

Global66 recibe reclamos por retención de dineros y fintech asegura que busca evitar malas prácticas



La compañía explicó que la decisión, que afecta –según ellos– al 0,13% de las transacciones, respondió a un protocolo de seguridad y revisión antifraude del origen de los fondos.

POR SOFÍA PUMPIN

Desde hace un par de días, el muro de LinkedIn de la chilena Global66 exhibe una serie de reclamos de clientes, que aseguran que la fintech les retuvo sus dineros sin explicación, bloqueando automáticamente sus cuentas.

Con siete años en el mercado, la fintech dedicada al negocio de remesas ligada a Cristóbal Forno y Tomás Bercovich es uno de los principales actores del ecosistema.

Actualmente, opera en Chile y otros cinco países. En territorio nacional cuenta con la licencia de emisor de tarjetas de pagos con provisión de fondos no bancarias, siendo vigilada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF).

Pero además tiene como giro

la contratación de servicios en diferentes monedas, los que se centralizan en la sociedad Global 81 SpA, constituida y vigente de acuerdo a la ley chilena, pero que no es fiscalizada por la CMF, se lee en su sitio web.

Los reclamos

De acuerdo a lo recabado por DF, el reclamo que se repite en contra de Global66 se relaciona con el bloqueo de cuentas y la retención de dineros de clientes.

“Una semana lleva mi cuenta bloqueada y todavía no tengo idea por qué” y “me bloquearon la cuenta el día martes, y aún nadie me contacta y no tengo acceso a mis fondos”, afirmaron diferentes usuarios en redes sociales en el perfil de la compañía.

Específicamente, las críticas se originaron cuando a diferentes clientes se les informó a través del mail oficial de la firma que “por seguridad, estamos validando la legitimidad de los fondos antes de liberarlos. Este proceso puede tomar hasta cuatro días hábiles”.

Frente a las quejas, la firma aseguró que las cuentas serán desbloqueadas este martes, y los fondos se liberarán una vez que la revisión sea exitosa.

Al ingresar a la aplicación, los usuarios no podían mover el dinero a otras cuentas, realizar pagos o transferencias.

Durante los días siguientes y con el aumento de reclamos, la fintech reportó un “alza de solicitudes y es por ello que la respuesta a tu caso se vio demorada”, fue la respuesta que dio en la red social.

Algunos clientes que reportaron que sus cuentas bloqueadas el 29 de julio continuaban este martes en la misma situación.

Protocolo de seguridad

Consultada por DF, Global66 respondió que los fondos reclamados están temporalmente en revisión como parte de un protocolo regular de seguridad.

Según Global66, los clientes involucrados representan el 0,13% de las transacciones mensuales de la aplicación.

En detalle, la fintech aplicó “un protocolo de seguridad y revisión antifraude que valida el origen

de los fondos en transacciones específicas”.

Esta medida de control, indicó la fintech, tuvo como objetivo prevenir malas prácticas y proteger a los usuarios y su dinero. Es una “práctica estándar de la industria financiera”, explicó la firma.

Agregó que las medidas se aplican a ciertos usuarios que cumplen con los “criterios específicos de riesgo”, y que requieren una verificación adicional para garantizar la procedencia lícita de los fondos.

Es por esta razón que algunas de las transacciones están siendo revisadas, “y se le ha solicitado a ciertos clientes el origen de fondos para asegurar su legitimidad”, recalando que el dinero no se encuentra en riesgo de pérdida.

Por último, agregó que las cuentas “serán desbloqueadas hoy (martes) para que puedan ser utilizadas con normalidad y los fondos, por su parte, están siendo liberados una vez que el proceso de revisión sea exitoso”.