

NACIONAL

## Reclamaciones del bienestar

El Banco del Bienestar logró consolidarse como el canal transmisor de los programas sociales, dispersando estos recursos en todo el territorio nacional, sin embargo, cada vez son más los usuarios que reportan fallas en sus servicios



16

#GobiernoFederal

# RECLAMACIONES DEL BIENESTAR

**El Banco del Bienestar logró consolidarse durante la pasada administración como el canal transmisor de los programas sociales, dispersando estos recursos en todo el territorio nacional, sin embargo, cada vez son más los usuarios que reportan fallas en sus servicios**

**POR LUIS HERRERA**

@Luis\_Herrera\_A

**L**a consolidación del Banco del Bienestar como el mecanismo central que está utilizando actualmente el Gobierno de México, para efectuar la dispersión de los recursos de los programas sociales entre todos sus beneficiarios, ha implicado también en los hechos un incremento muy importante en la presentación de reclamaciones contra sus servicios.

Esto podría ser debido a lo nuevo del banco, al alto número de transacciones que efectúa diariamente y a que está consolidándose.

Sin embargo, esta utilización masiva del Banco del Bienestar para la distribución de ingentes cantidades de recursos públicos entre millones de beneficiarios, en todas las entidades federativas del país, ha traído consigo un disparo en la tramitación de quejas por parte de usuarios afectados por deficiencias en su funcionamiento.

Los registros que proporciona la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) vía transpa-

rencia, muestran que las reclamaciones presentadas contra el Banco del Bienestar tuvieron un incremento de mil 125.84 por ciento al comparar los años 2019 y 2023, comprendidos en la administración del expresidente, López Obrador.

Los importes que estuvieron involucrados en estas reclamaciones, por su parte, registraron un aumento de 874.38 por ciento en esos mismos años, según esta información que considera las quejas interpuestas por los usuarios del Banco del Bienestar por dos conceptos específicos: "Cargos no reconocidos" y "Dinero no entregado en retiros" (folio 330008024003251).

Las reclamaciones presentadas contra el Banco del Bienestar por estas anomalías en sus servicios tuvieron la siguiente evolución durante el sexenio del expresidente López Obrador, de

acuerdo con los registros de dicha Comisión Nacional:

Durante 2019, cuando el mandato de López Obrador apenas arrancaba, se presentaron 3 mil 811 reclamaciones contra el Banco del Bienestar, vinculadas con un importe de 20 millones 255 mil 460 pesos; mientras que para el año siguiente, 2020, las reclamaciones aumentarían hasta alcanzar las 8 mil 711, por un importe de 33 millones 662 mil 065 pesos.

Para el año 2021 se registraron 9 mil 263 de estas quejas contra esa institución bancaria, mismas que involucraban un importe de 26 millones 742 mil 233 pesos; la tendencia alcista continuaría durante el año 2022, con 10 mil 600 reclamaciones y una bolsa implicada en estas anomalías de 62 millones 489 mil 670 pesos.



Los valores máximos en estos conceptos, no obstante, serían alcanzados durante el año 2023, que arrojaría 46 mil 717 reclamaciones totales contra ese Banco gubernamental, interpuestas por usuarios que denunciaron así afectaciones en su patrimonio valuadas en 197 millones 367 mil 055 pesos.

Hasta ahora, el año 2024 que transcurre ya suma 25 mil 908 quejas y, con base en estas, un daño patrimonial para los usuarios de 130 millones 976 mil 699 pesos. De esta manera, el Banco del Bienestar habría acumulado durante el pasado sexenio 105 mil 010 reclamaciones totales, vinculadas con un importe global de 471 millones 493 mil 182 pesos.

### Fondos dispersados

El Banco del Bienestar moviliza cada año enormes cantidades de recursos para poder cumplir cabalmente con la dispersión de los fondos de los programas sociales, según lo ha reportado esa institución del Gobierno de México cuyo director general es Víctor Lamoyi Bocanegra.

El 24 de julio de 2024, por ejemplo, cuando el Banco del Bienestar difundió que había cumplido satisfactoriamente los objetivos que se había trazado, expuso esta información: "el Banco del Bienestar atiende ya a los beneficiarios de 14 programas sociales del Gobierno de México. Así, durante 2023 se dispersaron cerca de 500 mil millones de pesos y que para este 2024 el monto pagado alcanzará 700 mil millones de pesos".

Para dispersar todos estos recursos de los programas sociales entre las mexicanas y mexicanos que son sus beneficiarios se entregaron más de 26 millones de tarjetas de débito del Banco del Bienestar, para lo cual se contó con la colaboración de otras dependencias responsables de los programas sociales. Hoy, cada beneficiario cobra su apoyo, pensión o beca con una tarjeta del banco de los mexicanos.

El funcionamiento que hoy tiene esa institución bancaria como canal transmisor de los programas sociales federales, requirió, sin embargo, de la implementación de un "plan de expansión" de su infraestructura,

para que así pudiera ampliar su cobertura hasta alcanzar los rincones más alejados del territorio nacional.

"Puso en operación 2 mil 750 nuevas sucursales; gracias a ello, el banco se consolidó como el más grande de México con un total de 3 mil 149 sucursales que están presentes en 2 mil 701 localidades de 1 mil 970 municipios de los 32 estados del país, donde se atiende diariamente a más de 500 mil beneficiarios de los Programas para el Bienestar".

Aquel día, Lamoyi Bocanegra calificó al banco que encabeza como un "gran legado de la Cuarta Transformación", y señaló también el funcionario federal que el Banco del Bienestar está en capacidad de afrontar nuevos retos, para seguir trabajando en la inclusión financiera de los sectores más vulnerables de nuestro país.

### Remesas

Los recursos que moviliza anualmente el Banco del Bienestar podrían ser aún mayores si continuara participando en el mercado de remesas, no obstante, desde el año 2023 anunció que había determinado su salida definitiva del mismo, para que esta función recayera exclusivamente en la "Financiera para el Bienestar".

"A partir del pasado 28 de febrero, el Banco del Bienestar dejó de recibir formalmente el envío de remesas provenientes de cualquier institución bancaria, remesadora o integradora, servicio que quedó oficialmente a cargo de Financiera para el Bienestar, institución que cuenta con una red de mil 700 sucursales en todo el territorio nacional y con más de 100 años de experiencia en la atención a las y los mexicanos que reciben recursos de sus familiares del extranjero".

**El funcionamiento que hoy tiene esa institución bancaria requirió de la implementación de un 'plan de expansión' de su infraestructura, para que así pudiera ampliar su cobertura hasta alcanzar los rincones más alejados del territorio nacional**

**El Banco del Bienestar moviliza cada año enormes cantidades de recursos para poder cumplir cabalmente con la dispersión de los fondos de los programas sociales**

### Focos rojos

#### Reclamaciones contra el Banco del Bienestar desde 2019

Año	Importe (pesos)	Número
2019	20,255,460	3,811
2020	33,662,065	8,711
2021	26,742,233	9,263
2022	62,489,670	10,600
2023	197,367,055	46,717
2024	130,976,699	25,908
<b>Total</b>	<b>471,493,182</b>	<b>105,010</b>

Fuente: Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV).



Cifras

**3,149**

sucursales  
en todo el país

**2,701**

localidades  
en donde tiene presencia

**+500,000**

usuarios  
del Banco del Bienestar

