

“Al final los clientes no serán solo clientes, se convertirán en tus amigos”

Marta Esteve,
directora financiera de Barnacredit

Los asesores fiscales tienen fama de ser fríos y extremadamente serios, pero a través del monográfico sobre Asesoramiento Jurídico y Financiero publicado en marzo en La Vanguardia, descubrimos en Barnacredit la cara humana dentro de una entidad dedicada a la financiación, profesionales que no renuncian a la excelencia ni a forjar relaciones de amistad con sus clientes. Para profundizar en el lado más desconocido del sector, entrevistamos a Marta Esteve, directora financiera de Barnacredit.

Marta, sabemos que eres una amante de los viajes, de la moda y una gran defensora de la mujer moderna que puede con todo. ¿Qué te llamó del mundo financiero para hacer una carrera tan larga en este sector?

Es cierto, me encanta viajar, coger mi trolley y hacer pequeñas escapadas. Normalmente son salidas de fin de semana ya que por mi trabajo y por la responsabilidad que me conlleva estar al frente de Barnacredit, no tengo mucho tiempo libre. En cada viaje aprendo y descubro formas de vida diferentes a las que estoy acostumbrada, así que es un aprendizaje constante: conocer nuevas culturas, otras formas de vida, maneras de pensar. ¿Por qué la moda? Pues muy sencillo: me gusta vestir cómoda, informal, pero a la vez elegante. Las finanzas encajan perfectamente con este gusto por lo social: quiero ser cercana a mis clientes, que se sientan cómodos al hablar conmigo y explicarme sus problemas u objetivos, buscar soluciones y adaptarme a cada situación.

¿Es el sector financiero un lugar seguro?

Se ha hablado mucho de las financieras en general, pero yo voy hablar de Barnacredit, que es la empresa que dirijo y mejor conozco. Desde el punto de vista de la confianza con el cliente, Barnacredit es una empresa segura: desde un principio se explica al cliente cómo trabajamos y cuáles son los parámetros a seguir. Durante todo el proceso de financiación estamos cerca para ayudar e intentar buscar soluciones conjuntamente.

Y desde el punto de vista de mercado, ¿es un sector seguro?

Es cierto que hace falta implicarse mucho y poner gran esfuerzo dada la gran competencia, pero desde hace 6 años en Barnacredit estamos ayudando a familias, autónomos y empresarios que quieren mejorar sus vidas o hacer crecer sus negocios. Estamos contentos de ver que nosotros también crecemos y vamos expandiéndonos para llegar a más personas.

¿Cómo crees que debe ser un buen asesor financiero?

¡Como yo! (risas). Desde luego debe gustarle su trabajo, le tiene que apasionar lo que hace día a día y no mirar nunca las horas que está trabajando.



¿Quieres decir que trabajáis demasiadas horas?

La realidad es que me paso el día trabajando y pendiente de mi trabajo: conectada al móvil y a mi correo electrónico, recibiendo llamadas y visitas constantemente. Pero lo hago con ilusión porque es lo que más me gusta: perfeccionar día a día es mi objetivo, ser cada día mejor. Algunos pensarían que no tengo fin, y es porque me apasiona mi trabajo.

¿Qué sientes cuando has terminado de firmar una operación?

Siempre hay un gran trabajo detrás de una firma de préstamo hipotecario, pero la recompensa mayor es sentirme satisfecha de poder ayudar a los clientes. Desde el primer momento que es atendido en Barnacredit, el cliente sabe que estaremos pendiente de él, que nos encontrará en nuestra oficina y que nos puede llamar o visitarnos tantas veces como él quiera o necesite. Yo tengo un lema, el que me enseñó mi padre: “Al final los clientes no serán solo clientes, sino que se convertirán en tus amigos”.

Y, ¿te ha servido este lema? ¿Se convierten en tus amigos?

Normalmente sí. Con esta teoría, a lo largo de mi trayectoria profesional me he encontrado con gente muy amable que, después de haber terminado con mi gestión o haberme cancelado el préstamo, pasados los años, todavía seguimos en contacto. Esta actitud es la que me gusta, y el aspecto social y personal es muy importante para mí.

Normalmente, ¿qué clientes acuden a ti?

