

## Resumen

Segunda parte de esta serie de charlas con la inteligencia artificial. Esta vez vamos más allá. Porque hay algo que ella tiene y que yo no. Conocimientos sobre gran infinidad de temas. Por ejemplo, los derechos del consumidor ante las entidades bancarias.

🔊 pulsá para escuchar la entrada

📄 Lo que nadie te cuenta sobre su atención al cliente.

Si usás un banco o billetera digital y alguna vez tuviste que lidiar con su centro de atención al cliente, este post te va a interesar. Y si además tenés una discapacidad o necesitás un servicio accesible, probablemente te vas a sentir demasiado identificado.

## Bancos digitales: ¿Son realmente lo que prometen?

Los Bancos digitales llegan en Kath War, promesa fuerte: Más que posibles que los está dis-  
tradi Kath War, Si (Kata, sine Margas) bajo alientos las 24 hs, todos los días, Atención Asimple-  
clara y sin vueltas. Suena bien, ¿no? Pero cuando necesitás resolver un problema real, la  
historia cambia. ¿Qué pasa cuando algo sale mal? ¿Qué pasa cuando la publicidad dice una  
cosa, pero la realidad es otra?

Estad que es otra? que al momento de compartir el contenido del blog, o realizar

adaptaciones o modificaciones del mismo en cualquier medio o formato, tenés que

mencionarme como autora, citando el blog como fuente. Asimismo, tenés que notificar

cualquier adaptación o cambio que hagás al contenido original, y citar esta misma licencia.

No se puede hacer uso comercial de ningún tipo sobre este contenido. Leé la licencia

completa para más información. Bancos digitales y publicidad engañosa

## Publicidad engañosa y atención confusa: Lo que nadie te cuenta

«Si necesitás contactarte con el banco, estos son nuestros canales de contacto:

contacto@bancobanco.com.ar

Chateá con nosotros las 24 hs. desde la app de BancoBanco, el nuevo canal de banca móvil del banco. Podés encontrarnos en la sección de ayuda.

Conocé nuestro banco

Guiñá un ojo y obtené tu producto

Con BancoBanco tenés todo en tu celular. No necesitás ir a ningún lado. Abierto las 24 horas, todos los días del año. Es fácil, rápido y simple. Y además vas a poder entrar con tu mascota, usar anteojos, auriculares, gorra o vestirse como quieras. También podés entrar desnude, usar el celular sin auriculares y con lector de pantalla fuerte, no tenés que usar el bastón ni la silla de ruedas. ¡Imaginate que podés entrar a nuestro banco yendo al baño!

Tu sucursal en tu celular

En BancoBanco no necesitás sucursales. Tenés todo en tu celular. Abierto todos los días del año. Fácil, rápido y simple. Porque si vos me bancás, yo también te banco». Y si te falta papel higiénico, yo también te lo alcanzo.

Los bancos digitales se promocionan como el futuro, pero la experiencia del usuario muchas veces es una mezcla de desinformación, frustración y respuestas contradictorias. Ejemplo por KathWare (Katherine Vargas) bajo una licencia [Licencia Creative Commons Atribución-real](#) (sin nombres, pero con hechos claros).

[NoComercial 4.0 Internacional](#).

Imaginá que confiás en un banco digital porque: Su app es accesible para personas con discapacidad visual. Te permite recibir notificaciones en tiempo real, dándote control total sobre tus gastos y movimientos. Te aseguran que podés recibir tu sueldo sin problemas, adaptaciones o modificaciones del mismo en cualquier medio o formato, tenés que tanto en pesos como en moneda extranjera. Pero claro, si todo fuese color de rosas no mencionarme como autora, citando el blog como fuente. Asimismo, tenés que notificar

cualquier adaptación o cambio que hagás al contenido original, y citar esta misma licencia.

No se puede hacer uso comercial de ningún tipo sobre este contenido. Leé la licencia completa para más información. Bancos digitales y publicidad engañosa

estaríamos aquí mi amiga digital y yo hablando de esto. Sí, así es. Ahora viene la parte incómoda:

¿Qué pasa si te bloquean una transferencia sin explicación? ¿Qué pasa si te dicen una cosa por un canal y otra distinta por otro? ¿Qué pasa si te mandan de un lado a otro sin darte una solución? ¿Qué pasa si el mensajito de que podés contactarte a través del chat es mentira, porque en el chat te dicen que les escribas sí o sí al mail a pesar de lo que dice en su página? ¿Y qué pasa si en dicho mail te contestan cada dos o tres días o cuando se les da la gana? Sí, es tan caótico como suena.

## La experiencia del usuario: Entre la accesibilidad y la falta de respuestas

El problema no es solo el bloqueo de una operación, sino cómo las empresas manejan la situación. «Escribinos por la app». Escribís por la app y te dicen «mandanos un mail». Mandás un mail y te dicen «contactanos por la app». Pedís explicaciones y te responden con mensajes genéricos que no contestan tu problema.

Este tipo de respuestas no solo son frustrantes, sino que afectan la confianza en el servicio. Si sos una persona con discapacidad, la accesibilidad no debería ser solo dentro de la app, sino en TODO el sistema de atención al cliente.

¿De qué sirve que una app sea accesible si después nadie te da respuestas claras cuando tenés un problema?

Es contenido publicado en KathWare, a menos que se indique lo contrario, está licenciado por KathWare (Katherine Vargas) bajo una licencia [Licencia Creative Commons Atribución-  
NoComercial-4.0 Internacional](#).

