

Hasta octubre, sólo cuatro de cada 10 quejas contra bancos a favor de clientes

JULIO GUTIÉRREZ

Hasta el mes de octubre, solamente cuatro de cada 10 quejas que hicieron usuarios del servicio financiero resultaron a favor de los clientes, según revelan las cifras más recientes de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).

De acuerdo con el organismo defensor, al décimo mes del año recibieron 140 mil 920 reclamaciones a instituciones financieras y 65 por ciento de ellas, o seis de cada 10, son en contra de las instituciones bancarias.

Cifras de la Condusef indican que fueron 103 mil 216 quejas las que recibieron las instituciones bancarias de enero a octubre, mientras el segundo sector con un mayor número de reclamaciones fueron las empresas aseguradoras, con 18 mil 156 y en tercer sitio las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple, con 17 mil 256.

Según la Condusef, hasta el

décimo mes del año, se aplicaron mil 372 multas a las entidades financieras, por un monto que ascendió a 49 millones 178 mil 476 pesos. Tan sólo en octubre se aplicaron siete multas por 243 mil 656 pesos.

Al igual que en las quejas, los bancos son las entidades financieras que más multas reciben por parte del organismo defensor, con un total de mil 166, es decir, ocho de cada 10.

Según las cifras de la Condusef, las principales causas por las que los usuarios del sistema financiero suelen hacer reclamaciones, es debido a consumos no reconocidos en sus tarjetas, ya sea de crédito o débito, o por transferencias electrónicas no reconocidas.

Al alza, las operaciones en comercio electrónico

Según cifras oficiales presentadas por el Banco de México (BdeM), a lo largo de 2020 los mexicanos han optado por realizar mayores transacciones por medio del comercio electrónico, uno de los

sitios en los que más fraudes hay, detalla la Condusef.

En el periodo de julio a septiembre, se realizaron 145 millones 94 mil 798 operaciones en sitios de comercio electrónico, cifra 31 por ciento más alta en comparación con la obtenida en ese mismo lapso pero del año pasado.

El monto utilizado por los consumidores en este tipo de operaciones, entre julio y septiembre, ascendió a 89 mil 779 millones de pesos, es decir, 42 por ciento más con respecto a igual lapso de 2019.

De acuerdo con las estadísticas que realiza el banco central, la mayoría de los consumidores suelen ejecutar operaciones en sitios de comercio electrónico, con sus cuentas de crédito o débito, en sitios de comida rápida y en páginas que proporcionan cualquier tipo de entretenimiento (plataformas de streaming).

También, puntualiza el Banco de México, las operaciones en las farmacias han tenido un incremento en el último año, así como en las gasolineras.

