

Intervención Ana Botín
Medalla de Honor de Foment del Treball como Empresaria del Año
Barcelona, 16 de enero de 2018

Presidente de Foment del Treball, querido Joaquim,

Señoras, señores,

Buenos días.

Bon día a tothom!

Es un gran honor recibir este premio de Foment del Treball, la patronal más antigua de Europa y que reúne a los empresarios catalanes.

Yo sigo la sabiduría de Oleguer Junyent y su “Roda el mon i torn al Born”: recorro el mundo...pero siempre encuentro el momento de regresar al Born.

Joaquím, es un placer estar aquí de nuevo.

Estoy aquí con mi equipo; Rami Aboukhair, consejero delegado de Santander España, Luís Herrero, Director de Cataluña, y del Consejo asesor de Banco Santander en Cataluña, además de muchos amigos y clientes.

He querido que me acompañen para que compartan conmigo este premio, en nombre de todos los profesionales que trabajan en Santander.

Estamos abordando un proyecto muy ambicioso de transformación, en un sector que, como todos sabéis, está sometido, como muchos otros, a cambios muy profundos.

Los directivos tenemos la obligación de liderarlos, pero no podríamos hacerlo sin la participación activa de todos nuestros equipos y profesionales, que son los que día a día hacen realidad nuestro proyecto; un proyecto, como luego diré, que es el de nuestros clientes y el de nuestra sociedad.

Así que hoy quisiera, si me lo permitís, que todos ellos sean empresarios del año.

Un premio que tiene un significado especial porque lleva el nombre de Carlos Ferrer Salat, empresario, deportista y académico, con gran vocación de servicio a Cataluña y a España.

Carlos Ferrer Salat, en unos momentos en los que no era fácil hacerlo, reivindicó el papel del empresario y de la empresa en el proceso de generación de bienestar colectivo y de modernización de España.

Que hoy esta idea la comparta la inmensa mayoría de los ciudadanos es la mejor prueba de su contribución al desarrollo de nuestra economía y a la consolidación de la democracia.

Carlos se anticipó a su tiempo, con su visión moderna de la economía y su insistencia en la competitividad, la flexibilidad, la

inversión y la innovación tecnológica. Quiero recordar hoy su valentía.

Cataluña cuenta con más de 600 mil empresas, la mayoría de las cuales son empresas medianas y pequeñas que, día a día, sobreponiéndose a riesgos y dificultades contribuyen a la prosperidad del país.

Han sido éstos unos años particularmente duros. Pero gracias a vuestro esfuerzo y determinación y al trabajo y sacrificio de millones de personas en todo el país, hemos retomado la senda del crecimiento y de la generación de empleo.

Este gran éxito no es fruto de la casualidad, sino en gran parte gracias a vuestro talento, capacidad de innovación y responsabilidad. Tres cualidades que en mi opinión son determinantes para que, tanto los países como las empresas, podamos tener un crecimiento sostenible y éxito.

Me gustaría compartir cómo entendemos desde el Santander, cada una de ellas.

EN PRIMER LUGAR, LAS PERSONAS Y EL TALENTO.

Lo he visto a lo largo de mi carrera:

Las personas son la base del éxito de cualquier negocio.

Poder atraer, retener y motivar al mejor talento requiere, en primer lugar, **ofrecer un proyecto que merezca la pena.**

En el Santander lo tenemos definido así: Nuestra misión es ayudar a las personas y a las empresas a progresar.

Vale la pena levantarse cada mañana si con tu trabajo puedes ayudar a una persona a conseguir un crédito para comprar su casa, montar una empresa o transformar una idea en un proyecto vital.

Hoy somos 190.000 personas en el Banco.

Y sé lo que supone para ellos contribuir a mejorar sus ciudades, sus barrios. Imaginad por un instante el impacto positivo cuando hacemos las cosas bien, con más de 130 millones de clientes repartidos en más de 10 países, donde vive el 15% de la población mundial.

En segundo lugar, para atraer el mejor talento, se requiere una cultura propia y fuerte: en Santander creemos en la cultura del SPF **“sí, se puede”**.

Una manera de hacer las cosas con rigor, transparencia – meritocracia, pero también de forma ágil, donde trabajamos juntos, escuchamos a los clientes y nos adaptamos a sus necesidades; Eso es la cultura de “sí se puede”.

Este principio aplica igualmente a un país o una ciudad. Barcelona es un gran ejemplo.

Y finalmente “el talento” requiere definición de qué se persigue, cuál es el objetivo, ambicioso pero creíble: una estrategia.

En nuestro caso, queremos que nuestros clientes piensen en **Santander como SU banco.**

Lo que nosotros entendemos por un cliente “vinculado” es aquél al que le preguntas –

¿Cuál es tu banco? y responde – El Santander.

