

No hay quejas por fallas en Prosa, reporta la **Condusef**

Asegura que no se concretaron operaciones el día del incidente

ANTONIO HERNÁNDEZ

—cartera@eluniversal.com.mx

El vicepresidente técnico de la **Comisión** Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (**Condusef**), Luis Fabre, dijo que a cinco días de haberse presentado la falla en servicios de la empresa proveedora de soluciones tecnológicas del sector financiero Prosa, que provocó problemas de pago con tarjetas de crédito y débito en el país, hasta el momento no se han tenido quejas por parte de clientes afectados.

En entrevista, el funcionario explicó que debido a las características de la falla se estima que prácticamente no se presenten quejas por parte de usuarios afectados, ya que la mayoría de las operaciones realizadas el 10 de agosto pasado

durante las horas en que no funcionaron los servicios de Prosa no se concretaron o arrojaron mensajes de error, con lo que el cliente de la **banca** no tendrá cargos no reconocidos en su estado de cuenta.

“Es previsible que haya muy pocas reclamaciones porque no se realizó la operación al pagar con las tarjetas porque no había comunicación, con lo que no hay motivo para tener un cargo no reconocido”, dijo.

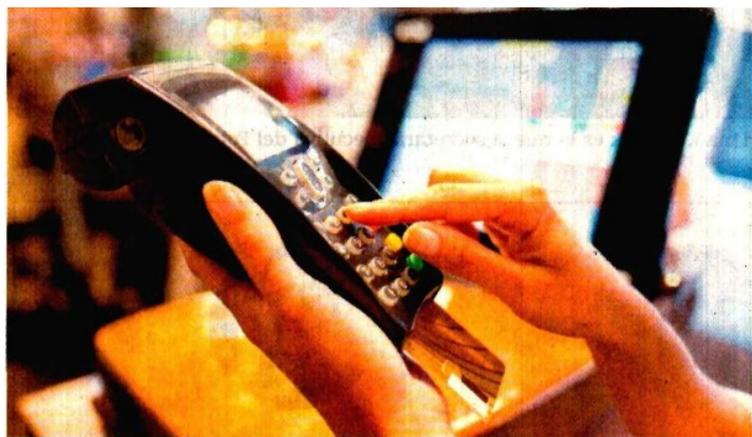
A pesar de dicho escenario, Fabre dijo que los tarjetahabientes deben seguir revisando sus estados de cuenta para detectar cualquier movimiento no reconocido y que la autoridad mantiene el monitoreo de la posible llegada de quejas por parte de los usuarios. “No ha habido un comportamiento distinto a lo normal”, dijo.

Caso Banorte. En el caso de la falla en los servicios digitales de **Banorte** ocurrida la noche del martes, Fabre dijo que tampoco se han recibido

quejas en la **Condusef** y que en términos generales se trata de un caso similar al de Prosa, en el sentido de que las operaciones de los usuarios no se realizaron, por lo cual no hay impacto en las cuentas de los clientes de los **bancos**. Así, no se han tenido quejas contra la institución.

El funcionario de la **Condusef** resaltó que la recurrencia de fallas es algo que ha comenzado a llamar la atención a la autoridad y particularmente el caso de Prosa, ya que en el sistema financiero mexicano no se había presentado una afectación de tal magnitud que dejara sin realizar compras a miles de tarjetahabientes en el país.

“Es algo que nos preocupa. Hemos solicitado al **Banco de México** que nos informe el tema de Prosa, porque es algo muy excepcional que no había ocurrido antes y afectó el uso de los productos financieros por más de siete horas a cientos de miles de usuarios, con lo que se dejaron de hacer operaciones por alrededor de 9 mil 650 millones de pesos”, dijo. ●



La Condusef solicitó a los tarjetahabientes seguir revisando sus estados de cuenta para detectar cualquier movimiento no reconocido.

