



**CONVERSACIONES  
HUMANISMO  
FINANCIERO  
CAPÍTULO 2**

Quiero compartir una anécdota que pasó con un cliente: me advirtieron que era sumamente especial y que tuviera mucho tacto y cuidado al atenderla. El asunto fue que un día estoy en mi oficina y cuando me di cuenta esta persona se había pasado hasta mi lugar, sin esperar en la salita; recién nos habíamos cambiando de oficina y aún no ponían la puerta de seguridad.

Me sorprendió mucho verla ahí y de inmediato se disculpó cuando se dio cuenta de que no debía de haber entrado. Efectivamente es un cliente difícil, sin embargo este hecho rompió el hielo y permitió que la fuera conociendo para saber sus necesidades y todo empezó a fluir; me tomo mucha confianza y le pude apoyar en lo que necesitaba. En adelante todo fluyo perfecto. Un día me visitó su esposo, que es un gran empresario, pues estaba sorprendido de que su esposa, siendo un cliente tan especial, se expresara tan bien de alguien y por eso quiso conocerme. Ahora los 2 son mis clientes.

Esto sólo confirma que **hay que interesarnos por todos los clientes y posibles clientes sin distinción y conocerlos para poder apoyarlos en todo lo que necesiten y de esta forma se vuelvan leales a Intercam.**

Yesenia Margarita Morales Leal  
Director Adjunto de Negocios  
Monterrey Obispado

Día a día **regalar una sonrisa, regalar un buen trato, preguntar como están; te acerca a los clientes.** Liquidación tiene un contacto con el cliente, les da confianza para seguir con intercam y uno va haciendo relaciones con cada persona que va conociendo.

Siempre es positivo decir: "bueno días", "buenas tardes", sea quien sea y estén como estén las cosas; **buena cara a los problemas.** Disfruto lo que hago, conocer otras áreas, no es pesado, vivo trabajando en un ambiente tranquilo; vivo el Humanismo Financiero.

Laurentino Pérez Maravillas  
Liquidador  
Lázaro Cardenas

**El Humanismo Financiero es la actitud que tenemos día a día tanto para los clientes como para nuestros compañeros.**

Con los compañeros, aun cuando alguien habla de otra oficina, se le da todo el apoyo, para que cuando un cliente de otra sucursal sea tratado como en casa. No sólo debe de ser en el negocio, si no en la vida diaria. Disfruto lo que hago, atender clientes, relacionarme con personas todo el tiempo, los números, la satisfacción al ayudar a un cliente, cuando los clientes internos o externos hablan y se sienten bien atendidos es una satisfacción personal.

Ofelia Córdoba Vega  
Asesor Corporativo  
Los Mochis

Intercam es la empresa que me motiva a ser mejor, ve por mi desarrollo profesional y me hace sentir apachada. Me parece excelente que Intercam siempre está innovando, eso entre otras cosas me incentiva a desarrollarme día a día y tener objetivos claros. Las actividades que organizan, como el concurso de foto en el cual participe, nos motiva a desarrollar nuestra creatividad.

Me siento orgullosa de colaborar en esta empresa y de la impecable reputación de Intercam. En la sucursal el ambiente es de compañerismo, unión y apoyo. A nuestros clientes nos damos a la tarea de conocerlos para saber de sus necesidades y darles una mejor atención. Así es como vivo el Humanismo Financiero.

Mariana Irene Cervantes Gleason  
Querétaro Antea  
Asistente

¿Qué hago yo por el Humanismo Financiero? Antes que nada, **tener calidad humana y conciencia de las necesidades financieras que se presentan día a día.** Posteriormente puedo ponerme en el lugar de los clientes y tratarlos con la calidad y calidez, así como me gusta me traten; no como a un número de cliente más. Es muy importante para mí dejar en alto el nombre de la Institución donde trabajo, ya que Intercam ha sido un ejemplo de trato humano cuando lo he necesitado y la Institución me lo ha hecho sentir. Por ello cuando sé de un cliente que viene el cumpleaños de sus hijos o de esposa(o) o aniversario, procuro llamarle antes para recordarle y enviarle una cálida felicitación. Necesitamos predicar con el ejemplo, por lo que trato de **mantenerme lo más positiva posible** para permear y que mis compañeros y clientes se sientan bien.

**¡Una sonrisa hace la diferencia!** Así que en mí día a día trato de **felicitar a la gente que quiero** y que está pronta a celebrar algo. Es mi forma de decir **Angie e Intercam están presentes.**

Angélica García Díaz  
Director Adjunto De Negocios  
Mexico Divisas

Me encanta mi trabajo y todas las actividades que realizo; por ello siempre doy un buen servicio con tolerancia, estando bien informada y nunca postergando. Intercam me ofrece la posibilidad de tener ingresos para una mejor calidad de vida. Además, **en la sucursal vivimos el Humanismo Financiero como equipo y una vez al mes organizamos caminatas, que nos sirve como parte de integración y para fomentar el ejercicio**

Elaine Hascibe Flores Armenta  
Auxiliar Administrativo  
Tijuana

Un motivo muy importante por el cual me gusta trabajar en Intercam son mis compañeros y sobre todo mi jefe, ya que él principalmente confía en nosotros y nos permite trabajar con toda libertad; es muy comprensivo, por lo cual me esfuerzo en dar los resultados que él espera de mí.

**El ambiente en la sucursal es confortable y de familia.** En Intercam siempre nos impulsan a crecer.

Marcela Palomera González  
Coordinador Administrativo  
Puerto Vallarta Marina

En ocasiones parece que soy la psicóloga de mis clientes, pues les gusta contarme sus problemas o lo que le ha sucedido. A veces me es difícil encontrar tiempo para dedicarle a cada cliente; sin embargo **cada conversación es gratificante para la relación con los clientes y genera un vínculo de confianza y tranquilidad** que se refleja al momento de cerrar una operación. Esto es un apoyo integral y completo a los clientes.

Martha Alejandra Covarrubias Zavala  
Asesor Corporativo  
México, DF.

