

La adaptación de las entidades financieras a las necesidades de los nuevos residentes

Luis Romeu Samaranch

La primera necesidad de los nuevos residentes es el envío de fondos que suelen realizar fuera de los canales bancarios formales

“La Caixa” ha desarrollado una amplia gama de servicios y productos específicos que se ajustan a las necesidades de los nuevos residentes

“La Caixa” mantiene acuerdos de colaboración con entidades financieras de los países de procedencia para dar respuesta a las necesidades del colectivo

La población extranjera, que superaba el 6,2% de los residentes en España en 2003, representará a finales de 2010 entre un 9% y un 12% del total de la población, entre 4 y 5,5 millones de personas según estimaciones del Instituto Nacional de Estadística (INE). Ante la llegada de nuevos residentes, las empresas, y las entidades financieras en particular, tienen la oportunidad de ofrecer servicios adecuados a las necesidades de estos colectivos.

Por este motivo, bancos y cajas han desarrollado no sólo sistemas de envío de dinero más económicos para estos colectivos, sino una amplia gama de productos y servicios dirigidos a este potencial de nuevos clientes para estas entidades.

La experiencia de ‘la Caixa’

“La Caixa” colabora en proyectos que contribuyen a potenciar el desarrollo económico y social generado por el envío de dinero desde España por parte de nuevos residentes procedentes de otros países. No sólo desde la obra social, que cuenta con distintos programas para nuevos residentes, sino también desde la propia entidad financiera.

Por este motivo “la Caixa” ha firmado compromisos con diferentes organismos multilaterales, como por

ejemplo el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para trabajar conjuntamente en reducir el coste del envío de remesas de los nuevos residentes en España. El objetivo es mejorar la situación económica y social de los inmigrantes y sus familias, así como favorecer la bancarización y las iniciativas empresariales de estos sectores de la población.

“la Caixa” está ofreciendo novedosos productos y servicios adecuados a las necesidades de estos colectivos, por ejemplo, microcréditos, transferencias con finalidades específicas en las que el emisor puede decidir la administración de su dinero en destino, ya sea para pagar una hipoteca en sus países de origen o para cubrir los gastos de educación y sanidad de sus familiares, o también financiación para comprar una vivienda.

Productos y servicios para nuevos residentes

En 2002, “la Caixa” puso en marcha un programa destinado a los nuevos residentes en España con el objetivo de proporcionar productos y servicios financieros adaptados a sus necesidades.

En este contexto, “la Caixa” ha identificado a los principales colectivos de nuevos residentes en España para es-

tablecer acuerdos de colaboración con entidades financieras de sus países de origen. Su objetivo es responder a las necesidades de estos grupos de acuerdo con el contexto financiero de sus países de procedencia.

Una de las principales necesidades del colectivo es el envío de fondos a sus familias en los países de origen.

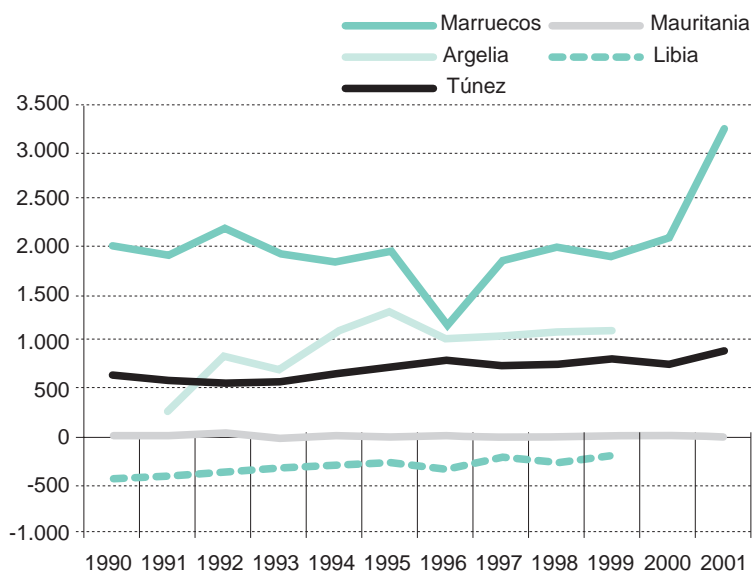
“La Caixa” cuenta con acuerdos de colaboración con bancos de Argentina, Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú, República Dominicana, Senegal y Marruecos, para facilitar la transferencia (remesa) entre España y estos países. Actualmente, está trabajando para ampliar el número de acuerdos con otros países.

