

Bones pràctiques de Responsabilitat Social de les Empreses d'Igualada



Finques Rambles

GRUP MARCÉ

Sector d'activitat:

Gestió Immobiliària

Activitat de l'empresa: Serveis d'intermediació en el mercat immobiliari, gestió de nous projectes immobiliaris, gestió de finques i de comunitats de propietaris

Nre. Treballadors/es:

7 persones fixes (5 dones i 2 homes). 4 persones en l'àrea comercial i 3 en la d'administració.

Altres marques:

Pàgina web:

<http://www.finquesrambles.com/>

Adreça i contacte:

Plaça de la Creu 2
08700 Igualada
Telf. 93 803 43 40
info@finquesrambles.com

"La visió de l'empresa és millorar l'experiència de compra o lloguer de pisos per al client"

Descripció de l'empresa

Finques Rambles és una empresa familiar amb llarga tradició a Igualada dedicada als serveis d'intermediació en el mercat immobiliari, la gestió de nous projectes immobiliaris i la gestió de finques i de comunitats de propietaris.

L'empresa té més de 35 anys d'experiència, al llarg dels quals s'ha mantingut fidel a la seva vocació de servei de qualitat. Finques Rambles ha apostat per mantenir el seu compromís amb la clientela, fins i tot en els moments de l'apogeu i posterior declivi del mercat immobiliari i la proliferació de competència en el sector, que en el moment més àlgid va arribar prop del centenar d'empreses a Igualada, de les que han sobreviscut aproximadament 15.

Actualment, els serveis oferts per Finques Rambles són:

- Gestió de patrimonis i actius immobiliaris
- Administració de Finques
- Gestió de compra, venda i lloguer de tot tipus d'immoble
- Comunitats de propietaris
- Valoració i taxació d'immobles
- Projectes i serveis d'arquitectura
- Cèdules d'habitabilitat
- Servei d'assegurances immobiliàries

Fa relativament pocs anys, durant el darrer període de creixement immobiliari, l'empresa també destacava per la línia de promoció de nous projectes immobiliaris i els serveis d'arquitectura afegits. Actualment, aquesta línia és minoritària i quan és necessari es subcontracten els serveis.

Compromís amb la clientela i amb la qualitat del servei

Des de Finques Rambles són conscients de que el seu sector va gaudir d'una època de bonança en la que van aflorar moltes iniciatives empresarials que en alguns casos van propiciar males pràctiques, fet que ha provocat que algunes persones no tinguin una visió positiva de les empreses que s'hi dediquen, tot i que moltes d'elles han mantingut un compromís de servei de qualitat.

En els darrers temps, la normativa relativa a les transaccions immobiliàries s'ha tornat molt exigent. Des de Finques Rambles són molt estrictes en el compliment de la normativa, veuen aquesta exigència no



com una imposició, sinó com una oportunitat d'oferir un servei de qualitat a la seva clientela.

La seva voluntat és millorar l'experiència de compra o lloguer de pisos per al client: consideren que proporcionar una bona atenció per al client és un compromís ètic, alhora que assegura futurs clients que vinguin recomanats.

A Finques Rambles tenen la voluntat de simplificar la informació que es dóna al client, fent-la més transparent i comprensible, ja que són conscients de que el llenguatge que habitualment s'utilitza pot no ser completament comprès per una part de la clientela. És una qüestió de principis: no volen enganyar al client. Veuen que cal treballar cap a la millora de la transparència, eliminant la lletra petita i fent models contractuals més comprensibles.

Són estrictes amb la documentació, volen conèixer bé allò que venen, haver estudiat les escriptures, haver visitat el pis, haver comprovat si hi ha càrregues... per tal d'informar correctament als seus clients, ja siguin els venedors, o els compradors.

Sovint, en les primeres visites als propietaris que volen vendre, detecten necessitats socials diverses. Consideren una qüestió de principis ajudar i aconsellar correctament al client, tot destacant els aspectes positius i els riscos que hauran d'assumir. Cada cop més, en el context socioeconòmic actual, els clients els demanen consells. El consell i reflexió que es fa des de Finques Rambles va encaminat a orientar el client en els preus realistes de venda, o en evitar o minimitzar els riscos de les operacions en relació als seus compromisos familiars, amb creditors... Situacions complicades de gestionar.

En la seva funció de mediadors, sovint han d'enfrontar-se a la gestió de conflictes entre propietaris i llogaters. Sempre intenten assegurar uns requisits mínims en els habitatges i uns preus ajustats a les condicions de l'habitatge.

