

División Banca Comercial España

Remesas y negocio de inmigrantes en Banco Santander

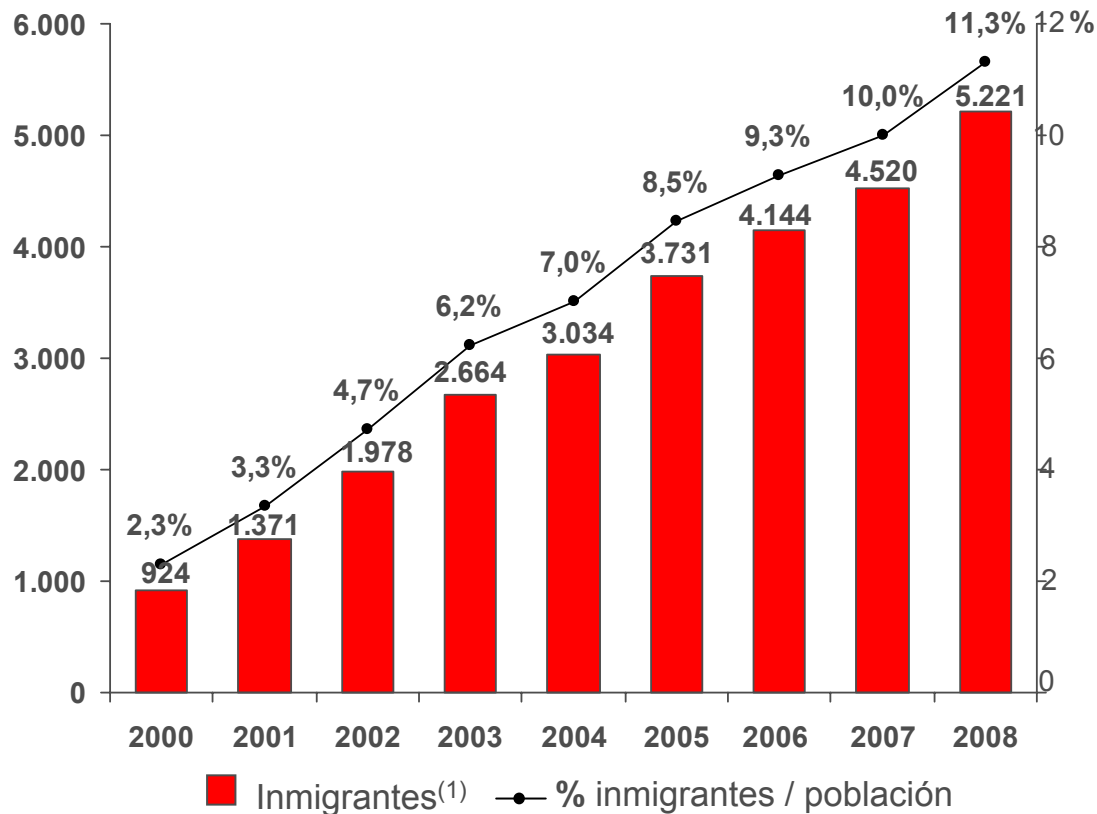
Foro Internacional Remesas y Desarrollo
Programa MIDLA
Roma, 26 de noviembre de 2009

