



**Seguridad integral
con valores humanistas**

SUMARIO

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

Perla Benítez: Avances tecnológicos del Banco del Tesoro se deben a su talento humano



5

Banco del Tesoro avanza en proyectos de digitalización bancaria



6

Seguridad impulsa la calidad y servicio del Banco del Tesoro



8

Carolina Carreño: Posicionar nuestros servicios digitales es prioridad en oficinas bancarias



9

Orlando Ron: Optimizar los canales electrónicos ha hecho más competitivo al Banco del Tesoro



10

Mensajeros motorizados, compañeros a toda prueba



11

Conoce los nuevos productos y servicios del Banco del Tesoro



SUMARIO

Llegamos a la mitad del año y aunque en pandemia, el Banco del Tesoro se ha puesto un doble reto: avanzar hacia la plena digitalización y al mismo tiempo seguir garantizando que las tareas se realicen en estricto cumplimiento con las medidas de bioseguridad.

En esta edición, número 36, los trabajadores podrán leer las entrevistas hechas a quienes laboran en los proyectos de digitalización de la banca y el reto que tienen las oficinas bancarias de promover los nuevos productos y servicios para captar nuevos clientes.

Además, se realizó una entrevista especial al gerente general de Seguridad del Banco del Tesoro, Luis Moisés Medina, quien tiene bajo su responsabilidad la guarda y custodia de los bienes de la institución, de los clientes y, además, dirige el equipo que ejecuta las medidas de bioseguridad para la prevención del Covid-19 en la entidad financiera.

EDITORIAL



Perla Benítez:

Avances tecnológicos del Banco del Tesoro se deben a su talento humano

Por: Yulifer Gómez

La directora general de Soporte Operacional del Banco del Tesoro (BT), Perla Benítez, ha sido testigo de la evolución tecnológica de la entidad bancaria y se empeña en contribuir constantemente, junto a su equipo de trabajo, con el fortalecimiento y crecimiento de la institución.

Benítez, formó parte del BT en el período comprendido entre 2007 y 2013. Posteriormente, en marzo de 2021, retornó a la entidad y hoy está a cargo de las gerencias generales de Tecnología, Infraestructura, TDC/POS, Soporte de Operaciones Bancarias y Cobranzas.

Tras su experiencia, refiere que los avances del Banco del Tesoro se deben, en gran parte, "al talento humano de valor con el que cuenta".

Adelantó que el Banco del Tesoro trabaja en proyectos muy interesantes, que lo posicionarán competitivamente con el resto de las entidades financieras.

- ¿Qué funciones ha desempeñado durante sus años de servicio en el BT?

-En el primer período ocupé el cargo de Gerente de Riesgo Operacional y posteriormente asumí el reto de

conformar la Gerencia General de Administración Integral de Riesgos, de acuerdo a lo exigido por nuestro órgano regulador, Sudeban.

- ¿Cuál ha sido su principal aporte al BT?

-En esta etapa en la institución, me siento como si nunca me hubiese ido, por lo que con mucho cariño continué aportando mi experiencia, apoyo y entusiasmo, siempre apostando al crecimiento del banco.

- ¿Cuál de los desafíos que se le han presentado en la institución, ha sido el más significativo?

-El más importante ha sido "mapear" si cabe el término, al área de Tecnología en un mes, dada la magnitud y especialización de sus integrantes, lo que fue de muy alto impacto para el banco. La tecnología está presente hasta en lo más mínimo, por lo que la prestación del servicio al cliente, tanto externo como interno, representa un desafío diario y constante.

- ¿Cómo ha sido la evolución del BT desde el área que usted dirige?

