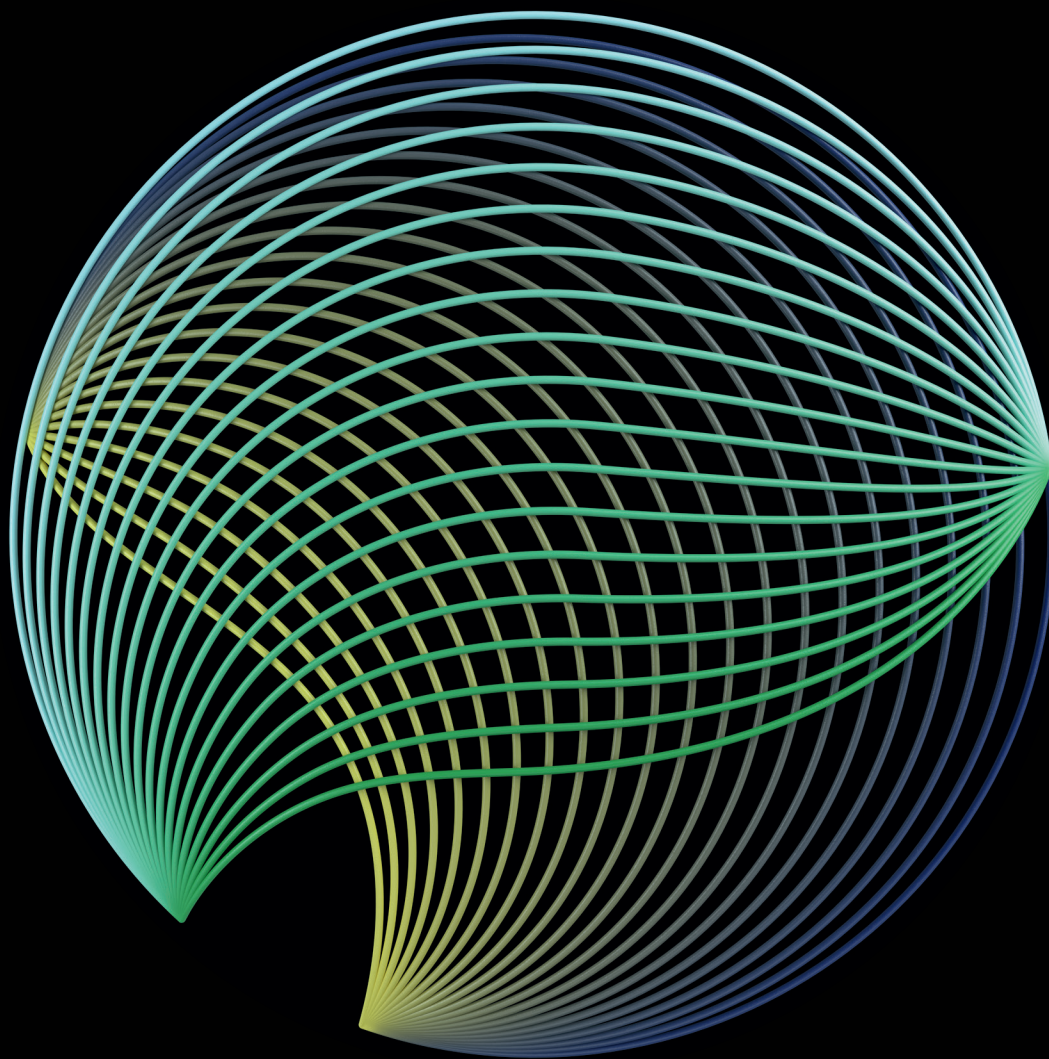


Deloitte.



Plan de Gestión para la
Prevención del Fraude para
instituciones de crédito

El nuevo Plan de Gestión para la Prevención del Fraude

En junio de 2024, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) modificó las disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, estableciendo como nuevo requerimiento la entrega y ejecución de un “Plan de Gestión para la Prevención del Fraude”. Este documento debe detallar lineamientos, metodologías de análisis y acciones de las estrategias, procesos operativos y proyectos que las organizaciones requieren para la identificación, medición, monitoreo y atención de conductas observables para la gestión del fraude, así como las operaciones de prevención, detección, respuesta oportuna y resarcimiento monetario del daño al público usuario.

Las nuevas disposiciones establecieron algunas fechas importantes:

- Envío de la primera entrega del “Plan de Gestión para la Prevención del Fraude” a la CNBV: 12 de diciembre de 2024.
- Implementación del plan de gestión entregado a la CNBV y ajuste de lo establecido en la resolución: 1° de abril de 2025.
- Determinación del Monto Transaccional del Usuario, ya sea por la institución o por el propio usuario, cuando no se haya establecido para las cuentas, productos o servicios vigentes a la entrada en vigor de la resolución: 1° de octubre de 2025.

