

Expansión digital de la economía eleva 18.3% los reclamos por cargos no reconocidos

La digitalización de la economía y de los pagos trae beneficios para miles de personas, pero también más riesgos relacionados con el fraude.

Las autoridades del sector financiero reportaron que en el primer semestre del año aumentó el número de reclamos por cargos que los cuentahabientes aseguran no haber hecho.

Entre enero y junio, los clientes de la banca levantaron 40 mil 148 reclamaciones por cargos, consumos o transferencias no reconocidas, de acuerdo con datos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).

En el mismo periodo, pero de 2025, los usuarios de los bancos hicieron 33 mil 937 reclamos por esos conceptos, lo que significa que, en un año, este tipo de quejas aumentaron 18.3 por ciento.

Entre 2024 y 2025, estos reportes disminuyeron 11.8 por ciento, según las cifras de la Condusef, y en ese periodo, apenas se comenzaba a hablar sobre la digitalización de la economía a gran escala por parte de las autoridades y el sector privado. Álvaro Vértiz, analista del sector financiero, explicó que el incremento en el número de estas inconformidades responde a una mayor exposición al riesgo de fraude por la expansión de las tarjetas,

Por el Staff de El Inversionista

Entre enero y junio, los clientes de la banca levantaron 40 mil 148 reclamaciones por cargos, consumos o transferencias no reconocidas, de acuerdo con datos de la Condusef

cuentas digitales y medios de pago. Consideró que los usuarios mexicanos atraviesan una curva de aprendizaje ante el auge de los medios virtuales, pues la facilidad con que ahora pueden realizar transacciones también puede dificultarles distinguir entre cargos legítimos y los fraudulentos.

Suben los reclamos

Al desglosar los datos de la Condusef, los consumos no reconocidos son la principal causa de queja en el primer semestre del año, con 19 mil 197, cifra 29.2 por ciento superior respecto a lo reportado un año antes. Luego están las transferencias electrónicas no reconocidas con 8 mil 306 reportes, lo que supone un aumento de 17.9 por ciento con

relación al primer semestre de 2025. Por consumos vía internet no reconocidos se levantaron 4 mil 787 inconformidades en el primer semestre del año, lo que supuso un alza de 7.4 por ciento anual. Y por cargos no reconocidos en las cuentas (que a diferencia de los consumos son movimientos aplicados directamente a la cuenta del usuario y que éste asegura no haber autorizado) se hicieron 3 mil 809 reclamos, cifra 9.5 por ciento superior.

"Hay mucho más exposición al fraude. Es la consecuencia de una expansión sin precedente en el número de puntos de exposición para ese riesgo, como las tarjetas, las cuentas digitales y los medios de pago, combinada con curvas de aprendizaje de seguridad que no avanzan al mismo ritmo.

"Más tarjetas y cuentas en circulación significan más oportunidades para el fraude. Además, la facilidad para realizar pagos y el desconocimiento de algunos usuarios para distinguir cargos legítimos de fraudulentos pueden aumentar tanto los casos de fraude como las reclamaciones por cargos propios que no reconocen", dijo Vértiz, socio de DGA Group y experto en estrategia.



Hace un año iban a la baja

Entre el primer semestre de 2024 y el mismo lapso de 2025, este tipo de quejas iban a la baja: las reclamaciones por consumos no reconocidos bajaron 3 por ciento y las correspondientes a transferencias electrónicas no reconocidas disminuyeron 31 por ciento. Las de consumos vía internet no reconocidos cayeron 1.5 por ciento y las relacionadas con cargos no reconocidos en la cuenta bajaron 19.6 por ciento.

"Todo avance trae nuevos riesgos. Lo malo es que las soluciones muchas veces llegan después", expresó Vértiz.

Quejas en general

Las quejas en contra de los bancos, en general, fueron al alza durante los primeros seis meses de este año. La Condusef tiene registro de 92 mil 202 reclamaciones, mientras que en el mismo periodo de 2025 fueron 78 mil 932.

Lo anterior supone un aumento de 13 mil 270 reportes o un alza de 16.8 por ciento.

