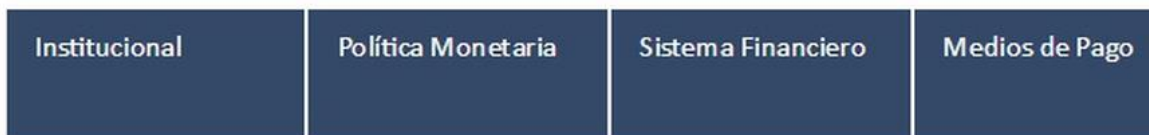


BCRA lanzó una web para que usuarios de bancos realicen reclamos y quejas

La página de Internet se llama "Usuarios Financieros" y también ofrece información necesaria para realizar operaciones en el sistema bancario.



DE LA REPUBLICA ARGENTINA



BCRA y Vos | Usuarios Financieros

Usuarios Financieros



19.07.2017

El Banco Central inauguró una nueva web (www.usuariosfinancieros.gob.ar), donde reúne toda la información necesaria para el usuario de servicios financieros.

Según la información oficial, esta nueva vía de comunicación permite canalizar consultas, sugerencias, quejas y reclamos no resueltos "de manera más rápida y eficiente", ya que ha sido diseñado de manera conjunta con la Dirección Nacional de Defensa al Consumidor para que se pueda dar tratamiento adecuado a los casos particulares.

"Asimismo, el BCRA se va a nutrir de la información recibida para analizar las prácticas y conductas de las entidades financieras y procurar soluciones que alcancen a todos los usuarios financieros, mediante el ejercicio de sus facultades disciplinarias y de supervisión", indicó el comunicado a la Prensa emitido por la entidad conducida por Federico Sturzenegger.

En resumen, el usuario de este nuevo portal tendrá la posibilidad de encontrar:

- Situación crediticia, acceso y rectificación de datos personales: se puede consultar su situación en la Central de Deudores del BCRA a través de su CUIL, CUIT o CDI; también se puede verificar si un cheque se encuentra denunciado, y acceder a un formulario para solicitar el acceso, rectificación o supresión de datos personales en la Central de Deudores del Banco Central.

Asimismo, en la sección "Preguntas Frecuentes", el visitante puede encontrar toda la información necesaria relacionada con la situación crediticia y la clasificación de deudores del sistema financiero.

- Consultas, sugerencias y quejas y reclamos no resueltos: en las Preguntas Frecuentes se encuentran las respuestas a las inquietudes y problemas más recurrentes de los usuarios de servicios financieros. En el caso de no encontrar una respuesta adecuada, el usuario puede detallarla en un formulario para que luego se incorpore esa información a las consultas más recibidas.

Dentro de esta sección también podrá canalizar:

- Sugerencias y quejas: si el usuario quiere proponer ideas que puedan contribuir a la mejora del sistema financiero, o bien informar su disconformidad con la prestación de un servicio o atención brindada por alguna entidad. Puede hacerlo a través de un formulario para que sea analizado por el BCRA con el objetivo de detectar problemas comunes a los usuarios.

- Reclamos no resueltos: se puede informar sobre reclamos que ya fueron presentados ante entidades financieras o emisoras de tarjetas de crédito, pero que no fueron respondidos o que tuvieron respuestas que el usuario considera insatisfactorias.

De esta manera, desde el BCRA se redireccionará el reclamo a la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor a fin de que se inicie un trámite en la jurisdicción correspondiente.

"Además, se utilizará la información recibida a efectos de analizar las prácticas de las entidades en relación con la normativa aplicable, identificar el universo de usuarios alcanzados y, de advertir incumplimientos, ejercer las facultades sancionatorias del BCRA", informó el organismo monetario.

Otras de las secciones son:

-Comprará productos financieros: información sobre comisiones y costos de productos y servicios bancarios para que el usuario pueda comparar antes de decidir su contratación o para cambiar de entidad si así lo considerara más conveniente.

-Información al usuario financiero: datos de contacto de los responsables de atención al usuario de cada una de las entidades, información sobre el sistema financiero y entidades, recomendaciones para el uso de servicios financieros, buscador de sucursales, diccionario financiero y el cronograma de los feriados bancarios.

Con Usuarios Financieros, "el BCRA no sólo ofrece al usuario toda la información necesaria en un mismo sitio, sino que inaugura un nuevo canal para recibir y analizar los mensajes de todos" los individuos con el fin de "mejorar el sistema financiero".

Fuente: <https://www.iprofesional.com/notas/253058-El-BCRA-lanzo-una-web-para-que-usuarios-de-bancos-realicen-reclamos-y-quejas>