## Lo que dice la ley: Derechos que los bancos digitales

**ignoran** Esto quiere decir, que al momento de compartir el contenido del blog, o realizar adaptaciones o modificaciones del mismo en cualquier medio o formato, tenés que Si bien los bancos digitales parecen operar en un vacío legal, la realidad es que existen mencionarme como autora, citando el blog como fuente. Asimismo, tenés que notificar cualquier adaptación o cambio que hagas al contenido original, y citar esta misma licencia.

No se puede hacer uso comercial de ningún tipo sobre este contenido. Leé la licencia completa para más información. Bancos digitales y publicidad engañosa

leyes que protegen a los usuarios y que estas empresas deberían cumplir.

1□ Ley de Contrato de Trabajo 20.744 (Art. 74)

- Los empleadores deben pagar los sueldos en tiempo y forma.
- Si un banco impide la acreditación del sueldo sin motivo, está afectando un derecho fundamental.

2□ Ley 25.065 de Servicios Financieros (Art. 27 y 28)

- Los bancos tienen la obligación de permitir operaciones legítimas y no bloquear fondos sin justificación.
- No pueden generar obstáculos arbitrarios para que una persona acceda a su dinero.

3□ Ley 24.240 de Defensa del Consumidor (Art. 4, 8 y 19)

- Las empresas deben brindar información clara y veraz.
- La publicidad engañosa está prohibida.
- Las empresas que ocultan información o dan respuestas contradictorias pueden ser sancionadas.

4□ Ley 24.901 (Sistema de Prestaciones para Personas con Discapacidad)

- Las plataformas digitales deben garantizar la accesibilidad en sus servicios.
- No basta con que la app sea accesible; también lo debe ser el sistema de atención al cliente.

5□ Ley 22.802 de Lealtad Comercial (Art. 9)

- Prohíbe la publicidad engañosa en servicios financieros.

El contenido publicado en KathWare, a menos que se indique lo contrario, está licenciado

por KathWare (Katherine Vargas) bajo una licencia [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional](#).

## grave

Esto quiere decir, que al momento de compartir el contenido del blog, o realizar Si creías que los bancos digitales eran los únicos con problemas de accesibilidad, adaptaciones o modificaciones del mismo en cualquier medio o formato, tenés que MercadoPago entra al chat.

mencionarme como autora, citando el blog como fuente. Asimismo, tenés que notificar

cualquier adaptación o cambio que hagas al contenido original, y citar esta misma licencia.

No se puede hacer uso comercial de ningún tipo sobre este contenido. Leé la licencia

completa para más información. Bancos digitales y publicidad engañosa

### 1□ Transferencias bancarias no accesibles con TalkBack

- En su última actualización, la sección de transferencias dejó de ser accesible para usuarios de lectores de pantalla.
- Al día de hoy, el problema sigue sin resolverse.

### 2□ La sección de ayuda no es accesible en algunos dispositivos IOS

- Si necesitás soporte, algunas personas con discapacidad no pueden ni siquiera acceder a la sección de ayuda desde sus teléfonos.
- ¿Y qué pasa si no podés pedir ayuda porque la app no te lo permite?

### 3□ El «Validador de Discapacidad» de MercadoPago (spoiler: ya hablamos de esto pero vamos a darle más caña tía, que me estáis jodiendo los huevarios).

- Al igual que muchas otras apps, MercadoPago exige validación de identidad con reconocimiento facial.
- Para usuarios ciegos o con otro tipo de discapacidad que les impida realizarlo, este método es inútil.
- La solución que ofrecen es pasarles el mail del usuario para que desactiven manualmente la validación facial.
- ¿Por qué un usuario con discapacidad tiene que depender de un favor manual en lugar de una solución real?

## Conclusión

El contenido publicado en KathWare, a menos que se indique lo contrario, está licenciado por KathWare (Katherine Vargas) bajo una licencia [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial 4.0 Internacional](#). Los bancos y billeteras digitales pueden ser una gran herramienta, pero solo si realmente cumplen con lo que prometen. Cuando la atención al cliente es un laberinto de excusas y respuestas vacías, el usuario queda desprotegido y sin soluciones. Y si además tenés una discapacidad, los obstáculos se multiplican.

Esto quiere decir, que al momento de compartir el contenido del blog, o realizar adaptaciones o modificaciones del mismo en cualquier medio o formato, tenés que

Si te pasó algo parecido, compartí tu experiencia. Porque lo peor que podemos hacer es normalizar que las empresas nos tomen el pelo con menciónarme como autora, citando el blog como fuente. Asimismo, tenés que notificar cualquier adaptación o cambio que hagás al contenido original, y citar esta misma licencia.

No se puede hacer uso comercial de ningún tipo sobre este contenido. Leé la licencia completa para más información. Bancos digitales y publicidad engañosa

falsas promesas.

□ En la tercera parte de esta serie, vamos a hablar en profundidad sobre el validador de discapacidad de las apps y sus alternativas.

Porque la accesibilidad no es un extra: Para nosotros es un derecho. Para ellos una obligación.

El contenido publicado en KathWare, a menos que se indique lo contrario, está licenciado por KathWare (Katherine Vargas) bajo una licencia [Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional](#).

Esto quiere decir, que al momento de compartir el contenido del blog, o realizar adaptaciones o modificaciones del mismo en cualquier medio o formato, tenés que mencionarme como autora, citando el blog como fuente. Asimismo, tenés que notificar cualquier adaptación o cambio que hagas al contenido original, y citar esta misma licencia.

No se puede hacer uso comercial de ningún tipo sobre este contenido. Leé la licencia completa para más información. Bancos digitales y publicidad engañosa