

BPA esclarece duda de cliente

Publicado: Miércoles 12 julio 2017 | 10:08:24 pm.

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

El pasado 8 de junio, y desde Piedrecitas, Camagüey, el trabajador por cuenta propia Pedro Mejías Donet contaba que había solicitado un crédito al Banco Popular de Ahorro (BPA) del municipio de Céspedes por valor de 5 000 CUP, el cual estaba obligado a pagar en 23 meses, a razón de 161 pesos mensuales.

Refería que antes de otorgársele el crédito, en el propio BPA le explicaron que debía pagar de antemano 550 pesos, en una especie de garantía. Y el Director de la sucursal le dijo que se despreocupara, pues una vez pagado el crédito por él, le devolverían los 550 pesos.

Pedro argüía que cumplió su parte y pagó el crédito. Y cuando reclamó los 550 pesos, le dijeron que no le pertenecían, eso era del Banco. «¿Hay seriedad con el Banco cuando ocurre esto?», preguntaba. «Si el Banco es tan serio, porqué no cumple algo que con anterioridad el director me dijo?».

Al respecto responde Carlos M. Souza Viamontes, director provincial del BPA en Camagüey, que, de acuerdo con las investigaciones, fue un financiamiento otorgado de 5 000 CUP con un plazo de vencimiento de 33 meses, no de 23 como señala Mejías,

quien lo liquidó el 4 de abril pasado, a los 24 meses.

«Este adelanto en la liquidación —refiere— posibilitó que el importe de los intereses cobrados por el Banco fuera de 476,45 CUP, inferior en 57,88 CUP a lo previsto normalmente. Y agrega que las amortizaciones mensuales no se pactaron por importes fijos de 161 CUP, sino por montos superiores, pues las mismas incluían los intereses que cobra el Banco por el financiamiento otorgado, y así consta en el cronograma de amortización del préstamo, y otros documentos firmados por Mejías».

En cuanto a los 550 CUP que cita Mejías, aclara que 500 se destinaron a la apertura de su cuenta corriente en la sucursal, y los restantes 50 corresponden a la comisión que el Banco cobró por disponibilidad del préstamo otorgado, tal como establecen los procedimientos, lo cual fue negociado con el cliente antes de firmar el correspondiente contrato de financiamiento.

Señala que de los 500 CUP con que él abrió su cuenta corriente, el Banco fue descontando el importe de los intereses mensuales, pues el cliente solo amortizaba el principal del capital financiado, procedimiento indicado por el Banco cuando ocurren estas circunstancias. E informa que actualmente el saldo restante de la cuenta corriente está a disposición de Mejías.

El Director de la sucursal, añade, le explicó a Mejías el derecho de utilizar los 500 CUP depositados en su cuenta corriente, de no haberse destinado esos fondos al fin explicado. «Incluso, enfatiza, existen conciliaciones de la cuenta corriente de Mejías, documento con que el Banco informa al cliente el saldo, para que confirme o discrepe lo que se muestra en el mismo, y que aparece firmado por el cliente como muestra de su conformidad».

Luego del análisis hecho en la sucursal se visitó al cliente en su domicilio para

escuchar su inconformidad y darle las explicaciones pertinentes. Y en la entrevista se le demostró a Mejías que no hay afectación incorrecta del saldo de su cuenta corriente, y que siempre existió una comunicación adecuada entre el director y otros funcionarios con él.

Concluye informando que, a partir de esta experiencia, la Dirección Provincial del BPA en Camagüey reiteró a todas las sucursales del territorio que deben ser precisas en sus comunicaciones con los clientes, especialmente con los que integran el segmento de los trabajadores por cuenta propia, para fortalecer su cultura bancaria.

Agradezco la respuesta y el pormenorizado esclarecimiento del caso, no sin antes reafirmar que, en materia de nuevas figuras económico-financieras con el fomento del sector no estatal de la economía, y dada la falta de cultura bancaria y crediticia en la población, se impone un vuelco en la comunicación con los clientes. Solo no se esclarece el asunto defendido por Mejías, de que el mismo Director de la sucursal le aseguró que cuando liquidara el crédito, se le devolverían los 550 pesos.

<http://www.juventudrebelde.cu/columnas/acuse-recibo/2017-07-12/bpa-esclarece-duda-de-cliente>