

Cara a cara con Juan Carlos Escotet

# PRODUCTO

®

[www.producto.com.ve](http://www.producto.com.ve)  
septiembre 2013 Bs.50

aniversario

GEP  
GRUPO EDITORIAL PRODUCTO



**Lo que usted  
no vió**



# “Venezuela tiene futuro”

**El presidente de la Junta Directiva de Banesco busca la internacionalización de la organización, lo que define como la exportación de la cultura financiera del país. Este banquero es un obsesivo de las nuevas tendencias tecnológicas y gerenciales lo que le ha permitido convertir a la entidad en líder del sistema bancario nacional**

► **Yelitza Izalla Yáñez** [yizalla@producto.com.ve]

**S**u marca personal lleva un nombre: Banesco. Hombre mediático y de comunicaciones, que este año entró en la lista Forbes como el tercer hombre más rico del país. Activo en las redes sociales y confeso seguidor de vanguardias, lo que ha sabido plasmar muy bien en su negocio. “La innovación no es un rayo que cae del cielo, sino que es el resultado de una actitud”, afirma Juan Carlos Escotet, quien se ha convertido en uno de los personajes más notables de la banca venezolana.

En tiempos álgidos ha sabido guardar discreción. Perfil que transforma cuando se trata de trabajo, pues sus destrezas en el sector financiero han catapultado a su banco en el primero del país. Este economista egresado de la Universidad Católica Andrés Bello, acumula 33 años de experiencia en el área bancaria y ha sido presidente del Comité de Mercadeo de la Federación Latinoamericana de Bancos, miembro de la Junta Directiva de Visa Internacional para América Latina y el Caribe y presidente de la Asociación Bancaria de Venezuela hasta hace apenas un año.

Algunos seguramente no lo visualizan en rol de abuelo, pero este lince de las finanzas tiene ocho nietos y confiesa que todo su tiempo libre lo dedica a la familia. Es además un tuitero muy activo, su pasión por las redes sociales la ha llevado a Banesco, tan es así que es el banco con mayor número de seguidores en Twitter en el mundo.

Si algo sabe Escotet con claridad es que un banquero nunca debe ser estático, de hecho es un maratonista disciplinado que nunca pierde ocasión de seguir una carrera. Con esta visión ahora proyecta consolidar la internacionalización de su organización.

**—Usted es economista y un hombre de negocios, ¿cómo ve la actual situación económica del país?**

—Venezuela ha sido, es y seguirá siendo un país de oportunidades. Como cualquier economía en estos tiempos, la nuestra está llena de complejidades y retos. Creo que no hay nadie en el país que no coincida en la necesidad de dar un mayor estímulo al sector productivo, de crear empresas y empleos de calidad, de convertir la renta petrolera en otras rentas. Eso es posible y puede

# JUAN CARLOS ESCOTET



- ★ **Nombre y fecha de nacimiento:** Juan Carlos Escotet Rodríguez. Nació el 23 de julio de 1959.
- ★ **Estado civil:** Casado con María Isabel Alviarez de Escotet. Tenemos 4 hijos y 8 nietos.
- ★ **Formación Académica:** Economista, con un Magister en Ciencias de Gerencia Profesional (Magna Cum Laude) por la Universidad de Miami, Florida.
- ★ **¿Qué hace en su tiempo libre?** Compartir con la familia.
- ★ **Hobbie o afición:** Maratones y deportes acuáticos.
- ★ **Lugar favorito en Venezuela para ir de vacaciones:** Mi lugar favorito en el mundo es Los Roques.
- ★ **Comida favorita:** Disfruto de la comida en compañía de mis afectos, no tengo predilección por un tipo en particular.
- ★ **Artista o música favorita:** Soy muy ecléctico en mis gustos musicales, tengo especial preferencia por la música venezolana. En momentos de fiesta y compartir me gusta la salsa de la época de la Fania.
- ★ **Una película que recomienda:** *Danza con lobos*, dirigida por Kevin Costner.
- ★ **Un libro que esté leyendo o uno que recomienda:** Un libro por el que siento especial afecto, es "El jugador" de Fiódor Dostoyevski, que fue un regalo que me dio mi padre cuando yo era adolescente y me dejó una profunda enseñanza, tanto así que no me gustan los juegos de apuestas, una práctica que considero no es compatible con un banquero.
- ★ **Lugar favorito de Caracas:** Cualquier lugar que tenga vista a El Ávila.
- ★ **Un comercial de TV que recuerde:** El comercial de Testimoniales Banesco, que estuvo en el aire en el 2005 y que mostraba a clientes en distintas regiones de Venezuela.
- ★ **Campaña bancaria que considere que tuvo más impacto:** La campaña "Peces", que lanzamos en el año 1999 para el producto cuenta corriente, tuvo un altísimo grado de recordación; así como la de "El banco de al lado", con la que en el 2004 promocionamos los Planes Banesco.

