

Se incrementan reclamaciones por cargos no reconocidos

Por el Staff de El Inversionista

Los cargos no reconocidos por consumos representan la mayoría de las reclamaciones en las tarjetas de crédito, con 97% del total



Por cargos no reconocidos, devoluciones no aplicadas o pagos no acreditados, los reclamos en tarjetas de crédito por compras a través de comercio electrónico sumaron mil 418 millones de pesos en junio pasado, el monto más alto para un mismo mes desde que se tiene registro. Este monto en reclamos de los usuarios representó a su vez un incremento de 61 por ciento respecto al mismo periodo del año pasado, de acuerdo con datos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

Los cargos no reconocidos por consumos efectuados representan la mayoría de las reclamaciones en las tarjetas de crédito, con 97 por ciento del total, arrojan las estadísticas del órgano regulador. Además, el monto por estas reclamaciones ascendió a mil 370 millones de pesos, del cual se pudo recuperar 58 por ciento, mientras que 36

por ciento resultó improcedente y 6 por ciento pendientes de resolver. La Comisión Nacional para la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) y el Banco de México (Banxico) exponen en sus estadísticas que durante el primer semestre de este año se efectuaron alrededor de 2 mil 560 millones de operaciones con tarjetas de crédito y débito, de los cuales 24.2 por ciento se realizaron en comercio electrónico, es decir, 619 millones de operaciones por un monto de 461 mil 725 millones de pesos. El número de personas que utilizan el e-commerce para comprar ha crecido. Sólo el año pasado 65.9 millones de usuarios adquirieron al menos un producto o servicio vía internet, siendo ropa, calzado y electrodomésticos las categorías con más frecuencia de compra, de acuerdo con cifras de la Asociación Mexicana de Venta Online.



“En el caso de México, campañas como el Hot Sale o el Buen Fin contribuyen al crecimiento de las operaciones en comercio electrónico”.

“Las principales razones que motivan a efectuar comercio electrónico es que las promociones o descuentos son más que lo que se encuentra en las tiendas físicas, ahorran tiempo, evitan aglomeraciones y pueden comparar precios y variedad de productos de diferentes comercios o fabricantes”, expone la Condusef.

Aunque es una realidad que las tarjetas de crédito son blanco de muchas modalidades y tipos de fraude, como cargos no reconocidos, los usuarios también son responsables del manejo y cuidado de su información al momento de navegar o realizar compras por internet.

Víctor Borga, director de Área de Okta en América Latina, dijo entrevistado para este tema que mientras los mexicanos se enfrentan a una oleada de estafas telefónicas y por correo electrónico, en las que los perpetradores a menudo se hacen pasar por bancos o compañías de tarjetas de crédito, el aumento de la Inteligencia Artificial generativa añade otra capa de complejidad.

“Abordar esto requiere un esfuerzo por parte de las empresas y los usuarios para fortalecer la protección de datos personales mediante medidas de seguridad robustas y una educación

sólida sobre el correcto uso de nuevas tecnologías”, consideró Borga.

Juan Luis Ordaz, director de Educación Financiera de Citibanamex, manifestó al respecto que en compras por internet es recomendable revisar que los sitios web sean de empresas reconocidas que tienen la seguridad necesaria para realizar pagos en línea.

Es preferible actualizar constantemente los antivirus de la computadora y dispositivos electrónicos que se usan para comercio electrónico, añadió.

“Los sitios seguros de internet deben empezar con https y contar con un certificado de seguridad que puedes identificar si hay un candado al inicio de la barra de direcciones”, comentó el directivo.

Otra recomendación es evitar hacer operaciones conectándose a redes públicas de aeropuertos, restaurantes y centros comerciales, y para evitar la clonación de la tarjeta es importante no perderla de vista.

“Cuando pagues en un establecimiento solicita que lleven la terminal y asegúrate que pertenezca a una institución financiera o procesadora de pago reconocida.

“Pon atención a posibles cargos fantasma de establecimientos que no reconoces. Reporta siempre de inmediato toda actividad sospechosa”, exhortó Ordaz.