

# Entérate

Abril  
2021  
No. 35



**ESPECIAL**  
“Los clientes son  
nuestra fuente  
más valiosa”



*Un Banco nacido  
en Revolución*

Entérate es una publicación interna producida por la Gerencia General de Comunicaciones y Asuntos Públicos del Banco del Tesoro.

**Coordinación Editorial:**  
Yelitza Vásquez  
Nirman García

**Redacción:**  
Ezequiel Perozo  
Jean Carlos Quiñones  
Walter Betancourt  
Yulifer Gómez

**Correctora de estilo:**  
Isabela Garrido

**Diseño y Diagramación:**  
Kerely Rodríguez

**Fotografía:**  
Alejandro Riera  
Sofía Sánchez

4

Promotores del BT, pilares de la atención al cliente



6

Testimonios BT  
“De la satisfacción de la clientela depende la imagen del banco”



8

Tomás Castillo, gerente general de Infraestructura  
“La infraestructura también es vital para la atención al cliente”



10

Gerencias del BT suman esfuerzos para la plena atención al cliente



11

Noticias BT



Llegamos a la edición 35 de la revista Entérate, con un número especial sobre *Atención al Cliente*, un tema transversal en el Banco del Tesoro, porque son los usuarios el centro de todas las acciones de la institución financiera, creada con el objetivo de socializar la banca.

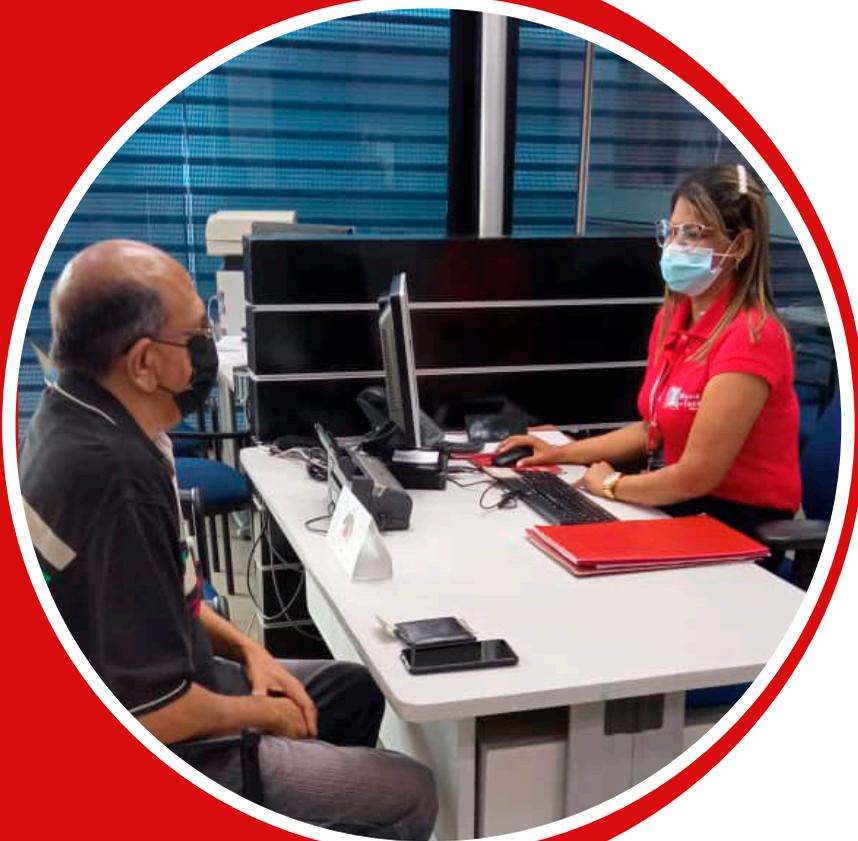
Nuestra compañera Doris Navas, promotora de la oficina Rómulo Gallegos, del estado Falcón, define a los clientes de la siguiente manera: "Son nuestra fuente más valiosa".

