

Descarta Banorte daño a clientes

JESSIKA BECERRA

Grupo Financiero Banorte descartó que daños a los clientes tras la falla que presentó su sistema tecnológico la semana pasada.

“Lo que se ha visto dentro de la institución es que no hubo daño alguno para los clientes”, dijo Carlos Rojo, director general de la oficina de presidencia de Banorte, en entrevista durante el “Seminario Sistema de Pagos y Nuevas tecnologías”.

“Es una falla como la que

sucede en otras instituciones; mandamos un comunicado avisando de qué se trataba y fue algo que duró pocas horas y no tuvo mayor impacto”, mencionó.

Banorte presentó una falla en su sistema tecnológico el martes pasado desde la noche que duró hasta la madrugada del miércoles.

El directivo bancario dijo desconocer el origen de la falla.

Agregó que los bancos deben tener un plan A, B y C para estos casos.

“Por regulación existen estos planes y desgraciadamente no son infalibles y seguimos trabajando para mejorar la experiencia del cliente”, comentó Rojo.

Al referirse a las fallas de Prosa el sábado 10 de agosto, el también presidente ejecutivo de la Asociación de Bancos de México (ABM) consideró que esto refleja la importancia de tener esquemas de recuperación paralelos para asegurar que el servicio al cliente funcione las 24 horas del día.

Presencia		
Al cierre de junio, Banorte registró 13 por ciento de las terminales punto de venta del País, las cuales tuvieron 22 por ciento de las operaciones a través de esta vía de pago.		
EN NÚMEROS (Número al cierre de junio 2019)		
BANORTE	PARTICIPACIÓN DENTRO DEL SISTEMA	
Cajeros Automáticos (ATM) retiros	8,569	16%
Total TPV	164,082	13
Sucursales	1,158	9
Transacciones TPV*	46,094,893	22
*En junio / Fuente: CNBV		

