



Banco del Bienestar debe revisar cuentas saqueadas: Condusef

La seguridad informática de los recursos de los becarios es tema de la institución, coinciden el regulador bancario y la Coordinación Nacional de Becas de la SEP

Acompañamiento. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, Condusef, acompañará a los jóvenes cuyas cuentas del Bienestar fueron sa-

queadas y que, adicionalmente, temen que sus datos personales hayan caído en manos de criminales. Para la Condusef no hay duda, el Banco del Bienestar debe atender las quejas. **PAG 6 y 7**

Condusef exige al Banco del Bienestar actuar y proteger datos de becarios defraudados

Tras reportajes de *Crónica* sobre el saqueo de cuentas a beneficiarios, el director de atención a usuarios de la Comisión pide al banco revisar los casos. Y envía un mensaje de aliento a los afectados: si se acercan a nosotros y siguen paso a paso el protocolo de reclamación, podrán recuperar su dinero



Reacción a quejas

Daniel Blancas Madrigal

(Tercera parte)

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) demandó al Banco del Bienestar actuar ya en el caso de cientos de jóvenes cuyas cuentas de la beca Benito Juárez fueron saqueadas.

“El Banco del Bienestar necesita ya hacer la revisión de lo que está pasando, tiene cientos de miles de beneficiarios que usan su tarjeta y tendría que revisar dónde y cómo se están dando los casos”, aseguró en entrevista con *Crónica* Rodrigo Corona Gutiérrez, director general de atención a usuarios de la dependencia.

También urgió a resguardar los datos personales y bancarios de los chicos, quienes han comenzado a ser extorsionados después de presentar quejas ante el banco.

“Tiene ese mandato, es por ley. No sabemos si les está hablando alguien del banco o es un defraudador, pero todas las instituciones financieras están obligadas a resguardar los datos, como parte de la Ley de Protección de Datos Personales”, señaló.

Son extorsionadores, pero lo curioso es que conocen los datos proporcionados al banco durante la queja, alguien está filtrando los expedientes —se le comentó al funcionario.

Eso tendrá que tener otro curso, entrar al terreno judicial.

Durante los últimos días este diario documentó el robo masivo de recursos —montos entre 2 mil y 16 mil pesos— en las cuentas manejadas por el Banco

del Bienestar, en perjuicio de estudiantes de bachillerato. En la mayoría de los casos, la institución financiera los acusó de “mentirosos” y de “autorrobarse”. También se revelaron testimonios de chicos a quienes supuestos representantes del Banco del Bienestar les han solicitado depósitos ilegales en tiendas de conveniencia —entre mil 200 y mil 500 pesos—, con la promesa de emitirles nuevas tarjetas y devolverles el dinero hurtado. Y lo más grave: durante estas llamadas los defraudadores tenían todos los datos personales de la víctima, así como los documentos entregados en el proceso de queja.

ALIENTO

Corona Gutiérrez envió un mensaje de aliento a los afectados: si se acercan a la Condusef y siguen paso a paso el protocolo de reclamación, podrán recuperar su dinero.

“Cuando pasaron ya por el banco y no hubo una respuesta positiva, nosotros abrimos una reclamación y se la hacemos llegar a la institución involucrada, con toda la documentación proporcionada por el usuario. El banco tiene un plazo no mayor a 20 días para emitir una respuesta, si no hay satisfacción del quejoso, el siguiente paso es un proceso de conciliación, una cita física entre el representante legal del banco y el usuario. Nosotros examinamos qué elementos presenta el banco, que sean correctos, razonados y suficientes”.

¿Qué ocurre si el afectado no obtiene en la conciliación el beneficio esperado?

Vamos a un tercer paso, la elaboración de un dictamen técnico en el que participa un comité formado por nosotros, por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la CONSAR y la Asociación de

Bancos de México. Con ese documento es posible iniciar un curso judicial y entablar una demanda contra el banco. Y más, si los usuarios cumplen con ciertas condiciones de vulnerabilidad o son de bajos recursos, les ofrecemos un abogado especializado de la Condusef que lleve el caso.

¿Aplicaría esto para jóvenes preparatorianos, algunos menores de edad y de escasos recursos?