Queremos
ser tu banco



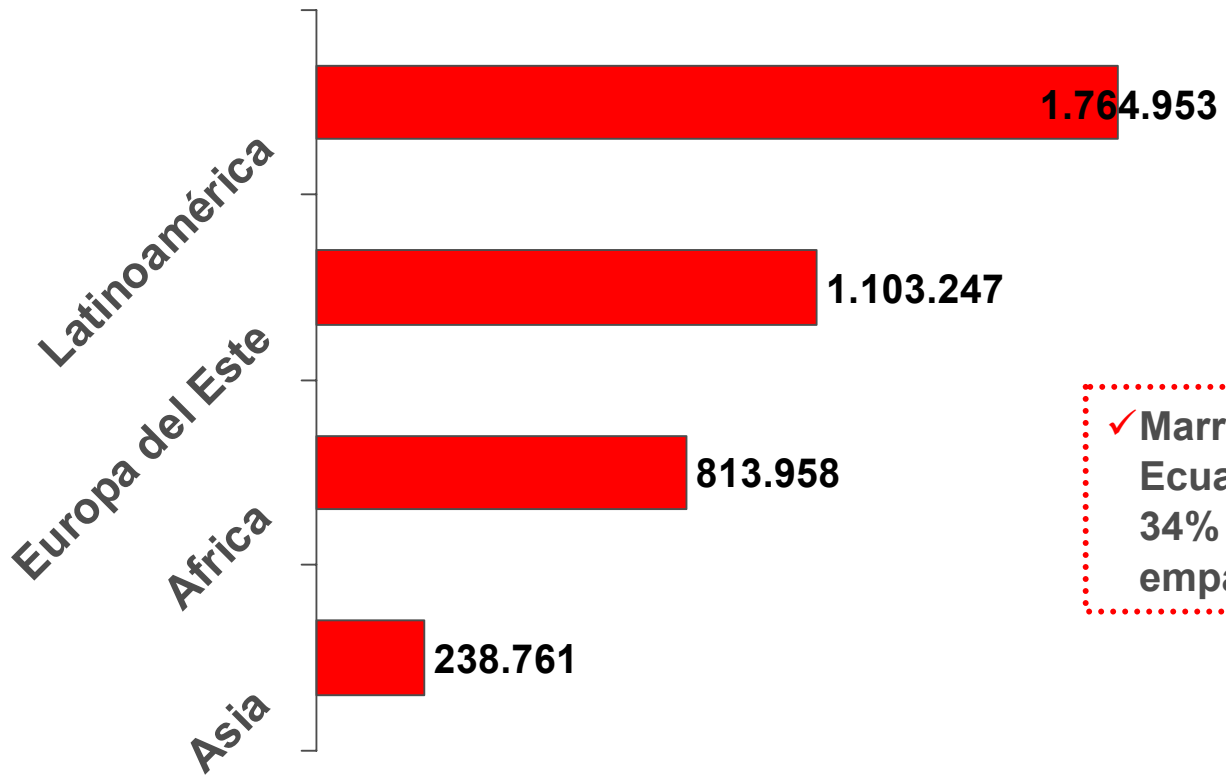
- 1. Población inmigrante y mercado de remesas en España. El servicio de remesas del Banco Santander**
- 2. Productos y servicios financieros para inmigrantes en Banco Santander. Programa “Queremos ser tu Banco”**

Evolución de la población inmigrante en España



- ✓ Son ya 5,2 millones de personas, de los que el 77% (4 millones) son extracomunitarios*
- ✓ Se estima que lleguen a suponer el 12% de la población en 2010
- ✓ Además el 70% declara que viene para quedarse

