

Participación en la XXXVII Reunión Anual del Cercle d'Economia

José Ignacio Goirigolzarri afirma que ante los desafíos actuales “hay que apostar por más Europa”

- ***El presidente de CaixaBank ha explicado que en el actual contexto tras el estallido de la guerra en Ucrania “Europa está dando la mejor versión de sí misma”, si bien ha agregado que “tiene muchos deberes por delante”.***
- ***Sobre la situación concreta de España, ha explicado que hay una oportunidad única para acometer un proceso de transformación financiado por los fondos europeos.***
- ***Respecto a la digitalización, ha indicado que con independencia del canal por el que se relacione el cliente con la entidad, “a todos hay que darles un servicio excelente y diferenciado”, para defender que la diferencia entre “los bancos excelentes y los que no lo son, va a estar en el factor humano”.***

Barcelona, 5 de mayo

El presidente de CaixaBank, José Ignacio Goirigolzarri, ha asegurado hoy que la mejor respuesta que se puede dar a los desafíos actuales es “apostar por más Europa”. Durante su participación en el diálogo ‘Cambio de era... o era de cambios’ que ha compartido con José María Álvarez-Pallete, presidente de Telefónica, en el marco de la XXXVII Reunión Anual del Cercle d'Economia, el presidente de CaixaBank ha explicado que en el actual contexto tras el estallido de la guerra en Ucrania “Europa está dando la mejor versión de sí misma”, si bien ha agregado que “tiene muchos deberes por delante”.

En este sentido, ha destacado la necesidad de avanzar en la integración en ámbitos donde todavía está incompleta, como el tercer pilar de la Unión Bancaria o en materia fiscal. Además, ha apuntado que hay que reforzar la autonomía estratégica en espacios como el energético, la defensa o la tecnología.

Sobre la situación concreta de España, Goirigolzarri ha explicado que el país se encuentra ante una oportunidad única de atacar las vulnerabilidades de la economía y acometer un proceso de transformación financiado por unos fondos externos como son los fondos

Europeos.

El presidente de CaixaBank se ha referido a la necesidad de mejorar la productividad, algo que se debe basar en políticas de oferta. En este sentido, ha explicado que políticas de oferta es sinónimo de reformas, como, por ejemplo, en el sistema de pensiones o en las regulaciones que no propician la creación de nuevas empresas. En este punto, ha señalado que se necesitan regulaciones que “tienen que intentar atraer a los creadores de riqueza”, para agregar que “los auténticos agentes de la concreción de esos avances son los empresarios”.

También ha incluido a la educación entre las reformas más necesarias, sobre todo para que la formación incorpore las nuevas habilidades que requiere la economía para luchar contra el desempleo, avanzar en la productividad y conseguir la cohesión social.

Servicio excelente y diferenciado

Goirigolzarri ha abordado también el papel que juega la tecnología y la digitalización en el servicio que prestan las empresas a sus clientes, para asegurar que uno de los retos del sector financiero es la gestión de los canales de distribución, qué parte tiene que ser digital y qué parte no.

Con independencia del canal por el que se relacione el cliente con la entidad, “a todos hay que darles un servicio excelente y diferenciado”, ha explicado Goirigolzarri, quien ha defendido que la diferencia entre “los bancos excelentes y los que no lo son, va a estar en el factor humano”.

Por otra parte, el presidente de CaixaBank se ha referido a cómo la digitalización ha propiciado la aparición de nuevos jugadores en el sector financiero. “Frente a este fenómeno, el sector bancario debe responder con humildad y ambición. Humildad, porque es evidente que estos nuevos jugadores están desarrollando prácticas excelentes y que además debemos incorporar, pero también con ambición, porque la banca cuenta con una serie de puntos fuertes como son la confianza y una relación muy cercana con los clientes”, ha indicado.

“Siempre he creído en la competencia, me parece muy importante porque es buena para el cliente y los ciudadanos, y nos obliga a muscularlos y ser más competitivos”, ha asegurado el presidente de CaixaBank, quien en todo caso ha defendido la necesidad que “todos los actores tengamos las mismas reglas de juego”.

Para Goirigolzarri, la banca tradicional está llevando a cabo un esfuerzo de adaptación y CaixaBank es un gran ejemplo de este esfuerzo innovador, al contar con unos canales digitales por los que se relacionan de una forma habitual más del 70% de los clientes.