¡Cuánta razón! Por ello, la Gerencia General de Comunicaciones y Asuntos Públicos decidió hacer este número especial sobre la atención a nuestros clientes, con el objetivo de recabar información y al mismo tiempo brindar un reconocimiento a los 1.273 trabajadores de nuestras oficinas bancarias, encargados de brindar atención de calidad a todos los usuarios.

De este modo, los lectores encontrarán un artículo especial sobre la labor de los promotores, además de testimonios de algunos trabajadores y su experiencia en la atención al cliente, una entrevista con el gerente general de Infraestructura, Tomás Castillo, hablando sobre cómo el mantenimiento a los espacios físicos impacta en el buen trato de los usuarios, entre otros temas.

# EDITORIAL

# Promotores del BT, pilares de la atención al cliente



**Por: Jean Quiñones**

El cliente es “nuestra fuente más valiosa”, así define Doris Navas, promotora en la oficina Rómulo Gallegos, en Falcón, a los usuarios del Banco del Tesoro (BT). “La mejor experiencia la obtenemos de cada persona atendida, que se va con una sensación distinta y agradable”.

El testimonio de Navas da cuenta del compromiso y valores laborales de los 299 promotores que posee la entidad financiera en todo el país. Ellas y ellos son pilares de la atención al cliente porque son quienes tienen la obligación de recibir y atender al público orientándolos sobre los productos y servicios de la institución.

Además se encargan de la apertura de cuentas, así como atender solicitudes de crédito.

Esto se evidencia en el trato personalizado, e incluso el que se hace vía telefónica, o cuando se realizan reclamos o quejas y solicitudes en cada agencia.

“Cuando un cliente te manifiesta que ojalá existiera en las instituciones y bancos personas como las que laboramos en el BT, significa que el trato es bueno, nadie está en un sitio donde lo tratan mal”, enfatizó Navas.



Agregó que es gratificante la atención que se dispensa a los adultos mayores. “Los abuelitos son prioridad para nosotros, su atención es preferencial y rápida. Muchos viejitos, te buscan para que sea uno quien los ayude y pasa de ser la mera atención bancaria a una afectiva”.

Con esto coincide Argenis Piña, promotor de la oficina bancaria de Valle de La Pascua, quien manifestó que “la atención, esmero y calidad de servicio que se le da a todas las personas que ingresan a una oficina del BT, se traducen en que los clientes salgan con una sonrisa y que vuelva a repetir la experiencia de visitarnos nuevamente”.

Al ser consultado sobre el rol del promotor o la promotora, indicó que estos trabajadores son la cara de la institución. “Tenemos que brindar lo mejor de nosotros, no por una oficina en particular, sino por toda la organización, el buen trato que demos repercute en la buena imagen y reputación del banco. Esto ayuda a que los clientes recomienden al BT a otras personas, y por ende busquen integrarse. Significa captación y bancarización para el pueblo”, enfatizó Piña.



**Por: Yulifer Gómez**

**P**ara Erica Rujano, gerente de Negocios, adscrita a la oficina de Coro del Banco del Tesoro, desde hace nueve años, la buena atención al cliente es un elemento fundamental, “porque es justamente la clientela la que nos refiere y la que hace la mejor publicidad para la institución”.

Esta licenciada en Administración de Empresas afirmó, que pone todo su entusiasmo en que los clientes salgan satisfechos de la oficina, por considerarlos multiplicadores para atraer a otros usuarios y crecer aún más como institución.

“Me siento dichosa porque muchos clientes se me acercan por referencia de otros y argumentan que soy agradable y que siempre tengo una solución para sus requerimientos”, comentó.

Entre las anécdotas que recuerda Erica Rujano, destacó que hay un cliente de la tercera edad que hace tiempo sufrió un ACV y que le recuerda a su papá, “porque ahora es un viejito regañón”. Explicó que el señor está en silla de ruedas, por ello lo atiende rápido y bien, sin importar su estado de ánimo.

