

BANKU ERLAZIOAREN ERAGINA FINANTZA BAZTERKETAN

ALAITZ MENDIZABAL ZUBELDIA

Saila: Finantza Ekonomia II (UPV/EHU)

AITZIBER OLASOLO SOGORB

Saila: Finantza Ekonomia II (UPV/EHU)

MARIAN ZUBIA ZUBIAURRE

Saila: Ekonomia Aplikatua III (UPV/EHU)

AINARA LARREA UNZAIN

Saila: Enpresen Antolakuntza (UPV/EHU)

LABURPENA

Geroz eta lehiakorragoa den ingurune batean, finantza erakundeek beren bezeroekin duten harremanaren errentagarritasuna gutxiengo kostuaren bitartez bermatzen saiatzen dira. Hori dela eta, balio gehigarria sortzeko gai diren segmentuen aldeko bereizkeria positiboa sortzen da eta, era berean, merkatuak inposatzen dituen gutxiengo eskaerak betetzen ez dituzten taldeen nolabaiteko baztertzea. Ingurune honetan, geroz eta biztanle portzentai handiagoari eragiten dion “finantza bazterketa” deituriko arazoa sortzen da.

Gako hitzak: Finantza bazterketa, banku erlazioa.

1. SARRERA

Azken urteetan, globalizazio prozesuaren bitartez eta desarautze prozesu eta berrikuntzen barreiapenaren azelerazioaren laguntzarekin, beste arrazoi batzuen artean, lehiaketaren areagotzea eman da. Hori dela eta, finantza sektoreak inguru berri eta aldakorrarekin bat datozen estrategiak diseinatu eta aplikatu ditu. Beti ere, bai ekoizpen (kostu eta sarrerak) baita esleipen (arrisku eta errendimendua) eraginkortasuna bilatuz.

Prozesu honen ondorioetako bat, jarduera planen garapena bezeroen errentagarritasun-arrisku perfila aintzat hartuz egitea da, balio gehigarria sortzeko gai diren segmentuen aldeko bereizkeria sortuz eta, era berean, merkatuak inposatzen dituen gutxiengo eskaerak betetzen ez dituzten taldeen nolabaiteko baztertzea eraginez. Ingurune honetan sortzen da “finantza bazterketa” deituriko arazoa, zeinak geroz eta biztanleria gehiagori eragiten dion.

Bezero eta banku entitatearen arteko erlazioaren kalitatea, finantza bazterketa prozesuaren garapenean eragina eduki dezake. Erlazio honetan, alde bakoitzak bestearekiko duen irudiak elkarren arteko ezjakintasuna adierazten du eta elkarren artean ulertzeko, kalitatezko erlazioerako beharrezkoa, bankuen eta bezeroen irudien hurbilketa egitea beharrezkoa da.

Horretaz gain, erlazio hau, errentagarritasun irizpideen bidez definitutako merkatal erlazio bat da. Zentzu honetan, bezeroen eta bankuen aurreikuspenak zeintzuk diren aztertzea beharrezkoa da, beti ere desberdintasun sozioekonomikoek suposatzen dituzten zailtasunak kontuan izanik. Gloukoviezoff (2004a) autorearen arabera, alde batetik, bezeroak bankariarekiko itxaron dezakeenaren aurreikuspenak aurki daitezke, produktu, zerbitzu eta aholku terminoetan eta bestetik, bezeroaren jarrerarekiko bankariak dituen aurreikuspenak egongo lirateke. Bi aldeak ados jartzea komenigarria da eta horretarako, modu garrantzitsu batean desberdintzen diren irudiak eta testuinguru sozioekonomikoek bategin beharko dute.

Errealitate hau kontuan izanik, lan honetan alde batetik, finantza bazterketaren arazoa eta bestetik, banku erlazioaren ezaugarriak deskribatuko dira, bide batez, banku erlazioak finantza bazterketan duen eragina aztertuz.

2. FINANTZA BAZTERKETA

Finantza bazterketaren kontzeptualizazioari dagokionez, ez dago errealitate honen orokorrean onarturiko definiziorik. Lan aintzindariak egindako finantza bazterketaren definizioek¹ finantza zerbitzuetara iristeko arazoak bar-

1. Leyshon eta Thrift, 1995; FSA, 2000.

neratzen dituzte, baina definizio hauek erabileraren arazoak ere modu esplizitu barenatu behar dituzte. Definizio bat erabilgarria izan dadin bi zailtasun hauei modu esplizitu batean erreferentzia egin beharko die, hau da finantza zerbitzuetara iristeko arazoak eta erabilera arazoak.

