Por Rachel García Vega
TRIBUNA

Alrededor de tres meses es lo que tarda el usuario de tarjetas de crédito para interponer una queja ante la Comisión Nacional de Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), informó Alejandro Navarro Gallegos.

El titular de CONDUSEF, dijo que el motivo por el que el cliente tarda ese lapso de tiempo se debe a que interpone su queja hasta que recibe los estados de cuenta en su domicilio y se percata que la institución bancaria no está respetando los ofrecimientos realizados.

De igual forma se acercan porque encuentran algún cobro que ellos como usuarios de tarjetas de crédito no realizaron y que se les está cargando.

Informó que esas personas tienen un plazo hasta de dos años para interponer una queja ante CONDUSEF, a partir de la fecha en la que registra la irregularidad.

Navarro Gallegos, dijo que ese tipo de cosas suceden con frecuencia, por lo que es importante que los usuarios que sean víctimas de un problema similar acudan a presentar su queja y busquen solucionar el problema.

En esos casos lo correcto es acudir primero a la institución bancaria para que se les dé una explicación al respecto y en caso de que ahí no se les dé la respuesta que ellos están buscando, deben acudir a CONDUSEF para recibir la orientación respecto al caso.

Ahí se les brinda orientación y se les informa si su queja es o no procedente es decir si se le puede dar seguimiento y que posibilidades de que los resultados pudieran ser favorables para el usuario.

Finalmente, Navarro Gallegos dijo que debido a ello la mayoría de las quejas que atiende la CONDUSEF resultan favorables.