“Trato siempre de darle la mejor atención sin que tenga que pasar por muchos obstáculos. Por su estado de salud, evito que se moleste. Mi meta y satisfacción, es que siempre salga con una sonrisa de la oficina”, explicó.

# Testimonios BT

## “De la satisfacción de la clientela depende la imagen del banco”



**“Muchos abuelos necesitan ayuda”**

Marcos Lara, cajero de taquilla de la oficina La California, en Caracas, con cuatro años en el Banco del Tesoro, se siente orgulloso y pleno cuando los adultos mayores le brindan su afecto.

“Hay abuelitos que no confían en todo el mundo y que deciden acercarse a uno. Te echan el cuento del proceder de sus dolencias, tratamientos y operaciones hasta que crean un vínculo importante contigo”, narró Lara.

Aunque este estudiante de Gerencia Financiera, se desempeña en el área de Caja, no puede ignorar que probablemente lo necesiten en otros espacios, por lo que colabora con otros constantemente. Igualmente, mencionó que el personal es escaso, por las restricciones de la pandemia, razón por la que se rotan los puestos cuando se necesita.

“Hay muchos abuelos con problemas de la vista que necesitan ayuda, principalmente con el cajero electrónico. Cuando pasa eso, pido permiso a mi supervisor y salgo a colaborarles. Posiblemente es por eso que cuando vuelven, me buscan y no se dejan ayudar por todo el mundo”, explicó.

**Marcos Lara, 34 años de edad**  
Cajero de taquilla, oficina La California



**“Es importante que quien recibe a los clientes lo haga de la mejor manera”**

El orientador bancario de la oficina La California, Luis Tocuyo, tiene casi dos años trabajando en la puerta de la entidad. Describió su experiencia como “un poco difícil, pero grata y enriquecedora”.

Tocuyo se figura como una especie de “filtro”, entre el usuario y la institución. Explicó que alguien puede llegar de muy mal humor, pero que de él y de su atención, depende el cambio en la actitud y el comportamiento del cliente.

“Trato de que se calmen. Siempre procuro ponerme en su lugar y me pregunto qué pudo haberle pasado para que su actitud sea agresiva o desagradable. La mayoría de las veces, logro calmarlos y que todo resulte mucho mejor”, contó este joven de 27 años, quien es TSU en Administración.

A Luis Tocuyo le complace el aprendizaje que ha significado para él estar en la puerta de una oficina bancaria del Banco del Tesoro.

“Me preguntan por diversos productos; por los pasos a seguir para registrarse y acceder a la página web o para afiliarse a algún servicio; por los requisitos para la apertura de cuentas y otras solicitudes, por eso es mi deber tener conocimientos sobre los otros departamentos”, detalló.

**Luis Tocuyo, 27 años**  
Orientador Bancario de la oficina La California



### **“La mayor atención debe ser para quien más la necesita”**

El subgerente de la oficina de Maiquetía, Maidkeld Galindo, afirmó que el buen servicio al cliente se basa en ofrecer prioridad a quien más ayuda necesita y en brindar una muy buena atención, con esmero y sobre todo sin discriminación.

Destacó que una de las acciones más valiosas para quienes trabajan en espacios bancarios, se basa en atender de la mejor manera a las personas con discapacidad.

“Todos los días me voy a casa con un enorme sentimiento de gratificación tras haber contribuido con la resolución de los inconvenientes de muchos de nuestros clientes, jóvenes o abuelos; pero, sobre todo cuando tengo experiencias con personas con discapacidad, quienes tienden a ser muy agradecidos; posiblemente porque tienen que hacer un mayor esfuerzo para realizar sus trámites”, resaltó.