Tengo la fortuna de haber llegado a la empresa desde sus inicios, cuando era una pequeña Casa de Bolsa y he podido ver la evolución que ha tenido Intercam hasta llegar al Banco que es hoy. Por eso y más Intercam es una parte muy importante en mi vida y con gusto y orgullo traigo la camiseta bien puesta.

**El Humanismo Financiero es dar siempre el 100% en mi trabajo.**

José Guadalupe Jurado Hernández  
Chofer  
Mexico

**Cuando un cliente te referencia con otro cliente, sabes que estás haciendo algo bien.** Porque no hay nada más gratificante que escuchar unas palabras de agradecimiento de un cliente y el reconocimiento en la calidad de nuestro servicio. Esto es el Humanismo Financiero.

Sandra Ninfa Camacho Silva  
Ensenada  
Ejecutivo De Cuenta

**El Humanismo Financiero es dar lo mejor de uno y hacer todo lo posible por dar solución,** cumpliendo con las políticas, para servir satisfactoriamente a los demás. En mi caso me toca apoyar al área de promoción y día a día apporto mis conocimientos y habilidades adquiridos para cumplir los objetivos; todo esto con la finalidad de tener clientes satisfechos y que se viva realmente el Humanismo Financiero de Intercam.

Samuel Briseño Bragado  
Alta de Clientes  
México DF

Con los clientes, llevar una relación más allá de la comercial, sin ser inoportuno me incluye en sus asuntos y sus problemas para darles una solución y ayudarles a resolver problemas. **Los visitamos a su domicilio, a veces en fin de semana, a veces los invito a comer.** En caso de los compañeros llevamos una relación cordial, amable y de respeto. Si requieren apoyo, busco proporcionárselos sin ponerles peros. Disfruto mucho el ambiente y respeto la diversidad de las personas y su cultura.

Erick Jonathan Ramos Zepeda  
Ejecutivo Bancario  
Manzanillo Azueta

Una ocasión un cliente extranjero, pese a las dificultades del idioma, me preguntó que si amaba mi trabajo. Me reí y le pregunte "¿Por qué?"; a lo que me contestó "porque siempre estás sonriendo". No me quedó más que afirmar que **sí, amo mi trabajo.** Me dio mucho gusto que un cliente reconociera mi trabajo.

Karina Ramírez Bautista  
Cajero Universal  
Mazatlán



El cliente no tiene la obligación de conocer la variedad de productos que tiene Intercam y sus detalles, pero yo sí. En ocasiones puede parecer tedioso explicarle lo mismo a diferentes clientes; pero cuando vives el Humanismo Financiero y te das el tiempo de conocer el perfil de tu cliente logras diferenciar tu explicación de acuerdo al cliente con los términos y la paciencia requerida.

**Siempre tengo presente que lo que le explico a los clientes es nuevo para ellos. Este trato personalizado y más es nuestro plus.**

Georgina René Durán Ambriz  
Enlace Jr.  
México, DF.

El H.F. que vivimos en la sucursal es de compañerismo y de amistad, nos apoyamos siempre e incluso el cliente ha percibido esto. Cuando doy el plus al cliente logro su confianza ya que conozco mejor sus necesidades y puedo atenderlo de una forma asertiva y oportuna. El cliente es fiel a Intercam porque se compromete con nosotros a través del trato amable. Me siento contenta de pertenecer a esta gran empresa.

María Cecilia Gómez García  
Asesor Corporativo  
Querétaro, Antea

7:30 de la noche voy entrando al gimnasio y me marca un cliente que le urge un pago antes de las 8:30 am del día siguiente para sacar adelante un espectáculo de talla internacional; mi respuesta fue "no te preocupes, yo lo resuelvo". Al día siguiente llegué muy temprano a la oficina, realicé la operación y el cliente tuvo a las 8:15 am resuelto su problema.

**Casos como este hay muchos, pero en Intercam apapachamos al cliente, nos sensibilizamos con él y lo ayudamos con sus bomberazos. Esto es el Humanismo Financiero, único de Intercam.**

Ursula Berenice Tapia Mota  
Asesor Corporativo  
México, DF.

Tengo 8 años en Intercam y cada día me apasiona más mi trabajo, **¡día a día voy con todo! No me gusta perder el tiempo, por el contrario me gusta aprender siempre y replicar esto con mis compañeros.**

Mis metas en Intercam son una superación continua para llegar lo más alto posible a corto plazo. En la sucursal todo está en orden y armonía, todos estamos muy contentos, unidos y la directora nos transmite tranquilidad y nos motiva. Me emociona el cambio ahora que somos Banco, pues ofrecemos más a nuestros clientes. Por mi parte, el servicio y la atención oportuna y eficiente que le proporcione al promotor, se verá reflejado en el cliente.

Luis Alberto Galván Montemayor  
Coordinador de Control  
Monterrey

En Intercam **constantemente necesito reinventarme, aprender, crecer, modificar mis metas y desarrollarme** para dar lo mejor de mí. Es así como todos los días trabajo para dar un servicio oportuno y adecuado, en conjunto con mis compañeros de todas las sucursales.

Lorenza del Río Ojeda  
Analista de Crédito  
México, DF.

Una vez un alto directivo necesitaba hacer a las 6 de la tarde un traspaso de sus cuentas voz a voz, pero este servicio es sólo de 9:00 a 16:00 horas. Gracias a que me encontraba en la sucursal pude apoyarlo. Al día siguiente investigó quien le había ayudado y personalmente me agradeció; ¡qué gusto!

Otra ocasión, llegó un cliente que venía recomendado por su hijo. Lo atendí cordialmente proporcionando toda la información que requería acerca de nuestros productos y servicios. Al final el cliente invirtió \$2,000,000.00, mismos que por un mal servicio pudieron no estar colocados en Intercam. Se debe de dar un trato amable y eficiente a todos los clientes sin distinción. Eso sólo demuestra que cuando realizas tu trabajo con pasión y servicio resultan cosas muy buenas para todos.

