

Acta de la 63ª Reunión Anual (miércoles 15 de mayo de 2024)

Inicio de la Reunión y determinación de quórum

La 63ª Reunión Anual de la Cooperativa de Crédito BID Global se llevó a cabo en formato híbrido en el Auditorio Enrique Iglesias de la sede del BID en Washington, DC. Hubo quórum y se inició la Reunión a las 4:10 pm, hora del Este.

La Directora de Experiencia del Socio, Marilyn Wagner, abrió el evento dando la bienvenida a todos los asistentes presenciales y expresando su reconocimiento a los que participaban virtualmente.

A continuación, presentó a la Presidenta de la Junta Directiva, María Valeria Zemborain, así como al Director General, Chip Lusk.

Wagner proporcionó detalles sobre el funcionamiento de la reunión, informando a la audiencia lo siguiente:

- La reunión tendría subtítulos y estaría disponible tanto en inglés como en español.
- Habría una instancia de preguntas y respuestas con el Director de Préstamos, Marco Paredes, el Director de Finanzas, Luis Arias, la Directora de Riesgos, Katherine López y el Gerente Sénior de Experiencia en Sucursal, Andre Sandoval, para abordar preguntas previamente enviadas y otras realizadas en vivo.
- Jorge Roldán Modrák anunciaría los ganadores de la elección de la Junta Directiva y el sorteo del voto electrónico de la Junta Directiva.
- El chef Hajime Kasuga hablaría sobre innovación y experiencia del cliente durante una demostración de cocina en vivo.
- El evento concluiría con Milagro Ramírez y Claudia Ramírez dando a conocer a los ganadores de los sorteos virtuales y presenciales.

Palabras de la Presidenta de la Junta Directiva

María Valeria Zemborain comenzó su discurso expresando su gratitud a los cientos de socios que participaron tanto en persona como virtualmente. Confirmó que se había alcanzado el quórum, e inauguró oficialmente la 63ª Reunión Anual.

Luego pidió un momento de silencio para recordar a todos aquellos, alrededor del mundo y en nuestra comunidad, que han sufrido y ya no están con nosotros.

Reconociendo los cambios financieros de 2023, incluido el colapso de grandes instituciones bancarias, la escasez de viviendas, el aumento de las tasas de interés y la inflación persistente, Zemborain expresó su orgullo por la perseverancia de la Cooperativa. Atribuyó esta resiliencia a la liquidez y fortaleza de las prácticas financieras de la Cooperativa.

La Presidenta de la Junta Directiva recordó a la audiencia que, a pesar de estos desafíos, la Cooperativa mantiene su compromiso de mejorar la experiencia de los socios siendo al mismo tiempo fiel a sus valores fundamentales. Informó con orgullo que nuestra Cooperativa cerró 2023 con 795 millones de dólares en activos, sirviendo a más de 11,000 socios en 75 países de seis continentes.

Revisión y aprobación del acta de la 62ª Reunión Anual

Zemborain señaló que el acta de la 62ª Reunión Anual se encontraba a disposición de los socios en el sitio web de la Cooperativa desde el martes 7 de mayo de 2024 y presentó una moción para aprobarla. El Vicepresidente Jorge Roldán Modrák presentó la moción para aprobar el acta, la cual fue secundada por el Presidente anterior Juan Manuel Fariña. El acta fue aprobada tal como se presentó, sin objeciones.

Además de la aprobación del acta, Zemborain pidió que el registro refleje que el Informe Anual de la Cooperativa se puso a disposición de los socios el 29 de abril de 2024 y sigue estando disponible en el sitio web de la Cooperativa.

Luego presentó al Director General de la Cooperativa, Chip Lusk.

Palabras del Director General: Resumen del año

Chip Lusk comenzó expresando gratitud a sus compañeros de equipo, a los miembros de la Junta Directiva, a los voluntarios y, lo que es más importante, a los socios por su continua dedicación y apoyo.

Logros

El Director General destacó varias razones clave por las que la Cooperativa de Crédito tuvo en 2023 otro año de sólido desempeño financiero:

- Operamos con un margen de interés neto bajo y priorizamos retribuir a nuestros socios a través de precios favorables para préstamos y depósitos.
- Mantenemos un ratio de eficiencia bajo, medido por los gastos operativos en relación con los activos.
- Nuestros ingresos netos se mantienen sólidos, respaldando un crecimiento interanual constante, tanto en préstamos como en depósitos.

En 2023, la Cooperativa de Crédito tuvo un crecimiento notable, incluyendo:

- Una sólida proporción de patrimonio neto a capital de aproximadamente el 12%, muy por encima de los requisitos regulatorios.
- La incorporación de 900 socios nuevos y más de 1,400 cuentas nuevas, elevando nuestro número total de cuentas de socios a más de 30,000.
- Ahorros financieros para nuestros socios, por un total de 830 dólares por socio en comparación con el costo de los servicios bancarios en otras instituciones.
- El pago de un dividendo especial de 500,000 dólares a nuestros socios en abril de este año.

Además, la Cooperativa mantuvo su compromiso con la participación y la educación de los socios:

- Realizamos 159 sesiones de asesoramiento individual a los socios.
- Organizamos 13 seminarios web educativos que atrajeron a más de 2,800 personas inscritas en total.
- Organizamos 10 mesas de eventos en la cafetería del BID.

La Cooperativa también celebró importantes eventos culturales, entre ellos el Mes de la Herencia Hispana. Para fomentar aún más la participación de la comunidad, la Cooperativa organizó el partido de fútbol anual entre el personal y los directores durante la Reunión Anual del BID.

Resumen en video de 2023

Chip Lusk presentó un video que destacó los momentos clave del año pasado.

El video animado enfatizó la fortaleza y estabilidad de la Cooperativa de Crédito BID Global, mostrando su larga relación con el Grupo BID desde la fundación de la Cooperativa en 1961. Destacó la participación de la Asociación de Familiares del BID, las asociaciones de Personal y Jubilados del BID, la Junta Directiva de la Cooperativa, los miembros de los comités y el personal.

En el video también se mostró una variedad de productos y servicios de la Cooperativa, como la tramitación de préstamos hipotecarios, el pago de facturas, las aperturas de cuentas y más.

Varios presidentes de comités de la Cooperativa aparecieron en el video con los respectivos informes de los comités, entre ellos:

- Mónica Velásquez, Presidenta del Comité de Crédito
- Ken Foley, Presidente del Comité de Supervisión
- Sandra Darville, Presidenta del Comité de Recursos Humanos

Luego, en el video se celebraron algunos de los logros de la Cooperativa en 2023, como los siguientes:

- Oferta de una línea de crédito con respaldo hipotecario (HELOC) favorable con una tasa porcentual anual (APR) del 7.25%, cuando el promedio del mercado estaba alrededor del 9.00% APR
- Préstamo personal especial para el regreso a clases con una tasa de interés inferior a la del mercado
- Préstamos automotores con tasas bajas, cuentas corrientes Kasasa de recompensas y un certificado de acciones a 12 meses con un rendimiento porcentual anual (APY) del 5.12%, y más.

El video también celebró el programa de recomendación de familiares, que generó casi 150 nuevos socios y más de 500,000 dólares en nuevos depósitos. El video recordó a los espectadores que la Cooperativa fue clasificada como una de las cooperativas de ahorro y crédito más saludables de Washington DC por Glatt Consulting Group, y una de las 200 cooperativas de ahorro y crédito más saludables de los EE.UU. por Depositaccounts.com. Por último, mostró el impresionante Net Promoter Score de la Cooperativa de 76 puntos, muy por encima del promedio de 45 puntos del sector.

Planes para el próximo año

Después del video, el Director General describió los planes para el próximo año. Indicó que se ha desarrollado un plan estratégico para mejorar las experiencias de los socios tanto en Estados Unidos como en el extranjero. Este plan se basa en tres pilares fundamentales: crecimiento estratégico, transformación digital y capital humano.

Lusk explicó que la Cooperativa se someterá a renovaciones concordantes con el enfoque inmobiliario corporativo del BID, así como con su esquema de inclusión. Estas renovaciones tienen como objetivo crear un entorno más accesible, asegurando que personas con todo tipo de capacidades puedan acceder fácilmente a las instalaciones. A su vez, se están incorporando los comentarios de los socios para mejorar la privacidad y la excelencia en el servicio.

Mensaje en video del Jordan Schwartz, Vicepresidente Ejecutivo del BID

La Directora de Experiencia del Socio, Marilyn Wagner, presentó un mensaje en video del Vicepresidente Ejecutivo del BID, Jordan Schwartz, quien no pudo asistir en persona.

En el video, el Schwartz expresó su orgullo por ser socio de la Cooperativa de Crédito BID Global y su admiración por el continuo éxito de la institución a lo largo de los años. Destacó el papel crucial de la Cooperativa en el fomento de un sentido de familia y en abordar las necesidades particulares del personal del BID y sus familias. Asimismo, elogió a la gerencia de la Cooperativa, a los miembros de la Junta Directiva, al personal y a los demás socios de la Cooperativa por su arduo y dedicado trabajo.

Sesión de preguntas y respuestas

Después del video, Wagner agradeció al Vicepresidente Schwartz por sus palabras inspiradoras, y a Chip Lusk y María Valeria Zemborain por su continua inspiración y liderazgo.

A continuación, invitó al escenario a los siguientes jerarcas de la Cooperativa de Crédito BID Global para ayudar en la sesión de preguntas y respuestas:

- Andre Sandoval, Gerente Sénior de Experiencia en Sucursal
- Katherine López, Directora de Riesgos
- Luis Arias, Director de Finanzas
- Marco Paredes, Director de Préstamos

Wagner leyó las preguntas previamente enviadas y las dirigió al representante correspondiente de la Cooperativa para su respuesta.

P: "El colapso del año pasado de dos grandes bancos fue bastante alarmante. Como socios de Cooperativa de Crédito BID Global, ¿cómo podemos estar tranquilos de que nuestros depósitos están seguros en nuestra Cooperativa?"

Luis Arias respondió:

R: "Gracias, Marilyn. Es una excelente pregunta. El mensaje que quisiera dar a nuestros socios es que tengan confianza respecto a sus depósitos en la Cooperativa de Crédito BID Global. Les recordamos que los depósitos de los socios están asegurados por la Administración Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (NCUA), nuestro regulador federal, para saldos de hasta 250,000 dólares.

Para los socios con depósitos superiores a 250,000 dólares, les recomendamos que se comuniquen con nuestro equipo en nuestras oficinas o a través de nuestro centro de contacto. Nuestros representantes pueden

ayudarles a estructurar sus cuentas para maximizar la cobertura de seguro de la NCUA.

Más allá de la protección de la NCUA, los socios pueden estar seguros de que la Cooperativa sigue siendo financieramente sólida y segura. Nuestros niveles de capital son excepcionalmente altos, superando significativamente los requisitos regulatorios, y nuestra liquidez es más que suficiente para cumplir con nuestras obligaciones. La Cooperativa de Crédito BID Global ha sido, y seguirá siendo, un lugar seguro y confiable para que nuestros socios depositen su dinero".

2) P: "Con el aumento de las tasas de interés y la volatilidad del mercado, ser propietario de una vivienda parece cada vez más desafiante para muchos. ¿Tienen recomendaciones sobre cómo podemos maximizar el poder adquisitivo y preparar eficazmente a los socios que están interesados en comprar una casa?"

Marco Paredes respondió:

R: "Gracias por la pregunta. El mercado de la vivienda es muy competitivo y es esencial contar con las herramientas y la estrategia adecuadas.

Primero, recomiendo a nuestros socios comenzar con una verificación de salud financiera. Visite la Cooperativa de Crédito y hable con nuestros expertos: analizaremos sus activos, ingresos y su relación deuda-ingreso para determinar su capacidad de compra. Este paso es crucial antes de hacer una oferta por una casa.

Luego hay que crear un presupuesto. Un enfoque útil es la regla 50/30/20. Destinar el 50% de sus ingresos a lo esencial, el 30% a lo no esencial y el 20% a ahorros, incluido el pago inicial.

Explore los programas de préstamos que ofrece la Cooperativa. Ofrecemos una variedad de opciones hipotecarias, incluyendo préstamos con tasa fija a 20 y 30 años, así como hipotecas con tasa ajustable (ARM), como las ARM 5/1, 7/1 y 10/1. También tenemos productos adicionales como el Préstamo Suplementario para Vivienda, que puede proporcionar fondos adicionales para ayudarle a asegurar la propiedad que necesita o desea.

Si está listo para hacer una oferta, obtenga la aprobación previa. Visite la Cooperativa para completar una solicitud oficial y le proporcionaremos una carta de aprobación para fortalecer su oferta. Una vez que esté listo, haremos el bloqueo del préstamo. Las herramientas adicionales que tenemos son las alertas de vigilancia de tarifas y la educación financiera en línea. También contamos con muchos seminarios sobre compra de viviendas que realizamos

en el pasado".

3) P: "La gestión de riesgos parece estar recibiendo más atención en las noticias. Ante los desafíos de 2023, cada vez más bancos están invirtiendo en fortalecer sus culturas de riesgo. ¿Qué nos puede decir sobre la cultura de riesgo de la Cooperativa?"

Katherine López respondió:

R: "Gracias por la pregunta, Marilyn. Buenas tardes a todos, me alegra estar aquí para hablar sobre el riesgo. Tiene toda la razón: la gestión de riesgos ha ganado una atención significativa en los últimos años, especialmente dados los cambios en el mundo bancario.

Me complace informar que en la Cooperativa mantenemos una cultura de riesgo sólida y saludable. Todo comienza con los programas que implementamos. Como institución regulada por el gobierno federal, estamos obligados a cumplir con ciertos estándares mínimos, pero no solo los cumplimos: vamos más allá. Mejoramos y fortalecemos continuamente nuestras prácticas de gestión de riesgos para asegurarnos de que estamos haciendo todo lo posible para proteger a nuestros socios y nuestra organización.

La fortaleza de nuestro enfoque es clara cuando los auditores internos y externos revisan nuestros procesos. Siempre estamos preparados, y nuestra exhaustiva documentación permite que esas auditorías se desarrollen sin problemas, a menudo arrojando resultados muy favorables. Siempre es gratificante recibir esa validación.

Por supuesto, nada de esto sería posible sin nuestro personal dedicado. Su compromiso con el mantenimiento y fortalecimiento de nuestras prácticas de riesgo es realmente notable. Un enorme agradecimiento a nuestro equipo: su arduo trabajo es la base de nuestra sólida cultura de riesgo, y no estaríamos donde estamos hoy sin ustedes".

4) P: "Muchos empleados vienen a los Estados Unidos por un período seleccionado y aterrizan aquí sin una cuenta bancaria, acceso a una tarjeta de débito, etc. ¿Qué está haciendo la Cooperativa para ayudar a los empleados a establecerse antes de que lleguen?"

Andre Sandoval respondió:

R: "Gracias Marilyn. En primer lugar, queremos darles una cálida bienvenida al BID. Cuando se fundó la Cooperativa hace 63 años, su misión principal era apoyar a los empleados del BID, en particular a aquellos que eran nuevos en la organización. Nuestro objetivo sigue siendo el mismo hoy en día: atender y respaldar sus necesidades financieras desde el primer día.

Quiero ser muy claro: una vez que un nuevo empleado del BID firma su contrato, es inmediatamente elegible para afiliarse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Esto significa que no tiene que esperar hasta su fecha oficial de inicio para abrir una cuenta. Puede abrir su cuenta utilizando su dirección en el extranjero, recibir su tarjeta de débito en cualquier oficina nacional y tener su depósito directo configurado y listo antes de su primer día de trabajo. Además, una vez que se convierta en socio, los miembros de su familia inmediata también son elegibles para la membresía de la Cooperativa.

Más allá de esto, bajo el liderazgo de Chip y con la dedicación de nuestro equipo, estamos mejorando continuamente nuestros servicios. Estamos comprometidos a mejorar nuestros canales digitales, ampliar nuestra oferta de productos, como las cuentas Kasasa, y garantizar que nuestro personal reciba capacitación y desarrollo de primer nivel. Lo más importante es que estamos enfocados en construir relaciones duraderas con los jerarcas del BID, la Asociación de Familiares, la Asociación de Jubilados y la Asociación del Personal.

Nuestra misión es unir y apoyar a toda la comunidad del BID, especialmente a los nuevos empleados, proporcionando las herramientas y servicios financieros que necesitan para prosperar".

5) P: "Escuché que hay un número creciente de casos de fraude, estafadores que intentan hacerse pasar por representantes de la Cooperativa. También leo los correos electrónicos de alerta semanales que envían. Me gustaría saber qué está haciendo nuestra Cooperativa para luchar contra estos casos y qué medidas se están implementando para mejorar la seguridad y proteger el bienestar financiero de nuestros socios".

Marco Paredes respondió:

R: "La industria financiera enfrenta riesgos constantemente, y nuestra

Cooperativa de Crédito no es inmune a estos desafíos. Una de las amenazas más frecuentes a las que nos enfrentamos actualmente es la suplantación de identidad, una forma de fraude en la que los estafadores se hacen pasar por la Cooperativa de Crédito mediante la creación de sitios web, identificadores de llamadas y correos electrónicos falsos que parecen legítimos. Estos estafadores intentan engañar a nuestros socios para que proporcionen información confidencial.

Para protegerse, esté alerta. Si recibe un correo electrónico, un mensaje de texto o un enlace inesperado que dice ser de la Cooperativa, no haga clic en ningún enlace ni abra mensajes sospechosos. En su lugar, comuníquese directamente con la Cooperativa para verificar la legitimidad de la comunicación. Siempre es mejor tomarse unos minutos adicionales para confirmar y no arriesgarse a comprometer la seguridad de su cuenta.

Como parte de nuestro compromiso de proteger a nuestros socios, hemos implementado varias medidas proactivas. El año pasado, llevamos a cabo una capacitación especializada en prevención de fraude con un agente del FBI que brindó información valiosa sobre las tácticas de fraude financiero. También enviamos **alertas de seguridad semanales** por correo electrónico: tómese el tiempo para leer esas noticias, ya que contienen información importante para ayudar a proteger su cuenta. Además, estamos examinando rigurosamente a nuestros proveedores para asegurarnos de que se implementen todas las medidas de seguridad necesarias para mantener seguros a nuestra institución y a nuestros socios”.

6) P: "Soy nuevo en los Estados Unidos y tengo un historial crediticio limitado. ¿Qué opciones de préstamo están disponibles para alguien en mi situación?"

Marco Paredes respondió:

R: "Gracias por su pregunta. Como su cooperativa de crédito, estamos comprometidos a apoyar a todos nuestros socios, ya sea que tengan un historial crediticio establecido o sean nuevos en el país. Ofrecemos una gama de productos diseñados para satisfacer sus necesidades financieras, incluidas tarjetas de crédito, préstamos personales y opciones hipotecarias.

A diferencia de muchas instituciones financieras, no exigimos un historial crediticio previo. En cambio, evaluamos las solicitudes en función de sus ingresos y su relación general con la Cooperativa de Crédito. Nuestro objetivo es proporcionar soluciones financieras accesibles y flexibles que le permitan construir una base financiera sólida”.

7) P: "Soy un socio residente fuera de los Estados Unidos y tengo curiosidad por saber cuál es la mejor manera de comunicarme con la Cooperativa sin incurrir en ningún cargo. ¿Hay alguna mejora innovadora que haya ocurrido durante el año pasado?"

Andre Sandoval respondió:

R: "La transformación digital es una de nuestras principales prioridades. Durante el último año, hemos realizado avances significativos en la mejora de la comodidad y la accesibilidad para nuestros socios.

Ahora puede conectarse con nosotros a través de WhatsApp para una comunicación rápida y eficiente. También hemos introducido Glia Mobile, que permite realizar llamadas internacionales sin interrupciones. Además, las citas virtuales están disponibles a través de nuestro sitio web, donde los socios pueden seleccionar "Let's Chat" y elegir citas por audio, video o chat.

Estas innovaciones son parte de nuestro compromiso continuo de brindar una experiencia moderna, flexible y centrada en los socios".

8) P: "Dado el entorno regulado en el que se encuentra la Cooperativa, ¿dónde está la Cooperativa de Crédito en cuanto a pensar fuera de lo habitual? ¿Cómo prestar servicios no solo a quienes están en la sede central con más crecimiento, sino también en la región?"

Marco Paredes respondió:

R: "Esta es una pregunta con dos partes, ya que los productos de depósito y préstamo se rigen por diferentes regulaciones.

En cuanto a los depósitos, todos los productos disponibles para los socios residentes en los Estados Unidos también están disponibles para los socios en fuera de los Estados Unidos. Esto incluye nuestras cuentas Kasasa, nuestros certificados de acciones recientemente introducidos con tasas altamente competitivas y tarjetas de débito sin comisión por transacción. Los servicios de banca en línea también son totalmente accesibles, lo que garantiza una experiencia perfecta para nuestros socios fuera de los Estados Unidos.

En cuanto a los préstamos, somos una institución financiera regulada por los EE.UU., lo que significa que fuera de los EE.UU. solo podemos ofrecer productos de préstamos sin garantía. Estos incluyen préstamos personales y tarjetas de crédito. Estamos revisando activamente nuestra cartera para explorar oportunidades de mayor expansión y para servir mejor a nuestros

socios fuera de los EE.UU."

9) P: "¿Cómo puedo extender el plazo de mi cuenta de certificado de acciones existente?"

Andre Sandoval respondió:

R: "¡Buena pregunta! Como mencioné, tenemos un nuevo y emocionante Certificado de Acciones promocional disponible para todos los socios de la Cooperativa. También hemos hecho el proceso mucho más fácil a través de la Banca en línea.

Para aprovechar esta promoción, simplemente inicie sesión en la Banca en línea y navegue hasta la sección 'Formularios'. El primer formulario que verá es el "Formulario de vencimiento del certificado de acciones". Solo le hará una pregunta: ¿qué certificado desea cambiar y a qué plazo? Una vez que complete y envíe el formulario, su certificado se cambiará a la nueva oferta promocional.

Si necesita ayuda, no dude en llamarme o enviarme un correo electrónico, estaré encantado de guiarlo en el proceso y asegurarme de que todo se complete sin problemas".

Presentación de los resultados de las elecciones de 2024, Presidente del Comité de Nominaciones – Jorge Roldán Modrák

Marilyn Wagner agradeció a los socios por sus preguntas y luego presentó a Jorge Roldán Modrák para dar a conocer los resultados de las elecciones de 2024.

Palabras del Presidente del Comité de Nominaciones

Después de agradecer al Director General, Roldán Modrák agradeció a los miembros del Comité y al Presidente de la Junta Directiva. El proceso de nominación fue para tres puestos, cada uno con un mandato de tres años.

Roldán Modrák informó que 1,877 socios emitieron su voto y felicitó a las siguientes personas por su elección para la Junta Directiva de 2024:

- Ken Foley
- Claudia Franco
- María Eugenia Roca

Roldán Modrák agradeció a todos por votar.

Presentación del sorteo

Luego, Roldán Modrák anunció que la ganadora de la rifa de 1,000 dólares fue Alejandra Palma.

Chef Hajime Kasuga

Después de un video introductorio, Marilyn Wagner dio una calurosa bienvenida al escenario al renombrado chef Hajime Kasuga. El chef Kasuga, un distinguido chef nikkei de tercera generación que reside en Perú y es famoso por sus contribuciones pioneras a la cocina nikkei. Conocido por mezclar técnicas culinarias tradicionales japonesas con los ricos sabores de los ingredientes peruanos, su enfoque innovador ha tenido un impacto significativo en las artes culinarias latinoamericanas. El chef Kasuga cautivó a la audiencia con una demostración de cocina en vivo:

Interacción entre la Marilyn Wagner y el Chef Kasuga:

Wagner: Antes de comenzar a cocinar, tomemos un momento para conocer a nuestro invitado de hoy.

Chef Hajime, durante los últimos dos días, he tenido el placer de verlo prepararse para este evento, y debo decir que su historia es realmente fascinante. Sé que nuestra audiencia quedará tan cautivada como yo. Entonces, comencemos con una pregunta simple pero profunda: **¿Quién es Hajime Kasuga?**

Kasuga: Bueno, soy nieto de abuelos japoneses que emigraron al Perú por razones económicas. Como mencionaste en la introducción, soy descendiente de tercera generación. Me dedico a la cocina desde hace unos 30 años, siempre ha sido mi camino desde que salí de la escuela. Honestamente, ¡no tenía muchas opciones! Mi madre una vez me preguntó: 'Oye, ¿qué vas a hacer con tu vida?' y cocinar fue la respuesta".

Kasuga: Le dije, "No sé... tal vez debería tomarme unas vacaciones". Pero ella inmediatamente dijo: '¡No, no! Mira, acabo de ver este anuncio en un periódico de un programa de internado en una escuela de hotelería. Así que viajé al norte del Perú y me inscribí. La mejor parte del programa fue que experimentamos todos los aspectos del funcionamiento de un hotel: cocina, restaurante, limpieza, mantenimiento.

En resumen, la tarea que más disfruté fue cocinar. Pero imagínate preparar 200 desayunos, 200 almuerzos, 200 postres, 200 entradas, fue la clase más difícil, pero en la que sobresalí. Fue entonces cuando realmente comencé a amar la cocina.

Después de salir del instituto, comencé a trabajar con la cocina tradicional peruana. Luego, tuve la oportunidad de formarme en cocina tradicional japonesa. Y aquí estoy hoy, sigo siendo cocinero, sigo apasionado por la comida. Esta profesión me ha abierto muchas puertas. Me ha permitido viajar, asesorar en el extranjero y compartir mi experiencia en cocina peruana, particularmente en cocina nikkei, que se ha convertido en mi especialidad".

Wagner: ¡Qué emocionante! Me encanta escuchar tu historia y cómo las culturas peruana y japonesa se unen en tu cocina. En el BID, nuestra comunidad también es una rica mezcla de nacionalidades y tradiciones. Me encantaría saber cómo estas diversas conexiones culturales dan forma e inspiran tu trabajo.

Kasuga: En Perú, al igual que aquí en Washington, D.C., la migración ha jugado un papel importante en la formación de nuestra cultura, no solo desde Japón, sino también desde Italia, China y otras partes del mundo. Esta diversidad nos ha enriquecido, especialmente en el mundo culinario, lo que le ha valido al Perú el reconocimiento mundial por su fusión única de sabores.

En mi caso, la mezcla de la cocina japonesa y peruana ha sido ampliamente apreciada y reconocida. Incluso me ha llevado a lugares como Indonesia y Egipto, donde la gente estaba ansiosa por experimentar esta nueva versión de la cocina "japonesa". Y digo "japonesa" entre comillas por una razón, que explicaré en un momento".

Wagner: Para ti, todo gira en torno a los ingredientes, la forma en que se seleccionan, cocinan y presentan. Para nosotros en la Cooperativa de Crédito, lo más importante es comprender las necesidades de nuestros socios, por lo cual el idioma y la cultura juegan un papel vital a la hora de ofrecer un excelente servicio, al igual que la forma en que tú haces con tu oficio. ¿Cómo trabajas a diario para mejorar la experiencia de tus clientes cuando prueban tu comida?

Kasuga: Eso es muy importante, y es algo que aprendí desde el principio cuando empecé en el negocio de los restaurantes: necesitas construir una conexión emocional con tus clientes. En muchos sentidos, creo que nos convertimos en una especie de psicólogos. La gente entra, comparte sus problemas y quiere sentirse escuchada.

De lo que me he dado cuenta como chef, y sé que es lo mismo en la banca, es que, como cliente, lo primero que quieres es que no te ignoren. Quieres sentirte valorado, recibir ese toque personal. Si estoy en tu mostrador, quiero que me trates bien. Y en mi caso, como chef que prepara cocina japonesa delante de sus invitados en el mostrador, es lo mismo. Los clientes siempre preguntan: "¿Qué hay fresco hoy?" Y pienso: "¿Qué hay fresco? ¡Todo!" Pero, por supuesto, no se puede decir eso.

Eso sería como entrar en un banco y preguntar: “¿Qué haces? —¡Por supuesto, estás depositando o retirando dinero!” La clave está en cómo nos involucramos, cómo hacemos que las personas se sientan bien atendidas, ya sea a través de la comida o de los servicios financieros.

Así que, en mi caso, cuando los clientes preguntan, no me limito a decirles: “Todo es fresco”. En cambio, les digo: “Bueno, hoy tengo un lenguado y un salmón realmente excepcionales, y prepararé algo especial solo para ti”.

Creo que esa es la esencia de un gran servicio: ir más allá de las expectativas. En japonés, a esto lo llamamos *omotenashi*. No se trata solo de servir lo que ya está planeado, se trata de añadir algo extra, algo pensado. Por ejemplo, por supuesto, prepararé el sashimi o haré el ceviche, pero realzaré ese ceviche con un toque especial, algo inesperado que hace que la experiencia sea única.

Algo especial, como hoy en la cafetería. Noté a los cocineros sirviendo con una sonrisa, y eso marca la diferencia. Es una parte muy importante de la experiencia. Creo que es lo mismo sucede en un banco: esperas que te reciban, que te valoren. Y como chef, eso es exactamente lo que me esfuerzo por hacer. No se trata solo de la comida, se trata de la forma en que haces sentir a la gente.

Wagner: Sí, estás hablando de servicio personal, ¿verdad?

Kasuga: Exactamente.

Wagner: Tratamos de hacer eso mismo todos los días con nuestros socios, ya sea a través de Andre, Marco o todos los demás en la Cooperativa. Creemos que cada persona que entra por nuestras puertas es especial y nos aseguramos de que lo sepan.

Kasuga: Así es.

Wagner: Es posible que hayas notado que el tema de la Reunión Anual de este año es "Mejorar la experiencia de los socios". Hemos estado hablando de eso todo el tiempo. Entonces, me encantaría saber de ti, ¿cómo te acercas a tus clientes? ¿Cómo ha sido tu experiencia en la construcción de esa cercanía? ¿Cómo se desarrollan esas conexiones significativas?

Kasuga: Siempre nos enfocamos en agregar valor. Se trata de ofrecer más de lo que se espera. Construir esa relación con el cliente es clave. ¿El resultado? El cliente regresa a ti, no solo por la comida o el servicio, sino porque se siente valorado y apreciado.

Wagner: Exactamente.

Kasuga: Lo que más me gusta es que ahora no soy solo un cocinero, sino que a veces también soy un recepcionista, un aparcacoches, terminas haciendo todo. Y lo que es increíble es ver al cliente entrar con el ceño fruncido y salir con una sonrisa. ¿Quién no se enamora de alguien que cocina para uno?

Wagner: ¿Hay alguna anécdota o experiencia que te gustaría compartir?

Kasuga: Tengo varias experiencias que podría compartir, pero una se destaca como una lección de vida. Cuando yo era aprendiz, había una familia que venía regularmente. Eran muy particulares, siempre querían las cosas de cierta manera, y a menudo se quejaban. Me decía a mí mismo: “Vaya, otra vez estos con lo mismo”.

Pasaron los años y seguían volviendo, siempre con sus quejas. Era extraño, ¿verdad? Desafortunadamente, un día me despidieron de ese restaurante. Pero aquí está lo curioso: las primeras personas que me ayudaron, que me ofrecieron una nueva oportunidad, fueron de esa misma familia. Me acogieron, me enseñaron sobre catering y me presentaron a muchas personas influyentes.

Hoy soy un experto gracias a esa familia. Es una poderosa lección de vida para mí, sobre cómo las relaciones, sin importar cuán difíciles parezcan, realmente pueden cambiar tu camino.

Wagner: Sí, exactamente. Y aquí está la última pregunta que tengo para ti. ¿Cómo equilibras la tradición y la innovación en tu cocina?

Kasuga: Esa parte puede ser complicada, especialmente cuando se mezclan las cocinas japonesa y peruana. Pero lo que hemos logrado con la cocina nikkei es el equilibrio. Como decía anteriormente sobre la cocina japonesa entre comillas, cuando empecé a explorar la cocina japonesa, los chefs japoneses estaban molestos con lo que estaba haciendo. Les explicaba: “Lo que estoy creando no es cocina tradicional japonesa; le estamos dando un toque peruano”. Ahí es donde entra en juego el término “nikkei”.

En 2005, iniciamos un nuevo camino, uno que fusionó la cocina peruana y japonesa. Hemos innovado en esta tradición combinando técnicas japonesas con un toque peruano distintivo. Y espero que disfruten de los sabores que hemos creado, especialmente cuando prueben lo que les serviremos en tan solo un rato.

Wagner: Ha sido un placer hablar contigo. Gracias.

Kasuga: El placer es todo mío, muchas gracias.

Wagner: Podría continuar esta conversación por mucho más tiempo, pero creo que nuestra audiencia está ansiosa por verlo en acción. ¿Vamos a la cocina?

(El chef Hajime hizo una demostración de cocina en vivo).

Anuncio de los ganadores del sorteo

Después de ser presentadas por Marilyn Wagner, Milagro Ramírez y Claudia Ramírez anunciaron que este año, la Cooperativa otorgará un premio en efectivo a tres asistentes virtuales y tres asistentes presenciales. El premio se depositará directamente en sus cuentas de ahorros o corrientes.

Se anunciaron los tres ganadores virtuales:

- El ganador virtual del 3^{er} premio por 700 dólares es Peter Stevenson de Arkansas.
- La ganadora virtual del 2^o premio por 1,000 dólares es Astrid Salazar de Belice.
- La ganadora virtual del 1^{er} premio por 1,800 dólares es Gloria Rojas de Paraguay.

Milagro y Claudia eligieron al azar tres nombres del público para ganar el sorteo presencial.

- El ganador presencial del 3^{er} premio por 700 dólares es Ángel Contreras.
- El ganador presencial del 2^o premio por 1,000 dólares es James Wylde.
- La ganadora presencial del 1^{er} premio por 1,800 dólares es Martha Gutiérrez.

Cierre

Para concluir, Chip Lusk felicitó a los ganadores y a los miembros electos de la Junta Directiva. Expresó su gratitud a todos los equipos involucrados en la organización del evento, así como a los socios por su continuo apoyo, preferencia y confianza. También agradeció a la Junta Directiva por su continuo apoyo.

Lusk concluyó recordándoles a todos que se llevaran sus cajas de regalo, que contenían un libro de cocina de World Central Kitchen y un paquete con especias de una pequeña empresa propiedad de mujeres latinas.

Luego invitó a los presentes y al equipo a pasar al vestíbulo para disfrutar de bebidas y alimentos, y cerró oficialmente la 63ª Reunión Anual aproximadamente a las 5:30 p.m.