
Carta abierta a la opinión pública

Medellín, 23 de marzo de 2020

Estimados clientes y ciudadanos,

A todos, sin excepción, nos ha cambiado la vida en los últimos días y hemos tenido que irnos acomodando, paso a paso, con las recomendaciones de las autoridades y mucha calma y paciencia.

En estos momentos, en que Colombia nos necesita, debemos estar unidos como ciudadanos. La solidaridad con la situación personal y colectiva que esta eventualidad está generando es un factor clave. Por eso hoy quiero invitarlos a hacer una pausa, ante el exceso de información que estamos recibiendo.

Me he sentado a mirar atrás y reconozco que algunos clientes y ciudadanos no han tenido la mejor visión de la banca, que en ocasiones nos hemos equivocado y que tenemos el enorme desafío de conectar con las expectativas de todos para seguir construyendo confianza en un momento crítico como el que estamos viviendo hoy.

El sector financiero es el motor central de la economía y entendemos que es momento para apoyar a quienes necesitan ayuda.

Pero **¿cómo funciona un banco?**

Para explicarlo de una forma simple. Un banco es una empresa financiera que se encarga de captar dinero de personas o empresas para cuidarlo y generar rentabilidad, a la vez que, lo presta a otro grupo de personas y empresas para que puedan usarlo en diferentes usos como vivienda, consumo, infraestructura, capital de trabajo, entre otros. El dinero no es del banco y por este motivo, todas las decisiones de las entidades deben tener en cuenta el cuidado de los recursos que personas y empresas pusieron bajo nuestra custodia.

Y ahí nos enfrentamos al mayor desafío de comunicación y educación financiera.

Mientras que, por un lado, ahorradores y clientes de fiducias, por ejemplo, nos piden que cuidemos sus rendimientos en un momento de coyuntura en el que el mercado ha venido bajando de forma considerable, por el otro lado, clientes que tienen créditos de todo tipo con nosotros nos piden que congelemos pagos y tasas.

Ambos tienen una necesidad que debemos cuidar, recordando siempre que el dinero no es del banco sino de los ahorradores. El banco administra el dinero de todos, de quienes depositan y piden créditos.

Hasta hoy hemos venido tomando las medidas que de forma prudente y responsable podemos ofrecer, como congelación de créditos de vivienda para quienes lo necesiten hasta por 6 meses, tener todas las transacciones electrónicas para las personas sin costo a través de nuestros canales digitales y generar alivios en plazos para otro tipo de créditos. Para las empresas, hemos venido también tomando decisiones de alivios en sus plazos y lanzamos una línea especial para el apoyo en la conservación del empleo. Y el análisis no para, seguimos explorando más acciones para su bienestar.



Sabemos que esta situación está afectando a unas personas más que a otras, y por eso, estamos evaluando las condiciones de cada caso particular para poder definir de qué manera podemos apoyar. Este es un momento para que quienes tienen posibilidades mantengan su comportamiento financiero bajo condiciones normales, de manera que podamos focalizar los alivios en quienes verdaderamente los necesitan.

En una coyuntura como la de hoy, las medidas pueden parecer insuficientes, pero tengan la seguridad que ofreceremos todo lo que podamos con el objetivo de cuidar el dinero de los ahorradores y maximizar la solidaridad con los más afectados por esta situación.

Otro tema que nos han preguntado es ¿qué estamos haciendo para nuestros colaboradores?

Desde el pasado 13 de marzo empezamos a prepararnos para atender la contingencia y privilegiar el cuidado de nuestros empleados. A la fecha, ya tenemos a la mayoría de nuestros 22 mil empleados trabajando desde sus casas, con contratos de trabajo estables y pago de salarios a tiempo.

Sin embargo, es importante que todos conozcan que, para tener el banco al servicio de los clientes, hay muchos procesos que no son teletrabajables. Empleados que se encargan de operaciones en caja, encargados de abastecer cajeros automáticos, seguridad, limpieza y call centers, entre otros, siguen trabajando de manera presencial y los estamos cuidando al máximo. Queremos que los usuarios nos ayuden también a protegerlos, haciendo uso de las sucursales solo cuando sea necesario y atendiendo las recomendaciones de la distancia social y de autocuidado.

Ellos, al igual que las personas que trabajan en supermercados, en transporte público y en hospitales, están dando lo mejor de sí para garantizar los servicios básicos que la ciudadanía requiere en esta coyuntura.

El bienestar de las personas siempre ha sido nuestra prioridad. Y esta premisa nunca había sido más retadora que ahora. Pero seguimos firmes, tomando las medidas necesarias para atender las necesidades y preocupaciones de todos, ahora, y con la mirada en el largo plazo. Reiteramos nuestro compromiso con el país, con nuestros empleados y con nuestros clientes y por ello, seguiremos analizando de manera cuidadosa el avance de la situación para evaluar todas las alternativas posibles de apoyo.

Es muy importante que todos nuestros ahorradores sepan que sus depósitos están seguros y que nuestros clientes conozcan de primera mano los beneficios que estamos ofreciendo. Personalmente estoy escuchando todos los comentarios e ideas que nos están enviando y les agradezco porque juntos podemos construir las soluciones que necesitan hoy todos los colombianos.



Juan Carlos Mora
Presidente de Bancolombia

