

Fecha 04.09.2019	Sección Cartera	Página 35
---------------------	--------------------	--------------

Pese a las fallas, no hay quejas contra **bancos**, dice **Condusef**

● Asegura que los reclamos se realizan cuando hay conectividad en los sistemas y ocurre algo incorrecto en las transacciones

ANTONIO HERNÁNDEZ
—cartera@eluniversal.com.mx

Las fallas recurrentes que se han presentado en servicios **bancarios** se han quedado en molestia para los usuarios sin que presenten quejas por mal servicio, dijo el presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (**Condusef**), Óscar Rosado.

“Lo que sucede es que en la práctica, al haber estos problemas no hay conectividad y no se pueden hacer transacciones. La lógica de la queja de los usuarios tiene que ver cuando sí hay conectividad y por alguna razón sucede algo incorrecto por parte de un movimiento o alguien hace algo indebido”, dijo.

Explicó que ni en la falla de Prosa del pasado 10 de agosto que afectó operaciones con tarjetas, así como errores en aplicaciones de **Banorte**, BBVA o Citi-

Banamex han modificado la dinámica de quejas del organismo.

“Si se apaga la luz, pues no hay transacción y al no haber disminuyen las quejas que puedan haber con cuestiones monetarias. Ahí lo que hay es molestia de los usuarios”.

Sobre el sector asegurador, Rosado ubicó a AXA, GNP, CitiBanamex y Metlife como las aseguradoras con mayor número de quejas ante la **Condusef**.

En el comparativo de enero a julio de 2018 contra el mismo periodo de este año, hay una disminución de 6% en el número de reclamaciones en términos generales para el sector asegurador.

La reducción en el sector se atribuye a que es una industria que tiene cercanía con sus clientes.

Rosado dio a conocer que **Condusef** se prepara para trabajar en conjunto con el **Banco de México** para la puesta en marcha de la plataforma **Cobro Digital (CoDi)** a partir del 30 de septiembre, con lo que estarán listos ante un eventual incremento en el número de quejas por parte de los usuarios. ●