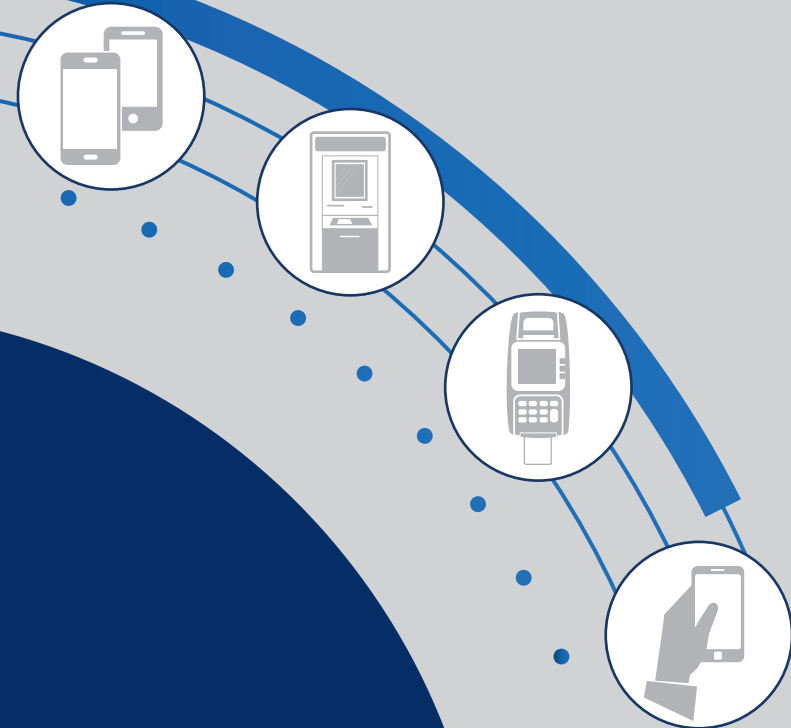
-El progreso es favorable, de punta y con gran capacidad para soportar el crecimiento significativo que ha tenido. Adicionalmente, se le agrega el talento humano de alto valor con el que contamos.

- ¿Su equipo tiene nuevos proyectos en marcha?

-Hay un portafolio de proyectos interesantísimo que nos va a posicionar competitivamente con el resto de la banca. Estos vienen acompañados de las instrucciones de nuestros órganos reguladores que garantizan la operatividad del banco y están perfectamente alineados a la economía digital impulsada desde el Gobierno Nacional.

- ¿Qué aprendizaje le ha dejado ser parte del Banco del Tesoro?

-Muchísimos aprendizajes y grandes reflexiones. Para mí ha sido muy significativo el trabajo en equipo; con constancia, disciplina y dedicación; valores que marcan mi día a día en la institución.



El Banco del Tesoro (BT) ha emprendido una política firme para desarrollar canales electrónicos de innovación, con la finalidad de consolidar la digitalización de la banca.

Actualmente se encuentran en proceso 34 nuevos proyectos de banca digital y optimización administrativa, que se encuentran en constante evaluación por parte de la Gerencia General de Planificación y Presupuesto.

