Intervención de Juan Carlos Escotet Rodríguez en la toma de posesión de la presidencia de la ABV

Juan Carlos Escotet Rodríguez

Con gusto cumplo con el primer deber que me corresponde asumir ante ustedes, que es el de agradecer la oportunidad de dirigir la Asociación Bancaria en este particular momento de la vida pública venezolana. Les estoy agradecido a todos y, de forma particular, a los colegas Víctor Vargas y Víctor Gill, quienes me han precedido en estas responsabilidades. En este mismo instante quiero declarar mi deseo de ser el digno representante que esta asociación merece.

Asumo la responsabilidad que ustedes me han entregado con la expectativa de mantener la más permanente y profunda vigilia sobre los hechos y sus consecuencias para la actividad financiera, bajo el compromiso de mantenerles informados rápida y oportunamente, cada vez que las circunstancias así lo exijan. Y, en el más amplio sentido que se le pueda atribuir, declaro que acepto la tarea encomendada con la premisa de dar lo mejor de mi trabajo y de velar, en toda circunstancia y lugar, por el bienestar de nuestra actividad y de nuestro gremio.

El tiempo por venir es de complejidades pero también de oportunidades. En un plano inmediato, está el considerable campo de posibles intercambios y apoyos que pueden producirse entre la banca del Estado y la banca privada, para que una y otra, cada una con sus fines y modalidades respectivas, alcancen y sobrepasen las metas que se han establecido. En un plano más amplio, están todos los sectores de la sociedad, desde los consejos comunales y las personas, hasta las cooperativas y las empresas, con los que podemos desarrollar formas de diálogo y cooperación que hagan posible el cumplimiento de metas productivas y sociales.

Soy de los que piensa, como posiblemente muchos de ustedes, que las políticas y conductas de las empresas y de sus gremios debe tener cada día una sintonía creciente con los procesos que se viven en la sociedad. En los últimos veinte o treinta años, la conducta de las personas ha cambiado radicalmente, lo que ha derivado en el ejercicio de formas de ciudadanía cada vez más diversas y complejas. No se expresa únicamente en el universo de las regulaciones que los

gobiernos del mundo desarrollan hacia el funcionamiento de lo financiero: de lo que se trata ahora mismo, cada vez más, es de personas y comunidades que siguen con celo extremo nuestra actividad, con la expectativa de que nuestro trabajo genere un producto social que realmente produzca beneficios a las personas y a las comunidades.

velocidad de los sistemas de transporte, en las telecomunicaciones, en lo que representa el salto de lo analógico a lo digital, en lo vertiginoso de las transacciones financieras. Por una parte, constatan el modo en que la aceleración ya ha modificado nuestras rutinas personales, profesionales e institucionales. Por la otra, y esto es quizás lo más importante, han concluido que se trata de un proceso irreversible, es decir, anuncian que el mundo continuará, por caminos a menudo insospechados, experimentando un estado de creciente aceleración.

¿Qué nos corresponde hacer ante una sociedad que nos exige una sensibilidad mayor a nuestro entorno?

En primer lugar, trabajar con un consistente sentido de cohesión, de cierre de filas, de trabajo en equipo entre nosotros. Esto es primordial, por las razones que ustedes bien conocen: mayor riqueza en el análisis de los escenarios; más ideas sobre cómo actuar; más información de lo que ocurre a nuestro alrededor; mayor fortaleza en las herramientas y recursos para responder a los hechos que vayan surgiendo, pero sobre todo, crecimiento del potencial para que los proyectos de nuestra asociación puedan cumplirse a cabalidad.

En los tiempos que vienen, es fundamental que logremos potenciar nuestras prácticas de comunicación interna. La calidad de nuestra intercomunicación tiene que dar un paso adelante en distintos sentidos: aumentar la velocidad de respuesta, hacer crecer los accesos, proponernos el objetivo de la simultaneidad, de modo que todos podamos estar informados en un mismo instante de las cosas que nos competen. En este mismo momento adquiero el compromiso con ustedes, de formular en muy poco tiempo, un proyecto que me propongo someter a vuestro criterio, para que la Asociación Bancaria tenga un portal que sea un modelo de comunicaciones para sus afiliados.

