

Fecha 19.09.2019	Sección Valores y Dinero	Página 19
----------------------------	------------------------------------	---------------------

CITIBANAMEX ENCABEZA EL NÚMERO DE QUEJAS

Reclamos contra la banca crecen en I Sem del 2019

Edgar Juárez

EL ECONOMISTA

LOS RECLAMOS totales a la banca crecieron 21% en el primer semestre del 2019 en su comparación con el mismo periodo del 2018, al pasar de 4.5 millones a 5.4 millones. De acuerdo con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), destaca el incremento que ha habido en el año por operaciones en banca electrónica, ello, a la par de que más personas realizan ya transacciones en el móvil.

La dependencia detalló que las poco más de 5.4 millones de quejas presentadas en el primer semestre del año representaron una afectación a 2.08 millones de personas, y un monto total de 17,013 millones de pesos, un crecimiento anual de 18 por ciento.

En tanto, el monto abonado, es decir, lo que se regresó de los reclamos, ascendió a 6,471 millones de pesos, una reducción en el periodo de 14 por ciento.

A decir de la Condusef, Citibanamex fue el banco que registró el mayor número de reclamos, con 1.37 millones, un crecimiento anual de 18 por ciento. A éste le siguieron Santander, con 1.0 millones, una baja de 12%; Banorte, con 699,623, un crecimiento de 23%; y BBVA México, con 607,159, un aumento de 12 por ciento.

Después estuvieron HSBC, con un total de 592,802, con un alza de 86%; Scotiabank, con 391,848, tuvo un repunte en el número de quejas de 143%; Banco Azteca, con 168,533, un alza de 16%; y Bancolombia, 159,719, un aumento de 64 por ciento.

“En el primer semestre del 2019, de 34 bancos que registraron reclamaciones monetarias, 10 conjuntaron 97% del total de reclamaciones”, detalló la Condusef.

La dependencia indicó que las tarjetas de crédito y débito fueron los productos

más reclamados por los usuarios. “En conjunto representaron 90 por ciento”.

De estos dos productos, enfatizó, el principal canal fue el comercio por Internet, con 55 de cada 100 reclamaciones.

“A pesar de ser la tarjeta de crédito la que mayor número de reclamaciones presentó, su participación ha disminuido con el paso de los años. En el 2015 representaba 61% del total y para el 2019, 49 por ciento. En el caso de la tarjeta de débito, pasó a representar 30 a 42% en dicho periodo”, destacó.

La Condusef agregó que la causa más recurrente de reclamación en ambos productos fue el cargo no reconocido por consumos efectuados con 82% del total en tarjeta de crédito y 80% en tarjeta de débito.

“La elevada participación de las reclamaciones de tarjeta de débito en cajeros automáticos es porque 98% de las operaciones en cajeros es realizada con dicho producto”, enfatizó.

De acuerdo con la dependencia, en el periodo en cuestión, 80 de cada 100 reclamaciones fueron por posibles fraudes, la mayoría por posibles fraudes cibernéticos.

EN BANCA ELECTRÓNICA, AL ALZA

A la par que más personas utilizan la banca electrónica para realizar sus transacciones, también crecen las quejas en operaciones por esta vía.

La Condusef mencionó que de 5.4 millones de quejas recibidas en el primer semestre, 159,237 fueron por banca electrónica, un aumento anual de 62% contra 98,284 recibidas en el mismo periodo del 2018.

En este sentido, la dependencia realizó una serie de recomendaciones como son: resguardar los datos que se utilicen en las transacciones, cambiar las claves de forma



Fecha 19.09.2019	Sección Valores y Dinero	Página 19
----------------------------	------------------------------------	---------------------

recurrente, evitar descargar herramientas de tiendas de aplicaciones que no estén autorizadas por los **bancos** y verificar que los sitios de Internet sean seguros, entre otras.

eduardo.juarez@eleconomista.mx



La Condusef señaló que los reclamos pasaron de 4.5 millones en el mismo periodo del 2018 a 5.4 millones. FOTO ARCHIVO EE