

PROJECTO  
INVIP: INVESTING  
IN PEOPLE

**BOAS PRÁTICAS DE BANCOS**  
E OUTRAS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO  
QUE APOIAM A INTEGRAÇÃO ECONÓMICA  
DE IMIGRANTES E REFUGIADOS

JUNHO 2009



DG Justice, Freedom  
and Security



númena



PROJECTO  
INVIP: INVESTING  
IN PEOPLE


**BOAS PRÁTICAS DE BANCOS  
E OUTRAS INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO  
QUE APOIAM A INTEGRAÇÃO ECONÓMICA  
DE IMIGRANTES E REFUGIADOS**

JUNHO 2009



DG Justice, Freedom  
and Security





Este manual foi elaborado no âmbito do projecto transnacional 'Invip – Investing in People' – Boas práticas de bancos e outras instituições de crédito que apoiam a integração económica de imigrantes e refugiados', realizado pelos NGOs europeus Cospe, Antigone, MPDL, Númena e Symfiliosi e co-financiado pela Comissão Europeia – DG Justiça, Liberdade e Segurança, através do Programa INTI (Integração de cidadãos de países terceiros).

Os conteúdos deste manual são da inteira responsabilidade dos autores e a Comissão não se responsabiliza pelo uso que venha a ser dado à informação nele contida.

# INDÍCE

LISTA DE PARTICIPANTES .....	4
1. SUMÁRIO EXECUTIVO .....	5
2. INTRODUÇÃO: ESTRUTURA .....	7
3. CONTEXTOS E MÉTODOS .....	8
4. BREVE DESCRIÇÃO DA IMIGRAÇÃO EM CADA PAÍS PARCEIRO .....	17
5. SERVIÇOS BANCÁRIOS BÁSICOS E INSTRUMENTOS DE CRÉDITO UTILIZADOS PELOS IMIGRANTES .....	23
6. TEMAS/ PROBLEMAS REALÇADOS PELA INVESTIGAÇÃO .....	37
7. EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS .....	49
8. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	56

## LISTA DE PARTICIPANTES / EQUIPA DO PROJECTO

NUMENA - CENTRO DE INVESTIGAÇÃO  
EM CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS

### PORTUGAL

Bruno Dias  
Rahul Kumar  
Tiago Ralha  
Elisa Silva

COSPE - COOPERAZIONE PER LO SVILUPPO  
DEI PAESI EMERGENTI (COORD.)

### ITÁLIA

Camilla Bencini  
Sara Cerretelli  
Udo Clement Enwereuzor

ANTIGONE - INFORMATION & DOCUMENTATION CENTRE  
ON RACISM, ECOLOGY, PEACE AND NON VIOLENCE

### GRÉCIA

Antonia Anastasiadou  
Dimitri Parsanoglou

MPDL - MOVIMIENTO POR LA PAZ,  
EL DESARME Y LA LIBERTAD

### ESPANHA

Elena Andicoberry  
Luís Cortes  
Leonor del Pino  
Antonio Gallardo  
Enrique Sánchez

SYMFILOSI - RECONCILIATION

### CHIPRE

Corina Demetriou  
Nicos Trimikliniotis

## I. SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório, realizado com base na bibliografia existente, em fontes dos meios de comunicação e em inquéritos directos, oferece uma síntese actualizada da relação entre aos imigrantes e às instituições bancárias ou de crédito nos cinco países abrangidos pelo projecto transnacional - Chipre, Espanha, Grécia, Itália e Portugal.

Em todos, excepto um, dos países em análise, até à data corrente, pouca ou nenhuma atenção havia sido concedida à questão do acesso por parte dos imigrantes aos serviços bancários e de crédito. A única excepção de entre os cinco países é a Itália, onde, desde o final da década de 1990 até hoje, foram realizados um número crescente de inquéritos focando o assunto em causa, ainda que com um âmbito meramente local. De ainda maior relevância é o facto de a Associação Italiana de Banqueiros recolher, coligir e divulgar dados acerca do recurso dos imigrantes a serviços bancários e de crédito.

A imigração de países terceiros para qualquer um dos cinco países estudados cresceu significativamente na última década e estes tornaram-se, ou estão em vias de se tornar, primordialmente países de destino de imigração, depois de, durante décadas, terem sido países de emigração. A incidência percentual de imigrantes na população destes países varia de um surpreendente máximo de 20 por cento, no caso do Chipre, passando por 11.4 por cento em Espanha, 7.3 por cento na Grécia, 5.6 por cento em Itália e, finalmente, 3.3. por cento em Portugal.

Em todos os cinco países, os trabalhadores imigrantes ocupam maioritariamente segmentos pouco qualificados e mal remunerados do mercado de trabalho, situação esta que se considera ter origem nas políticas implementadas, sendo raramente um resultado da procura de mão-de-obra. Em todos os cinco países regista-se uma presença significativa de imigrantes não autorizados e recorrentes acções de legalização - no caso específico da Itália, permitiram que 1.2. milhões de imigrantes regularizassem o seu estatuto entre 2002 e 2006. Em todos os países aqui analisados, a implementação de leis de imigração restritivas ao longo da última década, no âmbito de uma política concertada da União Europeia, mostrou-se ineficaz no combate à entrada ilegal de imigrantes.

Os imigrantes, segundo atesta este estudo, gozam de acesso a alguns serviços bancários e de crédito, ainda que os graus deste acesso, bem como as regulações e limitações a que este está sujeito, variem de país para país. De uma forma geral, os imigrantes são obrigados a cumprir requisitos adicionais, quando comparados aos cidadãos nacionais, para abrir contas correntes ou contas-poupança. Um traço comum a todos os cinco países é que um migrante tem que ter estatuto legal de residente no país em questão, embora a prova legal de residência varie. Em quatro dos cinco países, é necessário apresentar um documento que ateste o seu estatuto legal - autorização de permanência ou residência - para que lhe seja permitido abrir uma conta bancária. Apenas num país pode um migrante abrir uma conta bancária apresentando um documento de identidade, entre os seguintes: um passaporte internacional válido, um cartão de identidade emitido pelo município onde reside, o número de identificação fiscal, uma autorização de permanência ou residência. Para além do documento de identidade/ autorização de residência, outros requisitos apresentados pelos bancos incluem um contrato de emprego e/ou um recibo salarial, um depósito inicial mínimo, uma declaração de rendimentos/impostos, garantia por parte de um cidadão nacional que pode ou não ser cliente do banco, etc.

Os conteúdos dos serviços oferecidos podem igualmente variar. As diferenças são particularmente significativas no caso dos serviços de crédito, em relação aos quais são exigidas garantias adicionais aos imigrantes, em especial no que toca a pedidos de crédito para investimento.

Em alguns dos países, os bancos e instituições de crédito criaram produtos especificamente dirigidos aos imigrantes, na forma de alguns produtos tradicionais acompanhados por serviços acessórios que pretendem responder às suas necessidades específicas ou que se consideram mais adequados à sua condição socio-económica.

Quaisquer que sejam as formas específicas assumidas por tais produtos, todos eles procuram minimizar os riscos para a instituição e, simultaneamente, alargar a sua base de clientes entre a população imigrante. A informação recolhida através da pesquisa que aqui se apresenta sugere que a resposta dos imigrantes à oferta de produtos que lhes são especificamente dirigidos difere de país para país. Num país existe uma procura muito reduzida para estes produtos enquanto noutro os bancos registaram uma resposta muito positiva por parte da clientela-alvo. Um serviço que têm atraído a atenção dos bancos e para o qual existe uma procura elevada no seio da população imigrante é o serviço de transferência de dinheiro, utilizado para enviar dinheiro para membros familiares nos países de origem. Em todos os países sob análise, este serviço particular parece ser disponibilizado de forma mais eficiente e rápida por um número limitado de organizações especializadas em transferência de fundos, que utilizam uma rede alargada de agentes, incluindo não apenas bancos mas igualmente pequenas empresas que pertencem a imigrantes e são por eles dirigidas.

O nível actual de integração dos imigrantes no sistema bancário ainda deixa de parte uma elevada percentagem daqueles que podem potencialmente cumprir os requisitos de acesso exigidos pela maioria dos bancos. Os dados recolhidos na investigação sugerem que outros factores contribuem para que uma parcela significativa deste grupo de imigrantes esteja excluída do acesso aos bancos. Entre tais factores inclui-se o pouco conhecimento da língua no país de residência. Isto é particularmente verdade no que diz respeito aos recém-chegados, para quem esta limitação constitui um obstáculo crucial nas suas interações com a sociedade em que agora se inserem. Relacionado com este factor está um outro, mais específico: a falta de conhecimento acerca dos bancos, ou seja, das suas práticas e procedimentos. Esta decorre da dificuldade em utilizar a informação fornecida nas línguas nacionais sobre estes aspectos do funcionamento dos bancos, bem como da enorme dificuldade, por parte dos funcionários bancários, em servir uma clientela linguisticamente diversa.

Estas dificuldades estão na base de algumas das medidas de alargamento da base de clientes adoptadas por alguns bancos no sentido de atraírem mais clientes imigrantes. Em quase todos os países abrangidos por este estudo, um número crescente de bancos estão a traduzir os folhetos informativos existentes ou a produzir materiais de informação/publicidade específicos nas línguas de alguns dos mais numerosos grupos de imigrantes nas áreas em que operam. Alguns bancos criaram centros de informação multimédia que permitem incluir mais línguas com um custo relativamente reduzido. Outras instituições têm experimentado empregar, nalguns dos seus balcões, funcionários multilíngues de ascendência imigrante que possam comunicar de forma eficiente com imigrantes dos grupos prevalentes nas áreas onde esses balcões estão situados. O relatório identifica um conjunto dessas medidas como possíveis boas práticas que, a serem implementadas em larga escala pela maior parte dos bancos, dariam uma contribuição importante para a integração de mais imigrantes no sistema bancário e financeiro.

## 2. INTRODUÇÃO: ESTRUTURA DO MANUAL

Este manual foi produzido no contexto de um projecto transnacional apoiado financeiramente pela Comissão Europeia - DG de Justiça, Liberdade e Segurança, no contexto do Programa INTI - Integração de cidadãos de países terceiros. Foi baseado em fontes e dados recolhidos durante a pesquisa levada a cabo em cada um dos cinco países participantes - Chipre, Grécia, Itália, Portugal e Espanha -, durante o período que mediou entre Novembro de 2007 a Abril de 2009.

O manual está organizado em seis capítulos. No primeiro, descrevemos a estrutura, o contexto e os métodos usados para recolher informação e dados. Todos os capítulos seguem uma divisão por país, ou seja, a informação recolhida sobre um determinado tema é apresentada por países, em cada capítulo. Os leitores irão notar que as diferentes interpretações dos autores sobre os temas propostos não seguem um esquema e uma estrutura uniforme. Isto deve-se a um acordo prévio entre os membros da equipa do projecto transnacional em adoptar uma abordagem flexível de forma a melhor captar a diversidade de experiências dos países participantes, centrando-se naquilo que foi identificado como sendo particularmente útil em cada contexto.

O segundo capítulo apresenta uma breve descrição da imigração e da informação demográfica sobre imigrantes em cada país. Este capítulo providencia uma informação contextual a partir da qual a viabilidade da expansão da oferta de serviços bancários para imigrantes pode ser avaliada por bancos e outros parceiros cujas políticas possam contribuir para o melhoramento futuro dos serviços financeiros para imigrantes. Segue-se o terceiro capítulo com uma panorâmica dos actuais serviços bancários e de crédito usados por imigrantes e as respectivas condições de acesso a esses serviços. No quarto capítulo, centrámo-nos nos problemas e constrangimentos no acesso aos serviços bancários pelos imigrantes e na disponibilização desses serviços por parte dos bancos e das instituições de crédito destacados pela pesquisa.

Os capítulos cinco e seis - exemplos de boas práticas e conclusões e recomendações -, providenciam informação sobre os aspectos positivos da situação actual e chamam a atenção para algumas políticas que podem contribuir positivamente para uma integração equitativa dos imigrantes no sistema bancário e financeiro de cada país.

A informação providenciada em cada capítulo, e para cada país, neste manual representa um resumo das extensas conclusões oferecidas pela pesquisa de cada parceiro nacional. Um quadro geral da situação específica de cada país só pode ser alcançado pela leitura de todo o relatório de pesquisa escrito nas línguas nacionais dos países participantes e disponível nos *website* de cada uma das cinco organizações<sup>1</sup>. Os autores esperam que os leitores dos países que não aqueles em que a investigação foi realizada considerem que alguns dos assuntos abordados sejam estimulantes e úteis para o trabalho nos seus contextos nacionais e, através disso, acrescentem valor a este estudo ao nível comunitário.

<sup>1</sup> <http://www.cospe.org>; <http://www.antigone.gr>; <http://www.mpdl.org>; <http://www.numena.org.pt>; <http://www.reconciliationcy.org>.

### 3. CONTEXTO E MÉTODOS

#### CHIPRE

Desde a independência do domínio colonial britânico, em 1960, a instabilidade política, o conflito inter-étnico e a intervenção externa têm dominado a cena política e a esfera pública cipriotas. Os confrontos violentos nos anos entre 1964 e 1974, que opuseram as duas «comunidades» constitucionalmente reconhecidas, os Gregos-Cipriotas e os Turcos-Cipriotas, que representavam na altura 78 por cento e 18 por cento da população, respectivamente, bem como as intervenções militares por parte da Grécia e da Turquia em 1974, deixaram na sua esteira um elevado número de mortos e desaparecidos, a par de uma economia em ruínas. Uma divisão oficiosa entre as partes Norte e Sul da ilha teve início em 1964 e ficou selada na sequência da invasão turca em 1974, mantendo a ilha dividida até à data. Os Gregos-Cipriotas residem na parte sul do país e os Turcos-Cipriotas no norte. Em 2003, a administração Turca-Cipriota levantou parcialmente a proibição à liberdade de movimento, o que significou uma abertura da fronteira que isolava o Norte e o Sul e permitiu que muitos milhares de pessoas atravessassem diariamente a fronteira, numa ou noutra direcção.

No dia 1 de Maio de 2004, o Chipre aderiu à UE como país dividido, tendo perdido a oportunidade de resolver um conflito que perdura há meio século com base no plano de resolução do Secretário Geral das Nações Unidas, rejeitado pelos Gregos-Cipriotas num referendo que teve lugar apenas alguns dias antes da adesão à UE. Apenas o território do Sul, dirigido desde 1963 por Gregos-Cipriotas, é controlado pela República do Chipre e faz oficialmente parte da EU. Este estudo foi efectuado apenas neste território, onde residem legalmente 138,000 não-Cipriotas (e, segundo estimativas, 30,000 imigrantes ilegais, na sua maioria pessoas que ficaram depois de terminar o período legal da sua residência), o que constitui cerca de 20 por cento da sua população. A maioria dos imigrantes trabalha no serviço doméstico, na prestação de serviços (turismo, comércio), na indústria, agricultura e construção civil, em empregos de baixa remuneração e baixo estatuto.

O Chipre foi historicamente um país de emigração, exportando emigrantes para países mais ricos. Uma mudança de política em 1990 transformou o Chipre num destino de imigração. De então para cá, o Chipre tornou-se num exemplo paradigmático de um país da Europa do Sul que funciona como 'porta de entrada' para a UE e funciona muitas vezes como 'sala de espera' para muitos imigrantes que têm como seu destino final países da Europa do Norte. A crescer à necessidade de suprir a necessidade de mão-de-obra criada pelo crescimento rápido da economia na década de 1980, existem razões regionais e internacionais que explicam os fluxos migratórios para o Chipre. Por um lado, desenvolvimentos económicos tais como o crescimento global da indústria turística resultaram num crescimento económico que aumentou a procura de mão-de-obra no Chipre. Por outro lado, desenvolvimentos políticos, como o colapso da União Soviética, tiveram como consequência a migração laboral oriunda dos países da União Soviética mas igualmente a migração de um número alargado de Gregos pontianos da região do Cáucaso que receberam a nacionalidade grega e puderam desse modo migrar para o Chipre com um mínimo de burocracia. Para além disso, a Guerra do Golfo, crises sucessivas na região do Golfo, o conflito Israel-Palestiniano, as guerras e subsequente violência no Iraque, bem como a pobreza e instabilidade política no Médio Oriente e Norte de África estão na origem da entrada no Chipre de refugiados económicos e políticos das regiões afectadas.

Anteriormente à sua adesão à UE, o Chipre foi o único país a permitir a entrada de cidadãos russos sem vistos, num esforço para atrair empresas, turismo e inves-

timento. Esta política teve como consequência a migração de vários milhares de Russos para o Chipre e a criação de vários negócios de *offshore*, escolas e igrejas russas. Na sequência da sua adesão à UE, o Chipre foi forçado a adoptar uma política mais restritiva na concessão do direito de entrada a cidadãos russos. Contudo, muitas das pessoas que chegaram ao Chipre na década de 1990 instalaram-se no país com uma autorização de residência temporária que é renovada anualmente. Este grupo constitui uma categoria distinta de cidadãos de países terceiros, dado que a sua riqueza pessoal e estruturas empresariais recebem mais atenção e conseqüentemente são alvo de mais serviços específicos por parte dos bancos no Chipre do que os imigrantes económicos cujos rendimentos constituem uma percentagem muito pequena dos empresários russos (cujos rendimentos ascendem frequentemente a vários milhões de dólares por ano).

