

SUMÓ OCHO MIL 679 EN 2024

BANBIEN ACAPARA QUEJAS EN CONDUSEF

ACUMULA RECLAMOS

El Banco del Bienestar reportó el mayor número de quejas de la banca de desarrollo en 2024



Fuente: Condusef

Gráfico: Rodolfo Gómez García

LOS USUARIOS RECLAMARON LA FALTA DE ORIENTACIÓN SOBRE PRODUCTOS FINANCIEROS Y RETIROS DE EFECTIVO NO RECONOCIDOS

MIGUEL ÁNGEL ENSÁSTIGUE

En 2024, el Banco del Bienestar (BanBien) fue la institución de la banca de desarrollo con el mayor número de reclamos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).

De acuerdo con datos del organismo, el año pasado el Banco del Bienestar acumuló un total de ocho mil 679 reclamos, 1.3 por ciento más que al cierre de 2023.

El principal motivo de las quejas fue por la orientación que recibieron los clientes sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros, concentrando un total de dos mil 689 reclamos, 34 por ciento más que en 2023.

Le siguieron mil 382 quejas por disposiciones de efectivo no reconocidas en cajeros automáticos, el equivalente a un alza anual de 19 por ciento respecto al cierre de hace dos años.

BECAS O PENSIÓN

EL BANBIEN tiene 26 millones de clientes a quienes entrega recursos de programas sociales

Del total de reclamos hacia el Banco del Bienestar, derivaron dos mil 668 acciones de defensa por parte de la Condusef. Sin embargo, de este universo, solamente 30 por ciento se resolvieron a favor de los usuarios.

"Desde hace meses he tenido problemas para retirar mi dinero en cajeros, supuestamente porque mi tarjeta está dañada. Sin embargo, el saldo se descuenta de mis ahorros, pero no me entrega el efectivo", comentó Lucero González, beneficiaria de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores.

La afectada comentó a El Sol de México que para resolver este problema acudió a una sucursal del Banco del Bienestar, pero solo le dieron largas y concluyeron que debía hacer el trámite por teléfono.

"Ya metí mi queja con la Condusef, porque han pasado más de dos meses y aún no me resuelven nada. Es desesperante, es mi pensión y la necesito para mis gastos", detalló.

Con más de 26 millones de clientes, el Banco del Bienestar es la principal institución del gobierno federal encargada de dispersar los recursos por apoyos sociales, como becas para estudiantes, pensiones de adultos mayores, entre otros.

Al cierre de septiembre de 2024, la cartera de captación del banco ascendió a 55 mil 310 millones de pesos y reportó una

utilidad neta de más de dos mil 630 millones de pesos.

Actualmente, el banco que encabeza Víctor Manuel Lamoyi tiene más de tres mil sucursales distribuidas en las 32 entidades federativas, con lo cual es la institución financiera de mayor presencia en todo el país.

Para 2024, la meta era entregar más de 800 mil millones de pesos en favor de la población beneficiaria y sin intermediarios financieros, principalmente a través de los apoyos sociales del gobierno federal.

Después del Banco del Bienestar, Nacional Financiera (Nafin) fue la segunda institución de la banca de desarrollo con el mayor número de quejas ante la Condusef en 2024 al tener 922 casos, lo que representó una disminución anual de 44 por ciento.

El tercer lugar lo ocupó el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada (Banjército), con 767 reclamos, una baja de 26 por ciento en comparación con 2023; y la cuarta posición estuvo a cargo de la Sociedad Hipotecaria Federal, con 255 quejas, un alza de 11 por ciento anual.

Los reclamos más comunes en el sector de la banca de desarrollo fueron porque los cajeros automáticos no entregaron la cantidad solicitada, disposiciones de efectivo y cargos no reconocidos, bloqueo o cancelación de productos y servicios sin previo aviso e incumplimiento de términos del contrato.

Antes de presentar una queja ante la Condusef, los usuarios primero deben de resolver su problema directamente con la institución financiera y obtener un folio o constancia de su reclamación. Si no reciben

una respuesta satisfactoria, pueden acudir a la Condusef con su identificación oficial, el contrato o estados de cuenta relacionados y la evidencia de su reclamación ante el banco en cuestión.

Cada queja puede presentarse en línea a través del portal de Condusef, por teléfono o de manera presencial en una de sus oficinas. Posteriormente, el organismo revisará la información y citará a ambas partes a una conciliación, con el objetivo de llegar a un acuerdo favorable.

Nafin fue la segunda institución de la banca de desarrollo con el mayor número de quejas ante la Condusef en 2024



LUCERO GONZÁLEZ

BENEFICIARIA DE PROGRAMA SOCIAL

"Desde hace meses he tenido problemas para retirar mi dinero en cajeros, supuestamente porque mi tarjeta está dañada. Sin embargo, el saldo se descuenta de mis ahorros, pero no me entrega el efectivo"