Banco del Tesoro avanza en proyectos de digitalización bancaria

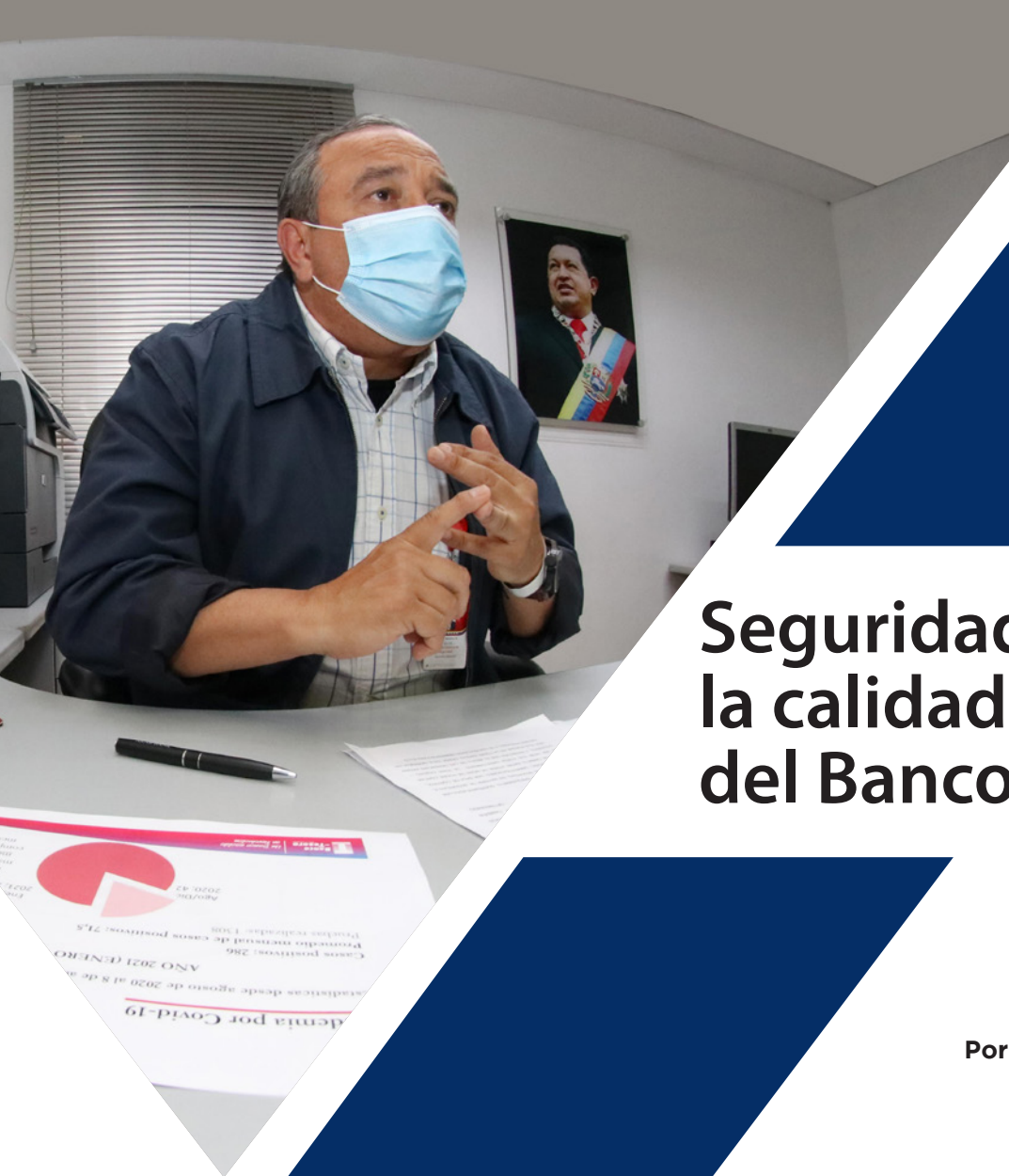
Por: Jean Carlos Quiñones

Con especial énfasis, se acelera todo lo relacionado con los nuevos instrumentos y aplicaciones para consolidar la economía digital en áreas como: cuentas en divisas, sistema de cobro a comercios y herramientas de pago, en cumplimiento con las directrices de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario de Venezuela (Sudeban) y el Banco Central de Venezuela (BCV).

Otros proyectos, están vinculados con optimizar los procesos tecnológicos y administrativos internos de la institución como: la actualización del Centro Alternativo de Datos, mejora a los módulos de Desarrollo de Personal, Nómina, Responsabilidad Social y actualización de la intranet.

La Gerencia General de Planificación y Presupuesto es la encargada de evaluar de manera constante el desarrollo, ejecución, planificación e implantación de todos los proyectos, a fin de garantizar su culminación.





Seguridad impulsa la calidad y servicio del Banco del Tesoro

Por: **Walter Betancourt**

Uno de los propósitos inmediatos que atendió Luis Moisés Medina, al asumir la Gerencia General de Seguridad del Banco del Tesoro (BT) en junio del año 2020, fue dar prioridad a la humanización del rol de los que son llamados a resguardar al talento humano, así como los bienes patrimoniales de la institución y los clientes.

Así lo señaló Medina, quien en poco más de un año de gestión se ha dado a la tarea de realizar abordajes en las oficinas bancarias y las dependencias del banco para enseñar, a través de charlas motivacionales, la filosofía de gestión de acuerdo a su experiencia: Buen trato, cordialidad y servicio, con el objetivo de fortalecer los valores humanistas en la gerencia y en toda la institución.

“Asumí iniciando la pandemia, y empecé a dictar charlas en las que abordamos, entre otros temas, el estigma contra los oficiales de seguridad, vistos como ‘perros bravos’ y no es así, por lo que

empecé a hablar con los empleados, gerentes, personal de las oficinas bancarias y con los clientes para romper el estigma de que en la Gerencia General de Seguridad somos los policías malos. Eso está cambiando”.

Humanista y luchador

En este sentido, Medina recalcó que estos cambios no disminuyen su capacidad de acción.

“Seguimos haciendo nuestras labores de seguridad e investigaciones, a tal punto que en el año 2020 fueron desincorporados 14 funcionarios de la institución, incursos en irregularidades, violaciones del Código de Ética, manejo anómalo de la atención al cliente y desvío de fondos, mientras que este año ya han cesado otros 18 funcionarios del banco.