Tras sus 11 años en el Banco del Tesoro, Maidkeld Galindo consideró que la atención al cliente es más que una habilidad, una cualidad que hay que saber enfocar según las posibilidades o los impedimentos que pueda tener un usuario o cliente.

**Maidkeld Galindo, 40 años**  
*Subgerente de la oficina de Maiquetía*



### **“La relación con el público construye la reputación del banco”**

Norvelys Narváez, de 46 años de edad y cajero principal de la oficina de Maiquetía, desde hace 9 años, afirmó que la atención al cliente es la base de su trabajo.

“Nuestra labor se enmarca en vender productos y servicios, de la mano de una excelente y eficaz atención”. Explicó que a través del vínculo con el público usuario, se va construyendo la reputación de toda una institución.

Narváez resaltó, que pone especial énfasis en facilitar los trámites a las personas que confiesan haber hecho largos recorridos para llegar a la oficina, “sólo porque nuestra atención es excelente o cuando nos traen a nuevos clientes. Con eso nos dan a entender que estamos haciendo bien nuestro trabajo y que debemos ser cada día mejores”, agregó.

Entre las reflexiones de Narváez, destacó la idea del eco de la buena reputación del Banco del Tesoro, lo que se logra precisamente, a partir de la relación que construye día a día la institución con quienes acuden a ella.

**Norvelys Narváez, 46 años de edad**  
*Cajero principal, oficina Maiquetía*



### **“El trabajo en equipo es fundamental para que los clientes se vayan satisfechos”**

La supervisora de la oficina Maiquetía del Banco del Tesoro, Rudy Figueras, manifestó que la relación directa con los clientes, no tiene por qué ser sólo trabajo de los cajeros o gerentes, sino que atender y servir, debe ser el lema de todos quienes laboren en una institución bancaria.

Para ella, expresiones como: ¡gracias! ¡hasta luego! o ¡aquí sí provoca venir!, son muy gratificantes y “le permiten a uno medir, cómo está haciendo su trabajo”.

Una de las experiencias que narró, es que desde que se efectúan transacciones en divisas, para hacer un retiro, hay que enviar la solicitud vía correo, pero hasta una hora determinada.

“Cuando surgen inconvenientes comunes como las fallas del sistema o la llegada tarde del cliente por falta de transporte, se ha tenido que hacer un trabajo en equipo y hacer todo lo posible para contactar a las personas a quienes se deben dirigir las solicitudes y la mayoría de las veces, las mismas colaboran con nosotros, muy a pesar de la hora que no es la pactada para realizar ese tipo de operaciones”, explicó.

Figueras aseguró, que es muy satisfactorio ayudar al cliente y que quiera volver porque sabe que siempre va a estar bien atendido.

**Rudy Figueras, 48 años**  
*Supervisora de la oficina Maiquetía*



**Tomás Castillo,**  
gerente general de Infraestructura

**“La infraestructura  
también es vital para  
la atención al cliente”**

**Por: Walter Betancourt**

Una de las áreas más importantes en el Banco del Tesoro (BT) es la atención al cliente, desde la recepción de algún documento, solicitudes, reclamos o simplemente recibir depósitos, dispensar el efectivo, incluso en forma automatizada, el objetivo siempre es brindar el mejor servicio a los usuarios.

Para el área de infraestructura del BT el mantener los espacios al público, tanto en las oficinas administrativas, como en las agencias bancarias, es vital para que haya una excelente atención, señaló el gerente general del sector, el ingeniero civil, Tomás Castillo.

“Pienso que darle al cliente, al que llega día a día, el mejor clima, que la agencia esté limpia, con un buen aire acondicionado, bien pintada, también es considerar al cliente, ayudar para que la atención al público sea la más adecuada”, destacó al ser consultado sobre su labor en la institución.

Castillo indicó, que en sus tres años de gestión, ha logrado conformar un excelente equipo de trabajo para hacer que “el cliente que llega a una oficina del BT se sienta satisfecho, que vea que se cumplen las exigencias mínimas para que se sienta confortable y atendido”.

