

PROYECTO MEMORIAS DE UNA PANDEMIA: TESTIMONIOS, REFLEXIONES Y ANÁLISIS DESDE LAS VIVENCIAS DE AMÉRICA LATINA

PANDEMNESIS: ARCHIVOS TESTIMONIALES, DIARIOS DE LA EXPERIENCIA, CRÓNICAS Y FUENTES DESDE AMÉRICA LATINA

FICHA PARA ARCHIVO TESTIMONIAL

Lugar y fecha: Bogotá, 25 de mayo de 2020.

Código: AT16DB01

Nombre de quien testimonia: Sebastián Castro.

Actividad que desempeña: Administrador de Empresas y profesional bancario (24 años).

Entrada: Diligencias.

Ítem: Bancos 01.

Buenas tardes, mi nombre es Sebastián Castro y me desempeño como profesional en una entidad financiera. Autorizo el uso de mi testimonio para fines académicos pertinentes. Dando respuesta a la primera pregunta [sobre] cómo era mi ejercicio como profesional bancario antes de la pandemia, [pues] anteriormente en la oficina se manejaba todo el tema de un horario común y corriente, [era] aproximadamente de nueve [de la mañana] a cuatro, cuatro y media de la tarde. Dependiendo de la afluencia de gente que existiera se tramitaban todo los productos que actualmente se ofrecen, como créditos, tarjetas débito, igualmente, todo lo que son productos de ahorro. Anteriormente como funcionarios sí era un proceso común y corriente tanto en [la] hora de ingreso como en [la] hora de salida, además, la atención [era] tanto para personas jóvenes como [para] ancianos, ese tema si se venía manejando común y corriente, igual que el tema de [...] todas las solicitudes que nos llegaban, referente a todo lo que era la atención frente al público y obviamente por vía telefónica y todo ese proceso.

Dando respuesta a la segunda pregunta [sobre] cómo es ahora [mi ejercicio] como profesional bancario durante la pandemia, este tema obviamente nos cambió el chip a todos, yo pienso que tanto en el banco, como en todas las organizaciones. En el banco se hicieron demasiados movimientos [frente] al tema del horario, como les comenté, veníamos [trabajando] en un horario común y corriente, de nueve de la mañana a cuatro, cuatro y media de la tarde, lo modificaron para ingresar a las ocho de la mañana y estar saliendo a la una de la tarde, eran cinco o seis horitas [diarias], únicamente estábamos trabajando en el día, de lunes a viernes y los sábados, que era el horario adicional que manejaba el banco, ya no se estaba [trabajando]. También nos comenzamos a, entre comillas, ver afectados por el tema de la llegada de clientes a la oficina, ya que obviamente se disminuyó muchísimo este factor. En su momento nos dieron todo lo que [tenía que ver con el] tema de dotación de bioseguridad, [...] la careta [y] los guantes, para manejar el tema de la atención al cliente, que es un factor muy importante, más que nosotros tenemos contacto [directo] con el cliente y muchas veces con el [dinero], el cual] estamos cambiando cada dos horas. Igualmente, el uso del tapabocas [es] súper importante, ya que [como decía antes] es un contacto directo

con el cliente. Nuestros clientes o el nicho de mercado del banco se comenzó a modificar, ya que [antes] el 90% de las personas que se movían en el banco eran adultas o adultos mayores, actualmente este tema de la pandemia ha hecho que los hijos de esos clientes se vuelvan nuestros clientes, en el tema de aperturas de cuenta, en el tema de captaciones, de CDTs, de cuentas de ahorro, también en el tema de los subsidios o bonos que está brindando el banco, ya que muchas de las personas que tienen negocio o que tienen algún producto con el banco, son personas demasiado adultas y no se pueden acercar [a una sucursal] por temas de seguridad en su salud, entonces van directamente los hijos o los nietos, que son personas que oscilan en una edad entre 20 a 35 años máximo, son las personas jóvenes que ahorita estamos manejando como clientes. Actualmente, los tipos de trámites que estamos manejando en los temas de los subsidios que está brindando el gobierno, son unos bonos que [se] les están dando a las personas, nuestro banco se encuentra realizando ese proceso, nos encontramos inicialmente, generando las aperturas de las cuentas, todo ese proceso, para que les generen las consignaciones a ellos, además nuevamente se comenzó a manejar [el] tema de los créditos; con un crédito [...] para el tema nuevamente de la solvencia y liquidez de los negocios, que es el eje fundamental que maneja el banco. Todo este trámite o tramitología que se estaba realizando [antes] ha cambiado, ya que, [ahora] no nos acercamos a las casas o hasta los negocios de los clientes a generar todo el tema del estudio de crédito para podérselos otorgar, sino [que] ahorita todo es por teletrabajo, [el cual] se está empleando más que todo en llamadas, en consecución de clientes por vía telefónica, igualmente el banco nos brinda todo para poder, obviamente realizar ese trabajo desde nuestras casas, [esto] nos favorece mucho, frente al tema de que podemos estar más cerca de nuestras familias [...] poder compartir con ellos y evitar que nuestro trabajo sea tan monótono como antes, que [teníamos que] estar ocho o nueve horas en una entidad atendiendo clientes y [ahora] ya podemos, igualmente atender a [los] clientes, [pero] desde la comodidad de nuestra casa, compartiendo con nuestra familia.

Bueno, dando respuesta a nuestra tercera pregunta, ¿Cómo cree que será su ejercicio como profesional bancario después de la pandemia? Como todos, pienso y creo que en algún momento va a ser algo mucho más manejable, obviamente, el tema del servicio al cliente ya va a ser mucho más cuidadoso, vamos a estar con el tema del autocuidado, [vamos a] estar mucho más pendientes de nuestra salud, ya no tener presente como, '¡ah es una sola gripa!, a mí se me pasa con algún medicamento o algo', ¡no!, [toca] cuidarse y extremar las medidas [de cuidado] de las personas con las que vivimos, cuidarlas mucho, estar muy pendientes de su estado de salud. Obviamente, entrar a validar todo el tema de la atención al usuario [de una forma] mucho más fraterna, mucho más cercana, ya que, esto nos ha permitido acercarnos y conocer muchas historias y vivencias, de todo lo que ha ocurrido y ha traído esta pandemia. Igualmente, estar muy pendientes del tema de la higiene, tanto en los puestos de trabajo, como en las oficinas, yo pienso que de aquí a un tiempo; no sé si algunos meses o algún año, de pronto se pueda contar con la cura del virus, porque es algo que creo nos interesa a todos, que llegue y que suceda. Y ya, yo creo que todas las entidades financieras, todas las empresas tomarán las medidas necesarias para mitigar todo este tema.

Anexa: Audio Diligencias – Bancos 01. Entrada: Diligencias.

Código: AT16DB01

Levantamiento: Luisa Fernanda Cortés Navarro.
Revisión: Adrián Serna Dimas, Carlos Reina Rodríguez y Natalia Valbuena.
Citación: Archivo Testimonial DESUD/CLACSO (2020). Testimonio AT16DB01, 3 fls.
Entradas relacionadas: Negocios, Profesión, Relaciones sociales (Hábitos, Laborales).