Horrela, Servet-en hitzetan (2001), “pertsona bat finantza bazterketa egoeran topatzen da, zenbait abonua edo ordainketa modua, mailegu edo finantzaketa motak erabiltzeko edo bere aurrezkoa mantendu edo arriskuaren aurka aseguratzeko zailtasunak direla medio, parte den gizartean modu normal batean bizi ezin duenean”.

Sinclair-ek (2001) finantza bazterketaren inguruan eman zuen definizioak, berriz, arazoaren izaera dimentsioaniztuna islatzen du: “modu egoki batean oinarritzko finantza zerbitzuetara iristeko ezintasuna. Eskuratzean, baldintzetan, prezioetan, marketing-ean sor daiteke arazoa edo autobazterketa gerta daiteke esperientzia desberdinen edo intuizio negatiboen ondorioz”.

Bestalde, Walras Zentroan² finantza bazterketa horrela definitzen da: “Pertsona bat banku eta finantza bazterketa egoeran dago³, berea den gizarte batean giza bizitza normal bat izateko ezintasuna sortzen dioten banku eta finantza jarduetarako ezintasun bat jasaten duen ulean”.

Definizio hauetatik hiru ideia ondorioztatu daitezke:

- Behar finantzarioen arauak gizarte zehatz bat eta une konkretu batekin lotuta daude, hau da, gizartean produktu eta finantza zerbitzuen barreiatu mailaren menpe daude. Adibidez, txeke-taloi bat ez izateak ez du giza eragin berdina Espainian edo Frantzian.
- Pertsona batek finantza jardueretan topa ditzakeen arazoak, eskuratzeko arazoez gain, erabilpenekoak izan daitezke. Adibidez, finantza produktu/zerbitzu desberdinetan erabiltzen den terminologia ez ulertzeak bere erabilpena murrizten du.
- Finantza bazterketa ez da giza bazterketaren ondorio bat bakarrik, arrazoi bat baizik, hau da, ondorioa izateaz gain prozesuan parte hartzen du.

Definizio hauek abiapuntutzat harturik, finantza bazterketaren adierazpen modua ezberdinak aipa daitezke, adibidez:

2. Glukoviezoff-en jasoia (2004-B).

3. Lan honetan finantza bazterketaren kontzeptua zentzu irekian erabiltzen da, “banku bazterketa” (errekurtsoak berehala izateko produktu eta zerbitzuei erreferentzia egiten die: gordailu kontua, ordainketa modua, e.a.) eta “finantza bazterketa” (zentzu hertsian, gastuak denboran zehar banatzeko aukera ematen duten produktu eta zerbitzuak jasotzen dituelarik: zorpekoak, geroratuak zordunak dituzten txartelak, mailegua, e.a. eta sortzen diren arriskuak estali: aurrezki produktuak, aseguruak, e.a.) biltzen direlarik.

- Bazterketa geografikoa. Inguruan finantza entitate baten hurbiltasun fal-tagatik ematen den finantza bazterketari erreferentzia egiten dio (Carbó, Rodríguez eta López, 2000).
- *Redlining*. Kontzeptu honen jatorria 30. hamarkadan Bostonen bilatu behar da, non marra gorriak zituzten mapak aurkitu ziren zeinak banku kudeatzaileek txirotasun eta gatazkakortasunaren arabera bazterturiko eremuak zehazten zituzten (Aalbers, 2003).
- Eskuratze bazteketa. Arrisku eta errentagarritasun kudeaketa proze-suan banku-erakundeek egiten dituzten murrizketen ondorioz zenbait pertsona kanpo uzten dira. Bankuaren aldetik, inbertsioen segurtasuna bilatzeak, bezero izateko aukera duten pertsonen taldea asko murriztea suposatzen du.
- Baldintzengatiko bazterketa. Finantza produktuen baldintzak, zenbait pertsonen beharretarako desegoki bilakatzen dituztenean gertatzen da. Adibidez, prezio bat muga batetik gora finkatzen denean eta bezeroen gehiengoarentzat eskurazina denean.
- Merkataritza bazterketa. Zenbaitetan hainbat pertsona salmenta eta marketin estrategia jardueretatik kanpo geratzen dira.
- Estatus administratiboa ezagatiko bazterketa. Zenbait pertsonak ezin dituzte finantza produktu eta zerbitzuak eskuratu beraien estatus admi-nistratiboa dela eta (“paperik gabeko jendea” edo “erregularizatu gabeko pertsonak”), beraien nortasuna ziurtatu ezin dutelako, adibidez.

“Autobazterketa. Borondatezko bazterketa azaltzen duten arrazoi des-berdinak daude: arrazoi moral edo erlijiosoak; bankuak arbuiautuko dituela suposatzeagatik; banku zerbitzuen konplexutasuna; hizkera teknikoa; hainbat finantza produktuen desmaterializazioa; aintzineko esperientzia ezkorrak; e.a.

