

**Intervenció del president de CaixaBank en el Mobile World Congress 2022****José Ignacio Goirigolzarri: “Les organitzacions hem de posar als clients en el centre del control de les seves dades”**

- **El president de CaixaBank ha intervingut en la sessió plenària ‘Fintech i Metavers’ per analitzar l'impacte de la transformació digital en el sector financer i situa el canvi d'hàbits dels clients com “un dels aspectes de gestió més complexos dels pròxims anys”.**
- **“Per potenciar un servei excel·lent als clients no digitals, es requereixen dosis massives de tecnologia”, assegura.**
- **Goirigolzarri valora com un incentiu a la competència l'entrada de nous jugadors “amb propostes de valor francament valuoses”, alhora que defensa una regulació “consistent per a totes les entitats que realitzin la mateixa activitat”**

**Barcelona, 2 de març de 2022**

El president de CaixaBank, José Ignacio Goirigolzarri, ha participat avui dimecres en la sessió plenària ‘Fintech i Metavers’ del Mobile World Congress, esdeveniment que se celebra aquesta setmana a Barcelona. En la seva intervenció, ha reflexionat sobre la importància de l'ètica en els processos d'innovació i ha defensat que “les organitzacions que som consumidors i generadors de dades hem de seguir uns estrictes principis ètics, posant als nostres clients al centre del control de les seves dades i assegurant l'aplicació de criteris que evitin biaixos discriminatoris en el disseny i aplicació d'algoritmes”.

Goirigolzarri ha subratllat que “la tecnologia també té límits, i aquests venen marcats per la seguretat, el respecte a la privacitat i a la llibertat individual”, alhora que ha defensat un ús de la digitalització al servei dels ciutadans: “La tecnologia no ha de ser un fi en si mateix. És un mitjà per millorar la nostra societat”, ha ressenyat.

El president de CaixaBank ha defensat el paper de la tecnologia “com a palanca per construir un futur més sostenible i responsable” i ha plantejat qüestions vinculades a la transformació digital en el sector financer, com l'impacte en els canals de distribució, l'entrada de nous

jugadors i la importància de l'ètica digital.

En aquest sentit, ha destacat el canvi d'hàbits dels clients a conseqüència de la revolució tecnològica com “probablement, un dels aspectes de gestió més complexos pels pròxims anys” per a les entitats financeres, pel fet que aquests canvis “no són homogenis” en tots els col·lectius. “Al costat dels clients que volen una relació exclusivament digital amb nosaltres, tenim un altre grup que vol mantenir una relació presencial amb el banc, i a tots ells els hem de donar una resposta excel·lent i diferenciada”, ha afegit.

Goirigolzarri ha aportat la dada que, a CaixaBank, “el 85% de les persones que tenen al voltant de trenta anys utilitza la banca digital, però aquest percentatge és només del 25% entre les persones més grans de 70 anys”.

Justament per respondre a aquest repte i oferir el millor servei a tots els clients, el president de CaixaBank ha defensat l'ús de la innovació: “Encara que pugui sonar contraintuïtiu, per potenciar un excel·lent servei físic als nostres clients no digitals i ser capaços d'identificar les prioritats dels diferents col·lectius, es requereixen dosis massives de tecnologia”, ha afirmat.

### **L'anàlisi de l'impacte dels nous entrants en la banca**

En la seva intervenció, Goirigolzarri ha analitzat també l'impacte que està tenint el descens de les barreres d'entrada al sector financer i la irrupció de nous jugadors, dels qui ha destacat que “indubtablement, estan aportant propostes de valor francament valuoses”. “La competència és bona per a les entitats i per als clients, i ens obliga a muscular-nos i a innovar per oferir un millor servei”, ha assegurat.

Com a base comuna a tot el sector, ha defensat una regulació “que sigui consistent per a totes aquelles entitats que realitzin la mateixa activitat, independentment del sector al qual pertanyin”. El president de CaixaBank ha posat l'accent que aquesta regulació s'apliqui també “a l'eclosió recent de monedes i actius digitals desregulats”.

Així mateix, ha posat en valor el paper de la banca tradicional en aquest nou escenari: “A vegades, es dona per fet que el sector bancari no serà capaç de resistir aquesta competència, però les entitats estem duent a terme un gran esforç d'adaptació, i CaixaBank és un gran exemple d'aquest esforç d'innovador”. En la seva opinió, “la banca tradicional té un seguit de punts forts molt importants davant dels nous jugadors, com la relació de confiança amb els clients. És fonamental enfortir aquesta confiança amb un servei excel·lent”.

Gràcies a la relació amb el client, “a la banca se li estan obrint enormes oportunitats per traspassar el negoci financer i entrar en noves oportunitats a través de la creació d'ecosistemes i la utilització de plataformes”, ha asseverat.

## CaixaBank, líder en innovació

La tecnologia i la digitalització són clau en el model de negoci de l'entitat, que compta amb un percentatge de clients digitals del 73,1%.

Gràcies a la seva estratègia de transformació digital, CaixaBank s'ha situat entre els bancs més ben valorats del món per la qualitat dels seus productes i serveis digitals, havent rebut per primera vegada en la seva història el màxim guardó nacional que atorguen les tres principals publicacions econòmiques sectorials internacionals -'Banc de l'Any 2021 a Espanya', per *The Banker*, 'Millor Banc a Espanya 2021', per *Global Finance*, i 'Millor Banc a Espanya 2021' per *Euromoney*, al qual se suma el de 'Millor Transformació Bancària al Món 2021'.

L'entitat també ha rebut enguany múltiples reconeixements en l'àmbit de la banca digital i de la innovació, com el de 'Banc més Innovador del Món 2021' als premis *EFMA & Accenture*; o els d'Entitat financera més innovadora a Europa Occidental 2021', 'Millor banc digital en banca de particulars a Espanya 2021', 'Millor disseny web en banca de particulars a Europa Occidental 2021' i 'Millor aplicació mòbil en banca de particulars a Europa Occidental 2021', per part de *Global Finance*.

En l'àmbit de la banca privada, CaixaBank ha estat escollida com a 'Millor entitat de Banca Privada en anàlisi de *Big Data* i Intel·ligència Artificial a Europa 2021' per la revista britànica *PWM* (Grup Financial Times) i 'Entitat de Banca Privada més Innovadora d'Europa Occidental' als *Best Private Bank Awards 2022* de *Global Finance*.