Cuidado en tiempos de pandemia

El gerente, quien es servidor público que desempeñó trabajos en

Aunado a ello, Medina agregó que se contempla con la Gerencia de Infraestructura, acondicionar recámaras para la comodidad de los servidores públicos que custodian las 24 horas del día, adecuar el terreno que sirve de estacionamiento, culminar la “torre espejo”, ubicada en Barquisimeto, en la que funcionará el Centro de Monitoreo y Sala de Control, Carnetización y la dependencia de Higiene Ocupacional, que atienda a las oficinas bancarias del occidente del país.

el área militar y diplomática, en funciones de Seguridad y Logística, explicó que ejercer durante la pandemia ha sido un reto.

Por ello, instó a una de sus áreas de dependencia, la Gerencia de Línea de Higiene Ocupacional, a que junto a la Gerencia de Responsabilidad Social, aplicara los protocolos de bioseguridad en la institución y atención de los trabajadores afectados, mientras que de la mano de la Gerencia de Comunicaciones y Asuntos Públicos se activaron las campañas de prevención del Covid-19.

“Iniciamos una campaña de conversar con nuestros trabajadores, señalarles la importancia de cumplir con las medidas de bioseguridad, hacerles amistosos llamados de atención, para evitar que se propagara la enfermedad dentro de nuestras dependencias (...) es una cuestión personal de crear conciencia de que si cuidas tu vida cuidas la salud de otros, tenemos que amoldarnos a la coyuntura mundial”, afirmó.

Añadió que, entre los meses de enero y abril del año en curso hubo una tendencia creciente de casos positivos de Covid-19, siendo marzo y abril los picos más altos con 101 registros cada uno. Sin embargo, en mayo las cifras bajaron en un 50%, lo que evidencia que los llamados de alerta y las campañas de prevención han ido calando entre los trabajadores.

Planes y retos

Entre los planes inmediatos, la gerencia seguirá acciones para consolidar el proceso de humanización de la figura del oficial de seguridad, continuar los procesos de formación e intercambio con países que también afrontan bloqueos económicos.



Todos convocados a la Cuadrilla de Paz

El Gerente de Seguridad informó que desde octubre del año pasado se activó la Cuadrilla de Paz del BT (Cupaz), integrado por trabajadores para el resguardo de la institución.

“La Cupaz puede ser integrada por todos los trabajadores del banco y extendiendo la invitación a todas las gerencias para que se unan a este hermoso equipo, que vela por los bienes de la institución, promueve la paz, las buenas acciones y se prepara para ser cada vez mejores ciudadanos”.



Carolina Carreño: Posicionar nuestros servicios digitales es prioridad en oficinas bancarias

Por: Walter Betancourt / Jean Carlos Quiñones

Una de las prioridades que ha asumido la nueva gerente general de Oficinas Bancarias, Carolina Carreño, es consolidar la red de agencias de todo el país, así como dar a conocer las bondades de los productos y servicios electrónicos que actualmente oferta el Banco del Tesoro (BT).

“El público sigue viendo al BT como un banco que sólo se usa para pagar impuestos o hacer depósitos, pero no conocen la gama de servicios nuevos, sobre todo en la banca digital o productos emblemáticos como la Cuenta en Moneda Extranjera Plus, que inició este año con 2.000 cuentas y ya contamos con casi 50.000”, destacó Carreño, licenciada en Administración, con postgrado en Finanzas y más de 20 años de experiencia en la banca, especialmente en el área corporativa y comercial.

Otro de los productos a destacar es Tesoro Comercio Móvil (C2P), que incluye al BT entre los primeros 12 bancos con esta aplicación en operaciones.

Asimismo, se encuentra el punto de venta virtual en alianza con Credicard, siendo el BT el sexto banco del país en implementar este servicio.

Otra de las novedades que se está impulsando es la tarjeta Tesoro Pago Global, que es un instrumento de crédito prepagado en dólares, que se puede usar para pagar compras de bienes y servicios por internet.

- ¿Qué estrategias está impulsando la gerencia que usted dirige para promover estos productos y servicios?

-Estamos trabajando en la capacitación continua, vía online, al personal de nuestra red de oficinas acerca de todos los nuevos productos de la banca digital para que los ofrezcan a la clientela, ya que son muchos los instrumentos que facilitan las operaciones de los cuentahabientes.