Os métodos usados na nossa investigação foram um estudo preliminar, entrevistas estruturadas com 95 imigrantes, 2 *focus groups* e entrevistas com 5 instituições financeiras. Os imigrantes entrevistados foram seleccionados ao acaso em locais nos arredores de Nicosia e Limassol, frequentados por imigrantes: uma ONG que oferece apoio e assistência a imigrantes, os mercados a céu aberto onde os imigrantes muitas vezes trabalham e onde alguns têm as suas lojas; os parques municipais onde passam os seus domingos. Para além disso, num esforço de minimizar o risco dos imigrantes não partilharem as suas experiências e pontos de vista por desconfiança, o que de facto ocorreu quando procurámos entrevistar estranhos na rua, algumas entrevistas foram marcadas com imigrantes que os investigadores conheciam pessoalmente. Dois *focus groups* tiveram lugar em Nicosia. Mais analiticamente, a divisão de entrevistas, processos de consulta e *focus groups* é a seguinte: (a) 75 cidadãos de países terceiros (45 homens e 30 mulheres) que estão empregados com vistos de curta duração (tanto documentados como indocumentados); (b) 20 pontianos<sup>2</sup> e cidadãos de países da União Europeia; (c) 2 *focus groups* com 6 participantes no primeiro e 8 no segundo; (d) 8 empresários imigrantes; (e) 6 instituições públicas, sindicatos e ONGs;<sup>3</sup> e (f) 6 representantes de 5 instituições de crédito diferentes (bancos, sociedades cooperativas, e companhias internacionais de serviços de transferência monetária<sup>4</sup>). Foram entrevistados dois representantes do mesmo banco, pois o segundo entrevistado estava disposto a divulgar mais informação acerca das práticas bancárias do que o primeiro.

Organizou-se uma reunião de parceiros em Nicosia a que todos os bancos foram convidados a comparecer, juntamente com representantes de organizações de imigrantes, um representante da UNHCR, um representante do município de Nicosia e representantes de ONGs de apoio a imigrantes. Nenhum dos representante dos bancos compareceu à reunião. A justificação oferecida aos organizadores por quase todos os bancos foi a sua agenda preenchida devido à crise financeira. Subseqüentes esforços da nossa parte no sentido de organizar uma segunda reunião obtiveram a mesma resposta, ou seja, os bancos continuam a mostrar-se desinteressados ou impossibilitados de comparecer.

<sup>2</sup> As pessoas de origem pontiana vieram para o Chipre oriundos da região do Cáucaso na sequência do colapso da União Soviética, quer na posse de um passaporte grego, e assim sendo com um mínimo de formalidades, visto serem cidadãos na UE, quer na qualidade de imigrantes económicos da Georgia e outros países vizinhos. Actualmente compõem a maior comunidade étnica migrante do Chipre. As suas organizações afirmam que o número de imigrantes pontianos é de aproximadamente 40,000.

<sup>3</sup> Consultámos representantes das seguintes organizações: a Câmara Municipal de Nicosia, UNHCR, a Federação Pan-cipriota do Trabalho-PEO e a Confederação Cipriota de Trabalhadores-SEK (os dois maiores sindicatos do país), o Procurador Geral/Comissão para a Igualdade, a Associação Progressista de Pontianos - PROSOPO.

<sup>4</sup> A saber: a Sociedade Co-operativa de Strovolos, o Banco do Chipre, o Banco Popular do Chipre, o Banco Comercial, e a *Moneygram* International.

## GRÉCIA

O primeiro resultado da nossa pesquisa foi a falta de informação - oficial e/ou académica - sobre a integração económica dos imigrantes, em geral, e das relações entre imigrantes e instituições de crédito e bancos, mais especificamente. Apesar do peso que os factores económicos têm na decisão de imigrar para muitos, a integração económica dos imigrantes continua pouco estudada e pouco desenvolvida. Dentro da literatura existente sobre a integração dos imigrantes, os aspectos sócio-culturais dominam sobre os sócio-económicos. O tópico económico que tem tido uma crescente atenção de investigadores na Grécia, e em organizações internacionais que trabalham com imigrantes, é o tema das remessas<sup>5</sup>.

A pesquisa conduzida durante este projecto combinou diversos materiais e métodos. Dada a falta de fontes oficiais ou a impossibilidade de acesso a estudos de mercado realizados por vários bancos, fomos forçados a recorrer à comunicação social, que foi assim a fonte principal de informação sobre imigrantes e bancos.

O principal instrumento usado para se reunir informação de forma a se fazer um mapeamento da situação foi a pesquisa de campo. Metodologicamente, foram preferidas entrevistas pessoais aos inquéritos feitos por correio, dada a baixa taxa de preenchimento destes últimos. Ainda assim, 22 questionários foram enviados por correio para vários actores e apenas 2 responderam. Durante o projecto foram entrevistados bancos e instituições de crédito, algumas instituições públicas que providenciam serviços financeiros e imigrantes. As entrevistas foram realizadas seguindo um questionário construído a partir de um esquema geral produzido dentro do projecto transnacional e adaptado às especificidades nacionais de cada país. Na Grécia, esta adaptação tomou a forma de uma discussão aberta semi-direccionada, especialmente no caso dos imigrantes. A preferência da equipa de investigação por uma abordagem mais qualitativa do que quantitativa não resultou apenas de uma escolha metodológica, mas foi também ditada pelo comportamento dos entrevistados. Exemplo disso é o facto dos inquiridos, fossem imigrantes ou representantes de bancos e instituições públicas, estarem relutantes em dar informação específica sobre os assuntos económicos investigados (rendimentos, empréstimos, remessas, etc.).

A amostra de imigrantes entrevistados foi estabelecida a partir de dados oficiais (sobretudo os Censos de 2001, que são os mais completos e rigorosos) sobre a população imigrante e tendo em conta variáveis como a nacionalidade, o género e a ocupação. O método de amostra em bola de neve foi usado para identificar os entrevistados (entre eles, membros das associações de imigrantes) que depois conduziram a outros entrevistados que preenchiam os requisitos para poderem integrar a amostra.

Um instrumento adicional na pesquisa foram as entrevistas em *focus groups* com associações de imigrantes, em particular com três: a KASAPI-HELLAS (Sindicato dos Imigrantes Filipinos), no qual participaram 9 pessoas, o Fórum Grego de Imigrantes - uma plataforma organizativa que engloba mais de 40 associações de comunidades<sup>6</sup> imigrantes - que envolveu 17 participantes, e a Organização das Mulheres Africanas Unidas<sup>7</sup>, com 6 participantes.

<sup>5</sup> Para mencionar apenas alguns exemplos de organizações internacionais, entre outros: OCDE (2005), Mansoor & Quillin (2006), Ghosh (2006), Jiménez-Martín et al. (2007); no caso da Grécia, a grande maioria das publicações também aborda o tema: Markou. (2006), Triantafyllou (2007).

<sup>6</sup> <http://www.migrant.gr>

<sup>7</sup> <http://uaworg.wordpress.com/>

No total, 77 imigrantes foram entrevistados, 11 dos quais eram empresários. Metade dos entrevistados foram mulheres, embora as mulheres representem apenas 45 por cento da população imigrante no país. Este facto deveu-se não só à alta participação das mulheres de algumas nacionalidades, como as filipinas e as provenientes de países da Europa de Leste, mas também devido à decisão de explorar a dimensão de género nos assuntos estudados.

A distribuição dos entrevistados por nacionalidade/região geopolítica é a seguinte:

- 27 albaneses, dos quais 9 eram mulheres (7 empresárias, 2 sub-empregados, 2 proprietários de quiosques, 1 proprietário de um mini-mercado, 1 contabilista por conta própria, e 1 consultor sobre imigração independente)
- 18 imigrantes da Europa de Leste, dos quais 13 eram (6 da Ucrânia, 5 da Rússia, 4 da Geórgia e 3 da Moldávia).
- 10 filipinos, entre os quais havia apenas um homem e um empresário (companhia de seguros)
- 9 africanos sub-saarianos, dos quais 6 eram mulheres (3 da Nigéria, 2 da Serra Leoa, 2 do Quênia, 1 da Tanzânia e 1 do Uganda), e um empresário (proprietário de um salão de cabeleireiro).
- 8 paquistaneses, todos homens, 2 empresários (proprietário de um video-club e proprietário de um restaurante) .
- 5 egípcios, todos homens.

Foram também entrevistados representantes de 11 bancos, dos quais: sete trabalham a nível nacional, dois cooperativas bancárias locais na província, e dois são bancos estrangeiros que trabalham em Atenas e Salónica. É ainda necessário reafirmar que em vários casos os bancos estiveram relutantes em falar com os nossos investigadores, e quando o fizeram, foram relutantes em fornecer quaisquer dados sobre os seus clientes imigrantes e os seus estudos de mercado.

Por fim, foram entrevistados representantes de cinco instituições públicas que fornecem ou supervisionam serviços financeiros<sup>8</sup>. Tanto no caso destas instituições como dos bancos, a informação recolhida através das entrevistas foi suplementada com informação publicamente disponível sobre os serviços oferecidos.

Finalmente, deve-se acrescentar que os *workshops* nacionais organizados durante este projecto não só foram ocasiões excelentes para a troca de experiências e ideias entre os diferentes parceiros, mas também uma fonte de conhecimento sobre problemas reais e as boas práticas.

## ITÁLIA

Nos últimos dez anos, os sinais de uma crescente integração económica dos imigrantes em Itália têm atraído o interesse de investigadores, organizações para o desenvolvimento, dos media e dos bancos sobre o acesso dos imigrantes aos

<sup>8</sup> O Directório Geral para as Políticas de Migração e Integração Social do Ministério da Administração Interna (<http://www.ypes.gr/>), o Procurador Helénico para os Serviços Bancários e de Investimento (<http://www.bank-omb.gr/>), o Banco da Grécia (<http://www.bankofgreece.gr/>), a Organização para a Habitação de Trabalhadores (<http://www.oek.gr/>), e a Organização para o Emprego da Mão-de-obra grega (<http://www.oaed.gr/>).

serviços financeiros e às suas implicações para o desenvolvimento económico e político do país. O que se segue enuncia algumas das questões mais importantes sobre esta questão, com base numa recensão dos estudos e/ou relatórios de projecto que focaram este tema.

Um número crescente de imigrantes têm acesso regular ao sistema bancário. Em particular, um inquérito de 2005 realizado pela ABI / CESPI calculou que 57,3 por cento dos 2,100,000 imigrantes adultos residentes em Itália na altura eram já clientes de um banco<sup>9</sup>. De acordo com a mesma fonte, em Janeiro de 2008, existiam 1,4 milhões de clientes de banco imigrantes em todo o país<sup>10</sup>. Isto significa que o número de imigrantes que eram clientes de um banco tinha passado de 1,058,000 no final de 2005 para 1,410,000 no final de 2007, um aumento recorde de 352,000, muito acima do aumento da população imigrante em Itália, no mesmo período.

As necessidades financeiras dos imigrantes estão a tornar-se cada vez mais complexas, desde as contas poupança básicas e contas correntes até pedidos de crédito, crédito à habitação e hipotecas. Em 2004, o montante total de crédito concedido a imigrantes (na forma de hipotecas e de crédito ao consumo) foi de 4,848 milhões de euros, cinco vezes superior ao de 2000. A média de crescimento anual nesse período foi de +51,6 por cento, com um recorde de +79,3 por cento em 2001. Depois de 2004, a taxa de crescimento anual estabilizou em cerca de 40 por cento<sup>11</sup>.

Um inquérito local realizado em 2003 revelou que 17 por cento dos imigrantes entrevistados (amostra agregada a nível nacional) tinha pedido um empréstimo bancário, com variações significativas entre as regiões do Sul e Centro, por um lado (2 por cento de pedidos em Nápoles e 11 por cento em Roma) e no Norte (29 por cento em Milão)<sup>12</sup>. Um inquérito semelhante realizado nas cidades de Roma e Milão registou cerca de 24 por cento de requerentes a empréstimos em ambas as cidades<sup>13</sup>. Uma percentagem crescente de imigrantes assina contratos de empréstimo imobiliário: entre 2000 e 2004, a percentagem passou de 0,4 a 1,2 por cento no mesmo período, 4,3 por cento da população imigração residente em Itália tinha obtido um empréstimo imobiliário. Ainda em 2004, o montante total concedido a imigrantes constituía 5,8 por cento do total de empréstimos concedidos pelo sistema bancário a todos os clientes, Italianos e imigrantes, durante esse ano<sup>14</sup>. Outro inquérito realizado em 2005 revelou que 11 por cento dos imigrantes entrevistados tinha obtido um empréstimo imobiliário no passado, enquanto que 18 por cento não tinha pedido um empréstimo até então mas planeava fazê-lo no futuro<sup>15</sup>.

<sup>9</sup> Apresentação das conclusões preliminares de um estudo da ABI/Cespi acerca do acesso dos imigrantes aos serviços bancários em Itália, *Cittadinanza economica dei Migranti e Microfinanza*, José Luis Rhi-Sausi, Director do CeSPI. Osservatorio su Credito al Dettaglio ASSOFIN-CRIF-POMETEIA, Junho 2005, n.º 18

<sup>10</sup> ABI - Associazione Bancaria Italiana (2008), 'ABI: banche, 1,4 milioni gli immigrati clienti', Comunicato stampa, 29 Janeiro 2008.

<sup>11</sup> Censis - E-st@t Gruppo Delta, *Immigrati e Cittadinanza Economica, Consumi e Accesso al Credito nell'Italia Multietnica*, op. cit.

<sup>12</sup> Braghero M., *Quelli che ne hanno fatta di strada*, Università di Firenze, SWG, Novembro 2003.

<sup>13</sup> Libanora R., *Immigrati e servizi bancari. Risultati di una ricerca condotta a Roma e Milano*, in Andreoloni L.(ed); *Il Social Banking in Italia. Un fenomeno da esplorare*, Fondazione Giordano dell'Amore, Giuffrè, Milão, 2003.

<sup>14</sup> Osservatorio su Credito al Dettaglio ASSOFIN-CRIF-POMETEIA, Junho 2005, n.º 18

<sup>15</sup> Censis - E-st@t Gruppo Delta, *Immigrati e Cittadinanza Economica, Consumi e Accesso al Credito nell'Italia Multietnica*, op.cit.

O objectivo deste estudo é o de obter informação sobre os serviços bancários e de crédito dirigidos à população residente e identificar as necessidades e dificuldades de acesso a esses serviços por imigrantes e refugiados, por um lado, e os constrangimentos na oferta por parte dos bancos de melhores serviços a estes grupos. Para além disso, procura-se também ganhar um conhecimento mais aprofundado das práticas mais comuns, e sublinhar as boas práticas no sector em termos de acesso equitativo aos serviços bancários e de crédito por parte de imigrantes. A informação recolhida será útil para promover uma melhor integração económica e financeira de imigrantes por parte dos vários actores institucionais.

A pesquisa foi realizada em 6 regiões (Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Puglia, Toscana, Veneto), na sequência de um escrutínio preliminar à bibliografia existente. Esta análise mostrou que em três regiões - Lombardia, Veneto e Lazio - tinha sido realizada alguma investigação quantitativa sobre o acesso dos imigrantes aos serviços bancários<sup>16</sup> enquanto em três outras regiões - Toscana Emilia Romagna e Puglia -, havia um total desconhecimento acerca do recurso dos imigrantes aos serviços bancários e de crédito. Posto isto, decidiu-se diversificar a pesquisa nestas regiões, investigando aspectos específicos em certas regiões e não noutras, em conformidade e relação com a informação disponível, as questões que mais necessitavam de ser estudadas e os recursos disponíveis.

Nas áreas onde alguma pesquisa tinha sido realizada previamente, o estudo procurou obter informação acerca de tratamento diferencial menos favorável entre imigrantes e italianos nas suas operações diárias, as características da procura de serviços bancários / produtos dirigidos especificamente a imigrantes, acesso ao crédito imobiliário e para investimento para imigrantes, com particular atenção à questão do género. Nas três regiões onde o conhecimento básico acerca da relação dos imigrantes com as instituições bancárias não existia, o estudo concentrou-se em obter informação quantitativa sobre o acesso dos imigrantes aos serviços bancários e de crédito, incluindo os aspectos delineados acima. Foram também analisadas as características e eficiência das medidas institucionais que pretendem facilitar a integração de imigrantes no sistema bancário e financeiro nas seis regiões.

Na Toscana, Emilia Romagna e Puglia, foram entrevistados um total de 674 imigrantes usando questionários estruturados, enquanto nas outras três regiões - Lombardia, Veneto and Lazio -, foram realizadas 81 entrevistas qualitativas a empresários imigrantes (51) e imigrantes que haviam pedido empréstimos imobiliários (30). Cerca de 43,5 por cento dos imigrantes entrevistados foram mulheres. No que respeita a bancos, foram realizadas 30 entrevistas qualitativas a representantes dos mais importantes bancos nacionais, regionais e locais e a informação recolhida nas entrevistas foi suplementada com uma análise da publicidade e informação acerca dos serviços oferecidos a imigrantes por parte de alguns bancos. A decisão de entrevistar alguns gestores de balcões locais estava orientada no sentido de obter informações acerca das práticas diárias no seio desses bancos, por oposição à posição oficial tal como delineada em documentos estratégicos institucionais. Para além disso, foram entrevistados outros 18 parceiros - 6 instituições públicas e 12 associações profissionais.

