

Bancs i caixes pugnen per atraure els immigrants



Els immigrants s'han convertit en una bona oportunitat de negoci. Les entitats financeres s'han adonat que mouen molts diners i, de manera generalitzada des dels darrers dos anys, quan l'activitat bancària relacionada amb aquest col·lectiu ha començat a despuntar, s'han decidit a moure fitxa i s'han abocat a captar la seva atenció.

Totes coincideixen en una cosa: el millor exemple d'integració és oferir-los el mateix que a la resta de clients. Tanmateix, són conscients que es tracta d'un col·lectiu poc familiaritzat amb el sistema financer

formal (la bancarització als seus països de procedència és encara molt menor) i en veure que tenen unes necessitats específiques, bancs i caixes han adaptat el seu catàleg tradicional de serveis per respondre a aquestes particularitats.

Una de les principals necessitats dels nous residents és enviar diners periòdicament als seus països d'origen. Les trameses han estat la porta d'entrada de molts immigrants a les entitats financeres per vendre'ls la resta de productes.

La primacia dels locutoris

Tot i l'aposta dels bancs i les caixes per entrar en el segment de l'enviament de diners, els locutoris continuen menjant-se la major part del pastís. Segons Hamid Hilal, secretari d'Immigració del Barcelonès del Centre d'Informació per a Treballadors Estrangers de CCOO, "les caixes i els bancs no ofereixen els serveis que necessiten els immigrants".

"Durant molt de temps, els bancs s'han negat a obrir comptes a immigrants que no tenien la documentació en regla. Ara es volen disputar l'espai dels locutoris perquè s'han adonat de la importància i dels diners que mou aquest col·lectiu", explica Hilal.

No obstant això, els locutoris continuen tenint l'hegemonia perquè ofereixen un servei més ampli. A través d'aquests establiments, a banda de trametre fons al seu país, el client té la possibilitat de carregar el telèfon mòbil (mitjà de comunicació més utilitzat entre la població immigrant), trucar a la seva família i fins i tot comprar un bitllet d'avió. Un altre aspecte clarament diferencial respecte a les entitats bancàries, apunta Hilal, és que l'horari d'atenció està adaptat al del treballador immigrant.

coses, sobre els passos que ha de seguir per aconseguir regularitzar la seva situació i els requisits i processos per realitzar les operacions financeres més habituals.

Personal preparat a les oficines.

Un catàleg de serveis especialitzat no és suficient. Les diferències culturals i lingüístiques fan que algunes entitats hagin optat per preparar el personal d'oficina i/o incorporar treballadors immigrants per aconseguir la millor entesa i ser més competitiu.

Caixa Catalunya disposa d'un servei d'interprets que facilita la comunicació

Així, les entitats han establert acords de col·laboració amb els principals bancs dels països d'origen dels nousvinguts amb l'objectiu d'agilitar les transferències i reduir-ne el cost, bancaritzar la població també al país destinatari i impulsar-ne el desenvolupament socioeconòmic. En aquesta línia, per exemple, la Confederació Espanyola de Caixes d'Estalvis (CECA) ha posat en marxa una plataforma tecnològica que abarateix les trameses un 50% respecte a la mitjana de les agències d'enviament. La plataforma aprofita l'experiència de La Caixa, que entre les caixes ha estat la pionera d'aquesta activitat.

Amb una menor incidència, però gens menystenible, els monts de pietat, l'origen de les caixes, també permeten que els immigrants, que arriben totalment mancats de recursos i inicialment obtenen uns ingressos molt reduïts, puguin accedir al sistema financer i, més endavant, convertir-se en clients actius. El 30% de les noves operacions que s'hi registren, unes 400.000 l'any, les efectua aquest col·lectiu, segons la CECA. Els monts de pietat concedeixen préstecs pignoratoris a un interès molt assequible. Molts immigrants arriben tan sols amb el dot del casament i això els permet accedir a un crèdit encara que no disposin de nòmina. En la major part dels casos recuperen les seves pertinences.

Fets a mida. A banda de les trameses de diners, que totes les entitats ofereixen, un dels serveis que cada vegada inclouen en més catàlegs és una assegurança de repatriació en cas de defunció. Quan es produeix aquest fet la companyia cobreix el trasllat de les despulles de l'assegurat al país de procedència i el viatge d'anada i tornada per a un familiar.

Algunes entitats també disposen d'un servei d'assessorament telefònic, que atén consultes tant de tipus legal com financer. Així mateix, des del desembre passat, els nous residents disposen del portal Integrate XXI (www.integratexxi.com), una iniciativa impulsada per La Caixa. Aquest espai els proporciona recursos d'utilitat "per facilitar-los la integració i la promoció socials", segons informa el portal. L'usuari pot orientar-se, entre d'altres

Ara bé, aquestes encara ocupen una posició marginal respecte a les empreses especialitzades en l'enviament de diners a l'exterior. Les anomenades "empreses remesadores" lideren el sector amb una quota de mercat del 80%.

