



La banca del futuro será

CIVICA... (ono será)

Con estas palabras comenzó Enrique Goñi la sesión de Resultados de CAN 2008 ante más de mil empleados. Fue el 16 de febrero, en el frontón Labrit de Pamplona, y contó con un invitado especial, Albert Espinosa.

Bajo la batuta del director general, **Enrique Goñi**, dio comienzo la rendición de cuentas de Caja Navarra, con un rápido repaso a los buenos resultados de 2008 y un avance para los proyectos de 2009. "La banca del futuro será cívica o no será", afirmó ante más de mil asistentes. Hace ahora seis años, en CAN surgía la vocación de que algo diferente tenía que ocurrir. Hoy saben qué es. Es la Banca Cívica con mayúsculas, y crece a partir de dos pilares básicos: transparencia y participación, que en la práctica se traducen en derechos para los clientes y deberes para los banqueros. Ése es el futuro. "Si a la banca no la mueven los valores, no será banca, porque será rechazada por los clientes".

Y a continuación dio paso a un invitado especial, **Albert Espinosa**, un joven cineasta que, tras superar un cáncer, ha transformado radicalmente su modo de enfocar la vida optimizándola con mucho humor y no menos creatividad. Tuvimos la suerte de conocerlo en esta revista 'Cancha' (en septiembre de 2008), con motivo de la publicación de su libro, 'El mundo amarillo', y el estreno de su última película, 'No me pidas que te bese porque te besaré'.

Ahora volvía a una cancha, pero esta vez una de juego, el frontón Labrit de Pamplona. Confesó que no se lo acababa de creer: "Un banco que hace canchas. Me están tomando el pelo". Su misión ese día consistía en algo tan simple

El frontón Labrit de Pamplona fue 'tomado' por los empleados de CAN el día de la presentación de los Resultados. En el escenario, el comité de dirección al completo.

"Si a la banca no la mueven los valores, no será banca, porque será rechazada por los clientes"

ENRIQUE GOÑI

"Aprendes mucho de las pérdidas... Te das cuenta de que producen muchas ganancias"

ALBERT ESPINOSA

5^a

CAN es la quinta caja con mejor rentabilidad (ROE) de España. Caja Navarra obtuvo el año pasado un beneficio de 162 millones de euros, después de destinar 40 millones a provisiones voluntarias.

como transmitir su propia vivencia de ser una persona 'especial', que ha vivido su infancia y adolescencia en un hospital por 'culpa' del cáncer, ha estudiado la carrera de Ingeniería, y ahora se dedica al cine. Si añadimos que en esos años perdió una pierna, un pulmón y medio hígado, el tema se complica y más de uno empieza a tragar saliva.

Rompiendo tópicos

Sin embargo, con Albert ocurrió lo inesperado: confesó, rompiendo tópicos, que en el hospital fue muy feliz. De igual forma, también la Banca Cívica rompe tópicos y defiende un nuevo concepto de negocio financiero. Su testimonio despertó una sana envidia por su capacidad de reírse de sí mismo. Por ejemplo, dijo todo serio: "Soy de los pocos que pueden demostrar que tengo un pie en el cementerio... Mi pierna está enterrada allí". O cuando soltó: "En los hoteles echo de menos más enchufes; siempre dudo entre poner a cargar el móvil, el portátil o mi pierna electrónica".

Habló de confianza, de pérdidas y de ganancias, de innovación, de equipo de trabajo, de empatía, de implicación, de ética... fueron 15 minutos de inyección de Banca Cívica en vena. "Aprendes mucho de las pérdidas", afirmó, "te das cuenta de que producen muchas ganancias", en una sutil alusión a la complicada situación económica actual. Y animó a los empleados a seguir impulsando cambios en la banca desde la convicción, porque "creer y crear están a solo una letra de distancia, esto me lo enseñó un compañero de planta en el hospital". También relató que, durante su tratamiento, aprendió a gestionar a un equipo de

+9%

La inversión en créditos creció un 9%. El volumen prestado a empresas y particulares alcanzó los 3.300 millones de euros.

