

Cuidado con las transacciones bancarias

Errores operativos de los clientes

¿Alguna vez has hecho un pago duplicado; haz cometido algún error en el número de cuenta o número CLABE al realizar una transferencia electrónica; te has equivocado en el monto de algún pago o depósito o en operaciones a través de tu teléfono celular, o bien con algún corresponsal bancario?

Este tipo de errores son denominados **“errores operativos del cliente”**, es decir, todas aquellas operaciones que como usuario de productos y servicios financieros, reconoces haber efectuado, pero al mismo tiempo **realizaste de forma equivocada.**

Tan solo de enero a marzo de este año las reclamaciones por **“error operativo del cliente”**, sumaron más de **12 mil** y esta cifra se incrementó respecto al mismo periodo del año pasado; lo que significa que cada vez hay más gente que se equivoca al efectuar este tipo de operaciones.

Los errores operativos de los clientes en el primer trimestre del 2016 equivalen a más de 500 millones de pesos. Y los productos financieros más reclamados fueron:

Depósitos a la Vista 8,970 \$531,611,852	Tarjeta de Crédito 2,517 \$16,080,602	Cuentas de Nómina 672 \$5,084,229
Crédito al Consumo 384 \$75,002	Tarjeta de Débito 73 \$174,368	Crédito Hipotecario 55 \$10,026,773
Crédito Personal 6 \$425,470	Crédito de Nómina 6 \$425,470	Crédito Automotriz 1 \$8,559
TOTAL DE RECLAMACIONES		
12,684		
MONTO \$563,491,612		

Los reclamos derivados de un "error operativo del cliente" por canal, fueron:

Canal	Reclamos	Monto reclamado total
Sucursales	6,828	\$240,814,331
Operaciones por Internet personas físicas	3,088	\$246,911,320
Operaciones por internet personas morales	1,340	\$64,100,857
Corresponsales	458	\$1,412,014
Cajeros Automáticos	404	\$1,454,415
Pagos por Celular	237	\$2,606,112
Banca Móvil	227	\$1,246,796
Otros Bancos	49	\$1,367,195
Movimiento generado por el Banco	37	\$3,283,276
Banca por Teléfono	15	\$287,306
Terminal Punto de Venta	1	\$7,990
Gran total	12,684	\$563,491,612

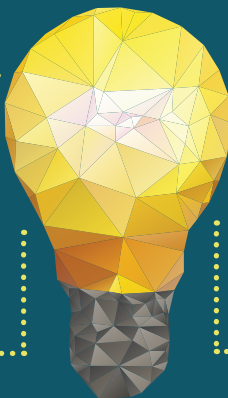
Como puedes darte cuenta, las operaciones realizadas en sucursales bancarias originaron el mayor número de reclamaciones (6 mil 828), lo que representa el 53.8% de las mismas, es decir, poco más de la mitad de los reclamos por este concepto.

Los Depósitos a la vista y la Tarjeta de Crédito son los productos financieros que más reclamaciones tuvieron por un “error operativo del cliente”, y concentraron el 90.5% de los reclamos.

¡Presta atención!

Es importante que seas cuidadoso con las operaciones que realizas para no poner en juego tus finanzas. Te decimos qué puedes hacer para evitar equivocaciones:

- Si haces un depósito o pago en sucursal, verifica el número de cuenta en la cual realizarás la operación.
- Guarda siempre tus recibos y comprobantes por si más adelante requieres alguna aclaración.
- Asegúrate de que el nombre del titular y número de la cuenta correspondan a la persona que deseas hacerle el depósito, si el cajero no los corrobora, pregúntale.
- En caso de realizar transferencias electrónicas, verifica que el número CLABE corresponda al titular de la cuenta y dígitalo cuidadosamente.
- Verifica que la cantidad que depositaste sea la misma que aparece en el recibo de la operación.



Si tienes alguna duda o quieres realizar una consulta, recuerda que puedes visitar la página de la CONDUSEF: www.gob.mx/condusef o bien, comunícate al **01 800 999 80 80**.