



**Somos una
institución,
con una sólida
estructura
humanista**

4

Banco del Tesoro sigue apoyando el folclore venezolano



5

Padres del Tesoro en tiempos de pandemia



7

Esfuerzo colectivo mantuvo operatividad del Banco del Tesoro durante la cuarentena



10

Entrevista a Gianni Tacoronte:
Banco del Tesoro implementa estrategias para la atención de sus clientes



11

Ángel Bello, ejemplo de superación y esfuerzo del Banco del Tesoro



Coordinación Editorial:
Yelitza Vásquez
Nirman García

Redacción:
Ezequiel Perozo
Isabela Garrido
Jean Carlos Quiñones
Richard Roche

Correctora de estilo:
Isabela Garrido

Diseño y Diagramación:
Kerely Rodríguez

Fotografía:
Alejandro Riera
Sofía Sánchez



Desde el pasado mes de marzo, el Gobierno Bolivariano decretó el Estado de Alarma Constitucional, como parte de las medidas extraordinarias adoptadas para contener la propagación de la pandemia por Covid-19, que azota a la humanidad.

Sin embargo, sectores que contribuyen al desarrollo y bienestar del país, han estado activos para atender los servicios, así como las solicitudes e inquietudes de la colectividad en general, y uno de ellos ha sido nuestra institución financiera.

En tal sentido, desde esta trinchera queremos reconocer el arduo trabajo, la entrega y el compromiso del talento humano que conforma esta gran familia del BT, por aportar su grano de arena en estos tiempos de construir la economía post pandemia.

¡GRACIAS!

EDITORIAL



El Banco del Tesoro conjuntamente con la Fundación los Pioneros del Llano, pusieron en práctica una serie de clases denominada Joropo Muévete, con la finalidad de reimpulsar la cultura venezolana, así como contribuir con el disfrute y conocimiento entre los trabajadores de la entidad financiera.

Esta iniciativa dio inicio en el mes de marzo de 2019, gracias a la propuesta realizada por el presidente de la Fundación, Juan Montoya, quien mediante una entrevista con el equipo de prensa del BT indicó: “Yo vengo haciendo un trabajo a nivel nacional con diversas propuestas, entre ellas la Joropo Muévete, le presente esta iniciativa a la presidenta Eneida Laya, que no sólo por ser llanera sino que le gusta apoyar la cultura venezolana, evaluó la viabilidad con el fin de dar a conocer el joropo en la institución”.

Dijo que a través de clases semanales, permite formar a los alumnos de distintas edades y de diversos gustos musicales, durante dos horas de aprendizaje “entienden que este género es muy importante para nuestro conocimiento, pues nos permite visualizar de forma más cercana las dificultades de sus variados pasos”.



Montoya rememoró, que gracias a la receptividad de los trabajadores se pudo realizar el primer festival de joropo en la institución, lo cual permitió dar a conocer al resto del talento humano el trabajo que se ejecutó durante cinco meses, con una presentación de lo aprendido, además contó con la participación de un grupo musical, y bailarines profesionales.

“La experiencia de este primer festival lo vimos reflejado con el resultado de lo que fue el evento como tal, todo un éxito, pues no sólo se involucró el baile, sino también el canto y la música, que dieron como resultado un evento que nos permitió pensar en el futuro para un segundo festival”.

Agregó que tuvo muchas anécdotas durante los preparativos, pero una de las más comunes es que hay participantes que vienen haciendo otros géneros de la danza como salsa, bachata, merengue, pero nunca habían tenido contacto con el joropo “eso nos lleva a nosotros a una reflexión como cultores, como es que somos venezolanos y no estamos relacionados con nuestra cultura”.

Al tiempo manifestó, que se están replanteando nuevas técnicas para el futuro debido a la situación país, para poder dar inicio a estas clases, pues una de las áreas culturales más afectadas es la danza por el contacto físico que se realiza para poder ejecutar estos pasos, “estamos ahorita los hacedores de tradiciones, preparándonos para ver cómo vamos abordar estos espacios”.

Prevé que a futuro habrá un segundo festival, pero hasta los momentos no tienen una fecha debido a la pandemia, “esto va a pasar y nos va a llevar a una gran reflexión, estamos en un momento que tenemos que replantearnos qué queremos y cómo, pues esto nos demuestra que un día estamos y al otro no”, culminó Montoya.