Edna Mónica Guzmán Navarro  
Gerente de Sucursal  
México DF

Me ha tocado la evolución de Casa de Cambio a Casa de Bolsa y ahora a Banco, donde he visto una serie de cambios y crecimiento, especialmente en los sistemas que nos ayudan a automatizar procesos y a mejorar. Sin embargo, **lo que permanece es nuestro mejor trato para atender a las personas que nos llaman, resolver sus dudas, dar soluciones o guiarlos.**

Disfruto mi trabajo, me mantiene muy activo y me ha otorgado a lo largo de los años la oportunidad de terminar mi casa, darles a mis hijos una buena educación y ofrecerle a mi familia una gran estabilidad.  
¡Así vivo el Humanismo Financiero!

Luis Rubio González  
Auxiliar de Tesorería  
México, DF.

Estoy muy orgullosa de la empresa en la que trabajo, por lo que **me gusta que la gente perciba, a través de mí, una imagen ética, responsable, humana y empática de Intercam.** Con mi granito de arena y alineada al objetivo común, vivo el Humanismo Financiero.

Myriam Shabot Mansur  
Atención a la Red  
México, DF.

El valor más importante que me ha enseñado Intercam es la responsabilidad sobre todo en mi desempeño laboral. Considero que es muy importante seguir todas las políticas y lineamientos; más ahora que somos Banco. El que Intercam tenga una reputación impecable me hace sentir muy tranquilo y seguro. En Intercam he tenido la fortuna de conocer a uno de mis mejores amigos y a mi pareja. Mi reto en Intercam es siempre aprender cosas nuevas, para desarrollarme mejor. **En Intercam he madurado, he aprendido a ver la vida diferente y a enfrentar los cambios con tranquilidad.**

Sebastián Coria Hernández  
Auxiliar de Oficios  
México, DF.

# CALENDARIO DEL HUMANISMO FINANCIERO



## Día 1

Decidí iniciar con este calendario y me comprometí con el Humanismo Financiero

## Día 2

Fui amable y mantuve una sonrisa en la cara todo el día.



## Día 3

Asistí puntualmente a todos mis compromisos.



## Día 4

Compartí con mis amigos y familiares las cosas positivas de trabajar en Intercam.

## Día 5

Ayudé a un compañero a utilizar mejor el POS o algún otro sistema.



## Día 6

Busqué un curso en línea para aprender algo nuevo que me ayudará a mejorar mi trabajo.

## Día 7

Revisé que todas mis actividades cumplan con las políticas definidas.



## Día 8

Hice una donación de tiempo o dinero a una fundación que considero que tiene actividades muy loables.

## Día 9

Fui paciente con un compañero de reciente ingreso o con uno que no me cae bien.

## Día 10

Atendí a un nuevo cliente (interno o externo) de la mejor manera posible y con toda la paciencia.

## Día 11

Cumplí estrictamente con la dieta e hice ejercicio.



## Día 12

Organicé mi escritorio, cajones y lista de pendientes.





## Día 13

Visité a un cliente (interno o externo) y le regalé un promocional de Intercam.

## Día 14

Me dedicué a lo largo del día a reconocer lo bueno que hago y reflexionar en qué tengo que mejorar.

## Día 15

Publiqué en redes sociales algo positivo de Intercam con el #Humanismo Financiero

## Día 16

Le invité un café y un pan dulce a un compañero o a un cliente.



## Día 17

No me distraje con el celular mientras estuve en junta, conversaba con otra persona o trabajaba.

## Día 18

Le hablé a mis papás y les recordé lo mucho que los quiero.



## Día 19

Di el extra en todo lo que hice a lo largo del día.



## Día 20

No me quejé en todo el día y propuse como mejorar lo que no me parece.

## Día 21

Mejoré un proceso de las actividades que normalmente realizo y lo compartí.

## Día 22

Hoy no fui prepotente, sino que enseñé y atendí con paciencia.



## Día 23

Acepté mis errores y pedí perdón.



## Día 24

Envié un correo de felicitación al jefe de un compañero que hace muy bien su trabajo.



## Día 25

Reconoci a una persona que hace la diferencia silenciosamente en su trabajo o comunidad y le agradecí.

## Día 26

Di un cumplido y sorprendí a un compañero mencionándole cuánto lo aprecio y lo importante que es para mí.

## Día 27

Vi a un compañero agobiado y lo ayudé.



## Día 28

No critiqué.



## Día 29

Le pregunté a mis clientes (internos o externos) qué esperan de mi servicio/atención.

## Día 30

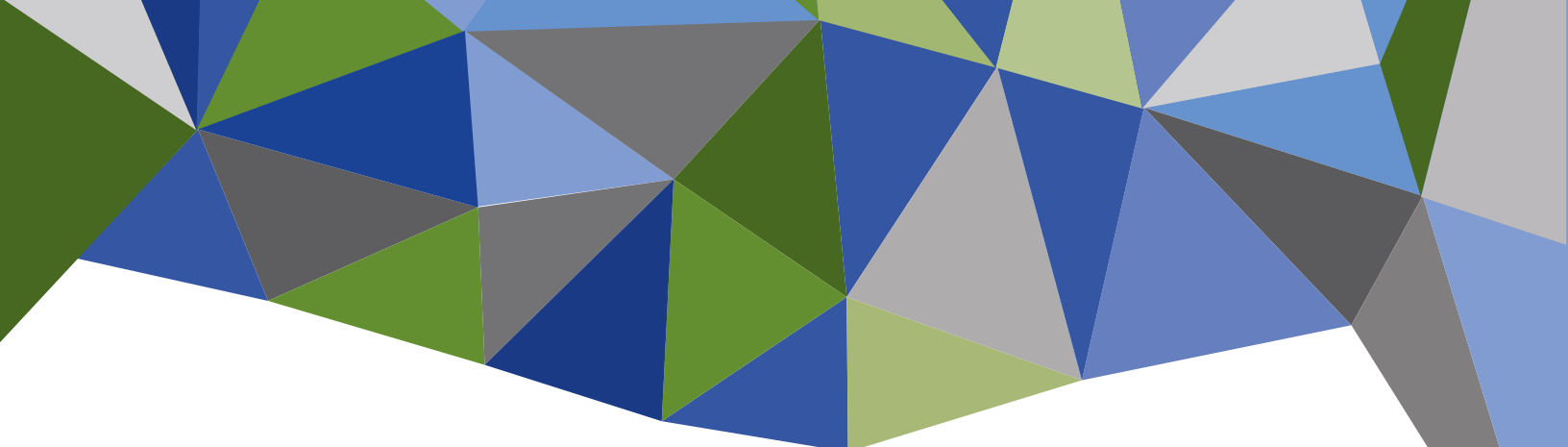
Me alegré de los logros de otros y reconocí su trabajo.