Manifestó que de las 128 oficinas con las que cuenta el BT en todo el país, las sedes regionales que más demandan atención, son las que se encuentran en zonas costeras.

“Son áreas que exigen mayor mantenimiento, sobre todo, en los aires acondicionados y fachadas que se deterioran más rápido por las condiciones climáticas y el salitre, el tiempo de la vida útil de los equipos es mucho menor que en otras ciudades”.

Castillo informó, que se han ido optimizando las diferentes dependencias del BT, y los resultados ya se ven, citó el caso del Centro de Procesamiento de Datos Alterno, en la ciudad de Barquisimeto, obra que lo llena de orgullo tanto a él como a su equipo porque era un proyecto pendiente por ejecutar.

Asimismo, se han ido materializando otras obras como la automatización de la planta eléctrica de la torre principal, en Caracas, mientras que en las oficinas regionales constantemente se están realizando reparaciones, mantenimientos y adecuaciones de acuerdo a la normativa legal vigente para brindar la mejor atención a los clientes.

Uno de los anhelos del gerente de Infraestructura es “lograr cambiar la mayoría de los equipos de climatización de las oficinas de todo el país, por ejemplo los aires acondicionados basados en gas R-22, por nuevos equipos refrigerantes más ecológicos”.

Castillo afirmó, que desde que llegó a la institución ha logrado que su trabajo sea gratificante porque cuenta con un equipo humano que lo ha respaldado y eso le ha permitido concentrarse en atender, el día a día del mantenimiento y adecuación de equipos hasta planificar nuevos retos y proyectos que están en franca ejecución.

“La pandemia global frenó un poco el ritmo de proyectos que estábamos adelantando, pero ya se ha ido retomando el trabajo”, concluyó Castillo.



# Gerencias del BT

suman esfuerzos para la plena atención al cliente



**Por: Ezequiel Perozo**

La atención al cliente es un área transversal dentro de la institución, sin embargo, cuatro gerencias son responsables directas de que los usuarios estén satisfechos.

La Gerencia General de Oficinas Bancarias, Gerencia de Atención Ciudadana, Defensoría del Cliente y Usuario y el Centro de Llamadas son áreas fundamentales para canalizar cualquier reclamo, queja, denuncia, petición o sugerencia, vinculado a algún producto, servicio, transacción, operación, irregularidad o atención recibida.

## Gerencia de Atención Ciudadana

Fue creada el 23 de abril de 2013, con la finalidad de atender, orientar, apoyar y asesorar a todos los ciudadanos que soliciten información, requerimientos de documentos o la interposición de denuncias, quejas, reclamos no monetarios, sugerencias o peticiones, además de informar a la ciudadanía sobre la utilización de recursos que integren el patrimonio público.

Un ejemplo del trabajo de esta gerencia se evidencia al medir los meses de enero y febrero de este año, periodo en el que hubo una disminución del 75% en los reclamos, quejas y denuncias.

Por tal razón, esta unidad pone a disposición el correo [catencion@bt.gob.ve](mailto:catencion@bt.gob.ve) para que cada área de atención redirija las quejas o reclamos para su pronta solución.

## Defensoría del Cliente y Usuario Bancario

Su función principal, es revisar la procedencia de los reclamos o quejas que formulen los clientes y usuarios que sean declarados improcedentes.

Esta unidad ha tramitado, desde enero 2020 hasta el cierre de febrero del año 2021, la cantidad de **673** solicitudes, dentro de las cuales hubo reconsideraciones, asesorías, revisión de solicitudes y remisión de reclamos monetarios a las áreas competentes.

Es importante destacar, que la defensoría se encuentra prestando apoyo a los clientes de forma ininterrumpida, dándoles asesorías y respuestas correspondientes, con el objetivo de buscar soluciones dinámicas que disminuyan la asistencia a oficinas bancarias en tiempo de pandemia.

