

# COVID-19: Apoyamos a los empleados, los clientes y las comunidades

La seguridad es nuestra principal prioridad. Hemos tomado —y seguiremos tomando— medidas para apoyar a nuestros empleados, clientes y comunidades durante estos momentos sumamente difíciles. Obtenga más información en [wellsfargo.com/es/jump/enterprise/coronavirus-response](https://wellsfargo.com/es/jump/enterprise/coronavirus-response).

## Apoyo a los clientes

- Ayudamos a más de 3.6 millones de consumidores y clientes de pequeña empresa en 2020 al diferir pagos y eximir del pago de cargos (15 de enero de 2021)
- Continuamos ayudando a los clientes que estén experimentando dificultades, incluso debido a la COVID-19. En caso de necesitar asistencia, los clientes deben comunicarse con nosotros para analizar las opciones disponibles (en curso)
- Wells Fargo ocupó el primer lugar entre los bancos evaluados por exhibir carteles relacionados con la salud y la seguridad, y por mantener la limpieza en las sucursales bancarias durante la COVID-19, según [un nuevo análisis nacional](#) (en inglés) realizado por Ipsos (1 de septiembre de 2020)
- Estamos manteniendo en vigencia medidas para asegurarnos de que podamos prestar servicios a nuestros clientes y mantener la seguridad de nuestras sucursales, lo que incluye utilizar los autobancos, ofrecer algunos servicios haciendo una cita únicamente, utilizar barreras de protección, requerir que los clientes y los empleados usen una cubierta para la cara, promulgar las medidas de distanciamiento social y llevar a cabo una limpieza profunda. Aproximadamente el 18% de las sucursales a nivel nacional se encuentran temporalmente cerradas (se puede consultar el [localizador de sucursales/ATM](#) de Wells Fargo para encontrar los cajeros automáticos e información acerca del estado de las sucursales) (en curso)
- Estamos recomendando a los clientes que utilicen nuestras [convenientes herramientas de la Banca Móvil \(Mobile Banking\) y de la Banca por Internet \(Online Banking\)](#) para depositar cheques, pagar cuentas, transferir dinero, configurar y recibir alertas, y enviar y recibir dinero a través de Zelle® (en curso)
- Pusimos en pausa durante 30 días las cobranzas de saldos negativos que existían en el momento en que se depositaron los pagos de estímulo para los clientes. Quienes no son clientes de Wells Fargo podrán cobrar los cheques de pago de estímulo en nuestras sucursales, sin pagar cargos (15 de abril de 2020)

## Clientes de préstamos hipotecarios

- [Estamos suspendiendo las ventas mediante ejecución hipotecaria de propiedades residenciales y los desalojos](#) (en curso)
- Recomendamos que los clientes continúen haciendo sus pagos hipotecarios si pueden, pero estamos otorgando a los clientes afectados por la COVID-19 —si solicitan asistencia— un período inicial de suspensión de los pagos de tres meses para cualquier préstamo hipotecario o sobre el valor neto de la vivienda de Wells Fargo Home Lending (Préstamos Hipotecarios de Wells Fargo); no cobraremos en estas cuentas ningún cargo por pago atrasado ni reportaremos el estado de cuentas atrasadas a las agencias de informes de crédito del consumidor por pagos omitidos durante el período de suspensión (en curso)
  - Los clientes de préstamos hipotecarios pueden iniciar sesión en su cuenta en [WellsFargo.com/es](https://WellsFargo.com/es) para enviar una solicitud de ayuda de pago (en curso)
  - Después de que finalice el período inicial de suspensión de los pagos de tres meses, Wells Fargo cuenta con una serie de posibles opciones disponibles para los clientes de préstamos hipotecarios y sobre el valor neto

de la vivienda. En función del inversionista del préstamo y otros factores, estas opciones podrían incluir la continuación de la suspensión de los pagos, el traslado de los pagos omitidos al final del préstamo o una modificación para abordar los cambios financieros a más largo plazo que podrían afectar su capacidad de mantenerse al día respecto de sus pagos mensuales. Necesitaremos hablar con ellos directamente a fin de comprender sus circunstancias e identificar la mejor manera de ayudarles en el futuro.

