

Cerca de 60 carreras requieren de una tarjeta profesional_ P16-17

Camilo Camargo, rector de Los Nogales, habla sobre el modelo para ser líder en Sapiens_ P18

Hasta 15% puede subir el salario de un profesional si realiza un MBA_ P19



ALTA GERENCIA

MIÉRCOLES 16 DE OCTUBRE DE 2019

P13

BANCOS

Habilidades blandas para el sector financiero

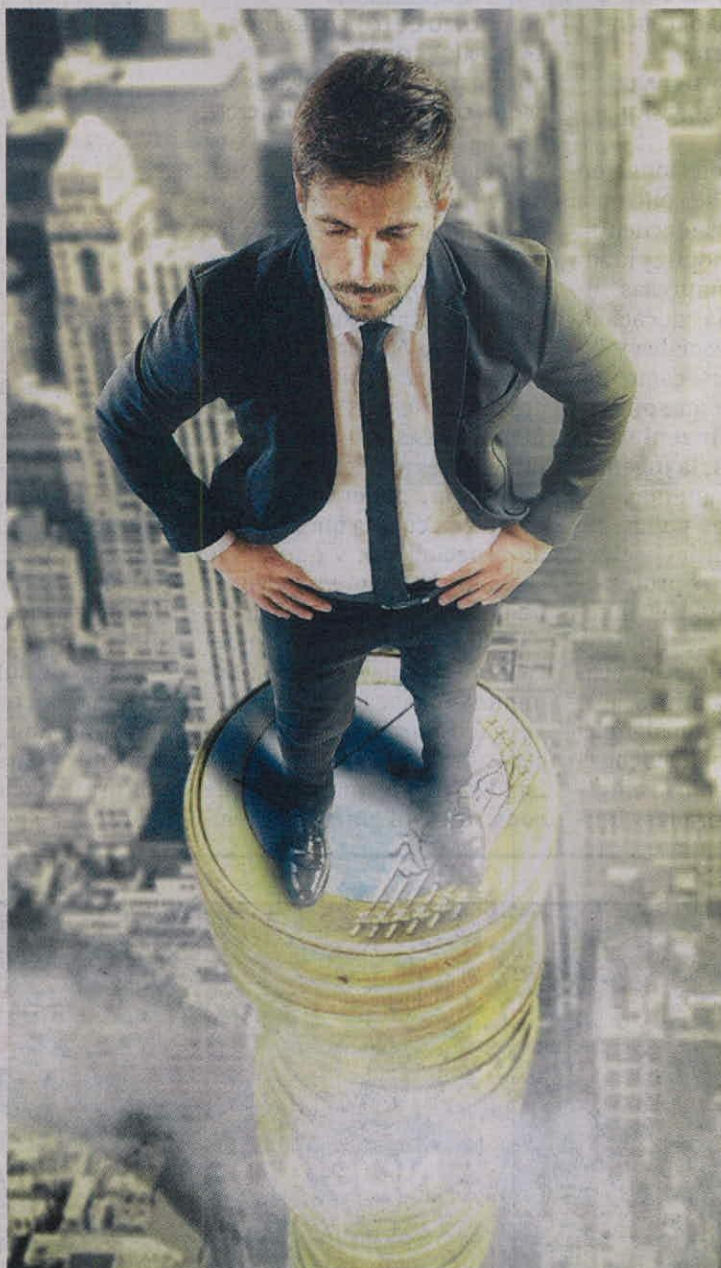
ENTENDER CASO A CASO LAS CIRCUNSTANCIAS PARTICULARES DEL NO PAGO REQUIERE DEL DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS Y POR ESTO DEBEMOS ENFOCARNOS EN POTENCIAR ESTAS DESTREZAS.

Cada día más las habilidades blandas alrededor de la comunicación, liderazgo y relacionamiento se posicionan como un eje transversal que determina el crecimiento de los negocios. Hoy, una de las palabras clave del mundo de los negocios es la confianza. Establecer confianza en un mundo donde la tecnología y los negocios avanzan a velocidades desorbitantes, se ha convertido en un verdadero reto que poco a poco los grandes empresarios han comprendido.

Recientemente la *Superintendencia Financiera* se pronunció y reiteró su llamado a los actores de la industria, respecto de la relevancia de construir relaciones de confianza que apalanquen el crecimiento del sistema, al prohibir el contacto con los usuarios en días festivos y horarios no laborales.

Si bien esto parece ser una norma más en el marco de la vigilancia del sistema, hay un trasfondo en la misma, y es en este punto donde se abre un contexto más amplio. Es de conocimiento general que la recopilación y análisis de datos son una mina de oro y que las entidades que no están empleando el estudio de los mismos están perdiendo una importante ventaja competitiva. Sin embargo, ahora la mirada debe redirigirse a utilizar los datos para mejorar y realzar la dignidad humana.

Un sector particularmente sensible al uso de los datos es la banca toda vez que ser calificado por el sistema financiero como un buen o mal deudor, sin lugar a dudas, tiene una repercusión en cómo una persona puede desarrollar su proyecto



123RF

de vida. Es acá donde se encuentra la habilidad de buscar a través de los datos el enganche de los ciudadanos con un sistema en ocasiones y por años catalogado como excluyente.

Hoy, actores relevantes de esta cadena de valor como las empresas dedicadas a la recuperación de cartera, juegan un papel fundamental en la socie-

dad, sobre ellas recae la responsabilidad de reincorporar a las personas al sistema financiero. Más que hacer una tras otra llamada, las empresas de este sector estamos llamadas a realizar un acompañamiento y entender el contexto de cada individuo. En el *Grupo ARS Internacional* partimos de la base de que nadie se endeuda

por voluntad propia, y eso nos ha llevado a reincorporar a ciudadanos en Latinoamérica al sistema.

Entender caso a caso las circunstancias particulares del no pago requiere del desarrollo de habilidades blandas y por esto debemos enfocarnos en desarrollar estas destrezas, no solo para humanizar el proceso de recuperación, sino para generar confianza hacia el consumidor y respetar su difícil situación económica. No en vano, se han realizado estudios que permiten identificar que 94% de los funcionarios encargados del recaudo, entre agosto y abril de 2019, ha recibido capacitación en estos asuntos.

Es así como la fórmula entre gente y tecnología, se convierte en éxito. Bien lo señalaba el Superintendente Financiero en el 15 Congreso de Crédito y Cobranza, los canales tradicionales para contactar a los clientes morosos son ahora los menos efectivos para obtener los pagos. En este sentido, la industria debe apoyarse en las nuevas tecnologías para realizar el recaudo de una manera más cercana y amigable posible con sus clientes.

El conocimiento profundo del deudor y el planteamiento de una alternativa de pago que se adecue mejor a la realidad del cliente son estrategias necesarias para generar un plan de pago exitoso que a su vez permita el adelanto de una industria motor de desarrollo social y económico. El nuevo norte de las compañías de refinanciamiento es un enfoque humano encaminado a reincorporar a las personas al sistema financiero.



RONALD NANKERVIS
Presidente de ARS Internacional