En noviembre de 2002, “la Caixa” lanzó la tarjeta International Transfer, la primera que permite realizar transferencias internacionales a través de los más de 6.900 cajeros automáticos de la entidad. Además, la nueva tarjeta dirigida al colectivo de nuevos residentes en España permite retirar o ingresar dinero en la cuenta del cliente.

La amplia experiencia en innovación y tecnología de “la Caixa” ha facilitado el desarrollo de la única tarjeta del mercado financiero español (International Transfer) que permite realizar una transferencia de dinero sin limitación horaria desde cualquier cajero automático de la entidad.

Asimismo, en marzo de 2004, “la Caixa” junto con otros tres bancos lati-

Evolución de las transferencias de los inmigrantes magrebíes residentes en el extranjero



Fuente: Mohamed Khachani. "Transferts de revenus par les immigrés et développement". Congreso Mundial MHI. Barcelona, 2-5 septiembre 2004.

noamericanos de Ecuador, Perú y Colombia, lanzaron la primera tarjeta Visa Giros, que se convierte en un nuevo canal para el cobro de remesas desde España a América Latina. El beneficiario de la remesa obtiene, a través de la nueva tarjeta de prepago, el dinero enviado desde España y puede hacerlo efectivo a través de cualquier cajero automático de la red Visa, al igual que puede utilizar la tarjeta como medio de pago en todos los comercios que acepten la marca Visa o Visa Electrón. Más adelante está previsto que esta iniciativa se amplíe a otros países.

Transferencias a través de Call Center

La primera necesidad de los nuevos residentes en España es el envío de fondos. Tradicionalmente, las transferencias de dinero se realizan fuera de los canales bancarios formales.

"la Caixa" es la primera entidad financiera que ha adoptado la operativa de transferencias mediante el apo-

yo de dos Call Centers, uno en España y otro en el país de destino.

Con este sistema, el ordenante de la transferencia puede conocer desde España y de forma gratuita, a través del Call Center de "la Caixa", la culminación de la operación. Además, y junto con el envío de las remesas, el emisor puede enviar un mensaje personal a sus familiares que, desde el mismo Call Center, remitirán telefónicamente al beneficiario. Este servicio cuenta con un alto valor añadido para las personas que viven y trabajan fuera de sus países de origen.

Seguro de repatriación

El SegurCaixa Repatriación es un producto de seguros diseñado específicamente para nuevos residentes con residencia en España que pretenden paliar las dificultades con que se encuentran los miembros del colectivo ante el deseo de ser enterrados en su lugar de origen en caso de defunción. Es uno de los productos más solicitados principalmente por parte del colectivo ma-

roquí.

El seguro cubre la repatriación en caso de defunción en cualquier país del ámbito de la Unión Europea (UE). La contratación del producto se puede realizar fácilmente porque no requiere controles médicos y la prima resulta muy asequible, puesto que se sitúa entorno a los seis euros mensuales. Además de la cobertura de repatriación del asegurado, el SegurCaixa Repatriación prevé para el caso de muerte en accidente en el ámbito de la UE un capital de 30.000 euros para la amortización del saldo pendiente de las tarjetas de crédito contratadas por "la Caixa". El seguro contempla dos coberturas optativas: un capital de 30.000 euros por invalidez absoluta y permanente en accidente (en el ámbito de la UE), y la ampliación de cobertura de repatriación a los familiares directos.

Otros servicios

"la Caixa" ofrece además otros servicios, entre los que se pueden mencionar los siguientes:

- Folletos de bienvenida para los nuevos residentes en distintos idiomas, entre los cuales figura el árabe.
- Emisión de contratos multidioma, por ejemplo el multicontrato y el contrato de cuentas a la vista.
- Guía de financiación de la vivienda en distintos idiomas.

Portal en Internet con información específica de productos y servicios de especial interés para el colectivo de nuevos residentes. ■