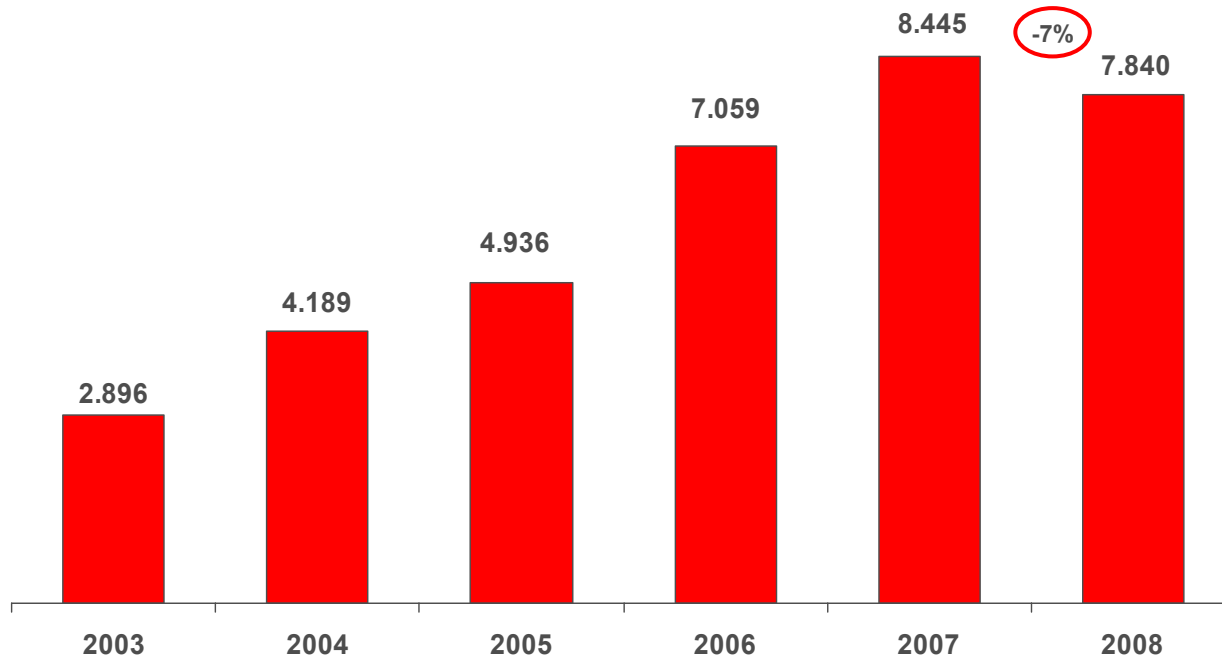
4 grupos diferenciados (45% hablan español)



✓ Marruecos, Rumanía y Ecuador concentran el 34% de los extranjeros empadronados en España

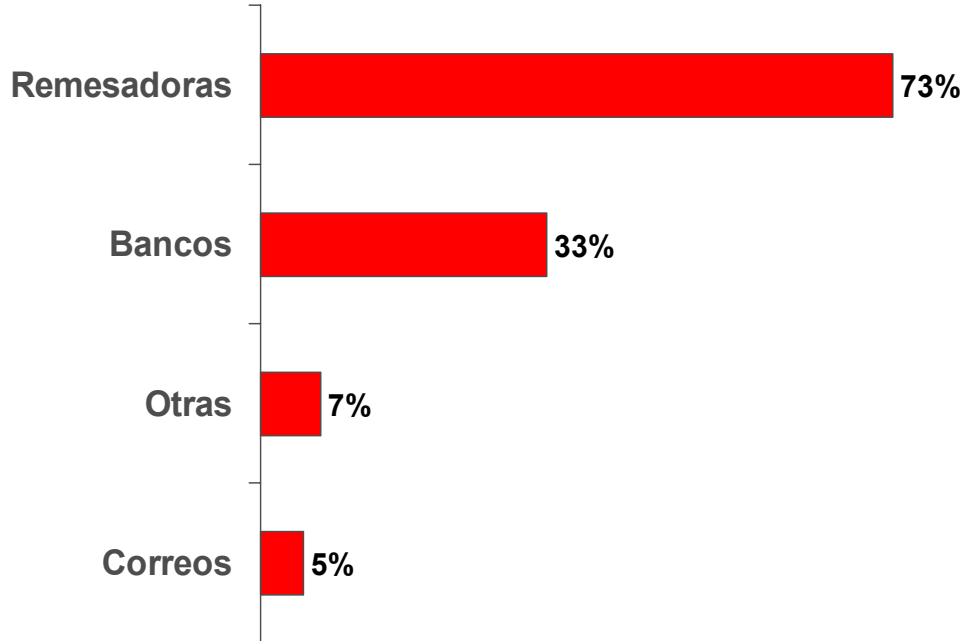
Remesas: evolución del mercado en España

