



Datos Abiertos
Mejora de trámites
y servicios



¿Qué es?

Iniciativa de construcción de conocimiento útil, que aprovecha información gubernamental en materia de servicios financieros, para dar a conocer a la sociedad de manera veraz y oportuna los niveles de calidad de los servicios bancarios mediante el procesamiento de las quejas de sus usuarios.

¿Para qué?

Para identificar de manera fácil información útil para que los usuarios pueden deliberar, evaluar y contar con elementos para tomar decisiones financieras más informadas.

¿Quiénes participan?

- Oficina de Protección Financiera del Consumidor
- Ciudadanos

¿Por qué se desarrolló el ejercicio?

BankRank.org surgió como un ejercicio ciudadano independiente que identificó un espacio de oportunidad para crear un portal que brindara información útil y confiable sobre las instituciones financieras federales en EU.

Los creadores de la plataforma observaron que la información existente sobre instituciones financieras estaba dispersa y carecía de un procesamiento adecuado para hacer que los contenidos fueran más accesibles para el grueso de los ciudadanos.

¿Qué se hizo?

Bankrank.org es un medio fácil de utilizar que permite a los ciudadanos acceder a información procesada y sistematizada, que articula datos y conceptos financieros a fin de hacerlos de dominio público de manera simple, mediante visualizaciones de análisis estadísticos sobre la calidad de los servicios bancarios, incluyendo préstamos estudiantiles, hipotecas, servicios de tarjetas de crédito, y otros servicios financieros.

Bankrank.org clasifica a las instituciones financieras mediante el uso de datos de quejas que se controlan por el tamaño del banco y se clasifican por servicio y enfoque del producto. Los creadores de la herramienta han considerado que la provisión de datos útiles permite que los consumidores de servicios financieros tomen decisiones más completas e informadas; con ello en mente, Bank Rank busca ciudadanizar información que, de otro modo, sería difícil de encontrar o comprender.

Aunque Bank Rank no tiene vínculos con la Oficina de Protección Financiera del Consumidor, que es la encargada de recopilar toda la información relacionada con el sector, utiliza datos e informes de dicha institución para realizar gráficos, infografías y otra información de utilidad. Estos datos se actualizan semanalmente e incluyen registros de todas las quejas de los consumidores presentadas contra las instituciones financieras en los Estados Unidos desde 2011.

La plataforma cuenta con información de los bancos más importantes de EU, entre los que destacan JPMorgan Chase, Bank of America, Citibank, Sun Trust Bank, etc; también monitorea el estado de servicios financieros variables como préstamos crediticios, préstamos estudiantiles, transferencias, reporte de créditos, etc. Asimismo, Bank Rank ha sistematizado información relevante sobre quejas vinculadas a servicios financieros a lo largo de EU.



¿Cuándo?

2011-actualidad



¿Dónde?

Estados Unidos



Alcance

Nacional

¿De qué manera esta práctica contribuye a la apertura gubernamental?

Esta práctica detona el componente de **Transparencia** en el marco de una estrategia de apertura gubernamental, ya que detecta datos e información publicados en el portal de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor, mismos que son actualizados semanalmente, procesados y sistematizados para lograr plantearlos de manera accesible para cualquier usuario, eliminando tecnicismos innecesarios que dificultarían su comprensión.

Bank Rank permite disminuir asimetrías de información y potencializar una toma de decisiones más informada por parte de los consumidores de servicios financieros. Como parte de este proceso, se esperaría como un efecto paralelo, que los consumidores disminuyeran la contratación de servicios con aquellas empresas que cuenten con el mayor número de quejas.

¿Cuáles fueron los beneficios?

- Desde su creación, la herramienta se ha constituido como un repositorio con información confiable, actual y verificable que permite que cualquier interesado en contratar un servicio financiero pueda evaluar de manera sencilla el comportamiento de las diversas instituciones financieras y seleccionar la contratación de algún servicio con base en dicha información.
- La plataforma analiza a más 2,505 bancos, de los cuales ha recaudado un total de 409,808 quejas de los consumidores presentadas desde 2011.
- La plataforma no solo evalúa los servicios de las instituciones financieras, sino que crea información de calidad a partir de la detección de necesidades de información para el gobierno y los ciudadanos, promoviendo que las instituciones financieras sean más transparentes y rindan cuentas y que los ciudadanos cuenten con información fácil de entender que les permita elegir a la institución que más se adecue a sus necesidades.

¿Cómo funciona?



Consulta más información

Página web de la iniciativa: <https://www.bankrank.org/>

*Información en inglés

Datos de contacto

Bank Rank

 <https://www.bankrank.org/contact.htm>