

MARTÍ ALFONSO

DIRECTOR ÀREA NEGOCI BANCARI DE CREAND CRÈDIT ANDORRÀ

“Creixem amb la societat per liderar la banca del futur”

Martí Alfonso forma part de l'equip directiu de Creand Crèdit Andorrà des de l'any 2012 i ocupa la direcció de Negoci de l'entitat en els darrers anys. Testimoni directe de la profunda transformació del sistema financer, ha tingut un paper clau en fites com la fusió amb Vall Banc, l'adaptació a la revolució digital i també als canvis regulatoris i fiscals del sector. En aquesta entrevista analitzem el passat, el present i el futur d'una entitat que ha sabut evolucionar sense perdre el seu ADN de proximitat.



En els darrers vint anys, quins canvis ha patit la banca?

El sector ha experimentat una metamorfosi absoluta, marcada principalment per la revolució de la cultura de la immediatesa. Hem passat de l'operativa física a una banca online on el client pot fer moltes operacions des del mòbil, i cada vegada anirà fent-ne més. Això ens permet dedicar més temps a l'atenció personalitzada. En el nostre cas, a Creand també hem reorganitzat l'àrea de la banca privada amb estructures especialitzades per segments de clients que ens permeten ser més eficients i donar una resposta global. Tot això ha comportat un canvi de model d'atenció als clients que ens porta a un nou concepte d'oficina. L'aplicació de la IA ens permet també ser capaços de determinar quins clients poden tenir interès a contractar un determinat producte o servei i detectar en quin moment, amb la qual cosa guanyem eficiència comercial i satisfacció del client.

ARA TROBEM
UN CLIENT MÉS
INFORMAT I
MÉS EXIGENT

A més de la tecnologia, una altra fita destacada és la superació dels canvis que el sector ha hagut d'aplicar en matèria legislativa i fiscal. Avui, el sector financer andorrà està totalment homologat amb els estàndards internacionals més exigents i és un entorn molt més sòlid i transparent.

El client d'ara també ha canviat. Com s'han adaptat a les noves demandes?

Ens trobem davant d'un client més informat i més exigent. Té una base de coneixement més

alta. En aquest sentit destaco la feina que fem a Creand en matèria d'educació financera. Nosaltres creiem que una societat més ben informada pot prendre decisions més conscients. Pel que fa a la inversió, hi ha una sofisticació evident: el client ja no vol només productes tradicionals, i per això l'oferta d'actius alternatius està més sol·licitada. La nostra resposta ha estat l'especialització de tota la nova oferta. D'altra banda, tenim clients nacionals i internacionals, amb la competència que això comporta. Per tant, l'atenció personalitzada d'oferir el producte adient en el moment vital de cada client és el que ens diferencia.

La transformació digital ha exigít també una evolució de l'equip humà?

Totalment. El perfil professional ha pivotat de les operacions administratives cap a l'assessorament. Les operacions simples ja són digitals; per tant, el valor real del gestor avui és la capacitat d'acompanyament i de planificació financera. A Creand, el nostre valor diferencial és el binomi gestor + assessor. No es tracta només de saber de finances, sinó d'entendre la fiscalitat i els mercats globals amb una visió 360°. Això ens permet ser diferents, i ens ho reconeixen internacionalment, com ho va fer l'any passat el grup *Financial Times* en atorgar-nos el premi a la Millor Banca Privada a Andorra.

Com s'imagina el sector d'aquí a deu anys i quin paper hi tindrà l'entitat?

Veig l'oficina del futur com un *hub* de consultoria d'alta qualitat, on la rutina serà 100% digital i l'espai físic es reservarà per al valor afegit. Assistirem a una democratització d'actius, en què els productes alternatius i digitals conviuran amb els tradicionals amb tota la naturalitat, i en què tindrem accés a tots els mercats. El nostre paper serà consolidar aquest lideratge a Andorra. El nostre creixement es basarà en la solvència i en la capacitat d'anticipar-nos a les necessitats d'un món en canvi constant. Creixem amb la societat per liderar la banca del futur.

Creand manté un vincle emocional molt fort amb la societat, especialment a través de l'esquí i la cultura. Què representa aquest compromís per a vostès?

Sí, per a nosaltres és un patrocini estratègic. Creand a més de ser el principal patrocinador privat de l'esquí, ho és de la neu, en general. Patrocinem tots els equips de la FAE i els esquiadors, però també participem en les societats gestores dels camps de neu, perquè creiem que és un sector clau per a l'economia del país. Però Creand també està posat en la cultura: patrocinem festivals com el ClàssicAnd o l'Ull Nu, entre d'altres. Però sobretot estem al costat de la societat, en matèries com la formació, la cultura, la música i el coneixement, gràcies a Creand Fundació. Som l'únic banc que té una fundació i això ens enorgulleix. Com a banc creiem que som un actor clau per a l'impuls de l'economia del país.