El cliente que llama o se interesa por Barnacredit es un pequeño empresario que quiere ampliar su negocio, cancelar deudas que no puede cubrir o que tiene una falta de tesorería para invertir. También tenemos clientes particulares que necesitan liquidez para

necesitan reducir cuota, empresarios que necesitan liquidez para invertir en crecimiento...

Y, ¿cuáles han sido los casos más curiosos?

¿Los más curiosos? (risas) ¡Nosotros cumplimos con la confidencialidad al 100%! Vamos a contestar sin nombres ni pistas: una vez, un matrimonio con un patrimonio importante vino muy apurado, estaba teniendo problemas de liquidez durante los últimos años. Acudió a nuestras oficinas para que le hiciéramos un estudio de préstamo hipotecario. Mientras nuestro equipo preparaba toda la documentación para la formalización del préstamo, les asesoramos de que sería conveniente vender una de sus propiedades. Hicimos las gestiones para la venta, formalizamos el préstamo y, tan solo 15 días después, vendimos uno de sus inmuebles: ¡irapidisimo! Se les acabaron los apuros económicos y nosotros nos sentimos satisfechos de poder ayudarles. Ahora viven sin problemas y lo mejor de todo, es que seguimos en contacto! Y uno de los casos más sorprendentes: otro matrimonio acudió para una ampliación de un préstamo hipotecario concedido anteriormente por Barnacredit. Hicimos muy buena amistad y vinieron a verme al cabo de un tiempo para preguntarme: ¿Quieres ser testigo de nuestra boda? Por supuesto, ¡acepté!

¿Cómo se consigue un equilibrio entre la excelencia en el proceso de financiación y el trato personal y cercano a los clientes?

Pasión por tu trabajo, esfuerzo, determinación y tener claro qué es lo que hace de nuestra gestión única y diferente. Me levanto cada día muy pronto, para estar en las oficinas de Barnacredit en Barcelona entre las 8 y las 9 de la mañana. Empiezo revisando correos electrónicos, contestando a todas las llamadas. Diariamente tenemos muchas solicitudes de préstamo que debemos resolver y llamadas que esperan soluciones rápidas. Y en ello estamos todo el equipo: en ser eficaces en nuestro trabajo. Queremos mejorar cada día para que la gente confíe en empresas como Barnacredit. Somos serios y cercanos, no ponemos trabas y somos claros. A un cliente con problemas no le puedes crear problemas de entendimiento, debes estar disponible en todo momento para explicarle cuantas veces hagan falta, para que entienda todo el proceso que va a vivir.

Gracias Marta por esta entrevista, esperamos tener la oportunidad de seguir conociendo contigo la otra cara dentro del sector financiero.



Barnacredit,
negocios seguros

Passeig de Gràcia, 63, 2º 2º - 08008 Barcelona
Tel. 93 487 13 24
www.barnacredit.com
info@barnacredit.com

imprevistos, muchas reformas... este es el sector más variado. Coinciden siempre en que tienen patrimonio, pero no liquidez.

¿Quieres decir que tienen propiedades pero necesitan dinero? ¿Por qué no venden esas propiedades directamente?

En muchos casos encontramos que los clientes piden un adelanto del dinero que recibirán cuando vendan la propiedad, así puede “ir tirando” mientras. También hay quien nos encarga la gestión de la venta de sus propiedades: nosotros le concedemos un préstamo hasta que se formalice la operación que nos ha solicitado.

Esto debe ocurrir mucho con el impuesto sobre sucesiones, con las herencias y las plusvalías municipales, ¿no?

Efectivamente: tenemos clientes que reciben una herencia y que no saben por dónde empezar, no tienen conocimiento de los trámites burocráticos que deben seguir, de cómo actuar ante el impuesto de sucesiones y demás. Normalmente es un momento duro por la pérdida de un familiar y ellos necesitan arreglar toda la documentación, además de pensar si aceptan o renuncian a la herencia. Nosotros aceptamos bienes y deudas, así que en algunos casos nuestros asesores pueden guiar a las familias hasta el final del trámite burocrático, que también financiamos. Para muchos es una solución más cómoda hacerlo con nosotros, pensar en aceptar la herencia y financiar el impuesto, o pensar en aceptar para vender la propiedad... hay muchos casos diferentes.

¿Qué casos te has encontrado durante tu carrera profesional?

Aunque parezca mentira, durante mis 19 años como asesora financiera, los casos siempre son muy parecidos: familias en deuda que