1,93%

El índice de morosidad fue de un 1,93%, lejos del 3,95% de la media del sector.

médicos que se llevaban fatal y que, a base de pequeñas argucias, consiguió “crear buen rollo entre ellos”, algo fundamental para un paciente. Podríamos pensar también que, en el caso de un banco, el principal beneficiado de un buen clima laboral será el cliente. “Doy clase de ética a médicos y suelo llegar media hora tarde. ¿A que jode?, les digo. Pues imaginaros lo que jode esperar a vuestros pacientes”, explicó, y sonaron carcajadas en las gradas.

Albert concluyó su presentación con un guiño: “Yes, we can”. Abandonó el atril, bajó del escenario y solo entonces pudimos comprobar que cojeaba. Pero se movió con tanta naturalidad que cuando quisimos darnos cuenta de que éste es un tipo muy especial, se esfumó entre el público.

“Tocar a la gente, implicarnos”

La jornada continuó con las explicaciones de Enrique Goñi, quien lanzó a los empleados un mensaje de futuro: “Tenemos que implicarnos, ‘tocar’ a la gente y no solo aproximarnos, llegar hasta los problemas de sus clientes y sus vocaciones. Saber que podemos atender sus necesidades con algo más que una palmada en la espalda”. Para ello, CAN ha dotado provisiones voluntarias por 40 millones de euros, para “hacer granero”, explicó, y poder responder con soluciones a los clientes “porque consideramos que todos son dignos de crédito”, afirmó, “nadie nace deudor o moroso o fallido. El crédito no solo es dinero, sino también atención, y debemos valorar a las personas por lo que quieren llegar a ser”.

En tiempos difíciles, es el momento de tomar la iniciativa y ser valiente, porque CAN tiene recursos para avanzar y puede apoyar a la gente. Eso sí, acudiendo a su terreno, a sus casas, a sus empresas, a sus asociaciones. En este sentido, el director se refirió al compromiso que tiene la Banca Cívica con las personas que han perdido su empleo. “Hay que ofrecerles un margen de moratoria tan amplio como la ley lo permita, porque no queremos hacernos ricos a costa de las pérdidas de los clientes”. Y anunció la puesta en marcha de la ‘operación congelador’, que consiste en ampliar el plazo de devolución de las hipotecas (moratoria) hasta el límite que permita la ley; reagrupar créditos y préstamos para hacer más llevadera la carga; o crear productos más flexibles para financiar los ‘stocks’ (en el caso de las empresas) o la compra de vivienda son algunas de las medidas que CAN

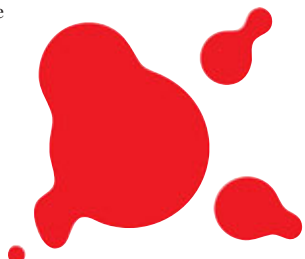
La ‘operación congelador’ ampliará el plazo de la devolución de las hipotecas para los clientes que lo necesiten.

2009 será el año de la internacionalización de CAN. Conciban difunde la Banca Cívica por el continente americano.



116%

Este es el índice de cobertura de CAN y la sitúa entre las cinco primeras cajas. Significa que por cada 100 euros prestados, tenemos 116 para hacerles frente.



Un nuevo modelo organizativo para una nueva era. En tiempos de cambio, la innovación y la iniciativa ganan. Desaparecen las jerarquías para poder ‘contagiar’ la Banca Cívica a la sociedad e impregnarla de sus valores, de su poder, de su capacidad para crear comunidades de ciudadanos afines.

lanzará para paliar los problemas económicos de los ciudadanos. De hecho, ya en 2008, la Unidad de Consolidación y Reestructuración de Deuda cerró más de mil operaciones que han dado un respiro a otros tantos clientes.

Más soluciones: hipoteca inversa (para ligar la hipoteca sobre la vivienda de los padres a los préstamos hipotecarios de los hijos); impulsar la red de ciudadanos banqueros, que decidan a quién prestar el dinero que ellos depositan en forma de ahorro; preaprobados para particulares por más de 1.600 millones de euros, y preclasificados para empresas, entre otras.