Evolución anual 2003-08

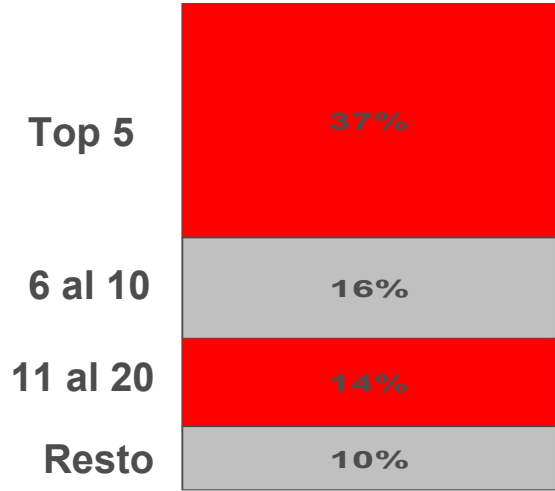


- El 2008 marca un punto de inflexión tras años de incesantemente crecimiento...

Formas de envío



Distribución del mercado entre remesadoras



El servicio de remesas en Banco Santander



- El Santander compra Latinoenvíos en Abril 2005
- En pocas semanas el servicio de remesas está disponible en todas las oficinas (más de 3000)
- A partir de enero 2007 el Santander ofrece el envío gratuito de remesas a los clientes con la nómina domiciliada.
- Desde diciembre 2007 el servicio está operativo a través de cualquier Cajero 4B
- En 2008 Latinoenvíos se sitúa entre las 10 primeras remesadoras de España

Envía dinero gratis⁽¹⁾ a los tuyos

PROS.
que no estás sólo, cuentas con el soporte de un banco líder en España.

VENTAJAS PENSADAS PARA TI

ENVÍO GRATIS⁽¹⁾
Latinoenvíos te ofrece totalmente gratis el envío de dinero a tu familia esté donde esté: América, África, Asia y Oceanía.

SÓLO CON EL SANTANDER

Latinoenvíos **Santander**

(1) Ver requisitos y condiciones en [www.latinoenvios.com](#)

Infórmate GRATIS en el 900 35 11 99

(1) Máximo 2.000 euros y 3 envíos/mes por persona.
(2) Seguro a horreo y depósito. Basado en el último pago.
(3) Condiciones no financieras. Beneficio de descuento no garantizado. Consulta condiciones y requisitos en [www.latinoenvios.com](#)
(4) Consulta descuentos en [www.guarenteslatino.com](#)

3 o en cualquier oficina Santander

si bases disponibles en las oficinas Santander e en [www.latinoenvios.com](#)

Negocio de remesas: cadena de Valor



Ventajas competitivas

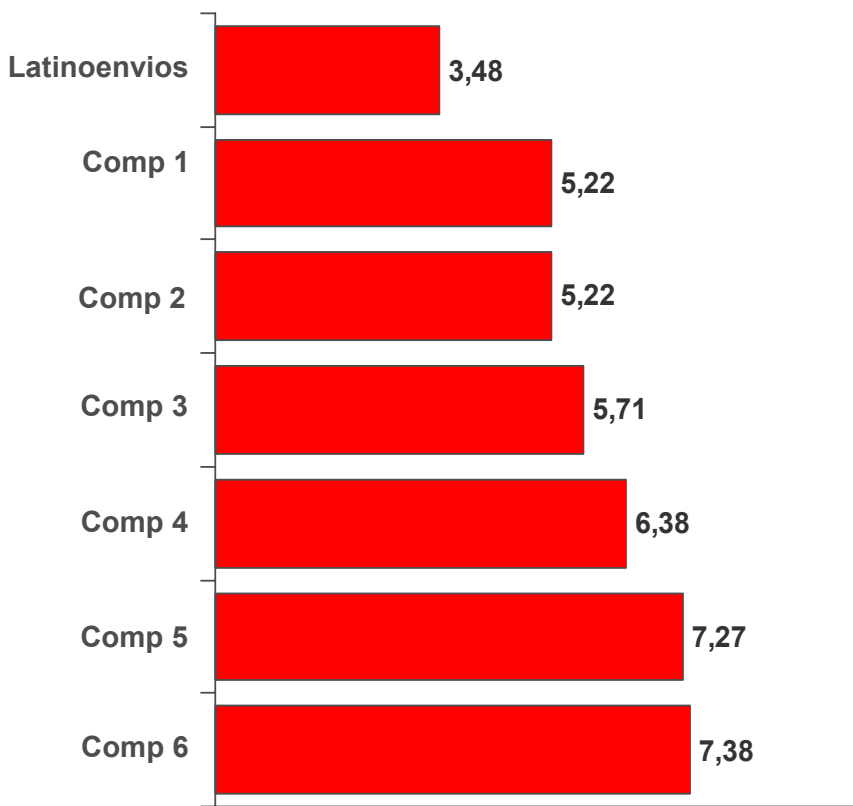
Total control sobre decisiones comerciales (precios,.)

