

FENAC organiza un encuentro privado con D. José Ignacio Goirigolzarri, Presidente de Bankia en el que participa GRUPO ADADE/E-CONSULTING

Fenac celebró ayer en la sede de la CEOE un encuentro privado y exclusivo con su Junta Directiva, presidida por D. José Antonio Fernández, en el que contaron con la presencia especial del **Presidente de Bankia, D. José Ignacio Goirigolzarri**.

Goirigolzarri comenzó hablando del sector financiero español, del cual afirmó que «es un sector en transformación». Por un lado, la creciente regulación del sistema bancario afecta al modelo de negocio y los niveles de capital, y los bajos tipos de interés tienen como consecuencia un crecimiento de la economía muy tenue. Pero el principal cambio es la revolución tecnológica, la cual, además de hacer descender las barreras de la economía, permitiendo entrar a una mayor competencia externa, cambia las necesidades del cliente.

Como retos del sistema bancario, destacó dos: por una parte, la rentabilidad sobre los fondos propios. Por otra, la reputación. El sector debe mejorar su imagen explicando por qué es útil.

El Presidente de Bankia destacó como un hito importante de la entidad el año 2015, que finalizaron cumpliendo los objetivos del plan de reestructuración europeo con dos años de antelación. Se convirtieron así en el banco más eficiente de los seis grandes bancos españoles, con menos gastos, en el banco con mayor capital y con la mayor rentabilidad sobre fondos propios.

Destacó que la empresa se enfrenta a los mismos retos que otras entidades financieras, pero que tiene dos ventajas competitivas. La primera, consiste en el balance sólido que han logrado, convirtiéndose en una entidad eficiente. La segunda, la transformación anímica del equipo de Bankia. Cuidar los recursos humanos y el talento ha logrado que éstos hayan afianzado el



sentimiento de pertenencia, logrando un mayor éxito personal y para la empresa en general. El cuidado de este valioso intangible se ha traducido en resultados.

Por lo tanto, como objetivos, la entidad se ha propuesto seguir siendo líderes en solvencia, eficiencia y rentabilidad, focalizándose siempre en el cliente, entendiendo sus necesidades y adaptarse a ellas, cuidando siempre la cercanía, la transparencia y haciéndolo de un modo sencillo. Además, quieren mantener el binomio del precio competitivo y el servicio excelente.

Para esto, cuentan con el arma de la digitalización, una fuente de oportunidades que, además de ahorrar costes, modifica la relación con el cliente. D. José Ignacio Goirigolzarri cree por esto en un modelo híbrido, en el que combinar la red de oficinas con la atención digital del banco. Afirmó que se debe poner en valor esta combinación. Cada vez el cliente es más virtual (sólo el 10% de las operaciones de transacción se realizan en las oficinas), pero para que los bancos tengan éxito debe mantenerse también un lugar físico al que puedan acudir, donde puedan tener una relación más cercana con sus gestores. Es decir, las personas seguirán siendo clave. El Presidente destacó que la entidad mantiene una actitud de escucha activa y que las necesidades del cliente serán las que vayan marcando el camino a seguir.

Tras su intervención, hubo un coloquio con los asistentes en el que confirmó que en España se ha producido una reconversión mucho más fuerte que en el resto de Europa, habiendo una fuerte reducción de plantilla y oficinas. Para aquellos clientes que ya no acuden habitualmente a la oficina, Bankia ha creado un sistema de gestores remotos (que cuenta ya con 150.000 clientes atendidos y 200 gestores). La satisfacción del cliente se incrementa por tener una persona de confianza y referencia, por eso se debe aspirar a tener una mayor relación también con los clientes virtuales. Para terminar, definió a la banca como un sector basado en canalizar el crédito a la sociedad y la venta cruzada de otros productos.

FENAC QUIERE AGRADECER TAMBIÉN A **GRUPO ADADE**, IBERAUDITKRESTON, CEOE, BABEL SISTEMAS DE INFORMACIÓN, CEPYME, CROWEHORWATH, CHÁVARRI ABOGADOS, AECTA Y AMARANTO COMPANY, SU ASISTENCIA Y PARTICIPACIÓN EN ESTA JORNADA.

