

ANA MARTÍNEZ

amrios@elfinanciero.com.mx

Las llamadas para ofrecer algún producto financiero empieza a incomodar a los mexicanos. Solo el año pasado 42 por ciento se quejaron de esta práctica, la cual se incluyó por primera vez en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) como un problema al que se ha enfrentado la población en los tres años previos al levantamiento de información.

De acuerdo con los datos de la encuesta, elaborada por el INEGI y la CNBV, el 38.6 por ciento de las quejas provinieron de mujeres y 46.6 por ciento de hombres.

Las llamadas insistentes fueron el único problema que se reportó el año pasado con una alta incidencia, pues si bien la clonación de tarjetas afectó a 6.2 por ciento de la población, representó un decremento desde el 7.0 por ciento que se observó en 2021. El robo de identidad afectó a 6.0 por ciento, igual que tres años antes.

“La incidencia de posibles fraudes parece ser más común entre las personas con mayores ingresos. Esto puede reflejar el modo en que operan las y los posibles defraudadores, que podrían focalizar sus ataques hacia poblaciones con mayores recursos o que utilizan con más frecuencia las tarjetas o medios de pago digitales”.

ENCUESTA ENIF

Llamadas de servicios financieros afectan a 42%

OTROS PROBLEMAS

El 6.2% de la población dijo que fue afectada por clonación de tarjeta y 6.0% por robo de identidad.

CONFIANZA, EL PRINCIPAL RETO

Ante los problemas que puedan tener los usuarios de servicios financieros, es importante que conozcan sus derechos; sin embargo, persiste el reto de confianza hacia el sector, afirmó Jesús de la Fuente, presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

“Alrededor de 40 por ciento de la población considera que su dinero no está seguro en una institución financiera y un porcentaje similar estima que esta no protege sus datos personales”, dijo.

Por esta razón, agregó, es importante fortalecer la confianza en las instituciones. “Para ello, se requiere robustecer el marco regulatorio y sobre todo las prácticas de supervisión en materia de prevención y gestión de conductas susceptibles de fraude”, abundó.