamentario Morena de la LXIV Legislatura del Honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 78, fracción III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 58 y 59 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, sometemos a consideración de esta Honorable Comisión Permanente la presente proposición con punto de acuerdo de urgente u obvia resolución, al tenor de las siguientes:

CONSIDERACIONES

Es de reconocerse que uno de los elementos más importantes para el crecimiento de un país, es la intermediación financiera. Las entidades financieras son actores fundamentales en la asignación de recursos para distintas áreas de la economía, así como en el análisis de riesgos crediticios que permiten identificar las amenazas y debilidades potenciales a las que se enfrenta el sistema financiero; en tal sentido, que las economías se desarrollan de manera sostenible en la medida en que cuenten con un sistema financiero robusto y moderno.

Un sector financiero que cuenta con un marco regulatorio sólido puede generar una sana intermediación financiera, efectividad en la política monetaria, impedir interrupciones económicas, evitar fugas de capital e inversiones y al mismo tiempo fortalecer la protección a los usuarios.

A pesar de que en los últimos años se ha realizado la modernización de dicho marco regulatorio, encaminada hacia un sistema financiero más fuerte y sofisticado; el tema de la ciberseguridad en el sistema financiero ha adquirido una inusitada relevancia a nivel global, debido al aumento

exponencial de los ataques a este sistema, en perjuicio de los derechos y seguridad del patrimonio de los usuarios y sus familias.

El fraude financiero en México se ha incrementado de manera importante, de acuerdo con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)¹, del año 2011 al 2018 se han registrado 30.8 millones de reclamaciones imputables a un posible fraude, en tanto en el primer semestre de 2018, se registraron 3.5 millones, por un monto de 9 mil 231 millones de pesos. Dicho fraude ha sufrido modificaciones con el avance de la tecnología, pasando de un fraude tradicional al cibernético.

En 2011 los fraudes cibernéticos representaban el 8% del total y en el 2018 el 59%.

De los 2 millones de reclamaciones por fraudes cibernéticos registrados en el primer semestre del 2018, el 96% pertenecen a comercio electrónico por un monto reclamado de más de 2.4 millones de pesos. Asimismo, **destaca el incremento en Banca Móvil (125% del primer semestre de 2017 al mismo periodo de 2018).**

De acuerdo con el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) el **robo de identidad** es la *apropiación de la identidad de una persona, para hacerse pasar por ella, asumir su identidad frente a terceros públicos o privados, a fin de obtener ciertos recursos o beneficios a su nombre. El robo de identidad implica la obtención y uso NO autorizado e ilegal de datos personales.*²

Actualmente, **cuando se piensa en robo de identidad, se le asocia con información relacionada a la actividad financiera (números de tarjetas de crédito u operaciones bancarias).** El INAI ejemplifica los

¹ CONDUSEF. Disponible en: <https://www.gob.mx/condusef/prensa/condusef-lanza-portal-de-fraudes-financieros?idiom=es>

² INAI. Disponible en:

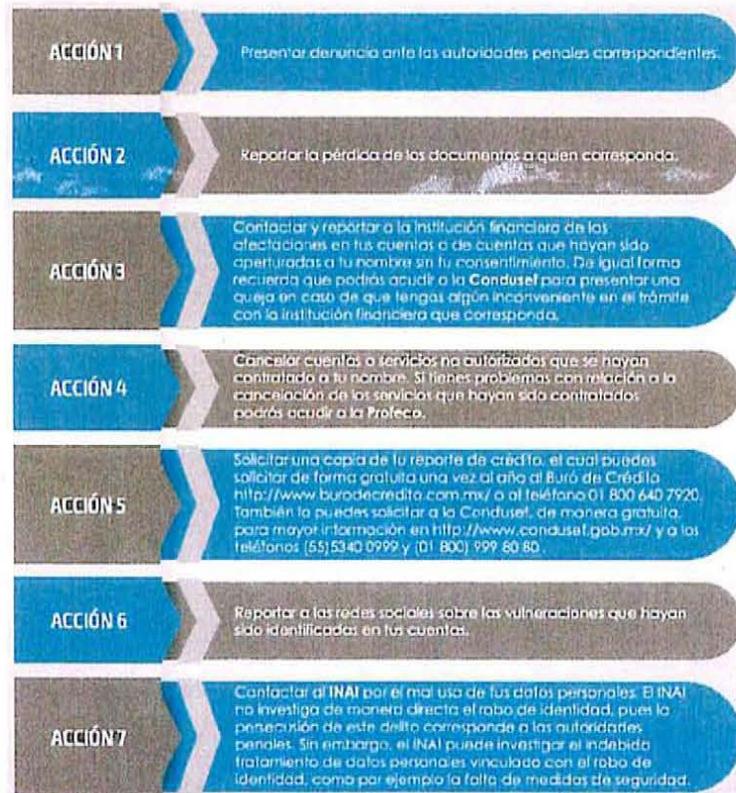
http://inicio.ifai.org.mx/DocumentosdelInteres/Gu%C3%ADa_Prevenir_RI.pdf

tipos de acciones que llevan a cabo quienes roban la identidad y las consecuencias de las mismas para la persona:



Fuente: INAI

El INAI recomienda tomar en cuenta el siguiente plan de acción para enfrentar el robo de identidad:



Fuente: INAI

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en su artículo 4, establece como una de sus facultades, procurar la equidad en las relaciones entre los Usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

Asimismo, en su artículo 5o., plantea a la letra que “La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las instituciones financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios”.

