



17/febrero/2017



Vigila LOS MOVIMIENTOS de tu banco

¿Sabías que de enero a septiembre de 2016 sumaron **1.4 millones de reclamaciones** derivadas de movimientos y operaciones de la banca? Dichas reclamaciones han afectado el patrimonio de los usuarios pues son equivalentes a **6 mil 449 millones de pesos.**

58%

de dichas reclamaciones fueron “movimientos generados por el banco”, por ejemplo, cargos por comisiones, anualidades, moratorios, abono de intereses, entre otros.

Dentro de esos movimientos, la causa más reclamada es las domiciliaciones mal aplicadas, con **265 mil 471 reclamos** por un monto de **268 millones de pesos.**

También destaca el “cobro no reconocido de comisión por manejo de cuenta”, el cual tuvo un total de **220 mil 634 reclamaciones** por un monto de **166 millones de pesos.**

En cajeros automáticos suman **313 mil 670 reclamaciones, el 75%** se derivó porque el ATM no entregó la cantidad de dinero solicitada.

Del monto reclamado (6 mil 449 millones de pesos) únicamente el **37% fue devuelto a los usuarios.**

Es importante que tomes tus precauciones

Para evitar que tu patrimonio se vea afectado, te recomendamos:

- Vigilar los movimientos que hace tu banco con el producto que contrataste.
- Darle seguimiento a los pagos que tienes domiciliados.
- Guardar siempre tus comprobantes para cualquier aclaración.
- Revisar tus estados de cuenta.
- Verificar que siempre se cumpla con lo acordado en tu contrato.
- Si existe un error operativo del banco y afectó tu patrimonio, exige el 100% en la devolución.