Os diré a qué personas buscamos:

- **Personas con valores que sepan conectar con los demás, con empatía** para entender a los clientes y a nuestros empleados.
- **Sin miedo al cambio:** Personas que sepan afrontar los fracasos y convertirlos en oportunidades, que tengan creatividad y visión de futuro.
- Y **con habilidades técnicas**, que sepan sacar el mejor partido a las nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del cliente...

En resumen, lo que necesitamos en las empresas, o en un país para atraer y retener el talento:

- un proyecto que valga la pena
- una cultura de empresa o de país distinta con valores propios.
- una estrategia clara basada en tus ventajas competitivas.

EL SEGUNDO FACTOR CLAVE PARA TRIUNFAR EN LA EMPRESA ES LA DIGITALIZACIÓN/INNOVACIÓN.

Vivimos un momento de cambio acelerado.

La globalización y las nuevas tecnologías abren el acceso a nuevos productos y servicios, incluso en las áreas más remotas del planeta.

En el caso de la banca, estamos llegando donde no se había llegado nunca, con soluciones que hasta hace pocos años eran impensables. Hay 1.400 criptomonedas, las 3 más utilizadas tienen un valor superior al del mayor banco del mundo.

Ya **no es necesario tener una cuenta corriente para obtener un crédito**, podemos usar el móvil para hacer todo tipo de operaciones y usar la biometría para la identificación de clientes.

Pero es mucho más que esto.

La innovación- constante, con rigor y medición- **debe estar presente en los productos que ofrecemos, en la manera en la que nos organizamos, en cómo contactamos y nos posicionamos para tener múltiples “touch points”, en el mundo físico y en el virtual con nuestros clientes y poder ofrecerles una “experiencia” única, que para nosotros, debe ser, Sencilla, Personal y Justa.**

¿**Fácil**, no? Seguro no hay una sola persona aquí hoy que no esté de acuerdo. Lo que importa es cómo se interpreta, cómo se ejecuta, y el liderazgo y consistencia...

En nuestro caso, entre otros, tenemos en el Banco el reto de cómo proporcionamos capital, financiación y servicios a la economía digital: A las nuevas empresas o a vuestras empresas...

No es algo que se nos haya dado bien tradicionalmente.

Sabemos evaluar muy bien los activos físicos, pero y en el mundo virtual?

Como ayudar y financiar a empresas cuando nacen a partir de una idea.

Como darles, además del crédito, formación, ayudarles a atraer talento e inversión, ayudarles a conseguir escala más rápido – clave en el mundo de hoy!- aportarles redes internacionales, preparar sus planes de negocio,..

Casi se trata de reaprender como hacer lo de siempre... parece lo mismo pero es muy diferente...

Tenemos el ejemplo Rebeca Sánchez, que recibió- en mi época en Banesto- un premio Yuzz que le ayudó a montar su empresa, Leds Control, - un tipo de empresa que nace con un activo, que es Rebeca y su idea, y su activo principal es el equipo. Una empresa de aquí, de Barcelona, dedicada, con la nueva tecnología LED, al diseño y creación de objetos lumínicos a gran escala. Hoy en día es una empresa en pleno crecimiento y está posicionada a nivel global.

En poco tiempo requiere casi los mismos servicios, es tan compleja o más que una empresa mediana o grande.

Y el Banco les está acompañando en su estrategia internacional, por ejemplo aportando financiación y avales, para la iluminación del famoso Hotel Marina Bay de Singapur,...

Esta innovación de procesos, de productos en el caso de un banco, debemos aplicarla a toda empresa, grande o pequeña, para poder ofrecerle toda la confianza que espera de su banco, con toda la agilidad de las start-ups.

La innovación para todos nosotros requiere entender cómo combinar lo físico y lo virtual, y ofrecer siempre un servicio “personalizado” y la mejor “experiencia”

¿Qué puede ser más personal que tener tu banco en tu móvil?

¿Cómo combinarlo con la mejor experiencia en las sucursales?,

¿cómo hacer que el cliente no diga “tengo que ir al banco”, sino que “quiera ir al banco”?

[El uso adecuado de los datos nos permite, sobre todo, dar acceso a servicios financieros a más clientes, a menor coste y con un tratamiento mucho más personalizado sin poner en peligro su seguridad ni comprometer su privacidad.

La digitalización nos permite mejorar la productividad y la competitividad de las empresas, fomentar el crecimiento y la expansión internacional.]

En resumen: Innovación requiere talento.

Innovar en procesos y combinar lo físico y lo virtual, para lograr la mejor experiencia del cliente y que el cliente, “quiera venir al banco”.

Lograr acompañar y apoyar a las nuevas empresas, nuevos modelos de negocio ofreciendo a las star ups el servicio que tradicionalmente se ofrece solo a las más grandes.

