

BOLETÍN INFORMATIVO ACCIONISTAS

EL COVID-19 Y SUS EFECTOS EN LA ECONOMIA MUNDIAL Y LOS RIESGOS IMPLICITOS: ROL DEL BANCO DEL AUSTRO S.A.



El COVID-19 tendrá serias repercusiones en la economía mundial y ha impactado en todos los negocios. En la gran mayoría de los países se han presentado cuarentenas masivas, cierres comerciales obligatorios a gran escala, decenas de empleados enfermos, despidos e interrupción masiva de la cadena de suministro, e incluso la discontinuidad del negocio. Por lo anterior, una de las preguntas que se hacen los empresarios, es ¿por qué la pandemia no fue considerada como un riesgo por las organizaciones? La respuesta, ni al más previsorio empresario a nivel mundial, se le ocurrió que algo tan devastador nos podría suceder.

Esta pandemia está haciendo más que quitar vidas, está destruyendo la economía y hundiendo los mercados, financiero y de valores. Tiene un grupo de voraces ramificaciones que apuntan a los equipos de cumplimiento de delitos financieros, para tratar de infectar física, financiera y virtualmente a estos departamentos.

La emergencia internacional derivada por el COVID-19, ha encendido las alertas del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), por lo que este organismo hizo un llamado a las naciones a fortalecer sus esquemas de prevención y lucha del lavado de dinero y financiamiento al terrorismo en línea con sus 40 recomendaciones.

El GAFI exhorta a las instituciones financieras a tomar las medidas necesarias para no retrasar los apoyos a organizaciones sin fines de lucro, que luchan contra la pandemia; sin embargo, existen grupos delictivos a nivel mundial que, amparados en este tipo de organizaciones, pretenden legitimar capitales ilícitos. Existen estafas por inversiones fraudulentas, tráfico de medicamentos falsos o el robo de información mediante correos electrónicos.

Según las predicciones del GAFI, es posible que aumenten los delitos cibernéticos, maliciosos o fraudulentos; la recaudación de fondos para organizaciones benéficas falsas; estafas médicas dirigidas a víctimas inocentes y que los delincuentes intenten beneficiarse de la pandemia, explotando a las personas que necesitan atención urgente.

Con estos antecedentes para nada alentadores, la Unidad de Cumplimiento de nuestro Banco, ha puesto especial cuidado con los análisis de aquellas transacciones que pudieran contaminar a la entidad, sea por medio de depósitos fraccionados o vía transferencias internacionales. El objetivo primordial, minimizar el riesgo con este tipo de transacciones y confirmar que las mismas, respondan siempre al propósito de la actividad económica declarada por los clientes en el Banco y su comportamiento.

Especial cuidado se tiene con aquellas transacciones que, de una u otra manera, se encuadren en las señales de alerta informadas por el GAFI, pues un daño reputacional para el Banco o cualquier institución financiera del país, podría ser letal. Una verdadera gestión basada en riesgos, implica tener un olfato muy fino para determinar cualquier indicio que haga suponer que estamos ante la posibilidad de lidiar con delincuentes que, sin escrúpulo alguno y amparados en un estado de emergencia mundial, traten de engañar al país y producto de ello, tratar de ingresar sus recursos al Banco, sin una satisfactoria gestión que haga suponer una razonabilidad en el origen de los recursos.

BANCO DEL AUSTRO EMPEÑADO EN BRINDAR MEJORES SERVICIOS A NUESTROS CLIENTES A IMPLEMENTADO LOS SIGUIENTES PRODUCTOS:



APLICACIÓN MOVIL AUSTRO DIGITAL

Sponsor: Gerente de Productos y Servicios / Priscila Serrano
La aplicación móvil Austro Digital, ofrece la posibilidad de solicitar un abanico de productos y servicios financieros que dan comodidad, rapidez y accesibilidad inmediata a nuestros clientes.

Alcance a la Fecha

- > Apertura de Cuenta de Ahorros Digital.
- > Emisión digital de Certificados de Cuenta Activa
- > Emisión digital de Certificados de Saldos promedio.

Beneficios

- > Posicionamiento como Banco Digital.
- > Activar un nuevo canal de servicio para que los clientes administren y generen nuevos productos mediante una experiencia digital.
- > Alcanzar las metas de captación establecidas.
- > Apertura de cuenta y obtención de certificados de una manera fácil, rápida y segura.
- > Ahorro de tiempo; brindando la posibilidad de acceder a los servicios a través de un teléfono evitando a los usuarios que tengan que desplazarse al banco.
- > Acceso a los productos e información en cuestión de segundos.

