

Fecha: 15-07-2025
Medio: Las Últimas Noticias
Supl.: Las Últimas Noticias
Tipo: Noticia general
Título: Alza de reclamos de consumidores a bancos por no responder por fraudes

Pág.: 12
Cm2: 226,5

Tiraje: 91.144
Lectoría: 224.906
Favorabilidad: ☐ No Definida

Fueron 19.834 personas que no tuvieron acogida en los bancos en 2024, un alza de 109% en un año

Alza de reclamos de consumidores a bancos por no responder por fraudes

MAURICIO RUIZ

Los reclamos por fraudes bancarios ante el Servicio Nacional de Consumidores (Sernac) se han incrementado considerablemente tras las modificaciones a la ley, efectuadas en mayo del año pasado, que norma los protocolos a seguir si un cliente es víctima de este delito.

En 2024, el Servicio recibió 19.834 reclamos de este tipo, un 109% más que en 2023 (9.494). Además, el promedio mensual subió 88% en junio, julio y agosto de 2024, en comparación con los tres meses anteriores a las

modificaciones de la ley. "Los delincuentes están siendo más sofisticados para hacer los fraudes y es muy difícil atribuirle la responsabilidad o negligencia a una persona", dice el director del Sernac, Andrés Herrera.

Justamente es en esa "culpa o negligencia" de los consumidores se están amparando las entidades financieras para no responder positivamente los reclamos de fraude de las personas que, por consecuencia, no pueden recuperar todo o parte del dinero perdido (hasta 35 UF) en diez o 15 días del reclamo como dispone la ley. Según cifras del Sernac, tras la modificación le-

gal, desde junio a marzo sólo un 7% acogió los reclamos de sus clientes y antes que se aprobara el cambio normativo el 51% lo hacía.

Herrera dice que ante esta evidencia el Sernac presentó una Agenda Antifraudes con la que oficiará a todas las instituciones financieras y a todo el retail financiero para que informen cuáles son los protocolos de cara a la tramitación de las reclamaciones. "Además vamos a disponer de herramientas tecnológicas en nuestra página web que permitan ir manifestando las conductas que están teniendo los bancos respecto de las respuestas a los reclamos".



La Agenda Antifraudes enfrentará los reclamos.