Reducción de costes por el soporte de Banco Santander: Tecnología, RRHH, PBC, etc

Extensa red (más de 3000 oficinas) y disminución de riesgos en materia de cumplimiento de normativa legal

Gran capilaridad: pago accesible en numerosos puntos de entrega: también en cuentas bancarias

Precio ⁽¹⁾ en % de cantidad transferida a Colombia



Fiesta de la Hispanidad

CELEBRA CON LOS TUYOS LA FIESTA DE LA HISPANIDAD

Envía dinero a tu país con Latinoenvios por solo

1€¹

durante todo el mes de octubre

- Rápido, seguro y a mejor cambio.
- Seas o no seas cliente de Santander.
- Y además, si eres cliente y domicillas tu nómina en el Santander:
 - envía tu dinero GRATIS*
 - los 365 días del año, 24 h, desde cualquier cajero 4B.

Infórmate en el 900 35 11 93, en www.latinoenvios.com o en tu oficina Santander más cercana

Santander Latinoenvios

El importe 1,0000€ por envío. El importe máximo por envío de Latinoenvios es de hasta 4000 €. El límite de envío de dinero es de 2000 €. El importe 1,0000€ por envío más por día. Crédito limitado y sujeto a la línea de crédito en el primer Santander a nivel internacional.

GANA UNO DE LOS **2.000 BALONES** DE FÚTBOL QUE SORTEAMOS¹⁾, CON CADA ENVÍO DE DINERO UNA PARTICIPACIÓN.

COPA SANTANDER FÚTBOL LIBRE POR DINERO

Latinoenvios te da más

REGALO ENTRADA DE CINE POR CADA ENVÍO DE LATINOENVÍO EN OCTUBRE

QUE ENVÍES DINERO A TU PAÍS LATINOENVÍOS A TRAVÉS DE SANTANDER OBTENDRÁS 15 TURYS.

PARA CUALQUIER CONSULTA SOBRE COMO HACER LOS ENVÍOS LLAMA AL TELÉFONO GRATUITO DE LATINOENVÍOS: 900 35 11 93

Los Latinoenvios se podrán realizar 24 horas al día todos los días de la semana, incluidos domingos y festivos.

¹⁾ La entrada de cine se entregará por correo con la revisión de diciembre. Una entrada por Tarroventa.

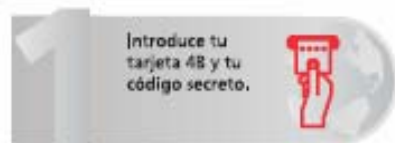
Horario de atención: AHORA LAS 24:00 H. Desde las 10:00 h de la mañana.

Santander TURISMO

Latinoenvíos está disponible en la red de cajeros 4B...

Desde diciembre 2007 los clientes del Santander pueden enviar dinero a cualquier hora los 365 días del año....