Áreas Ejecutantes

- > Productos y Servicios
- > Oficina de Administración de Proyectos

- > Negocios
- > Finanzas
- > Operaciones
- > Legal
- > Riesgo Integral
- > Organización y Procesos
- > Tecnología de la Información
- > Seguridad de la Información
- > Mercadeo

BOTÓN DE PAGOS ADQUIRENTE

Sponsor: Gerente Nacional de Tarjetas / Alvaro Calvache

El Banco del Austro con la finalidad de ofrecer más y mejores servicios a los clientes, creó una solución de comercio electrónico que permite tanto a los clientes como a los comercios afiliados realizar el pago de transacciones seguras en línea a través de las tarjetas de débito, crédito de las marcas VISA, MasterCard propias y de otras instituciones financieras.

Alcance

- > Implementar una pasarela de pagos multi marca.
- > Implementar una solución de autenticación adquirente con la finalidad de ofrecer un canal seguro para las transacciones de comercio electrónico.
- > Obtener la certificación con VISA y Mastercard como Banco procesador de transacciones electrónicas.

Beneficios

- > Botón de pagos es una herramienta que puede ser instalada en el sitio web del comercio para habilitar los pagos en internet de una forma rápida y sencilla.
- > Absoluta confianza al momento de ejecutar transacciones mediante comercio electrónico.
- > Incrementar el negocio de Adquierecia al participar del e-commerce que realicen nuestros establecimientos afiliados.
- > Con el botón de pagos estático en una página web, se logró generar el botón de pagos dinámico que permite que nuestros establecimientos realicen sus cobros a través de mensajes texto, mail o WhatsApp.

Áreas Involucradas:

- > Tarjetas de crédito
- > Oficina de Administración de Proyectos
- > Organización y Procesos
- > Tecnología de la Información
- > Seguridad de la Información

RESILIENCIA Y COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL



La Resiliencia es la capacidad que tienen las personas o las empresas para afrontar momentos de adversidad y adaptarse rápidamente a los cambios, que como consecuencia se dan dentro de esos períodos de inestabilidad.

Es importante resaltar que no se trata de sobrevivir y tampoco de resistir; va más allá, se trata de aprovechar positivamente la experiencia estresante, para obtener un beneficio que no estaba planeado, pero que en el momento se convierte en una oportunidad para crear soluciones de beneficio individual (persona o empresa), que posteriormente al ser replicados se pueden llegar a convertir en estándares de desempeño colectivo.

Desde la perspectiva humana, construir el éxito en contextos de inestabilidad es algo más que un reto, constituye la verdadera esencia de la salud mental; a través del desarrollo de psicología positiva y con un alto fortalecimiento de la inteligencia emocional. El individuo logra controlar e incluso superar los eventos o traumas estresantes, convirtiéndolos en oportunidades reales de crecimiento y desarrollo; siendo casi inmunes a la inestabilidad que se vive.

Las respuestas a las adversidades, son simplemente decisiones que se toman, en los denominados momentos de la verdad, que permiten desarrollar nuestro potencial y nuestro talento; En contextos de verdaderas crisis inclusive permiten auto-descubrir el potencial y el talento que tenemos, pero del cual no estamos conscientes, hasta que tenemos necesidades reales y riesgos potenciales que debemos superar; por supuesto si así lo decidimos.

La decisión de afrontar estos contextos de inestabilidad, simplemente libera el potencial y el talento que ya poseemos; siendo la principal causa de la creatividad y la innovación; utilizados como medios para crear soluciones que permitan superar los desequilibrios que afrontamos. Desde la perspectiva empresarial sucede exactamente lo mismo; las crisis empresariales o los desequilibrios económicos y competitivos que se dan en el medio empresarial, pueden ser afrontados solamente a través de la utilización de la creatividad y la innovación.

Si relacionamos ambas perspectivas, la humana y la empresarial, es fácil comprender que la Resiliencia empresarial es consecuencia de la aplicación de la Resiliencia humana, puesto que las organizaciones son administradas por personas y la organización por sí misma nunca podría aplicar los principios de la Resiliencia. Siendo en este caso la Resiliencia una de las principales competencias de los líderes de la actualidad.

Los ambientes competitivos en los que los profesionales y las empresas nos desenvolvemos cada día, están llenos de retos visibles y oportunidades invisibles; Comúnmente nos preparamos para afrontar esos retos, pero difícilmente lo hacemos para descubrir las oportunidades.

La inestabilidad desarrolla un instinto de competitividad; Competitividad en el buen sentido de la palabra, aún con nosotros mismos, y por qué no, contra nosotros mismos; Competitividad fundamentada en afrontar, superar y aprovechar para beneficio propio las desviaciones entre lo planeado y los cambios que nos obliga hacer el ambiente externo.

