

Josep Ibern, director general de Caixa Laietana

"El factor estratégico más importante para Caixa Laietana es el humano"

Josep Ibern cuenta con una dilatada carrera profesional que le ha llevado, hace dos meses, a la dirección general de Caixa Laietana, entidad en la que comenzó su trayectoria como director gerente de varias sociedades del grupo. Su bagaje profesional y su conocimiento del sector le sitúan como un experto en la materia. Es licenciado en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales (UPC), master en Economía y Dirección de Empresas (IESE), y doctor *cum laude* en Administración y Dirección de Empresas (UPC), y además, en la actualidad preside el Comité de Sistemas y Procesos para el Negocio de COAS (Comisión de Organización, Automación y Servicios) de la Confederación de Cajas de Ahorros.

Tras asumir la dirección general de Caixa Laietana hace apenas dos meses ¿va a ejercer un papel continuista o plantea reformas en el seno de la entidad?

Sin que pueda considerarse un cambio radical, una nueva Dirección General implica distintas formas de

abordar el negocio y una diferente visión sobre la gestión de los recursos, humanos y técnicos, y por tanto cambios en la dinámica y modo de enfoque

¿Cuáles son los puntos fuertes de Caixa Laietana?

Un arraigo territorial muy importante, estructura ágil y dinámica, acorde y adaptada plenamente al tamaño de la entidad, pero el factor más importante es el humano. Nuestra plantilla es joven y está formada para afrontar los retos del día a día de nuestro negocio y la relación personal con el cliente, base de nuestra filosofía de Caja. Un intenso plan de formación acompañado de un Plan de Carrera bien definido hacen que todo el personal tenga claro su recorrido profesional, y por tanto sepa resolver los desafíos con total seguridad en sí mismos y en sus capacidades, con la finalidad de dar a nuestros clientes el mejor trato posible.

¿En qué van a basar su estrategia de futuro?

Queremos potenciar la vinculación con las unidades familiares y las PYMES, que han sido desde

siempre la base de nuestro crecimiento. Creemos fundamental inculcar a nuestro Personal las bases de la relación con el cliente: saber escuchar, dialogar y buscar la mejor solución posible para dar respuesta adecuada a las necesidades de nuestros clientes. Esto es clave para aumentar día a día el vínculo de relación caja-cliente, y por tanto, base del crecimiento presente y futuro de la entidad. Tejer cada día estos vínculos con nuestros clientes particulares y empresas, dentro siempre de nuestro ámbito de actuación, es nuestra prioridad estratégica, para lo cual es imprescindible contar con la profesionalidad y capacidad de las personas que forman el equipo de Caixa Laietana.

¿Cuáles son sus "productos estrella"?

Los productos básicos de Caixa Laietana son todos aquellos que dan sentido a nuestras relaciones con nuestra base de clientes, unidades familiares y PYMES. Caixa Laietana se ha especializado en crear e implantar productos y servicios de forma muy ágil y permanente que den respuesta a las necesidades de nuestros clientes. Los depósitos a



plazo, la gestión diaria y rápida de las necesidades financieras de nuestros clientes, fondos de inversión, tarjetas de crédito de todo tipo, en suma, nuestro catálogo de "productos estrella" son todos aquellos que nuestros clientes puedan necesitar en cada momento de su ciclo de relación con nuestra entidad. Como ejemplo, Caixa Laietana cuenta con una de las cuentas dirigidas al segmento joven más antigua de España, con más de 17 años en el mercado, fue también de las primeras en permitir a sus titulares disfrutar de sus ventajas hasta los 28 años, y también otra vez de las primeras en crear un producto a medida de las necesidades de los jóvenes de más de 28 años, la Cuenta Joven Plus. Ambos productos tienen una total gratuidad para el cliente,

sin comisiones de mantenimiento, tarjetas de débito y crédito gratuitas, programa de ocio especial, en suma, son productos creados por y para el segmento joven.

¿Qué productos específicos tienen para empresas?

Caixa Laietana posee un amplio abanico de productos adaptado a las necesidades de las empresas, en medios de pago, gestión permanente de la tesorería, negocio internacional con representaciones en más de 90 países para facilitar el acceso de nuestros empresarios al establecimiento de negocios o vínculos en dichos países, Banca Electrónica especializada, factura electrónica, y todo aquello que signifique facilitar la relación de las empresas con Caixa Laietana.