



CIUDADANÍA Y VALORES  
FUNDACIÓN

**II SIMPOSIO INTERNACIONAL DE INMIGRACIÓN**  
**INMIGRACIÓN Y DESARROLLO: LAS REMESAS**

Impacto de la Inmigración en el Negocio Bancario

**Belén Saavedra,**  
*Responsable del Proyecto “Remesas de Inmigrantes. Cajas de Ahorro”*  
*Confederación Española de Cajas de Ahorro*

*Madrid, 28 de marzo de 2008*

# Impacto de la Inmigración en el Negocio Bancario

**Belén Saavedra**  
*Confederación Española de Cajas de Ahorro*



1. Situación del Mercado
2. Evolución de las Remesas
3. Estrategias. Impacto en el Negocio Bancario
4. Cajas de Ahorros. Inmigración. Obra Social
5. Plataforma Envío de Remesas Cajas de Ahorros

## **1.- SITUACIÓN DE MERCADO**

La principal causa que provoca el crecimiento de la población española es la inmigración. Con una tasa anual de crecimiento acumulado del 26,36% desde el año 99, en 2007, según los últimos datos del padrón publicados, **ya suponen un 10% de la población española empadronada** (4.519.000 frente a 45.200.000 personas).

La población inmigrante es heterogénea, pero más de un 47% provienen de 4 países: Marruecos, Ecuador, Rumanía y Colombia.

Si excluimos los países comunitarios, el porcentaje de estos 4 países asciende a un 60%.

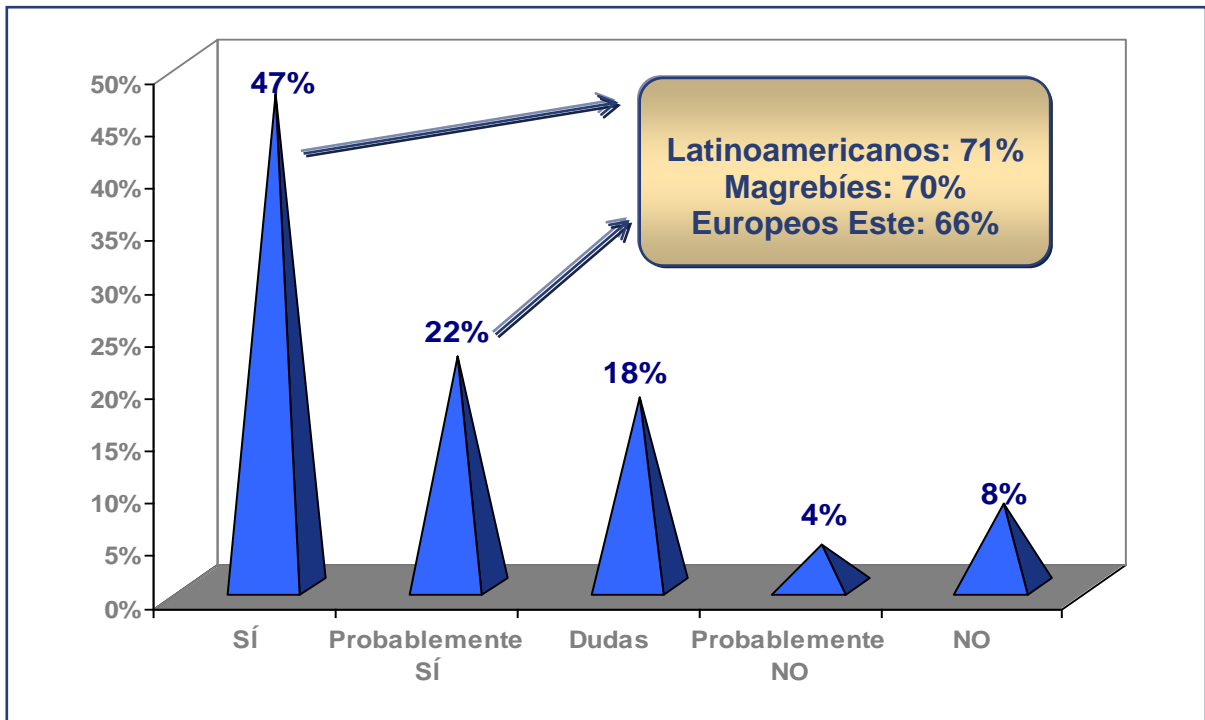
En 2010 tendremos en España aprox **5,5 millones de inmigrantes** y en 2020 **entre 7 y 8 millones**, de los que una parte importante serán ya españoles de segunda generación que, además, irán ocupando puestos de media /alta cualificación.

