



Marta Fina

Directora del Área de Calidad
[CaixaBank](#)

« Permite mejorar activamente la gestión del negocio de banca de empresas »»

¿Cuál fue la motivación de CaixaBank para implantar la especificación?

Dentro del Plan Estratégico 2015-2018 de CaixaBank, uno de los retos marcados es lograr una rentabilidad recurrente por encima del coste de capital. Este objetivo requiere mejorar activamente la gestión del negocio de banca de empresas. En ese sentido, pensamos que aplicar un procedimiento similar al que trabajamos en nuestra Banca Premier -el negocio de banca personal que ya obtuvo la certificación AENOR en 2013 de acuerdo con la Especificación Asesoramiento en Gestión del Patrimonio Personal- podría ser un modelo de éxito.

¿Cómo fue el proceso de implantación, qué retos tuvieron que hacer frente?

La exigencia del negocio, en un complicado escenario macroeconómico, tanto a escala local como mundial, hacía imprescindible aplicar una metodología que permitiera desplegar los objetivos claves de la certificación: reajuste de modelo, revisión del sistema, autoevaluación de las figuras gestoras, establecimiento de planes de mejora, etc. Y todo ello debía hacerse sin alterar los retos de la red comercial, a la vez que se aseguraba la implicación de los profesionales en conocer las novedades del modelo y las necesidades de gestión.

¿Qué beneficios, mejoras, han detectado como consecuencia de la implantación de la especificación?

De entrada, internamente, sistematiza el método de gestión y revisión del segmento de banca de empresas con herramientas creadas por y para el negocio: indicadores, procedimientos, etc. Evidentemente, este sistema tendrá un impacto clarísimo en una mejora de la calidad de servicio ofrecida a nuestros clientes. Por otro lado, se ponen de manifiesto aquellas mejoras que, tras la rigurosa revisión de profesionales externos, deben seguir aplicándose.

¿Cómo lo perciben sus distintos públicos, internos y externos?

Internamente se percibe como un reconocimiento de valor al trabajo realizado y como una herramienta de reflexión sobre la gestión. Además, desde la perspectiva de la mejora continua, los procedimientos de despliegue están efectivamente relacionados con el negocio y ofrecen continuidad, lo que hace percibirlos como herramienta de apoyo y no como trámites administrativos sin aportación de valor. Por parte de los clientes empresa, las primeras opiniones están siendo muy positivas, aunque el impacto completo lo tendremos durante los próximos meses.