

NOTICIAS DEL GREF 10-3-2013 7º ANIVERSARIO

VIDA ASOCIATIVA

JUNTA DIRECTIVA. Acuerdos de la última reunión. Destacamos los siguientes: 1.- Nueva estructura con nuevas Vocalías.

- Relaciones Internacionales: Liseta Modino (Credit Suisse), Victoria Magirena.(Credit Agricole) y Pilar Mestre (Zurich)
- Ratios y Estudios Técnicos: Enrique Díaz Mauriño (Bankinter) y Manuel Haro (Emérito)
- Gestión de Proyectos: Nuria Gómez(Cetelem), Eva Fernández (Ibercaja)
- Nuevas Tecnologías: Emilio Prat (Santander), Raquel Calvo (BBVA), Alberto Mendoza (Bantierra). Cuentan con recursos humanos y técnicos que nos beneficiarán.
- Relación con Escuelas de Negocios y Universidades: Juan Abellán (Emérito), María Álvarez (Banco Caixa Geral), Flora Tomé (Inversis), Mª Pilar Huguet (Línea Directa)
- Comunicación y Relaciones con Nuevos Miembros y Eméritos: Emilio del Águila (Cajamar), Consuelo Sánchez Gil (B. Sabadell).
- Formación y Desarrollo: Rafa Montesinos (Unicaja), Ana Vaquerizas (B. Cooperativo), y Miguel Ángel Cortés (B. Sabadell).

2.- Jornadas de Estudio. Se esbozó un Programa bajo el lema "Desarrollo y aprendizaje desde los valores" con especial énfasis en los comportamientos éticos. Os anunciaremos el contenido y los ponentes a medida que vayamos avanzando en cerrar compromisos.

3.- Se aprobó la concesión de la "F de Oro" a BANKINTER. Se hará entrega en las Jornadas de Estudio. Felicitamos a la entidad caracterizada por su acertada política de personal, sus actividades en formación y desarrollo, su buen servicio al cliente, su reconocido sello de empresa tecnológica, y su labor en Responsabilidad Social Corporativa.

4.- Audio conferencia con los compañeros interesados en las becas EUDE. Se acuerda conectar la Escuela con los interesados. EUDE llevará a cabo la selección según su leal saber y entender.

5.- Se aprueba la firma del convenio de Colaboración con la Universidad Rey Juan Carlos. Destacamos de él lo siguiente: Cooperación en programas de formación o intercambio de personal investigador y técnico; en programas de difusión tecnológica e innovación; y colaboración recíproca en jornadas, ciclos, seminarios o eventos organizados por cualquiera de las partes

NOTICIAS SOBRE FORMACIÓN Y DESARROLLO

LA BANCA FORMA SU PLANTILLA PARA VOLVER A GANARSE AL CLIENTE. CINCO DÍAS 7-3. Desayuno de trabajo con Directores de Formación. Las entidades financieras potencian sus políticas de formación para afrontar la necesidad de "reorientar la relación con la clientela" y adaptarse a los cambios del sector. **Arturo Ferrer del Popular:** "Una vez pase esta época de sustos, una vez resuelto lo urgente, creo que hay una tarea posterior a hacer, una tarea grande para la banca en general, que sería la de reorientar la relación con el cliente". **Carlos González de Bankia:** "Está cambiando todo el modelo de relación con clientes. Los clientes están utilizando cada vez más otros canales, como Internet, y van menos a las oficinas. Nos importa que los trabajadores sean capaces de aportar mucho valor a nuestros clientes cuando se acerquen, porque hay que asesorarles, darles una información completa y profunda de las inversiones que vayan a acometer". Y añade: "El 70% de la formación la da personal interno. En temas de riesgos, por ejemplo quien imparte la formación son especialistas de riesgos. El directivo es el gestor pero también es el que desarrolla a su personal". **Pilar Concejo del BBVA:** Nosotros, en Formación, hemos mantenido es esfuerzo presupuestario, pero con el reto de hacer más y mejor. Para eso tenemos que innovar con los canales, pero siempre teniendo en cuenta que el contenido se adapte al perfil del que lo recibe". BBVA evolucionó su modelo de formación en 2010 con la creación del "Campus BBVA", modelo que empezaba por las especialización y seguía con la globalidad, la tecnología, la apertura a la sociedad y la eficiencia. Convencer con rentabilidad: "Hay que aprender a hablar con las áreas decisorias de la entidad 'sin complejos'. Tenemos que poder demostrar que hay un retorno que es medible".