Finantza bazterketa modu hauek beraien artean elkarreragiten dute eta, gainera, bezero eta banku-erakundearen arteko harremanagatik baldintzatu-ta daude. Banku harreman honen kalitatea finantza bazterketaren garapenean edo ez zehaztailea da.

Finantza bazterketa maila desberdinetan ager daiteke. Batzutan, eraba-teko finantza bazterketa aurki daiteke, non pertsonak finantza entitateekin ez duten inongo harremanik. Bestetan berriz, finantza bazterketa oinarritzko finantza produktuetan, maileguetan edo finantza produktu sofistikuagoetan aurki daiteke.

Kontzeptua eta finantza bazterketaren modu posibleak zehaztu ondoren, hurrengo eragozpena arazoa zenbatekotzeko garaian sortzen da. Finantza baz-terketaren neurketa zaila da, alde batetik, neurri estandarrak falta direlako eta bestetik, informazioa lortzeko arazoak daudelako. Estatistika zehatzak

falta izateak, finantzarioki kanporatuta dagoen biztanleriaren segmentua identifikatzea zailtzen du. Hala ere, zenbait ikerketek egoera horretan egoteko probabilitate gehiago dituzten segmentuak daudela azaldu dute. Horrela, kanporatua izateko aukerak handitu egiten dira⁴ “sarrera baxuak dauzkaten taldeetan, emakumeetan, denboraldi batean lanean ari diren langileetan, langabezia dauden pertsonetan, eta, hauen artean, ezinduak, pentsiodunak, ikasleak eta guraso bakarreko familiak, (...)”.

Hala eta guztiz ere, egindako hainbat ikerketek finantza bazterketaren izariaren ideia bat eman dezakete.

1 Taula: Erabilgarritasuna eta/edo banku-kontu eta antzekoen erabilera biztanleriaren aldetik

HERRIALDEA	BIZTANLERIA (%)	HERRIALDEA	BIZTANLERIA (%)
Dinamarka	99.1	Europar Batasuneko batezbestekoa	89.0
Herbeherak	98.9	Erresuma Batua	87.7
Suecia	98.0	Portugal	81.6
Finlandia	96.7	Austria	81.4
Alemania	96.5	Irlanda	79.6
Frantzia	96.3	Grezia	78.9
Luxemburgo	94.1	Italia	70.4
Belgika	92.7	Brasil	0.43
Espainia	91.6	Colombia	<0.40
Estatu Batuak	91.0	Mexiko	<0.17

Iturria: Pesaresi eta Pilley (2003), Caskey (2002) eta *World Bank survey data*-tik bildutako datuetatik abiatuz sortutakoa.

Alemania eta Europar Batasuneko beste hainbat herrialdeetan, nahiz eta finantza zerbitzuetara iristeko erraztasuna izan, herrialde berdineko lurralde desberdinetan ezberdintasun nabariak egon daitezkeela ikusi da, hainbat lurraldeetatik bankuek alde egiten dutelako, hala nola, nekazal eremuetatik eta arazo ekonomikoak dituzten eremu hiritarretatik (Peachey eta Roe, 2005).

4. Banku Mundiala, 2005.

Espainiaren kasuan, Carbó, Rodríguez eta Lópezek (2000) ikuspuntu geografikoa jarraituz arazoaren lehenengo gerturatze bat egin dute. Espainiar udalerrien % 40.1ek banku-bulegorik ez dutela ikusi dute. Udalerrri hauek txikiak dira eta biztanleriaren % 3.2a suposatzen dute.

Autore hauen iritziz, aurrezki kutxek baztertzearen fenomenoan bete duten papera funtsezkotzat ulertzen da, aurrezki kutxak bakarrik dauzkaten udalerriek %13a gainditzen baitute, eta honek biztanleria osoaren % 3.5a suposatzen du. Laburbilduz, aurrezki kutxen mugimenduari esker, Espainiak banku-zerbitzuetara iristeko modu errazagoa du, hau da, finantza bazterketa txikiagoa.

Gainera, aurrezki kutxek Espainian beraien bulego sareen bidez eskaintzen duten estaldura geografiko zabalaz gain, entitate hauek teknologia berrien garapenean bete duten papera gehitu behar zaio. Teknologia, ordainketa modu eta instrumentuetan eta banaketa-kanaletan gauzatua, finantza entitate gutxi dauden eremuetan finantza-zerbitzuetara iristeko modua erraztu du (Carbó eta Liñares, 2005). Zentzu honetan, Espainiak munduan hirugarren kutxazain sare handiena du, EEBB eta Japonia ondoren (Peachey eta Roe, 2005).