## Centro de Atención Telefónica del BT

El Centro de Atención Telefónica del Banco del Tesoro (Call Center) se encarga de atender cualquier requerimiento o duda que tenga el cliente.

Esta unidad se encuentra liderada por el gerente de línea, Gianni Tacoronte, que a su vez tiene un equipo de profesionales en el área, conformado por **un** coordinador, **seis** supervisores y más de **15** operadores que trabajan diariamente para dar una respuesta oportuna y correcta a los usuarios.

En lo que va de año, han sido atendidas **27.193** llamadas, entre consultas de saldo, conformación o suspensión de cheques, bloqueo y desbloqueo de tarjeta de débito y alimentación, entre otros.

## Gerencia General de Oficinas Bancarias

Es una de las gerencias más grandes dentro de la institución conformada por **128** oficinas bancarias, ubicadas en todo el territorio nacional, además coordina las **seis** direcciones regionales del BT, que son: Occidente I y II, Oriente, Centro y Capital I y II.

Los trabajadores de las oficinas son el rostro de la institución porque son quienes procesan las solicitudes propias del banco, como depósitos, retiros, servicios de asesoría financiera, cajeros automáticos, atención personalizada, entre otros.

Esto permite que el cliente pueda conocer los productos y servicios que ofrece la institución, además de introducir cualquier queja, reclamo o denuncia para que el promotor lo pueda procesar con cualquiera de las áreas encargadas.



# Noticias **BT**

Por: Ezequiel Perozo

## **Dos nuevas profesionales ingresan al BT**

El pasado mes de marzo, dos nuevas profesionales de larga trayectoria en la banca, ingresaron a la institución, se trata de Perla Astrid Benítez y Carolina Carreño.

Benítez, licenciada en Administración con más de 29 años de experiencia, asumió como directora general de Soporte Operacional, mientras que Carreño, con 20 años de labores en el sector financiero, retomó sus funciones como Gerente General de Oficinas Bancarias, cargo que había ejercido en años anteriores en la institución.

## **Banco del Tesoro entregó lentes especiales Blue Block**

El pasado mes de febrero, el área de Responsabilidad Social del Banco del Tesoro, liderada por la Lic. Kisbel Hernández, entregó lentes especiales Blue Block a los hijos de trabajadores del Banco del Tesoro, con edades comprendidas entre 6 y 10 años.

Estos lentes disponen de filtros azules que protegen la vista de los niños de los dispositivos a los que están expuestos en la actualidad, como smartphones, computadoras, televisores o tabletas.

Esta iniciativa se enmarca en el programa “Cada familia una escuela” promovido por el Gobierno Nacional para garantizar la educación de los niños durante la pandemia por Coronavirus.

## **BT donó medicamentos a trabajadores**

Desde la Gerencia de Línea de Bienestar Social, adscrita a la Gerencia General de Talento Humano, los trabajadores del Banco del Tesoro recibieron una donación de medicamentos, con el fin de solventar total o parcialmente las necesidades inmediatas del personal.

