



Respuestas y... ¿respuesta?

Publicado: Jueves 24 septiembre 2020 | 09:20:43 pm.

Publicado por: José Alejandro Rodríguez

La tramitación de tarjetas de Telebanca en sucursales del Banco Metropolitano (BM) por personas vulnerables y con riesgos en medio de la COVID-19, ha sido tema de inquietud más de una vez aquí; y también objeto de esclarecimiento por parte de Karelia del Portillo Raveiro, funcionaria del departamento de Atención a la población del BM.

El pasado 17 de mayo, desde el municipio habanero de Playa, el doctor Juan E. Fuentes, jubilado y con 80 años, contaba que le dio a su hija la tarjeta magnética con que cobra su pensión y su carné de identidad, para que le tramitara una tarjeta de Telebanca en la sucursal 244 del BM en Playa. Y allí le dijeron a ella que no le podían hacer la tarjeta, pues el trámite es personal: el beneficiario es quien debe poner la clave, a la cual no tiene acceso otra persona.

El 16 de julio, Karelia respondía aquí que «a partir de la situación con la COVID-19, el BM ha flexibilizado la prestación de algunos servicios, aunque es ineludible, entre otras verificaciones, una correcta identidad tanto del titular como de su designado, lo que garantiza el cumplimiento de las normativas legales y bancarias, la protección del medio de pago y los fondos depositados en ella, que el Banco está llamado a salvaguardar».

Aun así, refería que el caso se resolvió el 18 de mayo: la directora de la sucursal 244 visitó a Ferrer en su hogar y le formalizó y entregó su tarjeta de Telebanca. No obstante, precisó que en tales casos, procede que un familiar solicite la providencia en la filial de la Seguridad Social del municipio, lo que permite que represente al promovente en operaciones con dicha tarjeta.

El pasado 25 de julio, desde el municipio habanero de Plaza de la Revolución, Ricardo Lacaba Abalo contó aquí que el 20 de ese mes envió un correo electrónico a Atención a la población del BM, para conocer cómo debía solicitar su tarjeta de Telebanca, que acompañara a la tarjeta magnética con la que cobra su jubilación, pues no puede estar exponiéndose por su invalidez respiratoria.

El 22 de julio en la mañana, refería, lo llamó por teléfono Karelia del Portillo Raveiro, quien le comunicó que, por excepción, había coordinado con la sucursal bancaria de 23 y J, muy cercana a su hogar, para que le llevaran la tarjeta de Telebanca, lo cual agradeció. Ricardo recibió otra llamada, de la directora de la sucursal BM de 23 y J, para confirmar su dirección, pues en el día, una representante iría a su casa. A las 3:30 p.m. le llevaron la tarjeta a su hogar y le hicieron el contrato.

Sin embargo, Miguel Mendoza Mendoza (Calzada de San Miguel del Padrón no. 1422, entre 3ra. y Manuel González, La Rosalía, San Miguel del Padrón) me acaba de escribir, contando una experiencia muy diferente con el Banco Metropolitano.

Explica antes que tiene 76 años, es hipertenso, padece cardiopatía isquémica y perdió hace diez años la pierna derecha a la altura del muslo, en un accidente. Por ello, escribió al Banco Metropolitano mediante el correo clientes@banmet.cu, solicitando ayuda para obtener una tarjeta de Telebanca sin hacer acto de presencia, y explicando su situación.

Y reproduce la respuesta que le dio un especialista en Banca del Banco Metropolitano:

«Estimado cliente:

«Para solicitar una tarjeta de Telebanca puede dirigirse a cualquier sucursal y solicitar el servicio. Le hacen entrega de la tarjeta en el propio día. Si requiere de alguna aclaración general sobre los servicios del Banco Metropolitano S.A., puede comunicarse a través de Telebanca por los teléfonos 7-868-35-35 y 7-866-06-06, o por el correo electrónico clientes@banmet.cu».

Quizá no se pueda generalizar la excepcional atención que recibieron los dos casos anteriores en su propio hogar, muy propia de la sensibilidad de esas funcionarias. Pero al menos la respuesta a Miguel no debió ser tan formal, al paso, como si no importara su situación personal. Como si no se hubiera leído y reaccionado ante lo que pedía él.

<http://www.juventudrebelde.cu/index.php/columnas/acuse-recibo/2020-09-24/respuestas-y-respuesta>