

L'adaptation des établissements financiers aux besoins des nouveaux résidents

Luis Romeu Samaranch

Le besoin prioritaire des nouveaux résidents est l'envoi de fonds, qu'ils réalisent généralement en dehors des canaux bancaires formels

« La Caixa » a développé une vaste gamme de services et de produits spécifiques qui s'ajustent aux besoins des nouveaux résidents

« La Caixa » maintient des accords de collaboration avec des établissements financiers des pays d'origine afin de répondre aux besoins du collectif

La population étrangère, qui dépasse 6,2 % des résidents en Espagne en 2003, représentera entre 9 % et 12 % du total de la population en 2010 – soit de 4 à 5,5 millions de personnes – selon les estimations de l'Institut national de la statistique espagnol (INE).

Pour les entreprises – et en particulier pour les établissements financiers –, l'arrivée de nouveaux résidents constitue une opportunité d'offrir des services adaptés aux besoins de ces collectifs.

Pour cette raison, les banques et les caisses ont développé non seulement des systèmes d'envoi d'argent plus économiques pour ces collectifs, mais aussi une vaste gamme de produits et services destinés à ces nouveaux clients potentiels pour leurs établissements.

L'expérience de 'la Caixa'

« La Caixa » collabore à des projets qui contribuent à favoriser le développement économique et social que génère l'envoi d'argent, depuis l'Espagne, par les nouveaux résidents. Non seulement à travers l'œuvre social, qui compte sur plusieurs programmes pour les nouveaux résidents, mais aussi le propre établissement financier.

Pour cette raison, « la Caixa » a signé des engagements auprès d'un cer-

tain nombre d'organismes multilatéraux, comme par exemple la Banque interaméricaine de développement (BID), pour obtenir ensemble la réduction du coût des envois d'argent par les nouveaux résidents résidant en Espagne. L'objectif est d'améliorer la situation économique et sociale des nouveaux résidents et de leurs familles, ainsi que de favoriser la bancarisation et les initiatives entrepreneuriales de ces secteurs de la population.

« La Caixa » offre de nouveaux produits et services adaptés aux besoins de ces collectifs, comme par exemple les microcrédits, les transferts à finalités spécifiques – dans lesquels l'émetteur peut décider de l'administration de son argent à destination, que ce soit pour payer une hypothèque dans le pays d'origine ou pour couvrir les frais éducatifs et sanitaires de sa famille, ou encore un financement pour acheter un logement.

Produits et services pour les nouveaux résidents

En 2002, « la Caixa » a implanté un programme destiné aux nouveaux résidents en Espagne, afin de leur offrir des produits et des services financiers adaptés à leurs besoins.

Dans ce contexte, « la Caixa » a identifié les principaux collectifs des nou-

veaux résidents en Espagne en vue d'établir des accords de collaboration avec des établissements financiers de leurs pays d'origine. Son objectif est de répondre aux besoins de ces groupes en fonction du contexte financier de leurs pays de provenance.

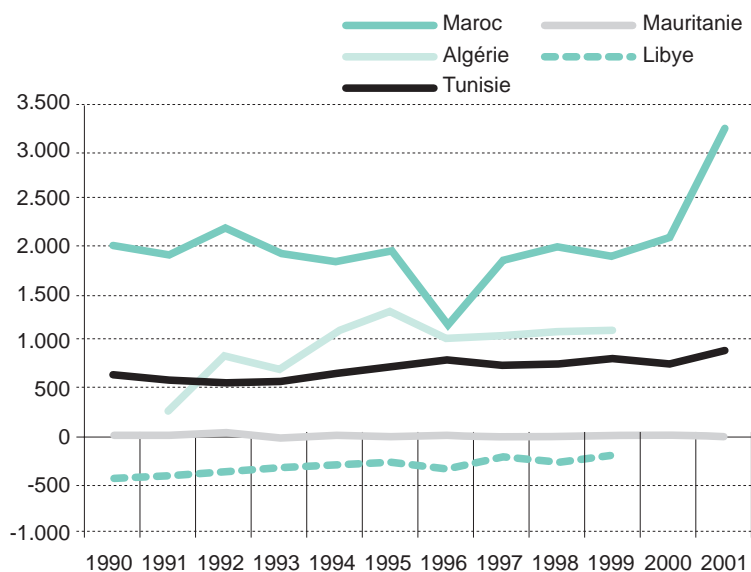
L'un des principaux besoins du collectif des nouveaux résidents est l'envoi de fonds aux familles restées dans les pays d'origine.

