

# Reclamamos contra bancos se dispararon 36% en 2023

El año pasado las quejas involucraron un total de 47 mil 365 millones de pesos, indican datos de la CNBV; advierten de mayores fraudes de ciberdelincentes, sobre todo brasileños

ANTONIO HERNÁNDEZ  
—cartera@eluniversal.com.mx

Los bancos que operan en México registraron al cierre de 2023 un monto sin precedente por reclamaciones de sus usuarios. De acuerdo con datos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), el año pasado las quejas involucraron un total de 47 mil 365 millones de pesos, un aumento de 36% anual.

De acuerdo con los datos del regulador, las operaciones por internet, fraudes por cargos no reconocidos y malos servicios en cajeros automáticos, sobre todo por dinero no entregado, fueron los reclamos más frecuentes de los usuarios.

Además, la CNBV detalla que el año pasado se abonaron a los clientes 15 mil 557 millones de pesos.

A detalle, tan sólo en el cuarto trimestre de 2023, los datos de la CNBV muestran que en operaciones con tarjetas de crédito se reclamaron mil 219 millones de pesos por cargos no reconocidos, mientras que en débito los usuarios interpusieron quejas que involucraron 867 millones de pesos.

En el caso de dinero no entregado en operaciones en cajeros automáticos, durante el año se reclamaron a los bancos 2 mil 495 millones de pesos.

En cuanto a operaciones en sucursales, las principales reclamaciones se observaron en productos no reconocidos, así como error operativo del cliente.

Las cifras de la CNBV también muestran reclamos en operaciones de empresas. En el cuarto trimestre del año se interpusieron quejas por 964 millones de pesos en errores operativos del cliente en transacciones realizadas por internet.

## En crecimiento

Las operaciones digitales bancarias en México presentan un aumento exponencial en los últimos años y, de acuerdo con la CNBV, al cierre de 2023 se alcanzaron 84 millones de contratos de este tipo, un alza de 200% en el último lustro.

"Durante los últimos cinco años hemos destinado un monto creciente de recursos cercano a 25 mil millones de pesos anuales para asegurar que el dinero de nuestros clientes está seguro y para desarrollar tecnologías digitales", dijo en la semana pasada, en la edición 87 de la Convención Bancaria, el presidente de la Asociación de Bancos de México (ABM), Julio Carranza.

En opinión del director del equipo de investigación y análisis para América Latina de la compañía de ciberseguridad Kaspersky, Fabio Asolini, el crecimiento de usuarios de servicios financieros digitales en el país los ha convertido en uno de los blancos predilectos de ciberdelincentes para cometer fraudes, con lo que se necesita mayor trabajo de

## Operaciones irregulares

El crecimiento de los servicios financieros digitales los hace blanco de la ciberdelincuencia.

### Importe reclamado

Miles de millones de pesos en 2023

Operaciones por Internet\*



Sucursales



Comercio por internet



Banca móvil



Cajeros automáticos



Terminal punto de venta



\* Correspondiente a personas físicas.  
Fuente: CNBV.

### Valor abonado

Miles de millones de pesos en 2023

Comercio por internet



Sucursales



Operaciones por Internet\*



Cajeros automáticos



Terminal punto de venta



Banca móvil



## CNBV oficializa la licencia de Revolut Bank

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) publicó en el *Diario Oficial de la Federación* la autorización de la licencia para operar como banco en México de Revolut, fintech de origen británico con presencia en Europa, Asia y otros mercados.

De acuerdo con el DOF, la firma tendrá la denominación Revolut Bank, institución de banca múltiple y arrancará con capital social de mil 431 millones de pesos.

La compañía comenzó operaciones en Gran Bretaña en 2015, cuenta con más de 40 millones de usuarios y busca ganar presencia en el mercado de envío de remesas en el país.

"La propuesta central de la

solicitud presentada considera la transformación de Revolut de México en una institución de banca múltiple filial, bajo la denominación de Revolut Bank, S.A., Institución de Banca Múltiple (Revolut Bank). De acuerdo con el esquema corporativo propuesto, Revolut Holdings MX, S.A. de C.V. (Revolut Holdings México) será el accionista mayoritario de Revolut Bank y Revolut Ltd., será el accionista minoritario", detalla el DOF. La licencia otorgada a Revolut es parte de los nuevos jugadores que operarán como bancos en México. Al menos otros cinco nuevos participantes son revisados por reguladores. ● Antonio Hernández

prevención para que los usuarios no sean víctimas, principalmente por estrategias de ingeniería social.

"Es una culpa compartida, porque el usuario debe de protegerse y educarse, saber identificar cuando un correo es malicioso o no. La banca también debe ofrecer servicios seguros y el gobierno debe castigar a los cibercriminales, aprobando leyes que desincentiven la operación", dijo.

El especialista recordó que México ha estado en la mira de cibercriminales, particularmente de origen brasileño, quienes logran infectar equipos de usuarios de la banca con troyanos.

Tan sólo al cierre de 2023 se registraron 31 mil ataques del software malicioso *grandoreiro*, considerado una de las principales amenazas con la capacidad de robar datos bancarios y vaciar cuentas de usuarios.

## Responsabilidad compartida

La firma resaltó que los fraudes a través de aplicaciones fraudulentas, mejor conocidos como "montadeudas", registraron una fuerte baja el año pasado, debido principalmente a una intensa campaña de información y medidas que tomaron las autoridades para desactivar su operación en el país; sin embargo, aún puede encontrarse ese tipo de software fraudulento en tiendas de aplicaciones, incluyendo a Apple.

"En el caso de Apple, es curioso, porque les cuesta entender para bajar este tipo de aplicaciones. Hay que explicarles muy bien y mostrarles la operación, y aun así las aplicaciones falsas continúan llegando a las tiendas oficiales. Las bandas criminales son persistentes, pero el volumen ya no es tan alto", dijo. Kaspersky dijo que no se pue-



El año pasado se reclamaron 2 mil 495 mdp en dinero no entregado en operaciones en cajeros automáticos.

de dejar solamente al usuario como responsable de la aplicación de medidas preventivas. Si bien hay estrategias de educación financiera y campañas de advertencia, todo el sector debe involucrarse con fuerza.

"También hay responsabilidad de la banca en luchar e identificar estos ataques, dar de baja y forzar al usuario a utilizar herramientas de seguridad, y también el gobierno. Dejar toda la responsabilidad al usuario es pesado", dijo.

Reiteró la higiene digital básica, como instalar antivirus, no abrir correos sospechosos ni descargar archivos desconocidos, así como desconfiar de la información que se reciba por parte de otros usuarios, pues los engaños se han vuelto mucho más sofisticados con el uso de la inteligencia artificial. ●

**84 millones**  
DE CONTRATOS DIGITALES se registraron en 2023, indica la CNBV.