EL TERCER FACTOR FUNDAMENTAL DEL ÉXITO ES LA RESPONSABILIDAD

Hay un último factor, esencial en el mundo actual para cualquier institución, país, empresa.

Y es que para atraer el mejor talento y en nuestro caso, poder ganarnos la lealtad y la confianza de nuestros clientes, accionistas y la sociedad, actuar con responsabilidad en cada cosa que hacemos, no es una opción.

Cuando me preguntan cómo veo el Banco Santander en el futuro siempre digo que me gustaría que fuera visto como un banco responsable. Responsable con su equipo y sus clientes, con los accionistas y con la sociedad en general.

Un banco confiable y seguro. Un banco que haga las cosas de una manera Sencilla, Personal y Justa hacia todos, para contribuir al progreso de personas y empresas.

Sólo si somos responsables, seremos sostenibles en el largo plazo.

Ser responsables y actuar con responsabilidad es buen negocio.

LAS EMPRESAS TENEMOS UN ROL FUNDAMENTAL Y MUCHO QUE APORTAR PARA LOGRAR CONSTRUIR UN PAIS Y UNA SOCIEDAD MEJOR, MAS INCLUSIVA Y SOSTENIBLE.

¿POR QUÉ?

La velocidad y profundidad de los cambios tecnológicos ha tenido importantes consecuencias económicas y sociales. Y va a más.

No es la primera vez en la Historia que la gente ha temido que la tecnología hiciera innecesario el trabajo humano, favoreciendo a unos pocos y empobreciendo a los más.

No hay porqué caer en ningún fatalismo, **pero tampoco podemos infravalorar los problemas que conlleva la presente Revolución Tecnológica y de la información.**

La destrucción, en los países desarrollados, de buena parte del empleo industrial, el estancamiento o caída de los salarios reales, el aumento de la desigualdad han creado entornos propicios para el desarrollo del populismo político o económico.

Confío en que la tecnología servirá para aprovechar los mayores niveles de educación de nuestras sociedades, y que, en esa nueva economía del conocimiento, las mejoras de productividad restaurarán el crecimiento inclusivo.

Y también creo que las empresas y gobiernos debemos y podemos ayudar a que se produzca cuanto antes.

Generar un crecimiento sostenible e inclusivo que reduzca la desigualdad, restaure la igualdad de oportunidades y haga posible compartir las mejoras de bienestar, es prioritario.

Entre otras cosas, esto requiere más inversión en educación y que llegue a todos por igual.

Requiere seguir trabajando para favorecer el crecimiento de las empresas y la creación de puestos de trabajo de calidad.

Y requiere apoyar a las pequeñas empresas y a los emprendedores con fórmulas innovadoras.

Debemos aprovechar la favorable coyuntura actual para pasar a la acción. Aquí en Cataluña, en España, en Europa.

Europa no tiene tiempo que perder. Es el momento de reforzar el proyecto europeo.

Sí, tenemos problemas que resolver. Pero es el mejor modelo que conocemos:

Europa es un modelo de economía y sociedad que combina industria competitiva y un modelo social inclusivo basado en valores que nos ha permitido progresar: la aspiración de ser **una sociedad responsable, prospera y abierta al mundo.**

CIERRE

Comenzaba estas palabras recordando vuestro Born. El lugar donde floreció el espíritu innovador y abierto de la ciudad.

Donde Cataluña se dio cita con el mundo, y se hizo global.

Una ciudad universal. La Ciudad de los Prodigios que describe Eduardo Mendoza.

Los comerciantes de entonces y los innovadores de hoy saben muy bien que el desarrollo de la actividad empresarial se basa en la capacidad para poder asumir riesgos.

Pero también que esa actividad empresarial difícilmente se puede realizar en un entorno de gran incertidumbre, en el **que no exista un marco racional y previsible para tomar decisiones, e invertir a medio plazo.**

En los últimos tiempos ha habido mucha incertidumbre en este país.

Hemos seguido con mucha atención lo que ha venido ocurriendo y hemos compartido vuestra preocupación y sentimientos.

Admiro vuestra tenacidad, talento y compromiso.

Son tiempos difíciles, pero hay soluciones. **La sociedad necesita propuestas positivas.**

Estoy convencida de que **el camino es volver al “seny”**, tender puentes, trabajar juntos. Desde hoy, para recuperar la confianza.

Hoy ya sabemos que las sociedades más prósperas, las que generan crecimiento y bienestar para sus ciudadanos son las que son

- **más abiertas,**

- **más tolerantes,**
- **las que saben integrar y convivir con la diversidad y la diferencia de opiniones,**

Trabajemos juntos para que Cataluña siga siendo un ejemplo de sociedad abierta, tolerante y responsable.

Os agradezco de nuevo este Premio y os reitero mi compromiso personal y el de Banco Santander con Cataluña y los empresarios catalanes.

Muchas gracias.