Si España avanza hacia la **sociedad del conocimiento** (I+D+I) deberá tener en cuenta a esta segunda y sucesivas generaciones de españoles. No hay crecimiento económico posible, ni mantenimiento del Estado del Bienestar sin crecimiento y rejuvenecimiento de la población.

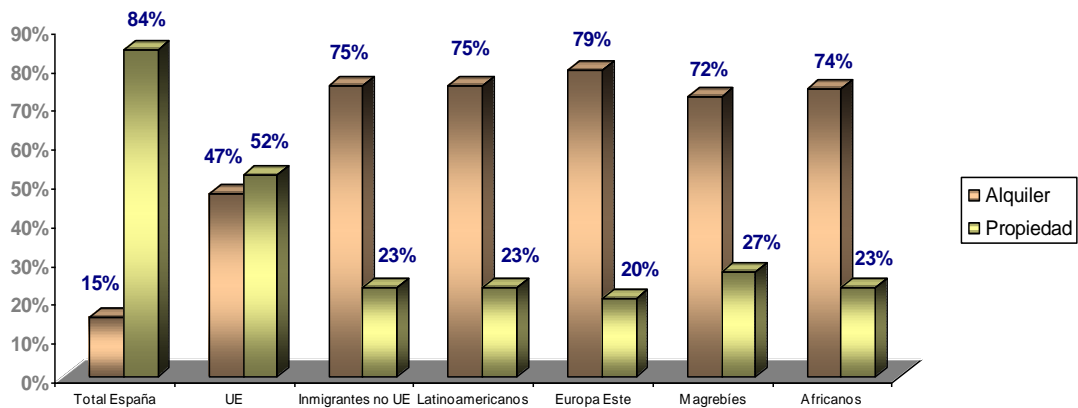
La OCDE defiende que **España necesita 10 millones** de nuevos residentes hasta el año 2050 para poder mantener su crecimiento y garantizar el sistema público de pensiones. España necesita **mano de obra**. Es necesario gestionar su encaje y diversidad.

El Estado debe ocuparse y preocuparse de las condiciones colaterales y básicas para la adecuada integración de la unidad familiar (**Educación, Vivienda, Sanidad**).

El 69% de los inmigrantes tiene **intención de quedarse en España**, abriéndose así una clara oportunidad de captación de nuevos clientes potenciales. De aquí, el 71% son Latinoamericanos, el 70% magrebíes y el 66% Europeos del Este (fuente: datos Nielsen 2007).



En cuanto al régimen de vivienda, el recorrido de la población inmigrante en el mercado hipotecario ha comenzado a despuntar y cuenta con un enorme potencial; la media española de viviendas en propiedad es de un 84% y la media europea es de un 52% (Fuente: FRS/Inmark)



Según datos del Banco Sygma, AFI, Expocasa.com (editorial CESINE), Banesto (Beatriz Calvo-Directora de Negocio de Banesto), los **hogares** que crea este porcentaje tan potente de la demanda suelen estar formados por **un número mayor de individuos** que en el caso de los españoles, existiendo **entre cuatro y cinco miembros** por hogar. Por ello, casi la mitad de los compradores **busca una vivienda con tres dormitorios**.

Según Calvo, los requerimientos de los inmigrantes se dirigen sobre todo a "la segunda mano de peor calidad y a la vivienda nueva en 'zonas frontera' con menor precio", de este modo "permiten generar viviendas de reposición".

Son el segmento más dinámico en la demanda actual de vivienda de segunda mano y primera mano. En esta línea, los individuos de entre 30 y 45 años son los mayores demandantes. Latinoamérica concentra el 43% de las compras. Los ecuatorianos son los extranjeros más

activos y acumulan el 21,54% de las operaciones. Los subsaharianos han pasado del 6,2% de las compras al 13,2%.

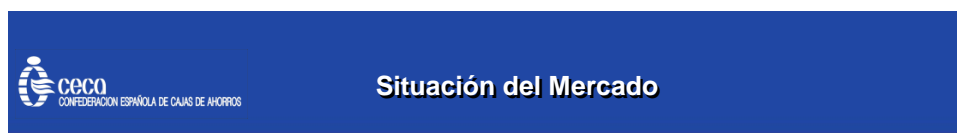
El comportamiento de los inmigrantes es distinto al de los españoles en cuanto a la propiedad. El acceso a la propiedad en este colectivo se retrasa y la vivienda que compra también es distinta (más grande y más vieja o más lejana). Primero alquilan.

