

EDICIÓN 26 ANIVERSARIO

DINERO®



GRUPO EDITORIAL PRODUCTO

www.dinero.com.ve

Octubre 2014 • Bs. 150



HÉROES

EMPRESAS EXITOSAS A PESAR DE LA CRISIS



9 770798 352001



29/12/2014

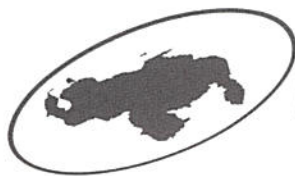
000293

591369 750017

14248

P.U.P.
DINERO

150,00



JUAN CARLOS ESCOTET

UN EMPRESARIO DEBE SER TOLERANTE Y DESPREJUICIADO

Para el presidente de Banesco Grupo Internacional las dificultades son parte de la cotidianidad del mundo contemporáneo. Considera que el futuro de la banca apunta hacia la completa digitalización

Luisa Benavides / redaccion@dinero.com.ve

El sector bancario venezolano ha experimentado una significativa evolución en los últimos años. El uso de la tecnología y canales digitales para dar impulso a las operaciones financieras, cobra cada vez más terreno y Juan Carlos Escotet, presidente de Banesco Grupo Internacional, está consciente de esta tendencia y es justamente uno de los factores que ha tomado a su favor para impulsar el crecimiento, tanto fuera como dentro del país, de su consorcio bancario.

“Estamos haciendo énfasis en el desarrollo de los Canales Digitales como lo son la Banca por Internet (BanescoOnline) y la Banca Móvil (BanescoMóvil), en especial este último canal, que tiene una penetración del

100% en nuestro país con el fin de ofrecerle al cliente en dichos canales la mejor oferta valor de productos, servicios y atención que nos permita satisfacer sus necesidades, dado que son canales que presentan la mayor intensidad de uso, según los volúmenes transaccionales que registran”, detalló Escotet en entrevista con DINERO.

Banesco Banco Universal, que ocupa el primer puesto de la banca privada en Captaciones al Público (según resultados del desempeño de la banca al cierre del primer semestre de 2014) y también ocupa el liderato de la Cartera de Créditos, entre otras categorías, ha sabido desde sus orígenes diferenciarse de sus competidores para poder mantenerse en el sector financiero y

así ganarse la preferencia de los usuarios. Escotet indicó que hace 30 años cuando la institución inició operaciones tenían claro que debían establecer diferencias y ofrecer un valor agregado para poder competir exitosamente en un mercado como el venezolano, en el cual había instituciones muy antiguas y de gran arraigo en el sentir de los clientes.

“Y ¿por qué no? Ser audaces, conocer las necesidades del mercado y de los clientes”, expresó el banquero quien enumeró las premisas fundamentales del modelo de negocios de Banesco: vocación altamente innovadora; cliente-céntrico; productos diseñados para segmentos específicos y uno de los ejes principales para ir adaptándose a los cambios: exhaustivas investigaciones

de mercado. Esto ha permitido, según palabras del presidente de la institución, no solo lograr el posicionamiento como un banco de rápida respuesta a los cambios del entorno sino identificar, a través del tiempo, nuevas posibilidades de estratificación, sectores con potencial, necesidades insatisfechas.

“Algo que está en el ADN de esta organización es llevar adelante un proceso de planificación anual a través de cual entendemos las oportunidades y amenazas del entorno y el mercado, analizamos nuestro desempeño, identificamos segmentos y productos de alto potencial y definimos metas retadoras”, señaló Escotet.

Los actuales clientes de la banca no tienen las mismas caracte-

► **Escotet:**
 "Banesco brinda
 apoyo financiero en
 todos los estratos
 sociales incluyendo
 la llamada base
 de la pirámide
 -los sectores D, y E
 de la población-"



rísticas ni necesidades que hace tres décadas, las herramientas y conocimientos que ahora poseen los usuarios superan con creces la experiencia bancaria de años atrás, por lo que el número de transacciones financieras y clientes bancarios se han incrementado considerablemente tanto en Venezuela como en Latinoamérica, por lo que las entidades bancarias han tenido que adaptar sus servicios y modelo de negocios a una cada vez más exigente clientela bancaria.