Ahora mismo cada organización en particular, y también el colectivo aquí congregado, está llamado a trabajar para encontrar los caminos que nos permitan

potenciar los factores esenciales de nuestra actividad: los indicadores de productividad, los que se refieren a rentabilidad y, muy especialmente, a los millones de clientes del sistema financiero venezolano, relativos al mejoramiento de nuestros procedimientos, a la ampliación de la cartera de los productos que ofrecemos al conjunto de la sociedad, el perfeccionamiento de las soluciones que ponemos a disposición de cada venezolano y venezolana que requiera de nuestros servicios.

En los últimos dos años, la expresión crisis financiera se ha propagado en Venezuela y en el mundo, producto de distintos acontecimientos. Difícilmente podría pensarse que estos hechos no han afectado la percepción que personas y comunidades tienen de la profesión y del negocio financiero. Exagerada o no, distorsionada o no, manipulada o no, no podemos permanecer indiferentes o ajenos a todo aquello que erosiona el ambiente y la potencialidad de nuestra actividad.

Tenemos una responsabilidad compartida y ella consiste, no en discutir las aseveraciones que se hacen en contra de bancos y banqueros, sino la de mostrar con hechos, con actuaciones fehacientes, que no es legítimo generalizar sobre nuestra conducta. Para todos nosotros es imperativa la formulación de un acuerdo que nos permita acabar con el fraude bancario, con el delito de las clonaciones y con cualquier otra práctica que pueda convertirse en arma arrojadiza en contra de nuestra imagen como gremio.

Estrechamente vinculado con lo anterior, es decir, con las obligaciones y responsabilidades inexcusables de nuestro oficio, están nuestros clientes, una población de personas en crecimiento, quienes, además de confiarnos sus recursos financieros día a día, tienen la expectativa, siempre recurrente, de que mejoremos la calidad de lo que le proveemos en taquilla.

La experiencia del cliente en agencias y taquillas: éste bien podría ser, desde el punto de vista de los usuarios y usuarias del sistema financiero venezolano, el más ancho y complejo reto que tenemos por delante. Cierto es que la competencia entre nosotros ha sido y debería continuar siendo un factor que estimula a cada quien, a realizar mejoras en la materia. Pero hay una posible línea base, un mínimo básico en común, que bien podría ser el corazón de un proyecto gremial que genere beneficios a todos los integrantes de nuestra comunidad.

Proyectos en común podrían permitirnos lograr una plataforma de formación profesional para todos aquellos jóvenes que aspiran a un trabajo en la banca venezolana, que tengan como uno de sus centros el temario del trato y la atención a los demás. Proyectos en común podrían conducirnos al establecimiento de un cuerpo de buenas prácticas en el conjunto del sistema. Proyectos en común podrían fortalecer nuestra presencia en el seno de la sociedad venezolana y, de ello, lograr un impulso benéfico hacia la imagen de nuestra actividad.

A un estatuto de un intercambio más frecuente y de mayor contenido entre nosotros, y al desarrollo de una pauta compartida de mejor desempeño ante los clientes, se corresponde también la posibilidad de ampliar, como gremio, el diálogo con los distintos sectores productivos del país, así como con las autoridades y los organismos reguladores responsables del seguimiento de la actividad financiera.

Razones y oportunidades para el diálogo, como ustedes bien saben, se producen en nuestra actividad, a cada minuto. Lo que podríamos replantearnos como colectivo, es si podemos establecer algunos parámetros de diálogo, tanto con las autoridades como con otros sectores de la sociedad, que nos permitan mejorar nuestras prácticas, que potencien la calidad de nuestras respectivas instituciones, que nos estimulen a ser cada día mejores banqueros al frente de mejores bancos.

Tengo la misma convicción y el mismo sentimiento que cada uno de ustedes: son diversas y enormes las posibilidades de construir país que se presentan ante nosotros. Cada banco, en la medida de sus capacidades, contribuye con ello cada día. Nuestro gremio, así como muchos gremios venezolanos, tiene un ancho campo de oportunidades en el objetivo permanente de hacerle bien a Venezuela.

Con el apoyo de ustedes quisiera, como dije al comienzo, ser parte de una gestión que le haga bien a la actividad financiera y a las instituciones que la conforman. Pero también quisiera ser parte de iniciativas más allá de nuestros intereses, siempre y cuando las mismas cuenten con la participación frecuente y activa, el entusiasmo y el beneplácito de cada uno de ustedes.

Muchas gracias.

Juan Carlos Escotet Rodríguez