

Editado por: Heidy Monterrosa Blanco | hmonterrosa@larepublica.com.co

Usuarios de bancos han interpuesto más de 22.400 quejas por la coyuntura

BANCOS. LAS QUEJAS EXPRES ESTÁN RELACIONADAS CON ALGÚN INCONVENIENTE POR LA EMERGENCIA QUE CAUSÓ LA PANDEMIA. EN EL ÚLTIMO REPORTE, ESTAS SUBIERON 7,8% EN UNA SEMANA

BOGOTÁ

Desde la tercera semana de marzo, cuando inició el Estado de Emergencia Social y Económica por la llegada de covid-19 al país, los bancos y entidades del sector financiero anunciaron un plan de beneficios para los usuarios, que contempla periodos de gracia, prórrogas, descuentos, reducción de algunas tarifas y servicios digitales, entre otros.

Sin embargo, entre el 18 de marzo y el 2 de junio, los usuarios interpusieron 22.487 quejas ante la *Superintendencia Financiera* alegando falta de aplicación de alivios por parte de la banca o inconformidad con los mismos. Ese número presentó un aumento en la última semana de 7,8% (1.630 solicitudes), pues al 28 de mayo eran 20.857 quejas.

Del total de quejas, 44,33% (9.969) tienen que ver con preocupaciones por no haber recibido beneficios y 55,67% (12.518) con inconformidades en la recepción de las ayudas. De todo el universo que reclamamos, la *Superfinanciera* ha dado respuesta a 80,29% (18.055).

Los casos más demandados son: inconformidad con la aplicación de los alivios (39,11%), la no resolución de las peticiones (29,67%), dificultades en la comunicación con las entidades (16,80%), y demoras en la prestación de servicios o no confirmación del pago (32,25%).

QUEJAS MÁS FRECUENTES DESDE LA EMERGENCIA ECONÓMICA

Cifras entre el 18 de marzo y 2 de junio

QUEJAS EXPRES

Son las relacionadas con el covid-19

Deben ser resueltas en menos de cinco días



PRINCIPALES QUEJAS

Inconformidad con la aplicación del alivio	39,11%
No resolución de quejas, peticiones y/o reclamos	20,67%
Dificultades en la comunicación con la entidad	16,80%
Demora o no confirmación de pago con beneficio	15,45%
Demora en la prestación del servicio	7,29%
Inconformidad con los documentos o trámites exigidos	0,32%
Negativa o dilación en el pago	0,18%
Negación en la apertura de líneas de créditos garantizadas	0,12%
Otros	0,05%
Total	100%

OTRAS CIFRAS EN MEDIO DE LA COYUNTURA

Periodos de gracia		
Deudores	Créditos	Monto
10,54 millones	13,91 millones	\$205,71 billones

Por normativa, en un tiempo máximo de cinco días, el regulador debe dar respuesta a estas quejas expres, calificativo impuesto a todos los reclamos de los usuarios del sistema relacionados con la emergencia económica.

Recientemente, en *InsideLR*, el superintendente *Financiero*, Jorge Castaño, aseguró que las

órdenes del regulador propenden por la protección del consumidor y por la implementación de soluciones rápidas.

“Unas son dirigidas a la protección del consumidor y otras a tener elementos prudenciales dentro de la actividad. Adoptamos cerca de 300 medidas, de las cuales 59 son para solucionar problemas concretos, toma-

Periodo de gracia a 10,5 millones de clientes

Hasta el cuatro de junio, los bancos han entregado periodos de gracia a 10,54 millones de deudores de todo el sistema, con 13,91 millones de créditos por un saldo de cartera de \$205,71 billones, monto que representa cerca de 40% de toda la cartera del sector. La cartera con mayores alivios es la de consumo, con \$73,7 billones, de los cuales \$14,99 billones son para tarjetas de crédito. El presidente de *Aobancaria*, Santiago Castro, señaló que estas ayudas del sector no se han visto en otros países de la región y que la banca continúa comprometida con sus clientes.

mos soluciones rápidas. Las entidades que, de alguna forma, estén vulnerando o incumpliendo las normas, adicionalmente, se les inician las actuaciones sancionatorias, que pueden terminar en multas o sanciones por \$3.000 millones por cada cargo o de \$1.000 millones si son en personas naturales”, dijo.

