

El BCRA crea una nueva vía de contacto con los usuarios de servicios financieros

Buenos Aires, 19 de julio de 2017. El Banco Central de la República Argentina (BCRA) inauguró una nueva web, www.usuariosfinancieros.gob.ar, donde se nuclea toda la información necesaria para el usuario de servicios financieros.

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.

En www.usuariosfinancieros.gob.ar el usuario tiene 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 BCRA. En *Preguntas Frecuentes*, el usuario encuentra 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. 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.

Compará 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 www.usuariosfinancieros.gob.ar, 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 usuarios con el fin de mejorar el sistema financiero.

