



## CAIXA ONTINYENT, LA CAIXA DE LES COMARQUES: SOM D'ACÍ

### PRESENTACIÓ:

#### AUTOR

José Rafael Revert

El nom oficial és Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Ontinyent, som una Caixa valenciana, una empresa financera i de serveis nascuda en 1884, es a dir, fa 127 anys, en una ciutat de l'interior de la província de València on la cultura, les tradicions, l'idioma penetren en la forma de ser, en la forma de fer, és a dir, els portem en la sang.

En 1984 l'any del centenari de l'entitat, es fa un canvi en la imatge corporativa i s'introdueix per primera vegada el valencià a Caixa Ontinyent, fa 27 anys, que coincideix també amb els anys de les transferències estatals al govern autonòmic i el canvi oficial del nom de la ciutat de Onteniente a Ontinyent.

Posteriorment l'1 de gener de l'any 2000 Caixa Ontinyent realitza un nou canvi d'imatge que és l'actual, (La Caixa de les Comarques) suposant un canvi important en l'ús del idioma i es decideix formalment que el valencià s'ha d'utilitzar en la majoria dels documents de l'entitat, tant els interns com els que s'utilitzen per a comunicar-se amb el client.

Al ser una Caixa d'ací, la majoria dels empleats són valencians parlants i el valencià és la nostra llengua paterna, siguent una decisió presa de forma natural i lògica.

Utilitzem els eslògans “**Som d’ací**”, “**La Nostra Caixa**”, “**La Primera de les Comarques**” som la Caixa del poble on estem, intentant adaptar-se a les peculiaritats de cada zona, de cada poble, de cada ciutat. Som la Caixa del poble.

Per a reforçar aquesta idea tot el Manual d’Imatge Corporativa es realitza en valencià on es distingeix:

- Cartelleria exterior: s’incorpora íntegrament en valencià.
- Documents front office i interns: s’incorporen en els dos idiomes.
- Comunicats, correspondència... Les llegendes s’incorporen en els dos idiomes.
- Soports (llibretes i talonaris), les portades en valencià i els interiors en els dos idiomes.

Des de l’any 2002 es pot triar l’idioma de comunicació per part del client tant en la web oficial de l’entitat com al portal de Co.net o banca electrònica.

Cal ressaltar que som una empresa de serveis que hem d’adaptar-se a les postures i les decisions en matèria de l’idioma, ja que tenim molts clients castellà parlants. El ser una entitat financera on el seu regulador és el Banc d’Espanya, que és un òrgan a nivell nacional, marca molt la forma de comunicació, sobre tot a nivell de manuals, procediments i processos que hagen de que fer-se a l’exterior.

Som una Caixa xicoteta, de 47 oficines repartides en 31 poblacions de les comarques de la Vall d’Albaida, la Costera, la Safor i l’Alcoia el Comtat.

El ser una Caixa, ens permeteix tindre una obra social de la qual estem molt orgullosos, disposanT de 27 centres en 12 localitats diferents (culturals, assistencials, docents, sanitaris i esportius), fer més de 100 activitats anuals i arribar a 113.000 beneficiaris generant més de 200 llocs de treball.

Dins d’aquesta obra social es troba la línia de publicacions, bàsicament en valencià on l’excepció és el castellà. La distribució de llibres és un servei, no és negoci i l’objectiu és investigar, recuperar i difondre el valors de la societat on estem

presentes. Hem editat més de 250.000 exemplars entre llibres i discs, siguen el 80% en valencià.

Amb esta xicoteta presentació i les peculiaritats que ens marquem a l'hora de treballar a Caixa Ontinyent, entrem a l'actualitat , al dia a dia.

## **Nom de l'empresa**

Com bé he dit abans, el nom oficial és en castellà pero el nom comercial, l'utilitzat de veritat, és el de Caixa Ontinyent, és en valencià que, a més, ens serveix d'element diferenciador d'altres entitats financeres.

## **Ús del valencià a Caixa Ontinyent**

- En l'atenció al client tant de forma personal com en els mostradors d'atenció es fa inicialment en valencià i si el client ho demana o comprovem que és castellà parlant és quan canviem d'idioma.
- En el caixers automàtics és el propi client qui tria l'idioma.
- L'atenció telefònica i el correu electrònic depen tant de l'empleat com del client, adaptant-se a les necessitats del client.
- Respecte a la nostra pàgina web, la primera pantalla que surt només polsar la direcció [www.caixaontinyent.es](http://www.caixaontinyent.es) és la de triar si el client vol en valencià o castellà.
- Tota la retolació de les oficines, tant interior com exterior, és en valencià.

Fa onze anys que vam formalitzar i legalitzar com a norma regulatòria que el valencià fora el primer idioma a utilitzar, sempre i quan es puga i tenint en compte la obligació legal que marca la llei en la comunicació en castellà, els nostres clients castellà parlants, etc.

La publicitat institucional es realitza preferentment en valencià i sols es realitza en castellà quan el seu orige ve de campanyes nacionals amb fullets preimpressos i

cartelleria preimpresa per altres entitats com CECA, la nostra empresa d'asegurances Caser, l'empresa de tarjetes Euro6000,etc.

Els contractes dels productes i serveis que comercialitzem amb els diferents clients es realitza principalment en castellà perquè al ser preimpresos el cost de la impremta és prou elevat per fer-los en els dos idiomes i la impressió bilingüe fa que siguen molt llargs i farragosos.

