

Al 'VIII Foro Guadarrama', trobada empresarial Castella i Lleó - Madrid

## **Goirigolzarri: “La variable més complexa per a la banca és adaptar el model d'atenció als canvis d'hàbits dels seus clients”**

- **El president de CaixaBank ha afirmat que és fonamental invertir en canals digitals però, ahora, cal posar en marxa plans per millorar el model d'atenció a clients menys digitalitzats o a la gent gran.**
- **Goirigolzarri ha posat en valor que l'entitat ha fet de la sostenibilitat “una de les tres prioritats del Pla Estratègic” i avui és “el banc europeu amb més volum d'emissions de deute sostenible”.**
- **Ha traslladat als empresaris de la Comunitat de Madrid i Castella i Lleó que són dos territoris “clau” per a CaixaBank i ha reafirmat el suport de l'entitat financera a les més de 220.000 empreses i a prop de 4 milions de particulars que són clients entre les dues regions.**

**Madrid, 2 de juny del 2022**

El president de CaixaBank, José Ignacio Goirigolzarri, ha afirmat aquest dijous que la variable “més complexa” que han de tractar els gestors bancaris en els propers anys és ser capaços de dur a terme una “adaptació contínua” del seu model d'atenció als canvis d'hàbits dels seus clients.

Goirigolzarri ha participat en el 'VIII Foro Guadarrama', trobada d'empreses de Castella i Lleó i la Comunitat de Madrid, organitzat per la revista *Castilla y León Económica*, i en el que han participat la presidenta de la Comunitat de Madrid, Isabel Díaz Ayuso, i el president de Castella i Lleó, Alfonso Fernández Mañueco. A més, han estat presents els directors territorials de CaixaBank a Madrid Metropolitana, Madrid Sud i Castella i Lleó, Rafael Herrador, Juan Luis Vidal i Belén Martín, respectivament.

Durant la seva intervenció, el president de CaixaBank ha incidit en què la digitalització i el canvi d'hàbits dels clients “està afectant d'una forma molt directa als nostres models de distribució”, perquè no hi ha una base de clientela homogènia en els seus hàbits, uns

prefereixen relacionar-se amb el banc físicament i d'altres a través de mitjans digitals.

A més, ha apuntat que a Espanya el percentatge de població que fa servir la banca *online* ha augmentat en un 50% des del 2016, passant del 43% al 65% de la població. A més, aquests percentatges canvien segons el segment d'edat, sent el percentatge que utilitza banca *online* del 85% entre els clients d'uns 30 anys, i del 25% entre persones més grans de 70 anys.

“Aquests segments, a més, no són estàtics, sinó que van canviant durant el temps, cosa que requereix una adaptació contínua del nostre model d'atenció, sent necessari dur a terme importants inversions”, ha puntualitzat el president de CaixaBank.

Goirigolzarri ha afirmat que és fonamental, “al mateix temps que invertim en els nostres canals digitals”, per poder oferir “un servei excel·lent”. “Hem de posar en marxa plans per millorar el model d'atenció als clients menys digitalitzats o a la gent gran, per ajudar-los en les seves gestions diàries”, ha remarcat.

En aquest sentit, ha incidit en què l'entitat està adaptant tot el seu parc de caixers automàtics per fer-los més senzills d'utilitzar, al mateix temps que s'estan reconduint les respostes telefòniques perquè la gent gran sigui sempre atesa per una persona i no per un assistent virtual. En paral·lel, CaixaBank compta amb un servei de 1.290 gestors sènior especialitzats en atenció a la gent gran, que arribarà als 2.000 gestors l'any 2023, al costat de productes i mesures d'acompanyament específiques.

### **Marc competitiu i regulatori**

Un dels punts clau que ha esmentat Goirigolzarri és el marc competitiu i regulatori, ja que la revolució tecnològica ha suposat un descens de les barreres d'entrada al sector bancari, “cosa que està permetent l'accés de nous jugadors que, legítimament, volen trencar l'*statu quo*”.

“Jo sempre he defensat que la competència és bona per al sector. És bona per als clients, i a més ens obliga a muscular-nos i a innovar per oferir un millor servei”, ha reconegut per a, tot seguit, apuntar que és “molt important el paper que ha de jugar la regulació, que ha de ser la mateixa per a totes les entitats que facin la mateixa activitat, independentment del sector al que pertanyin”. “En aquests moments no és així”, ha advertit Goirigolzarri.