Estamos enfocados, como lo indica la presidenta del banco, Eneida Laya Lugo, en cumplir con la orden presidencial de migrar al 100% de la economía digital, siguiendo las instrucciones de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (Sudeban) y es por eso que contamos con una excelente gama de productos y servicios completamente digitales.

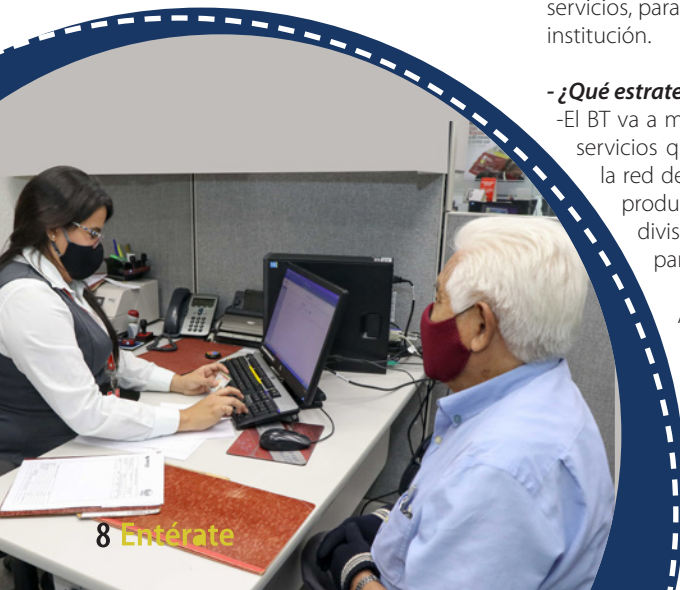
- ¿El uso de la banca digital sustituirá los servicios de las oficinas bancarias?

-No, siempre va a ser importante la red de oficinas bancarias, es la puerta del banco para los clientes, inician las relaciones cliente-banco, se le brinda asesoría y se les ofrecen los servicios, para que prosiga con sus operaciones a través de los canales digitales de nuestra institución.

- ¿Qué estrategias se seguirán para mantener el status en el ranking bancario nacional?

-El BT va a mantener su posición porque estamos enfocados en brindar los productos y servicios que el cliente realmente necesita, también es fundamental la atención que la red de oficinas dispense a los usuarios. Todos los bancos pueden tener diferentes productos, pero el trato hacia el cliente es lo que genera fidelidad (...) el tema de las divisas y la confianza que garanticemos para el cuidado de ese patrimonio es vital para continuar manteniendo la posición del BT en el ranking nacional.

Además, el BT continúa innovando en la banca con nuevos productos y servicios, que aunado a jornadas especiales de atención los fines de semana, colabora para que más personas puedan ser bancarizadas, independientemente de la zona geográfica en que se encuentre, una de las intenciones más importantes que tiene la presidenta del banco, Eneida Laya, es hacer que el BT llegue hasta donde se le necesite, sin importar lo escondido y recóndito que sea.





Orlando Ron:

Optimizar los canales electrónicos ha hecho más competitivo al Banco del Tesoro

Por: Yulifer Gómez

El gerente de Línea de Soporte a Canales de Servicios, Orlando Ron, quien pertenece al Banco del Tesoro (BT) desde hace 9 años, forma parte de un equipo de trabajo que se trazó como meta optimizar los servicios de los canales electrónicos, para hacer cada vez más competitiva la entidad financiera.

Ron, dio sus primeros pasos en la institución en 2012, como Especialista de Banca I, en la Coordinación de Análisis Contable. Fue ascendido a Especialista de Banca II; luego a Coordinador y hoy se desempeña como gerente de Línea de Soporte a Canales de Servicios, con 3 coordinaciones a su cargo.

- ¿De qué se encarga junto a su equipo en el área de soporte de canales?

-Trabajamos con todo lo relacionado a los canales electrónicos: cajeros automáticos (ATM), monitoreo, mantenimiento, reemplazo de partes y piezas, seguimiento de los abastecimientos y la certificación de los sobrantes y faltantes; guarda y custodia de tarjetas de débito, alimentación, jurídicas, internacionales y plus; entrega de las mismas a las oficinas bancarias; puntos de venta (POS) transaccionalidad de TDD, TDD Plus, además de la liquidación diaria a comercios afiliados al BT.