Banco del Tesoro sigue apoyando el folclore venezolano

Por: Ezequiel Perozo

Padres del Tesoro

en tiempos de **pandemia**

Por: **Jean Carlos Quiñones**



El coronavirus ha alterado todos los planes que existían para todos los eventos personales, familiares, deportes, festividades propias del ser humano como la Semana Santa, cumpleaños, entre otras conmemoraciones.

Este año el Día del Padre fue festejado de manera distinta, sin moverse de casa, esto en el marco de la cuarentena social para evitar el contagio del C-19.

A pesar de esto, muchos progenitores que laboran en el Banco del Tesoro (BT) han visto el lado bueno del confinamiento, pues han recuperado hábitos que se creían perdidos, como la lectura, el hablar personalmente y no a través de un teléfono, compartir un abrazo, fortalecer los lazos familiares que se habían descuidado, producto de la rutina diaria.

Dionisio Aguilarte Sandoval,
Subgerente de la oficina bancaria
Caraballeda

La verdadera súper heroína

"Durante esta etapa, es mi hija quien me ha dado la fortaleza necesaria en momentos de tristeza por esta situación que nos abruma a todos por igual. María Fernanda, es la mejor hija que pude tener, es una muchacha emprendedora, muy entusiasta.

Y aunque yo soy y será siempre un héroe para mi hija, realmente durante estos días de aislamiento por la Covid-19, es ella quien ha resultado ser una súper heroína para mí".

Romer Machado,
Subgerente de la oficina bancaria
El Valle

Vacuna para la fortaleza

"En tiempos difíciles, donde el mundo exterior te contagia de pánico, tristeza y malas noticias, son nuestros hijos los que nos inyectan esa vacuna que nos da fortaleza, nos anima y que nos obliga a ponernos la capa de superhéroe para hacerles ver que todo está bien y no arruinarles su felicidad, su niñez, sus ganas de vivir. Es por eso, que cuando estoy con ellos disfruto tanto, porque te recuerdan que la vida se hizo para ser feliz y superar cualquier adversidad juntos en familia, los amo mucho mis hijos".





Enderver Omaña,
*Supervisor de la oficina bancaria
Paraíso Plaza*

El valor de la familia

"No hay nada más grato que poder estar en cada etapa de nuestros hijos, estar allí con ellos en el momento en que más lo necesitan. En estos tiempos de pandemia hay que dar gracias a Dios por cada día de vida y, por sobre todas las cosas, por tener la dicha de ver sus alegrías, fracasos y de tener, humildemente, un padre que los está apoyando en sus metas, por su puesto mi esposa es parte importante de este fortalecimiento familiar en tiempos de coronavirus.

Por eso, mantengan siempre la comunicación con sus hijos, sobre el valor familiar, sobre las situaciones actuales. Muchas felicidades a todos los padres y que valoren mucho a sus hijos y esposa."

José Rojas,
*Subgerente de la oficina bancaria
La Candelaria*

Momentos únicos

"Sin duda alguna en estos tiempos difíciles ha sido una experiencia interesante y maravillosa porque he compartido con mi hija momentos únicos. Hemos podido contar anécdotas, vivencias. Nos ha ayudado mucho el hacer estudios bíblicos a través de la lectura de la palabra de Dios, el cual nos ha proporcionado tranquilidad, fuerza, alegría, fe y mucha esperanza en este momento donde todos necesitamos de Dios."



Rubén Barazarte,
*Subgerente de la oficina bancaria
Sabana Grande*

La familia lo es todo

"Poco a poco le hemos ido enseñando a mi hijo lo esencial para su edad a través de juegos, canciones ha aprendido a conocer los colores, las letras y a hacer pronunciaciones de palabras. Muchas veces debido a lo ajetreado de un día de actividades normales nos perdemos estos momentos tan valiosos y mágicos para un padre, que es ver superar y estar con ellos en cada momento de su vida.

Tenemos que ser fuertes, levantarnos de cada caída, cuidar de nuestra familia porque la vida es el ingrediente más importante de la unión familiar, y la familia lo es todo."