<sup>16</sup> E. N. Napolitano, A. Quaregna, A. Cavalleri (a cura di), *Il risparmio invisibile - Una ricerca sul rapporto immigrati e banche nella provincia di Biella* (2005); R. Lupone, I segmenti marginali nella domanda di servizi finanziari. Il caso degli immigrati nell'area municipale di Roma; Manuele Baghero, *Quelli che ne hanno fatta di strada...* Novembro 2003; R. Libanora, 'Immigrati e servizi bancari. Risultati di una ricerca condotta a Roma e Milano', in L. Andreolini (ed.), *Il Social Banking in Italia. Un fenomeno da esplorare*, Fondazione Giordano dell'Amore, Giuffrè, Milão, 2003

Foram organizados três *focus groups*: dois tiveram lugar em Florença; o primeiro explorou o tema geral do acesso dos imigrantes aos serviços bancários e de crédito, enquanto o segundo concentrou-se no crédito ao investimento e o terceiro último, realizado em Verona (no Nordeste do país) focou sobretudo o acesso dos imigrantes ao crédito imobiliário. Qualquer dos três contou com a participação de bancos, alguns imigrantes, ONGs e representantes de algumas instituições e associações profissionais.

## PORTUGAL

Se a exclusão financeira se define como "um processo no qual as pessoas encontram dificuldades em aceder a, e/ou usufruir de, serviços financeiros e produtos disponíveis no mercado que são adequados às suas necessidades e lhes permitem ter uma vida social normal na sociedade a que pertencem"<sup>17</sup>, então em Portugal os imigrantes pertencem a um grupo que está mais sujeito à exclusão financeira do que a restante população. Esta susceptibilidade resulta em primeiro lugar da posição subordinada que um segmento significativo dos imigrantes ocupa no mercado de trabalho em Portugal, onde têm trabalhos pouco especializados, com remunerações baixas, relações muito precárias com os empregadores e com um elevado risco de desemprego. Daqui resulta uma capacidade reduzida de poupar dinheiro. Contudo, muitos imigrantes enfrentam outros problemas graves, para além da sua situação económica, em particular a falta de autorização legal para residir em Portugal.

A isto deve acrescentar-se que a investigação desenvolvida neste relatório decorreu em parte durante o período de crise financeira, tendo-se registado uma contracção do crédito concedido pelos bancos à população em geral, facto que foi apontado pela quase totalidade de prestadores de serviços financeiros entrevistados. Neste contexto, os primeiros a sofrer as consequências são os clientes associados com um risco mais elevado, entre os quais se contam os imigrantes.

A metodologia utilizada para a recolha de dados para este relatório pode ser dividida em duas categorias: trabalho de gabinete e trabalho de campo. A informação existente acerca do tema específico do acesso dos imigrantes aos serviços bancários em Portugal é escassa. Ainda que no âmbito das ciências sociais a bibliografia sobre imigrantes em Portugal tenha conhecido um crescimento acentuado nos últimos seis anos, o acesso aos bancos e a outros serviços financeiros não tinha recebido muita atenção por parte dos investigadores. Posto isto, consultámos outros documentos nacionais que tratavam quer do funcionamento dos bancos, quer da situação económica dos imigrantes, bem como informação relativa a outros aspectos da exclusão financeira. Assim, a nível nacional os relatórios elaborados pelo Banco de Portugal foram cruciais para compreender o funcionamento do mercado financeiro no seu todo. Uma leitura atenta da legislação nacional existente e dos regulamentos internos do mercado financeiro de forma a compreender os constrangimentos institucionais com que se deparam os imigrantes, bem como as possibilidades e defesas que encerram. Outra fonte importante foi a documentação facultada pelas próprias instituições financeiras ou disponível nos seus *website*. As informações assim obtidas mostraram-se particularmente úteis para a tarefa de mapear a corrente oferta de serviços financeiros, ainda que muita da informação oferecida tenha sido produzida com fins promocionais ou publicitários.

<sup>17</sup> European Commission. Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*. 2008 Disponível em: [http://ec.europa.eu/employment\\_social/spsi/financial\\_exclusion\\_en.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/financial_exclusion_en.htm) (13.04.2009)

Os relatórios internacionais forma importantes para contextualizar o problema e oferecer definições e conceitos de que a nossa investigação se serviu como pontos de referência e apoio. Relatórios que tratavam contextos nacionais que não o de Portugal foram ainda uma fonte útil de pontos de comparação com a realidade portuguesa, apontaram pistas de investigação e permitiram desse modo chamar a nossa atenção para alguns aspectos que a nosso estudo deveria salientar.

O trabalho de campo, por sua vez, consistiu num conjunto de entrevistas a indivíduos pertencentes ao maior grupo de parceiros. O conjunto mais alargado de entrevistas foi realizado com imigrantes de países fora da UE residentes em Portugal. Realizou-se um total de 72 entrevistas, usando um questionário composto na sua maior parte, mas não exclusivamente, de perguntas fechadas. Este questionário foi concebido com a maior abertura possível de modo a recolher tanta informação quanto possível e a criar um contexto favorável à partilha de experiências por parte dos imigrantes entrevistados. Não se tratou de um inquérito baseado numa amostra representativa porque tal abordagem estava fora do alcance deste projecto, dados os recursos limitados disponíveis. A estratégia adoptada consistiu em recolher a maior diversidade de experiências que nos era possível, através da diversificação de locais de inquérito. Deste modo pudemos captar um leque mais alargado da situação dos imigrantes no acesso aos serviços bancários. Esta abordagem permitiu-nos, por exemplo, incluir tanto imigrantes documentados como indocumentados na nossa investigação.

No caso dos outros parceiros principais, as entrevistas foram semi-direccionadas. Procurámos obter um retrato alargado da oferta de produtos financeiros ao alcance dos imigrantes por parte das mais importantes instituições de serviços financeiros. Assim, procurámos entrevistar tantos bancos quanto possível (quase todos os bancos em Portugal operam a nível nacional), pedindo-lhe toda a informação que pudessem facultar. Numa maioria de casos, estes cooperaram, mas infelizmente houve excepções importantes, como o *Montepio Geral*, *Santander Totta*, *Banif*, *Banco do Brasil* e, acima de tudo, a *Caixa Geral de Depósitos*, o maior banco português (um banco de capitais públicos). Se os bancos de uma forma geral cooperaram com a nossa pesquisa, o mesmo não se pode dizer das organizações que oferecem crédito, sobretudo crédito ao consumo. Apesar dos nossos pedidos insistentes, nenhuma destas aceitou conceder uma entrevista para o nosso estudo.

Quanto às autoridades políticas, considerámos importante registar os pontos de vista dos principais reguladores e instituições monitorizadas no sector financeiro em Portugal, o Banco de Portugal, bem como a principal agência estatal para a integração de imigrantes, o *Alto-Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural*. No que toca às organizações que defendem os direitos dos imigrantes, entrevistámos a maior associação do sector em Portugal, *Solidariedade Imigrante*, que trabalha com imigrantes de todas as proveniências, bem como duas organizações de direitos humanos, *SOS Racismo* e *Olho Vivo*.

Por fim, foram organizados três *workshops*, onde participaram todos os parceiros relevantes. Nestes, promoveu-se o diálogo e a troca de pontos de vista de forma a ganhar um melhor conhecimento acerca do funcionamento das matérias sob investigação.

## ESPAÑHA

Nos últimos anos, a imigração tornou-se uma dos assuntos sociais que suscitam maior interesse, preocupação e debate público em Espanha. Tal deve-se ao facto que desde os meados da década de 90 do século passado, Espanha tornou-se um

importante destino para imigrantes vindo sobretudo do Norte de África, da América Central e do Sul e da Europa de Leste. A intensidade, a continuidade e a persistência destas vagas imigratórias têm aumentado de ano para ano, fazendo de Espanha um dos países da União Europeia com maior taxa de crescimento da população migrante.

O número de estrangeiros em Espanha aumentou nove vezes, passando de 500.000 pessoas em 1998 para mais de 4,5 milhões de pessoas em Janeiro de 2007. Em termos percentuais, em 1998 representava 1,5 por cento da população e passou, em 2007, a representar quase 10 por cento.

Em 1998, quase metade dos estrangeiros em Espanha era oriunda de países desenvolvidos. Nesta altura, havia sobretudo europeus que tinham escolhido viver em Espanha por causa da educação, do emprego ou após a reforma. Os africanos, vindos sobretudo de Marrocos, eram o segundo maior grupo estrangeiro presente em Espanha. Contudo, a importância numérica destes dois grupos diminuiu durante o período da maior vaga imigratória (2000-2007). Europeus e Africanos foram primeiro substituídos por imigrantes oriundos dos países Andinos e depois por estrangeiros da Europa de Leste e do resto do mundo. A chegada massiva destes grupos de estrangeiros marcou de resto os últimos dois, três anos em Espanha. Durante o período mencionado, o grupo de imigração mais estável foram os imigrantes da América Latina.

Uma parte importante da população migrante que trabalha em Espanha está concentrada na parte inferior da escala social e económica. Dois em cada cinco imigrantes têm trabalhos manuais desqualificados. Mais, um em cada quatro estrangeiros que trabalham em Espanha fazem trabalho manual para o qual precisam de algum grau de qualificação. Daqui se pode concluir que um em cada dois imigrantes trabalha nalgum tipo de trabalho manual. Na outra ponta da escala social e laboral, encontramos 14 por cento da população migrante, constituída de executivos e profissionais com altas qualificações profissionais. Esta percentagem, relativamente alta, diz respeito sobretudo aos imigrantes oriundos dos países desenvolvidos.<sup>18</sup>

O volume de remessas feito por imigrantes para os seus países de origem oferece uma perspectiva diferente entre estes e as instituições financeiras. De acordo com os dados do *Banco de Espanha*, entre 2000 e 2006 as remessas enviadas de Espanha cresceram anualmente 30 por cento, aumentando portanto a uma taxa quase cinco vezes maior do que a taxa anual de fluxo migratório. Em 2006, 6.806,8 milhões de euros foram enviados por imigrantes em Espanha para os seus países de origem, totalizando um aumento de 38 por cento em relação ao ano anterior. O valor total das remessas enviadas de Janeiro a Novembro de 2007 chegou a 7.437,00 milhões de euros, quase 22 por cento mais dos 6.100 milhões de euros enviados durante o mesmo período em 2006. Desde 2004, as remessas dos imigrantes em Espanha para outros países excedeu as remessas enviadas pelos espanhóis que vivem em países estrangeiros (sobretudo na Europa e nos Estados Unidos). Consequentemente, os relatórios do *Banco de Espanha* afirmam que os imigrantes em Espanha estão entre os maiores utilizadores de remessas no mundo, e particularmente na União Europeia.

O método usado nesta pesquisa consistiu na realização de entrevistas em três regiões diferentes de Espanha, onde a presença de imigrantes é numericamente significativa e socialmente visível: Madrid, Valência e Sevilha. Nestas três cidades,

<sup>18</sup> Encuesta Nacional de Estadística (ENI-2007), Instituto Nacional de Estadística, disponíveis em: <http://www.oberaxe.es/files/datos/4890430eee744/eninforme.pdf>

os entrevistados foram seleccionados aleatoriamente entre os imigrantes que visitam o nosso escritório para apoio e conselho legal. Um segundo grupo foi escolhido entre os imigrantes que participaram nos *workshops* nacionais organizados no âmbito do projecto, nas três cidades. No total, foram realizadas 56 entrevistas, envolvendo 32 homens e 24 mulheres. Em relação à origem geográfica dos entrevistados, cerca de 80 por cento eram da América Latina (44), nove eram da União Europeia (dos quais, 8 eram romenos), dois africanos (ambos marroquinos) e um asiático (filipino).

O maior problema encontrado na execução do estudo foi a falta de vontade das instituições financeiras em trocar informação sobre os assuntos a abordar pela investigação. Como consequência disso, não foi possível entrevistar nem um representante de uma instituição financeira espanhola, e apenas duas instituições participaram nos *workshops* nacionais ou nas discussões dos *focus groups*, um em Madrid e outro em Sevilha.

## 4. DESCRIÇÃO BREVE DA IMIGRAÇÃO EM CADA PAÍS PARCEIRO

### CHIPRE

Em 1990, o Chipre abandonou a política restritiva de imigração que seguira até então, num esforço de suprir a falta de mão-de-obra não qualificada, gerada por um modelo de desenvolvimento económico assente no turismo de massas e na prestação de serviços. A elevada taxa de crescimento levou a um crescimento da procura de mão-de-obra que ultrapassava em muito a oferta existente no país. O abrandamento do crescimento económico na década de 1990, quando comparado com as suas décadas anteriores, juntamente com o crescimento da inflação, criara as condições necessárias ao abandono das políticas laborais restritivas. Em 1990, o Chipre reviu a sua política de imigração e abriu as portas aos imigrantes, procurando assim responder à insuficiência de mão-de-obra para trabalhos pouco qualificados e de grande exigência física. Com esta viragem, os critérios para a atribuição de autorizações de residência foram alargados e foram delineados procedimentos a seguir pelos empregadores para recrutar trabalhadores no estrangeiro.

A premissa em que assentava esta nova política, que entretanto foi desmentida, era a de que a contratação de trabalhadores imigrantes seria uma solução a curto prazo, temporária, e limitada a certos sectores e a empregadores específicos. Ainda que os desenvolvimentos subsequentes, ao longo da década de 1990 tenham obrigado a uma revisão da presunção de que a estada dos imigrantes seria de curta duração e destinada a sectores e empregadores específicos, um conjunto de mecanismos institucionais concebidos tendo em vista esta previsão, compuseram no enquadramento institucional que em seguida delineamos:

- (a) Os vistos de trabalho são concedidos sob condição dos trabalhadores imigrantes estarem ligados a um empregador específico, não sendo portanto livres de mudar de emprego a menos que o empregador original o consinta;
- (b) Os vistos de trabalho são renovados anualmente e por um máximo inicial de seis e depois quatro anos, o que produz e reproduz estruturalmente um quadro de precariedade exclusão.

A natureza 'temporária' dos vistos de trabalho concedidos a cidadãos de países terceiros resultou na interpretação, por parte dos tribunais italianos, de uma lei transpondo a Directiva 2003/109/EC acerca do estatuto dos imigrantes residentes a longo prazo no sentido de excluir os imigrantes com visas a prazo definido (a grande maioria deles) do âmbito dessa mesma lei. Isto foi justificado pelo facto das autorizações temporárias se tratarem de "autorizações de residência... oficialmente limitadas... no que toca à sua duração" (artigo 3(2)(e) da Directiva).<sup>19</sup> Como consequência disto, a grande maioria de cidadãos de países terceiros no Chipre não pode beneficiar dos direitos conferidos pela Directiva acima referida, ficando assim à mercê dos empregadores em termos das suas condições de trabalho e sujeitos a deportação quando expiram os seus vistos.

Existem amplas provas de não cumprimento da legislação laboral por parte dos empregadores, registadas em relatórios do Parlamento em 1997, em relatórios realizados pelo Provedor, a instituição nacional especializada, criada no âmbito do Artigo 13 da Directiva sobre Tratamento Igual, bem como pelos relatórios da ECRI, da Amnistia Internacional, do Departamento de Estado para os Direitos Humanos dos Estados Unidos da América, etc.

O enquadramento institucional não prevê nem encoraja a participação cívica dos imigrantes no sentido de desenvolverem um sentimento de pertença à sociedade cipriota. Só muito recentemente é que surgiram debates acerca dos direitos dos trabalhadores imigrantes, mas até hoje os termos do debate estão centrados na legalização mais do que na tolerância ou integração. No Chipre, os imigrantes e requerentes de asilo deparam-se com uma atmosfera bastante hostil, para o qual contribuem a hostilidade dos média e forças policiais pouco sensíveis aos seus problemas. Em suma, o regime de imigração assenta num modelo de 'controlo'.

## GRÉCIA

A Grécia é conhecida como um país tradicional de emigração. Na verdade, entre 1890 e 1974, quase dois milhões de gregos emigraram para a América do Norte (especialmente os Estados Unidos) e para o noroeste europeu. Contudo, em 1974, o equilíbrio migratório tornou-se positivo para a Grécia. Esta mudança deveu-se principalmente ao retorno de um grande número de imigrantes gregos mas também às primeiras vagas de imigração estrangeira que chegaram ao país. De facto, a grande explosão migratória ocorreu no início dos anos 90, logo depois da queda dos regimes socialistas da Europa de Leste.

Hoje em dia, os imigrantes constituem uma parte significativa da população, provavelmente totalizando mais de um milhão de pessoas. De acordo com os Censos de 2001, do Serviço Nacional de Estatística da Grécia, que continua a ser a fonte mais fidedigna, os imigrantes representam cerca de 7,3 por cento (797,091 pessoas) da população total. Mais de metade dos imigrantes vem da Albânia (57,5 por cento), enquanto o resto vem de diversos países, e especialmente da Europa de Leste. As mulheres representam 45 por cento do total da população imigrante, embora entre algumas nacionalidades (especialmente em países formados após a queda da União Soviética e as Filipinas) elas sejam a maioria.

Assim, além dos albaneses, que representam de longe a maior comunidade imigrante na Grécia, há uma grande diversidade de nacionalidades na Grécia. Para

<sup>19</sup> Cresencia Cabotaje Motilla v. República do Chipre através do Ministro da Administração Interna e Departamento de Imigração, Caso do Supremo Tribunal N.º. 673/2006 (21.01.2008).

além dos cidadãos dos novos e antigos países membros da União Europeia, da América do Norte e da Austrália, de acordo com os Censo de 2001 as maiores dez comunidades são: Albaneses (55,6 por cento da população estrangeira), georgianos (2,9 por cento), russos (2,3 por cento), ucranianos (1,8 por cento), paquistaneses (1,4 por cento), turcos (1 por cento), egípcios (1 por cento), arménios (1 por cento), indianos (0,9 por cento), iraquianos (0,9 por cento) e filipinos (0,9 por cento).