En 2006 había 800.000 viviendas en alquiler (es el 40% de los 2 millones de inmuebles arrendados en España (según el Programa de Fomento de Alquileres Garantizados – PFA)). En 5 años, esta cifra incrementará a 1,5 millones de viviendas.

El colectivo gasta entre 500 y 700 euros al mes en el alquiler de un piso de 4 personas. En 2006 hicieron los inmigrantes 1 de cada 3 operaciones de compra venta de inmuebles.

Según datos de 2006, los 4 millones de inmigrantes ocupaban 653.000 VIVIENDAS. HOGARES había únicamente 1,2 millones según el Observatorio Permanente de Inmigración. Esta diferencia es grande e indica el alto potencial de este colectivo como clientes. A medio plazo se necesitarán 525.000 viviendas para equilibrar la desigualdad entre hogares y viviendas.

En cuanto al **ciclo de vida en España**, el 75% de la población inmigrante lleva más de 2 años en España y piensa quedarse. La oferta de servicios financiera que irán requiriendo, se irá haciendo más compleja según avancen los ciclos.

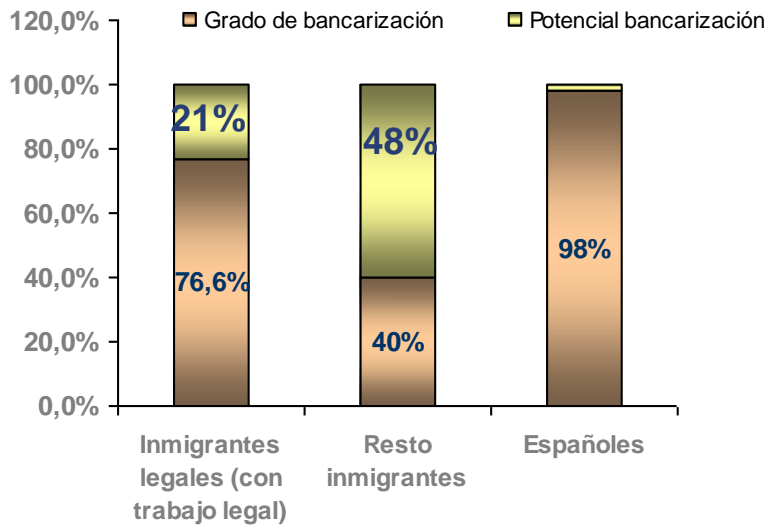


- Resumen Fases vs. Oferta de Productos Diferenciada -

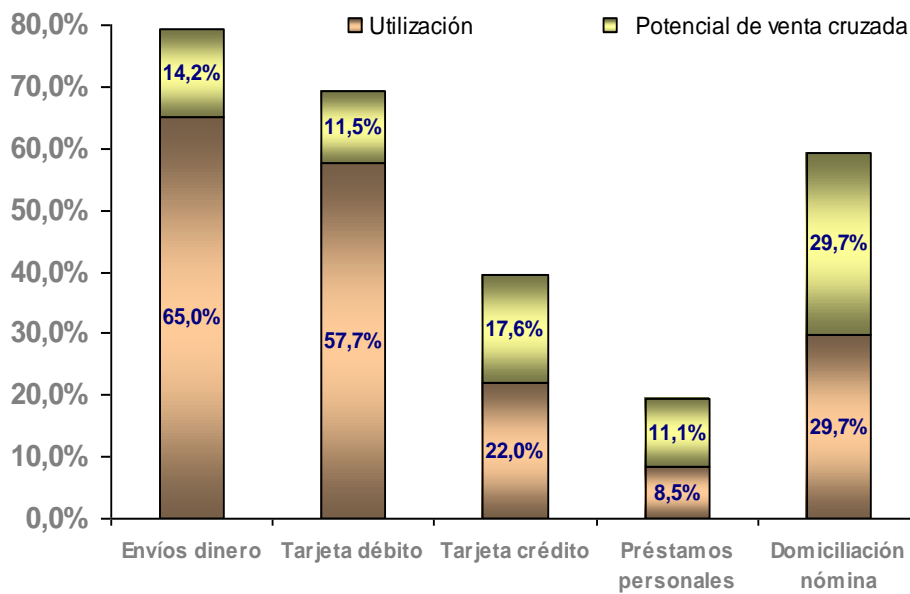


La **fase I** es una fase de **adaptación** y está entre los 0 y 2 primeros años de estancia. La **fase II** es de **desarrollo** y va de los 2 a los 5 años de estancia. La **fase III** es de **asentamiento** y están los inmigrantes que llevan más de 5 años de estancia en España.

