

Eduardo Ozaita, director general de EVO Banco

# LA EMOCIÓN DE LA TECNOLOGÍA ÚTIL

Fan del Athletic de Bilbao y de 'Blade Runner', Ozaita es también un amante de la magia de lo digital, algo de lo que sabe mucho EVO Banco, la entidad a cuyas riendas cumple ahora un año



Eduardo Ozaita, y su asistente de voz, en la oficina de EVO Banco, en Madrid.

**D**e aparente contención norteña, a los dos metros de distancia que obliga la nueva normalidad Eduardo Ozaita (Bilbao, 1964) se revela como un hombre de pasiones sencillas pero intensas. La chispa se enciende cuando habla de su casa de piedra en un pueblo de Segovia, de las inquietudes inversoras de su hijo de 25 años o los avances en la formación financiera en España que puede ver a través de su hija de 14, del Athletic de Bilbao, de la película *Blade Runner* o de las posibilidades de la tecnología. Por eso, a punto de cumplir un año como director general de la entidad digital EVO Banco —se incorporó en febrero de 2021 después de 32 años en Bankinter—, Ozaita se enorgullece de dirigir un banco considerado como el más innovador de Europa y que tiene a gala haber llevado a un teléfono móvil todo lo que antes solo estaba disponible en una oficina bancaria. EVO apuesta por modernizar las finanzas en el día a día de los clientes, pero también por llevar la tecnología a productos aparentemente complejos como las hipotecas o las inversiones, o crear nuevas formas de relación con algo tan futurista como es el *voice banking*.

Interactuar con la inteligencia artificial de su aplicación y de su *call center* es tan natural y sencillo, y a la vez es capaz de resolver gestiones tan complejas, que emociona. Y Ozaita no duda en ponerla a prueba para demostrarlo: “Hola EVO, quiero hacer un Bizum”, le dice a su móvil. La voz responde rápidamente con otra pregunta: “¿A quién?”. “A Idoia”.

Habríamos salido de la oficina de EVO Banco con 50 euros más en la cuenta si no fuera tan fácil abortar la misión como comenzarla. La tecnología es emocionante, más cuanto más útil. En un contexto de reestructuración del sector financiero, explica el director general, con signos tan evidentes como el cierre progresivo de oficinas y el desabastecimiento financiero de las zonas rurales, EVO Banco ha encontrado su camino hasta cientos de miles de personas para quienes la oficina del banco ya no está en la plaza del pueblo, sino en la palma de la mano. “En 2021”, ilustra a modo de ejemplo, “superamos los 900.000 usuarios y crecimos un 180% en la producción hipotecaria”. Y esto sólo

es posible cuando se cuenta con una tecnología que no conoce brechas geográficas ni generacionales.

“Aunque la concentración de nuestro negocio está en las capitales, donde se hacen el 80% de las operaciones, cada vez vemos más en poblaciones pequeñas. Lo ha podido comprobar el propio Ozaita mientras rehabilitaba una casa que ha comprado en un pequeño pueblo al lado de Sepúlveda: “La restauramos con mucho cariño y mucho *capex*, que dirían los inversores”, cuenta. “Venía un experto a tratar una madera estupenda que había salido al descubrir la estructura; un hombre de Aranda, que cuando vio el cartel de EVO que llevaba colgado del cuello me preguntó: ‘¿Este banco es de Bankinter, verdad? ¿Qué es, un banco digital? Pues a lo mejor me hago cuenta porque en Aranda han prejubilado al director de mi entidad de toda la vida’. Y a los pocos días ya tenía su cuenta en EVO”.

Lo mismo en Aranda que en Egipto, donde recientemente un *youtuber* viajero se grabó mientras trataba de sacar dinero en un cajero medio en ruinas y, tras probar varias tarjetas, sacó la de EVO Banco y dijo: “Esta tarjeta nunca me falla fuera de España”. “Lo que dijo es verdad”, dice Ozaita: “Pero pensé, ¡a este tío lo pagamos para que haga publicidad! Resultó que no, que lo había hecho porque esta es su experiencia real. Además de una buena tecnología tenemos una solución para que cualquier cliente de EVO pueda sacar dinero sin pagar comisiones tanto en España como en el extranjero”.