Esfuerzo colectivo mantuvo operatividad del Banco del Tesoro durante cuarentena

Por: Isabela Garrido

Saber que el Banco del Tesoro (BT) cuenta con más de dos millones de clientes, incluidos trabajadores y pensionados que reciben su pago mensual a través de nuestra plataforma, fue el motor necesario para sostener la operatividad de la institución durante la cuarentena social decretada por el Ejecutivo para evitar la propagación por el nuevo coronavirus.

El mundo se paralizó por la enfermedad Covid-19, que sumó este mes de junio más de 400 mil personas fallecidas en el planeta. Aun así, y con todos los cuidados preventivos, trabajadores del BT cumplieron con sus horarios de guardia, mientras otros colaboraron, incluso desde sus casas, para hacer posible la atención de los usuarios, especialmente

entre marzo y mayo, cuando se cumplió una cuarentena estricta, que luego se ha flexibilizado siguiendo las rigurosas medidas dictadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

“No hemos parado para que los clientes de nuestra institución se sientan atendidos de manera personalizada, con o sin pandemia”, manifestó orgullosa Rosa Durán, gerente general de Tarjetas de Créditos y POS, destacada servidora de la banca, con más de 30 años de experiencia en el sector.

Al ser consultada sobre cómo ha sido el trabajo durante la cuarentena, informó que lograron entregar 227 puntos de venta (POS) dirigidos principalmente a panaderías, venta de víveres y ferías de alimentos, por su alta demanda.

“Lo importante es resolver, solucionar”, añadió Durán, al ofrecer detalles de su labor y la de su equipo conformado por 47 personas, de las cuales trabajaron cinco que tenían mayor posibilidad de movilizarse en Caracas.

“Hicimos enlace con las empresas aliadas y las direcciones regionales para el traslado de POS a Zulia, Falcón y Lara. Otros clientes que podían venir, se acercaron a nuestra sede para retirar su punto de venta”, narró Durán en la entrevista ofrecida en su oficina.



“Cumplir, apoyar, trabajar”

El lema de la gerente general de Administración, Patricia González, durante la pandemia ha sido: “cumplir, apoyar, trabajar”, que se ajusta al desempeño de esta área fundamental para la operatividad del ente financiero, en acciones como pago a proveedores, movilización del personal, alimentación, hidratación, entre otros.

“Desde el primer día estuvimos atentos de dotar al banco de dispensadores, gel antibacterial, además de la compra de tapabocas, guantes, alcohol, todo de acuerdo a lo establecido por la OMS”, explicó González en una breve entrevista en medio de sus labores diarias, recibiendo insumos y dando instrucciones a su personal.

Comentó que al inicio, cuando se decretó la cuarentena por la pandemia, fue difícil porque todo era nuevo, “luego se fue evidenciando que esta era una situación mundial a tener en cuenta y dimos prioridad a los pagos de insumos necesarios para la prevención”, explicó.

“De 88 personas acudimos a trabajar 58, no todos los días porque es importante protegernos, por ello muchos laboraron por internet desde sus casas”, añadió González, quien brindó un reconocimiento público a su equipo: “Han sido comprometidos, leales, comunicativos y sé que siempre haremos lo posible por ampliar nuestra capacidad y brindar el apoyo que necesitan las gerencias de nuestra institución”.



Oficinas operativas

La gerente general de Oficinas Bancarias, Morella Vanezca, relató que las agencias no se detuvieron, en específico las encargadas de recaudar impuestos.

“Desde marzo hicimos un enlace con el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat) para abrir 22 oficinas encargadas de la recaudación los días lunes, miércoles y jueves de toda la cuarentena”, detalló.

Al tiempo agregó, que se hicieron inspecciones todos los lunes y jueves para validar el funcionamiento de las mismas.

Posteriormente, a partir del 1 de junio comenzó el horario establecido por la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) con la activación de 104 oficinas abiertas a nivel nacional.



“En este nuevo orden estamos trabajando con un tercio de los trabajadores por oficina, por eso convocamos a uno o dos cajeros, un promotor, un ejecutivo, gerente, subgerente y supervisor”, enumeró.

Subrayó el compromiso de los trabajadores de su gerencia. “En toda la cuarentena los empleados han estado muy atentos, pendientes de volver a sus labores, sin embargo con todas las

restricciones activamos primero un grupo que laboró la primera semana de flexibilización, otro para la segunda y así los iremos alternando”.