« la Caixa » a signé des accords de collaboration avec des banques en Argentine, en Bolivie, en Colombie, en Equateur, au Pérou, en République dominicaine, au Sénégal et au Maroc, pour faciliter le transfert (envoi d'argent) entre l'Espagne et ces pays. A l'heure actuelle, un travail est en cours pour élargir le nombre d'accords avec d'autres pays.

En novembre 2002, « la Caixa » lança la carte International Transfer, la première du genre qui permet d'effectuer des transferts internationaux à travers les plus de 6 900 distributeurs de l'établissement. En outre, la nouvelle carte destinée au collectif des nouveaux résidents en Espagne permet de retirer ou d'encaisser de l'argent sur le compte du client.

La vaste expérience de « La Caixa » en matière d'innovation et de technologie a facilité le développement de la seule carte du marché financier espagnol (International Transfer) permettant d'effectuer un virement d'argent sans aucune limitation horaire,

Evolution des transferts des immigrés maghrébins résidents à l'étranger



Source : Mohamed Khachani. "Transferts de revenus par les immigrés et développement". Congrès Mondial MHI. Barcelone, 2-5 septembre 2004.

et à partir de n'importe quel distributeur de l'établissement.

De plus, en mars 2004, « la Caixa », en association avec trois autres banques latino-américaines d'Equateur, du Pérou et de Colombie, a lancé la première carte Visa Giros, qui constitue un nouveau canal pour la perception de l'argent envoyé depuis l'Espagne vers l'Amérique latine. Le bénéficiaire de l'envoi obtient, à travers la nouvelle carte de pré-paiement, l'argent envoyé depuis l'Espagne et peut l'utiliser auprès de n'importe quel distributeur du réseau Visa, de même qu'il peut utiliser la carte comme moyen de paiement dans tous les commerces qui acceptent la marque Visa ou Visa Electron. Plus en avant, il est prévu que cette initiative s'étende à d'autres pays.

Transferts à travers Call Center

Le besoin prioritaire des nouveaux résidents en Espagne est l'envoi de fonds. Traditionnellement, les virements d'argent sont

effectués en dehors des canaux bancaires formels.

« la Caixa » est le premier établissement financier à avoir adopté la modalité d'envois de fonds à travers deux Call Centers, l'un en Espagne et un autre dans le pays de destination.

Grâce à ce système, le donneur d'ordre du transfert peut s'informer, depuis l'Espagne et de façon gratuite, à travers le Call Center de « la Caixa », du déroulement de l'opération. En outre, et mis à part l'envoi de transfert, l'émetteur peut envoyer un message personnel à sa famille, que le propre Call Center remettra téléphoniquement au destinataire. Ce service constitue une grande valeur ajoutée pour les nouveaux résidents qui vivent et travaillent en dehors de leurs pays d'origine.

Assurance de rapatriement

Le « SegurCaixa Repatriación » est un produit d'assurance conçu spécialement pour les nouveaux résidents qui vivent en Espagne, dont la vocation est de pallier aux dif-

ficultés rencontrées par les membres du collectif des nouveaux résidents souhaitant être enterrés dans leur lieu d'origine en cas de décès. C'est l'un des produits les plus demandés, et en particulier par le collectif marocain.

L'assurance couvre le rapatriement en cas de décès au sein de n'importe quel pays du domaine de l'Union européenne (UE). Le produit peut être facilement souscrit car il ne requiert aucune visite médicale, et la prime est très accessible. Mis à part la couverture de rapatriement de l'assuré, le « SegurCaixa Repatriación » prévoit, en cas de décès dû à un accident dans le domaine de l'UE, un capital de 30 000 euros pour l'amortissement des dettes des cartes de crédit de « la Caixa ». L'assurance prévoit deux couvertures optionnelles : un capital de 30 000 euros d'invalidité absolue et permanente en cas d'accident (dans le domaine de l'UE) et l'élargissement de la couverture de rapatriement aux membres directs de la famille.

Autres services

« la Caixa » offre en outre d'autres services destinés spécialement aux nouveaux résidents, dont les suivants :

- Brochures de bienvenue pour les nouveaux résidents en plusieurs langues, dont l'arabe.
- Emission de contrats en plusieurs langues, par exemple le multi-contrat et le contrat de comptes à vue.
- Guide de financement du logement en plusieurs langues.
- Portail Internet contenant de l'information spécifique sur les produits et les services tout particulièrement destinés au collectif des nouveaux résidents. ■