Segons dades de la Fundació de Caixes d'Estalvis (Funcas), l'any 2004 es van efectuar a l'estat espanyol operacions de gir de capital per valor de 3.436 milions d'euros, fet que representa un augment del 560% respecte al 1997. La banca tradicional s'ha adonat del potencial del negoci i la majoria de les entitats han apostat per entrar en aquest nínxol de mercat.

Algunes entitats han optat per incorporar treballadors immigrants per millorar l'atenció als seus nous clients

entre l'entitat i el client. Caixa Sabadell té un conveni amb l'Associació d'Ajuda Mútua d'Immigrants a Catalunya que preveu "cursos específics per als treballadors de l'entitat, informació fluida per resoldre els dubtes que s'originin en contractar productes i serveis, i el foment d'espais de trobada entre Caixa Sabadell i la seva fundació i el col·lectiu de persones immigrades", segons fonts de l'entitat.

A Osona, on el col·lectiu més nombros és el magribí, Caixa Manlleu ha contractat un empleat estranger que "fa de mediador" quan és necessari, al mateix temps que s'encarrega "d'obrir mercats", explica Antoni Puigví, cap de desenvolupament comercial de l'entitat. Treballa a l'oficina central, però està a disposició dels directors de zona i quan convé es desplaça a qualsevol de les oficines.

Precisament, Sa Nostra estudia implantar aquesta possibilitat, o bé incorporar diverses persones que parlin àrab en algunes de les oficines. "El col·lectiu magribí, per qüestions d'idioma, potser és el que queda més despenjat", assenyala Mateu Domenge, director de gestió comercial internacional de la Caixa de les Balears.

Bancaixa, que ha contractat treballadors de diferents nacionalitats, destaca el seu paper a l'hora de "sondejar les necessitats dels clients i comprovar el grau de satisfacció amb els serveis que oferim". A més, a través de la Fundació Bancaixa, l'entitat valenciana manté contacte permanent amb les associacions d'immigrants.

"Tenir personal nadiu a les oficines condiona molt el negoci", assegura Fernando Silva, director de banca personal i internacional de l'SCH. El pri-

mer banc espanyol ha estat pioner a iniciar-se en aquest mercat. El 2001 va posar en marxa el projecte International Express obrint una oficina a Madrid exclusiva per a clients extracomunitaris i gestionada per personal estranger. L'oficina ha donat molt bons resultats i, posteriorment, el banc ha ampliat el projecte a les oficines en què l'afluència d'immigrants és major, ja sigui preparant els seus treballadors o incorporant personal de fora. En una altra línia, el BBVA ha creat Dinero Express, un negoci especialitzat en l'enviament de diners amb el personal íntegrament immigrant.

El vent bufa a favor. Tot i la important distància que encara els separa dels establiments de gestió de transferències, caixes d'estalvi i bancs van fent-se un lloc de mica en mica entre el col·lectiu immigrant, que veu que el sistema és segur i necessari. Un estudi de la FUN-CAS preveu que l'any 2015 hi haurà més de 10 milions d'immigrants a l'estat espanyol. Ja se'ls fa la boca aigua.

Montserrat Rossell

Breus

El preu del petroli continua batent rècords

El barril de *brent*, la referència per fixar els preus del petroli a Europa, ja frega els 60 dòlars, un rècord històric per aquest tipus de cru. Aquest preu es tradueix en un increment dels preus de la benzina, que a Catalunya i altres territoris amb recàrrec sanitari, com Madrid, Astúries i Galícia, s'incrementa en dos cèntims més de la mitjana estatal. Després de la decisió de l'OPEP d'augmentar la producció, ja no hi ha problemes d'oferta, sinó de capacitat de refinar, i en els mercats es tem que



no es pugui absorbir l'increment de demanda que es preveu als EUA, principal consumidor mundial, amb l'arribada de l'estiu i l'ús massiu del cotxe.

El Corte Inglés obre un nou centre a Barcelona

El Corte Inglés ha inaugurat el seu cinquè centre a Barcelona, ubicat a Can Dragó. Aquest immoble, de dotze plantes, de les quals quatre són un aparcament gratuït de 1.000 places, ha suposat una inversió de 120 milions d'euros. Aquest complex comercial aporta

un miler de llocs de treball, dels quals 660 són directes. Oferirà moda, oci i alimentació, amb un supermercat a la planta subterrània. La cadena preveu incorporar abans de Nadal una oferta relacionada amb el parament de la llar i el mobiliari. El Corte Inglés, present a Barcelona des de 1962, donarà servei a tot el districte de Nou Barris.

Esclata per fi la bombolla immobiliària?

Des de fa anys, els experts no es posen d'acord en la data del final del *boom* immobiliari que va començar el 1999. Ara, però, sembla que el 2005 és un any de transició cap a l'estabilització dels preus, i fins i tot, en zones molt concretes on hi ha un excés d'oferta, com Barcelona i Madrid, els preus podrien baixar. Aquesta és la principal



conclusió de l'informe immobiliari elaborat per la UB i una consultora. La desacceleració ve motivada per un fre de la demanda d'habitatges, l'excés d'oferta, els preus desorbitats, i l'augment dels tipus d'interès que redueix la capacitat adquisitiva.