Quase todos os imigrantes se inserem na categoria de imigração económica e, por isso, concentram-se em grupos etários que correspondem às idades produtivas. Os principais sectores de actividade que atraem trabalhadores imigrantes são a construção civil (24,5 por cento), o sector de serviços (20,6 por cento) - no caso das mulheres imigrantes, esta última percentagem eleva-se para 62,7 por cento - comércio e turismo (15,7 por cento), agricultura (17,5 por cento) e o sector manufactureiro (12,5 por cento).

Em relação ao estado ocupacional, de acordo com um estudo realizado pelo Observatório Nacional do Emprego (PAEP), a grande maioria dos imigrantes são assalariados, enquanto apenas uma pequena percentagem afirma que é trabalhador por conta própria. Especificamente, 92,5 por cento dos imigrantes são assalariados, e 5,8 por cento são trabalhadores independentes, com ou sem empregados (Cavounidis, 2004). Emprego pago é pois a regra, enquanto o fenómeno do "imigrante empreendedor", que é bastante comum em muitos países europeus, parece ser algo limitado no caso da Grécia.

Em relação à situação habitacional, parece que existe uma tendência crescente entre os imigrantes para adquirir casa própria. De acordo com o Inquérito aos Orçamentos Familiares de 2005, do Serviço Nacional de Estatística da Grécia, 11,8 por cento da população estrangeira neste país são proprietárias da sua própria casa, sem quais obrigações financeiras (empréstimos, hipotecas, etc.), 5,8 por cento é proprietária da sua própria casa, com obrigações financeiras, a 4,4 por cento foi-lhes concedida uma casa, e 78,1 por cento arrendam casa. Para mais, executivos bancários estimam, ainda que não haja dados oficiais, que há um número crescente de imigrantes que pediram um crédito à habitação (Charalambakis 2006), acontecimento que é destacado por alguns como uma verdadeira "salvação do mercado imobiliário" (Kanellis 2008).

## ITÁLIA

De acordo com o Instituto Nacional de Estatística italiano - ISTAT - em Janeiro de 2008 existiam 3,460,000 imigrantes no registo municipal de residentes, o que equivale a 5,8 por cento do total da população residente no país. Quando comparado com anos anteriores, a população estrangeira aumentara em perto de meio milhão (2,938,922 no dia 1 de Janeiro de 2007).

Este aumento explica-se em parte pelos nascimentos ocorridos durante esse período, bem como pela quota anual de imigrante a quem é permitida a entrada no país, que tornou possível a regularização da situação de muitos deles<sup>20</sup>. No seu relatório anual sobre imigração, a *Caritasimigrantes* calculava a presença de cerca de quatro milhões de estrangeiros na mesma altura, o que equivaleria a 6,7 por cento do total da população residente no país. Esta estimativa inclui imigrantes em

<sup>20</sup> Neste contexto, basta notar que o decreto de entrada programa de 2002 levou à regularização de cerca de 700.000 pessoas e que o decreto de 2006 legalizou cerca de 500.000. Ismu (2008), *Tredicesimo rapporto sulle migrazioni 2007* Milão, Franco Angeli, 2008.

situação irregular que não estão nem poderiam estar inscritos no registo municipal de residentes.

Os dados mais significativos surgidos nos últimos anos no que toca à imigração dizem respeito ao número de imigrantes provenientes da Europa de Leste, em particular da Roménia que, em poucos anos e previamente à entrada do país na União Europeia, se tornaram no mais numeroso grupo nacional de imigrantes em Itália - cerca de 15 por cento do total da população migrante, ultrapassando desse modo os grupos nacionais tradicionalmente mais numerosos, tais como os Marroquinos (10,5 por cento) e os Albaneses (10,3 por cento).

Os números apontados acima mostram que a imigração desde há muito se tornou num factor estrutural da população residente, não só pela dimensão da população migrante mas igualmente pelos diferentes padrões de integração e inclusão que emergiram no país. Outro indício relevante desta evolução é o número de alunos estrangeiros em escolas italianas, que ultrapassa o milhão, bem como o aumento excepcional de casamentos em que um dos cônjuges não é italiano - em 2005, 12,5 por cento dos casamentos inseriam-se nesta categoria, por comparação com 4,8 por cento em 1995.

Outras marcas do carácter estrutural da imigração em Itália são, no plano económico, o número de empresas que pertencem a, ou são geridas por empresários de origem estrangeira, a par do número de imigrantes que usufrui de serviços bancários, quer a abertura de uma conta bancária quer um pedido de empréstimo imobiliário. A 30 de Junho de 2007, o número de cidadão estrangeiros proprietários de uma empresa era de 141,393, o que constitui um aumento de 8 por cento em relação ao ano anterior. Simultaneamente, os imigrantes constituem uma parte muito significativa da mão-de-obra, em particular enquanto trabalhadores na construção civil, na agricultura e no sector de assistência familiar. É importante ter em conta todos estes aspectos da imigração ao abordar a questão da inclusão financeira dos imigrantes, assim como na análise das dificuldades que a sociedade italiana tem demonstrado em tornar o acesso a direitos e oportunidades iguais uma realidade para todos, incluindo aqueles que chegaram ao país recentemente, oriundos de outros países.

A distribuição de imigrantes no país diverge muito de região para região, verificando-se uma proporção elevada nas regiões do centro e norte, e uma muito menos proporção no sul e nas ilhas. Contudo, o número de imigrantes tem crescido significativamente em todas as regiões e há indícios claros de uma crescente integração económica e social na maior parte das regiões em análise. Sem querer comparar os diferentes níveis de integração de região para região, é interessante notar que as regiões da Lombardia e do Veneto têm as maiores percentagens de imigrantes proprietários das habitações onde residem (em cada uma das duas regiões vive 17 por cento do total nacional de imigrantes proprietários das suas residências)<sup>21</sup>. Outro aspecto que pode ser tomado como indicador do grau crescente de integração é o número de alunos de nacionalidade não italiana em escolas do primeiro, segundo e terceiro ciclos: com 11,8 por cento dos alunos não italianos, a região da Emilia Romagna têm a maior incidência de alunos não italianos no total da população estudantil. Outro aspecto relevante é o nível de remessas para os países de muitos imigrantes. O crescimento das remessas utilizadas pelos imigrantes no período entre 1995 e 2007 sugere ainda que muitos imigrantes têm progredido favoravelmente na sua integração económica e social<sup>22</sup>.

<sup>21</sup> Caritas/Migrantes, *Immigrazione - Dossier statistico 2008*

<sup>22</sup> Caritas/Migrantes, *Immigrazione - Dossier statistico 2008*

## PORTUGAL

Em 2009, Portugal consolidou o seu lugar de país de acolhimento na estrutura internacional de fluxos migratórios. Tendo como pano de fundo uma imagem de país de emigração, que correspondeu à realidade ao longo de muito do século 20, a partir de meados da década de 1980 Portugal tornou-se igualmente um país de destino para trabalhadores imigrantes, uma transformação que partilha com muitos outros países do sul da Europa. Esta mudança radica na entrada de Portugal na Comunidade Económica Europeia em 1986, bem como numa política de forte investimento nas obras públicas, muitas vezes de larga escala, que teve início no mesmo período e que beneficiou dos fundos estruturais europeus. Desde então para cá, Portugal não deixou de ser um país de emigração, e estima-se que cerca de 4,500,000 portugueses e os seus descendentes residem hoje no estrangeiro. Ainda assim, a imigração para Portugal excede a emigração.

A primeira fase da história recente da imigração para Portugal é dominada pela imigração pós-colonial, com muita da nova população oriunda das ex-colónias portuguesas em África, especialmente de Cabo Verde, mas também da Guiné-Bissau e, ainda que em menor escala, de Angola e Moçambique. Estes imigrantes vieram para Portugal atraídos pelas possibilidades de trabalho que emergiam no país, assim como pelas afinidades históricas e linguísticas, um legado do passado colonial.

Como consequência do Tratado de Schengen, e a subsequente livre circulação de pessoas dentro das fronteiras dos estados membros que o assinaram, a composição da mão-de-obra imigrante em Portugal sofreu algumas alterações a partir da década de 1990. Um elevado número de cidadãos dos países da Europa de Leste começaram a entrar em Portugal, destacando-se entre estes os indivíduos oriundos da Ucrânia, Moldávia e Roménia. Face às condições sociais e económicas mais difíceis nos países de origem, a maior parte destes imigrantes entraram na área Schengen através da Alemanha ou Áustria e a partir daí deslocaram-se para outros países europeus. Em Portugal, a maior parte deles encontrou emprego no sector da construção civil, tendo a população feminina (em menor número) encontrado trabalho no sector doméstico ou assistencial.

O final da década de 1990 e início da década de 2000 foram igualmente marcados pela entrada de um contingente numerosos de brasileiros, a maior parte dos quais trabalham no sector terciário, em especial no comércio. Actualmente os brasileiros constituem o maior grupo nacional a residir no país (7,334 em 2006). É importante sublinhar que muitos dos imigrantes das ex-colónias portuguesas que migraram para Portugal a partir da década de 1980 adquiriram a cidadania portuguesa no âmbito das leis de naturalização.

No que diz respeito à incidência de estrangeiros no total da população residente em Portugal, em 2006 o número de estrangeiros nacionais de países fora da União Europeia a residir em Portugal com autorização de residência era de 352,958, num total da população residente de 10,569,592, o que equivale a cerca de 3.3 por cento dos residentes em Portugal (note-se que o número de estrangeiros nacionais de países fora da União Europeia em 2006 era menor do que em 2005, quando era de 391,974).

A mudança na paisagem demográfica e cultural resultante da entrada de um número significativo de estrangeiros nas últimas duas décadas e meia também deu lugar a respostas legislativas e estratégicas por parte dos sucessivos governos, que procuraram controlar os influxos de imigrantes e lidar com a realidade de uma nova composição da mão-de-obra em Portugal. Desde meados da década

de 1980 para cá, cada novo governo introduziu uma nova lei de imigração, a mais recente das quais foi aprovada a 4 de Julho de 2007, a Lei nº 23/2007.

Contudo, pode-se concluir que os esforços para controlar a imigração não têm sido bem sucedidos. Ainda que não exista estatísticas que nos permitam calcular o número de imigrantes indocumentados, relatórios de investigação e informação facultada pelas ONGs indicam que um número significativo de imigrantes não autorizados reside e trabalha em Portugal. Esta nova realidade está também na origem da adopção de novas medidas de integração, cuja face institucional mais visível é o *Alto-Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural*, a par de um Plano Nacional de Integração de Imigrantes que foi implementado em 2007.

## ESPAÑA

Os dados estatísticos mais recentes sobre a situação da imigração em Espanha mostram que o aumento mais considerável da população estrangeira no país aconteceu na última década, quando se registou um aumento médio anual de 87,9 por cento, com a população estrangeira residente a passar de 637,085 em 1998 para 5,268,762 em 2008. Tomando em conta que a 1 de Janeiro de 2008, a população total do país somava 46,157,822 pessoas, os estrangeiros residentes em Espanha totalizavam 11,4 por cento do total da população.<sup>23</sup>

O último Inquérito Nacional sobre Imigração (ENI-2007) revela a existência de dois tipos de vagas emigratórias. Por um lado, há pessoas que vêm dos Andes, de África, da Europa de Leste e da Ásia que têm todas as características para serem considerados imigrantes económicos. São pessoas jovens que chegaram há pouco tempo; fazem trabalhos não qualificados e integram redes sociais muito sólidas. Por outro lado, há imigrantes que vêm de países desenvolvidos que têm características muito diferentes: com altos níveis de educação, há uma grande percentagem de reformados, e aqueles que estão no mercado de trabalho têm empregos em sectores altamente qualificados.<sup>24</sup>

O afluxo de imigrantes da América Latina e de África continua a ser predominante, mesmo em relação a aquele que vem do resto da Europa, Ásia e Oceânia e que registou um maior aumento relativo médio nos últimos cinco anos. Relativamente ao género, encontramos uma imigração com um perfil masculino, no caso dos africanos e de todos aqueles que vêm de países europeus menos desenvolvidos, bem como da Ásia e da Oceânia, enquanto existe um equilíbrio de género no caso dos imigrantes oriundos de países desenvolvidos. Em relação aos imigrantes vindos da América Latina, a imigração é predominantemente feminina.

Em relação ao sector de actividade económica nos países de origem, quase em cada dois imigrantes com experiência de trabalho vem do sector de serviços, enquanto, aproximadamente, um em cada cinco vem do sector industrial, mantendo-se a mesma proporção para o sector empresarial. A indústria da construção civil e a agricultura são os sectores com menores níveis de actividade dos imigrantes nos países de origem.

De acordo com dados do Instituto Nacional de Estatística (ENI) em relação às características actuais do emprego, uma importante parte da população migrante

<sup>23</sup> Datos del Padrón Municipal (01.01.2008), Instituto Nacional de Estadística, disponíveis em: <http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&file=pcaxis&path=t20/e245/p04/a2008>

<sup>24</sup> Encuesta Nacional de Estadística (ENI-2007), Instituto Nacional de Estadística, disponíveis em: <http://www.oberaxe.es/files/datos/4890430eee744/eninforme.pdf> (16.03.2009)

empregada está concentrada nos níveis mais baixos da força de trabalho. Dois em cada cinco imigrantes faz trabalhos manuais de baixa qualificação, e um em cada quatro tem que um emprego que envolve alguma forma de trabalho manual. Os dados indicam também que há um vasto contingente de trabalhadores imigrantes que fazem trabalhos que estão muito abaixo das suas actuais qualificações.

Em média, durante o seu percurso laboral, os trabalhadores imigrantes em Espanha passam por 2,9 contratos de emprego, desde o momento de chegada. Os africanos compõem o grupo com a mais elevada média de contratos de trabalho prévios à sua chegada (3,5) e também com a taxa de desemprego mais alta.

Finalmente, deve-se dizer que, em média, quase metade dos imigrantes assalariados têm um contrato de trabalho temporário. Este alto nível de precariedade entre a população imigrante afecta todos os recém-chegados, independentemente da sua nacionalidade.

## 5. SERVIÇOS BANCÁRIOS BÁSICOS E INSTRUMENTOS DE CRÉDITO UTILIZADOS PELOS IMIGRANTES

### CHIPRE

Para abrir uma conta em qualquer banco, os imigrantes têm que mostrar a sua autorização de residência, um visto de trabalho e cópias do seu contrato e o passaporte. No caso dos estudantes estrangeiros, um certificado passado pela instituição educativa onde eles estudam tem que ser fornecido ao banco. Os imigrantes (incluindo os estudantes) podem abrir contas poupança e transferir dinheiro a partir da sua conta. Contudo, os bancos vigiam os montantes depositados e transferidos e se estes excederem o que o banco acha razoável de acordo com os rendimentos do titular da conta, então os bancos investigam de forma a assegurar que essas operações estão de acordo com a legislação sobre lavagem de dinheiro.

Esta é uma prática algo absurda, uma vez que as transacções de, por exemplo, dois mil euros podem facilmente ultrapassar o rendimento oficial do imigrante, que pode ser à volta dos 300 euros mensais, mas dificilmente constituem uma quantia suspeita de estar envolvida em esquemas de lavagem de dinheiro. O facto de os bancos, como prática comum, consideram suspeita qualquer quantia superior ao rendimento dos imigrantes pode ser o resultado de um preconceito ou até estar em conformidade com as normas das autoridades de imigração. Não há informação sobre isto que tenha surgido de entrevistas, e a afirmação constitui uma mera especulação. No entanto, um empregado do Banco Central entrevistado no quadro desta investigação afirmou que os bancos têm a obrigação de investigar transacções envolvendo "grandes quantias" - embora esta importante directiva do Banco Central para os bancos comerciais não especifique o que "grande" quer dizer e, pelo contrário, deixa os bancos decidir quando é que investigam transacções "suspeitas". Na ausência de normas emanadas nas autoridades de imigração, presume-se que é a interpretação dos próprios bancos que estabelece que quantias na casa dos 2 mil euros sejam suspeitas de estarem associadas a lavagem de dinheiro.

A pedido dos imigrantes, pode ser emitido um cartão de débito que pode ser usado nas caixas multibanco do próprio banco para levantar quantias nunca superiores ao saldo da conta. Este cartão não pode ser utilizado em lojas ou em

qualquer outro lugar. Em alguns casos, podem ser fornecidos aos imigrantes cartões de débito para uso nas lojas sem segurança, mas o seu uso está limitado ao saldo que eles tenham na sua conta. Não lhes é permitido ter a conta a descoberto ou aceder a quaisquer outras formas de crédito.

Os bancos cipriotas não oferecem um serviço especializado para imigrantes económicos. Em vez disso, oferecem aos imigrantes alguns serviços comuns aos nacionais cipriotas, mas sob certas condições que não se aplicam a estes.

Existem dois grandes bancos no Chipre que têm a maior parte do mercado e desfrutam de uma posição quase monopolística: o *Banco do Chipre* e o *Banco Popular do Chipre*. Este último estabeleceu regras em relação à concessão de empréstimos a estrangeiros, que serão sumarizadas nos parágrafos seguintes. O *Banco do Chipre* oferece pacotes semelhantes, mas não forneceu a informação detalhada. Numa entrevista com os investigadores, um funcionário do banco afirmou que não se fazia nenhuma distinção entre os cidadãos comunitários e os extra-comunitários e que os empréstimos à habitação podem ser concedidos mediante a apresentação de uma hipoteca e de uma carta de referência do seu banco no seu país de origem; o mutuário tem de possuir 40 por cento do valor total e provar que tem rendimentos suficientes para pagar a prestação da casa. Para créditos pessoais, são exigidas garantias pessoais de pessoas que trabalham com o imigrante que está a requerer o crédito, de preferência cipriotas, como por exemplo o empregador. O funcionário do banco esclareceu ainda que a preferência por um fiador cipriota não era uma exigência do Banco Central, mas uma norma do próprio banco.