Amaitzeko, Espainiako finantza bazterketa geografikoaren azterketa hau beste ikerketa batekin osa daiteke (Valor, 2005). Ikerketa honek gizarte-ekonomiako giza-entitateetan, aurrezki kutxa eta kreditu kooperatibak, sozialki arduratsuak diren (SAI)⁵ inbertsio-produktuen eskaintza aztertzen du. Entitate hauek, beraien eginbehar eta kulturaren ondorioz, produktu mota hauekin maila altuagoko konpromisoak hartu behar dituztelaren hipotesiatik abiatzen dira, bankuak ez bezala, helburu bikoitz batekin sortu zirelako: bata ekonomikoa eta bestea soziala. Hala ere, aztertutako entitateen % 55ak ez du SAI produkturik eskaintzen.

Ondorioz, baztertze geografikoa aztertzeaz gain, kapitalaren eskatzaile eta eskaintzaileen arteko beharrak bat datozten ikustea garrantzitsua da. Guzti horrek, banku erlazioan eta finantza bazterketaren mailan eragina izango duelarik.

3. BANKU HARREMANAREN GARRANTZIA

Emaldi-n (1994) oinarrituz, banketxe bat edo bestearekin lan egiteko arrazoiak tradiziozko osagaiak dituzte, 2. Taula honetan ikus daitekeen moduan.

5. Sozialki arduratsuak diren inbertsioen (SAI) oinarritzko definizio bat, komunitate eta giza finantzaketarako onuragarria den inbertsioa izan daiteke.

2. Taula: Banketxe edo Aurrezki Kutxa batekin lan egitearen arrazoiak

ARRAZOIA	Hurbilketa pisua (%)	Pisuaren areaberako sailkapena
Familiaren kontua	% 25-30 artean	1
Helbideratutako nomina	%20	2
Etxetik gertutasuna	%20	2
Haurra zenetik dauka	%10-15 artean	4
Bere lehenengo entitatea izan zen	%10	5
Hoberenean konfidantza	%5-10 artean	6

Iturria: Emaldi-ren (1994) datuetatik abiatuz sortutakoa.

Banketxe eta bezeroaren arteko erlazioak banku zerbitzugintza dauka oinarritzat. Kalitatezkoa izan dadin, banketxe eta bezeroaren artean helburuak, akzio moduak eta egiaztatze modalitateak zehazteko lankidetzat bat martxan jartzea ezinbestekoa da. Lankidetzat honek, banketxeak eskaintzen dituen zerbitzuak norberari egokitutakoak izatea lortuko du.

Finantza entitatearen ikuspuntutik, bezeroekin duen harremanean bi rol mota desberdindu daitezke: sasi-autonomia bat dutenak (ohiko banka) eta paternalismo maila bat dutenak (gizarte ekintza duten banketxeak).

Lehenengoei dagokienez, bere rola ondorengo ideian oinarritzen da: “banketxeak ezin du bezeroa zailtasunetan jarri, bezeroa bera da arriskuan jartzen dena. Bezeroa bere buruaren arduradun bada, egoeratik ateratzeko gai izan beharko du (...). Errazegia da banketxeari eskatzea bezeroak berak egin dituen tontakeriak konpontzea” (Brunet, Robert eta Siganos, 2003). Gainera, bere kudeaketa, aurretik aipatu diren bezeroaren mekanismo errentagarri batzuen inguruan finkatzen da. Horrela, zailtasunak sortzen direnean, bezeroa zigortzen da eta beste banketxe batera “bideratzen” da.

Entitate paternalisten kasuan, non dirusarrera apalak dauzkaten bezeroak zati garrantzitsu bat diren, beharrezkoa da banku harremana denboran kudeatzea, beti ere merkataritza mugak kontuan izanik. Entitate hauetan zigorra ere presente dago, baina ez hautaketa modu bat bezala, egoera oker ez dadin arriskuak mugatzeko era bezala baizik. Hau da, kutsu pedagogiko batekin. Zigor hau aurretik ezarri ohi da eta ez da aurretik aipatutakoa bezain gogorra. Banku zerbitzuak erabiltzeak sortarazten dituen arriskuetatik bezeroak babesteko modua da.

Aipaturiko zigor hauek, kaltea gutxitzeaz gain, zenbaitetan hainbat bezeroen jarrera aldatzea lortu dute. Aipatu behar da prebentzio-zigor honen

“desioa”, egoeren espezifikotasunaren errekonozimendu eta jarraipenean ordeztu aukerarik ez egotea dela eta ez hainbeste benetazko aukera bat.

Banku harremanean, lankidetzat beharrezkoa da eta bi aldeek arteko negoziazio baten ondorioa da, non beraien interesak asetzeko itxaroten duten. Hala ere, aipatutako roletatik ondorioztatzen den moduan, boterea oso gutxitan egoten da paretsu banatuta eta, ondorioz, negoziazioaren emaitza ez-ziurra izan ohi da. Gainera, dirusarrera gutxien dituzten pertsonak elkar-areagotzen diren bi bateraezintasunen aurrean topatzen dira. Lehenengoa banketxeen aukeraketa jardueren ondorioz sortzen da eta bigarrena, pertsonak beraien jardura edo jarrerak banketxearen funtzionamenduari egokitzeko dauzkaten zailtasunen ondorioz sortzen da.

