Por Rachel García Vega
TRIBUNA

Alrededor de tres meses es el tiempo estimado 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), aunque tiene un plazo hasta de dos años para hacerlo, informó Alejandro Navarro Gallegos.

El titular de CONDUSEF, dijo que el motivo por el que el cliente tarda ese lapso de tiempo a partir de realizada su compra, se debe al tiempo que tarda para recibir en su domicilio los estados de cuenta, mediante el cual se percata que la institución bancaria no está respetando los ofrecimientos realizados.

Por lo regular, los usuarios de Tarjetas de Crédito se acercan al encontrar algún cobro que ellos como usuarios de tarjetas de crédito no realizaron y que se les está cargando.

Navarro Gallegos, dijo que ese tipo de incidentes suceden con frecuencia, por lo que es importante que los usuarios que sean victimas de un problema similar pueden acudir a presentar su queja y solicitar una solución a su 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 no se les solucione lo que ellos están buscando, deben acudir a CONDUSEF para recibir la orientación respecto al caso.

“Aquí 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 tiene el caso para que los resultados sean favorables para el usuario”.

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