**Ustedes hacen, además, una cosa que es muy de ‘start-up’ americana. Cuando necesitáis divisas para ir al extranjero, las envían a casa... en una caja de pizza.**

Sí, EVO siempre ha sido un banco muy apreciado por los viajeros porque les liberamos de las comisiones bancarias por retirar dinero en cualquier lugar del mundo, pero vimos que aun así no siempre hay un cajero a mano y que muchos usuarios valoran llevarse de España divisas con las que ir sobre seguro. La caja de pizza es un guiño a la

facilidad de recibir dinero en casa sin complicaciones, pero por detrás hay un servicio muy bueno que permite solicitar 80 divisas, al mejor precio garantizado, con devolución del dinero que sobra o con protección frente a robos. Somos un banco integral que ofrece una gama de servicios financieros necesarios para cubrir todo el ciclo de vida del cliente y, entre ellos, también el servicio de divisas que comentas.

**Y también hipotecas.** Sí, tenemos ya una cartera de cerca de 2.000 millones de euros en hipotecas y hemos cerrado 2021 con un récord histórico de casi 750 millones de euros, lo que supone hacer seis veces más hipotecas que hace apenas dos años. Esto es así porque tenemos uno de los precios más bajos pero también una de las mejores experiencias del mercado. EVO lanzó hace un par de años la primera hipoteca 100% digital de la banca española y eso se traduce en que un cliente ve en cuatro sencillas pantallas lo que en realidad son casi 80 procesos de gestión bastante complejos. Un cliente de EVO puede solicitar una hipoteca en 20 minutos y seguir en tiempo real cómo se encuentra o saber qué tiene que hacer si algo se atasca. Cuando hablamos de comprar una casa, muchas veces es tan importante la agilidad para no perder una oportunidad como las propias condiciones económicas.

**Hablando de oportunidades, ¿qué le diría a un cliente que busque alter-**

**“COMO EN SINGULARITY UNIVERSITY ME DIJERON QUE VIVIRÉ 112 AÑOS, MIS INVERSIONES SON A LARGO PLAZO. TENGO UNA PARTE EN BANKINTER”**

**nativas para sus ahorros?**

Lo primero que les diría es que fuesen conscientes de que si guardan sus ahorros en una cuenta o en un depósito de toda la vida, es posible que estén perdiendo dinero, sobre todo ahora que tenemos una inflación disparada. En EVO hemos creado una propuesta digital muy potente para dos tipos de personas: las que son ahorradoras y quieren dar el salto a inversor, y los que ya son inversores y quieren un bróker muy bueno para hacer sus operaciones. Ser un banco digital nos permite desarrollar tecnologías muy avanzadas sin grandes estructuras de costes, y eso es lo que permite romper con la vieja idea de que hace falta ser rico o tener un gran conocimiento financiero para poder invertir de forma profesional. Cuando decimos que somos un banco integral nos referimos precisamente a esto, a que cualquier persona con teléfono móvil tiene acceso a las miles de oportunidades que hay a lo largo y ancho del mundo. Por eso hemos hecho también un esfuerzo importante por acercar las rentabilidades de los mercados internacionales a todos nuestros clientes inversores.

**Y usted, ¿en qué invierte?**

Hace unos pocos años participé en un programa de la Singularity University, en California, y me dijeron que viviré 112 años, así que mis inversiones son a largo plazo (ríe). No me parece tan importante hablar de en qué invierto, sino en la importancia que le doy a la diversificación a la hora de invertir. En mi caso tengo desde hace años algunas inversiones inmobiliarias, y también, dentro del sector bancario, dedico un porcentaje a Bankinter, porque creo en la compañía, y luego tengo apuestas en sectores vinculados a sostenibilidad o en productos de inversión como los que te acabo de contar. En cualquier caso, cuando un amigo me pregunta le digo que no siga mis pasos, sino que piense a largo plazo, que no ponga todos los huevos en una misma cesta, que reflexione sobre cuál es su objetivo y que no pague por lo que no aporta valor, como comisiones o gastos que muchas veces no se justifican. 📌