### **Apoyo a los empleados**

- Ampliamos de forma significativa las capacidades de trabajo desde casa y estamos permitiendo que aproximadamente 200,000 empleados ahora trabajen de manera remota, entre ellos unos 30,000 empleados de centros de contacto. Para los trabajos que no pueden hacerse desde casa, hemos tomado medidas significativas para garantizar la seguridad, lo que incluye requerir el distanciamiento social y que todos los empleados usen cubiertas para la cara, mejorar los protocolos de limpieza, aumentar la cantidad de suministros de higiene y requerir que los empleados hagan la autoevaluación de la COVID-19 (en curso)
- Estamos creando un cuidadoso plan por fases, que se basa en la orientación de expertos en salud, para regresar al lugar de trabajo a fin de mantenerlo seguro para todos los empleados (en curso)
- Más de 22,000 empleados utilizaron beneficios mejorados del cuidado de niños en marzo, abril y mayo de 2020, incluyendo un reembolso de \$100 por día por el cuidado de niños que se ofreció a los empleados elegibles en EE. UU. con niños menores de 13 años (17 de abril de 2020)
- Hicimos pagos en efectivo adicionales a los empleados cuyas funciones requieren que vengan a las sucursales para prestar servicios a los clientes o a otros empleados. Además, proporcionamos una recompensa especial en efectivo por única vez a aproximadamente 170,000 empleados en EE. UU. y a nivel internacional para reconocer su concentración y dedicación a la compañía a lo largo de 2019. La recompensa combinada podría sumar hasta \$1,600 para ciertos empleados que califican (23 de marzo de 2020)
- Pagamos a los empleados no exentos en EE. UU. el doble de su tarifa por hora por las horas de trabajo que superan 40 horas por semana desde el 12 de abril hasta el 4 de julio (4 de junio de 2020)
- Mejoramos los beneficios y los programas de tiempo fuera del trabajo para los empleados que enfrentan ciertas situaciones, incluidos aquellos diagnosticados con la COVID-19, aquellos a los que se les ha aconsejado que se autoaislen debido al contacto cercano con alguien diagnosticado con la COVID-19 y aquellos con riesgo más alto, según lo definido por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés), o que tienen una persona en su hogar con riesgo más alto (en curso)
- Actualizamos nuestro plan médico en EE. UU. para eliminar el coseguro y cubrir en su totalidad el costo de cualquier examen y prueba para la COVID-19 que sean necesarios por motivos médicos. Además, se reducirá a cero dólares el costo compartido por visitas médicas al consultorio virtual de varios proveedores por cualquier motivo hasta el 31 de diciembre de 2021 (18 de marzo de 2020)
- Implementamos procedimientos de limpieza profunda en las sucursales, las oficinas, los centros de contacto con clientes y los centros de operaciones (en curso)
- Enviamos cientos de miles de unidades de desinfectante para manos, toallitas desinfectantes, mascarillas, pañuelos y otros suministros a lugares donde los empleados continúan trabajando desde la oficina (en curso)
- Lanzamos un servicio temporal de enfermería en el lugar en 56 de nuestros sitios más grandes en EE. UU. Las enfermeras evalúan los síntomas de la COVID-19 y pueden derivar a las personas para una prueba de laboratorio (22 de abril de 2020)
- Realizamos una subvención de \$25 millones al fondo de asistencia para los empleados WE Care, que proporciona recursos a los empleados en EE. UU. y a nivel internacional que enfrentan un desastre catastrófico o dificultades económicas como resultado de un evento fuera de su control. El fondo ayudó a más de 23,000 empleados

en 2020.

- Estamos mejorando los beneficios, incluida licencia adicional por duelo pagada (8 de abril de 2020)
- Estamos creando una experiencia virtual de cinco semanas para los 662 pasantes de verano de la compañía (7 de mayo de 2020)

### **Apoyo a las comunidades**

- Lanzamos el Open for Business Fund (Fondo 'Abiertos al Público'), una iniciativa de recuperación de pequeñas empresas, de aproximadamente \$400 millones, que se creó mediante la donación de los cargos por procesamiento brutos generados debido a nuestra participación en la primera ronda del Programa de protección de pago. Hasta la fecha, el [Open for Business Fund](#) (en inglés) ha proporcionado más de \$84 millones en capital filantrópico a Instituciones Financieras para el Desarrollo Comunitario (CDFI, por sus siglas en inglés), lo que ha ayudado a unas 16,000 pequeñas empresas propiedad de minorías que tienen dificultades y ha ayudado a retener 50,000 empleos en pequeñas empresas (enero de 2021)
- Donamos \$225 millones a través de la Wells Fargo Foundation para apoyar la recuperación económica de las comunidades y poblaciones vulnerables afectadas por la COVID-19 (20 de marzo de 2020)
- Ayudamos a que más de 200,000 arrendatarios y propietarios de casa permanezcan en sus hogares, a través de subvenciones a organizaciones sin fines de lucro que ofrecen asistencia para la prevención del desalojo y las ejecuciones hipotecarias, asistencia para el arrendamiento y asesoramiento financiero (14 de mayo de 2020)
- Ampliamos los servicios de capacitación y asesoramiento financieros gratis y el acceso a otros recursos de recuperación financiera de emergencia a través de subvenciones a las organizaciones sin fines de lucro que prestan servicios a las poblaciones vulnerables que enfrentan dificultades económicas (en curso)
- Nos asociamos con Feeding America para proporcionar aproximadamente 82 millones de comidas a través de nuestro Programa del Autobanco de Comida y campaña "Muchos corazones. Una misma comunidad." para ayudar a aliviar las dificultades económicas y la inseguridad alimentaria (23 de noviembre de 2020)
- Aceleramos el otorgamiento de \$900,000 para ayudar a las empresas de tecnologías limpias y agricultura sostenible, que se encuentran en la fase de puesta en marcha, a retener al personal y a mantenerse en el camino a la comercialización mientras enfrentan los impactos de la COVID-19 (18 de mayo de 2020)