

| 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, 10 de junio del 2020. | Código: AT44PEF01 |
| Nombre de quien testimonia: Anónimo. | |
| Actividad que desempeña: Ejecutiva Comercial (24 años). | |
| Entrada: Profesión. | Ítem: Economía Finanzas 01. |
| <p>Buenas noches, [...] autorizo a Mayra Alexandra del uso de este audio, mi cargo es como ejecutiva del Banco [...], en el proceso anterior, cuando hacía mi gestión antes de la cuarentena, era hacer visitas a empresas para poder validar, digamos, tener los perfiles de acuerdo a como lo manejamos nosotros. Lo que hacíamos es, digamos, concretar una cita tanto en la empresa como los clientes directos, explicarles el portafolio, mirar las tasas, mirar como la parte financiera en cuanto a costos, tasas anuales, tasas efectivas mensuales, mirar cómo podíamos hacer que el cliente nos otorgara el crédito a todas las líneas, comprar cartera hipotecario, libranza, entre otros, era la gestión un poco más sencilla porque uno hablaba con el cliente directamente, esto hacía como una mejor confianza por ambas partes.</p> <p>Cuando empezó a ocurrir lo de la cuarentena, lo que ocurrió fue que todos los procesos se quedaron quietos, tanto los que estaban radicados en el sistema como los procesos que deben realizar en las próximas fechas, ocasionando así un índice inferior en tanto presupuesto del banco como un presupuesto financiero personal, adicional pues el banco no contaba con esta contingencia, lo cual ocasionó que en ese lapso estuviéramos totalmente quietos en todos los procesos. No tenían como un plan B puesto que me imagino que ninguna empresa contaba con que pueda pasar eso, adicional después de un mes, en el lapso que tuvimos, fue como en capacitación, que de hecho fue como muy bueno para todos nosotros, esto fue como tener más conocimiento en toda la parte financiera, validamos también todos los procesos. Hicimos que todos nuestros conocimientos fueran mayores para que así pues cuando empezáramos a retomar nuestras labores, ya fueran como más buenos, más productivos. Ahorita el banco está manejando una aplicación, la cual hace que no tengamos contacto directo con la empresa ni con el cliente, pero pues esto nos brinda mucha seguridad porque la aplicación va</p> | |

directamente con nuestro número. Entonces esto nos hace tener tanta confianza por ambas partes. El proceso es un poco más demorado, puesto que vemos que muchas empresas aún están como en este plan y lo que hace el banco es poder verificar todos los procesos en cuanto a certificaciones, en cuanto a estados financieros, entonces es más complicado porque hay muchas personas que están laborando desde las casas, y pues digamos, no es como en la misma productividad. Entonces, bueno, lo que estamos haciendo es como mirar el proceso, manejar de la aplicación, así como algo bueno en cuestión de qué pues anteriormente uno iba hacia el proceso y la persona firmaba todo, pero pues no sabíamos qué viabilidad iba a tener. Ahora, en el momento de hacer la llamada puesto mediante WhatsApp, el cliente de la empresa nos da la autorización de poder validar todos los estados financieros mediante un Ok, acepto. Entonces esto ocasiona que tengamos más agilidad en todos los procesos y ya no un desplazamiento de casi una hora, hora y media. Ahora lo podemos validar por medio de cinco o diez minutos. Entonces es como una ayuda muchísimo, tanto personal como de la empresa. Eso nos ayuda, digamos, en cuestión de economía. También en un transporte menos, en cuestión de más productividad en los clientes. Entonces, ahorita el factor que está un poco complicado es la cuestión de la aprobación. El banco está siendo más rígido con todos sus clientes. Digamos lo que era transportista, rentistas, son sectores que en el momento no hay manera en que pueda un cliente tener, digamos, un crédito, porque lo que hace el banco es ahorita todo lo que es cuestiones de arriendo no lo pueden cancelar. Entonces hay muchas personas que solo viven de los arriendos, pueden ser que tengan unos ingresos muy altos, pero ahorita no los están recibiendo de la misma manera o no pueden estar recibiendo todo el dinero. Hay personas que tienen, digamos, un nivel de cuotas muy amplias que pagan mensualmente y eso lo que hace es que se endeuden mucho más a futuro. Entonces, digamos, lo que queremos hacer nosotros ahorita es poder, digamos, otorgar todos los beneficios a todos los clientes del grupo, [...], con el fin de otorgar una tasa preferente, pero pues siendo realistas, desde el punto en que estoy haciendo así de correcto lo que está haciendo el banco, tomando las tasas más altas, porque obviamente el banco nunca va a perder dinero, entonces lo que hace es que va a tener una tasa superior, así pues, sin intereses no va a tener tanta pérdida de los meses que no ha cobrado, por decirlo entonces, pues es como un punto a favor del banco y como una desventaja para el cliente, pues obviamente no todas las personas son igual. Hay perfiles que son más altos que otros. Hay personas que son muy juiciosas en la parte financiera que no han tenido, digamos como ese problema. Durante la cuarentena, el banco ha tenido despidos masivos. En mi grupo éramos 22 personas, en este momento solamente estamos trabajando 7 personas, que fueron las personas que tenían resultados más altos. Lo que hizo el banco fue acomodarlos a otro sector, puesto que muchas personas obviamente no lo iban a aceptar porque no es el perfil que estamos manejando para eso nosotros estudiamos para eso, nosotros tenemos conocimientos para que el banco diga cómo bueno: está esto, lo tomas o lo dejas. Sabiendo que muchas personas no lo iban a hacer. Entonces eso también es un gran problema que se ha visto tanto, yo creo que en la empresa donde yo laboro, como en muchas.

En resumen, todo lo que acabo de indicar creo que es la cuarentena. Puede ser que el sector se active notoriamente, puesto que muchas personas quedaron muy endeudadas últimamente, muchas personas pensaban que esta contingencia iba a ser muy larga. Lo que hicieron fue tomar todos sus créditos, todas sus tarjetas, endeudarse. Entonces, digamos por parte nosotros, va a ser mucho mejor poder hacer esa recolecta y unificación de todas esas obligaciones. adicional, pues como decía en la contingencia, el banco creó una nueva aplicación que esto va a ser una ventaja para todos nosotros los ejecutivos en cuestión de tiempo. Entonces todos los procesos van a ser mucho mejor y esperamos que el banco retome todo en cuestión de tasas, en cuestión de tiempos de respuesta, en cuestiones de perfiles, como decía, rentista, de transportadores. Básicamente son esos dos sectores los que han estado, como ahorita, un poco complicado. Entonces, tanto como para la parte personal en cuestión de mis ingresos, porque debido a eso, pues obviamente depende un monto superior mensual y también pueden ganancias para el sector del banco. Muchas gracias.

Anexa: Audio Profesión – Economía Finanzas 01. Entrada: Profesión.

Código: AT44PEF01

Levantamiento: Mayra Alexandra Barbosa Bejarano.

Revisión: Adrián Serna Dimas y Carlos Reina Rodríguez.

Citación: Archivo Testimonial DESUD/CLACSO (2020). Testimonio AT44PEF01, 3 fls.

Entradas relacionadas: Diligencias, Negocios, Relaciones Sociales.