

### **Antídoto a fraudes financieros**

En el inaudito de la temporada, de acuerdo con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), durante el año pasado se presentaron 8 millones 698 mil 913 reclamaciones a bancos por parte de los usuarios, lo que implicó 1.8 millones adicionales a las planteadas en 2016. Estamos hablando de prácticamente 24 mil diarios. El escenario duplica el panorama que en 2011 mostraba un monto de 4 millones 230 mil 372, creciendo ligeramente al año siguiente. El gran salto llegó de 2010 a 2016.

Lo preocupante es que 75% de las reclamaciones apunta a un posible fraude, colocando al resto en el marco de movimientos operativos, es decir errores en los cargos. Y, si le seguimos en el detalle, durante el año pasado crecieron 28% las reclamaciones que apuntan en específico a tarjetas de crédito y débito, alcanzando un total de 6.4 millones. El 58% apunta a las primeras. De éstas están en vigencia 27 millones. De débito, es decir con cargo a depósitos de usuarios, 105. Hasta 2011 la incidencia era a la inversa, es decir 68% era de crédito y 32% de débito.

Y aunque el Banco de México y la Secretaría de Hacienda han colocado normas de rastreo que permiten alertas tempranas por mail uso de los plásticos, no todas las instancias bancarias ofrecen el servicio, por ejemplo, de enviar mensajes electrónicos a los usuarios certificando el movimiento registrado. Las recientes fallas en el mecanismo para transacciones electrónicas conocido como SPEI evidenciaron que las intermediarias no tienen Plan B, es decir alternativa aleatoria.

En la ruta, la Asociación Mexicana de Empresas de Nómina está instrumentando un antídoto, con proa no sólo a los bancos, sino a las 2 mil 928 instituciones financieras existentes en el país. La receta incluye un padrón que abarca domicilios, escrituras constitutivas, funcionarios, escenarios operativos. El sitio electrónico, conocido como BIF, ha recibido 1.2 millones de visitas. Este plantea 12 mil productos financieros con una radiografía al calce de su operación, incluido el índice de reclamaciones, la transparencia de los contratos, las cláusulas abusivas... De 904 evaluaciones, 129 tienen calificación reprobatoria.

En el rastreo, por ejemplo, se descubrió que sólo 181 instancias financieras tienen un programa de educación sobre el tema. Bajo el mecanismo no sólo se detallan las quejas de los usuarios, sino se rastrea que éstas sean atendidas. Hasta el año pasado el banco con mayor número de reclamos, en el caso de tarjetas de crédito, era Bancomer, con 992 mil 61, seguido de Citibanamex, con 801 mil 134; Santander, 679 mil 283; y Banorte IXE, 386 mil 615... en la lógica, naturalmente, de su propio tamaño. La mayoría de los fraudes, 3.3 millones, se da en transacciones electrónicas.

La sofisticación de los defraudadores llega al punto de que el nombre y el domicilio del usuario y papelería similar a la de los bancos, envían supuestos reclamos de adeudos inexistentes... con un teléfono para hacer aclaraciones, en cuyo marco se extraen los datos para realizar el fraude. En el caso de las cuentas de nómina el escenario llega al escándalo, dado que de 34.1 millones, se presentaron 2 millones 50 mil reclamos, cuyo monto alcanza 2 mil 749 millones de pesos. La gran pregunta es cómo obtiene la delincuencia los números telefónicos, domicilios y nombre de los usuarios. Remedio y palito

**Fuera de lugar.** La renuncia, anticipada por EL UNIVERSAL, de Lorenza Martínez, a la dirección del Sistema de Pagos y Servicios Corporativos del Banco de México, representa el signo más vivo de que el hackeo a los proveedores de los bancos para conectarse al Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) tomó fuera de lugar a las autoridades. Al niño ahogado, acaba de crear el propio banco central una Dirección de Seguridad, por más que las explicaciones sobre el asalto cibernético sean confusas, contradictorias... y tardías. Colocada en jaque la confianza hacia las operaciones electrónicas, el Banco de México se olvidó el manual de crisis que obliga a transparentar el caso de inmediato. En la rendija, ahora se habla de que el ataque generó un botín no de 300 sino de 800 millones, que siempre sí el dinero dispersado entró a cuentas reales, que siempre sí pudo haber complicidades al interior de los bancos. La ruta del incierto

**COLUMNA DE ENRIQUE CAMPOS SUAREZ.** Mayo 17 del 2018

### ***Las cinco propuestas tóxicas del TLCAN***

Se ha popularizado la idea de que lo que detiene el fin de la renegociación del Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) es la necesidad del presidente de Estados Unidos, Donald Trump, de sacar una ventaja alevosa en el sector automotriz. Este es un corte de caja actualizado de cómo va la renegociación: hay seis capítulos cerrados, entre ocho y 10 listos para cerrar. Esto es la esencia modernizadora del nuevo TLCAN.

Hay, efectivamente, una parte técnica compleja en materia automotriz por las reglas de origen del sector, pero una negociación de expertos lo puede destrabar de forma adecuada. Pero es ese concepto de la filosofía proteccionista de Donald Trump lo que realmente tiene en ascuas la conclusión de la renegociación del TLCAN. La realidad es que si los ministros de México y Canadá hicieron sus maletas el viernes pasado y regresaron a casa, fue porque hay una profunda necesidad estadounidense en lo que bien identifican como las cinco propuestas tóxicas de Donald Trump.

Tienen diferentes niveles de veneno, pero todas las propuestas testarudas y arbitrarias del gobierno de Donald Trump son potencialmente destructoras del tratado trilateral. El gobierno de Washington quiere eliminar la esencia del libre comercio y tener la facultad de aplicar aranceles a su antojo, por temporadas. Si algo tiene el TLCAN es que elimina esos impuestos de importación a una larga lista de productos de los tres países, aunque los pueda aplicar a terceros. Lo que

pretende Trump es tener las válvulas de apertura y cierre de los aranceles a su antojo. Imposible de aceptar cuando tuvieron que pasar décadas para llegar a los aranceles cero de los que ahora goza la región.

Otra propuesta de alta toxicidad es la necesidad de la Casa Blanca de debilitar los mecanismos de solución de controversias entre las partes. Los proyectiles van dirigidos a los capítulos 11, 19 y 20 del actual TLCAN, que regulan las inversiones, el trato entre gobiernos y particulares, y entre estados para la solución de controversias. Trump quiere ser juez y parte, quiere ser el gran César del circo romano que empuje su pulgar en la dirección que crea que debe comportarse el comercio con sus socios.

Tercer dardo envenenado. Quiere el gobierno de los Estados Unidos controlar las políticas cambiarias de sus socios. Sí, en la paranoia del presidente Trump, quiere evitar que México y Canadá manipulen sus monedas para obtener ventajas cambiarias en el libre comercio. Quizá no le entiende a que el gran culpable de que el dólar sea hoy una moneda tan cara y un estorbo para el comercio de su país es el propio Trump y su sobrecalentamiento económico. No hay manera de aceptar esta injerencia.

Otro veneno en negociación es la idea de Estados Unidos de que puede dictarle a los congresos de México y Canadá cómo deben redactar sus propias leyes comerciales, regulatorias y laborales para que sean idénticas a las de aquel país. Y, por supuesto, ese veneno de efecto inmediato que es la cláusula sunset, para que el TLCAN pueda morir súbitamente si así lo quiere el emperador. Tal pareciera que Donald Trump no quiere negociar, sino que quiere invadir a sus dos socios y vecinos, colgar su bandera en la Ciudad de México y Québec, y entonces sí anunciar un nuevo TLCAN.