## Día 31

Compartí este calendario con alguien más y lo motivé para que lo aplicara.





---

Me gusta aplicar el H.F. con los clientes, apapachándolos, dándome el tiempo de entenderlos, conocer sus gustos e intereses. Recuerdo una anécdota que me hizo sentir muy bien; a la esposa de un cliente la iban a operar de la cadera en Boston y mi cliente me pidió apoyo para que llegara oportunamente el dinero para la operación y otros pagos que se tenía que realizar. Apoyé también a su esposa en lo que pude y de esta forma tanto el cliente cómo su esposa se hicieron clientes de Intercam a nivel personal; en gran parte gracias al apoyo que recibieron de mi parte, pero además **tuve la enorme satisfacción de apoyarlos cuando lo necesitaron y eso no tiene precio**. En la sucursal vivimos el H.F. con experiencias como estas y como un buen equipo de trabajo que se apoya.

Verónica del Abrego Torres  
Director Adjunto De Negocios  
Toluca

---

El Plus que doy es conocer bien a mi cliente, esto me permite cuando es necesario **poder anticiparme a las necesidades** e instrucciones de éste, de una forma asertiva y adecuada, sobre todo cuando por ejemplo: el cliente tiene algún vencimiento de inversión y por algún motivo no le fue posible contactarme, yo se la instrucción que debo de seguir para realizar la operación y el cliente no se vea afectado.

Cecilia Medina Imaz  
Enlace  
Monterrey Obispado

---

**Formar parte de una de las 500 mejores empresas de México** ha sido un orgullo y un gusto que amigos externos de la organización me han reconocido.

A lo largo de los años que he trabajado en Intercam he visto múltiples cambios y un gran crecimiento; esto gracias a que **estamos haciendo algo diferente: El Humanismo Financiero**. Desde mi puesto tengo la responsabilidad de que se cumplan muchas de las regulaciones y que continuemos con la imagen impecable que tiene la empresa. Además he tenido la oportunidad de aprender, crecer y, actualmente, de estudiar y trabajar.

Juan Pablo Moreno Hernández  
Coordinador Control De Operaciones  
Lomas

---

Trabajar en Intercam **ha sido una gran pasión para mí**. He tenido la oportunidad de **innovar, aprender y disfrutar lo que hago día con día**. Con ello he logrado dar lo mejor de mí para mantener los expedientes al corriente, para que así mis compañeros puedan ser más eficientes y lograr en conjunto atender al cliente en tiempo, forma y con el servicio que nos distingue.

Martha Perla Lomas Urista  
Cd. Obregon  
Coordinador Bancario

---

**El Humanismo Financiero** es una excelente iniciativa que se vive de manera interna entre colaboradores y de manera externa con los clientes. **De manera interna, después de haber trabajado 30 años en el sector financiero, colaborar en Intercam ha sido una experiencia completamente diferente**, donde he tenido la oportunidad de trabajar de una manera diferente y de **gozar el balance vida-trabajo y la calidad de vida**.

De manera externa, vivimos en un mundo enfocado en los avances tecnológicos y con sistemas tan sofisticados, donde el cliente podría perder el contacto humano, pero en Intercam disfruta de la comunicación de persona a persona, lo que le da un valor agregado al servicio y es un aspecto muy relevante en sus aspectos de negocios.

Víctor Armando del Razo Cruz  
Director Adjunto De Negocios  
México, DF.

---

**Enfrentamos el cambio ahora que somos Banco capacitándonos**, para continuar dando un trato amable y personalizado pero con la ventaja de ser Banco. Personalmente siempre trato de dar una pronta y oportuna atención a los clientes, para que sientan el Humanismo Financiero.

Maria Esthela Navarro Saldaña  
Cajero  
Monterrey

---

Un cliente en Aguascalientes que no estaba contento con el servicio que le daba un banco de la competencia, con quien tenía un crédito aprobado que involucraba la garantía de un organismo americano (el USExim Bank); la promotora local de Intercam junto con la directora de la plaza hicieron una buena labor de convencerlo para tomarlo con Intercam. El movimiento implicaba convencer al otro banco en México quien tenía forzosamente que informar por escrito al US Exim Bank que ellos dejaban la operación (algo extremadamente inusual) y al mismo tiempo realizar el proceso de alta del crédito con éste último (US Exim).

**El movimiento finalmente fue exitoso, pero implicó mucha comunicación, trabajo en equipo y muchas llamadas telefónicas con el cliente** y las partes involucradas. El cliente quedó muy satisfecho con el esfuerzo que demostró Intercam y la relación se vio muy fortalecida. En mis 20 años de experiencia bancaria considero que este es ejemplo de una operación que otro banco no se hubiera tomado la molestia y esfuerzo por concretar.

Luis Fernando Mendoza Arroyo  
Mexico DF  
Director

---

Cercanía de la oficina a mi casa, tener tiempo para mi bebé y estar bien tanto en casa como en el trabajo han sido los resultados del Humanismo Financiero que he vivido en Intercam. He aprendido que uno no se tiene que limitar, pues se **puede llegar a cualquier meta y mucho más, siempre y cuando tengas muchas ganas de trabajar y organices tus horarios.**

Pero... ¿cómo transmito esto a mis clientes? Siempre contesto con una gran sonrisa, aunque no me estén viendo, porque yo sé que esto se transmite por la línea y el cliente lo percibe.