El “Plan de Gestión para la Prevención del fraude”

En un esfuerzo por robustecer la integridad y transparencia en el sector financiero, la CNBV estableció nuevos lineamientos para prevenir, detectar y responder las conductas fraudulentas de manera oportuna. Este ambicioso plan contempla un conjunto de procesos, políticas y criterios específicos que deben ser cumplidos por las instituciones de crédito.

Cada proyecto definido dentro de este plan debe detallar —como mínimo— el nombre, objetivo, estrategias, alcance, así como fechas de inicio y conclusión. De igual forma, estipula los plazos y la periodicidad para su ejecución, y una especificación detallada de las responsabilidades de cada una de las áreas involucradas. La inversión proyectada; acciones y actividades; y los recursos técnicos, materiales y humanos empleados también tienen que ser cuidadosamente documentados. Es fundamental que cada documento cumpla con los lineamientos mínimos descritos en el Anexo 12-E de las disposiciones vigentes.

Es necesario que la elaboración del “Plan de Gestión para la Prevención del Fraude” recaiga en un trabajador designado por la persona a cargo de la Dirección General, quien puede elegir a alguien de dos niveles jerárquicos inferiores, excluyendo a miembros del área de negocios y auditoría. Este nombramiento se documenta debidamente para que el plan se ejecute por una estructura administrativa específica.

Posteriormente, el acta o certificación emitida por el secretario o prosecretario —que acredite la presentación del plan al Consejo— debe incluirse como anexo en el documento enviado a la CNBV para asegurar la transparencia y el control. Una vez que el Consejo conoce el plan, la institución debe remitirlo a la vicepresidencia de la CNBV encargada de su supervisión, a más tardar, el último día hábil de enero de cada año.

La CNBV tiene la facultad de solicitar ajustes al plan tras su revisión; sin embargo, las instituciones de crédito deben poner en marcha el plan desde su aprobación por la Dirección General. Además, se les exige contar con evidencia documentada de la implementación de cada proyecto del plan, la cual debe conservarse y estar disponible para la CNBV durante un periodo mínimo de cinco años.

Con estas medidas se espera fortalecer la confianza en el sistema financiero y garantizar la efectividad en la lucha contra el fraude, protegiendo así los intereses de todos los actores involucrados en el sector, especialmente de los usuarios más vulnerables.

Implementación del Plan de Gestión

Para implementar adecuadamente el plan de gestión para la prevención del fraude, las instituciones deberán establecer mecanismos robustos de identificación, medición, y monitoreo de las conductas observables relacionadas con el fraude, tanto internas como externas. Estas conductas incluyen la suplantación de identidad del usuario, el robo de datos financieros y personales, y el uso indebido de información privilegiada. Es crucial que se desarrollen controles preventivos y mecanismos de detección para identificar oportunamente cualquier actividad sospechosa que pudiera afectar a los usuarios o comprometer los sistemas internos de la institución.



Además, las instituciones deberán elaborar y ejecutar un plan de acción claro y detallado, que incluya proyectos específicos para la prevención del fraude, como campañas de concientización dirigidas tanto al personal como a los usuarios. Este plan deberá ser aprobado por la alta dirección y supervisado de manera continua, documentando cada fase de implementación y los recursos utilizados. Las auditorías periódicas internas y externas también serán obligatorias para evaluar la efectividad de las medidas adoptadas y garantizar su ajuste continuo.

Por último, las instituciones están obligadas a generar reportes periódicos sobre las actividades de gestión del fraude, documentando los eventos relevantes, las pérdidas ocasionadas, y las reclamaciones monetarias realizadas por los usuarios. Toda esta información deberá estar disponible para su revisión por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y ser conservada durante un periodo mínimo de cinco años. Esto proporcionará un marco de transparencia y permitirá realizar las investigaciones necesarias en caso de que se detecten conductas irregulares.

Determinación del Monto Transaccional por Usuario (MTU)

Con relación al Monto Transaccional por Usuario (MTU), las instituciones deberán permitir que los usuarios definan dicho monto al momento de la apertura de cualquier cuenta o servicio, o bien, a través de los servicios de banca electrónica en cualquier momento posterior. Este monto será utilizado como referencia para monitorear y detectar operaciones monetarias que se desvíen de los hábitos de uso habituales del usuario. En caso de que el usuario no defina su Monto Transaccional, la institución estará obligada a estimarlo basándose en el historial de operaciones del usuario dentro de un plazo máximo de seis meses.

