

La favorabilidad del sector financiero se mantuvo en 56%

BANCOS. PUNTO CARDINAL ESTABLECIÓ QUE DURANTE EL TERCER CUATRIMESTRE DEL AÑO PASADO, BANCO DE BOGOTÁ Y DAVIVIENDA FUERON LAS ENTIDADES CON MEJOR CALIFICACIÓN REPUTACIONAL DEL SECTOR

BOGOTÁ

Encontrar el banco adecuado no es tarea fácil. Los clientes buscan sentirse identificados con la entidad que los respaldará en sus decisiones financieras y a diario son calificados por los usuarios.

Espor esto que, basados en las menciones de cada uno de los bancos y entidades financieras en medios de comunicación, medios sociales y otras fuentes de información, Punto Cardinal aplicó la metodología netnografía reputacional para identificar las percepciones más arraigadas del sector en el cerebro de la opinión pública, y así, establecer en torno a qué giran las conversaciones sobre la banca.

Este estudio reveló que la favorabilidad del sector se mantuvo estable en 56% en el tercer cuatrimestre de 2023, en comparación con el análisis del segundo cuatrimestre de 2023.

En los datos recopilados en el estudio, se observa que la mayor parte de las interacciones en redes sociales y medios de comunicación se concentran en X, representando 80% del volumen, le sigue Facebook con 11%, y le siguen los medios tradicionales con 5%.

Punto Cardinal subrayó la importancia de las plataformas digitales en la generación de conversaciones sobre el sector bancario y financiero en el país. Y evidenció que durante este tiempo se ha fortalecido la relación con los medios.

En el ámbito de la atención al cliente, se están implementando medidas para mejorar la comunicación con las audiencias. "Se está trabajando en responder de manera más empática a los requerimientos de los clientes, lo que está contribuyendo a fortalecer las relaciones con el público y da un lugar importante en la humanización", aseguró María del Pilar Ramírez, gerente general de Punto Cardinal.

RANKING

En el tercer cuatrimestre, el ranking de los bancos de mayor interacción muestra a Banco de Bogotá liderando la lista con una puntuación de 6,0 sobre 10. En el segundo lugar se encuentra Davivienda, con un puntaje de 5,6; seguido de Bancolombia en el tercer puesto con 5,5.

Para los de menor interacción: Nubank lidera la lista con una puntuación de 7,6 sobre 10. En el segundo lugar se encuentra Banco de Occidente, con un pun-

RANKING REPUTACIONAL DEL SECTOR BANCARIO Y FINANCIERO

► Mayor interacción

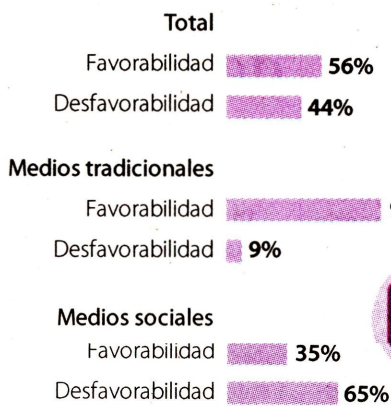


► Menor interacción

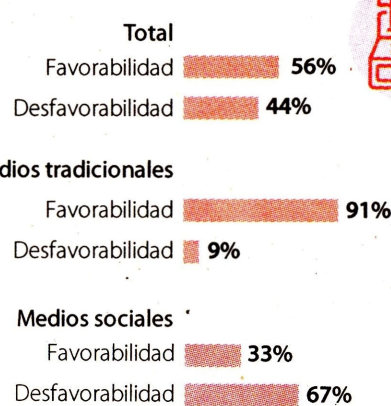


► Favorabilidad y desfavorabilidad de la conversación

► Segundo cuatrimestre de 2023



► Tercer cuatrimestre de 2023



Fuente: Punto Cardinal | Gráfico: LR-GR-ST



Alfredo Barragán M.
Especialista en banca de la Universidad de los Andes

"La adopción de políticas de sostenibilidad, inclusión y equidad son fundamentales para garantizar que las entidades financieras estén preparadas para el futuro".



María del Pilar Ramírez
Gerente general de Punto Cardinal

"Estamos frente a la necesidad de resignificar la relación con las audiencias, colocando la transparencia como principio fundamental, por encima de la búsqueda de la perfección".

Una banca que se vuelca a lo digital

Si está entre los colombianos a los que les da pereza ir hasta una oficina bancaria para hacer alguna diligencia, no es el único e incluso está entre la mayoría de usuarios que prefieren los canales no presenciales a la hora de realizar transacciones financieras. Según muestra el informe de operaciones de la Superintendencia Financiera, este tipo de canales continúan consolidándose. Las estadísticas dejan ver que casi ocho de cada 10 operaciones se hacen por esta vía. En concreto, 79% de las transacciones se realizan por canales no presenciales, como aplicaciones, call centers, corresponsales digitales o el internet.

taje de 5,7; seguido de Banco Caja Social, con 5,7.