Zuleyma Ángel Prestegui  
Asesor Corporativo  
Mexico DF

Llevo 7 años en Intercam, comencé en el área de liquidación y hoy soy Coordinador de Cumplimiento, esto demuestra las oportunidades de crecimiento y desarrollo que Intercam nos ofrece. **Siempre tengo el interés de aprender cada día y una de mis metas es conocer totalmente la operación de Intercam para poder apoyar a mis compañeros,** especialmente cuando tienen dudas en POS. En la sucursal vivimos el Humanismo Financiero.

---

Me encanta mi trabajo y lo que hago, me gusta interesarme por los clientes para conocer sus necesidades financieras y así poder ofrecerles más productos y cubrir éstas.

**Con algunos de mis clientes, inclusive, ha surgido una amistad.** El cambio a Banco ha sido una constante capacitación y aprendizaje y con ello sé que tendremos aún más clientes satisfechos.

Ma. de las Mercedes Rosales Díaz  
Director Adjunto de Negocios  
Torreón

---

Desde que ingresé a Intercam han sido muy pocos los días tranquilos. Normalmente estamos de arriba para abajo, enviando correos y de llamada en llamada. Algunos días hay problemas, otros días hay eventos que atender y a veces simplemente hay mucho por hacer. Al final del día, al llegar a casa y platicarle lo que haces a tu familia, **te das cuenta que disfrutas todo el trabajo y que tu corazón late por el Humanismo Financiero.**

Rubén Romero González  
Coordinador de Desarrollo Organizacional  
México

Jesús Antonio Martínez Kumul  
Coordinador de Cumplimiento  
Playa del Carmen

# PERFIL DEL PERSONAL INTERCAM



---

**Disfruto platicar con mis clientes como si fueran conocidos de toda la vida,** siempre los llamo por su nombre, los tengo bien identificados, busco hacerlos esperar el menor tiempo posible y me gusta atenderlos personalmente. El resultado: los clientes piden por mi atención.

Trabajar en Intercam ha resultado muy grato, en especial porque **las mujeres tenemos las mismas posibilidades que las de los hombres,** pero también agradezco los horarios, las prestaciones, la visión de crecimiento y que la empresa va muy para arriba. Los retos han sido grandes pero cada día me motiva a trabajar más, especialmente al estar rodeada de un ambiente amable.

Lourdes Virginia Guzman Serna  
Aguascalientes  
Asesor Corporativo

---

Inicié trabajando en la sucursal de Manzanillo y después tuve la oportunidad de incorporarme al equipo de Mérida, donde comencé como asistente de promoción y ahora llevo la coordinación de la sucursal bancaria revisando temas de cumplimiento y alta de clientes. A lo largo de este tiempo **he aprendido que con dedicación, capacitación, unión, apoyo y esfuerzo se puede lograr ser el mejor en lo que se quiera.** Es así como lo aplico a mi vida personal y profesional, siempre dando lo mejor de mí.

Actualmente **disfruto vivir el Humanismo Financiero tratando de eliminar los cuellos de botella, dar el mejor servicio, ser eficiente, cumplir con las políticas y cuidando que el alta de clientes sea cordial y segura.**

Seguiré dando este plus para identificarme con los valores institucionales, ser un banco diferente, conservar el profesionalismo y la ética y que los clientes estén muy satisfechos.

Mirna Verónica Suarez Meléndez  
Mérida  
Coordinador De Sucursal

---

El Humanismo Financiero de Intercam nos ha ayudado a superarnos, mantenernos y a salir adelante; ya que los clientes pueden ir y venir pero **uno tiene que reinventarse mes con mes para atraer nuevos clientes y cuidar de los actuales.** Es un trabajo que nos exige estar vivos y atentos.

Hablo en plural porque soy representante de mi familia que también está involucrada en este trabajo; el cual me ha permitido compaginar con las actividades familiares y cuidar de mis 2 hijos. Juntos atendemos y queremos a los clientes dentro de lo humanamente posible y acorde al marco regulatorio.

Fabián Rodarte Uranga  
Chihuahua  
Asesor Corporativo

---

Tengo la experiencia de haber trabajado en un banco tradicional, en donde la atención es como muchas empresas: impersonal. Sin embargo, la atención personalizada que ofrecemos en Intercam es incomparable y es una de las razones principales por las cuales el cliente es leal a Intercam. Aquí nos damos a la tarea de ofrecer a nuestros clientes un trato personal y nos interesamos por dar soluciones a su medida. **Si tuviera que definir muy brevemente qué es lo que estamos haciendo por el Humanismo Financiero, esto sería "ser solucioncitas".**

Jaime Raúl de la Mora Rodríguez  
Director Adjunto de Negocios  
Toluca



**Pedro**

El huracán Patricia se localiza a las 13hrs 135 km suroeste de Manzanillo. Vientos MAD de 325 km/h. Se desplaza a 19 km/h.

2:06 PM

**Karina**

Está a 200 kms de Manzanillo... Allá estará más fuerte.

2:07 PM

**Colín**

Entonces no va llegar a Vallarta?

2:08 PM

**Karina**

Si va a llegar pero no estará tan intenso como el area entre Manzanillo y Costa Alegre.

2:09 PM

**Lorenzo**

Entraran las primeras paredes del huracán. Extremen de verdad precauciones. No es un juego este huracán.

2:11 PM

**Luis Esteve**

Amigos todos cuidense y apóyense estoy con ustedes. Pido POR USTEDES Y MI PAÍS. Estoy para apoyarlos.

2:13 PM

**Karina**

Ya está entrando por Manzanillo.

2:14 PM

**Martha**

Entonces no va llegar a Vallarta?

2:15 PM

**Luis Esteve**

Ahorren pila.

2:16 PM

**Javier**

Cuidense.

2:17 PM

**Lorenzo**

Hay alguno de ustedes que tenga problemas con la construcción de su casa? Viviendas con falta de puertas o ventanas o construcciones que no sean macizas?

2:19 PM



# Chat Puerto Vallarta

23/10/15



**Elliot**

Por mi parte no.... 2:20 PM

**Javier**

No creo. 2:21 PM

**Ana Gabriela**

Confirma Víctor Cornejo que el huracán "Patricia" mantendrá su ruta e impactará de lleno el municipio de Cihuatlán, lo que esto significa que el municipio de Puerto Vallarta no sufrirá las afectaciones que se habían pronosticado.