Pararse es envejecer

Enrique Goñi también habló de un cambio de modelo organizativo que permita a la gente tomar decisiones. “En momentos de dificultad, la tendencia es adoptar modelos de ordeno y mando; sin embargo, en CAN creemos en un desarrollo orgánico”, y exhortó a los profesionales a ser valientes y conscientes, a mirar los problemas de frente y a actuar. ¡Si paramos ahora, envejecemos, perderemos nuestro turno y se pudrirá la madera de nuestro barco...! Algo que la Banca Cívica no se puede permitir porque ha creado unas expectativas y una corriente que no puede detenerse, pase lo que pase.

“Muchas personas están con nosotros porque les reconocemos sus derechos y asumimos nuestros deberes respecto a ellos, y porque, además, fi-

nanciamos vocaciones gracias a sus elecciones cívicas”, señaló Enrique Goñi. Ese crecimiento en el ámbito de la Banca Cívica se ha reflejado tanto en términos cuantitativos, más de 3.300 proyectos sociales, como cualitativos: “Hemos pasado de una parrilla de elecciones a la creación de redes sociales que reúnen a personas afines a esos proyectos; de hecho, estamos creando comunidades por afinidad, personas que comparten intereses entre ellas y con nosotros”.

‘Cancha’, escenario de la Banca Cívica

Esas comunidades se dan a conocer en la revista ‘Cancha’, a la que Goñi definió como “el escenario vivo de lo que ocurre en esta comunidad, donde están las personas que forman las redes sociales de la Banca Cívica, que hacen y viven proyectos”, contando su historia, compartiendo sus vocaciones, animando a otros a tomar decisiones que tienen trascendencia social. Para ello, se impulsarán las redes sociales de afinidad a través de iniciativas como Acercan, Pluralcan, Netcan y la próxima web “Mi Cancha” en Internet, desde la que los clientes de una oficina podrán no solo consultar su posición económica y cívica, sino también hablar por videochat con su gestor, conocer las actividades que se programen y reservar espacios para sus reuniones.

La comunidad de redes sociales salta a Internet, siguiendo el modelo de explosión cívica impulsado por Caja Navarra, para llegar a todos a través de canales como su propio sitio web

40%

El negocio internacional ha crecido un 40%. CAN da el salto a Estados Unidos y consolida su presencia en el Reino Unido, Alemania, Francia, Polonia, Rumania, la República Checa y Eslovaquia.

91%

580.00 clientes (el 91%) eligieron proyecto social a través de la iniciativa ‘Tú eliges: tú decides’.

18%

El volumen depositado por los clientes sigue creciendo a un buen ritmo, del 18%.

(www.can.es), los blogs de las comunidades (comunidad.cajanavarra.es) y su plataforma multimedia (cantv), en la que clientes, gestores de oficinas, expertos o las propias entidades sociales podrán exponer sus vídeos.

¡Al abordaje internacional!

Éste será el año del gran salto de Caja Navarra, el de su expansión internacional y su consolidación en los mercados de Estados Unidos, Europa y América Latina. En Estados Unidos (allí el modelo de Banca Cívica está siendo estudiado en varias universidades) la unidad de consultoría internacional Conciban ya cuenta con un equipo de primera. Junto al periodista Pablo Gato, en Nueva Jersey y Washington están desarrollando la estrategia de la Banca Cívica Josh Deckard (ex integrante del gabinete de prensa de la Casa Blanca), Peter Watkins (profesor de la Universidad de Utah y hasta hace poco asesor personal de comunicación de la ex Primera Dama de Estados Unidos, Laura Bush), Alfonso Aramendía (ex integrante de la secretaría de prensa de la embajada de España en Washington) e Isaac Cohen (economista asesor de Naciones Unidas y comentarista de la CNN).

CAN también tiene sucursales en Londres y en la República Checa, Polonia y Rumanía, estas tres últimas a través de la sociedad VialEste. Son las primeras picas que CAN ha clavado en otras latitudes, así que ¡a levar anclas! ✦