Al respecto, el presidente del banco *Bbva*, Mario Pardo, señaló que, con el fin de atender de manera rápida y oportuna las solicitudes de sus clientes, durante esta coyuntura la entidad reforzó sus canales de atención y duplicó el personal que atiende en el ‘call center’ este tipo de quejas. Además, multiplicó por cinco la atención a través de sus redes sociales.

“Sumado a lo anterior, contamos con 95% de nuestra red de oficinas funcionando con normalidad, además de nuestra red de más 1.300 cajeros automáticos”, comentó el directivo.

Entre tanto, el presidente de *Scotiabank Colpatría*, Jaime Alberto Upegui, manifestó que el banco también fortaleció sus canales y “estableció un proceso ágil y sencillo con personal calificado para la atención de estos requerimientos, teniendo el consumidor financiero su respuesta en menor tiempo, todo a través de la banca virtual”.

JUAN SEBASTIÁN AMAYA
@sebasamayar



Santiago Castro
Presidente de Aobancaria

“Estamos muy orgullosos del papel de la banca en esta coyuntura. En materia de refinanciación, estas cifras no se ven en otros sectores bancarios de América Latina”.



Jaime Upegui
Presidente de Scotiabank Colpatría

“Hemos fortalecido los canales de atención para todos los clientes, en aras de seguir garantizando una respuesta oportuna a sus peticiones, quejas o reclamos”.

18.055

QUEJAS DE LAS 22.487 PUESTAS TUVIERON ALGUNA SOLUCIÓN POR PARTE DE LA SUPERFINANCIERA, ES DECIR, 80% DEL TOTAL.

Signos en:
www.larepublica.co
Con el informe de nuevos mercados de exportación para carne bovina.



BOLSAS. LA DIVISA AUMENTÓ \$34 FRENTE A LA TRM

El dólar se acercó a \$3.600 por caída de los precios del petróleo

BOGOTÁ

Esta semana inició con un alza intradía de \$34 en el precio del dólar, movimiento que lo ubicó en una negociación promedio de \$3.599,06. Durante la sesión, la moneda alcanzó un máximo de \$3.612.

La caída de los precios del petróleo fue una de las principales razones para el nuevo fortalecimiento de la divisa norteamericana. Según el último cierre de *Reuters*, el barril de Brent, la referencia para el mercado colombiano, cayó 3,55%, a US\$40,80,

mientras que el WTI retrocedió 3,44%, a US\$38,19.

El valor del crudo disminuyó después de que, a pesar del reciente acuerdo de extensión de recortes en la producción por parte de la *Organización de Países Exportadores de Petróleo (Opep)*, Arabia Saudita (máximo productor en el mundo) dijo que dicha extensión de la disminución de producción no incluirá reducciones extra de tres países del Golfo Pérsico.

Sin embargo, aún persiste un importante ambiente de optimismo entre los inversionistas debido a las expectativas de una

DÓLAR SE ACERCÓ A \$3.600

Mínimo	Máximo	Promedio
\$3.572	\$3.612	\$3.599,06



Fuente: Set FX, Grupo Aval

recuperación de la economía global más rápida de lo esperada, tras el impacto del virus.

A lo anterior se suma una amplia liquidez global producida por las acciones adoptadas a nivel mundial para hacer frente a la crisis derivada del covid-19.

“Los mercados financieros se aferran a la reapertura de las economías, los estímulos monetarios y fiscales y los avances científicos en la lucha contra el virus”, dijo a *Reuters* Jorge Gordillo, director de análisis de *CI Banco*.

JUAN SEBASTIÁN AMAYA
@sebasamayar

PRIMER AVISO

Atendiendo la Rn 839 de 2017, **CEMPRECS.A.S** en liquidación informa sobre la entrega de historias clínicas de lunes a viernes, de 8am a 5pm desde el 8 de junio al 8 de agosto de 2020. Cra 5a #18-33 cons 205. Tel 3206372694 Pereira.