O outro grande banco, o *Banco Popular do Chipre*, também não distingue entre cidadãos comunitários e não-comunitários nos serviços oferecidos, sendo que a distinção principal se faz entre os residentes permanentes e os não-permanentes. A expressão "residentes permanentes" refere-se a estrangeiros que residem ou trabalham no Chipre ou que vão ficar ou trabalhar neste país pelo menos um ano. Os estudantes estrangeiros não cabem dentro desta categoria, apesar de estudarem e trabalharem no Chipre por mais de um ano. Regra geral, os créditos (empréstimos à habitação, créditos pessoais, contas correntes, cartões) são oferecidos a residentes permanentes e a residentes não-permanentes nas mesmas condições do que aos cipriotas, contanto que, ao mesmo tempo, um crédito à habitação seja acompanhado de certas garantias (primeira hipoteca, assinatura do contrato de venda em combinação com a dispensa de uma garantia, dinheiro, garantia bancária)

Em relação aos cartões de crédito e de débito, aos estrangeiros que são residentes permanentes são-lhes fornecidos cartões de débito bem como com os cartões de crédito com um limite até 3 mil liras cipriotas (5126 euros), sem segurança. Quando há um empréstimo hipotecário, a esta categoria de imigrantes pode ser emitida cartões de crédito na mesma condição do que aos cipriotas. No caso de estrangeiros que não são residentes permanentes, quando há um empréstimo hipotecário, os cartões de débito são emitidos sem segurança e os cartões de créditos são emitidos apenas com uma garantia pecuniária; quando há um empréstimo hipotecário, aplicam-se as mesmas condições que aos cipriotas. Todos os estrangeiros a quem são emitidos cartões de crédito estão obrigados a obrigados a dar uma ordem permanente de transferência nas suas contas para o pagamento automático das prestações do seu cartão de crédito; para os cipriotas, esta ordem permanente é facultativa. A distinção feita entre os clientes do banco com ou sem um empréstimo hipotecário não diz respeito ao próprio empréstimo hipotecário mas antes à segurança oferecida pelo empréstimo, que também é cobrada pelo cartão crédito para tal emitido.

Em relação a outros tipos de crédito, aplicam-se condições semelhantes. Por outras palavras, aos estrangeiros que são permanentes residentes podem ser oferecidos créditos nas mesmas condições do que aos cipriotas quando há um empréstimo hipotecário, e com um empréstimo à habitação quando não há empréstimo hipotecário. Pelo contrário, aos estrangeiros que não são residentes permanentes pode ser concedido crédito nas mesmas condições que aos cipriotas quando há um empréstimo hipotecário, mas na ausência de tal empréstimo, nenhum empréstimo pode ser concedido. A grande maioria dos imigrantes económicos recai nesta categoria. Os empréstimos para estabelecimentos profissionais são concedidos apenas aos estrangeiros que não são residentes permanentes. Os empréstimos pessoais a pessoas individuais e a pequenas empresas são concedidos a estrangeiros que são residentes permanentes através do descoberto numa conta corrente, e/ou no cartão de crédito, e/ou um empréstimo pessoal até 4 anos - ou a combinação dos três para uma quantia máxima de 5 125 euros, sem garantia. No caso de residentes não permanentes, estes tipos de empréstimo são concedidos apenas se há um empréstimo à habitação. Deve ser realçado que ninguém tem acesso a quaisquer tipos de crédito por uma questão de direito; pertence ao bancário decidir se as condições do requerente ao crédito justificam ou não a concessão daquele tipo de crédito. O critério mais importante na análise dos pedidos de crédito é a possibilidade de pagar a dívida e cada caso é avaliado separadamente. Os empréstimos pessoais e os descobertos ou os empréstimos hipotecários em moeda estrangeira são concedidos aos residentes permanentes. Para residentes não permanentes, estes tipos de crédito estão disponíveis quando se faz simultaneamente um empréstimo à habitação.

Os residentes permanentes e os não-permanentes podem depositar dinheiro em contas correntes, em depósitos fixos e em contas poupança. Os empréstimos à habitação em moeda estrangeira são concedidos a todos os tipos de residentes de forma igual, para quantias ilimitadas e com duração até 15 anos, com juros de + 2,5 por cento e um período de carência até dois anos no capital e nos juros a pagar desde a data do empréstimo, seguido de um outro período de carência de três anos se os juros estiverem a ser pagos. A garantia deve ser uma hipoteca de 125 por cento do valor da propriedade, mais uma garantia pessoal e uma assinatura de um seguro de vida e, quando apropriado, de um seguro contra incêndios. É exigido ao cliente que pague à cabeça uma percentagem do preço da propriedade do seguinte modo:

1. A compra de casa própria: 20 por cento em Euros ou 25 por cento em francos suíços ou 30 por cento em outras moeda.
2. Compra de terra, casa de férias para pequeno investimento: 30 por cento em euros ou 30 por cento em francos suíços ou 35 por cento em outras moedas.
3. Compra ou construção de instalações profissionais: 30 por cento em euros ou 30 por cento em francos suíços ou 35 por cento em outras moedas.

Os empréstimos pessoais até 10 mil liras cipriotas (€17088) são concedidos de igual forma a residentes permanentes e não-permanentes, com as mesmas condições do que aos cipriotas, desde que haja um empréstimo à habitação, garantido através de uma hipoteca. Na ausência de um empréstimo, este empréstimo pessoal não é atribuído a residentes não permanentes. Pode, no entanto, ser concedido a residentes permanentes segundo nas seguintes condições: o requerente e o fiador têm que ter uma pontuação alta no *scoring* do banco; o requerente tem que depositar o seu salário no banco; tem de existir uma ordem de transferência permanente para o pagamento do empréstimo e do prémio do

seguro de vida e do seguro contra incêndios (quando aplicável); tem de se fazer uma hipoteca ou uma garantia pecuniária ou uma garantia bancária para acautelar o empréstimo.

Há vários pacotes de empréstimos semelhantes disponíveis para os estrangeiros, todos atribuídos de acordo com a mesma lógica de segurança segundo a qual as pessoas com um visto temporário ou as pessoas que não tenham já contraído uma hipoteca ao banco estão excluídas.

A entrevista com o funcionário do Banco Popular revelou que a prática é a de atribuir empréstimos a estrangeiros baseado no seu rendimento, o que determina a natureza e o limite do serviço providenciado. A prova de rendimento deve ser verificada pelo empregador e o salário deve ser depositado ou transferido automaticamente para a sua conta para que o banco possa vigiar a quantia e a frequência do pagamento. Outro aspecto importante a ter em consideração é a extensão da relação prévia com o banco, ou seja, há quanto tempo é que o requerente é cliente do banco e quão assíduo tem sido o cumprimento de outras obrigações. Se estes aspectos são satisfatórios o banco pode atribuir um empréstimo pessoal até 5 mil euros apenas com o rendimento fixo como garantia. Esta quantia pode contudo duplicar para 10 mil euros se o cliente tem uma relação com aquele banco há algum tempo e o banco está satisfeito com a sua conduta. Para quantias que excedam os 10 mil euros, os requerentes têm que apresentar um fiador cipriota.

Existem duas companhias de serviços de pagamentos internacionais que operam no Chipre: a *Money Gram International* e a *Western Union*. Estas duas companhias têm várias lojas por todo o país, através das quais as pessoas podem enviar dinheiro para qualquer parte do mundo sem ser necessário que quer aquele que envia quer aquele que recebe tenham uma conta no banco. As lojas podem ser independentes, podem ser geridas directamente pela companhia de serviços de pagamento internacional ou podem ainda estar localizadas dentro das instalações bancárias e ser geridas pelos próprios funcionários dos bancos. Em qualquer dos casos, a pessoa que envia o dinheiro tem que estar a residir no Chipre legalmente e a quantia enviada não pode exceder os 3 mil euros num só mês, como medida contra a lavagem de dinheiro. Cidadãos comunitários podem enviar dinheiro com a apresentação de um documento oficial de identificação (passaporte, carta de condução, etc.) mas estrangeiros não-comunitários têm de apresentar a sua autorização de residência ou visa, o contrato de emprego e um comprovativo em como levantaram a mesma quantia de dinheiro do banco naquele dia. No entanto, as entrevistas com os imigrantes revelaram que apenas a autorização de residência ou visa e a prova de identificação são requeridas no momento do envio de dinheiro.

## GRÉCIA

Relatos nos meios de comunicação têm frequentemente sublinhado a importância dos imigrantes enquanto grupo-alvo promissor para os bancos e instituições de crédito. Títulos como "*Imigrantes: um grupo-alvo dinâmico para os bancos*" (Tsitsas 2008), "*Imigrantes constituem um mercado virgem para os bancos*" (Markou 2007), "*Imigrantes económicos, os melhores clientes bancários*" (Kathimerini 2005), "*Bancos viram as suas atenções para os imigrantes económicos*" (Lidorikis 2003) etc., servem de indicador da importância crescente dos imigrantes para os bancos. Com poupanças acima dos 3-4 € mil milhões e com depósitos médios duas vezes superiores aos dos cidadãos gregos, os imigrantes afiguram-se como uma clientela 'auspiciosa', com aproximadamente 250.000 contas bancárias<sup>25</sup>.

<sup>25</sup> Stergiou, Leonidas (2005), "Os imigrantes trazem lucro para os bancos", Kathimerini.

Estima-se que 64,8 por cento dos imigrantes que residem na Grécia têm contas bancárias e que, de entre estes, 90-5 por cento são clientes de bancos gregos<sup>26</sup>. De acordo com as declarações um representante do Banco Nacional Grego, em entrevista, 90 por cento dos albaneses que residem na Grécia são clientes de bancos gregos, um facto que levou este banco a incluir o albanês nas suas caixas multibanco, uma prática mais tarde emulada por outros bancos (e.g. Piraeus Bank).

Os principais produtos financeiros usados pelos imigrantes são contas depósito à ordem e remessas. Contudo, as hipotecas e empréstimos ao consumo (i.e., empréstimos para compra de veículo) têm vindo a atrair um número crescente dos imigrantes que já vivem há algum tempo no país.

É comum os bancos imporem condições e requisitos no acesso aos serviços bancários, mas estes diferem consoante os produtos e serviços. Mais concretamente, para uma simples conta depósito é necessário um passaporte válido, documentos comprovativos de morada e um número de identificação fiscal, tal como previsto pelos regulamentos do Banco da Grécia (Banco Central) para qualquer habitante do país. A posição oficial dos bancos entrevistados, sem excepção, é a de que as suas organizações não aplicam uma política diferenciada em relação aos imigrantes, nem conforme a nacionalidade dos potenciais clientes. Os empregados bancários, no entanto, mencionaram o facto de por vezes ser exigida uma autorização de residência válida, mesmo para transacções ao balcão por parte de pessoas que já têm conta bancária na instituição, tendo ainda referido que certas nacionalidades são consideradas 'de mais alto risco' e menos 'fiáveis' que outras.

No caso de outros produtos, como cartões de crédito, empréstimos e seguros bancários, os requisitos são mais estritos. Para além dos documentos acima referidos, é exigida uma autorização de residência válida e uma declaração de rendimentos referente aos últimos três anos.

Alguns bancos, no contexto de um esforço para atrair imigrantes, oferecem produtos e serviços bancários especificamente 'adequados às suas necessidades'. Os dois bancos estrangeiros (albanês e russo) dirigem os seus esforços sobretudo para as necessidades dos imigrantes dos seus respectivos países de origem. Estes produtos *ad hoc* combinam na sua maioria uma conta depósito com a possibilidade de enviar remessas a baixo custo ou sem qualquer custo. É digno de nota que uma grande fatia deste mercado pertence a bancos que também operam em países do Sudoeste da Europa<sup>27</sup>. Na sequência da nossa investigação descobrimos pelo menos três bancos importantes (*Banco Nacional da Grécia*, *Banco Piraeus* e *Millennium*) que oferecem este tipo de produtos. Importa ainda acrescentar que também os Correios Helénicos oferecem novos serviços de remessas, em colaboração com a *Western Union*, bem como 'pagamentos porta-a-porta', em colaboração com os serviços postais de diversos países, nomeadamente no leste da Europa.

Alguns bancos oferecem empréstimos especiais para imigrantes, ou ofereciam-nos até à recente crise financeira, que tornou a maior parte das instituições financeiras mais cautelosas e mais relutantes em conceder novos empréstimos e hipotecas. Ainda assim, uma análise e comparação detalhadas entre os empréstimos dirigidos especificamente aos imigrantes e aqueles dirigidos à restante população revela que não existem entre eles diferenças substanciais. A única diferença parece residir nas quantias concedidas. No caso dos empréstimos aos

<sup>26</sup> Kanellis, Vassilis (2008), "Os imigrantes salvam o Mercado imobiliário", Imerisia.

<sup>27</sup> Markou, A. (2007), "Os imigrantes constituem uma mercado virgem para os bancos: nos serviços bancários o rendimento dos juros e comissões excederá anualmente os 150 € milhões", To Vima.

imigrantes são concedidas quantias menores e existe uma flexibilidade menor na duração dos pagamentos

As instituições públicas também oferecem serviços financeiros, em sentido lato, ao público. A principal instituição pública que já incorporou imigrantes entre os seus beneficiários é a Organização de Habitação para os Trabalhadores (OEK), a principal instituição de habitação social na Grécia, dado que 96 por cento da construção estatal acontece no seio dos seus programas. A OEK oferece a todos os trabalhadores que pagam contribuições à organização, ou seja, todos os trabalhadores cobertos por qualquer uma das instituições de segurança social (e.g., o Instituto de Segurança Social, que cobre todos os empregados no sector privado) um leque alargado de serviços, nomeadamente hipotecas com taxas de juro baixas, em colaboração com instituições bancárias, ajudas para a renda, e oferta de casas através de sorteio.

Ainda que não existam dados quanto ao número de imigrantes, o que acontece também no caso de outros grupos sociais como famílias numerosas, deficientes e imigrantes 'repatriados'<sup>28</sup>, e que não existam também dados com base na nacionalidade, os representantes da organização calculam que aproximadamente 25 por cento dos seus beneficiários sejam estrangeiros.

Ao longo da nossa investigação, abordámos igualmente o Directório Geral para Políticas de Imigração e Integração Social no Ministério da Administração Interna, que concebera um 'Plano de Acção Integrado para a Integração de Nacionais de Países Terceiros', denominado HESTIA. Pelo menos dois dos seis vectores deste plano, Emprego e Habitação, são relevantes para o nosso tópico. Contudo, segundo declarações dos funcionários do Directório, a implementação dos projectos do Plano ainda não começou, pelo que não existem resultados ou dados concretos a relatar.

Outra instituição pública que lida indirectamente com a integração económica e, mais especificamente com o campo que diz respeito ao apoio à formação de empresas, é a Organização da Força de Trabalho Grega (OAED). A OAED é a instituição pública responsável pela (re)inserção no Mercado de trabalho, através de programas específicos de procura de emprego e de lançamento de pequenas empresas. Esta organização não contempla serviços especificamente dirigidos a imigrantes nos seus estatutos gerais. Contudo, existe um *Serviço para Grupos Sociais Especiais*, onde se incluem todos os grupos sociais mais vulneráveis, e que é responsável, entre outros serviços, pela implementação de diversos programas de apoio ao emprego<sup>29</sup>. É importante notar que de Janeiro a Outubro de 2007, 8,525 trabalhadores estrangeiros beneficiaram dos programas da OAED, um número que constitui 7.28 por cento do total de beneficiários; esta percentagem diz respeito a todos os programas e não apenas a apoios financeiros a pequenas empresas.

Por último, importa referir uma autoridade independente que não oferece serviços financeiros mas lida com disputas resultantes da provisão de serviços bancários e de investimento, procurando resolvê-los amigavelmente, o Provedor Helénico dos Serviços Bancários e de Investimento. Ainda que não mantenha dados estatísticos discriminados por nacionalidade, o Provedor referiu que, tendo como base os apelidos (o que não é uma forma segura de determinar a nacionalidade, dado que muitos apelidos albaneses são semelhantes aos gregos),

<sup>28</sup> Imigrantes de origem étnica grega oriundos da Ex-União Soviética.

<sup>29</sup> Para mais informação consultar [http://www.oaed.gr/Pages/SN\\_59.pdf](http://www.oaed.gr/Pages/SN_59.pdf).

durante o semestre de 2008, foram recebidas 42 chamadas e 23 queixas por escrito por parte de imigrantes neste gabinete. De acordo com o Provedor, as queixas apresentadas por imigrantes não diferem substancialmente das apresentadas por cidadão gregos, ainda que no caso de imigrantes as queixas respeitantes a empréstimos sejam mais escassas.

