

**BANCO DEL BIENESTAR****Logra récord, en quejas**

Sus usuarios, principalmente beneficiarios de programas sociales, reclamaron al banco 97.4 millones de pesos en el segundo trimestre, la cifra más alta para un mismo periodo desde que hay registro, de acuerdo con el regulador de la banca.

COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES

Reclaman 97 mdp al Banco del Bienestar

MIGUEL ÁNGEL ENSÁSTIGUE

Beneficiarios de programas sociales, en su mayoría, denuncian, por ejemplo, operaciones no solicitadas

En el segundo trimestre del año, el Banco del Bienestar registró quejas por un monto de más de 97.4 millones de pesos, la cifra más alta para un mismo periodo desde que se tiene registro, de acuerdo con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).

La cifra reportada equivale a 77 por ciento de todo el importe reclamado en la banca de desarrollo, que son las instituciones financieras que pertenecen al gobierno federal como Banjército, Banobras, Nafin, Bancomext y la Sociedad Hipotecaria Federal.

Los principales reclamos del Banco del Bienestar, que atiende a los millones de beneficiarios de programas sociales, se originaron por transacciones y montos no reconocidos, operaciones no solicitadas o porque los cajeros automáticos no entregaron la cantidad de efectivo solicitada.

Por esta última problemática, la institución a cargo de Víctor Lamoyi Bocanegra registró reclamos por 60.32 millones de pesos, un alza anual de 13 por ciento, según los registros de la CNBV.

A medida que el banco se expande para llegar a más comunidades, los problemas operativos y de atención al cliente también han crecido.

Uno de los problemas más recurrentes mencionados por los usuarios es la falla constante en el sistema, lo que ha impedido realizar retiros y transferencias, como en el caso de Mariana Gutiérrez, en la alcaldía Iztapalapa. "Llevo tres días intentando retirar dinero, pero el cajero siempre está fuera de servicio. Cuando entro a la sucursal, me dicen que el sistema está caído y que regrese más tarde, pero no puedo hacerlo porque esta zona es muy insegura y no quiero correr riesgos", dijo.

Otro motivo de conflicto es la atención al cliente. Algunos se quejan de largas filas y la falta de personal capacitado para resolver problemas específicos. Carlos Morales, quien acudió a una sucursal en Iztacalco para aclarar un cargo no reconocido, detalló que sólo le recomendaron hablar por teléfono para exponer su caso.

"Llegué desde casi las 08:00 horas y me atendieron hasta pasado el medio-



día. Lo peor es que no me resolvieron nada, solo me dijeron que llamara por teléfono o volviera en unos días, porque tenían que revisar su sistema. Me siento ignorado”, aseveró.

Según datos de la CNBV los reclamos por esta causa representaron un monto de casi seis millones de pesos entre abril y junio de este año. En el mismo lapso de 2023, fueron 940 mil pesos.

“El Banco del Bienestar se enfrenta a un dilema significativo. Por un lado, está la presión de seguir expandiéndose y cumplir con su mandato de inclusión financiera, pero también debe garantizar que esta expansión no socave la calidad del servicio”, dijo Salvador Soto, académico de la UNAM.

Señaló que la confianza es pilar fun-

damental en el sector financiero, por lo que si los servicios de la institución continúan de manera deficiente, podría ver comprometida su misión de servir a las comunidades más vulnerables del país.

El Banco del Bienestar es la principal institución del gobierno federal encargada de dispersar los recursos por apoyos sociales, como becas para estudiantes, pensiones de adultos mayores, entre otros.

SIN PERSONAL

ALGUNOS clientes se quejan de largas filas y la falta de personal capacitado para resolver problemas específicos