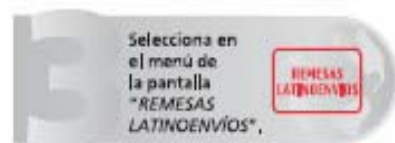
De una forma muy sencilla:



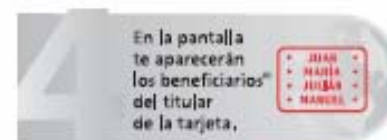
Introducir la tarjeta 4B Santander y el código secreto



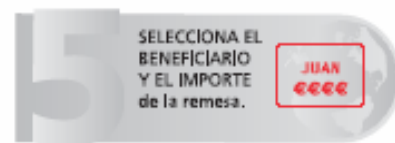
Seleccionar en el menú de la pantalla "SERVICIOS ESPECIALES"



Seleccionar en el menú de la pantalla "LATINOENVIOS"



En la pantalla aparecerán los beneficiarios del titular de la tarjeta



Seleccionar el beneficiario y el importe de la remesa



Confirmar la operación

... y también en Internet

¿Qué es Latinoenvíos?

¿Cómo funciona?

¿Cuánto cuesta?

Buscador Oficinas

Destinos

Promociones



Información general de Queremos ser tu Banco

Información específica de envíos por cajeros 4B

... y un nuevo nombre "SANTANDER ENVIOS" con el que atraer a otras nacionalidades

ESTE MES ENVÍA DINERO A MARRUECOS

POR SOLO 1€
Y A MEJOR CAMBIO

Y si tienes domiciliada tu nómina disfruta de:
ENVÍO DE DINERO GRATIS
Y A MEJOR CAMBIO

Recuerda, ahora **Santander envíos**

Infórmate gratis en el 900 35 11 93, o en tu oficina Santander más cercana

Santander

(1) Promoción válida del 16 de abril al 31 de mayo de 2009. Para todos los países excepto Rumania, Bulgaria y Moldavia.
(2) Máximo 2.000€mes Cliente, y 3 envíos/mes Cliente. Condiciones y requisitos en las oficinas Santander o en www.bancosantander.es

ESTE MES ENVÍA DINERO A RUMANIA, BULGARIA Y MOLDAVIA

POR SOLO 3,5€
Y A MEJOR CAMBIO

Y si tienes domiciliada tu nómina disfruta de:
ENVÍO DE DINERO GRATIS
Y A MEJOR CAMBIO

Recuerda, ahora **Santander envíos**

Infórmate gratis en el 900 35 11 93, o en tu oficina Santander más cercana

Santander

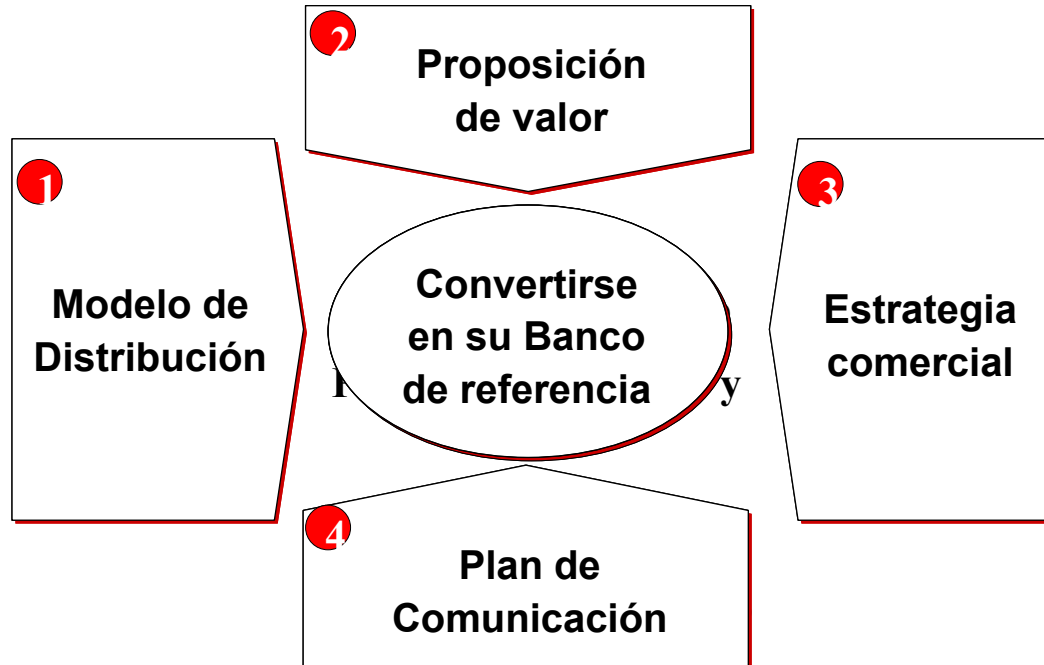
(1) Promoción válida del 16 de abril al 31 de mayo de 2009. Todos los envíos a Rumania, Bulgaria y Moldavia costarán 2,5€.
(2) Máximo 2.000€mes Cliente, y 3 envíos/mes Cliente. Condiciones y requisitos en las oficinas Santander o en www.bancosantander.es