Para Escotet, hay importantes indicios de la madurez alcanzada por la banca en Venezuela como el fortalecimiento patrimonial, el estricto apego al cumplimiento de las normas y regulaciones vigentes, la sintonía con las mejores prácticas internacionales en materias

como la mitigación y control de riesgos y el mejoramiento constante de sus indicadores de gestión (como un índice de morosidad de 0,54% al cierre del mes de agosto de 2014).

-¿Cuáles son las características que debe tener un buen gerente para mantener estable y exitoso un negocio en Venezuela?

Deber tener las mismas cualidades que tiene los gerentes en todos los países. Las dificultades, las adversidades, son parte de la cotidianidad del mundo contemporáneo. De modo que un empresario, un gerente, un profesional que desea crear un espacio de prosperidad en el mundo de hoy debe ser tolerante, capaz de manejar la incertidumbre, creativo, amplio y desprejuiciado; debe tener capacidad de adaptarse rápidamente

a los cambios para prever el futuro y tener una gran resiliencia.

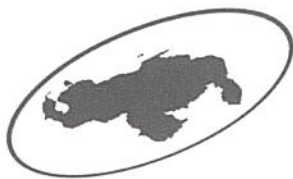
-¿En qué áreas se encuentra enfocado Banesco para atender los requerimientos de sus clientes?

Nuestro foco está en generarle experiencias positivas que satisfagan a nuestros clientes en cada contacto e interrelación con Banesco, independientemente del canal que él decida utilizar. Estamos haciendo énfasis en el desarrollo de los Canales Digitales como lo son la Banca por Internet (BanescOnline) y la Banca Móvil (BanescoMóvil), en especial este último canal, que tiene una penetración del 100% en nuestro país con el fin de ofrecerle al cliente en dichos canales la mejor oferta, valor de productos, servicios y atención que nos permita satisfacer sus necesidades, dado que son canales que

presentan la mayor intensidad de uso, según los volúmenes transaccionales que registran.

-¿Cuáles han sido los momentos claves en la trayectoria de Banesco que han definido su situación actual?

La evolución de Banesco ha pasado por muchas etapas o momentos claves que han marcado su desarrollo. No es fácil resumirlas, pero sin temor a equivocarme creo que ha habido tres hitos en la historia del banco que han contribuido de forma significativa a lo que es hoy en día: el primero, la adquisición de seis entidades de ahorro y préstamo (Maracay, Bancarios, El Porvenir, La Industrial, Caja Popular Falcón-Zulia, La Primera) para fusionarlas en una nueva, más grande, denominada Caja Familia Entidad de Ahorro y



Préstamo, la cual se convirtió en la institución más importante en este segmento del mercado, cuya orientación principal de negocio era proporcionar servicios financieros en el área de vivienda.

El segundo, el nacimiento de Unibanca en febrero de 2001, como consecuencia de la fusión de Caja Familia EAP y Banco Unión, uno de los bancos comerciales más antiguos e importantes del país, ambas instituciones líderes en sus mercados respectivos.

Y el tercero, la decisión de internacionalizarnos, de exportar nuestro exitoso modelo de negocios, lo cual constituyó un reto en todos los aspectos. Esta decisión de salir al exterior está desde nuestros inicios cuando empezamos con operaciones en Panamá y Puerto Rico. Hoy en día la marca Banesco está presente en 14 países de América y Europa.

¿Cuáles son los planes de Banesco con respecto a su expansión fuera de Venezuela y los proyectos en el país?

Fuera de Venezuela, estamos desarrollando oportunidades de negocio en nuestras áreas de competencia: banca, seguros y medios de pago. Impulsado en gran medida por la necesidad que tienen nuestros clientes venezolanos de servicios financieros internacionales, en un mundo cada vez más globalizado. En los nuevos mercados, inicialmente comenzamos con una estrategia de negocio dirigida a clientes más corporativos, para ir evolucionando progresivamente al negocio de empresas pequeñas y personas, los cuales son mucho más complejos de desarrollar y operar.