En cuanto al **grado de bancarización**, según FRS/Inmark, la situación es como sigue:



El recorrido de la oportunidad, todavía es amplio si lo comparamos con la media nacional de bancarización, al igual que la tasa media de utilización de productos bancarios (son un 50% menor que la media nacional de uso de productos habituales).



Para finalizar esta primera parte, cabe mencionar el **consumo y la distribución del presupuesto** en la población inmigrante. El 65% del presupuesto se destina a 3 conceptos: **vivienda, alimentación y ahorro-envío de dinero**. Un 10% del consumo privado procede de los nuevos residentes. Su media de gasto mensual es de EUR 1.081 frente a los EUR 1.112 de los españoles.

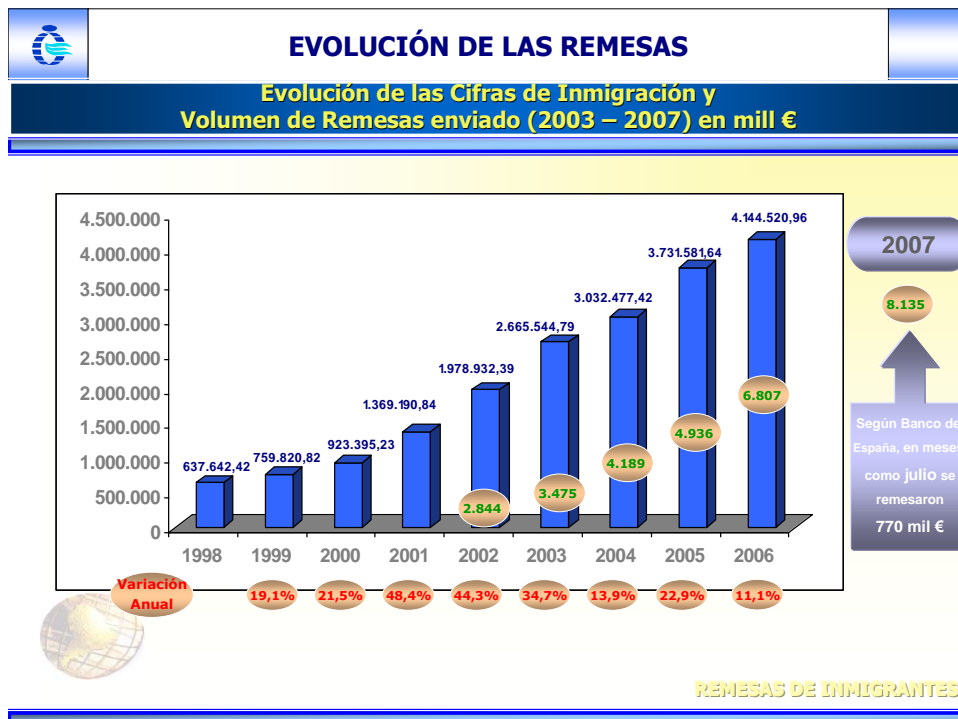
Las principales **conclusiones** de este primer bloque, se pueden agrupar en 3 áreas:

- 1.- **POBLACIÓN:** son un 10% de la población; un 69% tiene intención de quedarse en España; el 75% vive en régimen de alquiler.
- 2.- **BANCARIZACIÓN:** es un colectivo poco bancarizado; tiene una baja utilización de productos bancarios básicos (hasta un 50% menos que la media nacional); es un segmento, todavía, desatendido por la banca (aunque Cajas y Bancos ya han comenzado a realizar esfuerzos por conocer y acercarse a los distintos colectivos).
- 3.- **CONSUMO:** tienen una tendencia elevada al consumo; el 10% del consumo privado proviene de los nuevos residentes; su gasto mensual es similar al de los españoles.

A priori, son clientes con menor sensibilidad al precio. Buscan: comodidad, estabilidad, confianza, servicio integral, adaptación, accesibilidad, identificación...

