

# Reclaman a bancos por no entregar la cantidad solicitada en cajeros automáticos

Por Amalia Beltrán

Por no haberles sido entregada la cantidad solicitada a cajeros automáticos, usuarios reclaman a bancos un monto de 273 millones de pesos, informó la Condusef. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios, dio a conocer que esta cifra representó un total de 109 mil 665 reclamaciones de usuarios debido a que el ATM no entregó el dinero solicitado durante el primer trimestre del 2017, esta cantidad aumentó 40% con respecto al mismo periodo del año pasado, donde se registraron 78 mil 530 quejas. Cabe destacar que los asuntos concluidos al cierre del periodo se abonaron al usuario un total de 162 millones de pesos, es decir, el 64%.

## Tarjeta de Débito el producto más reclamado

El producto más reclamado por este concepto es la Tarjeta de Débito, al registrar 101 mil 217 reclamos, por un monto de 250 millones de pesos y un porcentaje de abono del 67%; le sigue la Tarjeta de Crédito con 7 mil 321 quejas, un monto reclamado de 21

*La Condusef dio a conocer que fueron un total de 109 mil 665 reclamaciones por parte de los usuarios que no recibieron su dinero*

millones de pesos y un porcentaje de abono del 26%. Con respecto a la infraestructura de ATMs, al cierre del año 2016 se contabilizaron 47 mil 945 Cajeros Automáticos instalados por la Banca en todo el país, con una tasa media de crecimiento anual del 4.9% en los últimos 7 años y una inclusión financiera de 5.4 cajeros por cada 10 mil adultos. Por su parte, los Bancos con mayor infraestructura de ATMs al cierre del primer trimestre de 2017 son: BBVA Bancomer con 11 mil 534 Cajeros Automáticos (24%), CitiBanamex 8 mil 326 (17%), Banorte IXE con 7 mil 242 (15%), Santander con 6 mil 871 (14%) y HSBC con 5 mil 461 (11%). Estos 5 Bancos concentran el 83% de la Red. Si al acudir a un Cajero Automático,

no se recibe la cantidad solicitada, la Condusef, ofrece una serie de recomendaciones entre las que están; el programar las necesidades de efectivo y retirar la cantidad adecuada, para no gastar más de la cuenta, verificar que no existan elementos ajenos o extraños instalados en la ranura lectora de la tarjeta, cubrir el teclado con la mano al digitar el Número de Identificación Personal (NIP), así como el no aceptar ayuda de extraños para realizar las operaciones, recordar que pueden hacer uso de tácticas para despojo de la tarjeta y el NIP.

Además la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios recomienda y exhorta a evitar cajeros automáticos ubicados en lugares oscuros y poco concurridos, sobre todo por la noche, además preferentemente utilizar aquellos localizados en sucursales bancarias del banco emisor, para evitar pagar comisiones, y que en caso de utilizar un cajero distinto al banco emisor, tener presente que las comisiones deberán

presentarse en la pantalla, con la finalidad de decidir si se acepta o no continuar con la operación. Además se recomienda guardar los recibos, ya que con ellos se podrán verificar operaciones que aparezcan en el estado de cuenta y detectar cualquier anomalía a tiempo, si el cajero no entrega el dinero o lo da incompleto, comunicarse a la institución financiera y reportarlo, asegurándose de tener a la mano el número de cajero e institución responsable del ATM, al presentar la queja, proporcionarán un folio y deberán decir el tiempo que se debe esperar para que el reembolso se vea reflejado en la cuenta, una vez que concluya la averiguación, en algunos casos son 5 días hábiles, por lo que en caso de recibir una negativa por parte del banco, acudir a la Condusef. Para cualquier duda o consulta adicional, se puede comunicar al teléfono 01 800 999 80 80 o bien, visitar nuestra página de internet [www.gob.mx/condusef](http://www.gob.mx/condusef), en Twitter: @CondusefMX y Facebook: condusefocial.



INFRAESTRUCTURA Vs RECLAMACIONES T1 2017				
	Número de ATM instalados	Part.	Reclamaciones "No entrega cantidad solicitada"	Part.
<b>Total</b>	<b>47,733</b>	<b>100%</b>	<b>109,665</b>	<b>100%</b>
BBVA Bancomer	11,534	24%	31,245	29%
CitiBanamex	8,326	17%	22,256	20%
Banorte/IXE	7,242	15%	10,465	10%
Santander	6,871	14%	15,940	15%
HSBC	5,461	11%	8,979	8%
Scotiabank	1,695	4%	1,918	2%
Affirme	1,469	3%	4,709	4%
Banco Azteca	857	2%	1,304	1%
Inbursa	841	2%	6,352	6%
BanCoppel	771	2%	2,628	2%
Multiva	628	1%	277	0%
Banco del Bajío	577	1%	2,339	2%
Bansi	432	1%	5	0%
Interam Banco	289	1%	13	0%
Banregio	284	1%	366	0%
Banco Ahorro Famsa	215	0%	323	0%
CIBanco	145	0%	349	0%
Banca Mifel	66	0%	28	0%
Autofin	20	0%	37	0%
Bankaool	5	0%	11	0%
ABC Capital	3	0%	-	-
Compartemos	2	0%	62	0%