La Gestión del Talento Humano es una decisión, y se puede dar por dos grandes motivos; el primero de ellos es como parte de un proceso de desarrollo planeado, que responde a nuestros intereses y gustos, es un proceso ambicioso que incluye retos para alcanzar metas y objetivos; El segundo motivo es como parte fundamental de la Resiliencia como proceso, para recuperarse de las situaciones difíciles que vivimos como consecuencia de los cambios que se dan abruptamente en nuestro entorno.

La Resiliencia nos obliga a desarrollar recursos para afrontar la incertidumbre que ocasiona la experiencia estresante. Estos recursos no son más que el potencial convertido en talento. Es el conjunto de atributos y habilidades innatas que poseemos y que no habíamos tenido necesidad de utilizar y/o desarrolla.

Todos los seres humanos tenemos la capacidad para ser Resilientes, pero no todos tomamos la decisión de serlo; la mayoría de nosotros desistimos o huimos en los momentos de la verdad, ante una situación estresante; Algunos otros RESISTIMOS pero no necesariamente superamos el momento (lo cual no es Resiliencia); Algunos pocos decidimos ser Resilientes y vivimos la experiencia como tal.

La Resiliencia es un tema actitudinal, no es aptitudinal; Si vemos a nuestro alrededor, en nuestra propia familia, vecindario, empresa, sociedad en general, o cualquier grupo de personas, encontraremos a pocas personas que han logrado superar la adversidad, como, por ejemplo; enfermedades terminales; desempleo, desintegración familiar; etc. Y que a pesar de esas grandes adversidades logran salir adelante e inclusive desarrollar un mejor futuro. Las competencias aptitudinales, consecuencia del conocimiento y la experiencia que las personas poseen, no comprenden la esencia de la Resiliencia, pero si pueden ser un buen complemento o punto de referencia para desarrollarla.

La Resiliencia también es consecuencia del proceso de revertir el temor que sentimos como seres humanos, cuando nos encontramos en situaciones de alto riesgo; En momentos o situaciones en las que decidimos no darnos por vencidos y decidimos que el temor simplemente se convertirá en nuestra fuente de energía.

Es importante recalcar que la Resiliencia no es un proceso planeado, es un Plan que surge dentro del proceso de inestabilidad; Es una característica actitudinal que solamente los valientes desarrollan.

Pete Wilson escribió el libro denominado "PLAN B" aunque su teoría no está fundamentada en los principios de la Resiliencia, describe muy bien su significado a través de encontrar la necesidad de definir una segunda alternativa para nuestra vida; sobreponiéndonos a los sentimientos de crisis, pánico, miedo o exceso de control; así como explorar la relación entre los sueños frustrados y la verdadera transformación (aunque el libro tiene un enfoque espiritual, los ejemplos, las anécdotas y la forma del escrito, reflejan con mucha precisión la aplicación de la Resiliencia, como medio para desarrollar la felicidad del ser humano).

Esta analogía del Plan B, de Pete Wilson; También aplica empresarialmente; El Plan B, es consecuencia de la Resiliencia aplicada, y puede ser definida como el ajuste que se da a los Planes Estratégicos, cuando el medio ambiente empresarial nos obliga a redefinirlos antes de cumplirlos. Aquellos ajustes que los Planes necesitan como consecuencia de la evolución de las necesidades y deseos de los clientes, y/o de la evolución de las tendencias tecnológicas y/o de cualquier modificación que surja en el ambiente externo; pueden ser considerados como una oportunidad para aplicar la Resiliencia.

En conclusión; Desde la perspectiva Humana y desde la perspectiva Empresarial, la Resiliencia es una habilidad que genera mucho valor para ser competitivo; no podemos estar seguros de cuándo vamos a tener que utilizarla, pero si podemos prever y prepararnos para utilizarla, tarde o temprano tendremos que tomar la decisión de diseñar y desarrollar nuestro PLAN B, por medio de la Gestión del Talento; a través de la Resiliencia aplicada.

*Haroldo Eduardo Herrera Monterroso
Coach en Gestión del Talento Humano - Guatemala*

CURSOS DISPONIBLES PARA ACCIONISTAS:

- > Manual buen gobierno corporativo 2019
- > Código de ética 2019
- > Como dirigir reuniones eficaces en la empresa
- > Cursos de crédito 1 y 2
- > curso de inducción general
- > Curso de riesgo operativo
- > Curso de seguridad y salud ocupacional
- > Formar un equipo de alto rendimiento
- > Habilidades comunicativas para la resolución de conflictos
- > Inducción prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos
- > líneas de negocio
- > Productos y servicios
- > Riesgos psicosociales
- > Seguridad de la información

- > A continuación el link de la plataforma de educación virtual:

<https://campus.bancodelaustro.com>

- > Cómo ingresar a la plataforma:

https://prezi.com/bb_sgaiy2tby/campus-bda/?utm_campaign=share&utm_medium=copy