## 2.- EVOLUCIÓN DE LAS REMESAS

El gráfico a continuación, representa tanto el crecimiento de la población inmigrante desde el año 99 como el crecimiento que han sufrido las remesas hasta llegar a 8.135 millones de EUR en 2007 según Banco de España; en meses como julio de 2007, se llegaron a remesar 770 millones de EUR.



Según un informe de Caixa de Cataluña, en 2004 España remesaba el 3,18% de las remesas mundiales y era el octavo país remesador. En 2006, España pasó a ser el tercer país remesador por detrás de Estados Unidos y Arabia Saudí.

En cuanto a la evolución del **coste de las remesas**, según una prueba que realizó una Caja de Ahorros en febrero de 2004, para un envío de EUR 500 el coste de la remesa suponía un 10%.

Uno de los estudios publicado por Remesas.org analizó la evolución a la baja del coste de las remesas entre 2005 y 2007, para un envío de EUR 150:

- ⇒ En diciembre 05: el coste era de un 7%
- ⇒ En marzo 06: el coste disminuyó un 0,8% (coste 6,2%)
- ⇒ En marzo 07: el coste era un 5,9%
- ⇒ En octubre 07: el coste era de un 5,8%

### 3.- IMPACTO EN EL NEGOCIO BANCARIO - ESTRATEGIAS

Desde CECA se han analizado los distintos modelos de estrategia por las que las Entidades Financieras han apostado.

Independientemente de cómo se tenga o cómo se ofrezca el servicio de remesas, lo importante es que el servicio que ofrece la Entidad esté o no diferenciado.

Hay Entidades como La Caixa, Caja Madrid o Santander-Latino Envíos, que han apostado por una estrategia de **NO DIFERENCIACIÓN**. Apuestan por una Banca Universal donde el cliente inmigrante es igual que el resto de los clientes. Pueden ofrecer algún producto adaptado a sus necesidades al principio, pero el servicio se está ofreciendo desde la misma red que al resto de los clientes.

Por otro lado, hay Entidades como BBVA-Dinero Express, Banco Popular-MundoCredit, BEM, que apuestan por dar un servicio al cliente inmigrante a través de oficinas de servicios especializadas (estrategia de **DIFERENCIACIÓN**). En dichas oficinas se ofrecen servicios y productos financieros (envío de dinero, créditos personales, seguros, tarjetas, avales...) y no financieros (locutorio, Internet, agencia de viajes, asesoría jurídica, bolsa de trabajo, bolsa de viviendas, subvenciones...). Hay una adaptación previa al cliente.



#### **4.- OBRA SOCIAL E INMIGRACIÓN EN LAS CAJAS DE AHORROS**

La Obra Social de las Cajas de Ahorros está siempre muy pendiente de las necesidades sociales más urgentes como es el caso de la inmigración.

Hay muchas Cajas de Ahorros que están abordando el proceso completo de integración de la inmigración, incluso desde la llegada de inmigrantes en pateras. Para ello han diseñado un conjunto de programas que ayudan y colaboran en la adaptación desde el inicio y luchan contra la exclusión social. Hay una gran diversidad de programas:

##### **1.- PROGRAMAS DE INTEGRACIÓN SOCIAL:**

- *Programas de integración lingüística:* para conocimiento del idioma.
- *Programas de acogida e integración:* acogida temporal, servicios de información y orientación, traducción, asesoramiento jurídico...