El reportaje va acompañado de una referencia a un estudio elaborado por GEC sobre un conjunto de empresas multisectorial que dan servicio a unos 25.000 usuarios, informe en el que se dice, entre otras cosas: que el 30% de los procesos de formación terminan no siendo relevantes ni para los trabajadores o encargados del negocio ni para los clientes del mismo. **Francesc Fábregas, Director General,** reseña que el 50% de los procedimientos de adiestramiento a los que se someten las plantillas acaba su recorrido en ese intercambio de información. Es decir, la mitad de la formación que se da a los empleados no vuelve a ser compartida con tercero; no hay traspaso de dicha información. **Luis Pató, Socio de banca y seguros** de GEC, manifiesta que "No hay que circunscribir la cualquier estudio de eficiencia sólo a la pata económica. Hay que combinarlo con relevancia y eficiencia".

EL VIAJE HACIA EL DESCUBRIMIENTO, POR ELENA ROLDÁN DE KEMP. Kemp es la consultora que acompañará el próximo día 14 a nuestra compañera Ángela García del Citi Bank, contándonos la experiencia sobre "mapas mentales". Percibir los cambios como positivos es la primera premisa para reducir el **impacto emocional** que supone cualquier transformación. El **pensamiento positivo** se basa en la creencia de que el pensamiento cambia los sentimientos y nuestros sentimientos cambian nuestras acciones, mejorándolas. Nuestra forma de pensar, de sentir, de juzgar, modifica nuestra forma de actuar posibilitando o frenando cualquier cambio. Con un pensamiento positivo es más fácil conseguir los objetivos y lo que es más importante, disfrutar del camino. Necesitamos creer

que podemos cambiar las cosas, porque estamos en un punto en dónde ya no es posible seguir siendo lo que éramos, pero todavía no somos lo que deberíamos ser. Cuestionar las cosas que damos por hecho y hacernos nuevas preguntas, es una fuente de aprendizaje y de crecimiento intelectual. Cuantas veces nos preguntamos **¿Y si.....?.**El artículo puede leerse íntegro en la web **w ww.gref.org** en la sección **Artículo de Interés**.

EXCELENCIA EMPRESARIAL. Entrevista a Joan Díaz, antiguo compañero, hoy Director de la Escuela Europea de Coaching en Cataluña. 10 años formando coaches, trabajando con directivos e introduciendo en las empresas técnicas de comunicación, liderazgo y excelencia. Entrevista publicada en La Vanguardia,

- ¿Cuál diría que es el mayor poder del entrenamiento ejecutivo? El coaching ejecutivo tiene un poder transformador que entronca con el reto más desafiante de los seres humanos, el de aprender. Todos somos capaces de cambiar y ser mejores. Depende de uno mismo y de lo lejos que quiera llegar. Contar con la ayuda de alguien externo, que te permita ver caminos que solo no ves y proyectarte de una manera distinta, hace rentable la contratación de un coach. Un proceso de coaching garantiza resultados. Sin resultados no hay coaching.

