

TELERED

# TALENTO HUMANO Y TECNOLOGÍA IMPULSA LA NUEVA ERA DE SERVICIOS BANCARIOS

LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE TELERED EVOLUCIONA SEGÚN LAS NECESIDADES DE LA INDUSTRIA, CENTRÁNDOSE EN LA TECNOLOGÍA, LA EXCELENCIA OPERATIVA Y LA MEJORA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y DEL USUARIO.



Alexander Acosta destaca la solidez e innovación de la compañía.

Se erige la principal autopista transaccional de Panamá, ha sido uno de los grandes logros de Telered, firma que en 1990 cimentó las bases de una operación que, en la actualidad, ha permitido lograr la bancarización de la mitad de la población panameña.

Como resultado de esa visión, gracias a la red, 2.3 millones de personas ahora tienen acceso a servicios financieros las 24 horas, los siete días de la semana y la posibilidad de realizar pagos, recargos, envíos de giros a todo el territorio nacional, además de realizar compras en comercios y pagos en línea.

Todo esto gracias a la visión de 10 instituciones financieras que, junto a IBM de Panamá que es ahora GBM, crearon y unieron en una sola red, los cajeros automáticos de cada banco para que compartieran la plataforma que denominaron Sistema Clave, con el que inició una nueva era para los servicios bancarios.

Hoy en día, la red está conformada por más de 2,200 cajeros y 36 instituciones financieras afiliadas en el territorio nacional.

Alexander Acosta, Vicepresidente Ejecutivo y CEO de Telered, explicó que el talento humano y la tecnología son los factores que los han consolidado como una

## LINEA DEL TIEMPO DE TELERED

1990

Se constituye Telered S.A. y se crea la red de Sistema Clave.

1991

Se establece Sistema Clave.

1993

Telered se afilia a NACHA (Asociación Nacional de Cámara de Compensación Automatizada) y a redes Visa y Mastercard.

1998

Se lanza ACH Directo.



De izquierda a derecha (de pie): Joaquín Tribaldos, Vicepresidente de Finanzas y Servicios Corporativos; Michelé Carrascosa, Directora de Experiencia del Cliente; Alexander Acosta, CEO y Vicepresidente Ejecutivo; Gabriel Mercedino, Vicepresidente de Tecnología y Transformación.

empresa sólida e innovadora. "Hemos desarrollado una estructura organizativa que ha evolucionado con las necesidades de la industria, centrándose en la tecnología, la excelencia operativa y la mejora de la experiencia del cliente y del usuario", señaló.

En este contexto, agregó, "nuestros colaboradores que se refieren a sí mismos como 'Telers', prosperan gracias al enfoque de la empresa en la innovación y la mejora continua. La cultura organizacional la podemos ver reflejada en una permanencia promedio de los empleados de ocho años".

Telered también posee una infraestructura soportada por tecnología de punta con la capacidad y velocidad necesarias para implementar nuevas aplicaciones que generen economía de escala a sus miembros.

Acosta destacó que a través del tiempo se han centrado en mejorar la propuesta de valor del Sistema Clave mediante la identificación de funcionalidades relevantes para cada jugador (emisores, adquirentes, co-

mercios, tarjetahabientes) y en la implementación del rol integrado en línea, una infraestructura moderna y flexible que consolide en una plataforma todas las funciones de pagos y transferencias interbancarias.

### EQUILIBRIO

Los principales accionistas de Telered son a su vez los principales actores del sistema bancario local, manteniendo una importante participación de mercado y liderazgo en los segmentos de crédito comercial, de consumo e hipotecario. "Esto otorga a Telered una base de clientes estable y potencial para generar ingresos significativos", indicó el líder de la compañía.

La Junta Directiva de la empresa ha mantenido siempre desde sus inicios un equilibrio al buscar en todo momento el bien común de la red y del sistema bancario. El Sistema Clave se creó en octubre de 1991, después de la invasión de Estados Unidos al país, en un periodo de reconstrucción.



### Sus fundadores

Con la visión de establecer en Panamá una plataforma tecnológica que permitiera el intercambio de fondos de manera electrónica, hace 30 años los inversionistas crearon el equipo encargado de buscar nuevas tecnologías y el desarrollo de servicios únicos para conectar a personas y empresas con el mejor electrolítico de sus transacciones.



1999

Red de Sistema Clave alcanza 250 cajeros automáticos y más de 180.000 usuarios. Se creó y puso en marcha PID, anteriormente CPF.

2001

Se expandió la red de Sistema Clave a todas las provincias de Panamá.

2003

Comenzó a ofrecer en ACH el servicio de recibir pagos de pensiones y jubilaciones de agencias federales en EEUU.

2005

Red de Sistema Clave alcanza más de 500 cajeros automáticos en todo Panamá.



Telered des-  
cubrió el proceso  
para desma-  
terializar la tar-  
jeta Clave, infor-  
mó Acosta.

sentes, mitigando riesgos de salud y seguridad. El impacto de esta estrategia hizo posible que al cierre del año 2020 ingresaran más de 375.000 nuevos usuarios al sistema de tarjetas de débito Clave y que más de 200 negocios entraran en las plataformas E-Clave de comercio electrónico y Mis Pagos Hoy (MPH).