2:23 PM

**Karina**

Poca lluvia... Sólo eso. 2:24 PM

**Lorenzo**

Al parecer ya paso lo peor en puerto Vallarta. 2:25 PM

**Karina**

Me mandaron un video de cómo toco tierra en Tomatlan, sus vientos bajan por q el huracán se topa con la sierra.



2:26 PM

**Anayensi**

Parece que sólo nos llegará la precipitación y la marea. 2:30 PM

**Karina**

Esta bahía tiene algo.... Súper increíble... 2:31 PM

**Mercedes**

Anna y tu fam en Mascota están bien? 2:32 PM



**Ana Gabriela**

Ahorita les voy a marcar gracias por preguntar. 2:34 PM

**Lorenzo**

Gracias Chino, Luis y al Ingeniero por el apoyo. 2:35 PM

**Juan Manuel Rullan**

Que bueno que todo está bien.... 2:37 PM

**Lourdes**

Gracias por todo Lorenz y gracias a todos los directivos y compañeros de este grupo! En Actinver no se veía esto! Animo Intercam!! 2:40 PM

**Juan Manuel Rullan**

Eso es INTERCAM.... un maravilloso equipo de increíbles personas.... 2:41 PM

**Luis Esteve**

En estos momentos no hay organigrama todos han puesto lo mejor de sus oraciones y energía, todos estamos cubiertos por las manos y el corazón de Dios. 2:42 PM

**Lorenzo**

Si cuidas a tus empleados ellos cuidaran de tus clientes. Me queda claro que saben hacerlo. Un abrazo a todos mis compañeros. 2:43 PM

**Gabriel Golzarri**

Ánimo, les mando un fuerte abrazo a todos!!! 2:45 PM

**Juan Manuel Rullan**

Y pues a acabarse las chelas que seguro varios compraron más latas que de atún.... 2:46 PM

**Eduardo García Lecuona**

Les mando un beso a todos, que bueno que pasó el susto. Me encanta Vallarta!!!! 2:47PM

**Mercedes**

Muchas Grs y la Fam Intercam está de pie 2:48 PM

**Juan Manuel Rullan**

Gran lugar y maravillosa gente.... 2:49 PM





**Luis Esteve**

Lo único que le agradezco a Patricia es que me hizo recordar y darme cuenta lo mucho que quiero a mi gente de Intercam

2:50 PM

**Lorenzo**

Hablando en serio; que bueno que podamos reírnos en este momento de lo sucedido. Un abrazo a todos. Que gran equipo hacemos en INTERCAM.

2:52 PM

24/10/15

**Colin**

Si eres de las personas que te preparaste con víveres, alimentos, agua, medicina, velas, y etc. Por el huracán patricia y gracias a dios no los necesitaste recuerda que en algunos lugares si afectó y van a necesitar toda la ayuda posible. Acude a un centro de acopio y dónalos recuerda que hoy por ellos mañana por ti. DIOS te recompensará y te llenará de bendiciones.

10:29 AM

**Luis Esteve**

Excelente idea y acción.



10:32 AM

**Colin**

Sería excelente idea que el equipo de Intercam juntara los cosas que no necesitamos y las mandara para allá!!!

11:05 AM

**María Alejandra**

Chino, lo q necesiten los compañeros de Melaque y Manzanillo, déjanos saber.

11:06 AM



**Juan Manuel Rullan**

Claro que si María, gracias.... los compañeros bien pero si hay muchas afectaciones.... organicen para enviar lo necesario....  
deja veo con Toño como lo podemos hacer

11:07 AM

**María Alejandra**

Hacemos convoy y los llevamos...

11:06 AM

**Luis Esteve**

Esa es la gente, esa es la raza mexicana!!!!

11:07 AM

**Pedro**

Chofer disponible a la orden.

11:08 AM

**Juan Manuel Rullan**

Toño aquí está el foro de Vallarta para que veamos cómo podemos mandar lo necesario a tu gente en Melaque.

11:10 AM

26/10/15

**Toño**

Compañeros en relación al apoyo que ofrecieron el tema de despensas sería de gran valor. Hay detectadas 20 familias que requieren ayuda en la Población de Miguel Hidalgo donde vive Porfirio Sandoval y otras 20 familias en la población de Jaluco, donde vive Tanya Rempe; son familias detectadas en el entorno donde están sus casas, esto los incluye a ellos. Son personas de extracto Humilde, que su dependencia es del campo, en cultivos de plátano y papaya y todos estos se perdieron.

2:17 PM

**María Alejandra**

Necesitamos ponernos de acuerdo en la logística para la entrega. En la recolección no creo que hubiera problema. Todos estamos con el ánimo de ayudar.

Ok, voy a dar como fecha el miércoles para juntar la mayor cantidad posible, coordinar lo que sea necesario el jueves y el viernes los enviamos a donde nos digan.

2:20 PM

**Toño**

Buenas noches, compañeros en relación a la ayuda, considero que alimento es lo mejor que podemos aportar.

2:21 PM





28/10/15

**Karina**

Flamingos está haciendo recolección... Y se les está invitando a los clientes a q se nos unan a esta causa. 11:06 AM

**Toño**

Excelente compañeros! 8:16 AM

30/10/15

**Toño**

Les comento que anoche cayó en Melaque y Manzanillo, el agua que no cayó durante el huracán. No podré viajar hoy porque los caminos nuevamente están bloqueados por ríos desbordados. De hecho no abrí Melaque. Creo que la ayuda que planeamos con mayor razón será necesaria. Ahora para más gente, ahora sin techo e inundados. 10:11 AM

**María Alejandra**

En verdad que algunos somos muy afortunados. De corazón espero que pronto pase ésta racha de tormenta para toda ésa gente y se recuperen. Estamos muy contentos de poder contribuir con ellos. Hay que mantener la fe y la esperanza en que pronto llegará la calma. 10:12 AM

**Anayensi**

Antonio qué triste es ver por lo que están pasando, esperemos que pronto se recuperen de esta situación. 10:14 AM

**Karina**

Pudimos haber sido nosotros.... Y ahora nos toca ayudar. 10:15 AM

**Toño**

Hoy por la tarde Jason y su servidor realizaremos la posibilidad de acercar el apoyo. Siempre que el tiempo lo permita. 10:17 AM

31/10/15

**Toño**

Toño: Equipo, ya estamos consolidando lo que se reunió. 1:23 PM



**Luis Esteve**

Me llenan de orgullo todos ustedes. Son excelentes seres humanos. Qué suerte y bendición tenerlos en Intercam. Estoy muy emocionado por ustedes.