NADAL DESDE MÉXICO, CON ESPERANZA. Artículo de Santiago Álvarez de Mon en EXPANSIÓN 6-3-13. Aprovechando la figura de Rafa Nadal, el autor escribe "**Unas lecciones para la escéptica sociedad española**": **1ª Paciencia.** Siete meses de espera ha debido ser una tortura que sólo con espíritu maratoniano se puede superar. La esperanza es una virtud de personas fuertes y optimistas y es difícil que Nadal la pierda. **2ª. Tranquilidad.** Obligado por las circunstancias toca parar, descansar ...y probar. El dolor persiste, su cuerpo no le da buenas sensaciones. Enganchado al presente, viviendo día a día, sortea nubarrones que presagian lo peor. Los interrogantes sobre el futuro provocan ansiedad. Si uno se queda en el presente, y hace sus deberes, la confianza tiene una oportunidad. **3ª.Valor.** Lo fácil es volver a Europa y preparar con calma la temporada de tierra. Lo difícil, arriesgarse, exponerse a una derrota , o lo que es peor a una recaída. En ese dilema vence la intuición de Rafa. Escucha a los miembros de su equipazo, pero al final prevalecen las razones de su corazón . Quien no se moja no cruza la mar.**4ª. Incertidumbre.** ¿Quién se atreve a pronosticar cómo va a ser el resto de 2013? El camino es la meta. El camino nos irá mostrando metas realistas, ambiciosas y adecuadas a nuestra condición. Si como Rafa sabemos esperar con paciencia nuestro momento, resolver nuestras dudas trabajando y asumir con naturalidad la incertidumbre, el futuro se irá despejando poco a poco. No es un test de inteligencia sin o de carácter, y éste es el músculo que toda crisis pone a prueba.

SAP IMPULSA UNA PLATAFORMA DE FORMACIÓN EN "TI" PARA JÓVENES. Cinco Días, 6-3. Bruselas apoya la iniciativa para combatir el paro juvenil. La iniciativa se centrará primero en licenciados de los países del sur de Europa. Según Bruselas creará hasta 900.000 nuevos puestos de trabajo de aquí al 2015.

CEPADE. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID. Nos escribe **Julián Pavón, su Director**, adjuntándonos dos enlaces: uno, a un vídeo de presentación de la Escuela de Ciudadanía Europea: una ética para Europa"; y otro, referente a un curso gratuito sobre "Historia, presente y futuro de la Unión europea". Todo lo están haciendo con motivo de que 2013, la Comisión Europea lo ha designado Año Europeo de los ciudadanos.

<http://youtu.be/z5FqLq1V3A>

<http://www.cepade.es/mooc/ecemoocc1.asp>

CETELEM (del Grupo BNP) nos presenta, en Capital Humano, el proyecto "Touch Points Colaborador" para alinearse RR.HH. con la estrategia de la empresa y generar una huella emocional en el cliente, a través de la voz del colaborador/profesional. Con ello se quiere también conseguir que los colaboradores sientan que viven en una empresa que cuida de ellos. Dicho programa se viene desarrollando desde 2011, por medio de la creación de un modelo y un índice de experiencia colaborador. Esta experiencia esperamos conocerla con más detalle en las próximas Jornadas de Estudio.

EL "OUTPLACEMENT", UN CAMINO DE VUELTA AL TRABAJO. E & E.9-3.¿Estoy preparado para acceder a un nuevo empleo? Los planes de recolocación tienen como fin la reinserción en el mercado.

NOTICIAS DEL SECTOR.

EL PROYECTO DE CREAR UN HOLDING PÚBLICO PUEDE CHOCAR CON BRUSELAS. CD.8-3.Economía trabaja a contra reloj para presentar a Bruselas antes de que finalice marzo un plan para rentabilizar las ayudas públicas inyectadas en la banca nacionalizada. El objetivo es devolver los 42.000 millones concedidos por Bruselas.. La opción que cuenta con más defensores es crear una banca pública a través del holding Bankia, Catalunya Banc, quedando fuera NCG, aunque el plan puede chocar con Bruselas. **Caixa Bank devuelve 977 millones de Banca Cívica.**

EL FROB SUSPENDE LA VENTA DE CATALUNYA BANC ANTE LA FALTA DE BUENAS OFERTAS. Ex.5-3. El Gobierno seguirá gestionando la entidad nacionalizada al no lograr que el Popular, BBVA, Santander y Sabadell paguen los mil millones que pretendía obtener con la operación. La venta deberá reiniciarse en julio de 2015 para que la entidad tenga nuevo dueño en 2016. Entretanto los actuales gestores serán los que deberán hacer el ajuste, reducir su red (400 oficinas y despedir a unos 2.000 empleados) y reducir el balance. La entidad podría verse obligada a abandonar los negocios fuera de Cataluña, a dejar la división de banca corporativa y centrarse en la pymes. Se

calcula que el banco cerró 2012 con una pérdidas brutas de 12.000 millones y con una morosidad de particulares que superaba el 13%.