Las instituciones también tendrán la responsabilidad de implementar mecanismos de autenticación adicionales cuando se realicen operaciones monetarias que superen el MTU. En tales casos, será necesario emplear al menos dos factores de autenticación de categorías distintas para validar la transacción. Estos factores deberán garantizar un nivel de seguridad elevado, y las instituciones estarán obligadas a notificar al usuario a través de mensajes cifrados o correos electrónicos para confirmar la autenticidad de la operación.

Adicionalmente, las instituciones deberán mantener la capacidad de ajustar y modificar el MTU según las instrucciones de este, ya sea de manera presencial en las sucursales o mediante los medios electrónicos. Los ajustes realizados electrónicamente deberán contar con sistemas de autenticación sólidos y estar acompañados de alertas al usuario para confirmar dichos cambios. Toda la documentación relativa a la definición y modificación del Monto Transaccional deberá conservarse durante un periodo mínimo de cinco años, para estar disponible en caso de auditorías o investigaciones por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Sistemas de Control Interno

La Dirección General es el área encargada de asegurar la implementación adecuada del Sistema de Control Interno en las instituciones financieras. Entre sus principales responsabilidades destacan la implementación y comunicación al Consejo de los mecanismos necesarios para garantizar que todas las actividades dentro de la organización se realicen por el personal previamente definido y autorizado conforme a la estructura organizacional de cada entidad. Esta plantilla debe contar con calidad técnica, experiencia necesaria y honorabilidad, aspectos necesarios para evaluarse —por lo menos— una vez cada tres años con la documentación disponible para la CNBV durante cinco años.

Además, la Dirección General necesita aprobar el “Plan de Gestión para la Prevención del Fraude”, informar al Consejo sobre el contenido de dicho documento y contar con evidencia de su elaboración e implementación.

En materia de seguridad de la información, la Dirección General es responsable de implementar el Sistema de Control Interno que asegure su confidencialidad, integridad y disponibilidad. El marco de gestión requiere garantizar que la infraestructura tecnológica —ya sea propia o provista por terceros— cumpla con los siguientes requisitos:

- Claridad en los roles y responsabilidades del personal de infraestructura tecnológica dentro de los manuales de políticas y procedimientos en materia de seguridad de la información.
- Documentación de las políticas y procedimientos dentro de lo previsto en el punto anterior.
- Implementación y evaluación — mediante auditoría interna— de los programas anuales de capacitación y concientización en materia de seguridad de la información. Estos precisan estar dirigidos a todo el personal y a los usuarios, incluyendo a terceros que presten servicios relacionados con los medios donde se pueden cometer conductas observables para la gestión del fraude.

Dichas medidas fortalecen la seguridad e integridad de las operaciones en las instituciones financieras, asegurando que el personal está debidamente capacitado y que la información se encuentra protegida contra posibles amenazas y fraudes.

Contraloría Interna

Las instituciones financieras necesitan desarrollar continuamente las funciones de Contraloría Interna enfocándose en el diseño, establecimiento y actualización de medidas y controles. Estas actividades

tienen como objetivo principal asegurar la calidad y eficacia en la gestión de reclamaciones monetarias y la prevención del fraude.

En primer lugar, las medidas deben permitir la verificación y revisión de aspectos básicos relacionados con la dictaminación de reclamaciones monetarias y alertamiento por posibles eventos de conductas observables para la gestión del fraude. Este proceso debe llevarse a cabo con un nivel mínimo de calidad, como se especifica en los manuales, políticas y procedimientos internos de cada institución. Las áreas responsables involucradas en cada proceso de dictaminación precisan cumplir con lo establecido en los Anexos 12-E y 12-F de las disposiciones.

Además, la Contraloría Interna se encarga de asegurar el seguimiento y cumplimiento de los proyectos contenidos en el “Plan de Gestión para la Prevención del Fraude”. Para ello, es fundamental contar con evidencia documentada de cada actividad y medida implementada disponible para la CNBV por un periodo mínimo de cinco años.

Estas funciones de Contraloría Interna son esenciales para garantizar que las instituciones financieras operen con altos estándares de calidad y transparencia, protegiendo así a la organización y a sus clientes de posibles fraudes y malas prácticas.

Anexo 12-E Lineamientos mínimos del “Plan de Gestión para la Prevención del Fraude”

Las instituciones financieras requieren desarrollar un plan de gestión de fraude que incluya una serie de elementos mínimos esenciales. Este requiere contar con mecanismos de identificación, medición, prevención, control y respuesta ante posibles eventos relacionados con conductas observables para la gestión del fraude. De igual forma, incorpora esquemas de reporte que consideran aspectos cuantitativos y cualitativos y prevén la

ejecución de revisiones y auditorías periódicas. Estas auditorías permitirán reajustar oportunamente los parámetros de los modelos, mecanismos y procesos de vigilancia.