Se analizaría el caso, pero sí los podemos acompañar. Si los afectados se organizan, también pueden contratar un abogado por su cuenta y emprender una acción colectiva contra el banco.

ALERTA

La detección de cargos no reconocidos o la disminución de saldo por operaciones ajenas al cuentahabiente, sí aplica para la intervención enérgica de la Comisión, puntualizó Corona.

¿La Condusef ya conocía de este fraude a los becarios del Bienestar, antes de lo publicado por *Crónica*?

Recibimos reclamaciones todos los días por cargos no reconocidos, en nuestro universo sí estaba detectado, pero por el número de casos no nos había generado una alerta. Por eso pedimos a todos los perjudicados que presenten sus reclamaciones, que haya un registro formal. Eso nos ayudará a documentar.

Dado el número de casos, ¿la reclamación puede ser colectiva?

Tiene que ser una reclamación individual. Sin embargo, cuando la procesen pueden referir que se trata de muchos otros casos en el mismo banco, eso nos permitirá focalizar el problema y dar a todos los expedientes el mismo curso, y pedir al banco que dé un seguimiento puntual a algo que ya es masivo.

**¿Qué pasa si no acude a la conciliación el representante del banco?**

Ambas partes están obligadas a asistir. Si no acude el banco, se le sanciona y se le impone una multa.

El nombre de la institución indica que son defensores de los usuarios de servicios financieros, ¿cuál es su postura sobre los calificativos por parte del banco, que ha llamado a los jóvenes mentirosos o los ha acusado de auto-robarse?

No tenemos reportes oficiales sobre maltratos o señalamientos de ese tipo. Pero si hay un número importante de casos, antes de emitir juicios, el banco debería hacer un análisis, una revisión y atender la situación.

¿Qué elementos se entrelazan en estos casos, clonación de tarjetas, mal uso de datos personales y bancarios, robo de identidad?

Son muchos factores, desde errores técnicos o de sistema hasta fraudes o dolo, por eso deben analizarse los casos. Y esto lo debe hacer el banco. El Banco del Bienestar necesita ya hacer la revisión de lo que está pasando, tiene cientos de miles de beneficiarios que usan su tarjeta y tendría que revisar dónde y cómo se están dando los casos.

¿No cabe la indiferencia?

Por el volumen que tiene de casos, y por los programas sociales que maneja, el análisis depende de ellos, es preocupante lo que se ha recibido de los usuarios, somos sensibles al tema. Con esta alerta que ha generado *Crónica*, revisaremos los casos, para determinar si es sistemático, aunque de entrada el banco debe atender el problema.

La mayoría de los retiros se dieron en Banamex, ¿este banco también tiene responsabilidad?

Banamex cuenta con miles de cajeros automáticos a nivel nacional, no hay elementos ahora para responsabilizarlo.

¿Hay esperanza de que los estudiantes recuperen el dinero robado?

Sí, el banco en primera instancia tiene que dar solución, por ley, debe tener una unidad especializada. Y nosotros vamos a procesar las reclamaciones. Según nuestros datos, más del 50 por ciento de las personas que se acercan a la Comisión tiene un resolutive favorable, sí hay esperanza. Ya con el dictamen técnico que podamos ofrecer pueden llevar el asunto por un canal judicial.

Las quejas, especificó Corona Gutiérrez, pueden realizarse de manera presencial o remota, en la página web (www.condusef.gob.mx), los 365 del año, las 24 horas del día; el sistema, dijo, permite anexar documentos en PDF. Es recomendable incluir la carta de reclamación ante el banco.

Sobre el tema de las extorsiones, se le especificó:

El meollo del asunto es el descontrol que el Banco del Bienestar tiene en el manejo de datos personales...

Sí, es una situación que se sufre día a día. El banco está obligado a salvaguardar esa información, y a sus clientes...●



PERIÓDICO

PÁGINA

FECHA

SECCIÓN

LA CRÓNICA DE HOY

PP-6-7

11/07/2024

NACIONAL



Rodrigo Corona Gutiérrez, director general de atención a usuarios de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).



Crónica ha documentado el caso de decenas de becarios afectados, sobre todo de nivel bachillerato.