BREVES

- **UNICAJA BANCO DA CRÉDITOS FAVORABLES PARA LAS PYMES.** Ex.7-3. Por un volumen total de 400 millones.
- **SANTANDER:** Absorción de BANESTO, paradigma del modelo no traumático de salidas: Ofrece prejubilaciones con el 70% del sueldo desde los 58 años o 55 si trabaja en Madrid. Ofrece bajas voluntarias incentivadas con 33 días por año. CD. 5-3
- **BBVA PAGA 400 EUROS AL MES A LOS CLIENTES QUE PIERDEN SU CASA.** Ex.7-3. Lo hace durante dos años. En colaboración con Adecco, también les ayuda a encontrar empleo. Retoma el boom de emisiones con 1.500 millones con un interés del 3,35. La demanda se situó en 3.700 millones.
- **BANKINTER ESTUDIA LA COMPRA DE LA BANCA PRIVADA DE GENERALI.** Ex.6-3. Quiere crecer en el segmento de banca privada a nivel internacional.
- **POPULAR CREA UNA FILIAL EN GALICIA CON LA MARCA PASTOR.** Ex.9-3. La entidad tiene 330 oficinas procedentes de los dos bancos y cinco direcciones territoriales.
- **INVERDIS.** UNAS 30 ENTIDADES SOLICITAN A KPMG EL CUADERNO DE VENTA. CD.7-3.
- **PREFERENTES.** El Fondo de Garantía dará liquidez a las preferentes de las nacionalizadas que no cotizan. CD.6-3. **LIBERBANK** ofrece canjearlas por el nominal: los minoristas recuperarán lo invertido en forma de acciones y coCos; los institucionales asumirán una pérdida y recibirán solo acciones.
- **EL FROB Y LA UE PREVIEN UN VALOR PARA BANKIA DE 0,01 EUROS POR ACCIÓN.** CD.6-3. Bruselas considera inútil el intento del Gobierno por elevar la cifra.
- **SABADELL, BANESCO Y BES PRESENTAN OFERTA POR EL BANCO GALLEGO.** Ex.5-3. Sabadell quiere crecer en Galicia, y Banesco podría completar la compra del Banco Etcheverría.
- **EL ROE (RENTABILIDAD SOBRE FONDOS PROPIOS) DE LAS ENTIDADES UE LOGRAN MANTENERSE EN BENEFICIOS CAE HASTA UNA HORQUILLA SITUADA ENTRE EL 1% Y EL 4%.** Ex.4-3. Este ratio alcanzó cotas máximas del 34% en 2007. El objetivo es recuperar ratios de rentabilidad del 15% a medio plazo.
- **LAS CAJAS DE AHORRO Y ALGÚN BANCO HAN TENIDO QUE INYECTAR CAPITAL EN DECENAS DE FONDOS PARA ABONAR A SUS INVERSORES LA RENTABILIDAD PROMETIDA AL VENCIMIENTO.** Ex.9-3.
- **SAREB ELIGE A CAIXA BANK COMO GESTORA DE SERVICIOS FINANCIEROS.** EX.4-3

BOLSA. LA SESIÓN DE AYER. EL OPTIMISMO DOMINA EL IBEX, QUE CIERRA LA MEJOR SEMANA EN SEIS MESES. Ex.9-3. Gana un 5,3% en cinco sesiones, y alcanza los 8.628,10 puntos. El optimismo de los inversores, sustentado por los bancos centrales, se refleja también en el mercado de deuda, donde el interés del bono a 10 años cayó ayer al 4,76% mínimos desde 2010. La prima de riesgo queda en 307.

SEGUROS

LINEA DIRECTA GANA UN 15,7% MÁS. La aseguradora de Bankinter obtuvo un beneficio de 86,6 millones de euros, lo que supone un incremento del 15,7% respecto al ejercicio anterior. La facturación cayó un 3,9% hasta 650,6 millones de euros, por el descenso de las primas de autos (5,5%) caída que fue compensada por la evolución de las del segmento de hogar, que aumentaron el 35% respecto a 2011.