1:24 PM

**Karina**

Qué bueno q pudimos ayudar, seguiremos recolectando.

1:26 PM

**Luis Esteve**

Este mundo tiene esperanza por seres como ustedes. Créanmelo hoy está Dios a su lado sonriendo y emocionado de verlos unidos viviendo la caridad y amor humano

1:28 PM

**María Alejandra**

Estimado Antonio, me alegra mucho que hayamos podido ayudar. Desde el inicio hubo entusiasmo en éste proyecto y muchos compañeros dieron muestra fidedigna de su buen corazón y su solidaridad. Deseamos que sirva para aliviar un poco la necesidad de toda ésa gente. Sin duda es una experiencia muy gratificante para cada uno. Un abrazo.

1:30 PM

**Toño**

Se armaron 60 despensas y 43 paquetes de ropa. Mañana a las 8 am saldremos a realizar la entrega a la población de Miguel Hidalgo, Jaluco y Melaque. La Mazda va repleta, el Spark va repleto.

1:33 PM

01/11/15

**Toño**

Misión cumplida, todas las despensas entregadas: Miguel Hidalgo, Agua Caliente, un poco en Melaque y Jaluco. Muy agradecidos todos. Gracias equipo sin su ayuda no lo hubiéramos logrado. Besos y abrazos.

5:21 PM

**María Alejandra**

Gracias Antonio. Reconforta el alma saber que pudimos ayudar. Lo hicimos con mucho gusto. Abrazos.

5:23 PM

En la sucursal vivimos el H.F. porque somos un equipo muy unido con un ambiente laboral que motiva y con el apoyo de unos a otros. **Me gusta ser muy participativa, organizada, constante, responsable y demostrar el compromiso que tengo por llevar al Banco al éxito.** Agradezco a Intercam la posibilidad de continuar con el trabajo al cambiar mi lugar de residencia y eso me benefició mucho. En la sucursal valoran nuestro trabajo y a mi...  
Me gusta trabajar en INTERCAM.

Mariana Monserrat Enriquez Jaramillo  
Coordinador Administrativo  
San Luis Potosí

### ¿Cómo vive Antonio Ruiz, el Humanismo Financiero?

No es fácil hablar de uno mismo, sin embargo es algo que comparto todos los días con mis equipos de trabajo para lograr ser mejor.

Doy lo mejor de mí y reconozco mis capacidades, pero no me impongo límites; un error no te debe hacer retroceder, un error te debe hacer crecer aprovechando la experiencia de volver a intentarlo de mejor manera.

Doy lo mejor de mí: Comparto con todo mi equipo la parte positiva, comparto mi experiencia de vida, mi trayectoria, mis mejores resultados, mis sueños logrados y el logro de mis objetivos laborales y personales, les demuestro que todos podemos lograr ser mejores, dando lo mejor. Reconozco mis capacidades, pero no me impongo límites. Aquí pongo mis metas personales como primer objetivo porque estas son: Mi familia 4 tesoros mi esposa e hijos, mi trabajo, todos ustedes mis Colaboradores de trabajo son esencia de lo que soy, Mis amigos y la gente que aún no conozco. Reconocer que no tengo límites para lograr lo que quiero me lleva normalmente a tener una gran experiencia de vida en todos mis entornos.

Yo vivo el HUMANISMO FINANCIERO de INTERCAM, desde que ingrese a este grupo hace 11 años, sus líderes han demostrado siempre que ser humano es ver por los demás. Si es tu equipo de trabajo, provocar que siempre se desarrollen y sean exitosos, si es un cliente que este reconozca a través de un trato personal y lo cálido, que somos gente interesada en dar lo mejor de sí para provocar los mejores resultados en su beneficio.

Sin embargo admito que hay alguien que me cuida y guía: soy un consentido de Dios, siempre me ha guiado y me ha cuidado, y procuro siempre estar cerca de él, dando lo mejor de mí todos los días.

En fechas recientes el Huracán Patricia fue un reto personal que suponía devastaría lugares, entonces había que tomar decisiones, y dar lo mejor de mí, poner en marcha la experiencia y la intuición y sobre todo la fe.

Por ello organizamos nuestra gente, familia, equipos de trabajo y gente que no conozco, y gracias a Dios el resultado fue positivo, ese día a pesar de saber que el meteoro sería catastrófico nuestra gente supo que ocuparnos todos de todos, fue lo mejor; siempre tuvimos temor, pero siempre nos dimos cuenta que contábamos con el apoyo del compañero y amigo para estar seguros de que todo saldría bien después de prepararnos y resguardarnos.

**Jose Antonio Ruiz Yañez**  
**Manzanillo**  
**Director de Sucursal**

**"Humanismo Financiero no es únicamente un slogan;  
es el compromiso que tenemos con cada uno de nuestros clientes"**

Hace algunas semanas me encontré en las redes sociales este comentario y me pareció muy acertado, considerando que nuestro trabajo está sustentado en la relación comercial que tenemos con "nuestros clientes". Sin embargo me detuve un poco a pensar al respecto y me di cuenta que durante los 36 años que llevo trabajando lo he puesto en práctica, **haciendo un compromiso conmigo** en primer término y en segundo, con todos aquellos con los que interactúo: MI FAMILIA, mi trabajo y mis amigos. Vaya que estoy seguro de haberlo hecho muy bien, tengo una Familia EXCEPCIONAL, un trabajo PRIVILEGIADO y unos amigos invaluable; estoy seguro que es por causalidad y no por casualidad. Me atrevo a comentarlo porque siendo honesto con todos ustedes; yo si **estoy convencido de que el Humanismo Financiero que tenemos como filosofía en esta nuestra gran empresa no requiere de un esfuerzo mayor y está en nosotros** transmitirlo a nuestros clientes y a nuestros compañeros, véanlo de esta manera.