Tenim en projecte que qualsevol contracte puga imprimir-se en valencià, si el client ho demana, existint ja alguns tipus de contractes on ja es pot fer, per la qual cosa en breu es podran imprimir la pràctica totalitat dels contractes en valencià.

Respecte a la comunicació interna podem indicar que la major part la tenim a través d'una Intranet pròpia on es publiquen les diverses circulars, manuals, comunicats, etc. siguent majoritàriament en valencià.

Les circulars de Direcció General que són normativa d'alt rang es preparen en els dos idiomes.

Les notes informatives, comunicats, ..., es preparen indistintament en qualsevol dels dos idiomes.

Els manuals d'Organització i procediments es fan en castellà.

Els manuals es fan principalment en castellà.

En el correu electrònic ordinari de l'entitat (e-mails) l'idioma d'escriptura depén de l'emissor, però si per percentatge tinguerem que medir-ho diria que és un 70% en valencià i un 30% en castellà.

Com he dit, el valencià té un pes molt important i bàsic en la comunicació interna en Caixa Ontinyent i tan sols els manuals i procediments que la majoria venen a nivell nacional pels acords que tenim en este aspecte en diversos organismes són en castellà.

Respecte a la comunicació externa la fem tota en valencià, però tenim que distingir la utilització que fan d'ella entre els diversos medis que existeixen:

- Tot el que es fa en televisió i ràdio és en valencià, ja que som xicotets i no acudim a mitjans a nivell nacional i sempre són a nivell local, comarcal o com a màxim a nivell provincial.
- Respecte a la premsa escrita ho fem de forma bilingüe a través de comunicats, encara que els principals mitjans publiquen en castellà i no fan cas de les notes o notícies que els enviem en valencià.

Si els preguntem per què no publiquen en valencià ens diuen “que vull que en lligem”.

**Detectem que recentment els distins mitjans multimèdia si utilitzen el valencià com a mitjà de comunicació imprés.**

### **Formació dels empleats**

La pràctica totalitat de la formació dels empleats és en castellà ja que són cursos que ens preparen a nivell nacional i els formadors venen de distins punts de tota Espanya, a excepció de la formació impartida pels propis companys de la Caixa o bé les xarrades que es fan en valencià. A l'hora de contractar personal no és requisit el coneixement del valencià, encara que es té molt en compte.

### **Importància de l'ús del valencià a Caixa Ontinyent**

El valencià a Caixa Ontinyent es el primer idioma a utilitzar, és la nostra imatge i tenim defensors i detractors per este fet, intentan buscar la solució personalitzada a cada client.

Comprovem que dia a dia els inconvenients van disminuït i sobre tot en els joves, ja en la educació el valencià és habitual a l'hora dels estudis, en la comunicació personal i comprovarem en les imatges mostrades que els productes i serveis que els oferim van tots en valencià.

Esta forma de actuar és difícilment mesurable a l'hora de augmentar o disminuir clients, encara que pensem que estem en el bon camí.

## **Satisfacció de l'entitat**

Tant els òrgans de govern com la direcció van prendre la decisió d'utilitzar el valencià en Caixa Ontinyent de forma permanent i com a primera opció fa uns quants anys i es sentim orgullosos d'este fet, pensant també en la satisfacció dels nostres clients presents i futurs.

## **Ajudes de l'administració**

Les ajudes sempre són benvingudes però si realment es vol potenciar l'ús del valencià hauriem de ser molt més grans. A Caixa Ontinyent no tenim ajudes, les vam demanar anys enrere i ens denegaren per ser entitat financera.

## **L'ús de les llengües en altres territoris**

En este aspecte el ser xicotets és un avantatge, només estem en la Comunitat Valenciana i no tenim estos tipus de problemes.

De totes formes esmentat moltes vegades l'adaptació que fem a cada client, sense ser radicals en este sentit.

## **L'ús del valencià en l'empreses**

Esta clar que tothom s'expressa millor en el seu idioma, i les relacions tant personals com en el món del negoci entre les empreses i entitats socioeconòmiques son més fluïdes, podent arribar a millor termini.

## **Conclusions**

Els dos interlocutors han de tindre el mateix idioma i quan una de les dos parts vol imposar un dels dos idiomes és quan ve el problema. La comunicació oral a nivell personal, entre els treballadors de les diverses empreses, associacions, comerços, pensem que en un percentage molt gran és en valencià i altre tema són les comunicacions per escrit, ja que per falta de costum, falta de coneixement de l'idioma escrit caugmenta el percentage en castellà. Segons van passant els anys, l'ús del valencià va augmentant i necessita major presència sobre tot als mitjans de comunicació escrits i audiovisuals. Que el valencià siga quotidià, unit a l'educació en valencià farà que les generacions esdevenidores l'utilitzen majoritàriament.

Per a finalitzar, i com a anécdota, els dirè que un dels primers llibres editats per

Caixa Ontinyent va ser en l'any 1995 Edificis i Carres d'Ontinyent, escrit per Alfredo Bernabeu que era el cronista oficial d'Ontinyent i qui va emetre l'informe per a canviar el nom de Onteniente a Ontinyent i ell mateix va dir que s'editara en castellà, es va esgotar en poc temps i l'edició en valencià va tardar molt de temps en distribuir-se.

Al mateix temps, en 1999, vam editar el llibre "Xàtiva breve" i l'edició en valencià es va esgotar molt prompte, siguent la mateixa generació però canviant de comarca a l'hora de la distribució.

És un exemple clar del distint nivell d'utilització de l'idioma en les distintes comarques.