MAPFRE, AEGON Y ZURICH BUSCAN HUECOS EN EL FUTURO MAPA BANCARIO EN ENTIDADES SIN ALIANZAS. Ex.4-3. La banca ha pagado 1.660 millones para romper pactos de banca seguros. Esta cifra podría crecer en unos 900 millones. Los bancos hacen plusvalías al reasegurar parte de su cartera. Mapfre perderá Catalunya Banc; Aegon juega la baza de Ibercaja; Zurich, acuerdo con Sabadell; Aviva está en retirada; Mutua, lista para comprar.

LAS GESTORAS ENCALLAN EN LA INFORMACIÓN DE LAS PENSIONES PRIVADAS. Ex.4-3. Ha surgido a la hora de calcular el importe hipotético de la prestación. El sector quiere una referencia del Estado para la rentabilidad esperada de los planes. En la Seguridad Social dicen que nos es de su competencia sino del sector privado.

JEAN PAUL RIGNAULT, CONSEJERO DELEGADO DE AXA ESPAÑA. Ex.9-3. Se muestra moderadamente optimista sobre el futuro de la economía española y avanza planes de crecimiento de la entidad. "Cambiaremos nuestra estrategia para apostar por el crecimiento a partir de 2014". "Vamos a demostrar a nuestros clientes que una aseguradora, mejor que un banco, puede ser un socio del cliente a largo plazo para cubrir la jubilación, la salud o su vida". "AXA no tiene ningún acuerdo de bancaseguros y no prevé tenerlo en el futuro. No sé si es un punto fuerte, lo que sí sé es que es un punto de diferenciación". "El sector asegurador se ha comportado mejor que el bancario. "Hay un banco malo, no hay una aseguradora mala". AXA es la primera aseguradora extranjera que entró en la SARFEB, no como una decisión financiera, sino como compromiso, sentido común y responsabilidad con el país. Nuestro desarrollo depende de la situación económica y de la salud de la banca española".

MAPFRE JUNTA GENERAL. ABC.10-3. Ganó en 2012 665,7 millones (-30,9%) tras reducir su exposición a la deuda griega y dotar su participación en Bankia, entre otros saneamientos. Acordó un dividendo de 0,11 euros por acción.

COYUNTURA NACIONAL

EL TESORO SE FINANCIA A DIEZ AÑOS POR DEBAJO DEL 5% POR PRIMERA VEZ DESDE FINAL DEL 2010. Ex.8-3. El organismo está alargando los plazos a los que emite la deuda por la mejora del mercado.

BBVA CONFÍA EN QUE LA PRIMA DE RIESGO CAIGA POR DEBAJO DE LOS 300 PUNTOS EN 2013. CD.8-3. A su juicio, la senda reformista del Gobierno llevará a la prima de riesgo a caer hasta los 300 puntos básicos al cierre del ejercicio y que el Ibex se revalorizará un 10% hasta diciembre. HA REFINANCIADO CRÉDITOS A 160.000 FAMILIAS.

LA NUEVA LEY DE APOYO AL EMPRENDEDOR IMPULSARÁ VÍAS DE FINANCIACIÓN EXTRABANCARIAS. CD.6-3. El reportaje contiene una información relativa a las sociedades de garantía recíproca y su función como avalista.

LA COMISIÓN EUROPEA, EL BCE Y EL FMI CERTIFICAN QUE ESPAÑA CUMPLE A BUEN RITMO LAS CONDICIONES DEL PROGRAMA, PERO ADVIERTEN DE RIESGOS. Ex.Ex.6-3. Urgen al SAREB a que cierre el nuevo plan de negocio. El FMI pide que se cierre la estrategia a largo plazo antes de buscar nuevos socios e inversores. La banca española - dicen - debe ser más prudente en el reparto de dividendo. **La CE envía una misión técnica para verificar el déficit de 1012. Un equipo visitará Madrid a lo largo de este mes para recabar información sobre los datos fiscales.**

UN ORGANISMO INDEPENDIENTE VIGILARÁ LOS RECORTES Y LOS IMPUESTOS. Ex.9-3 y CD, fin de semana. Bruselas cree que es imprescindible para que España no vuelva a alejarse de los límites del Pacto de Estabilidad (déficit del 3% del PIB y deuda del 60% del PIB).