## ITÁLIA

Um estudo sobre os serviços bancários aos imigrantes de 2007 destacava a "substancial falta de confiança dos bancos em relação aos não-italianos e aos imigrantes de países não-comunitários", e o conseqüente atraso na concepção e execução de serviços financeiros adequados a estes grupos (naquela altura<sup>30</sup>, apenas três bancos tinham algumas iniciativas dirigidas às necessidades dos imigrantes). Em 2006<sup>31</sup>, 18 bancos estavam a oferecer produtos específicos e serviços acessórios aos clientes imigrantes que iam desde cartões de crédito pré-pagos utilizáveis em Itália e no estrangeiro até tipos de apólices de seguros requeridos em algumas práticas migratórias; desde serviços de remessas de baixo custo até contas bancárias específicas e soluções hipotecárias. Outros bancos, mesmo não oferecendo produtos específicos para imigrantes, adoptaram algumas medidas "amigas dos clientes" definidas como "produtos bancários de boas-vindas"<sup>32</sup> para atrair os imigrantes aos produtos tradicionais oferecidos à generalidade do público. Estas iniciativas "amigas dos clientes" incluíram o apoio multilíngue, funcionários e/ou departamentos especializados e outras estratégias de *marketing*.

Apesar do que ficou dito, existem dados que sugerem que há ainda muito por fazer para promover a integração financeira de imigrantes. As estimativas actuais afirmam que pouco mais de metade da população adulta imigrante utiliza regularmente algum tipo de serviço bancário. Cerca de dois terços<sup>33</sup> daqueles definidos como imigrantes "não-bancarizados" (aqueles que não têm uma relação directa com qualquer banco) são elegíveis para vários serviços financeiros mas não os utilizam por falta de informação adequada ou por falta de confiança da parte dos bancos. Parte do problema é que os bancos subvalorizam o potencial económico dos imigrantes<sup>34</sup>. Até os bancos que decidiram investir no "segmento imigrante do mercado financeiro" afirmam ter sido mais motivados por preocupações sociais do que por considerações financeiras. Contudo, as novas tendências de crescimento do consumo, poupança e necessidades de crédito dos imigrantes levaram a que nos últimos anos houvesse uma mudança de atitude por parte de alguns bancos.

De acordo com a informação do *Unified Text*, instituição que regula as actividades do sector bancário, o acesso aos serviços bancários e financeiros estão abertos a todos os indivíduos que residem regularmente em Itália, independentemente da nacionalidade ou de outras características pessoais. Contudo, a mesma lei prevê que os bancos são livres de decidir que garantias exigem no acesso aos seus

<sup>30</sup> Banca Popolare di Milano (Conto EXTRA), Banco Ambrosiano Veneto (Conto PEOPLE), Credito Cooperativo di Roma. É importante notar que apenas uma pequena parte dos bancos incluídos no estudo preencheram o questionário da Lunaria.

<sup>31</sup> Nicola Borzi, "Prodotti e servizi finanziari per gli immigrati", Il Sole 24 ore, 24 Abril 2006.

<sup>32</sup> Napolitano, E.M, 'Il Welcome Banking non può attendere', www.etnica.biz, 2 Maio 2006.

<sup>33</sup> Libanora R, 'Immigrati e servizi bancari. Risultati di una ricerca condotta a Roma e Milano', in Andreoloni L. (ed), *Il Social Banking in Italia. Un fenomeno da esplorare*, Fondazione Giordano dell'Amore, Giuffrè, Milão, 2003.

<sup>34</sup> Ceschi S., Rhi Sausi J. L. (eds) *Banche italiane e clientela immigrata. Rimesse, risparmio e credito: le iniziative in atto e le prospettive di crescita*, Roma: CeSPI, Bancaria Editrice, 2004.

serviços. Isto permite que os bancos, ou mesmos os balcões, tenham uma significativa margem de discricionariedade na selecção dos seus clientes<sup>35</sup>.

Alguns funcionários dos bancos declararam nas entrevistas para este estudo que as suas instituições adoptam políticas de igualdade de oportunidades para todos no acesso aos seus serviços. Os documentos e as garantias pedidas - de acordo com esses funcionários - não variam entre os clientes italianos e os estrangeiros, excepto na autorização de permanente exigida aos imigrantes. As entrevistas com os directores e os funcionários de balcões traçam contudo um retrato mais complexo. Não há apenas uma grande variedade no tipo e na natureza das garantias exigidas por diferentes bancos para os mesmos serviços, mas também nesses pedidos pelos mesmos bancos a diferentes clientes de acordo com as suas características pessoais, que determinam o perfil do cliente de risco, bem como com o critério do bancário. Dado o que ficou dito, é difícil determinar se a recusa de um serviço ou de um pedido para garantias adicionais são motivadas pelo estatuto do imigrante enquanto estrangeiro ou por qualquer outro factor que afecte a avaliação do banco. Para ter melhor informação sobre este aspecto, perguntou-se aos bancos quais os factores que na sua opinião tornam o cliente um cliente de risco. Os factores mencionados mais frequentemente são: imprevisibilidade do comportamento financeiro; residência desconhecida ou mudanças constantes de residência; rendimento baixo e/ou incerto; historial financeiro ou económico desconhecido. Vale a pena mencionar aqui que o comprovativo de residência é o mesmo e vêm da mesma fonte - o registo municipal de residentes - para todos, quer sejam italianos quer sejam estrangeiros que têm uma autorização de residência legal para permanecer no país.

Podemos então concluir que o estatuto do imigrante não é em si mesmo motivo de discriminação no acesso aos serviços bancários. Ainda assim, a pesquisa sugere que ser imigrante representa um factor de agravamento quando associado com um ou mais factores de risco acima mencionados. Prova disto pode ser encontrada na prática quotidiana de certos bancos. Por exemplo, o *BNL* e o *Unicredit*<sup>36</sup> pedem garantias adicionais aos estrangeiros que requerem uma hipoteca que inclui a exigência de ser oficialmente um residente em Itália há pelo menos três anos<sup>37</sup>. Um balcão do banco *Monte dei Paschi*, que opera numa comunidade com uma larga população chinesa, pede aos clientes chineses para investir algum do seu rendimento no banco de forma a poderem ser emitidos livros de cheques e cartões de crédito. Esta exigência não é feita pelo mesmo banco aos clientes italianos. O tratamento discriminatório e desigual é muitas vezes subtil e difícil de identificar. Enquanto em alguns casos a discriminação toma a forma de um pedido de garantias adicionais, noutros casos toma a forma de uma aplicação rígida das regras e regulamentos em relação aos imigrantes enquanto aos italianos são dadas interpretações latas das mesmas regras.

A precaução com que alguns bancos lidam com os clientes imigrantes traduz-se muitas vezes em práticas que, para todos os efeitos, constituem barreiras ao acesso. De acordo com a informação reunida através de entrevistas, bancos como a *Banca Nazionale del Lavoro (BNL)*, *Unicredit*, *Banca Toscana* e a *Banca Popolare di Lodi* requerem que um imigrante tem que estar a residir legalmente no país por um período que não inferior a três anos e até cinco anos de forma a poder quali-

<sup>35</sup> Ceschi S., Rhi Sausi J. L. (eds), *Banche italiane e clientela immigrata*, op.cit.

<sup>36</sup> Direzione Regionale Rete Agenzia tu di *Unicredit*, e entrevista com *BNL distretto Bologna*.

<sup>37</sup> Acresce ainda que a *Unicredit* exige residência em Itália por um período de 5 anos, comprovada pela documentação apropriada, para a concessão de 100 por cento do valor da hipoteca (informação escrita fornecida pela *Direzione Regionale Rete Agenzia tu*)

ficar-se para pedir um empréstimo. O banco *Intesa San Paolo* coloca como pré-requisito no acesso a empréstimos por imigrantes que o requerente tenha um autorização de residência permanente. Este tipo de autorização de residência pode ser obtida apenas após pelo menos cinco anos de permanência legal no país e apenas se existem determinadas condições de rendimento e de habitação. Existem, no entanto, outros bancos que são mais flexíveis na concessão de empréstimos aos imigrantes e alguns destes podem ainda conceder hipotecas que cobrem o custo total de uma casa ou apartamento. Algumas entrevistas informaram que os Correios, que têm alguns serviços financeiros, recusam empréstimos a imigrantes porque o pedido tem como pré-requisito a cidadania italiana.

A pesquisa realizada identificou três tipos de política dos bancos em relação aos imigrantes: a primeira consiste nos produtos e serviços especialmente concebidos para imigrantes; a segunda inclui determinadas medidas que visam facilitar o acesso dos imigrantes aos produtos e serviços oferecidos ao público em geral; a terceira refere-se à ausência de medidas para identificar as necessidades dos imigrantes e, conseqüentemente, para conceber produtos e serviços que preencham essas necessidades, dirigidos a remover as barreiras no acesso aos produtos existentes. Alguns bancos têm adoptado os primeiros dois tipos de política, oferecendo tanto produtos específicos como medidas para remover as barreiras no acesso aos produtos tradicionais.

Acrescente-se ainda que a pesquisa demonstra que a procura de imigrantes de produtos financeiros específicos é bastante baixa. Alguns representantes dos bancos que participaram em entrevistas e discussões em *focus groups* no contexto deste projecto confirmaram estes dados. Em relação aos bancos inquiridos, os produtos concebidos especificamente para imigrantes tipicamente consistiam em contas correntes ou de poupança com baixo custo de manutenção, acompanhadas de descontos no custos do envio de remessas, apólices de seguros que cobriam despesas de viagem ou de emergência, acesso a hipotecas e a empréstimos pessoais. No entanto, deve-se destacar que esses bancos têm a tendência para usar esses produtos principalmente como instrumentos de comunicação para chamar a atenção do público para os imigrantes e para consciencializar os seus próprios funcionários.

A baixa procura por estes produtos é motivada por um conjunto de factores. Apesar das elegantes campanhas de *marketing* e os materiais que as acompanham, a informação fornecida aos imigrantes sobre a oferta que lhe é especificamente dirigida é ainda inadequada. Além disso, alguns bancários parecem não estar inteirados sobre a existência e o funcionamento dos produtos que são supostos vender aos imigrantes<sup>38</sup>. Do lado da procura, existem dados que indicam que as necessidades financeiras dos imigrantes são várias e crescentemente complexas e não são necessariamente satisfeitas pelos produtos especialmente concebidos para eles que alguns bancos oferecem. Além disso, em relação aos conteúdos destes produtos específicos, dado que eles parecem ter uma mais baixa qualidade e/ou ser em mais baixa quantidade do que a oferta tradicional de alguns bancos, muitos imigrantes preferem a oferta generalista do que a oferta específica.

A pesquisa indica ainda que, longe de ser homogénea, as estratégias adoptadas pelos bancos em relação aos imigrantes varia de acordo com a história do banco, a vocação e a relação com as comunidades locais onde se insere. Bancos de

<sup>38</sup> Comentários proferidos durante o focus group organizado pelo COSPE a 16 de Novembro de 2007.

crédito comunitário ou cooperativo estão obrigados pelos seus estatutos a dedicar uma atenção particular às necessidades dos grupos em situação desfavorável dentro das comunidades onde estão, e são assim geralmente mais receptivos aos imigrantes.

O tamanho dos bancos influencia também a atitude dos próprios bancos em relação aos imigrantes. Nos casos em que o tamanho pequeno de um banco é acompanhado de uma vocação social (como no caso de bancos de crédito cooperativos), o resultado é uma atitude acolhedora, um esforço para estabelecer relações pessoais e de confiança com os clientes imigrantes e uma maior flexibilidade no tipo de garantias pedidas. É mais provável que num pequeno banco os funcionários tenham um comportamento semelhante e partilhem entre si informações e competências para lidar com os clientes imigrantes, enquanto em bancos grandes há uma maior distância entre as políticas oficiais dos bancos e o comportamento quotidiano dos seus funcionários.

Segundo os bancos, a procura de serviços pelos imigrantes passou rapidamente da transferência de dinheiro para os seus países de origem e abertura de contas-poupança e contas correntes para o pedido de empréstimos ao investimento ou para compra de habitação. As hipotecas parecem ser, no momento, o negócio mais lucrativo para os bancos, dado o crescente número de imigrantes que se candidataram aos empréstimos, as quantias concedidas e a garantia representada pelas novas casas que eles comprem. Os empréstimos ao consumo estão também a aumentar. Dadas as pequenas quantias envolvidas, alguns bancos pedem garantias limitadas. A *Banca Sella*, por exemplo, informa que a percentagem de imigrantes que recebeu empréstimos ao consumo aumentou de 14 por cento em 2006 para 18 por cento em 2007.

O crédito para a criação ou consolidação de pequenas empresas por imigrantes está, ao contrário, muito menos vulgarizado. Neste caso, a situação é ainda mais complicada pela avaliação de risco dos bancos (*scoring*) e, em alguns casos, pelo pedido de garantias providenciadas por instituições externas (*guarantee schemes*). Para o requerente, isto implica pagar uma comissão à instituição que providencia garantias, para além dos encargos normais para o empréstimo cobrados pelo banco. A dificuldade destes procedimentos leva a que alguns bancos concedam empréstimos sob formas do crédito ao consumo ou do crédito pessoal, formas de crédito mais flexíveis. A alternativa tem contudo algumas desvantagens para o investidor, incluindo a impossibilidade de deduzir parte do juro pago do rendimento gerado pelo negócio, antes de pagar os impostos dos lucros da empresa. Esta forma de apoio público ao investimento privado é permitida apenas para empréstimos que devem ser usados como investimento em actividades económicas e não como empréstimos pessoais.

Há ainda muito por fazer no que toca à integração dos imigrantes no sistema bancário, especialmente para imigrantes que estão há pouco tempo no país. É ainda uma percepção comum entre os imigrantes entrevistados que o sistema bancário providencia um serviço para aqueles que têm um alto rendimento e poupanças mais do que uma oportunidade e/ou um instrumento para futura promoção da inclusão económica e financeira, até para pessoas que não tenham poupanças.

Por seu lado, muitos bancos apelam a que haja uma cooperação mais forte entre os bancos e as autoridades regionais e a administração local de forma a reduzir o risco envolvido no empréstimo a pequenas empresas, ou melhor, para ajudar as pequenas empresas a reunir as garantias exigidas para se qualificarem para os empréstimos ao investimento. Esta situação não é específica das pequenas empresas detidas de imigrantes; é, aliás, comum às pequenas empresas no geral,

situação que levou ao estabelecimento de planos de garantia de crédito por organizações industriais ou pelo governo regional. Uma importante iniciativa deste tipo foi preparada e dirigida pelo governo regional da Toscana: SMOAT, descrita mais à frente neste manual como uma boa prática ainda que não tenha sido concebida especificamente para servir os empresários imigrantes mas como um serviço geral que corresponde às necessidades de crédito dos empresários imigrantes.

## PORTUGAL

Até recentemente, o sistema bancário português não prestava qualquer atenção especial à população imigrante enquanto fonte potencial de clientes. Mesmo hoje em dia, à excepção dos dois maiores bancos, a maioria das instituições bancárias que operam no país não possuem quaisquer produtos especificamente dirigidos a este segmento da população residente.

Podemos apontar duas razões principais para este facto. Em primeiro lugar, para a maioria das instituições contactadas no decurso desta investigação, não existem diferenças entre cidadãos estrangeiros residentes em Portugal e cidadãos nacionais no que diz respeito ao acesso a serviços ou produtos bancários. Em segundo lugar, as instituições bancárias habitualmente assumem que os imigrantes trabalham nos segmentos menos qualificados do mercado de trabalho e que, regra geral, se encontram numa situação económica fragilizada. Um outro elemento que compõe esta imagem dos imigrantes é a noção de que a sua presença em Portugal é de carácter transitório.

Não é portanto surpreendente que apenas os dois maiores bancos privados portugueses (*Millennium BCP* e *Banco Espírito Santo*) tenham desenvolvido estratégias e produtos especificamente dirigidos a este grupo. Esta situação parece estar a alterar-se e foram assinados alguns protocolos entre alguns bancos internacionais e portugueses, dirigidos à população imigrante (e.g., entre o *Privat Bank* e o *Banco Português de Negócios*; entre o *Banif* e *Banco do Brasil*). Esta crescente atenção dos bancos está seguramente relacionada com o valor atribuído a um segmento da população que sofreu um crescimento significativo e visível ao longo da última década. Dado que a maioria dos cidadãos portugueses já possuem uma conta bancária, os imigrantes recém-chegados são um dos poucos segmentos de mercado para onde os bancos podem expandir a sua clientela.

Entre os serviços dirigidos especificamente a imigrantes e estrangeiros residentes em Portugal, os mais comuns são as contas correntes e as remessas. Os dois bancos acima referidos, *Millennium BCP* e *Banco Espírito Santo* (*BES*), desenvolveram aquilo que habitualmente se designa por uma abordagem agregada, que consiste em vender um conjunto de produtos individuais agregados de acordo com o que os bancos consideram os critérios mais relevantes, ou seja, mais atractivos comercialmente, para os clientes imigrantes. A criação destes produtos é justificada pelos bancos, por um lado, pelas necessidades específicas dos imigrantes e, por outro, pela necessidade estratégica de atrair clientes actualmente não abrangidos pelo sistema bancário em Portugal. Assim sendo, a lógica subjacente a estes produtos é de natureza comercial, resultante do reconhecimento, por parte das instituições bancárias, da crescente importância económica deste segmento do mercado. Dito de outro modo, estas iniciativas não resultam de um sentido de responsabilidade social, ao contrário, por exemplo, dos programas de microcrédito que o mesmo *Millennium BCP* também desenvolveu.