1. Población inmigrante y mercado de remesas en España. El servicio de remesas del Banco Santander

2. Productos y servicios financieros para inmigrantes en Banco Santander. Programa “Queremos ser tu Banco”

Estrategia de negocio basada en 4 pilares

- Amplia gama de productos con algunos específicos para atender sus necesidades (...)
- Continua mejora del servicio de remesas



- Proyecto integrador: atención en cualquiera de las 3.000 oficinas
- Se crea figura de gestor comercial de inmigrantes para ofrecer servicio especial en mismo idioma.

- Con incentivos específicos para este negocio
- Intenso uso de herramientas comerciales (CRM, campañas...)

- Agresivas campañas comerciales en medios dirigidos a inmigrantes
- Colaboración con asociaciones, etc...

En el 2006 el Santander revoluciona la Banca Minorista con el programa: “Queremos ser tu Banco”

Queremos
ser tu banco



COMISIONES¹
DE SERVICIO
INDEFINIDAMENTE

Comisiones eliminadas



Mantenimiento o administración de cuentas corrientes/ahorros



Emisión de Tarjetas de Débito, etc



Petición de extractos, etc



Por ingresos de Cheques



Emisión de transferencias en UE (hasta 50.000€)

Más de 3 millones de clientes dejan de pagar comisiones de servicio

Queremos
ser tu banco

 Santander

Con el programa “Queremos ser tu Banco” incluimos ventajas específicas para nuestros clientes inmigrantes

Queremos
ser tu banco

Gracias a “Queremos ser tu Banco” el Santander ofrece ventajas financieras y envío de remesas gratis a sus clientes inmigrantes.



- Una oferta de telefonía móvil **exclusiva** para clientes inmigrantes del Santander
- Con **tarifas y ofertas únicas** en el mercado
- Con **ventajas adicionales** para clientes **beneficiarios** de Queremos ser tu Banco

Conclusiones

1. Todas las entidades financieras ofrecen sus productos y servicios al colectivo inmigrante aunque de distinta forma: **en el Santander hemos apostado por un proyecto integrador** en el que los clientes puedan disfrutar de todos los productos y servicios de nuestra red tradicional.
2. **Sin olvidar sus necesidades específicas:** importancia de atenderles en su idioma y desarrollar productos y servicios adecuados para atenderlas.
3. **El servicio de remesas** sigue siendo clave para atraer y fidelizar a los clientes inmigrantes.
4. Con independencia de la situación económica actual, en el Santander mantenemos nuestro compromiso con los clientes inmigrantes y la búsqueda de nuevas ventajas y beneficios que contribuyan a consolidar nuestra relación con ellos.



Queremos
ser tu banco

