

Intervención del presidente de CaixaBank en el Mobile World Congress 2022

José Ignacio Goirigolzarri: “Las organizaciones debemos poner a los clientes en el centro del control de sus datos”

- **El presidente de CaixaBank interviene en la sesión plenaria ‘Fintech y Metaverso’ para analizar el impacto de la transformación digital en el sector financiero y sitúa el cambio de hábitos de los clientes como “uno de los aspectos de gestión más complejos de los próximos años”.**
- **“Para potenciar un servicio excelente a los clientes no digitales, se requieren dosis masivas de tecnología”, asegura.**
- **Goirigolzarri valora como un incentivo a la competencia la entrada de nuevos jugadores “con propuestas de valor francamente valiosas”, a la vez que defiende una regulación “consistente para todas las entidades que realicen la misma actividad”.**

Barcelona, 2 de marzo de 2022

El presidente de CaixaBank, José Ignacio Goirigolzarri, ha participado hoy miércoles en la sesión plenaria ‘Fintech y Metaverso’ del Mobile World Congress, evento que se celebra esta semana en Barcelona. En su intervención, ha reflexionado sobre la importancia de la ética en los procesos de innovación y ha defendido que “las organizaciones que somos consumidores y generadores de datos debemos seguir unos estrictos principios éticos, poniendo a nuestros clientes en el centro del control de sus datos y asegurando la aplicación de criterios que eviten sesgos discriminatorios en el diseño y aplicación de algoritmos”.

Goirigolzarri ha subrayado que “la tecnología también tiene límites, y estos vienen marcados por la seguridad, y el respeto a la privacidad y a la libertad individual”, al tiempo que ha abogado por un uso de la digitalización al servicio de los ciudadanos: “La tecnología no debe ser un fin en sí mismo. Es un medio para mejorar nuestra sociedad”, ha reseñado.

El presidente de CaixaBank ha defendido el papel de la tecnología “como palanca para construir un futuro más sostenible y responsable”, y ha planteado cuestiones vinculadas a la transformación digital en el sector financiero, como el impacto en los canales de distribución, la entrada de nuevos jugadores y la importancia de la ética digital.

En ese sentido, ha destacado el cambio de hábitos de los clientes a consecuencia de la revolución tecnológica como “probablemente, uno de los aspectos de gestión más complejos para los próximos años” para las entidades financieras, debido a que estos cambios “no son homogéneos” en todos los colectivos. “Junto a los clientes que quieren una relación exclusivamente digital con nosotros, tenemos otro grupo que quiere mantener una relación presencial con el banco, y a todos ellos debemos darle una respuesta excelente y diferenciada”, ha añadido.

Goirigolzarri ha aportado el dato de que, en CaixaBank, “el 85% de los treintañeros utiliza la banca digital, pero este porcentaje es solo del 25% entre las personas mayores de 70 años”.

Justamente para responder a este reto y ofrecer el mejor servicio a todos los clientes, el presidente de CaixaBank ha defendido el uso de la innovación: “Aunque pueda sonar contraintuitivo, para potenciar un excelente servicio físico a nuestros clientes no digitales y ser capaces de identificar las prioridades de los distintos colectivos, se requieren dosis masivas de tecnología”, ha afirmado.

El análisis del impacto de los nuevos entrantes en la banca

En su intervención, Goirigolzarri ha analizado también el impacto que está teniendo el descenso de las barreras de entrada en el sector financiero y la irrupción de nuevos jugadores, de quienes ha destacado que “indudablemente, están aportando propuestas de valor francamente valiosas”. “La competencia es buena para las entidades y para los clientes, y nos obliga a muscularnos y a innovar para ofrecer un mejor servicio”, ha asegurado.

Como base común a todo el sector, ha defendido una regulación “que sea consistente para todas aquellas entidades que realicen la misma actividad, independientemente del sector al que pertenezcan”. El presidente de CaixaBank ha hecho hincapié en que esta regulación se aplique también “a la eclosión reciente de monedas y activos digitales desregulados”.

Asimismo, ha puesto en valor el papel de la banca tradicional en este nuevo escenario: “A veces, se da por hecho que el sector bancario no va a ser capaz de resistir esa competencia, pero las entidades estamos llevando a cabo un gran esfuerzo de adaptación, y CaixaBank es un gran ejemplo de este esfuerzo innovador”. En su opinión, “la banca tradicional tiene una serie de puntos fuertes muy importantes frente a los nuevos jugadores, como la relación de confianza con los clientes. Es fundamental fortalecer esa confianza con un servicio excelente”.

Gracias a la relación con el cliente, “a la banca se le están abriendo enormes oportunidades para traspasar el negocio financiero y entrar en nuevas oportunidades a través de la creación de ecosistemas y la utilización de plataformas”, ha aseverado.

CaixaBank, líder en innovación

La tecnología y la digitalización son clave en el modelo de negocio de la entidad, que cuenta con un porcentaje de clientes digitales del 73,1%.

Gracias a su estrategia de transformación digital, CaixaBank se ha situado entre los bancos mejor valorados del mundo por la calidad de sus productos y servicios digitales, habiendo recibido por primera vez en su historia el máximo galardón nacional que otorgan las tres principales publicaciones económicas sectoriales internacionales –‘Banco del Año 2021 en España’, por *The Banker*; ‘Mejor Banco en España 2021’, por *Global Finance*, y ‘Mejor Banco en España 2021’, por *Euromoney*, al que se suma el de ‘Mejor Transformación Bancaria en el Mundo 2021’–.

La entidad también ha recibido este año múltiples reconocimientos en el ámbito de la banca digital y de la innovación, como el de ‘Banco más Innovador del Mundo 2021’ en los premios *EFMA & Accenture*; o los de ‘Entidad financiera más innovadora en Europa Occidental 2021’, ‘Mejor banco digital en banca de particulares en España 2021’, ‘Mejor diseño web en banca de particulares en Europa Occidental 2021’ y ‘Mejor aplicación móvil en banca de particulares en Europa Occidental 2021’, por parte de *Global Finance*.

En el ámbito de la banca privada, CaixaBank ha sido elegida ‘Mejor entidad de Banca Privada en análisis de Big Data e Inteligencia Artificial en Europa 2021’ por la revista británica *PWM* (Grupo Financial Times) y ‘Entidad de Banca Privada más Innovadora de Europa Occidental’ en los *Best Private Bank Awards 2022* de *Global Finance*.