EL FMI PIDE EQUILIBRIO Y DISCIPLINA EN LA REFORMA SOBRE DESAHUCIOS. Ex.7-3.

COYUNTURA INTERNACIONAL

- **DRAGHI SIGUE CONFIADO EN QUE LA RECUPERACIÓN LLEGARÁ ESTE AÑO.** Ex.8-3. Resta importancia a un potencial impacto en el mercado del caos político de Italia.
- **EL EURO IGNORA LA REBAJA DE LAS PREVISIONES ECONÓMICAS DE LA ZONA EURO PARA 2013, Y REACCIONA CON UN ALZA HASTA LOS 1,31 DÓLARES.** Ex.8-3.

NOTICIAS DE LOS ASOCIADOS CORPORATIVOS

CUNEF. PROGRAMA EMPRENDE. ABC 8-3. El programa ha sido ideado y liderado por una representación de docentes con amplia experiencia en el Centro junto con un equipo multidisciplinar de profesionales (empresarios, directivos de consultoría y banca), todos ellos antiguos alumnos. La primera edición contó con más de 40 proyectos y 100 alumnos inscritos, de los cuales 12 llegaron a la final con potencial de convertirse en empresas viables.

CURSOS Y SEMINARIOS.

- **CEGOS.** 1.- Medir el ROI en los programas de formación: 8 y 9 de abril. 2.- Los 7 hábitos de las personas: del 10 al 12 de abril. 3.- Liderar a la velocidad de la confianza: 15 y 16 de abril.
- **AFI.** Contabilidad Bancaria. Certificación FRM. 4ª edición. 22 y 23 de abril. Españolito 19. Tel. 91-520 01 50/80 efa@afi.es. www.efa.afi.es.
- **GRASS ROOTS MADRID.** "Lo quiero ahora, lo quiero cerca y lo comparto". Fidelización del cliente. con Juan Carlos alcaide e Ivan Lastra. 21 de marzo. Avda. Asturias 9- 2ª planta.
- **AEFOL-EXPOLEARNING.** Madrid 13 y 14 de marzo en NH Eurobuilding. Condiciones especiales para los asociados. Info: www.expolearning.com. prensa@aefol.com. Tel. 93-674 33 44.

Y LA FRASE PARA LA REFLEXIÓN.

Buscando una antigua colaboración de un "viejo" amigo, me encuentro con un poema de un poeta francés que en su momento leímos mucho jóvenes de mi generación, se llamaba **Charles Peguy**. En 1900 funda los "Cahiers de la Quinzaine", el precio de la suscripción lo fijaba el suscriptor y si no tenía para pagar se lo enviaba gratis. Estos llegaron a ser 800. Los suscriptores de pago nunca pasaron de 200. En 1908 se convierte al catolicismo. Canta la alegría del hombre en camino, que paulatinamente va descubriendo nuevos horizontes. Comienza la primera guerra mundial. El 5 de septiembre de 1914, víspera de la batalla del Marne, cae en Villeroy el teniente del Regimiento de Infantería 277 Charles Peguy, a los 41 años de edad.

"EL TRABAJO". Lo único que tiene son sus manos, las manos con las que está trabajando ahora que son las mismas con las que reza y acaricia, lo único que tiene son sus manos, lo único que tiene y lo mejor que tiene. Ahora está luchando para dejar en herencia a sus hijos algo más que unas manos. **Pero sabe muy bien que aunque les deje muchas casas y tierras nunca ellos tendrán nada mejor que unas manos, que estas manos con las que ahora acarician la mejilla barbada de sus padre, que estas manos con las que rezan, con las que empezarán a trabajar un día.**

TODA ESTA INFORMACIÓN LA TENDRÁS COLGADA EN NUESTRA WEB: www.gref.org, SECCIÓN BOLETÍN NOTICIAS LA REDACCIÓN