

Incrementan 3.4% las quejas financieras en BCS; BBVA encabeza la lista

Posted on 9 de julio de 2024 by Rocío Casas



La Condusef invita a los usuarios a interponer sus quejas llamando al 01 800 999 80 o visitando su página de internet

Diario Humano | La Paz, Baja California Sur. –La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), bajo la dirección de Helder Cosío, informó que hasta mayo de 2024 se han registrado 616 reclamaciones, un aumento del 3.4% respecto al año anterior para el mismo periodo, siendo las instituciones de crédito quienes encabezan las estadísticas con el mayor número de quejas.

En cuanto a las instituciones bancarias, Helder Cosío mencionó que específicamente en Baja California Sur, BBVA lidera con 112 quejas, seguido por Banamex con 82 y Banorte con 49 casos reportados. En el sector de seguros, informó que BBVA Seguros recibió 21 quejas, seguido por Quálitas con 13 y AXA con 7 reclamaciones.

Las principales causas de las quejas incluyen cargos y consumos no reconocidos, con 160 casos registrados, transferencias electrónicas no reconocidas con 37 casos, y consumos vía internet, presentándose 33 casos.

Ante estos datos, exhortó a los usuarios a no comprometer sus datos personales como los 16 dígitos de la tarjeta, la fecha de vencimiento, ya que estos datos pueden facilitar el acceso no autorizado a la banca en línea y móvil, permitiendo disposiciones, transferencias, consumos o cargos no autorizados.

“Quiero exhortar a las personas que nos escuchan a que no comprometamos nuestros datos, como los 16 dígitos de nuestra tarjeta, la fecha de vencimiento y el código CVV. Estos datos son precisamente los que, en manos equivocadas a través de una llamada o cualquier otro medio, pueden dar acceso a nuestra banca en línea y móvil. Con ello, se podrían realizar disposiciones, transferencias, consumos o cargos no autorizados, poniendo en riesgo nuestro dinero.”

Finalmente, aclaró que la cantidad de reclamaciones no necesariamente indica la calidad de la institución, ya que bancos con una mayor base de clientes y más servicios financieros pueden tener naturalmente más reclamaciones.