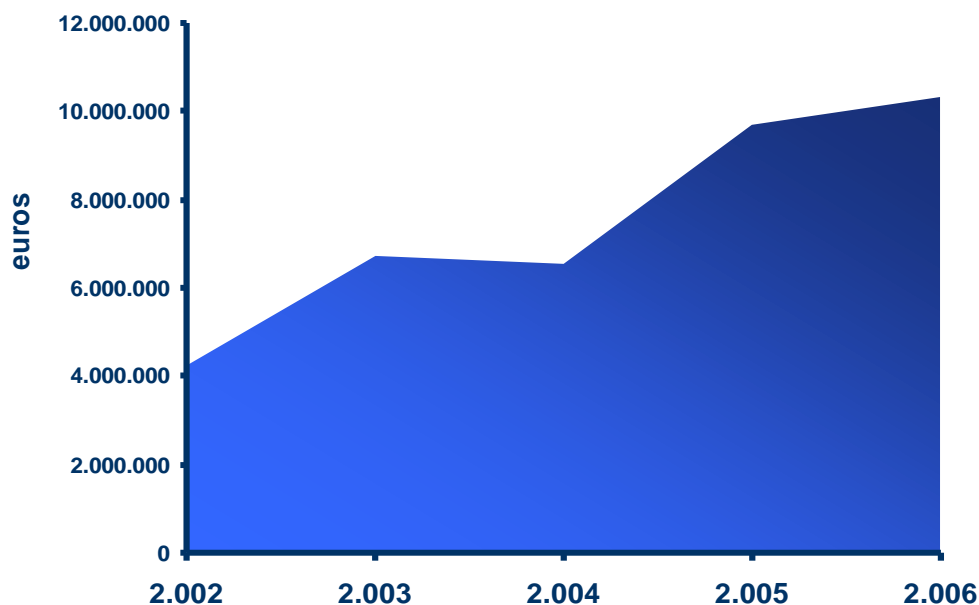
##### **2.- PROGRAMAS DE EDUCACIÓN:**

- *Programas de analfabetismo y absentismo escolar.*
- *Programas de refuerzo educativo:* refuerzo, orientación, apoyo...

##### **3.- PROGRAMAS DE EMPLEO:**

- *Programas de formación prelaboral:* talleres ocupacionales.
- *Programas de acceso al empleo:* itinerarios de inserción sociolaboral (información, orientación y asesoramiento).
- *Programas de creación de empleo:* acceso a microcréditos.

Los recursos destinados por la Obra Social de las Cajas a inmigración, han aumentado un 150% en los últimos 5 años (Fuente: Memorias Obra Social de las Cajas de Ahorros 2002-2006).



## **5.- PLATAFORMA DE LAS CAJAS DE AHORROS PARA EL ENVÍO DE REMESAS DE INMIGRANTES**

El origen del actual servicio de remesas de inmigrantes que da servicio a 31 Cajas de Ahorros fue un estudio del año 2003 realizado por CECA, el Monte, Caja Murcia y SADAI, patrocinado por el Ministerio de Economía y el FOMIN.

En diciembre de 2004 comienza a funcionar en real la plataforma de remesas de inmigrantes. En la actualidad, llegan remesas a 18 países que cubren aproximadamente el 85% de la inmigración que hay en España.

Los **principios básicos del servicio** establecidos por las Cajas de Ahorros son:

- **Universalidad:** toda la red de las Cajas está abierta a los clientes inmigrantes.
- **Modelo bancario:** vital para promover la bancarización tanto en origen como en destino.
- **Plataforma técnico-operativa** específica, alojada en CECA.
- Cada Caja establece su **propio modelo comercial** y de **negocio**. Cada Caja compete en el mercado de forma independiente.
- Hay un **compromiso social** con las remesas de valor justo del Instituto Mundial de Cajas de Ahorros.
- **Calidad y eficiencia.**

En cuanto a las **características específicas de la plataforma de remesas**, son:

- Es un **servicio dirigido a clientes y a no clientes** tanto de las **Cajas de Ahorros como de los Bancos corresponsales**; para el envío o cobro de la remesa, no hace falta ser cliente de las Entidades en origen ni en destino. A continuación vendría la importante labor de bancarizar tanto en origen como en destino.
- La **aplicación está integrada** en el Terminal de oficina de las Cajas de Ahorros participantes.
- **Necesidad de pago en efectivo en destino.** Sólo si el beneficiario tiene cuenta y así lo decide, se le podrá efectuar el abono de la remesa en su cuenta.
- **Call Center en origen (CECA) y en destino** (alojado en las Bancos Corresponsales). El Call Center en origen da servicio tanto a las Cajas como a los clientes de las Cajas. El Call Center en destino, se encarga de contactar con el beneficiario una vez que ha llegado la remesa para indicarle dónde puede recoger los fondos.
- **Información diaria del estado de las órdenes de pago** (pendientes y pagadas). El Banco corresponsal facilita diariamente el estado de las órdenes.
- **Diferencial de cambio controlado y de mercado.** En países con moneda local (ej. Colombia, República Dominicana...), el Banco Corresponsal tiene que informar diariamente del tipo de cambio de su moneda. De esta forma, las Cajas de Ahorros pueden dar información al cliente ordenante sobre el importe que llegará a destino.
- **No hay deducción alguna de gastos al beneficiario.** Todos los gastos son en origen.
- **Transparente:** tanto ordenante como beneficiario saben en todo momento los gastos involucrados en la operación (siempre son en origen) y el importe que se hará efectivo en destino.
- **Remesas finalistas:** el ordenante decide de antemano qué porcentaje del dinero que envía va a cada concepto (cuánto a remesa, cuánto al pago de colegios, cuánto a su ahorro, cuánto a seguros médicos...)