Estas percepciones de favorabilidad dependen no solo de la manera en la que los bancos interactúan con los clientes, sino en el nivel de beneficios que cada uno genera, como por ejemplo los servicios de preventa de boletería. "La clave está en encontrar un equilibrio entre la exclusividad de las alianzas y la satisfacción general de la base de clientes", dijo Alfredo Barragán M., especialista en banca de la Universidad de los Andes.

La división entre las entidades con mayor y menor interacción la realiza Punto Cardinal porque tienen en cuenta que los bancos con mayor cantidad de clientes generan un nivel de noticias y percepciones mayores. Por ejemplo, Bancolombia lidera este número de interacciones, pues abarca 54% en interacciones; seguido de Davivienda con 14%, Banco de Bogotá con 7%; y Scotiabank Colpatría 6%. Entre las entidades con menos interacciones está: Rapicredit con 0,4%; Banco Av Villas con 1%, Banco Itaú con 1%; Nu-

6

FUE LA CALIFICACIÓN QUE TUVO BANCO DE BOGOTÁ, LIDERANDO LA INTERACCIÓN DENTRO DE SUS COMPETIDORES DE LA INDUSTRIA.

Siganos en:

www.larepublica.co
Para leer 'Bancolombia, Bbva y Davivienda, los que mueven 63% de las operaciones'.



bank, Banco Caja Social y Banco de Occidente, todas con 2%.

Ramírez aseguró que "estamos frente a la necesidad de resignificar la relación con las audiencias, colocando la transparencia como principio fundamental, por encima de la búsqueda de la perfección. Este enfoque no implica renunciar a los altos estándares de calidad, sino reconocer que los fallos no deben significar la destrucción de las entidades. El desafío y el gran interrogante que el sector enfrenta en la actualidad es comprender cuáles son los fallos aceptables dentro de los nuevos estándares de calidad".

Punto Cardinal, concluyó que las entidades financieras buscan construir políticas de sostenibilidad, inclusión y equidad en la estrategia de marca para aumentar esta satisfacción con el cliente. Para Barragán, "es alentador ver cómo la banca está evolucionando en respuesta a los desafíos de la era digital. La adopción de políticas de sostenibilidad y equidad son fundamentales para garantizar que los bancos estén preparadas para el futuro".

ALEJANDRA RICO MUÑOZ
@aleja_912

Posibles cargos a Roa y Petro no impactan el valor de acciones de la petrolera

BOGOTÁ

En la mañana de ayer se conoció que el Consejo Nacional Electoral estaría próximo a formular cargos ante el presidente Gustavo Petro, y el presidente de Ecopetrol, Ricardo Roa, por la financiación de la campaña presidencial de 2022, situación que hasta el momento no ha influido en la acción de la petrolera.

Yovanny Conde, cofundador de Finxard indicó que "puede haber un poco de ruido a favor del precio de la acción y del mercado en general, pero sería temporal".

Y es que, del lado de la Bolsa de Valores de Colombia, BVC, la acción se mantuvo estable, mostrando un cierre en \$2.225, con una leve caída de 0,22%.

Por su parte, la cotización del ADR en la bolsa de Nueva York también se mostró estable, cerrando con leve caída de 1% a US\$11,33.

Analistas manifiestan que el mercado ya conoce los riesgos, el pasado y todo lo que está pasando con Roa y Petro.

El problema con el pliego de cargos es que compromete a la directiva de Ecopetrol. "Deja un manto de duda que ya se venía dando sobre la seriedad del manejo de la compañía. Entonces, no se ve bien que a nivel de gobierno corporativo, las personas cuestionadas estén manejando la empresa más grande del país", dijo Sebastián Toro, analista financiero y fundador de Arena Alfa.

La situación llega luego del informe publicado por Control Risks donde se explican los riesgos de la empresa ante los escándalos de Roa.

CRISTIAN MORENO GARZÓN
@cristian.morenog

MOVIMIENTO DE LA ACCIÓN DE ECOPETROL

VALORES DE LA ACCIÓN DE ECOPETROL EN EE.UU.



VALORES DE LA ACCIÓN DE ECOPETROL EN COLOMBIA



Fuente: BVC y ADR | Gráfico: LR-GR

1%

FUE LA CAÍDA DEL ADR DE ECOPETROL EN LA BOLSA DE NUEVA YORK, ALCANZANDO LOS US\$11,33.