

JOSÉ LUIS BASTARRICA / DIRECTOR DE BANCA PERSONAL DE KUTXABANK

“Comenzamos un 2015 apasionante y con novedades pero manteniendo la excelencia en atención y servicio.”

José Luis Bastarrica, Director de Banca Personal de Kutxabank, anuncia para 2015 nuevos productos y servicios para los clientes de Banca Personal “que premien todavía más su vinculación con la entidad”, así como una banca telefónica especializada e importantes mejoras en la accesibilidad a distancia. En cuanto a expectativas sobre mercados, considera que en 2015 todavía habrá valor en la renta fija, pese a los bajos tipos de interés. “No obstante, los tipos nominales no podrán ser elevados”, asegura antes de recomendar a aquellos ahorradores que buscan mayores contribuciones “no modificar su perfil inversor pero sí establecer horizontes a la estrategia inversora”.



¿Qué balance realiza de la actuación de la Banca Personal de Kutxabank en 2014 con relación a sus clientes?

-En lo relacionado con el ahorro financiero, 2014 ha sido un año de continuidad sobre lo vivido los anteriores; un entorno complicado para el ahorro inversión y con bajas remuneraciones en renta fija. El Banco ha sabido manejar con éxito expectativas de rentabilidad para nuestros ahorradores. Las y los especialistas de Banca Personal han trabajado con audacia en alargar el plazo de inversión de los ahorros, lo que ha permitido mejorar si cabe el entorno de rentabilidades capturadas, siempre con la vista puesta en el medio y largo plazo. Además del ahorro inversión, hemos abordado muy bien otros esquemas de resolución de sus necesidades bancarias, como los préstamos al consumo o la financiación de sus sueños. Siempre trabajando para mejorar.

¿Qué novedades y ventajas tendrán los clientes y clientas de Banca Personal de Kutxabank en 2015?

-Las primeras novedades están 'saliendo del horno' ahora mismo. Por un lado, trabajamos en una línea telefónica exclusiva para nuestras clientas y clientes más distinguidos, un 'teléfono 900'. Supone un paso más en la mejora continua de la operativa a distancia, que se complementa con la vía Internet y móvil. Por otro lado, desarrollamos propuestas de financiación para nuestros clientes de Banca Personal que premien todavía mejor su vinculación con la entidad. No sólo a nuestros clientes sino también a su entorno familiar más cercano. Se van a sentir distinguidos y van a confirmar: "Kutxabank confía en mí".

La Banca Personal de Kutxabank es muy valorada por sus clientes. ¿La buena atención personal no debería ser el mejor valor añadido que tendría que dar una entidad bancaria a todos sus clientes?

-¡Correcto! Pero no entendemos la Banca Personal solo como un trato preferente; si todo el valor añadido es atención personal... La banca personal es un servicio. Es un servicio especializado, además, en soluciones de ahorro e inversión. No es un servicio para clientes con fuertes ahorros, sino para ahorradores que requieren y valoran acompañamiento en inversiones (algo que no siempre se da). El número de personas por gestor es muy reducido y el conocimiento de las necesidades de cada cliente es muy elevado. Cambian muchas cosas en 2015, pero no nuestro reto de mantener la excelencia en atención y servicio de calidad.

Repasemos los mercados, ¿cuáles son las perspectivas de Banca Personal para este año que empieza?

-La renta fija no nos preocupa en 2015, aunque su contribución ya no va a ser la de años anteriores. Venimos de una senda de más de treinta años de reducción del coste de financiación de los Estados, además, nos encontramos en niveles de tipos de interés inferiores a los mercados hace cincuenta años. A pesar de lo anterior, todavía hay valor en la renta fija debido al apoyo de los Bancos centrales y a la inflación negativa. Mantendremos en 2015 una estrategia de ahorro-inversión que intente capear la esperada volatilidad de los mercados. Todo apunta a que las estrategias de inversión deben mirar a 'sobrevolar' este trienio 2015-2018 de bajos tipos de interés. Trataremos de dar argumentos a aquellos clientes que buscan mayores rentabilidades para que dejen de ser simplemente ahorradores y se conviertan en inversores. Desde hace ya varios trimestres observamos una menor remuneración a los depósitos. Las tesorerías de los bancos no están dispuestas a pagar a sus redes comerciales un fuerte tipo de interés por un dinero que ya pueden obtener cuasi gratis del Banco Central Europeo, y en toda la cantidad que necesiten. Además, nos encontramos en un escenario en el que los márgenes bancarios no están para echar cohetes. Otra razón que explica que los tipos de interés pagados por depósitos se van a mantener bajos.



Según los expertos, 2015 puede ser un buen año para la renta variable. ¿Los inversores de Banca Personal deberían asumir un perfil más arriesgado?

-Todo año que comienza puede ser un buen año para la renta variable. La renta variable "no es de años", la renta variable es de horizonte. En estos momentos, los mercados europeos se encuentran en niveles todavía muy lejanos de los máximos observados y en un entorno de crecimiento que apunta a mejorar. Frente a una renta fija en mínimos, la renta variable debe ser muy considerada como componente de una estrategia de inversión en su horizonte correspondiente. ¿Asumir más riesgo? El perfil no cambia con el entorno de los mercados. El apetito por el riesgo no debe nublar los objetivos. Las rentabilidades van a ser más bajas que en años anteriores, pero contamos con una inflación muy inferior e incluso negativa. Por tanto, en términos reales, no esperamos una menor remuneración al ahorro y a la inversión. Eso sí, las remuneraciones a los depósitos van a volver a la referencia Euríbor.

Volvemos a la Banca Personal, ¿cuáles son sus principales señas de identidad? ¿En qué se diferencia de la competencia?

-La primera seña de identidad es la honestidad. No aconsejamos a nuestros clientes lo que no vemos claro. El partido es muy largo. Heredamos un negocio bancario con más de cien años de vida y pretendemos transmitir un gran banco a nuestros sucesores. En segundo lugar, el compromiso que perciben nuestros clientes en el día a día en forma de disponibilidad total, de atención personalizada, de anticipación y conocimiento de sus necesidades y oportunidades. El tercer gran rasgo es la profesionalidad: empleamos mucho tiempo y un esfuerzo ingente en formarnos y en estar al día. La principal diferencia que yo observo cuando analizo a nuestros competidores es el sentido común. Nuestra propuesta de valor es sencilla y clara; como lo son los objetivos de nuestros clientes.

Kutxabank dispone de más de 200 gestores especializados en Banca Personal ¿Qué hace falta para ser un buen profesional en este sector bancario?

-Actitud resolutive y estar al día. Talento para intuir las necesidades de los clientes y para manejar expectativas y capacidad para ganar las 'guerras de nervios' que muchas veces suponen los mercados.

Dicen que el que prueba la Banca Personal de Kutxabank, repite.

-Esta frase tiene sentido, sobre todo, en aquellas zonas donde la fuerza de marca es menos potente que en Euskadi, donde el boca a boca funciona muy bien: "esta gente es seria, profesional y de fiar".