Per afrontar aquest canvi del marc competitiu, el president de CaixaBank ha apuntat que cal respondre amb humilitat i ambició. “Humilitat perquè és evident que aquests nous jugadors estan desenvolupant algunes pràctiques excel·lents, que han de ser analitzades i incorporades, i ambició perquè l'anomenada banca tradicional té un seguit de punts forts molt importants sobre els quals recolzar-se davant aquests nous jugadors”.

Entre aquests punts forts, el president de CaixaBank ha assenyalat la importància de la confiança, “que és un intangible que està en la base del nostre negoci”. “A futur, és fonamental enfortir-la a través d'un servei excel·lent, basat en una anàlisi de comportament de la clientela per oferir-los el millor servei, fet que suposa obrir enormes oportunitats per anar més enllà del negoci financer”, ha admès.

D'altra banda, Goirigolzarri ha explicat que, a més de la digitalització i el canvi d'hàbits dels clients, hi ha un altre punt fonamental que el sector té molt present i que és la sostenibilitat.

“És evident que la societat està requerint al món empresarial un rol social més actiu i això impacta en forma d'unes exigències creixents perquè les empreses, els bancs, es dotin d'un millor govern corporatiu, cosa que em sembla molt positiu perquè ens obliga a millorar en una assignatura en què a CaixaBank comptem amb les qualificacions més altes de les agències internacionals”, ha indicat el president de l'entitat.

En paral·lel, ha traslladat “la societat també està exigint més cohesió social davant el creixement de la desigualtat” i “se'ns requereix a les empreses que tinguem un creixent compromís social, la qual cosa, en el nostre cas, està en el nostre ADN i es beneficia de tenir a la Fundació “la Caixa” en el nostre accionariat”.

Goirigolzarri ha posat en valor que a CaixaBank “hem fet de la sostenibilitat una de les tres prioritats del nostre Pla Estratègic”. “Volem ser un referent a Europa i, de fet, avui ja som el banc europeu amb més volum d'emissions de deute sostenible”, ha reconegut.

### **Canvis geoestratègics i econòmics**

En relació a l'escenari macroeconòmic, el president de l'entitat ha assegurat que “és difícil fer previsions”, però que l'estimació de CaixaBank Research, revisada després de la invasió, per a l'economia espanyola el 2022 és que el PIB creixerà un 4,2%, fet que suposa una reducció d'1,3% respecte a la que tenia a principis d'any, i l'expectativa de creixement de la inflació mitjana anual és del 6,8% per a aquest exercici.

Goirigolzarri ha admès que “els esdeveniments que estem vivint generaran canvis geoestratègics i econòmics de fort impacte, que afectaran especialment a Europa”. Ha apuntat que se sumen “a tendències anteriors” que ja estaven exigint profunds i “necessaris” replantejaments a nivell europeu i nacional, com són la transició energètica i la transformació digital. “En aquesta situació de nous equilibris geopolítics, és tremendament rellevant el paper que pugui jugar Europa en aquesta revolució tecnològica”, ha apuntat.

### **“Volem ser a prop dels nostres clients i la societat”**

Durant la seva intervenció en el ‘VIII Foro Guadarrama’, Goirigolzarri ha destacat que “Madrid i Castella i Lleó són dos territoris pròxims, afins i amb clars elements de complementaritat

en les seves economies”. “Tant Madrid com Castella i Lleó segueixen sent dos territoris clau per a CaixaBank, no només pel paper que tenen en la nostra història, sinó també per la seva enorme importància des del punt de vista de negoci”, ha remarcat.

“Volem ser molt a prop dels nostres clients i de la societat, reafirmant el nostre suport a tots els ciutadans, empreses i institucions”, ha traslladat a l'auditori després d'exposar que més de 220.000 empreses i gairebé 4 milions de particulars són clients de CaixaBank a Castella i Lleó i a la Comunitat de Madrid.

Com a resposta al compromís “ferm” de l'entitat de no abandonar poblacions rurals en les que CaixaBank és l'única entitat bancària, Goirigolzarri ha aprofitat per destacar el servei que les oficines mòbils presten en municipis en risc d'exclusió financera i la cobertura dels quals l'entitat “està ampliant a través d'aliances amb les institucions locals, com és el cas dels recents acords signats amb la Diputació d'Àvila, amb la Diputació de Palència i amb la Comunitat de Madrid”.

En aquest sentit, ha avançat que, amb aquests acords, CaixaBank pretén, a finals del 2022, poder atendre més de 450 municipis, gairebé 65.000 clients i gairebé 200.000 habitants a la Comunitat de Madrid i Castella i Lleó, regió on, ja avui dia, es dona cobertura a més municipis de tot Espanya.