El Vicepresidente Ejecutivo y CEO de Telered destacó que se registró "un aumento significativo en la cantidad de ciudadanos y comercios con acceso a servicios financieros y a las ventajas que ofrecen los medios de pago electrónicos que continúa en un franco crecimiento en Panamá, acelerado por la crisis sanitaria".

Acosta señaló que como empresa se hicieron los ajustes financieros de contención de gastos, sin desmejorar las condiciones laborales y beneficios ofrecidos a los colaboradores. Esto permitió que el 90% de los colaboradores trabajaban desde casa y un 10% lo hiciera de forma presencial, siempre cumpliendo con las medidas de bioseguridad, mientras que los resultados financieros de 2021 registraron una ganancia histórica al superar los US\$50 millones en ingresos y más de US\$14 millones en utilidades.

TEENDENCIAS

Entre las tendencias que continuarán marcando el futuro de los pagos digitales en 2022, destacan los pagos con tecnología sin contacto (contactless), la cual acelerará la experiencia de pagos al aprobar la transacción de forma segura.

Otra tendencia es la desmaterialización de las tarjetas, que junto al uso de códigos QR, permitirá agilizar las transacciones de los consumidores y minimizará el uso de dinero efectivo al dejar de utilizarse de forma física la tarjeta de débito o crédito.

"En el caso de Telered, como administrador de Sistema Clave, estamos trabajando en la desmaterialización de la Tarjeta Clave, que nos permita ofrecer una nueva funcionalidad digital para el beneficio de los 2,3 millones de tarjetahabientes de la tarjeta Clave y de los más de 266.000 comercios que hoy en día aceptan este método de pago", anunció Acosta.

En Telered también se preparan desde los últimos

LINEA DEL TIEMPO DE TELERED

<b>2013</b>	Comienzan a ofrecerse tarjetas Clave con chip.
<b>2015</b>	Se incorporan programas adicionales de asistencia social a Clave Social.
<b>2016</b>	Se lanza Clave Pagos (actualmente Mis Pagos Hoy)
<b>2018</b>	Alianza estratégica entre Telered y UnionPay International para desarrollar nuevos servicios que faciliten las transacciones electrónicas entre sus clientes.



Telered ha le-  
vado a la  
cruce bancar-  
zar a la mitad de  
los panameños.

SEGUIREMOS  
REALIZANDO  
INVERSIONES  
EN NUESTRA  
INFRAESTRUC-  
TURA  
PARA ACOM-  
PANAR EL  
CRECIMIENTO  
TRANSACCIO-  
NAL"

ESTAMOS EX-  
PERIMENTAN-  
DO EL  
CAMBIO EN  
HABITOS EN  
EL USO DE  
EFECTIVO  
GRACIAS A  
LOS AVANCES  
EN EL ECOSIS-  
TEMA DE  
PAGOS"

años para poder ofrecer Transferencias en Tiempo Real por medio de ACH, permitiendo a las instituciones financieras poner a disposición de sus cuentahabientes transacciones interbancarias y pagos instantáneos, las 24 horas al día, los siete días de la semana, colocando a disposición los fondos de forma inmediata al beneficiario.

SUMMIT TELERED 2022

Para compartir temas tecnológicos relacionados a los servicios financieros enfocados en la región Latinoamericana, Telered organizó el Summit Telered 2022, donde se reunieron miembros de la Asociación Latinoamericana de Transferencia Electrónica de Fondos e Información (ATEFI), altos ejecutivos de instituciones financieras, comercios, autoridades y gremios locales.

Una conclusión del evento, que tuvo un enfoque de transformación digital, es que las empresas están obligadas a realizar una reingeniería para poder hacer frente a

la pandemia, la logística en materia de transporte y exhibición, el comercio online que creció exponencialmente durante la crisis sanitaria- las repercusiones económicas y geopolíticas de la guerra de Rusia y Ucrania, lo que ocasionó nuevos métodos de pago a nivel internacional.

La visión de Telered es acelerar el paso de la transformación digital. "El entorno del comercio electrónico se ha vuelto cada vez más dinámico y hemos asumido nuevos papeles. También hemos superado algunos obstáculos del comercio electrónico a nivel empresarial y sabemos que vendrán muchos más por superar", concluyó Acosta.

<b>2018</b>	Las tarjetas Clave emitidas superan los 2 millones. Más de 220 millones de transacciones anuales en conjunto entre las diferentes líneas de negocio.
<b>2019</b>	Rebranding institucional de Telered. Los pagos de comercio electrónico local están permitidos para los usuarios de la tarjeta Clave.
<b>2019</b>	Automatización de procesos ampliando capacidades operativas, administrativas y tecnológicas. Transacciones se triplan en Mis Pagos Hoy.
<b>2021</b>	Certificación Great Place to Work por 10 años consecutivos. Telered publica su primer informe de Responsabilidad Social 2020.