¿Cómo deseas que te traten?  
¿Cómo quieres que sea tu relación de negocios?  
¿Cuál es tu objetivo en la vida profesional?  
¿Hasta dónde quieres llegar?

Son simples preguntas y respuestas, que demuestran que si podemos **COMPROMETERNOS.**

**Juan Antonio Delgadillo Marquez**  
México DF  
Director de Negocios

En nuestra área vivimos el Humanismo Financiero con base a los siguientes 7 valores: **apoyo, afecto, comprensión, placer, inspiración, conocimiento y reconocimiento.**

Cuando visitamos sucursales nuestro objetivo es dar los 7 valores a las personas de las diferentes áreas. Claro que el primer paso es vivir los valores con uno mismo para poder compartirlos. Mi visión es ver algún día que en Intercam Banco todos los integrantes de la institución puedan vivir todos estos valores en cada proceso, en cada actividad y en cada momento.

**Javier Barajas Roa**  
México DF  
Director Operativo

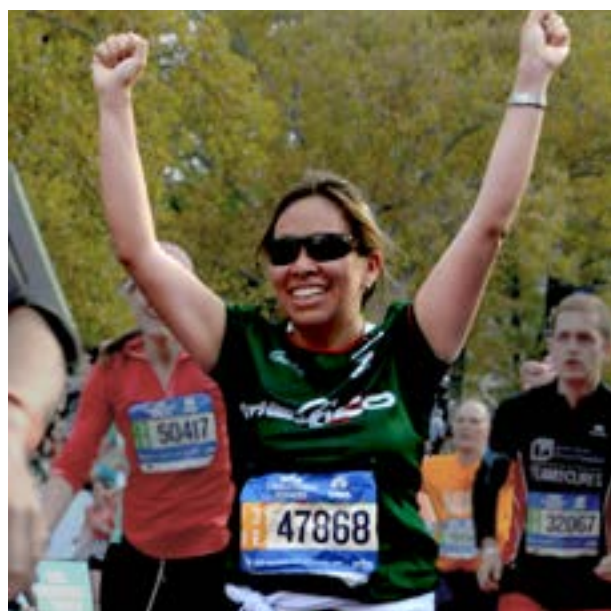
Intercam abre caminos para desarrollar experiencias que permiten el crecimiento profesional y personal de sus empleados, a través del trabajo en equipo para el logro de objetivos y cumplimiento de metas institucionales. Todo esto en un ambiente de compromiso con los clientes y compañeros. Me siento muy satisfecho y honrado de ser parte de la familia Intercam por todas las vivencias afortunadas que he podido compartir en el día a día, lo que me ha permitido mejorar tanto en lo personal como en lo profesional.

**Alejandro Tovar Zepeda**  
México DF  
Director General Adjunto de Riesgos  
Y Control Interno

# Leticia Martinez Cruz

- **16** años en la empresa
- Empleada destacada del área Fiscal
- Deportista destacada en **Atletismo**
- **4º lugar** Juegos Nacionales de los Trabajadores
- **3 medallas** en los 50º Juegos Bancarios
- Recientemente Intercam le dio la oportunidad de participar en el **Maratón de Nueva York**, EUA en donde tuvo un desempeño destacado:
  - Tiempo total: 4 horas 18 minutos 41 segundos
  - Lugar por categoría femenil y rango de edad: 936
  - Lugar general: 19,093 de más de 50,000 competidores

**¡Muchas felicidades y que sigan los éxitos!**



Esto es HUMANISMO FINANCIERO



## **PALABRAS DE EDUARDO GARCÍA LECUONA**

### **Presidente Ejecutivo Intercam Grupo Financiero**

#### **¿Humanismo Financiero? ¿Es un sujeto, un verbo o un sustantivo?**

Yo creo que es un adjetivo que describe al sujeto. El sujeto es la gente de Intercam, porque Intercam es su gente, como decíamos en un principio; y el humanismo financiero es nuestra forma de ser.

Si me preguntan qué hice hoy con humanismo; desayune con un ejecutivo del Grupo, tenía dudas de su desempeño y su forma de compensación. Lo normal hubiera sido referirlo a su jefe inmediato, pero lo escuche, repase sus números, le di algunos consejos, algunos duros y le recomendé cómo comportarse y comunicarse con su jefe. Es mi forma de ser.

Y conforme recorro los pasillos, los pisos y las oficinas de Intercam veo manifestaciones naturales de humanismo, la sonrisa, la atención al cliente, el salirnos de la caja para resolver problemas, la colaboración. Y como todo, hay gente que no pone su máximo esfuerzo para entregar con calidad, pero la mayoría lo hace, la mayoría ayuda, la mayoría da lo más de sí.

Recientemente conocí a un filósofo que contrato una empresa de autoservicio para que les ayudara a encontrar el sentido humano del trabajo. Me sorprendí, algo que es tan natural para nosotros, tan natural que le pusimos nombre. En otros lado, contratan a un experto para definirlo.

Trabajar con alegría, hacer tu mejor esfuerzo, entender tu papel en la empresa, poner siempre al cliente por delante, pensar que tus colaboradores son tus clientes, entender que cada funcionario es una persona, con deseos, miedos, necesidades y sentimientos.

Eso es humanismo, Humanismo Financiero.

**Eduardo García Lecuona**



## INTERCAM HA COLABORADO CON LAS SIGUIENTES FUNDACIONES

En Intercam hemos apoyado a través de diferentes proyectos a las siguientes instituciones:

1. Fundación Michou y Mau
2. Fundación Sólo por Ayudar
3. Soñar Despierto
4. Fundación de Apoyo al Débil Mental
5. Fundación Quiera
6. Bécalos
7. Museo Nacional de San Carlos
8. Aquí Nadie Se Rinde
9. Asociación Civil Vida y Familia





[www.intercam.com.mx](http://www.intercam.com.mx)