Cumplimiento de metas

La Gerencia General de Banca Corporativa estuvo activa todos los días de la primera fase estricta de cuarentena, entre marzo y mayo de este año.

El gerente general del área, Rafael Polanco, expresó orgulloso que “no nos paramos, ni un día. De 41 personas trabajamos cuatro, incluyéndome. Hicimos todo el trabajo operativo”, comentó en entrevista telefónica un día ajetreado en su oficina.

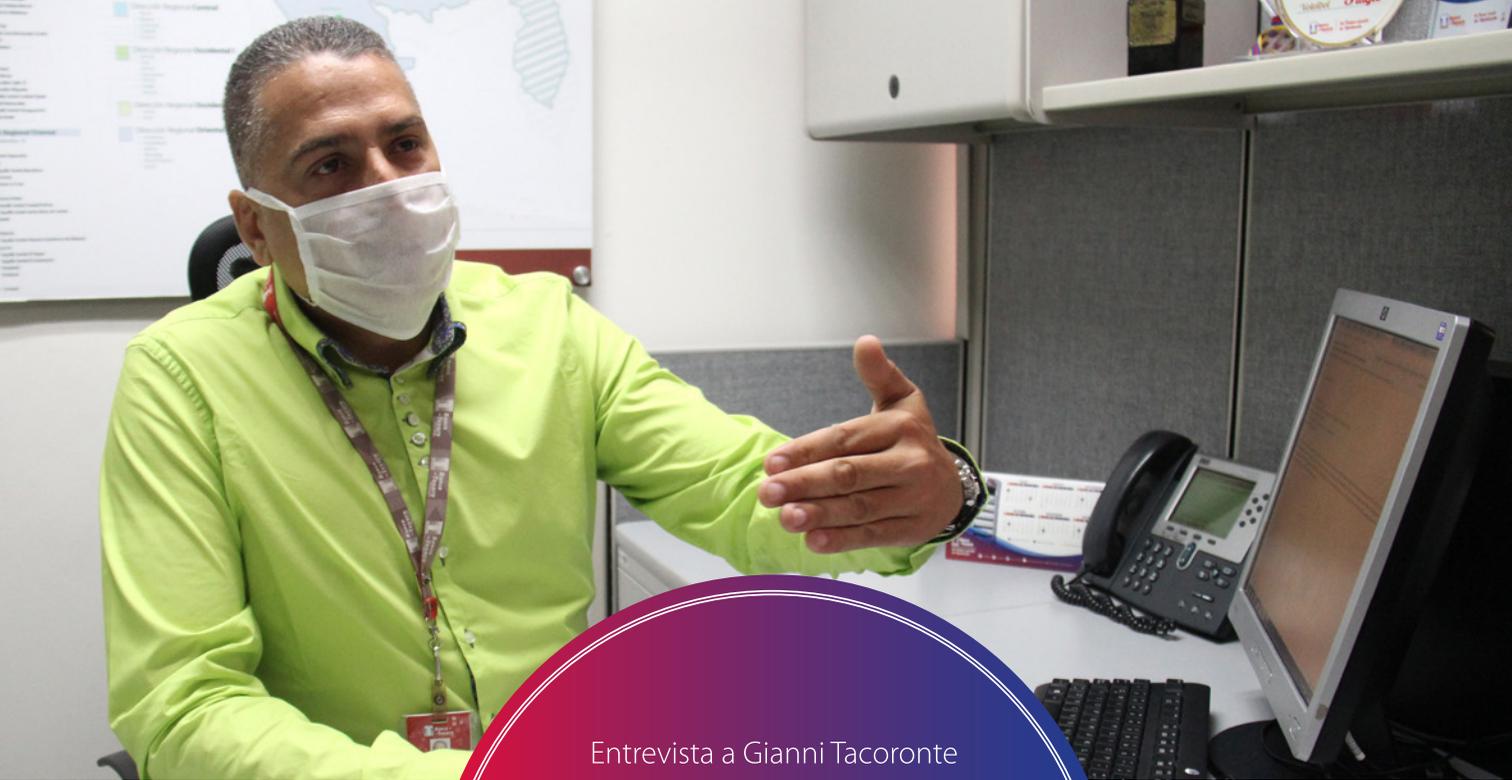
“Entre abril y mayo tuvimos un cumplimiento de 107% en metas pasivas, que representan la captación de depósitos. Este es el resultado de no haber parado”, destacó.

