



Defensor del Cliente de Banesco atendió 2.353 casos durante el año 2012

Del total, 55% fueron considerados a favor de los clientes y usuarios. La efectividad del Defensor del Cliente se ubicó en 95%, ello implica los casos que se admitieron, tramitaron y resolvieron dentro de los 20 días estipulados por la ley

El [Defensor del Cliente](#) y Usuario Bancario de Banesco Banco Universal [atendió 2.353 casos durante el año 2012](#), según el reporte de gestión presentado por esta instancia. Del total, 55% fueron considerados a favor de los clientes y usuarios.

William Lecuona, defensor del Cliente de [Banesco](#), explicó que si bien 6.571 clientes contactaron al defensor durante el año 2012, fueron admitidos 2.353 casos de acuerdo a los criterios establecidos en el reglamento conforme las distintas materias establecidas.

"Los 4.218 casos no admitidos fueron respondidos con una explicación de la razón de tramitación y acompañados de una orientación, además se les canalizó hacia la Unidad de Atención al Cliente y se les hizo seguimiento hasta el cierre de los mismos", dijo Lecuona.

De los 2.353 casos admitidos, tramitados y resueltos por la [Defensoría del Cliente](#), el 55% se declararon favorables al cliente. Los requerimientos estuvieron relacionados principalmente con retiros no dispensados en cajeros automáticos; débitos no reconocidos en tarjeta de débito; consumos no reconocidos en tarjeta de crédito; transferencias por Internet y situaciones con cheque.

En total, el monto reconocido a favor de los clientes sumó Bs. 9.693.132.

La efectividad del defensor durante el año 2012 fue del 95%. Lecuona precisó que este indicador mide el porcentaje de los casos que fueron admitidos, tramitados y resueltos dentro de los 20 días estipulados por la ley.

A juicio de Lecuona, "el cliente y poseedor del instrumento financiero debe ser consciente de que es responsable de vigilar su instrumento financiero y resguardarlo siempre, aun en

los entornos más confiables. Las situaciones de pérdida, así como, las operaciones que se realicen como consecuencia del robo, hurto o extravío son responsabilidad del cliente hasta que éste notifique a [Banesco](#) la pérdida, el robo o extravío".

Lecuona recordó que los casos que pueden ser canalizados por el Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco son:

- Retiro de efectivo no dispensado por un cajero automático.
- Consumo no reconocido (nacional e internacional).
- Débitos no reconocidos con Tarjeta de Débito Banesco Maestro.
- Débitos no completados o duplicados en los Puntos de Venta Banesco.
- Consumos duplicados.

Para admitir un caso es necesario que se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

- Que haya una respuesta declarada como no procedente por Banesco.
- Que la respuesta no esté en trámite o ha sido ya resuelta por Banesco u otros organismos.
- Que el reclamo esté previsto dentro de su autonomía en el Reglamento del Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

Para hacer una solicitud, apuntó Lecuona, el cliente debe descargar una planilla en [Banesco.com](#), sección Canales de Atención, llenarla y enviarla al correo Defensor_del_Cliente@banesco.com, pasarla por el fax (0212) 5018582 o consignarla en el Apartado Postal Caracas, Venezuela. Zona Postal (1050) Apartado No 50472. Nombre: Banesco Banco Universal, C.A. Sabana Grande.

La noticia está disponible en nuestro Blog en el link: <http://ow.ly/jkkzG>