



Más de 1.700 casos atendió el Defensor del Cliente de Banesco en el segundo semestre de 2013

Del total requerimientos estudiados, 34% fueron considerados a favor de los clientes y usuarios.

El [Defensor del Cliente](#) y Usuario Bancario de Banesco Banco Universal informó que durante el segundo semestre de 2013 atendió 1.716 casos de su competencia, 34% de los requerimientos fueron declarados a favor de los clientes.

William Lecuona, defensor del Cliente y Usuario de Banesco, explicó que en esa instancia fueron recibidos un total de 4.513 planteamientos de clientes. Sin embargo, sólo 1.716 casos fueron efectivamente atendidos por cuanto se enmarcan dentro de las funciones fijadas en el reglamento que regula la gestión de defensor.

La mayoría de los casos atendidos están referidos consumos no reconocidos en tarjeta de crédito; débitos no reconocidos en tarjeta de débito; retiros no dispensados en cajeros automáticos; situaciones con cheque y transferencias por Internet. En promedio, durante el segundo semestre de 2013 el 34% de los casos admitidos, tramitados y resueltos se declararon favorables al cliente.

"Los casos no admitidos fueron respondidos con su respectiva explicación, acompañados de una orientación e inmediatamente canalizados hacia la Unidad de Atención al Cliente, además se les hace seguimiento hasta el cierre de los mismos", indicó Lecuona.

El Defensor recordó que el cliente y poseedor de cualquier instrumento financiero es responsable de vigilar su producto (tarjeta de débito o crédito, cheque) 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.

Lecuona recomendó a los usuarios estar atentos a sus tarjetas y no permitir "ayudas" de terceras personas al momento de hacer retiros en cajeros automáticos, pues podrían ser víctimas de la modalidad llamada "el cambiazo". Cualquier irregularidad, debe ser reportada de inmediato a la entidad bancaria.

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.

Lecuona recomendó los siguientes puntos de contacto: correo electrónico Defensor_del_Cliente@banesco.com o el Fax (0212) 5018582. También 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:

