

Discurso de inauguración del WSBI Innovation Forum 2021

Goirigolzarri: “La tecnología se convierte en una ventaja competitiva sólo si se pone al servicio de los clientes, mejorando su experiencia y facilitándoles la vida”

- **El presidente de CaixaBank ha inaugurado el WSBI Innovation Forum, organizado por CaixaBank y el Instituto Mundial de Cajas de Ahorros y Bancos Minoristas, con el título ‘El horizonte de la (r)evolución bancaria’.**
- **“La tecnología es un gran aliado para nosotros, ya que nos permite dar un mejor servicio a nuestros clientes a la vez que mejora la eficiencia de nuestros procesos”.**
- **Para Goirigolzarri, si no hay una homogeneización de la regulación bancaria para todos los competidores “se generará un arbitraje regulatorio que, como hemos visto en el pasado, puede poner en peligro el sistema financiero global”**

29 de septiembre 2021

El presidente de CaixaBank, José Ignacio Goirigolzarri, ha reclamado la necesidad de que todos los actores de los servicios bancarios se rijan por las mismas reglas: “Para que el proceso de transformación y de inversión en tecnología e innovación cree valor a medio plazo, necesitamos que las reglas del juego, la regulación, sean las mismas para todos aquellos que lleven a cabo la misma actividad, independientemente de qué sector procedan. En caso contrario, se generará un arbitraje regulatorio que, como hemos visto en el pasado, puede poner en peligro el sistema financiero global”.

Durante su discurso de inauguración del WSBI Innovation Forum, organizado por CaixaBank y el Instituto Mundial de Cajas de Ahorros y Bancos Minoristas (WSBI, por sus siglas en inglés), Goirigolzarri ha destacado las grandes ventajas que la innovación supone para el sector bancario en un entorno de transformación digital: “El uso de la tecnología y la digitalización es una importante herramienta que tenemos a nuestra disposición para superar los retos del sector bancario mundial, pero hay que tener en cuenta que la tecnología se convierte en una ventaja competitiva sólo si se pone al servicio de los ciudadanos y de los clientes, mejorando su experiencia y facilitándoles la vida”.

Para Goirigolzarri, la “tecnología no puede ser un fin en sí misma, sino que debe ser la herramienta para mejorar la sociedad”, y ha recordado los retos que puede conllevar: “Aunque desde el sector bancario se ve la tecnología como una gran aliada, puesto que permite ofrecer el mejor servicio a los clientes y mejorar la eficiencia, también ha rebajado las barreras de entrada al sector a nuevos actores”, lo que conlleva la necesidad de homogeneizar la regulación para todos los actores que intervienen en la industria de los servicios financieros.

Innovation Forum WSBI 2021

El presidente de CaixaBank ha sido el encargado de inaugurar el foro anual WSBI, que este año lleva como título ‘El horizonte de la (r)evolución bancaria’, y que tendrá lugar en formato virtual a lo largo de tres miércoles consecutivos: 29 de septiembre y 6 y 13 de octubre. Para Goirigolzarri, este tipo de encuentros sectoriales son necesarios para avanzar en la mejora de la industria: “El debate sobre el papel de la tecnología y la innovación en el sector bancario debe hacerse con la perspectiva de compartir e intercambiar las mejores prácticas porque, sin duda, la mejor manera de impulsar la innovación es a través de la colaboración”.

En este sentido, Chris de Noose, director general del WSBI, ha destacado que “Los bancos se sitúan en plena intersección de la interacción con el cliente y el aprovechamiento del big data y las tecnologías de la información. Tenemos el potencial de colocarnos en la vanguardia de la innovación y espero que este foro sea uno de los catalizadores que ayuden a liberar todo este potencial”.

Por su parte, José Ignacio Goirigolzarri, presidente de CaixaBank, ha apuntando que la revolución digital está afectando a todos los sectores económicos y a todos los países, y la pandemia ha acelerado sus efectos, lo que ha obligado al sector de la banca minorista a llevar a cabo un gran esfuerzo de transformación: “CaixaBank es un gran ejemplo de este esfuerzo, con los canales digitales más innovadores, que hoy usan el 70% de nuestros clientes”.

Defensa de la sostenibilidad

En su discurso, Goirigolzarri también ha querido lanzar un mensaje a todo el sector, para que juntos puedan trabajar en la defensa de la sostenibilidad, sin dejar a nadie atrás: “Estamos ya en una fase de recuperación, pero cabe destacar que esta recuperación lleva consigo mayores desigualdades, que van a incrementar la brecha ya existente entre las diferentes economías mundiales”. Ha apuntado, además, que “como sociedad tenemos que tener la ambición de aprovechar la gran oportunidad que tenemos ante nosotros para crear, juntos, una economía y una sociedad más resiliente, que sea capaz de superar los grandes retos a los que nos enfrentamos”.

Por ello, Goirigolzarri ha defendido que, “tenemos que comprometernos para defender la sostenibilidad y la mejora del medioambiente, y debemos trabajar para incrementar la cohesión social, puesto que la mejor manera de asegurar el progreso mundial es que la recuperación económica llegue a todos los países y a todas las personas”.

En la primera sesión del WSBI Innovation Forum 2021, centrada en la banca minorista, también han participado Chris de Noose y Peter Simon, directores generales del WSBI; y Carme Artigas, secretaria de Estado para la digitalización y la IA del Gobierno de España, entre otros reconocidos directivos y expertos del sector.

Puedes acceder al programa completo del evento, [aquí](#).