Per tal d'impulsar el seu compromís amb la satisfacció i el servei de qualitat a la clientela, tenen previst desenvolupar protocols de qualitat o un codi ètic que emmarqui la seva relació amb el client.

Cal destacar que no tenen cap acord d'exclusivitat amb cap entitat financera pel que fa al finançament de les operacions (pràctica bastant habitual entre es empreses del sector). Més enllà de les entitats financeres, han declinat treballar amb altres serveis independents de comercialització de productes financers degut a males experiències anteriors. Inclús han arribat a acompanyar a clients a entitats financeres per tal d'assegurar una correcta comprensió de les condicions per par del client.

Finques Rambles també manté acords amb diferents entitats financeres per comercialitzar els seus productes immobiliaris.

Compromís amb el sector. MLS: teixint aliances

Finques Rambles forma part de la iniciativa MLS (Multiple Listing Services) o Agrupació d'Immobiliàries d'Igualada i comarca. Actualment la formen conjuntament amb 6 agències més, amb les que tenen afinitats i comparteixen una sèrie de principis i valors.

Aquesta iniciativa es va impulsar inicialment pel Col·legi d'Apis, prenent exemple d'altres experiències. De les 15 immobiliàries d'Igualada que van reunir-se per primer cop, només 8 van engrescar-se amb el projecte (una d'elles va deixar d'operar a Igualada, pel que actualment només són 7).

S'identifica com una bona pràctica de col·laboració amb la competència. Comparteixen clients propietaris i clients compradors/llogaters, amb l'objectiu de millorar l'oferta i casar aquesta amb la demanda, sense incrementar el cost per al client, ja que es comparteixen els honoraris entre les diferents agències involucrades en el procés de compra-venda o lloguer.

L'aliança permet unificar criteris de cerca, de prioritats, de preus, amb una clara tendència a aplanar les diferències que puguin haver entre agències.

Cada dijous al matí es troben els diferents gerents de les agències de la MLS per tal de realitzar un intercanvi d'informacions i consensuar diferents visions d'un determinat producte, visitant conjuntament les propietats objecte de venda o lloguer; trobades enfocades a tractar els aspectes més comercials.

Des de Finques Rambles consideren que la MLS és un compromís de col·laboració amb la competència amb un clar enfocament de servei a la clientela, que té un gran recorregut per endavant, amb la possibilitat de realitzar accions conjuntes com formació, unificació de software de gestió, central de serveis, accions comercials...

En el capítol de les aliances, també cal destacar que Finques Rambles és membre de la Unió Empresarial de l'Anoia i del Col·legi d'APIS de Barcelona, el que mostra el seu compromís amb el teixit empresarial de l'Anoia i amb el sector.

Compromís ambiental

Actualment l'impacte ambiental de Finques Rambles es centra en les oficines del Passeig de la Creu i en les visites als immobles o terrenys on gestionen serveis.

En el cas de les oficines, no hi ha una política ambiental definida. Tot i així, tenen la voluntat d'anar millorant mitjançant l'impuls de petites pràctiques que han anat millorant l'eficiència energètica i reduint



la MLS és un compromís de col·laboració amb la competència amb un clar enfocament de servei a la clientela

l'impacte ambiental de l'activitat de l'empresa.

Fa un temps es va fer una aposta per minimitzar el màxim possible el consum de paper mitjançant l'eliminació del fax, essent substituït per enviaments telemàtics, i la reutilització de paper.

També es promou el reciclatge de les càrregues de tinta de les impressores i la fotocopidora, reduint considerablement l'ús d'un residu molt tòxic i de difícil absorció per al medi natural.

En l'àmbit energètic, Finques Rambles aposta pel compromís en la reducció de consums, emissions i despesa. Van realitzar un estudi per substituir la il·luminació tradicional per una altra molt més eficient basada en LEDs. Actualment estan realitzant el canvi de forma progressiva: han començat per l'aparador i l'entrada que dona al carrer, deixant per a més endavant el canvi a la resta de l'oficina.

L'altre àmbit de treball és itinerant, es tracta de la tasca que realitzen els comercials en el territori. En aquest sentit, el vehicle privat de combustible fòssil i emissions de CO₂ segueix sent el principal aliat per a desenvolupar aquesta feina. Els comercials disposen de vehicle propi, i l'empresa té 2 vehicles i una motocicleta.