**“NO HAY NADIE EN EL PAÍS QUE NO COINCIDA EN LA NECESIDAD DE DAR UN MAYOR ESTÍMULO AL SECTOR PRODUCTIVO, DE CREAR EMPRESAS Y EMPLEOS DE CALIDAD, DE CONVERTIR LA RENTA PETROLERA EN OTRAS RENTAS”**



lograrse en un relativo corto plazo. Hay realidades que podrían constituirse en una limitación, pero pueden salvarse.

**—¿Hay futuro?**

—Venezuela tiene futuro y ese futuro es inmenso. Nadie debería dudar sobre esto. Todos los países tienen tiempos mejores que otros. Cada vez que escucho de jóvenes que trabajan en proyectos productivos y sociales de distinto tenor, me doy cuenta

de que este país no ha dejado de ser fuente de un admirable talento humano. Y cuando se tiene gente con potencial las sociedades salen adelante. Vendrán tiempos mejores, en el planeta y en Venezuela.

**—¿Qué tanto afecta la situación económica y política del país a una entidad financiera como Banesco?**

—Banesto hace uso del potencial de crecimiento que le ha permitido el mercado.

En el 2004 teníamos 364 agencias y hoy tenemos 418, somos el banco privado con la mayor red de oficinas en todo el país, lo que implica que en una década hemos crecido 15% en sucursales. Queda claro que sí ha tenido lugar una expansión. El crecimiento no depende sólo de variables exógenas, también las internas pesan. Los ejecutivos que dirigen las empresas tienen mentalidades distintas. Y en ese abanico hay quienes tienen más disposición a crecer y a aprovechar las oportunidades.

**—¿Qué lo motivó a renunciar a la presidencia de la Asociación Bancaria?**

—Lo expliqué en mi carta de renuncia: mis compromisos laborales y profesionales me impidieron seguir adelante. La responsabilidad de dirigir un gremio como la Asociación Bancaria de Venezuela es muy grande y requiere una dedicación especial, que no estaba en capacidad de cumplir a cabalidad. Si hubiese continuado algo se me iba a escapar de las manos, principalmente los planes de crecimiento e inversión de Banesto en Venezuela y las responsabilidades con las instituciones que forman parte de nuestro grupo internacional.

**—¿Cómo fue su relación con Hugo Chávez y cómo fue su último encuentro con él?**

—Estuve reunido con el Presidente Chávez en varias ocasiones, siempre en encuentros relacionados con mi actividad como empresario o como presidente de la Asociación Bancaria. Fueron encuentros públicos, reseñados en la prensa. Como saben quienes lo conocieron, tenía un trato amable con sus invitados, hacia chistes, emitía sus opiniones y también escuchaba. Todas fueron reuniones de trabajo, en las cuales se intercambiaron información y criterios sobre temas relativos a las finanzas del país.

**—¿Qué lo llevó a abrirse paso en otros mercados y en qué consiste el proceso de internacionalización?**

—La decisión de crecer fuera de Venezuela es tan antigua como Banesto.

Desde el primer día teníamos esa aspiración. Traspasar las fronteras es un signo de la época, el fenómeno migratorio ha dejado de ser raro o excepcional. No hay familia que no tenga un miembro viviendo en otra parte, trabajando o estudiando en otros países. Lo que está en movimiento es la población del mundo y a la banca le toca pensar cómo acompañará a las familias, a las empresas, a las mercancías que van de un lugar a otro. No hay alternativa. Corresponde internacionalizarse. Es una realidad.

**—¿Cuál fue el factor que influyó en la escogencia de los países donde han abierto operaciones (Colombia, Puerto Rico, Estados Unidos y República Dominicana)?**

—Iniciamos operaciones en aquellos países donde tenemos oportunidad. Estudiamos el mercado y también evaluamos nuestra capacidad de hacer las cosas bien, tal como ha ocurrido en Venezuela. Invertir en otras naciones es una decisión compleja y que puede tardar años en concretarse. No es algo que se improvise.

**—En un negocio tan competitivo como el de la banca, ¿cuáles son los principios gerenciales que deben guiar el manejo de una organización para mantenerse, sobresalir y evolucionar?**

—Lo primero es hacer las cosas lo mejor posible todos los días y tratar de optimizar los procesos de forma continua. Esa actitud de mejoramiento es lo que construye una relación de confianza con los clientes. En la base de la competencia está la calidad del servicio y es allí donde entra en juego la innovación. El cliente del sector financiero tiene siempre exigencias específicas y particulares, cuando se percata de que las ofertas de una determinada organización destacan, se comunican claramente, generan beneficios reales y se producen con procedimientos de eficiencia, entonces se logra sobresalir y evolucionar.

**—¿Se considera un gerente innovador?**

—Preferiría que otras personas contestaran a esa pregunta. Creo que eso sería más objetivo. Lo que sí puedo decirle es que,

desde finales de los años noventa, estamos de forma sistemática en cualquier estudio de opinión como una empresa innovadora. Es un atributo muy poderoso de nuestra marca. Cuando les piden a las personas que mencionen empresas venezolanas innovadoras, la organización, por lo general, es nombrada de inmediato y cuando le preguntan a qué ideas asocia la marca, lo primero que responden es innovación. En otras palabras, es evidente que en la opinión pública venezolana Banesco es sinónimo de innovación.