Banketxeen aukeraketa jarduerari dagokienez, entitateen arabera desberdinak izan ohi dira. Hala ere, nahiko zabalduak dauden modu batzuk ikus daitezke eta guzti hauek banketxeak eta bezero potentzialen arteko gertutasunetan oinarritzen dira⁶: gertutasun espaziala (sukurtsalen lekutzean oinarritua), kultura edo ezagutza gertutasuna (banku unibertsoaren arauen ezagutzan oinarritua) eta giza gertutasuna (finantza-entitateengan duten konfidantzan eta harremanaren kalitatean oinarritua). Banketxeek bezero apalenak atzerarazteko egiten dituzten ahaleginez gain, egitate hauek ezagutza hutsune eta beraien buruarekiko konfidatza faltan oinarritzen dira, finantza bazterketaren oinarri bilakatuz. Ondorioz, politika hau zein mailatan bereganatu behar den eta pertsona hauen zuzendaritzan zein mailatan jardun behar den aztertu behar da.

Hala ere, oztopo hauek gainditzen direnean edo bezero baten egoera narriatzen denean eta bankuarentzat interesgarria izateari uzten dionean, bankuaren jarrera bezeroa errentagarri bihurtzea izan daiteke, hau da: bezeroari ahalik eta zerbitzu gehien fakturatuko dizkio onuragarria gerta dadin⁷ eta, zenbaitetan, banketxez aldatzera bultzatu. Batipat hiru dira errentagarri egiteko moduak:

1. Bezeroak normala baino kontsumo handiagoa egin dezan lortzea. “Agindu ahalmenean” oinarrituz, bankuak bezeroari honek erabiliko ez dituen hainbat zerbitzu ematen dizkio edo bankuarentzat bereziki onuragarriak direnak.

2. Mantendu nahi ez diren bezeroei hauek gehien erabiltzen dituzten zerbitzuak fakturatzeko. Dirusarrera apalak dituzten pertsonak praktika honek sortarazten duen kostu handiegiari ezin diete aurre egin, zerbitzu hauek oso maiz errepikatzen baitira. Guzti honen ondorioa, bezero hauek “beraien borondatez” beste jardura batzuk jarraitzen dituzten entitateetara joatea dira.

6. Gloukoviezoff (2001).

7. Jolivet (2004).

3. Bezeroari karga areagotu eta beste establezimendu batera joan dadila animatzearen arteko konbinaketa. Finantza zailtasunak dauzkan bezero batek zorpekoei eta hauek sortzen dituzten gastuei aurre egin diezaiekeen bitartean, bezero interesgarri bat da. Aldiz, bankuak kaudimendun bezero bat ez dela ulertzen duenean, bere eragiketak ez ditu onartzen eta banku interdikzioa martxan jartzen du. Horrela, neurri hau hautaketa modu batean bilakatzen da.

Urruntze honek, bezeroek bankuengain daukaten konfidantza zalantzan jartzen du, kalitatezko banku-harreman bat sortarazteko ezinbestekoa den konfidantza. Alabaina, bankuak bere interes propioak bezeroak jasotzen duen kalitatezko informazioaren gainera jartzearen beldurrak, bezeroak urruntasunarekin jokatzera bideratzen ditu, bi modalitatearen arabera:

- Lehenengoa: Finantza zailtasunak dauden momentuan bankuari aholkurik ez eskatzean datza. Zoritxarrez, estrategia hau gehienetan kaltegarria izaten da, zailtasunak garaiz identifikatzea irtenbideak bilatzeko ezinbestekoa baita. Horrela, bankuaren aldetik sentitzen den ulergarritasun erreal edo ustezkoaren ezaren aurrean, zenbait bezerok prezazko finantza behar bati aurre egiteko mailegu *revolving-era*⁸ jotzeko erabakia hartzen dute eta mailegu hauek ondo ezagutzen ez dituzten pertsonen edo/eta hauei aurre egiteko finantza gaitasunik ez duten pertsonen kaltetan gertatzen da. Ondorioz, banku-harremanaren kalitate txarraren pilatze efektua ematen da. Bankuek beraien bezero arrisksuenekiko dituzten beldurrak *ex post* zuzitzen dira.
- Bigarren modalitatea auto-baztertzea edo borondatezko baztertzean datza. Bezeroak banku-zerbitzu batzuei edo guztiei uko egitea suposatzen du. Uko egite honen oinarrian, erabiltze zailtasunak daude (Gloukoviezoff, 2004a). Horrela, arrazoi moral edo erlijiosoak alde batera utziaz, uko egitea bankuen hautaketa irizpideen barneratze arazoekin, zerbitzuen erabileraren konplexutasunarekin edo aurreko esperientzia negatiboek sortarazten duten beldurrarekin lotuta dago.