También con Pago Móvil P2P-P2C-C2P, monitoreo, reclamos, liquidación diaria del servicio y los distintos medios de pago que con el tiempo hemos implementado.

- ¿Cuál considera que sea el futuro de los ATM (cajeros automáticos), en vista que todo se está moviendo hacia la vía digital?

-Aunque buscamos digitalizar todos los medios de pago, el efectivo seguirá formando parte de la vida diaria. Muchos aún lo utilizan. Especialmente los pensionados, quienes por un asunto generacional muestran menos confianza por los servicios de banca en línea y prefieren tener acceso a los billetes.

La gran ventaja del ATM es su potencial habilidad para mezclar diferentes tipos de redes como lo son: voz, vídeo y datos. Existen maneras de personalizarlos para ofrecer servicios adicionales.

-El Pago Móvil también es una opción tecnológica muy utilizada. ¿Cree que esta pueda opacar otras formas de intercambio comercial?

-Ya nos estamos habituando a realizar compras electrónicamente, ya sea desde una PC, Tablet o móvil y eso es posible gracias a las plataformas de comercio electrónico.

Existen diferentes dispositivos que se vinculan a un teléfono inteligente y funcionan de la misma forma que un punto de venta, con lo que pueden recibir pagos con tarjetas de débito o crédito, con chip de forma segura. Sin embargo, en el Banco del Tesoro nos empeñamos en ofrecer una diversa gama de productos y servicios.

- ¿Cuál ha sido el reto más grande de afrontar, como profesional del Banco del Tesoro?

-Asumir la Gerencia que dirijo fue una prueba de fuego. Cuando afronté la conducción de los cajeros automáticos (ATM), debí conocer su trayectoria, funcionalidad, debilidades y entender cómo operaban para lograr controlar su operatividad y optimizar su proceso contable. Junto a mi equipo, hemos logrado mantener un importante porcentaje de cajeros operativos.

- ¿Qué aprendizaje le ha dejado formar parte del Banco del Tesoro?

-Además de crecer profesionalmente y tener una cultura en la que los clientes son el pilar, ha sido fundamental formar parte de un equipo de profesionales de los que he aprendido mucho.

Mi trabajo va de la mano con el de mis tres coordinadores y sus grupos de trabajo. Por Análisis Contable, Suhey Tazón; por Administración Transaccional, Wendy Martínez y por Gestión de Canales de Servicios, Larry Cortez.

Además, estamos siempre en contacto con nuestro gerente de Soporte de Operaciones Bancarias, Ovidio Rivas, la directora general de Soporte, Perla Benítez y el Vicepresidente, Ángel Bello, para la verificación de todos los proyectos y procesos en marcha.



Mensajeros motorizados, compañeros a toda prueba

Por: **Ezequiel Perozo**

El Banco del Tesoro tiene activos 22 mensajeros motorizados que día a día recorren las calles de Caracas, con el fin de entregar de forma rápida y segura la correspondencia de las oficinas bancarias o administrativas de la institución.

Conozcamos algunas de sus historias.



Carlos Alvarado
Gerencia General de Crédito
2 años en la institución

Carlos, es mensajero motorizado que ingresó a la institución con todo el compromiso para dejar en alto el nombre del Banco del Tesoro. Es padre de 3 niñas y un niño, a quienes siempre lleva presente durante su día a día.

“Tengo dos años dentro del BT y supe de este trabajo gracias a una publicidad que decía que estaban solicitando empleados para diferentes gerencias, por ello envié mi currículum vía correo electrónico y en menos de tres meses ingresé como mensajero motorizado.

Esta entidad financiera me ha apoyado incondicionalmente en este tiempo, estoy muy agradecido y los considero una gran familia.

En relación a mi trabajo diario recorriendo la ciudad, me esfuerzo por cumplir las normas, pues cada vez que voy en mi moto pienso en mi familia y que no me gustaría que ellos pasaran por un mal momento”.



Wilmaker Contreras
Dirección General de Operaciones Crediticias
3 años en la institución

“Ingresé al Banco del Tesoro en la Gerencia General de Talento Humano, sin embargo, como éramos dos en la misma área, me trasladaron a la Dirección General de Operaciones Crediticias a prestar mi apoyo.

Ser mensajero motorizado acarrea muchos riesgos, pues el andar por las calles de Caracas es un desafío, que implica ser precavidos a la hora de manejar.

