



Defensor del Cliente de Banesco responderá en un máximo de 20 días hábiles a los casos planteados

Su función es tramitar y resolver, los reclamos que hayan sido declarados como no procedentes por la Unidad de Atención al Usuario de Banesco.

Los clientes y usuarios de Banesco Banco Universal ya cuentan con un Defensor del Cliente y Usuario Bancario. Esta instancia actuará en los casos en los que los clientes o usuarios no estén conformes con las respuestas de la entidad financiera a sus requerimientos y tendrá un plazo de 20 días hábiles para emitir una decisión.

El Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco, tendrá la responsabilidad de gestionar y tramitar la resolución de reclamos improcedentes presentados por los clientes y usuarios bancarios, en relación con los servicios financieros y bancarios prestados por Banesco. Actuará en aquellos casos en los que los clientes y usuarios estimen que el banco no ha ofrecido una respuesta satisfactoria a sus intereses o expectativas en relación a su requerimiento.

Esta instancia podrá emitir una recomendación sobre transacciones como retiro de efectivo no dispensado por un cajero automático; consumo no reconocido con las tarjetas de crédito dentro y fuera del país; débitos no reconocidos en su Tarjeta de Débito Banesco Maestro; operaciones de compra no completadas con su tarjeta de débito o duplicadas en puntos de venta; y consumos duplicados.

La Defensoría del Cliente y Usuario Bancario Banesco, estará a cargo de William Lecuona, quien cuenta con una experiencia en el sector financiero de más de 30 años. Gisela Arellano será la suplente.

Lecuona explicó que para ser considerada una solicitud debe cumplir con ciertos parámetros: haber sido considerada no procedente por parte de Banesco; no estar en trámite o haber sido ya resuelta satisfactoriamente por Banesco u otros organismos; no estar contemplada como materia excluida de su autonomía en el Reglamento del Defensor del Cliente y Usuario Bancario Banesco que regula sus actividades.

“Las solicitudes de reclamos deben ser presentadas por escrito e incluir los siguientes datos: Nombres y Apellidos; número de Cédula; teléfonos de contacto; dirección física; dirección electrónica; descripción clara y precisa de los hechos y número del requerimiento del que solicita reconsideración”, indicó.

Las solicitudes pueden ser entregadas a través del correo electrónico Defensor_del_Cliente@banesco.com.

La Defensoría del Cliente tendrá un máximo de cinco días continuos, contados a partir del día hábil siguiente de recibido el requerimiento, para comunicarle al cliente/usuario los pasos a seguir en caso de que el mismo no sea competencia del Defensor del Cliente y Usuario Bancario.

Además el Defensor tendrá un tiempo máximo de 20 días continuos contados a partir del día hábil siguiente en que recibió el requerimiento para gestionar la decisión, salvo que haya solicitado soportes adicionales, en cuyo caso el plazo para tomar la decisión comenzará a contar a partir del día hábil siguiente al vencimiento del plazo establecido para la entrega de los soportes. El dictamen será comunicado tanto al banco como al cliente de manera inmediata.

Síguenos en Twitter por @banesco