Por su parte, el artículo 2o. de la Ley del Banco de México precisa que “El Banco de México tendrá por finalidad proveer a la economía del país de moneda nacional. En la consecución de esta finalidad tendrá como objetivo prioritario procurar la estabilidad del poder adquisitivo de dicha moneda. Serán también finalidades del Banco promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pago”.

Y, finalmente, el artículo 2o. de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, plantea que tendrá por objeto supervisar y regular en el ámbito de su competencia a las entidades integrantes del sistema financiero mexicano, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo de dicho sistema en su conjunto, en protección de los intereses del público. De igual manera, será su objeto supervisar y regular a las personas físicas y demás personas morales, cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero.

Sin embargo, los fraudes cibernéticos han aumentado exponencialmente, lo que atenta contra los intereses y patrimonio de los usuarios y sus familias.

En los últimos meses se han denunciado alrededor de 300 casos procedentes de 17 estados (Nuevo León, Estado de México, Ciudad de México, Colima, Campeche, Coahuila, Sonora, Jalisco, Hidalgo, Durango, Puebla, Tlaxcala, San Luis Potosí, Guerrero, Chihuahua, Oaxaca y Quintana Roo) **de clientes del Grupo Financiero HSBC S.A. de C.V, en donde tienen aperturadas diversas cuentas que han sido objeto de distintos fraudes por medio de la banca electrónica, como son el otorgamiento de créditos realizados sin autorización del titular de la cuenta y abonados para ser posteriormente transferidos a otras cuentas que desconocen los clientes; así como la filtración de su información confidencial con la cual han obtenido sus contraseñas, dispositivos y todo lo necesario para operar la banca por internet SIN SU AUTORIZACIÓN.**

En tal sentido, han exigido la intervención de diversas autoridades para que dichos ilícitos dejen de cometerse, sean investigados y sea reparado el daño cometido con la reintegración monetaria de cada cliente afectado.

Además, han solicitado audiencia con diversas autoridades y representantes de las instituciones bancarias, a efecto de exponer cada uno de sus casos.

De acuerdo con la CONDUSEF, las quejas por este tipo de anomalías a HSBC han aumentado en 56% entre el ejercicio 2017 y el 2018, pasando de 206 mil 873 a 323 mil 398, lo que significa un crecimiento importante que lo coloca como el quinto banco que más reclamaciones tiene a nivel nacional.³

³ Denuncian fraude de HSBC a cuentahabientes. Disponible en: <http://www.e-tlaxcala.mx/nota/2019-04-11/tlaxcala/denuncian-fraude-de-hsbc-cuentahabientes>

Resulta pertinente mencionar que todos los casos han reportado las operaciones irregulares ante la institución bancaria referida y la respuesta que se les ha otorgado a la investigación de su caso ha sido que después de la investigación realizada por parte de sus áreas involucradas, **la reclamación resulta IMPROCEDENTE, lo anterior en virtud de que las operaciones objetadas fue utilizada la firma electrónica, el usuario o la contraseña personalizada; motivo por el cual se entiende la manifestación de su voluntad y por ende el consentimiento con las consecuencias que tales operaciones generaron en sus cuentas, dado que la firma electrónica (Usuarios y Contraseñas), en este tipo de operaciones sustituye la firma autógrafa y tiene el mismo valor probatorio.**

De igual forma, han levantado su queja ante la CONDUSEF, otorgándoles a todos un número de folio y **cuya respuesta radica en que no fue posible avenir los intereses de las partes, ni desahogar la controversia a través del procedimiento arbitral, dejando a salvo los derechos de las partes para que los hagan valer ante los tribunales competentes.**

En diversos medios de comunicación de las entidades, se ha hecho del conocimiento general que los usuarios fueron víctimas de “hackeo” de sus cuentas bancarias y datos personales, lo que les han provocado deudas no reconocidas con las instituciones financiera mencionada, en las que tienen su cuenta de nómina.

“Una persona tarjetahabiente del banco HSBC, y empleada del gobierno del estado, manifestó que sin saberlo, un “hacker interno” le concentró en sus cuentas en una sola, luego retiró todos los ahorros y solicitó un crédito para descuento vía nómina. El daño a su patrimonio es de 625 mil pesos producto de un préstamo que nunca pidió y de sus ahorros que desaparecieron.”

