

*Participació en la XXXVII Reunió Anual del Cercle d'Economia*

## **José Ignacio Goirigolzarri afirma que davant els desafiaments actuals “cal apostar per més Europa”**

- ***El president de CaixaBank ha explicat que en l'actual context després de l'esclat de la guerra a Ucraïna “Europa està donant la millor versió de sí mateixa”, per bé que ha agregat que “té molts deures al davant”.***
- ***Sobre la situació concreta d'Espanya, ha explicat que hi ha una oportunitat única per emprendre un procés de transformació finançat pels fons europeus.***
- ***Respecte a la digitalització, ha indicat que independentment del canal pel qual es relacioni el client amb l'entitat, “a tots cal donar-los un servei excel·lent i diferenciat”, per defensar que la diferència entre “els bancs excel·lents i els que no ho són, estarà en el factor humà”.***

**Barcelona, 5 de maig**

El president de CaixaBank, José Ignacio Goirigolzarri, ha assegurat avui que la millor resposta que es pot donar als desafiaments actuals es “apostar per més Europa”. Durant la seva participació en el diàleg ‘Canvi d'era... o era de canvis’ que ha compartit amb José María Álvarez-Pallete, president de Telefónica, en el marc de la XXXVII Reunió Anual del Cercle d'Economia, el president de CaixaBank ha explicat que en l'actual context després de l'esclat de la guerra a Ucraïna “Europa està donant la millor versió de sí mateixa”, per bé que ha agregat que “té molts deures al davant”.

En aquest sentit, ha destacat la necessitat d'avançar en la integració en àmbits on encara està incompleta, com el tercer pilar de la Unió Bancària o en matèria fiscal. A més, ha apuntat que cal reforçar l'autonomia estratègica en espais com l'energètic, la defensa o la tecnologia.

Sobre la situació concreta d'Espanya, Goirigolzarri ha explicat que el país es troba davant d'una oportunitat única d'atacar les vulnerabilitats de l'economia i emprendre un procés de transformació finançat per uns fons externs com són els fons europeus.

El president de CaixaBank s'ha referit a la necessitat de millorar la productivitat, cosa que

s'ha de basar en polítiques d'oferta. En aquest sentit, ha explicat que polítiques d'oferta és sinònim de reformes, com, per exemple, en el sistema de pensions o en les regulacions que no propicien la creació de noves empreses. En aquest punt, ha assenyalat que es necessiten regulacions que “han d'intentar atreure als creadors de riquesa”, per agregar que “els autèntics agents de la concreció d'aquests avenços són els empresaris”.

També ha inclòs a l'educació entre les reformes més necessàries, sobretot perquè la formació incorpori les noves habilitats que requereix l'economia per lluitar contra l'atur, avançar en la productivitat i aconseguir la cohesió social.

### **Servei excel·lent i diferenciat**

Goirigolzarri ha abordat també el paper que juga la tecnologia i la digitalització en el servei que presten les empreses als seus clients, per assegurar que un dels reptes del sector financer és la gestió dels canals de distribució, quina part ha de ser digital i quina part no.

Independentment del canal pel qual es relacioni el client amb l'entitat, “a tots cal donar-los un servei excel·lent i diferenciat”, ha explicat Goirigolzarri, qui ha defensat que la diferència entre “els bancs excel·lents i els que no ho són, estarà en el factor humà”.

D'altra banda, el president de CaixaBank s'ha referit a com la digitalització ha propiciat l'aparició de nous jugadors en el sector financer. “Davant aquest fenomen, el sector bancari ha de respondre amb humilitat i ambició. Humilitat, perquè és evident que aquests nous jugadors estan desenvolupant pràctiques excel·lents i que a més hem d'incorporar, però també amb ambició, perquè la banca compta amb un seguit de punts forts com són la confiança i una relació molt pròxima amb els clients”, ha indicat.

“Sempre he cregut en la competència, em sembla molt important perquè és bona per al client i els ciutadans, i ens obliga a muscular-los i ser més competitiu”, ha assegurat el president de CaixaBank, qui en qualsevol cas ha defensat la necessitat que “tots els actors tinguem les mateixes regles de joc”.

Per a Goirigolzarri, la banca tradicional està duent a terme un esforç d'adaptació i CaixaBank és un gran exemple d'aquest esforç innovador, en comptar amb uns canals digitals pels quals es relacionen d'una forma habitual més del 70% dels clients.