Muga hauen aurrean, bezero eta bankuek jarrera ezberdinetan gauzatzen diren erabakiak hartzen dituzte gainkostuak ekiditeko (bezero garestiak bankuarentzat eta gastuak bezeroentzat) eta arriskuak (hornitu gabeko gastuak edo ordaindu gabeko maileguak bankuarentzat eta banku-interdikzioa edo gehiegizko zorpetzea bezeroentzat). Hala ere, sortzen diren jarduerak (3. Taula) sarritan ez dira egileentzat onuradunak izaten eta sarbide eta erabilpen zailtasun iturri bilakatzen dira.

8. Kontsumorako mailegu bat da. Normalean txartel batekin batera dator eta diru-itzultzeak egiten diren heinean, diru erreserba bat erabiltzeko aukera ematen du. Utzitako diru kopurua eta hileroko ordaintzen den kopuruaren arabera, interes mota aldatu egiten da, kostu osoa zein den kalkulatzea oso zaila bilakatzen delarik. Mailegu mota hau lortzea askoz ere simple edo errazagoa da, jarraitu behar diren pausoak eta eskatzen den informazioa gutxieneakoak direlako.

3. Taula: Finantza bazterketa sortarazten duten jarduerak

Sarbide zailtasunak		
Bankuen jarduerak	Hautaketa zuzena	– Lhiatiletan profil batzuk betetzen dituzten bezeroak baztertzea
	Zeharkako hautaketa	– Sukurtsalak eremu geografiko prekariorietatik kanpo jartzea – Produktuen inguruko informazioa bezero segmentu bati soilik zuzendu eta zabaltzea
Bezeroen jarduerak	Auto-baztertzea	– Hainbat zerbitzuren erabilpen edo edukitzari uko egitea
Erabilpen zailtasunak		
Bankuen jarduerak	Garestiegiak bezala kalifikatutako bezeroak errentagarri bilakatzea	– Bezeroak gehiegi kontsumitzera bultzatu (zerbitzu paketeak, zerbitzu batzuek besteetara baldintzatu, e.a.) – Mantendu nahi ez den bezero taldeak gehien erabiltzen dituen zerbitzuak fakturatu
	Arriskutsuegiak bezala kalifikatutako bezeroak errentagarri bilakatzea	– Gertakarien aurrean gastuak errentagarri egiteko edo bezeroak alde egin dezan bultzatzeko – Bezeroek beraien eskubideen gain duten ezjakintasuna erabiltzea (gehiegikerizko enbargoak, e.a.)
Bezeroen jarduerak	Harremanetik alde egitea	– Sortu diren zailtasunen inguruko informaziorik bankuari ez ematea – Irtenbideak banku-harremanetik kanpo bilatu (<i>revolving</i> maileguak, lurpeko ekonomian lan egitea, e.a.)

Iturria: Gloukoviezzoff (2005).

4. ONDORIOAK

Gaur egun, finantza entitateentzat ezinbestekoa da beraien bezeroekin duten harremanean errentagarritasuna bermatzea, ahalik eta kostu txikienarekin, geroz eta inguru lehiakorrago bat dagoelako eta bezero berriak erakartzea geroz eta zailagoa delako. Horretarako, besteak beste, dirusarreraren arabera bezeroak banatzen dituzte, banku eragiketa errazak automatizatzen dituzte,

Basilea II⁹ erreformaren sarrerarekin bezeroen arriskuaren sistematizazioa egiten dute eta beraien langileen mugikortasuna handitzen dute harreman pertsonal sakonegiak ekiditeko. Errealitate honetan, dirusarrera apalak dauzkaten bezeroek (gastu handienak sortarazten dituztenak eta arriskutsuen bezala kontsideratzen direnak) banku-estrategia desberdinei aurre egin behar diete, adibidez, sarrera hesiak.

Sarrera hesiek, modu zuzen edo zeharkako baten bidez, bankuek “nahi ez dituzten” bezeroak beraien zerbitzuetara ez iristea lortzen dute. Mugetako bat, ahalmen ekonomiko txikia duten bezeroekiko hautaketa muga da. Horretarako, bankua bere “esperientzian” eta dirusarreren maila eta jatorria zehazten duten datuetan, helbidean (bezeroa bizi den lekua, etxe mota, e.a.), adinean, e.a. oinarritzen da. Sarrera baldintzak finantza entitate ezberdinen arabera aldatzen dira eta baita finantza entitate berdineko sukurtsalen artean ere.