Resulta muy extraño el hecho de que **una gran mayoría de los defraudados no tienen servicio de banca electrónica y para hacer**

movimientos bancarios acuden personalmente a las sucursales, por lo tanto, no se percatan de sus transacciones sino hasta que reciben sus estados de cuenta mensuales o en el momento en el que le son exigidos los pagos de movimientos que desconocen.

A este grupo de personas ya se les ha empezado a requerir el pago de los créditos, resultando en la mayoría de los casos, pagos mensuales por cantidades que no poseen o que cubren el total de sus ingresos, lo que los coloca en la incapacidad de ellos y de sus familias de atender sus necesidades más básicas.

“Ciudadanos hermosillenses denuncian la falta de seguridad virtual para las cuentas del banco HSBC tras haber sido víctimas del robo de sus capitales.

Más de 60 clientes de esta firma bancaria denunciaron la desaparición de su dinero en cuentas de ahorros, así como la aprobación de créditos fantasma los cuales son descontados de sus cuentas bancarias.¹⁴

Los clientes defraudados han señalado que, al denunciar los hechos ante las autoridades, inician un proceso de investigación largo y tortuoso, en el cual los ejecutivos de cuenta de HSBC retrasan el proceso y vuelven imposible el rastreo del dinero; además del desinterés y el mal trato al que se enfrentan en cada una de las diligencias.

“No creemos la verdad mucho (en el banco) porque ya tiene un veredicto pero igual vamos a mandar los folios que nos pidió a cada uno de nosotros.

En Sonora alrededor de 30 aquí en Sonora a nivel nacional ya van como 70 personas y son más que se nos están uniendo a partir de ayer con el favor de ustedes en la

¹⁴ Denuncian fraude de HSBC. Disponible en: <http://www.entretodos.com.mx/denuncian-fraude-hsbc/>

difusión. hubo muchísimas personas que fueron al banco a plantear la situación igual que nosotros.

Hasta 400 mil pesos se sustrajeron de cuentas de personas físicas o laborales ya sea por movimientos no reconocidos créditos no solicitados o robo de identidad. ⁶

En tal sentido, se han aprobado diversos exhortos en Congresos locales, encaminados a que las autoridades del sector financiero generen una pronta solución a los fraudes y robo de identidad sufrida por clientes de la institución denominada HSBC. Sin embargo, no ha habido respuesta favorable respecto al tema.

Resulta de suma importancia hacer eco a nivel nacional, de una problemática que día a día está sumando a más defraudados; es necesario llamar la atención para que las autoridades competentes den solución y devuelvan el patrimonio e historial crediticio de un grupo de personas que afirman no haber contraído dichas deudas y que hoy ven en riesgo sus ahorros y liquidez financiera.

Es necesario exhortar a las autoridades responsables a que se coordinen y vigilen el sistema financiero de nuestro país; así como a las que están encargadas de atender y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de los servicios financieros, a que, dentro de sus respectivas competencias le den respuesta pronta a los ciudadanos que han sido afectados por el ciberataque o el robo de identidad.

Resulta oportuno y urgente fortalecer la estrategia para prevenir el robo de identidad y fraudes en las transferencias interbancarias, a fin de garantizar la seguridad de las inversiones, los intereses y patrimonio de los usuarios y sus familias.

Además, es necesario una mesa de diálogo entre los representantes de los afectados y las autoridades financieras y bancarias; con el objetivo

⁶ Por segundo día consecutivo, clientes de HSBC denuncian en Hermosillo fraude y robo de identidad. Disponible en: <https://proyectopuente.com.mx/2019/05/04/por-segundo-dia-consecutivo-clientes-de-hsbc-denuncian-en-hermosillo-fraude-y-robo-de-identidad/>

de abrir un canal abierto y efectivo que resulte en alternativas de solución para los clientes afectados.

PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO

Primero.- La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para que, en el ámbito de sus atribuciones y en coordinación con el Banco de México y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, generen una pronta solución a los fraudes cibernéticos y robos de identidad sufridos por clientes de la institución bancaria Grupo Financiero HSBC S.A. de C.V.

Segundo.- La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, para que, en el ámbito de sus atribuciones, investigue el indebido tratamiento de datos personales vinculado con el robo de identidad, relacionado con clientes de la institución bancaria Grupo Financiero HSBC S.A. de C.V.

Tercero.- La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, al Banco de México, a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a la Fiscalía General de la República y a la Asociación de Bancos de México, a una mesa de diálogo con un grupo de legisladores y con representantes de los clientes afectados por Grupo Financiero HSBC S.A. de C.V. con el objetivo de analizar la problemática y ofrecer alternativas de solución.

Cuarto.- La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a que fortalezcan las medidas de seguridad, para prevenir el robo de identidad y fraudes en las transferencias interbancarias, a fin de garantizar la seguridad de las inversiones y el patrimonio de los usuarios.

Dado en la Sala de la Comisión Permanente, a los 14 días del mes de mayo de 2019.

SUSCRIBEN

Sen. Freyda Marybel
Villegas Canché

Sen. Ana Lilia Rivera

Sen. Alejandro Armenta
Mier