

Cómo afecta la regulación del SPEI a los usuarios

Condusef reitera que bancos no podrán cobrarle intereses moratorios, siempre y cuando tenga su comprobante

Iván Salomón Rodríguez 15 de mayo de 2018, 23:28



Desde el pasado 27 de abril se han registrado fallas en el [Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios \(SPEI\)](#) que han causado diversas complicaciones a los usuarios; a pesar de que los inconvenientes que se han presentado no son generalizados, se han puesto en marcha mecanismos de contingencia para mantener la seguridad de las operaciones.

El Banco de México (Banxico) anunció la implementación de [acciones para mitigar los riesgos de ocurrencia de incidentes operativos](#) en los participantes del SPEI. Una de ellas es limitar el retiro en efectivo.

“Hasta que el Banco de México lo considere conveniente, los participantes contarán con un día para entregar en efectivo o cheques de caja los recursos correspondientes a transferencias

de fondos entre participantes o traspasos al interior de ellos, por montos iguales o superiores a 50,000 pesos, excepto en aquellos casos autorizados expresamente por los participantes, respecto de cada cliente, con base en sus características y operatividad”, explicó el banco central.

Marcos Martínez, presidente de la Asociación de Bancos de México (ABM), expuso en entrevista radiofónica en el programa Fórmula Financiera que si el banco conoce al cliente y la actividad que desarrolla se le permitirá realizar esta transacción.

“Si usted es cliente del banco, éste lo conoce y sabe que es alguien que por la actividad retira en efectivo más de 50,000 pesos para pagar las nóminas un viernes o sábado lo van a permitir, y si no, es necesario explicarlo o esperarse hasta el día siguiente”, explicó.

El presidente de ABM refirió que la afectación es mínima, ya que recordó que al año se hacen 350 millones de transferencias por SPEI y las que podrían ser afectadas serían alrededor de 10,000.

Al ser cuestionado sobre si una persona puede realizar una transacción por más de 50,000 pesos vía SPEI, la respuesta del presidente de la ABM fue afirmativa.

“Sí puede hacer la transacción vía SPEI. Pasarán los recursos del banco A al banco B. Si es en el mismo día que llega el dinero al banco B y quiera retirar 100,000 pesos en efectivo o en cheque de caja, los encargados le dirán: de momento sólo puede disponer 50,000 pesos y mañana los otros 50,000 cuando acabemos de checar que la transacción es totalmente válida”, explicó.

El Banxico informó que los participantes en el SPEI que reciban transferencias de fondos, y que así lo soliciten, se les podrá autorizar que puedan llevar a cabo las validaciones de dichas transferencias en periodos superiores a los establecidos en las reglas aplicables para el abono de los recursos en las cuentas de los clientes beneficiarios (cinco o 30 segundos, dependiendo del tipo de participante), hasta en tanto concluyan las automatizaciones de las verificaciones que deben desarrollar.

Lo que ha dicho Condusef

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios y Servicios Financieros (Condusef) anunció que en los últimos 15 días ha atendido [410 llamadas de asesoría relacionadas con las fallas](#) en el Sistema de Pagos Electrónicos.

Formalmente, la Condusef ya ha recibido aproximadamente 191 quejas de los usuarios por la transferencia no aplicada, cifra que en los próximos días podrá incrementarse.

Mario Di Costanzo, presidente de la comisión, recomendó a las personas que hayan hecho algún movimiento por SPEI guardar el comprobante de la transacción, ya que este documento se vuelve indispensable para realizar una aclaración.

La ABM, Banxico y la Condusef señalaron que [el dinero de los usuarios está absolutamente seguro](#); es decir, no han sido tocadas las cuentas de los usuarios.

El banco central afirmó que la infraestructura y el sistema central del SPEI no han sufrido afectación alguna. La infraestructura de pagos y el SPEI se han mantenido en operación y han seguido procesando los millones de transferencias que se generan de manera ordinaria cada día.

“En algunos casos, algunos participantes han visto retrasada su operación en la medida que han reforzado los procesos de revisión y mitigación de riesgos. Es muy importante señalar que, a la fecha, no hay indicios de que se hayan visto afectados los recursos de los clientes en ninguna de las instituciones participantes en el SPEI, toda vez que las incidencias se han presentado en cuentas de las propias instituciones financieras, las cuales han sido acotadas, se han mitigado y no han afectado la salud financiera de las mismas”, confirmó el banco central.

INFORMACIÓN QUE DEBE **CONSIDERAR**

Ante lo acontecido en las últimas semanas con el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios es necesario que tome en cuenta la siguiente información:



Los recursos de los clientes de la banca no han estado en riesgo. En todo momento los bancos responderán a la confianza de sus clientes.



Si bien hay retrasos en las transferencias, en particular en algunas instituciones, las operaciones no se han interrumpido, y se siguen ejecutando, ya sea en el sistema SPEI o en el sistema alterno, COA.



Si efectuó alguna transacción bancaria, conserve sus comprobantes y en caso de que detecte alguna irregularidad, acuda con su banco o a Condusef.



Si detectó problemas o retrasos en sus transferencias electrónicas, con sus tarjetas de crédito o débito o cualquier otra transacción, acuda a la UNE de su institución o a la Condusef.



Las causas de estos atrasos se están revisando por todos los participantes. Hasta no disponer de conclusiones documentadas, no es posible establecer ni su origen ni sus alcances, pero claramente no han afectado a todo el sistema bancario ni a todos sus clientes.



En virtud de que estas afectaciones no son generalizadas, es importante estar atentos a la información que cada banco emita a sus clientes y usuarios.

Robo de identidad, latente

Por su parte, el presidente de la Condusef, Mario Di Costanzo, recordó que el robo de identidad ha ido creciendo en los últimos años en nuestro país, y no descartó la posibilidad de que los delincuentes se aprovechen de esta situación para hacerse de los datos personales de las personas.

“Otra cosa estamos advirtiendo: todos hemos visto que el fraude cibernético ha ido creciendo, todos estos casos de vishing o phishing en donde se busca engañar al usuario para robar información y suplantar la identidad del banco, a mí no me extrañaría que los delincuentes manden un mensaje a su celular que diga: oiga para agilizar los SPEI entre a esta liga y proporcione su información”, comentó.

Ante esto, la dependencia recomienda no contestar este tipo de mensajes, ni dar datos personales o financieros.