

Les empreses del camp de la consultoria i de l'assessorament empresarial estan tendint de forma clara cap a l'especialització, atès que la complexitat del món en el qual vivim fa necessària l'existència de persones formades específicament en un tema. Marta Angli Mas i Estefanía Fernández García dirigeixen la delegació de BMB a Barcelona, una consultoria especialitzada en l'*outsourcing* bancari i amb presència a diverses ciutats espanyoles. Tal com explica Marta Angli, "nosaltres pretenem que el directiu del banc faci pròpiament la seva funció, que és la de contactar amb el client i tancar una sèrie de condicions. A partir d'aquí es desvincula de qualsevol altre tipus de tasca perquè nosaltres entrem en joc. Els nostres serveis ens porten a organitzar diferents tasques d'*outsourcing*, d'entre les quals destaca l'externalització de la gestió hipotecària. La idea és descentralitzar una labor que tradicionalment ha fet el mateix banc vers una empresa especialitzada externa."

Estefanía Fernández subratlla que aquest tipus d'assessorament és pioner a Espanya i que BMB és la primera empresa que va realitzar tota la gestió d'una hipoteca sota el control d'Internet, des que se sol·licita fins que queda inscrita en el Registre de la Propietat. "D'entrada és una especialització que sobta. El client comença a conèixer aquest servei i reconeix els seus avantatges. Contacta directament amb nosaltres i sap que pot realitzar consultes quan té dubtes. Efectuem dues funcions a la vegada: especialització i personalització. El comercial del banc ens adreça el client i aquest pot contactar amb nosaltres a través de tres vies d'accés diferents: amb un *call center*, per la web o bé trucant directament al despatx." I continua: "Cada entitat financera té una política d'actuació diferent. La que està formada per personal pendent de les innovacions tecnològiques és molt més receptiva al nostre servei. Hem notat com a entitats amb funcionament de tipus molt conservador els costa veure les possibilitats del que oferim. A més, el fet de ser dues dones directives i joves a vegades és un obstacle que obliga a estar demostrant a cada moment que som professionals i que fem la nostra feina correctament."

En referència al servei que ofereixen a través d'Internet la Marta afegeix que "la nostra web és molt àgil i ens permet treballar a distància. El client pot veure l'estat del seu expedient via telemàtica. Altres tipus de consulta es resolen per telèfon i les més complicades exigeixen el contacte personal amb el consultor. La web de BMB és molt completa i disposa de gran quantitat d'informació totalment actualitzada. Estem desenvolupant a bastament el tema d'Internet perquè creiem que té molt de futur i aporta facilitats al client. Des de la pàgina web donem gran varietat de serveis i de consultes, i tant a les entitats bancàries com al gran públic els agrada. Si algú vol consultar l'estat dels tipus d'interès que ofereixen diferents entitats bancàries pot visualitzar-lo a la web a través de comparatives que es van actualitzant." Internet és un camp que tot just està començant a desenvolupar-se al nostre país. Els professionals de BMB són conscients que la xarxa ofereix noves possibilitats, encara per descobrir, que s'han de tenir molt en compte en els propers anys: "Les empreses encara no estan preparades per a la incorporació de les noves tecnologies i no són conscients dels avantatges que els poden comportar. Hi ha moltes entitats bancàries

que tot just comencen a entrar en aquesta dinàmica. És un procés lent però que anirà consolidant-se progressivament. Ja ens hem introduït en la globalització i les companyies han de treballar des de perspectives diferents, sobretot la PIME, donat que entenem que la gran empresa ja ha pres aquesta decisió."

I és que BMB també assessora empreses que no pertanyen al sector bancari. "Si bé estem especialitzats en aquest camp, la idea és donar tot tipus de servei extern per a qualsevol empresa. Fem assessorament fiscal, jurídic, comptable... A la nostra seu de Barcelona treballen quaranta professionals que cobrim diferents àrees. El nostre client és tant la petita com la mitjana empresa."

Iniciada la seva activitat tot just el 1996, BMB ha sofert una progressió espectacular i en aquests moments és present a les principals ciutats espanyoles. La voluntat dels socis fundadors és continuar creixent des de la perspectiva d'oferir un servei de qualitat i molt rigorós al client. "L'equip que integrem BMB és molt jove. Nosaltres dues vam entrar a formar part de l'empresa quan encara no havíem acabat la carrera, i amb el temps hem assolit uns coneixements molt amplis que ens han portat a unes especialitzacions i a dirigir un equip de grans professionals. Els socis han ajudat a crear un ambient de treball agradable que ens ha esperonat a intentar millorar constantment els resultats. L'empresa ens la sentim una mica nostra i també esperem dels col·laboradors que tinguin la mateixa percepció. Som un equip format per gent molt jove, la mitjana d'edat no arriba als trenta anys, però tots tenim al darrere un bagatge i una professionalitat molt importants."

Tant la Marta com l'Estefanía estan convençudes que l'empresa segueix el rumb adequat com ha fet des d'un principi: "BMB va començar la seva activitat en un moment molt dolç que coincidia amb la revitalització de l'economia i l'ebullició del camp hipotecari amb uns tipus d'interès molt baixos. La idea va néixer per una necessitat de mercat, d'un mercat cada vegada més globalitzat, amb unes entitats bancàries que necessitaven oferir un servei personalitzat i desvincular-se d'una determinada feina per centrar-se en el tema comercial. Nosaltres els estalviem molta paperassa i donem una informació molt ben treballada." I conclouen: "BMB va aparèixer en un període de bonança econòmica i, malgrat els rumors que apunten cap a una crisi econòmica, això no canviarà la nostra línia de creixement. Nosaltres oferim molts altres serveis a part dels hipotecaris, com l'*outsourcing* en gestió de deutes, *factoring*, *leasings*, *rentings*, assessoria jurídica virtual, *outsourcing* per a inductors immobiliaris, etc. La idea de l'empresa és la diversificació tant pel que fa a nous clients com a serveis. Precisament un dels camps on estem apostant molt fort és el d'Internet. Disposem d'un equip integrat per informàtics i advocats que treballen per donar un servei d'assessorament al client en un món molt desconegut i sense un marc jurídic definit." Les perspectives de futur són esperançadores i el grup de professionals de BMB es mostra integrat i molt entusiasmats per continuar treballant en aquest projecte que aposta per sortir de les fronteres espanyoles i situar-se en l'àmbit europeu.



**“Les empreses encara
no estan preparades
per a la incorporació
de les noves
tecnologies
i no són conscients
dels avantatges
que els poden
comportar”**

Marta Anglí i Estefanía Fernández - Barcelona (Barcelonès)