Recuerdo una vez que iba saliendo de Edicampo a realizar una entrega de unos documentos y por la imprudencia de un conductor casi nos atropellan a mí y a otro motorizado. Si no fuera porque uno va con cautela, ese día me hubiese ocurrido un accidente.

Sin embargo, me gusta mucho mi trabajo y la dinámica que lo identifica, además el ambiente y mis compañeros son excelentes”.

Así mismo, Wilmaker, quien es padre de una niña de 10 años, manifestó que está agradecido por el apoyo que le ha dado el banco e indicó que su tiempo en la institución ha sido excelente. “Me siento orgulloso de pertenecer a esta gran familia”.



José Iván Sánchez
Gerencia General de Talento Humano
3 años en la institución

Antes de ingresar al Banco del Tesoro, José Iván Sánchez, trabajaba en el área de servicio técnico en un local comercial en Caracas, sin embargo, sus ganas de crecer lo impulsaron a buscar una oportunidad en la institución financiera.

“Recuerdo que luego de entregar mi currículum, la gerente general de Talento Humano, Jesenia Guzmán, fue quien me realizó la entrevista. Después me llamaron para empezar a trabajar”.

Su comienzo fue como un mensajero interno, es decir, no contaba en su momento con una moto y sólo hacía recorridos desde la torre Fórum hasta la principal del Banco del Tesoro.

“Luego de un año laborando, logré obtener mi moto y de una vez solicité mi cambio para mensajero motorizado, pero de la misma gerencia”.

Sánchez, expresó que sus compañeros de trabajo son “extraordinarios y para mí es un honor venir todos los días y aprender cada día más, a mis compañeros colegas les digo que se cuiden y que sean precavidos a la hora de hacer su trabajo”.



Por: Ezequiel Perozo

Conoce los nuevos productos y servicios del Banco del Tesoro

El Banco del Tesoro (BT) se mantiene a la vanguardia en la creación de nuevos productos y servicios para atender las demandas de sus clientes en el área de canales electrónicos.

Conoce los más recientes.

Menudeo en Taquilla

Con este servicio los clientes de la institución financiera pueden comprar y vender divisas.

Los montos de transacción oscilan entre 50 dólares o euros, mínimo, hasta 500 dólares o euros, máximo.

Para hacer la solicitud, es necesario presentar la copia de la cédula de identidad y RIF. La comisión es en bolívares.

Tesoro Pago Global

Es una tarjeta prepagada en divisas que puede utilizarse para la adquisición de bienes y servicios por internet.

Está dirigido a clientes naturales, con un monto mínimo prepagado de 50 dólares, un máximo de 500 dólares y hasta 2.000 dólares mensuales.

Intervención Bancaria BCV

El Banco del Tesoro (BT) dispone del servicio Venta de Divisas por Intervención Cambiaria, una estrategia aplicada por el Banco Central de Venezuela (BCV) para ofrecer divisas (dólares o euros).

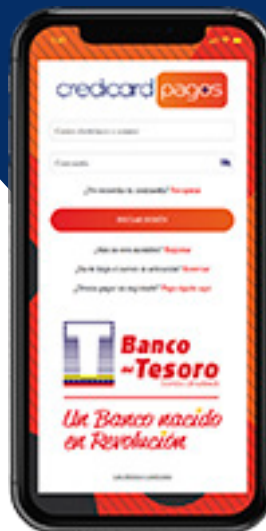
Este servicio le da la opción al cliente de adquirir divisas de manera digital para hacer menudeo en línea, o utilizarlas a través de la Tarjeta de Débito Plus, con la que se pueden hacer compras en bolívares, con respaldo en dólares o euros.

Punto de Pago CrediCard

El Banco del Tesoro (BT) siempre a la vanguardia tecnológica, optimiza sus métodos de pago en alianza con el Consorcio CrediCard e incorpora a su portafolio de servicios un punto de venta digital llamado CrediCard Pagos.

El servicio va dirigido a clientes naturales, jurídicos, firmas personales y entes gubernamentales que posean cuentas con el banco.

Se invita a hacer la solicitud del terminal virtual en cualquiera de nuestras oficinas bancarias.





“¡Venezuela! Todo se puede cuando hay amor, conciencia y unión para cuidar la salud y proteger integralmente a nuestro pueblo. ¡Solo juntos lo haremos posible! ¡Cuidémonos!”.

Presidente de la República, Nicolás Maduro.