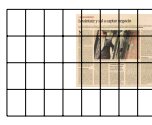
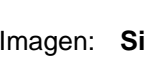
		Tirada: 75.243	Sección: -	
		Difusión: 46.736 (O.J.D)	Espacio (Cm_2): 657	
Nacional	Suplem. Semanal	Audiencia: 163.576 (E.G.M)	Valor (€): 7.546,30	
Semanal		07/06/2008	Valor Pág. (€): 10.000,00	
			Página: 21	Imagen: Si

→ EMPLEADOS DE BANCA

Levántate y sal a captar negocio

La crisis inmobiliaria les ha cambiado el trabajo. Antes, el empleado de banca se sentaba a esperar a que entraran los clientes a pedir préstamos hipotecarios. Ahora tiene que conseguir inversores y perseguir la morosidad. En definitiva, debe ir tras el cliente. **Por Soledad Valle**

No es que se les hubiera olvidado, pero dejar la oficina para salir a la calle en busca de clientes no había sido la máxima prioridad del sector financiero español en los últimos años. La actividad de bancos y cajas de ahorros estaba hasta ayer muy centrada en la concesión de préstamos hipotecarios, y los clientes entraban por la puerta sin esfuerzo. Ahora no lo hacen, y no sólo porque la banca ya no preste con facilidad un dinero que, además, se ha hecho escaso, sino porque la crisis ha impuesto nuevas reglas.

"Hoy las entidades están reforzando su área de tesorería y mercado de capitales. Han potenciado su actividad en banca privada y su negocio con las empresas tiende hacia compañías de 12 millones de euros para arriba y no tanto a pymes. Quieren captar capital y evitan el cliente peligroso", señala Noelia de Lucas, responsable en Madrid de la consultora de selección especializada Hays. Este objetivo del sector financiero español se traduce en un importante cambio en la actividad del empleado de banca. "Hasta ahora no se les había exigido movimiento, porque los resultados estaban ahí, pero ahora tienen que ir a por ellos". Así habla Daniel Primo, socio director de la consultora Tatum.

Formar a medida de la crisis

Esta compañía desarrolla programas de formación a medida para bancos y cajas de ahorros. La temática estrella de sus últimos cursos está relacionada con las buenas prácticas comerciales. "Las entidades ven fundamental mejorar la eficiencia de la red comercial, para conseguir a profesionales más proactivos y eficientes", reitera Primo. Sus dos programas —el *Modelo integrar de gestión de oficinas* y *Los talleres de gestión de cartera*— han sido contratados por seis cajas de ahorros en lo que va de año, en algunos



El trabajador de una entidad financiera tiene que salir más a la calle en busca de clientes./AE

casos para impartirlos en toda su red de oficinas y, en otros, sólo para las sucursales de su área de expansión. En Tatum también han desarrollado programas de temática coyuntural, como el curso de captación de pasivo.

Francés Ventura, director de selección e integración de La Caixa, tiene claro el panorama: "La situación actual es una oportunidad para el desarrollo y la consolidación del oficio bancario. El 48% de nuestra plantilla tiene menos de 35 años, y no ha vivido, desde su posición en una entidad financiera, una situación de crisis. El ciclo actual requiere de una mayor atención en la negociación de las operaciones y de una mayor creatividad en el ofrecimiento de soluciones financieras y en la gestión global del cliente". En Banco Popular también

El incremento de la morosidad, un 0,2% de enero a marzo, obliga a los profesionales a perseguir los impagos

están de acuerdo con la necesidad de poner el acento en el perfil comercial del actual empleado de banca y destacan la necesidad que tiene este profesional de conocer con detalle la cartera de productos. Pero estas habilidades hay que aprenderlas y requieren un cambio de mentalidad entre los empleados que las entidades financieras ven de vital importancia.

En la escuela de negocios internacional ESCP-EAP han puesto en mar-

cha un máster especializado en finanzas, *ad hoc* para la situación de crisis económica. El programa está dirigido a futuros directivos que, según explican en los detalles del curso "deberán encarar la fuerte desaceleración económica derivada de la crisis crediticia internacional, la subida de los tipos de interés y unos niveles mínimos de confianza ante el aumento del desempleo y la creciente inflación". Olga Alonso, directora de programas ejecutivo de ESCP-EAP, destaca la necesidad actual de que los empleados de banca comercial tengan una mayor formación financiera para ser capaces de ofrecer un asesoramiento más global. "Es necesario formarles en un mayor conocimiento de todos los productos de inversión y ahorro de que dispone su entidad y el mercado, pues la

época de las hipotecas ya ha pasado".

Para algunas entidades financieras esta realidad resulta mucho más patente. Es el caso de las cajas de ahorros, cuyo momento de expansión ha coincidido con el *boom* hipotecario, y que abrieron nuevas oficinas con una cola de clientes ya en la puerta. Algunos directores de estas sucursales, que prefieren no dar sus nombres, señalan que ahora, desde la dirección de zona, les piden de manera periódica una relación de las visitas que realizan a sus clientes, con el objetivo de mantenerlos activos. Pero los que están viviendo la crisis de las hipotecas con mayor virulencia son las sucursales bancarias que han abierto a las afueras de las ciudades al calor de promociones inmobiliarias. "Estas oficinas están sufriendo. No hay negocio y les pesa la morosidad por promociones que no se han vendido", apunta Noelia de Lucas, de Hays.

Gestión de impagos

Los empleados aquí, además, tienen que aprender otra parte del negocio: gestionar los impagos. El índice de morosidad del conjunto de las entidades de crédito en el mes de marzo fue del 1,2%, lo que supone un incremento de 0,2% respecto a enero de este año. Así, la persecución de los morosos, antes reservada de manera exclusiva a las unidades de riesgo de las entidades, la están realizando en las oficinas. En algunos casos, en cuanto pasa un día en la demora de un préstamo deben llamar al cliente y advertirle de su falta, pues al transcurrir tres meses desde el inicio del impago, las entidades tienen que dotarlo, lo que significa que deben inmovilizar parte de sus recursos, de su dinero líquido, ya de por sí bastante escaso en estos tiempos. Así que hoy el empleado de banca tiene que desarrollar habilidades de cobrador de frac, entre otras novedades.