

Defensor del Cliente de Banesco atendió 1.957 casos durante el primer semestre de 2013

De ese total de casos efectivamente atendidos, 37% se declararon favorables a los clientes.

El [Defensor del Cliente](#) y Usuario Bancario de [Banesco Banco Universal](#) informó que durante el primer semestre de 2013 admitió 1.957 casos de un total de 4.159. De los requerimientos aceptados, 724 (37%) se declararon favorables a los clientes.

William Lecuona, defensor del Cliente y el Usuario de [Banesco](#), explicó que los 1.957 casos admitidos a trámite fueron los que estaban ajustados al reglamento que fija las competencias del Defensor.

Los requerimientos atendidos estuvieron ligados básicamente a retiros no dispensados en cajeros automáticos; débitos no reconocidos en tarjeta de débito; consumos no reconocidos en tarjeta de crédito; situaciones con cheque; y transferencias por Internet, detalló Lecuona. Los 2.202 casos que no fueron admitidos recibieron su explicación y estuvieron acompañados de una orientación sobre los pasos a seguir por parte del cliente a efectos de gestionar su planteamiento.

"Recibimos casos ligados a muchos temas. Ahora bien, existe un reglamento que regula la gestión de defensor y, por lo tanto, la admisión de casos conforme las distintas materias establecidas", aclaró Lecuona.

Lecuona acotó que "el cliente y poseedor del instrumento financiero debe recordar que es responsable de vigilar su instrumento 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".

Para mayor información sobre el Defensor del Cliente y el Usuario de [Banesco](#), Lecuona invitó a visitar el link [http://www.banesco.com/canales-de-atencion/defensor-del-cliente-y-usuario-banesco](http://www.banesco.com/canales-de-atencion/defensor-del-cliente-y-usuario-bancario-banesco).

La noticia está disponible en nuestro Blog en el link: <http://ow.ly/nZEY1>