A continuación figuran las 31 Cajas adheridas al servicio de remesas. Dichas Cajas cuentan con más de 12.000 oficinas:

SITUACIÓN DEL PROYECTO

✓ 31 entidades adheridas

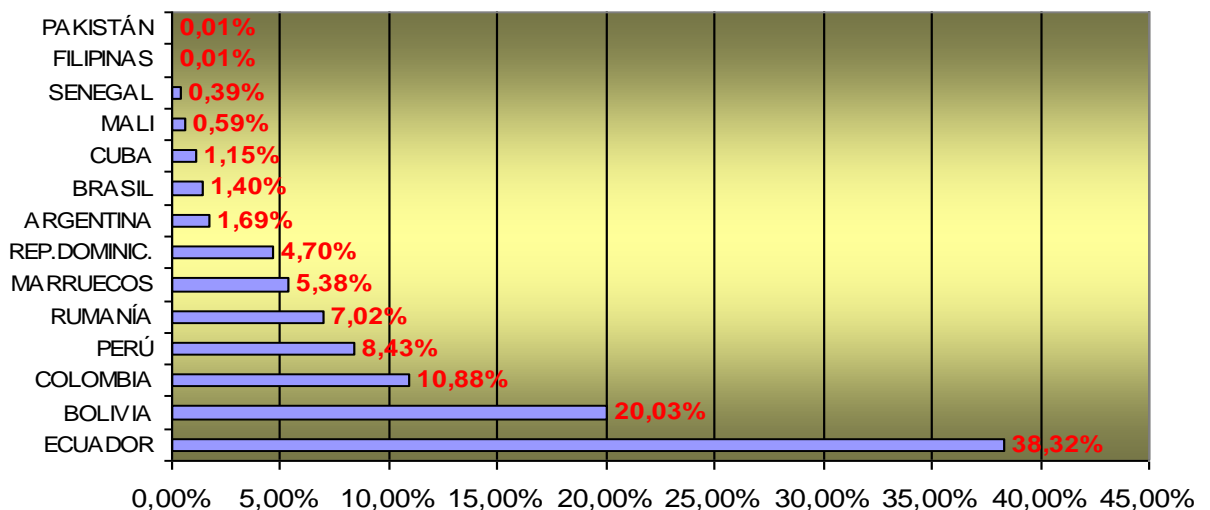

  
  
  
  
  
  




En cuanto al porcentaje de operaciones por países, el 70% de las operaciones a través de la plataforma están yendo a Ecuador, Bolivia y Colombia.



Es importante apuntar que la media del importe remesado es elevada frente a los estudios de envíos de dinero a través de empresas remesadoras. En el año 2007, la media fue de USD 775 y EUR 777.

## **COMENTARIOS FINALES:**

- La entrada de Cajas y Bancos en el servicio de remesas, ha supuesto una rebaja significativa de las comisiones en estos últimos años.
- La remesa, desde el punto de vista de la plataforma, no ha supuesto un gancho comercial en muchos casos. Es un servicio bancario más que están facilitando las Cajas.
- No ha supuesto un inconveniente para los clientes inmigrantes de las Cajas la falta de puesta a disposición de los fondos en destino en 10 minutos. En cualquier caso, a través de la plataforma, la mayoría de los pagos se están efectuando en el día.
- Hay una fuerza de distribución muy grande por parte de las Cajas: 12.000 oficinas repartidas por toda España.
- Disponibilidad de canales directos: cajeros, Internet y móviles. Cada vez están siendo más utilizados estos canales para el envío de las remesas en detrimento de la sucursal bancaria.
- Apoyo Institucional para promover la bancarización: ha habido y hay una decidida apuesta del Gobierno español. En 2007 se firmó un acuerdo entre las Secretarías de Estado de Inmigración y Emigración y de Cooperación Internacional con la AEB y CECA.
- Necesidad de apoyo de los Gobiernos en los países de destino de las remesas para promover la bancarización en sus países