Entre las tareas cumplidas se encuentra la apertura de cuentas y la atención personalizada a clientes con grandes capitales que necesitan mover nóminas o hacer pagos a proveedores desde la plataforma del BT.

“Debido a que prestamos atención personalizada debemos resolver a la hora que nos llamen, todos los ejecutivos se mantienen alineados a esta norma y de esa manera el trabajo fluyó con éxito”, resaltó este joven guariqueño que tiene entre sus deberes el cumplimiento del 40% de las metas de todo el banco.

“Nuestra responsabilidad es grande, por eso durante esta contingencia quiero agradecer todo el compromiso que demostró mi equipo, cada uno participó desde su trinchera, incluso muchos querían venir, pero no lo permití para evitar riesgos”, indicó.





Entrevista a Gianni Tacoronte

Banco del Tesoro implementa estrategias para la atención de sus clientes

Por: Ezequiel Perozo

El Banco del Tesoro ha efectuado nuevas estrategias de atención, con el fin de solventar inquietudes, solicitudes, reclamos de sus clientes y usuarios durante la cuarentena voluntaria nacional, que impidió la apertura de sus 128 oficinas bancaria en todo el país.

Desde la Gerencia General de Soporte de Operaciones Bancarias, a través de la Gerencia de Línea de Soporte Técnico y Reclamo, liderada por Gianni Tacoronte, han implementado una nueva modalidad de trabajo que ha permitido la atención oportuna, eficaz y de calidad para los clientes, que consiste en guardias semanales entre el personal del Call Center de la entidad financiera.

“Debido a esta contingencia mundial, desde esta área hemos modificados los horarios de atención que permitan atender a todos los usuarios del BT vía telefónica con guardias semanales distribuidas entre el personal que allí labora, con el fin de no perjudicar al cliente ni al trabajador”, indicó Tacoronte.

Informó que están recibiendo cualquier cantidad de llamadas, dependiendo del día y el horario, atendiendo entre ellas

las consultas de saldo, transacciones fallidas, además de prestar apoyo a las taquillas del Seniat que son las encargas de las recaudaciones especiales.

Destacó, el apoyo de las diversas áreas que se encuentran laborando para seguir aportando en el crecimiento de la economía del país, pues han permitido que el tiempo de respuesta a las solicitudes realizadas por los usuarios de la entidad disminuya de forma significativa.

Cabe destacar, que esta gerencia de línea se encuentra conformada por cuatro (4) coordinaciones enfocadas a las áreas de reclamo monetario, soporte a las oficinas bancarias, servicio bancario y atención al cliente (Call Center), que actualmente está prestando apoyo ante esta situación de cuarentena voluntaria nacional.

Con esto se ve reflejado el trabajo que ha venido realizando la institución financiera, acatando las normativas dictadas por el Ejecutivo Nacional, que permitirán el desarrollo oportuno y de calidad de la Nación en las diferentes áreas de producción.



Ángel Bello, ejemplo de superación y esfuerzo del Banco del Tesoro

*M*ucha sorpresa, imprevisibles miedos, alegría, y profusa expectativa, fueron solo algunas de las emociones de Ángel Bello cuando le presentaron la oportunidad de codirigir a este banco nacido en Revolución, admitió que nunca se lo imaginó. Licenciado en administración, relató sus inicios y su proceso de adaptación, ejemplo de logro y superación.

Anunciarle al equipo de seguridad que vas a una instancia de jerarquía, o de mucho peso, puede generar cierto asombro en los visitantes que colindan contigo en el control de acceso. Al margen de cualquier olimpo que el imaginario común pueda dibujar, la vicepresidencia ejecutiva del Banco del Tesoro (BT) es un lugar accesible para todos, que se asemeja muy bien con la personalidad sencilla y perspicaz de su titular, Ángel Bello.

De forma más detallista, se describe como una persona abierta, que le gusta compartir con la gente, y modesto, de valores arraigados desde sus comienzos en la banca, "inicié desde las bases en el Banco La Guaira y nunca me imaginé llegar a este puesto, sin embargo, me gustó lo que vi en ese momento, la tecnología que había, un banco siempre debe apostar por la innovación", enfatizó.