Los procesos incluidos en el “Plan de Gestión para la Prevención del Fraude” combinan controles de precaución, detección y respuesta ante conductas observables de fraude, los cuales se realizan de manera rigurosa y son debidamente documentados.

Anexo 12-F **Reclamaciones monetarias**

Las instituciones financieras están obligadas a gestionar operaciones monetarias no reconocidas por los usuarios y que han sido comunicadas a la institución a través de cualquier canal o medio disponible. Cada institución requiere establecer un procedimiento documentado en caso de reclamaciones monetarias —en la página de internet de la organización y sucursales— accesible para los usuarios. La información debe ser presentada de manera visible mediante avisos, pantallas informativas u otros medios semejantes, permitiendo al usuario obtener o descargar el procedimiento de manera expedita.

Estos procedimientos necesitan incluir consideraciones específicas cuando la reclamación monetaria la realice un usuario que pertenece a algún grupo en situación vulnerable, donde se incluye a adultos mayores, personas con discapacidad y personas pertenecientes a alguna etnia, pueblo o comunidad indígena.

Además, es indispensable que las instituciones financieras cuenten con procesos que evalúen la efectividad en la resolución de reclamaciones monetarias, garantizando su transparencia conforme a lo señalado en el Anexo 12-F de las disposiciones. En casos donde resulten no procedentes para el usuario, la institución necesita dar evidencia y detalles

de los elementos mínimos requeridos. Esta información debe estar disponible para la CNBV o cualquier otra autoridad competente.

Con estas medidas se busca que los usuarios accedan a procedimientos claros y justos para la gestión de reclamaciones monetarias, protegiendo sus derechos y asegurando la transparencia y efectividad en las resoluciones.

Con estos elementos, las instituciones financieras pueden fortalecer su capacidad para detectar y responder a posibles fraudes, asegurando la integridad y confiabilidad de sus operaciones y protegiendo los intereses de sus clientes.

¿Por qué asesorarse con Deloitte?

Abordar los nuevos requisitos de las disposiciones puede requerir un gran esfuerzo por parte de las entidades obligadas. Deloitte entiende las dudas que existen en la banca sobre los plazos de cumplimiento de la regulación, así como las diferentes formas de definir el Monto de Transaccionalidad por Usuario (MTU).

Si su organización requiere de un asesor que le ayude a cumplir con la nueva regulación, tenemos la capacidad y la experiencia multi-disciplinaria para ayudarle con diversos temas, incluyendo:

- La interpretación de la regulación aplicable y su implementación en diferentes instituciones financieras.
- La elaboración del Plan de Gestión para la Prevención del Fraude.
- La realización de un análisis de brecha a todos los documentos relacionados con la implementación y la determinación del adecuado cumplimiento regulatorio.
- Y llegado el momento, para asistirlos con la auditoría bienal sobre la efectividad del Plan.

Contáctenos.

Contactos

Carlos Luna

Socio Cumplimiento Regulatorio
cluna@deloittemx.com
+52 (55) 5080 6530

José Claudio Treviño, CFE, CFI

Socio Forensic & Financial Crime
jotrevino@deloittemx.com
+52 (55) 5900 3501

Carlos Pérez

Socio Cumplimiento Regulatorio
caperez@deloittemx.com
+52 (55) 5080 6444

Deloitte.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría y assurance, consultoría, asesoría financiera, asesoría en riesgos, impuestos y servicios legales, relacionados con nuestros clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los más de 457,000 profesionales de Deloitte están comprometidos a lograr impactos significativos.

Tal y como se usa en este documento, Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C., Deloitte Audit Delivery Center, S.C. (antes, Deloitte Auditoría, S.C.), Deloitte Impuestos y Servicios Legales, S.C., Deloitte Asesoría en Riesgos S.C., Deloitte Asesoría Financiera, S.C., las cuales tienen el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, así como otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte".

Esta presentación contiene solamente información general y Deloitte no está, por medio de este documento, prestando asesoramiento o servicios contables, comerciales, financieros, de inversión, legales, fiscales u otros.

Esta presentación no sustituye dichos consejos o servicios profesionales, ni debe usarse como base para cualquier decisión o acción que pueda afectar su negocio. Antes de tomar cualquier decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. No se proporciona ninguna representación, garantía o promesa (ni explícito ni implícito) sobre la veracidad ni la integridad de la información en esta comunicación y Deloitte no será responsable de ninguna pérdida sufrida por cualquier persona que confíe en esta presentación.