Zeharkako hautaketa ere oso eraginkorra da. Sukurtsalen lekutze geografikoa adibide garbi bat da. Dirusarrera gutxien duten pertsonak sukurtsaletara gehien joaten direnak direla ikusirik, beraien inguruan sukurtsalik ez izatea, bezero bezala ez izateko modu bat da. Era berean, publiko mota bati zuzenduriko publizitaterik ez izateak, hauen artean bezero izateko desiorik ez sortzea lortzen du eta, ondorioz, ez dira bezero izango.

Banku-jarduera hauen ondorioz, ekonomikoki interesgarriak ez diren bezeroen urrutiratzea ematen da. Banku-zerbitzuen gaian, bezero hauen beharrak ez dira bereziki aztertzen, helburua kostua eta suposatzen duten arriskua mugatzea baita.

Merkatuan ematen diren jarduera hauetatik, bai banku entitate eta baita bezeroen aldetik ere, hiru ikasgai praktiko ondoriozta daitezke:

1. Finantza bazterketa ulertzeko, ezin da bankuen hautaketa irizpideetan soilik oinarritu. Nahiz eta errealak izan, errentagarri ez diren bezeroen urrutitze prozesu zabalagoaren zati bat besterik ez dira.

2. Uko egitearen prozesua ez da zerbitzuak ez erabiltzera mugatu behar bakarrik. Prozesu hau, bezeroek arazoak dituztenean beraien espektatibei erantzuteko bankuek azaltzen duten borondatearen araberakoa da, hots, kalitatezko banku-harreman bat finkatzeko gaitasuna edo ez (Brunet eta beste batzuk, 2004).

3. Kalitatezko banku-harremanak sortzeko ezintasun honek, non erantzukizuna partekatua den, banku alorrean *barneko baztertuak* sortarazten

9. Basilea IIko erreformak (Ratio Mc Donough) kaudimen ratioaren kalkulu modalitateei egiten die erreferentzia, bezeroaren arriskuaren kalkulua sistematizatzen du eta erabakiak hartzea laguntzen du.

ditu, hau da, “baztertu finantzario batek ez du bankuetatik baztertutako bat izan behar, ezer gutxi ulertzen duen banku-sisteman dagoen pertsona bat izan daiteke” (Ébermeyer eta beste batzuk, 2003, 46. orrialdea).

5. BIBLIOGRAFIA

- AALBERS, M.B. (2003): “Control institucional del ‘redlining’ bancario: la exclusión financiera de áreas urbanas deprimidas”, *Revista electrónica de Cuadernos de Política Económica*, 5, iraila-abendua. 2003, 36-48 orr., <http://www.uv.es/poleco>.
- ALDAZ, M. eta ALDAZ, L. (2002): “Problemática en la creación y desarrollo de los NYE”, *Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, VI, 119.
- BANCO CENTRAL EUROPEO (2004): *Blue Book*, Francfort, Alemania, Banco Central Europeo.
- BANCO MUNDIAL (2005): *Focus on Sustainability 2004*, Banco Mundial, Nueva York.
- BOND, P. eta KRISHNAMURTY, A. (2004): “Regulating exclusion from financial markets”, *Review of Economic Studies*, 71, 681-707 orr.
- BRUNET, F.; ROBERT, C. eta SIGANOS, F. (2003): *L’exclusion bancaire et financière, Rapport pour l’Observatoire national de la pauvreté et de l’exclusion sociales et la Caisse des dépôts et consignations*, Fors-Recherche sociale, Paris.
- BRUNET, F. ; ROBERT, C. eta SIGANOS, F. (2004) : « L’exclusion bancaire et financière », Recherche sociale, 169, Paris : FORS-Recherche Sociale, 4-61 orr.
- CARBÓ, S. eta LIÑARES, J.M. (2005): “Cajas de ahorros, tecnología y la inclusión financiera”, *Cuadernos de Información Económica*, 188, 105-112 orr.
- CARBÓ, S. eta LÓPEZ DEL PASO, R. (2005): “Exclusión financiera: un panorama”, *Perspectivas del Sistema Financiero*, 84, 1-12 orr.
- CARBÓ, S. eta LÓPEZ DEL PASO, R. (2002): “La inclusión financiera: un paso cualitativo más”, *Cuadernos de Información Económica*, 170, 79-90 orr.
- CARBÓ, S.; RODRÍGUEZ, F. eta LÓPEZ DEL PASO, R. (2000): “Las cajas de ahorros: algo más que instituciones financieras”, *Cuadernos de Información Económica*, 158, 65-76 orr.
- CASKEY, J.P. (2002): *Bringing unbanked households into banking system*, Centro Conjunto para Estudios de la Vivienda de la Brookings Institution y la Universidad de Harvard, mimeo.
- COMISIÓN EUROPEA (2000): *Eurobarometro, Financial Services*, European and Financial Services, maizta.
- DAVIE, S. (2005): “The politics of accounting, race, and ethnicity: A story of a Chief-based preferencing”, *Critical Perspectives on Accounting* (prentsan).

