

MÉXICO ACCIONES DE DEFENSA DE LA CONDUSEF CRECEN 15% ANUAL

prospecta

por EL FINANCIERO

Del total de las reclamaciones recibidas en los primeros ocho meses del año, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros informó que 61% fueron contra la banca comercial.

De enero a agosto de 2015, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) realizó un millón 55 mil 805 acciones de defensa, 15 por ciento más respecto a igual lapso de 2014 y similar a que se tuvo en 2010.

El organismo que encabeza Mario Di Costanzo indicó que en las acciones de defensa, destaca la emisión del Reporte de Crédito Especial, con 342 mil 742 acciones, que representan 32 por ciento del total.

Respecto a las reclamaciones, la Comisión indicó que en el periodo de referencia recibió un total de 164 mil 622, lo que representó un incremento de 10 por ciento respecto al mismo periodo en 2014, precisó en un comunicado.

De dichas reclamaciones, 61.1 por ciento fueron para la banca comercial; 13.3 por ciento para las aseguradoras; 11.3 por ciento para las Sociedades de Información Crediticia (Burós de Crédito) y 6.0 por ciento para las Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Sofomes).

En tanto, 6.0 por ciento fueron de las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afores) y 0.8 por ciento para las Entidades de Ahorro y Crédito Popular (Cajas de Ahorro y Sociedades Financieras Populares), entre otros.

La Condusef añadió que en materia de cobranza indebida, las controversias atendidas sumaron 21 mil 616 reportes y la principal causa de reclamación es la gestión de cobranza sin ser el cliente deudor, que ascendió a 14 mil 603

casos, 68 por ciento del total de las quejas por cobranza.

Las instituciones que registraron un mayor número de quejas por cobranza indebida son Banamex, Santander y Bancomer, 76 por ciento de las reclamaciones de estas tres entidades financieras corresponden a la causa gestión de cobranza sin ser el cliente deudor, indicó.

Los despachos de cobranza con mayor número de quejas son: Consorcio Jurídico de Cobranza Especializada, Servicios Técnicos de Cobranza y Federal Collection Bureau, puntualizó.