O objectivo de atrair uma clientela imigrante levou o *Millennium* e o *Banco Espírito Santo* a desenvolver estratégias de comunicação e promoção que são inéditas

no contexto português. O *Millennium BCP* lançou algumas das suas campanhas na língua materna de alguns imigrantes, nomeadamente em Russo, Romeno, Ucrainiano e Inglês - este último porque é a língua mais reconhecida internacionalmente. O *BES*, por sua vez, optou por uma estratégia diferente para cativar clientes imigrantes. Este banco disponibilizou um serviço de atendimento telefónico em Russo, Ucrainiano e Moldavo, e criou uma rede daquilo a que chama "promotores étnicos", cujo objectivo é o de adquirir clientes de diferentes nacionalidades para o banco, através de promotores que pertencem ao grupo nacional da clientela-alvo. Estes produtos, ou melhor, pacotes, concebidos para atrair imigrantes, têm nomes sugestivos: no caso do *Millennium BCP*, "Conta Passaporte", enquanto que o pacote do *Banco Espírito Santo* se chama *BES - Boas Vindas*. Estes produtos são de facto especificamente dirigidos a um sub-segmento da população imigrante, aqueles que chegaram recentemente ao país, dado que do ponto de vista dos bancos os imigrantes que residem em Portugal há vários anos não se distinguem dos cidadãos portugueses (os pacotes dirigidos aos imigrantes são descritos na secção de boas práticas).

Os bancos internacionais que operam em Portugal também têm alguns produtos e serviços especificamente dirigidos a imigrantes, em particular aos imigrantes da nacionalidade do respectivo banco. Assim, o *Banco do Brasil* tem a "Conta Poupança Ouro", criada especificamente para brasileiros que residem e trabalham em Portugal. Dado que o *Banco do Brasil* tem apenas quatro agências em Portugal, assinou um protocolo com o *Banif (Banco Internacional do Funchal)*, mediante o qual o dinheiro pode ser depositado numa conta do *Banco do Brasil* através da rede nacional de agências do *Banif*.

O *Privat Bank* instalou-se em Portugal há menos de um ano, tem apenas duas agências e pertence a um grupo financeiro ucraniano. De acordo com a informação obtida em entrevista, um dos seus objectivos ao abrir agências em Portugal era o de "providenciar aos imigrantes ucranianos serviços que os bancos portugueses não oferecem". Isto significa, acima de tudo, a oferta de crédito à habitação para compra de casa na Ucrânia.

Ainda que o *Barclays* e o *Deutsche Bank* não possuam produtos especificamente concebidos para cidadãos estrangeiros, ambos desenvolveram campanhas dirigidas a cidadãos estrangeiros, muitas vezes não-residentes, com um perfil socio-económico distinto dos imigrantes que os outros bancos, acima referidos, procuram atrair. Os seus principais alvos são cidadãos dos seus países de origem - o Reino Unido e a Alemanha, respectivamente - com um nível de vida elevado e muitas vezes à procura de uma casa de férias fora do seu país de residência.

Assim, o *Barclays* tem uma rede de agências especificamente orientadas para o que eles chamam clientes internacionais, uma linha de atendimento telefónico em inglês e oferece a possibilidade de assinatura de contratos em inglês. O *Deutsche Bank* também oferece aos seus clientes a possibilidade de assinatura de contratos em alemão e o *Privat Bank* em Russo.

Contudo, apesar da existência destes produtos e serviços, indubitavelmente um sinal da crescente atractividade dos imigrantes enquanto clientes, a maioria dos bancos portugueses não têm quaisquer produtos, pacotes ou campanhas especificamente dirigidas a cidadãos estrangeiros. Em termos de abertura de conta, a existência de uma oferta específica para imigrantes não significa que estes vão procurar usufruir dela. Na verdade, nenhum dos imigrantes entrevistados tinha subscrito qualquer um dos pacotes para imigrantes acima descritos, quer do *Millennium* quer do *BES*.

## ESPAÑHA

Em Espanha, tal como nos restantes países desenvolvidos, o uso dos serviços bancários tem-se tornado de tal forma indispensável que estes serviços, tradicionalmente reservados aos grupos economicamente mais desafogados, se transformaram num bem de primeira necessidade. Apesar disso, existem em Espanha poucos relatórios ou estudos que reflectam a situação dos imigrantes no que diz respeito ao acesso aos serviços bancários.

Segundo o "Guia de Produtos Financeiros para Estrangeiros"<sup>39</sup>, as dificuldades que os cidadãos estrangeiros enfrentam quando procuram ter acesso aos serviços bancários vão desde o simples desconhecimento dos requisitos, passando por obstáculos tecnológicos, até à recusa de certos produtos em certos casos.

Nem todos os estrangeiros se encontram na mesma situação, dado que os cidadãos da UE são tratados da mesma forma que os cidadãos nacionais. Contudo, o mesmo não se passa com os cidadãos de países não comunitários, especialmente os não-residentes. O principal elemento de distinção reside no facto de se ter ou não ter autorização de residência. A isto importa acrescentar um conjunto de elementos que são exigidos tanto aos cidadãos nacionais como aos estrangeiros, mas que se podem tornar elementos de distinção porque são mais difíceis de obter para os estrangeiros. Entre estes, o elemento mais comum é a acreditação de solvência económica para obter um empréstimo, o que é difícil para qualquer imigrante recém-chegado.

Por outro lado, algumas instituições de crédito lançaram produtos específicos para estrangeiros, procurando assim atrair este grupo para os seus serviços, nalguns casos através de isenções no pagamento de comissões e, noutros, adaptando os seus produtos às necessidades deste sector, reduzindo custos nos serviços que os estrangeiros (em particular os não residentes) usam mais amiúde, bem como desenvolvendo sistemas de notificação electrónica que reduzem os custos das formas habituais de notificação.

Em termos de abertura de uma conta bancária, importa distinguir entre os estrangeiros residentes e não-residentes. No caso dos estrangeiros não-residentes, a documentação exigida é o passaporte e o certificado de residência do país onde residem. No caso de estrangeiros residentes, a documentação exigida é o Número de Identificação de Estrangeiro (NIE) e a autorização de residência. Estes documentos devem estar em dia, sendo que estrangeiros que poderiam abrir uma conta o não possam fazer pelo facto destes documentos terem expirado.

Um dos serviços que os imigrantes usam mais frequentemente é a transferência internacional de fundos, habitualmente designada por remessas. Num grande número de casos, essas remessas são feitas através de entidades privadas não-financeiras, como os "cybers", ou até mesmo através de organizações que apenas oferecem serviços de transferência de dinheiro. Em ambos os casos, as taxas de serviço são extremamente elevadas. Nos últimos anos, as instituições financeiras têm lançado produtos específicos para remessas, procurando atrair clientes no seio de uma população imigrante em crescimento. Isto levou também a uma redução da taxa de serviço para as remessas.

Segundo um estudo levado a cabo em 2007 pelo Banco Interamericano para o Desenvolvimento [*Banco Interamericano de Desarrollo*] (BID), os imigrantes da

<sup>39</sup> Manual de Produtos Financeiros para Estrangeiros, editados por Ausbanc (*Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios* - Associação de Utilizadores de Serviços Bancários).

América Latina em Espanha enviaram 3,700 milhões de Euros para os seus países de origem em 2006. De cada vez que enviaram dinheiro, e fizeram-no cerca de 10 vezes por ano, pagaram uma taxa de quatro Euros. Ao todo, enviaram cerca de 2,700 Euros por ano. Para um décimo dos entrevistados (110 imigrantes), enviar dinheiro para os seus países de origem é grátis "porque são clientes de bancos ou de caixas económicas. De qualquer forma, a maioria (61 por cento) ainda usa companhias de serviços financeiros para efectuar estas transacções.

No que toca a empréstimos pessoais, a maioria das instituições de crédito exigem uma autorização de residência e uma autorização de trabalho para a concessão deste empréstimo. Trata-se de um requisito geral, ainda que em certas instituições os imigrantes não-residentes também possam obter empréstimos pessoais, para o que as instituições de crédito tomam em consideração o passado financeiro do cliente ou a sua "origem" como base para a concessão ou recusa do serviço. Consideram, para além disso, o facto da pessoa ser ou não cliente da instituição, há quanto tempo o são, se têm ou não uma conta aberta na mesma, bem como, em certos casos particulares, a quantia requerida e os rendimentos do cliente.

Durante um dos *workshops* nacionais desenvolvidos no seio deste projecto, um participante, que representava uma associação de refugiados, declarou que 'formalmente não há qualquer distinção, mas quando avaliam o risco, o que se aplica também a qualquer pessoa, os imigrantes saiem a perder devido às suas características especiais'. Um representante da Associação de Imigrantes mencionou o facto de "ao se aplicarem os mesmos critérios para espanhóis e para imigrantes, é lógico que os imigrantes são mais afectados. Os critérios aplicados deveriam ser distintos." O representante de uma instituição financeira declarou que: "há nacionalidades que são habitualmente muito fidedignas, por exemplo, os Equadorenhos que residem em Espanha. Existem dados qualitativos que começam agora a ser levados em conta, ainda que seja verdade que só agora estejam disponíveis, ao fim de 10 anos de aumento da imigração".

No caso das hipotecas, no "Guia de Produtos Financeiros para Estrangeiros" os bancos asseguram que "ao avaliarem a capacidade de pagamento do requerente, as instituições de crédito habitualmente requerem que a quota mensal a pagar não seja superior a 30 a 35 por cento do salário comprovado do requerente. Nos estudos realizados, verificámos que algumas instituições reduziram essas percentagens para 28 por cento no caso dos estrangeiros." Num estudo realizado pelo Ausbanc registaram-se diferenças entre cidadãos nacionais e imigrantes no que toca à quantia do empréstimo em relação à avaliação da propriedade e ao prazo de pagamento.

No decorrer deste estudo, a crise económica e financeira agravou-se e, neste contexto, os imigrantes que participaram nos *workshops* declararam que se sentiam discriminados no acesso aos produtos bancários. Dito de outro modo, à medida que os efeitos da crise se tornavam mais evidentes, os imigrantes sentiam cada vez mais que as instituições financeiras os discriminavam. Durante o terceiro *workshop*, nenhum dos imigrantes declarou ter-se sentido discriminado. Alguns deles asseguraram que tinham enfrentado problemas na abertura de conta bancária quando não tinham a autorização de residência. Contudo, uma vez na posse desta não foram sujeitos a qualquer forma de discriminação. Ainda assim, alguns deles mencionaram o facto de "é mais difícil obter um empréstimo hipotecário, porque é mais difícil cumprir os requisitos em termos de garantias.

Este sentimento mudou radicalmente no último *workshop*. Todos os imigrantes declararam terem sido sujeitos a discriminação, apontando o facto de, numa altura de crise, os mais pobres serem sempre os mais afectados. Um dos participantes,

um representante de uma associação equadorenha, declarou que muitos imigrantes se encontravam numa situação económica difícil porque não conseguiam pagar as prestações dos seus empréstimos bancários, acrescentando que "os bancos não explicam a letra miúda dos contratos. Por causa desse facto, hoje em dia entre 40 e 50 por cento dos imigrantes é afectado negativamente como consequência dos seus problemas financeiros." Um outro participante declarou que os juros elevados nos empréstimos aplicados a muitos imigrantes constituem uma prática discriminatória.

## 6. TEMAS/ PROBLEMAS REALÇADOS PELA INVESTIGAÇÃO

### CHIPRE

Com excepção dos imigrantes que possuem rendimentos muito elevados ou que reside no Chipre há muito tempo, regra geral os bancos oferecem pouca informação aos imigrantes económicos em relação aos produtos disponíveis, para além de possuírem poucos pacotes especializados que vão ao encontro das suas necessidades.

Existem vários serviços e produtos bancários e financeiros para cidadãos estrangeiros com residência permanente no Chipre. Segundo algumas entrevistas realizadas, o acesso destes estrangeiros a serviços bancários, de empréstimo e financeiros é comparável com o dos cipriotas. As dificuldades em obter garantias e segurança para empréstimos e outros serviços financeiros diminuí no caso de estrangeiros que têm residência permanente no Chipre, particularmente para aqueles de um estrato socio-económico superior, que possuem bens imóveis ou que têm melhores ligações com pessoas de rendimento elevado e/ou propriedade imóvel que possam oferecer garantias em seu nome. Para além disso, os produtos financeiros para clientes bancários ricos, incluindo cidadãos de países terceiros, estão muito desenvolvidos: existem pacotes especiais para investidores ou pessoas com rendimentos elevados e empresas. O facto de vários destes pacotes operarem em dólares (US) sugere que os investidores estrangeiros (de fora da UE) são os principais alvos deste segmento do mercado.

Antes de aceder à UE, o Chipre era um destino privilegiado para companhias *off-shore*; desde a adesão, este país continua a oferecer benefícios fiscais para empresas, tendo o mais baixo regime de taxação de empresas da Europa. Esta categoria de cidadãos de países terceiros deve ser distinguida da grande maioria de imigrantes económicos, que se encontram numa posição socio-económica e legal radicalmente diferente: a grande maioria dos imigrantes encontra-se numa posição vulnerável e os serviços bancários e financeiros à sua disposição, de má qualidade e não adaptados às suas necessidades, reflectem a sua posição marginal. Estes dois mercados estão claramente segmentados: por um lado, as pessoas de rendimentos elevados, alguns dos quais são imigrantes há muito tempo, ou empresários com interesses comerciais no Chipre; e, por outro lado, a grande maioria dos imigrantes, que têm uma autorização de residência temporária, rendimentos e estatuto baixos, e emprego precário.

No caso dos imigrantes económicos, a língua e o acesso a informação sobre os produtos e serviços disponíveis são essenciais. A grande maioria dos imigrantes nesta categoria que entrevistámos declarou desconhecer os serviços financeiros oferecidos pelos bancos cipriotas ou por outras instituições. Muitos deles apon-

taram a língua como um obstáculo: apesar do inglês ser usado pelos bancos, a par do grego, para os serviços básicos, não existe informação disponível em inglês para produtos mais complexos, como empréstimos, hipotecas, etc. Outro assunto relacionado é o dos horários de funcionamento dos bancos: estão abertos ao público das 8.30 às 13.00, de segunda a sexta. Durante os meses de inverno (Outubro-Abril) abrem também às segundas à tarde, entre as 15.15 e as 16.45. Este horário é pouco conveniente para os trabalhadores e pode dificultar os esforços de aceder a conselhos pessoais ou outros serviços. As excepções a esta regra são as companhias de transferência internacional de dinheiro, que têm balcões em diversos pontos fulcrais da cidade e que estão abertos aos Domingos e feriados, bem como até tarde. Estas instituições fazem publicidade em diversas línguas faladas pelos imigrantes e em espaços habitualmente frequentados por imigrantes. Consequentemente, estão mais adaptados às necessidades dos imigrantes económicos e são mais frequentemente utilizados por estes. Contudo, estes serviços limitam-se ao envio de dinheiro para os países de origem dos imigrantes e em nada contribuem para a sua integração económica no Chipre.

Uma análise comparativa das entrevistas realizadas mostrou que os gerentes de banco em cada agência, bem como os funcionários de atendimento ao cliente, têm uma grande margem de discricção, o que pode resultar em práticas discriminatórias contra clientes com rendimentos baixos e, mais particularmente, contra os imigrantes mais vulneráveis. Todos os responsáveis bancários afirmam que não há qualquer diferença no tratamento dado aos imigrantes económicos e aos cidadãos cipriotas ou de países da UE. Contudo, os relatos dos imigrantes económicos, incluindo empresários imigrantes, sugerem que os imigrantes são sujeitos a práticas discriminatórias, quando comparados com os cipriotas. Uma das questões levantadas pelos imigrantes nas entrevistas foi o facto de lhes ser impossível obter empréstimos por não terem possibilidade de oferecer a garantia necessária, visto carecerem da rede de apoio local que lhes permita oferecer as garantias e seguranças exigidas. Mesmo os gregos pontianos, que têm uma presença mais longa no Chipre do que outros grupos de imigrantes e estão, por essa mesma razão, entre os mais integrados deste segmento da população - embora em grande medida socialmente excluídos - apontaram este factor como um obstáculo importante. Muitos deles têm passaporte da UE (i.e., passaporte grego) mas, segundo um informador de relevo envolvido no apoio aos imigrantes pontianos, as dificuldades enfrentadas por imigrantes pontianos na obtenção de hipotecas são uma das questões de maior prioridade. Os relatos indicam ainda que estes indivíduos são sujeitos a práticas discriminatórias por serem considerados pouco cumpridores pelas instituições bancárias e de crédito.

A maioria dos empresários entrevistados referiu-se às suas dificuldades em conquistar a confiança das instituições bancárias e de crédito. Várias imagens estereotipadas acerca de grupos nacionais específicos e a sua suposta falta de fiabilidade ou propensão para o crime operam como barreiras efectivas no acesso aos serviços bancários por parte dos indivíduos que pertencem a esses grupos. A partir do discurso dos responsáveis bancários, torna-se evidente que se pratica uma forma ofensiva de *profiling racial*. Os bancos podem, por exemplo, recusar pedidos de levantamento de contas a descoberto, um mecanismo crucial para as pequenas empresas. A crer nos relatos recolhidos, nalgumas destas empresas o problema seria não tanto o seu crescimento ou gestão, mas a recusa por parte dos bancos em providenciar os recursos que estas precisam para que permaneçam em actividade.

O estatuto legal dos imigrantes cidadãos de países terceiros - o facto de estarem em situação legal ou ilegal - é outro factor que afecta substancialmente o acesso aos serviços bancários. Todos os bancos, incluindo o Banco Central, sublinharam

que estão interessados em oferecer serviços que não excluam ou discriminem ninguém, mas apenas oferecem produtos e serviços para os imigrantes que residam no país em situação legal. Excluem-se, portanto, todos aqueles que se encontram em situação ilegal. Em termos globais, os produtos para imigrantes precários estão não só sub-desenvolvidos, mas parece haver uma política de recusa de serviços a este grupo, o que os torna ainda mais vulneráveis e mais sujeitos à exploração por terceiros.