Tras 25 años de aprendizaje en diferentes instituciones financieras, llegó hace tres años al BT como Gerente General de Operaciones, "cuando llegué me sorprendió el grado de compenetración de Operaciones, muy engranado, tremendo equipo", comentó. A solo tres días de llegar a la institución, inició la reformulación de los cestatickets, un producto que en su momento se quería eliminar y que hoy en día es de los instrumentos más sólidos en el mercado.

Por: Richard Roche

Otra experiencia que lo visualizó en la institución, fue habilitar cajeros automáticos para que los pensionados pudieran retirar su dinero a través de una tarjeta de débito, "pusimos a un ejecutivo exclusivo para esos días de pago, para que orientara a los abuelitos, fue el único banco que apostó a eso, recuerdo que la Presidenta de la institución, hoy también ministra (Eneida Laya), me felicitó", rememoró el oriundo de Los Puertos de Altagracia (Zulia) con notable efusividad.

"Algo que la gente no sabe es que yo no fui parte de su equipo inicial porque ella no me conocía, eso fue aquí en el banco por mi trabajo, entonces te podrás imaginar, cuando tú vas a ser la persona que va a coordinar con ella la conducción del banco, aunado al hecho de que fuera el gerente general más reciente en ingresar, y ocho meses después te nombraran vicepresidente ejecutivo", recordó.

Durante su proceso de adaptación en el cargo de Vicepresidente, recibió la orientación del Gerente General de Contabilidad, Oswaldo Loreto, para conocer a fondo la parte contable del Banco, y simultáneamente se integró con todas las áreas de la entidad financiera.

Ambiente positivo

Durante la entrevista, la puerta del despacho del Vicepresidente siempre estuvo abierta, para recibir cualquier inquietud de la fuerza laboral, la cual ha tenido que reinventarse ante las dificultades, manteniendo siempre una actitud optimista.

"La palabra reinventar debería inculcarse en cada uno de la gran familia BT, en nuestros espacios, porque estamos en un momento de excepción, tenemos que sortear varios eventos para llegar a nuestros puestos de trabajo, y con la mejor actitud que de repente tu viste cuando llegamos aquí. Así son los gerentes generales cuando se relacionan con el vicepresidente, no soy una persona cerrada", comentó.

Trabajo y más trabajo

El equipo de la Vicepresidencia trabaja de forma integrada con los lineamientos de la Presidenta del BT, Eneida Laya, en aras de promover el acceso a los servicios de la banca hasta en los lugares más recónditos del país, en beneficio del pueblo venezolano.

En este sentido, se mantiene la operatividad para salir airosos de la situación que atraviesa Venezuela y la humanidad, "estamos en un proceso de adaptación en la era pandemia, fortaleciendo los canales electrónicos, vigilándolos más, porque es la única forma para que exista un intercambio en el comercio, para el pago de nómina de nuestros empleados y de aquellas empresas que hacen vida dentro del banco", enfatizó.

A su vez, explicó que "hemos creado estrategias de llamar a clientes que no tienen cuenta con nosotros, de una forma netamente electrónica a través del correo, digitalizando los documento; se le están abriendo las cuentas, estamos pasando de una presencia física para que tengas un producto del banco a un proceso digital para no dejar de dar ese servicio", puntualizó el vicepresidente.

Finalmente, el Licenciado Ángel Bello resaltó que desde el área de productos están manejando varios proyectos sin perder de vista la visión social, "nosotros no apostamos a acumular grandes riquezas, ese no es nuestro objeto como institución financiera, nosotros somos un banco socialista del Estado, nuestra primera función es darle servicio a aquellos que no puedan acceder al sistema financiero, esa es nuestra punta de lanza", remarcó.



*Un Banco nacido
en Revolución*

“Llamo a nuestro pueblo, a los medios de comunicación, a todos los movimientos sociales, consejos comunales, llamo a toda Venezuela a que actuemos con buena fe y con la bendición de nuestro Dios, con la protección de nuestro señor Jesucristo, enfrentaremos esta situación y saldremos adelante”.

Presidente de la República, Nicolás Maduro.

 @bcodeltesoro

 Banco del Tesoro Oficial

 @bcodeltesoro

 Banco del Tesoro

 Banco del Tesoro