En la gestió de finques es proposa als seus propietaris mesures i accions de manteniment de l'edificació enfocades a la millora del rendiment energètic, de manera que es vagi adaptant progressivament als canvis. Aquestes mesures ajuden a mantenir la qualitat i el valor de la finca, un fet que agrairan els propietaris a mig termini, asseguren, ja que podran oferir un producte menys devaluat.

Compromís amb la comunitat

A Finques Rambles tenen una gran sensibilitat per treballar en l'àmbit social, el seu compromís amb el territori i la comunitat els fa cercar línies d'implicació en el teixit econòmic i social igualadí.

Des de Finques Rambles sempre que es detecta una oportunitat de col·laboració amb els serveis socials, s'hi prioritza per davant del benefici econòmic. Per citar un exemple, l'empresa ha aconseguit aturar un procés de lloguer convencional de dos pisos que estaven destinats a lloguer social. Encara que els pisos es destinin a lloguer social, estan oberts a qualsevol oferta del mercat convencional. Finques Rambles ha col·laborat amb els Serveis Socials de l'Ajuntament d'Igualada per tal que els pisos anessin destinats a famílies amb dificultats d'accés a l'habitatge.

Finques Rambles voldrien impulsar encara més la gestió de pisos de protecció oficial, intermediant entre les entitats financeres que tenen estoc de pisos i els Serveis Socials de l'Ajuntament, per tal de facilitar l'accés a un habitatge en condicions a famílies amb majors dificultats socioeconòmiques.





Accions molt diferents, però que també denoten el compromís amb la comunitat, són el patrocini del Club Bàsquet Igualada i del Club Handbol Igualada amb la participació en una tanca publicitària del poliesportiu. I també han donat suport per a la realització d'actuacions musicals de Jazz. Bones pràctiques que denoten que Finques Rambles és una empresa arrelada al territori i amb un fort compromís amb els valors de l'esport i cívics i amb la cultura.

Pel que fa als proveïdors habituals, prioritzen plenament aquells proveïdors d'Igualada, per davant del preu. Tant sigui amb els serveis en la gestió immobiliària (assegurances, paletes, electricistes, lampistes...) com amb proveïdors d'oficina, impremta, manteniments.

Compromisos laborals

L'equip de treball està format íntegrament per persones d'Igualada, i amb una llarga trajectòria a l'empresa, hi ha persones amb més de 25 anys d'antiguitat. La poca rotació del personal i la forta vinculació a l'empresa, donen estabilitat i experiència en el sector, fet que es tradueix en un bon ambient de treball, autonomia en les tasques i responsabilitats.

Finques Rambles ha fet una aposta pel creixement després del relleu generacional en la direcció de l'empresa. L'equip que més s'ha anat renovant és el de comercials, gràcies a un increment de la seva plantilla.

Malgrat els compromisos d'atenció al públic, existeix certa flexibilitat horària, sobretot per a les persones integrants de l'àrea comercial. D'altra banda, en l'àrea administrativa, els treballadors també gaudeixen de certa flexibilitat horària segons conveniències per temes personals. Tot i que no està protocol·litzada la conciliació de la vida laboral amb la vida familiar, la relació de confiança i el bon clima laboral permeten que no sigui necessari un control estricte de l'horari, l'equip és conscient i responsable de la seva feina, i això fa que es permetin permisos i adaptacions horàries per facilitar aquesta conciliació.

Conclusions

Destacat:

- Compromís amb el client i qualitat del servei
- Codi ètic i transparència en la informació als clients.
- MLS: aliances
-

Aquesta fitxa ha estat elaborada en data de juny de 2013 per Vector 5, Excel·lència i Sostenibilitat a partir de l'entrevista realitzada a Jordi Marcè, gerent, a càrrec d'Albert Huerta i Pere Ribas. La fitxa reflecteix informacions aportades per l'empresa i ha estat validada per aquesta. En aquest procés també s'han identificat aspectes subjecte de millora, i s'està acompanyant l'empresa per tal d'abordar-los. L'elaboració de les fitxes d'RSE s'emmarca en el projecte Destinacions Turístiques Socialment Responsables impulsat per la Fundació Pro-Penedès i la col·laboració de l'Ajuntament d'Igualada. Aquest projecte està subvencionat pel SOC i el Fons Social Europeu, d'acord amb el Programa d'Ajuts a projectes Innovadors i Experimentals, regulat per l'Ordre EMO/312/2012.