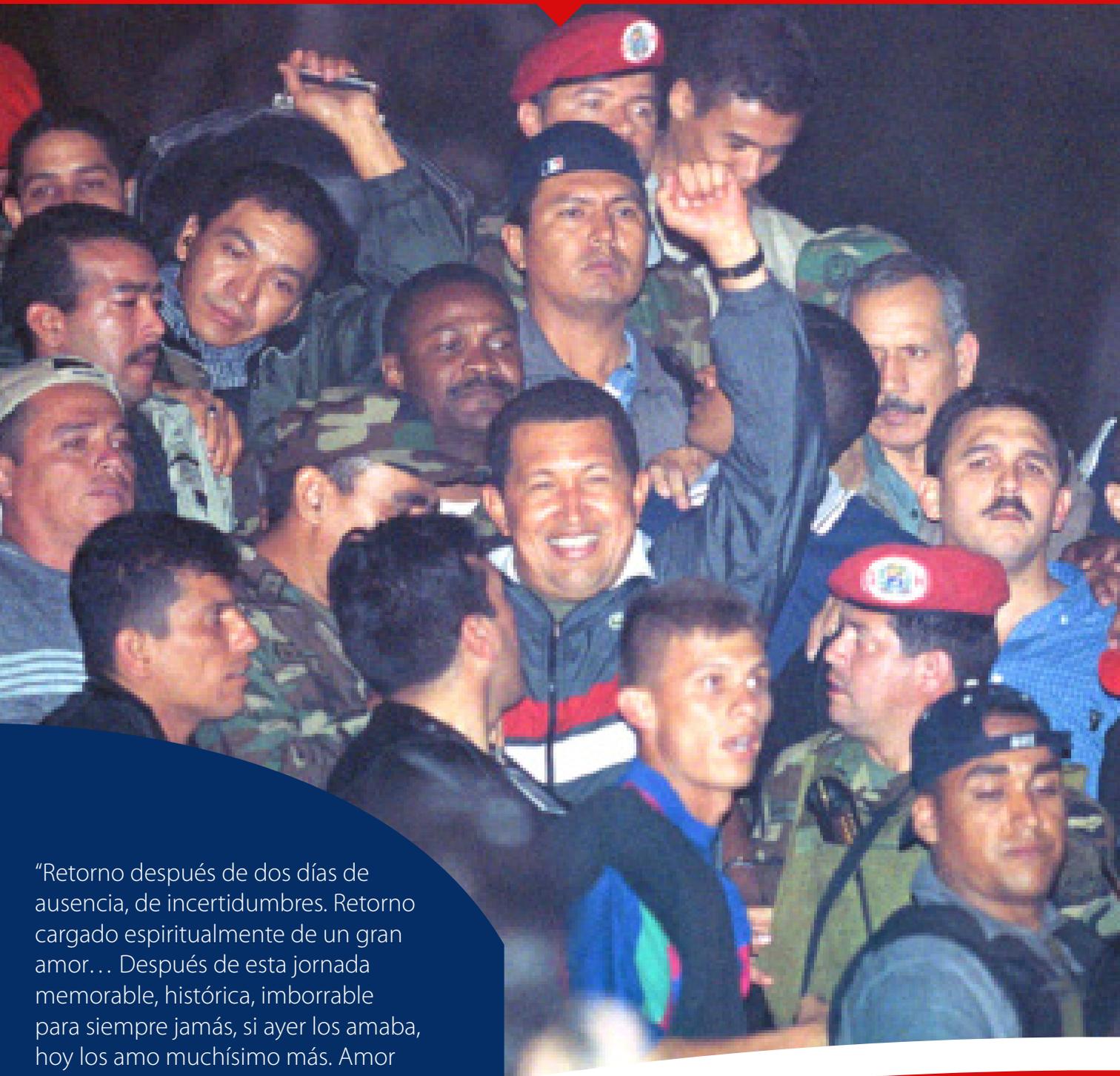
Este proceso de donación es una forma más directa, justa y eficiente de hacerles llegar medicamentos, de acuerdo a los requerimientos del trabajador.





**Banco  
del Tesoro**  
Banco Universal

*Un Banco nacido  
en Revolución*



“Retorno después de dos días de ausencia, de incertidumbres. Retorno cargado espiritualmente de un gran amor... Después de esta jornada memorable, histórica, imborrable para siempre jamás, si ayer los amaba, hoy los amo muchísimo más. Amor con amor se paga”.

*Comandante Eterno, Hugo Chávez.*

[www.bt.gov.ve](http://www.bt.gov.ve)



@bcodeltesoro



@bcodeltesoro



Banco del Tesoro



Banco del Tesoro Oficial



Banco del Tesoro