

## Concentran quejas 5 bancos: CONDUSEF

Escrito por cmendivil

Martes, 29 de Abril de 2014 17:59

---

Por Ulises Díaz

### AGENCIA REFORMA

CD. DE MÉXICO.- En 2013, cinco bancos concentraron el 91 por ciento del total de quejas que registró la banca en el País.

Según la Comisión Nacional para la Protección y la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), el líder en quejas fue BBVA Bancomer, por un monto de 5 mil 255 millones de pesos.

Le siguieron, por orden descendente, Banamex, con 3 mil 16 millones de pesos; Banorte, por mil 499 millones; Santander, por mil 372 millones y, HSBC, con mil 300 millones.

Respecto a 2012, las quejas hechas a bancos en 2013 crecieron en 2.2 por ciento, según el estudio "Evaluación de la reclamaciones con impacto monetario presentadas por los clientes de la banca en México 2011-2013", presentado ayer.

"En estos bancos se concentran la mayor parte de las quejas porque concentran la mayor parte del mercado", explicó Mario Di Constanzo, presidente de la CONDUSEF.

Los depósitos a la vista fueron los que recibieron más reclamaciones, por un total de 6 mil 913 millones de pesos y con una reclamación promedio por usuario de 16 mil 211 pesos.

Le siguen las tarjetas de crédito, donde se reclamaron 4 mil 305 millones y un promedio por usuario de mil 574 pesos, mientras que en tarjetas de débito fue por 2 mil 77 millones con reclamación promedio por mil 788 pesos.

De 30 bancos, sólo 2 bonificaron el 100 por ciento de lo reclamado y fueron Volkswagen y Ve Por Más. Los 5 bancos con más reclamos por parte de sus clientes devolvieron sólo el 44 por ciento en promedio.