

Demora hasta un año solucionar inconformidades de cuentahabientes

Sugieren paciencia ante quejas

Conflictos con 'plásticos'

Las mayores quejas que presentan los usuarios de las instituciones financieras se relacionan con las tarjetas de crédito.

(Controversias concluidas en 2009)



► Señala la Condusef que las controversias en tarjeta de crédito crecieron 70 por ciento

Jessika Becerra

Solucionar inconformidades o quejas con bancos y aseguradoras no es sencillo, ya que si el asunto no se resuelve en un mes, en caso de bancos, y en dos meses

con aseguradoras, luego de que se presenta la queja en Condusef, es posible que su problema se extienda por un año.

Héctor Carreón, director de información estadística de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), detalló que cuando una persona presenta un problema con una institución financiera, la Comisión le solicita documentos para intervenir en el proceso y consultar al banco.

Esta etapa se llama gestión que puede ser ordinaria o electrónica y en el caso de los bancos lleva hasta 35 días y en el de aseguradoras 19 días.

Después se entra en un proceso de conciliación para definir si es la institución financiera o el usuario el que tiene la razón, este periodo lleva en la banca 52 días y en las aseguradoras 63 días.

Carreón explicó que si en este proceso, el usuario no queda conforme, entonces solicita un dictamen técnico a la Condusef, que se entrega después de 60 días y en el que esta Comisión establece si el cliente tiene o no la razón.

Con este documento, se inicia

otro proceso que es la defensoría legal, en el que la Condusef puede proporcionar un abogado, si el afectado comprueba que no puede pagarlo. Sin embargo, la defensoría legal es uno de los procesos más tardados que puede llevarle hasta un año.

Usted puede saltarse en la etapa inicial los procesos de gestión y optar por el camino de la conciliación, pero la Condusef no lo recomienda porque es posible que no reúna todas las pruebas y documentos que el banco le solicite.

En cambio, en la gestión, al intervenir la Condusef, la documentación y el entendimiento con la institución financiera es más rápido, indicó Carreón.

Las controversias en la Condusef crecieron 70.5 por ciento en septiembre de 2009, respecto al mismo mes de 2008 y sumaron 583 mil 800, de acuerdo con el organismo.

En el caso de bancos 70 por ciento de las controversias se relacionaron con tarjetas de crédito donde las principales causas de la inconformidad fueron: consumos no reconocidos; solicitud de cancelación no atendida y alternativa de pago no respetada por el banco.

Aumentan inquietudes

Las asesorías y quejas de usuarios de instituciones financieras aumentaron en 2009. (Miles de acciones de atención a usuarios)



Carreón señaló que en el caso de controversias con las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afores), la gestión es sólo ordinaria y no electrónica, ya que cuentan con Unidades Especializadas.