**—Es usted un gerente 2.0, continuamente utiliza las redes sociales para comunicarse. ¿Por qué usa estas plataformas?**

—Banesto no puede eludir ser parte de las redes sociales. No tenemos elección, tenemos que estar y de forma activa. Somos una empresa de servicios, por lo tanto, la comunicación con nuestros clientes es parte de nuestra responsabilidad y como ese es un objetivo primordial para nosotros, usamos todos los medios que están a nuestra disposición. Esta actividad nos permite llevar un pulso al minuto de lo que ocurre fuera del banco. Los medios de comunicación digitales tienen una importancia creciente. Allí se desarrollan, cada vez más, los grandes hechos de la opinión pública.

**—¿Cómo ha aplicado esa visión estratégica en el crecimiento de Banesto como entidad financiera?**

—Una forma de contar la historia de Banesto podría ser a través de sus innovaciones. Desde el principio hemos estado creando productos y servicios. Desde los Banco Mercados en 1995, hasta la aplicación que permite armar la carpeta para solicitudes de divisas, son simplemente innumerables las ideas que hemos creado y puesto en marcha.

**—¿Cuáles novedades tecnológicas ha aplicado en la banca?**

—Banesto, siempre a la vanguardia tecnológica, hace más de una década (en 1999) lanzó el Banco Bolsillo. Con ese servicio que fue pionero en su época, pues le permitimos al cliente tener a través de un

buscapersonas la información sobre sus productos financieros, tal como hoy lo hacen con sus *smartphones*.

Más recientemente, fue la primera institución financiera en Venezuela en desarrollar un aplicativo para Banca Móvil, actualmente disponible para las plataformas Android, iOS, Blackberry, Windows Phone y Windows 8, tanto para teléfonos inteligentes, como *tablets*.

Continuamos desarrollando productos y servicios orientados a la tecnología, tendencia que están siendo ampliamente adoptadas e implementadas por las empresas y organizaciones pioneras en el mundo.

**—¿Puede nombrar algunas de esas novedades?**

—Nuestra institución fue el primer banco en Venezuela en desarrollar un esquema de seguridad de sus transacciones en línea 100% dinámico, modelo que otras organizaciones han seguido, permitiendo a sus clientes no tener que recordar una clave para operaciones de transferencia y haciendo las transacciones mucho más seguras. También, contamos con aplicativos como Simulador de Créditos, Buzón de Mensajes, Geolocalización de Agencias y Aliados, entre otros.

**—¿Y en redes sociales?**

—En cuanto a la web 2.0, fuimos pioneros entre los bancos locales en incursionar en redes sociales. Esto nos permitió convertirnos en el banco con mayor número de seguidores en el mundo en Twitter. Adicionalmente, Banesto fue el primer banco en Venezuela en ofrecer a sus clientes servicios de información de productos a través de Vidrios Inteligentes y de una Promotora Virtual en las agencias.

**—¿Cómo se está en la vanguardia?**

—Estar a la vanguardia tecnológica no es un estado al que se llega, es un camino constante que nunca acaba. Considero que la tecnología es una pieza clave y fundamental. Para ello, constantemente en el banco nos retamos a pensar más allá de la tendencia actual, a investigar, diseñar nuevos mecanismos y formas óptimas de hacer las cosas. Como parte de nuestra

**“EN LA BASE DE LA COMPETENCIA ESTÁ LA CALIDAD DEL SERVICIO Y ES ALLÍ DONDE ENTRA EN JUEGO LA INNOVACIÓN”**

evolución vanguardista, el área de tecnología de Banesco cuenta con un grupo de personas únicamente dedicadas a explorar nuevas tendencias y al desarrollo de prototipos funcionales.

—**¿Cómo visualiza el futuro de Banesco?**

—**¿Cuáles son los retos y metas?**

—Banesco está ahora mismo en un proceso de consolidar su internacionalización, que en realidad es la exportación de una cultura financiera venezolana. Este proceso seguramente será decisivo para adoptar

una cultura global en los próximos años. En lo inmediato tenemos el reto de hacer que nuestras operaciones se consoliden en los distintos países donde tenemos presencia.

—**—¿Y su planes en el país?**

—En Venezuela, que es el centro y núcleo fundador seguimos empeñados, y así vislumbramos nuestro futuro durante los próximos años, en ser una organización que atiende a las necesidades de una población que quiere progresar, encontrar

paz y bienestar. Nosotros hemos definido y defendido un criterio que es esencial: nuestra función es la intermediación financiera. Queremos continuar siendo el banco líder en el otorgamiento de créditos para vivienda y para fines productivos. Deseamos que la Banca Comunitaria Banesco beneficie con su acción a un mayor número de familias; eso si se quiere es una misión. En los próximos años queremos que nuestra contribución al bienestar económico y social de Venezuela sea mayor. ■



**“ESTAR A LA VANGUARDIA TECNOLÓGICA NO ES UN ESTADO AL QUE SE LLEGA, ES UN CAMINO CONSTANTE**

**QUE NUNCA ACABA. LA TECNOLOGÍA ES UNA PIEZA CLAVE Y FUNDAMENTAL”**