- DONOVAN, N. eta PALMER, G. (1999): *Meaningful Choices. The Policy Options for Financial Exclusion*, New Policy Institute, Londres.
- ÉBERMEYER, S. ; CLÉMENT, M. eta SÉVIN, M. (2003) : « *Étude sur l'exclusion bancaire et financière des ménages en difficulté* », rapport pour l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociales et la Caisse des dépôts et consignations, Lyon : Économie et Humanisme.
- EMALDI, J. (1994): "Algunos rasgos básicos del sector bancario vasco", *Ekonomiaz*, 28, 144-159 orr.
- FSA (FINANCIAL SERVICES AUTHORITY) (2000): *In or Out? Financial Exclusion: A Literature and Research Review*, FSA, Londres.
- GARDERER, E.; MOLYNEUX, P. eta CARBÉ, S. (2005): "La exclusión financiera: un estudio comparativo", *Perspectivas del Sistema Financiero*, 84, 13-24 orr.
- GARCÍA GARCÍA, A. C. (2005): "La experiencia de una caja de ahorros para combatir la exclusión financiera", *Perspectivas del Sistema Financiero*, 84, 43-53 orr.
- GRACIA SOTO, M^a G. (2003): *El gobierno corporativo y las decisiones de crecimiento empresarial: evidencia en las cajas de ahorros españolas*, Doktore Tesia, <http://www.eumed.net/tesis/>.
- GARDENER, E.; NOLINEUX, P. eta CARBÓ, S. (2004): *Financial exclusion in the US, UK and Italy: Lessons for the Spanish Market*, Estudios de la Fundación, Fundación de las Cajas de Ahorros, Madrid.
- GLOUKOVIEZOFF, G. (2001): « L'exclusion bancaire et financière des particuliers : du droit, à l'accès à l'autonomie », Memoria de DEA Histoire et analyse économiques des institutions et des organisations, université Lumière Lyon2.
- GLOUKOVIEZOFF, G. (2004a): *L'exclusion bancaire et financière des particuliers*, Les Travaux de l'Observatoire, Centre Walras, Université Lumière Lyon 2, 167-204 orr.
- GLOUKOVIEZOFF, G. (2004b): "De la bancarisation de masse à l'exclusion bancaire puis sociale », *RFAS*, 3, 11-38 orr.
- GLOUKOVIEZOFF, G. (2005): « Banques et responsabilité sociales : existe-t-il une spécificité mutualiste face à l'exclusion bancaire ? », *La responsabilité sociales de l'entreprise : réalité, mythe ou mystification* -en aurkeztutako ponentzia, organizado por GREFIGE, Université Nancy 2.
- JOLIVET (2004): "Les minicomptes dans le rouge font le beurre des banques", *Libération*, apirilak 10 eta 11, 27. orrialdea.
- KEMPSON, E. (2001) : « L'exclusion bancaire : une comparaison internationale », *Rapport moral sur l'argent dans le monde en 2001*, Paris : Association d'économie financière- Caisse des dépôts et consignations, 197-206 orr.
- LEYSHON, A. eta THRIFT, N. (1995): "Geographies of financial exclusion : financial abandonment and the United States », *Transactions*, Institute of British Geographers, 20, 312-341 orr.

- PEACHEY, S. eta ROE, A. (2005): “Acceso a los servicios financieros”, *Perspectivas del Sistema Financiero*, 84, 91-155 orr.
- PESARESI, N. eta PILLEY, O. (2003): *Retail banking, social exclusion and public service*, Dirección General de la Competencia de la UE.
- PIACHAUD, D. (2002): *Capital and the determinants of poverty and social exclusion*, Centre for Analysis of Social Exclusion, Working Paper, 60.
- POLLIN, J.P. eta RIVA, A. (2002): “Financial inclusion and the role of postal system”, en RUOZI, R. y ANDERSON, L.: *Modernisation and Privatisation of Postal Systems in Europe: New Opportunities in the Area of Financial Services*, Springer, Londres, 213-252 orr.
- SERVET, J.M. (2001): “Exclusion bancaire et financière. Un essai de définition », *Pour de nouvelles réponses à l'exclusion bancaire*-ean eskaintako hitzaldia, Institut de Recherche pour le Développement-en, azaroa.
- SINCLAIR, S. (2001): *Financial exclusion: An introduction survey*, Centre for Research into Socially Inclusive Services: Heriot Watt University Scotland, Working Paper.