En Venezuela, estamos modernizando nuestra red de agencias y ampliando nuestros servicios de banca electrónica y banca virtual (Internet y Móvil) para prestar un servicio cada vez mejor al público venezolano.



¿Cómo visualiza la banca del futuro tomando en cuenta que los servicios digitales juegan un rol cada vez más predominante?

La banca del futuro estará altamente digitalizada y apalancada en servicios a través del móvil y otros canales virtuales. En este sentido, Banesco ha venido impulsando con mucho éxito el uso de sus canales virtuales. Hoy en día tenemos más de 3.752.941 clientes afiliados a Internet y más del 47% utilizan mensualmente nuestra banca por Internet y Banca Móvil. El 96,4 % (cifra a agosto de 2014) de nuestras transacciones se realizan por canales electrónicos. Hemos sido los primeros en Venezuela en tener una aplicación financiera en Facebook. Estamos conscientes de los cambios que vienen y estamos ejecutando las acciones necesarias para estar a la vanguardia en este proceso de transformación de Banco Digital.

La banca ha venido jugando un papel esencial en el emprendimiento, ¿Cómo hace Banesco para identificar a los potenciales emprendedores?

Banesco brinda apoyo financiero en todos los estratos sociales incluyendo la llamada base de la pirámide –los sectores D, y E de la población–, los cuales atiende a través de nuestra Banca Comu-

EN VENEZUELA,
ESTAMOS MODERNIZANDO
NUESTRA RED
DE AGENCIAS
Y AMPLIANDO NUESTROS
SERVICIOS DE BANCA
ELECTRÓNICA Y BANCA
VIRTUAL (INTERNET
Y MÓVIL) PARA PRESTAR
UN SERVICIO CADA VEZ
MEJOR AL PÚBLICO
VENEZOLANO

nitaria Banesco bajo el concepto de la "Ahora el banco viene a ti", mediante el cual asesores comunitarios asisten a barrios y zonas populares de las principales ciudades del país donde identificamos a los empresarios del sector popular de economía como tapiceros, bodegueros, mecánicos y otra gran variedad de servicios y actividades económicas, a los cuales ofrecemos nuestros servicios financieros y especialmente el microcrédito, que potencien

el crecimiento de su negocio, la familia y su comunidad.

A través de este modelo de atención hemos brindado más de 217.000 mil créditos, equivalentes a 7.600 millones de bolívares, y ofrecido la posibilidad de ahorro a más de 180.000 cuenta-ahorristas.

¿Cuál es el método que Banesco aplica para lograr una utilidad social mediante la intermediación crediticia?

La gestión de intermediación, por definición, constituye una función social por sí misma, que contribuye al mayor equilibrio de los recursos disponibles, orientándolos desde las unidades excedentarias hacia las deficitarias. La Banca Comunitaria Banesco, nuestra iniciativa más importante en este sentido ha beneficiado desde su puerta en marcha a 317.798 clientes y atendido de forma indirecta a 1.588.990 personas. Para complementar el trabajo de la Banca Comunitaria establecimos el Programa de Formación de Microempresarios, que ha registrado excelentes resultados con la formación de 12 mil emprendedores.

Además, como parte de nuestro compromiso con la comunidad, desde el año 1998 hemos establecido formalmente en la organización, y en conjunto con nuestros socios sociales, un programa de Responsabilidad Social Empresarial, el cual es monitoreado y calificado permanentemente por las instituciones mundiales más prestigiosas en la materia.

Durante el primer semestre de 2014, Banesco Banco Universal contabilizó una inversión social de Bs. 47,92 millones. De esta cifra, el 43,48% (Bs. 20,83 millones) estuvo dirigido a beneficios para nuestros trabajadores y sus familias, el resto, Bs. 27,08 millones (56,52%), correspondió a aportes para proyectos ejecutados por nuestros socios sociales. ▢