Os principais problemas apontados foram os seguintes:

- Desigualdade na capacidade negocial entre as instituições de crédito e os imigrantes económicos, que constituem um grupo marginal. Isto conduziu a uma situação em que as instituições de crédito têm pouco interesse em interagir com este grupo-alvo ou em especializar os seus serviços por forma a suprir as suas necessidades, dado que o lucro potencial gerado é, para os bancos, negligenciável, particularmente quando comparado com outros clientes estrangeiros.
- Existe uma desconfiança e, por vezes, medo, dos imigrantes em relação às entidades oficiais. Isto é particularmente verdade no caso dos imigrantes em situação irregular, gerada pelas recorrentes deportações em massa, pela prática policial de deter e prender imigrantes em locais públicos para averiguar a validade da sua autorização de residência, etc. Consequentemente, não foi fácil para eles partilhar informação com os entrevistadores, mesmo quando estes últimos lhes tinham sido apresentados por outros imigrantes. Esta desconfiança fez-se ainda sentir na relutância dos entrevistados em revelar aos entrevistadores as suas fontes de rendimento e a quantia que auferiam.
- Uma grande parcela dos imigrantes económicos, em particular aqueles que se encontram em situação irregular, não usa serviços de crédito de todo e estão excluídos por inteiro do sistema bancário. A única exceção é o uso de companhias de transferência internacional de dinheiro, tal como a *Western Union* e a *Moneygram*. Mesmo nestes casos, os imigrantes em situação irregular são obrigados a recorrer a amigos em situação regular (ou, mais raramente, a cipriotas) que enviam o dinheiro por eles.
- Os responsáveis bancários expressaram visões estereotipadas acerca dos imigrantes "ilegais", que incluíam a noção de que estes estão habitualmente envolvidos no tráfico de droga, lavagem de dinheiro, etc. A ligação entre o uso do sistema bancário por parte dos imigrantes e a lavagem de dinheiro parece ser forte no discurso dos responsáveis bancários entrevistados, incluindo os da *Moneygram*, cuja clientela é composta por 80 por cento de imigrantes. Para além disso, os imigrantes no seu todo são vistos pelos bancários como não sendo candidatos a crédito pois assume-se *ab initio* que serão incapazes de providenciar garantias. Esta atitude fecha portas mesmo aos imigrantes que cumprem os critérios estabelecidos pela instituição de crédito.

Os cinco bancos e cooperativas entrevistados são da opinião de que os serviços prestados são adequados e que os imigrantes são tratados como quaisquer outros indivíduos, sendo a avaliação feita caso a caso. Não há qualquer estudo sobre esta matéria e mesmo as ONGs que oferecem apoio aos imigrantes não têm dados sistematizados sobre o assunto, pois estão orientados para assuntos mais prementes, tais como problemas relacionados com o estatuto e autorização de residência, emprego, segurança social e habitação.

## GRÉCIA

Das entrevistas com os imigrantes emergiu uma repetida referência a um conjunto de problemas comuns. Quase todos os imigrantes, mesmo aqueles com acesso a empréstimos ou hipotecas (uma parcela muito limitada da amostra) relataram problemas no seu contacto com bancos e instituições de crédito. De entre estes, os mais importantes podem ser agrupados do seguinte modo: informação insuficiente acerca dos serviços disponíveis e dos seus direitos; barreira linguística e, por fim, questões legais.

A questão da falta de informação parece prevalecer em todos os inquéritos e em todos os tópicos associados com a situação dos imigrantes na Grécia. Ainda que a afirmação da existência de informação insuficiente possa em muitos casos integrar uma estratégia do entrevistado para desse modo adquirir detalhes adicionais acerca das possibilidades existentes, tem ainda assim um fundo de verdade. A grande maioria dos entrevistados imigrantes não estava ciente dos produtos específicos que os bancos oferecem, nem dos serviços e direitos a que têm acesso no seio das instituições públicas. A maioria deles não utiliza produtos financeiros *ad hoc*, e mesmo para remessas recorrem quer à *Western Union* quer à *Moneygram*, a par de agentes informais e amigos. Importa notar que durante o *workshop* nacional do projecto, sempre que os representantes dos bancos apresentavam produtos que implicavam taxas de serviço reduzidas ou mesmo isenção das mesmas, os representantes das associações de imigrantes presentes afirmaram desconhecer tais possibilidades.

O mesmo se pode dizer dos serviços oferecidos pela Organização para a Habitação dos Trabalhadores. A grande maioria dos entrevistados não estava ciente da sua existência (alguns deles confundiam-na com o *Organismos Ergatikis Estias* - uma entidade que providencia um conjunto de benefícios aos trabalhadores, como jardins infantis, centros de juventude, férias baratas, bilhetes para espectáculos teatrais, etc.), enquanto outros, que sabiam da sua existência, não sabiam se eram potenciais beneficiários.

Um problema que se relaciona com o acima descrito é a falta de conhecimento da língua que, por sua vez, constitui a razão central para o acesso limitado à informação existente. Para além disso, houve relatos de dificuldades durante as transacções, em especial no preenchimento de formulários para pedidos de empréstimo, em que as condições são múltiplas e de difícil compreensão. Os funcionários bancários deram voz problemas similares, afirmando que por vezes tinham dificuldade em entender quais as necessidades precisas dos clientes imigrantes. A este respeito, é indicativo que o Provedor helénico para o Investimento Bancário tenha já lidado com casos em que os estrangeiros apresentaram queixas acerca de contratos com bancos que foram assinados em grego, sem qualquer tradução que os ajudasse a entender as condições neles previstas. Os casos foram decididos em favor dos clientes estrangeiros, dado que a legislação prevê que uma pessoa com dificuldades em entender o grego tem direito a um tradutor. Contudo, o problema persistirá enquanto os imigrantes não estiverem cientes deste direito que lhes assiste.

Outra questão que é sempre realçada pelos imigrantes é a do seu estatuto legal, uma vez que o acesso aos produtos financeiros invariavelmente requer uma situação regularizada. Ainda assim, e apesar de três iniciativas de regularização, obter e/ou renovar as autorizações de residência não é tarefa fácil para os imigrantes na Grécia. O facto de as autorizações de residência em todo o país perfazerem, em Agosto de 2004, 672,584 e, em Outubro de 2007, 481,501 mostra claramente que há obstáculos sérios ao processo de renovação. Na

verdade, é bastante comum que imigrantes não consigam renovar as suas autorizações de residência e, conseqüentemente, que percam o seu estatuto legal, o que conduz a uma situação que um investigador definiu como de 'precariedade institucional'<sup>40</sup>.

Ainda que nas transacções quotidianas os funcionários bancários devam requisitar apenas um passaporte válido, é comum ser exigido aos clientes imigrantes que apresentem uma autorização de residência válida. Além do mais, o representante do *American Bank of Albania* (agora Banco *Intesa Sanpaolo*) confirmou que o seu banco 'monitoriza' o estatuto legal dos seus clientes e que quando uma autorização de residência expira inquire junto dos clientes se estes pediram a sua renovação.

Outra questão que se prende com as políticas gerais de imigração é a criação de empresas. De modo a criar uma empresa, um imigrante é obrigado a candidatar-se a uma autorização de residência especial, para 'actividade económica independente'. Uma das condições para a obtenção deste tipo de autorização é a de que o requerente possua 60,000 Euros para investir no seu novo negócio<sup>41</sup>. Conseqüentemente, é muito difícil para os imigrantes candidatarem-se a um empréstimo para criação de empresas, dado que lhes é exigido que possuam uma quantia considerável para que sejam autorizados a iniciar uma actividade económica independente.

## ITÁLIA

Ainda que o número de imigrantes que usufrui dos vários serviços bancários esteja a aumentar, persistem ainda obstáculos significativos no seu acesso ao crédito, especialmente no que diz respeito aos empréstimos para criação de empresa e consolidação de pequenas empresas.

As nacionalidades mais representadas entre os imigrantes entrevistados foram, por ordem decrescente, Marroquinos, Senegaleses, Chineses, Albaneses e Romanos. Cerca de 31 por cento dos inquiridos residem em Itália há mais de 5 anos, e 61 por cento têm conta bancária. Esta percentagem é mais elevada do que a média nacional que, de acordo com um estudo anterior da associação nacional de bancários, estava nos 57.3 por cento. A percentagem de entrevistados com conta bancária torna-se ainda mais significativa se considerarmos que parte dos inquiridos neste estudo não têm autorização de permanência e, como tal, não podem abrir conta bancária. Se a percentagem de imigrantes fosse calculada com base apenas nos inquiridos com autorização de permanência, este número subiria até aos 66 por cento. Importa notar que existem diferenças significativas entre as diferentes partes do país, bem como entre diferentes territórios administrativos, não só em termos de desenvolvimento económico como nas características da população imigrante na área em causa.

Os dados recolhidos em entrevista mostram que a integração financeira não está significativamente correlacionada com a nacionalidade, género ou nível educacional do respondente. Os factores determinantes são o nível de rendimento, o número de anos de residência no país (os recém-chegados têm menor probabi-

<sup>40</sup> Baldwin-Edwards, Martin (2002), "Immigration, Racism and Xenophobia in Southern Europe", in Antigone, Proceedings of National Round Table 'Combating Discrimination, Racism and Xenophobia: the Transposition of the New EU Directives in National Legislation', 2-3 Dezembro, Atenas: National Hellenic research Foundation, p. 73-78, disponível em: <http://www.antigone.gr/RoundTables/2002/ProceedingsNRT2002.pdf>.

<sup>41</sup> Lei 3386/2005, *Entrada, residência e integração social de cidadãos de países terceiros no território helénico*, artigo 24.

lidade de conseguir abrir uma conta bancária), e o tipo de contrato de trabalho. No que respeita a este último vector, trabalhadores com contratos permanentes sem termo são os que têm maior probabilidade de ter uma conta bancária, seguidos pelos imigrantes que trabalham por conta própria. Estes dados recolhidos confirmam que os recém-chegados com um nível de rendimento baixo e trabalho irregular são o grupo mais desfavorecido em termos de acesso aos serviços bancários e a outros serviços financeiros.

O género não aparenta ser um factor determinante no acesso aos serviços bancários, ainda que seja mais significativo do que a nacionalidade que, com base nos dados das entrevistas, parece ter uma correlação negligenciável. Esta informação importante é corroborada pelas entrevistas qualitativas com empresários imigrantes, e contradiz totalmente a opinião expressa por alguns responsáveis bancários, segundo a qual os diferentes grupos imigrantes têm comportamentos financeiros distintos, resultantes da 'cultura dos seus países de origem' e que, conseqüentemente, alguns são mais cumpridores enquanto clientes bancários do que outros. Ao contrário do que sugere este tipo de opinião, apenas 2 de 23 empresários de países muçulmanos entrevistados mencionaram a religião como um factor decisivo no que toca à decisão de abrir ou não uma conta num banco local.

Quanto à documentação exigida pelos bancos para a abertura de conta, na maioria dos casos os inquiridos declaram que estas não pareciam diferir dos requisitos exigidos a qualquer potencial cliente. Contudo, cerca de 11 por cento dos inquiridos declaram que lhes foi pedida a apresentação de extractos bancários, para além dos restantes documentos, e 13 por cento foram obrigados a fazer um depósito inicial na conta. Focando agora outro aspecto, 8 por cento dos inquiridos conseguiram abrir contas correntes mas foram-lhes recusados outros serviços básicos habitualmente associados à conta corrente (cartão de débito, cartão de crédito e livro de cheques). Estas informações confirmam que não existem quaisquer barreiras legais aos serviços bancários básicos (contas correntes, contas-poupança, e serviços associados), ainda que alguns requisitos adicionais exigidos por alguns bancos e um conjunto de restrições, como a não emissão de livro de cheques etc. configurem um tratamento diferencial desfavorável. Dito de outro modo, apesar de, em abstracto, o acesso aos serviços bancários ser livre, as condições e a qualidade dos serviços obtidos são afectados por regulamentos internos que, nalguns casos, são indirectamente discriminatórios contra os imigrantes. Um dos efeitos destes regulamentos é o de levar imigrantes com rendimentos baixos ou emprego temporário a não procurar abrir conta, o que tem um impacto negativo na sua capacidade de integrar activamente, pelo menos no plano económico, a sociedade em que vivem.

Outro problema que a investigação trouxe a lume diz respeito ao acesso a empréstimos bancários, especialmente para criação e expansão de negócios, o que constitui um obstáculo de monta para pequenas empresas familiares. A maior parte do crédito obtido pelos inquiridos foi concedido na forma de crédito ao consumo ou hipotecas, enquanto a percentagem de empréstimos para criação de empresas ou consolidações é muito pequena.

À primeira vista, estes dados apontam para uma situação positiva, dado que não existem recusas discriminatórias na concessão de empréstimos. Contudo, um olhar mais atento às garantias exigidas pelos bancos, segundo os relatos dos inquiridos, sugere uma maior discricionariedade por parte dos bancos, expressa pela percentagem elevada de casos em que estes exigem garantias pessoais (26.5 por cento) ou garantias por parte de clientes italianos (7.3 por cento) como condição para a concessão de empréstimos a imigrantes.

Em 5 por cento dos casos, aos requerentes foi-lhes igualmente exigida uma apólice de seguro que cobrisse o risco de falha no pagamento das prestações. Em parte devido a estas condições, o relacionamento entre os imigrantes e os bancos continua a ser difícil. Vinte e três dos 56 empresários entrevistados não tinha procurado qualquer banco para contrair um empréstimo; em vez disso, recorreram a recursos financeiros pessoais ou pediram empréstimos a amigos ou familiares. É comum entre muitos destes empresários a ideia de que é inútil pedir um empréstimo porque os bancos não os concedem a empresas nas mãos de imigrantes que não estejam já bem estabelecidas, particularmente na ausência de propriedade que possa ser oferecida como garantia.

Não é fácil discernir se as garantias adicionais exigidas se devem ao estatuto de imigrante do requerente ou a factores de risco relacionados com outras características pessoais ou ao tipo e qualidade da empresa para a qual o empréstimo é pedido. O que é certo é que existe uma grande variação no comportamento dos bancos, de acordo com os inquiridos: a alguns foram-lhes recusados pequenos empréstimos de 20,000 Euros, enquanto outros obtiveram somas maiores com base na confiança pessoal. O factor mais importante, para além das políticas declaradas e regulamentos oficiais dos bancos, parece ser a relação pessoal estabelecida entre o requerente do empréstimo e o gerente da agência bancária.

As dificuldades no acesso ao crédito prejudicam não só o desenvolvimento das empresas dos imigrantes mas têm um impacto negativo mais generalizado na sua integração. Muitos empresários são forçados, face às circunstâncias, a poupar muito para lá do que o seu rendimento lhes permite, de forma a acumular o capital necessário para o investimento. Esta 'poupança forçada' é conseguida à custa de cortes noutras despesas que afectam a sua qualidade de vida em termos de habitação, lazer, vida social e cultural dentro das suas comunidades locais. Para além disso, ao serem forçados a recorrer às suas redes sociais pessoais para a obtenção de crédito encoraja, por sua vez, formas de dependência que podem conduzir a práticas exploratórias que podem prejudicar seriamente o empresário. Assim, mesmo quando conseguem - como muitos o fazem, e em cada vez maior número - lançar e desenvolver o seu negócio, tais sucessos económicos não são acompanhados dos processos de emancipação social e pessoal no novo contexto<sup>42</sup>.

A percentagem elevada de cumprimento das prestações por parte dos clientes imigrantes, de acordo com os relatos dos responsáveis bancários, deverá tranquilizar os bancos e contribuir para diminuir as barreiras ao crédito acima descritas. Entre os inquiridos que tinham obtido crédito na altura das entrevistas, 96 por cento tinham-nos pago inteiramente e, destes, cerca de 10 por cento tinha pago com algum atraso e apenas um por cento declarou ter estar em falta na altura da entrevista, enquanto três por cento não respondeu às questões que abordavam este assunto.

Entre os factores que favorecem a compra de uma casa em Itália contam-se a facilidade relativa de acesso a hipotecas, o custo elevado das rendas e a oferta reduzida de casas para aluguer com renda subsidiada. Ainda que a elevada procura de hipotecas seja indicativa de uma integração positiva, a investigação revelou um aspecto menos positivo. Para muitos imigrantes, comprar casa própria é a única possibilidade de adquirir uma integração habitacional segura e duradoura, dada a discriminação que enfrentam no mercado de arrendamento e a incerteza acerca do seu futuro no contexto de uma situação económica, legal e política instável.

<sup>42</sup> Cf. *L'imprenditorialità immigrata: caratteristiche, percorsi, e rapporti con il sistema bancario*, Outubro 2004, p.103. op.cit.

Dados os seus poucos recursos económicos, a quase totalidade dos entrevistados que tinham obtido hipotecas tinham sido forçados a pedir uma hipoteca que cobria 100 por cento do custo da casa, com prestações mensais elevadas e períodos de pagamento extensos, por um período de 25 anos ou mais. Esta situação não difere da dos clientes italianos com baixos rendimentos. Contudo, no caso dos imigrantes valerá a pena questionar se os bancos providenciam toda a informação necessária, ou se, pelo contrário, em certos casos não se aproveitam das barreiras linguísticas, situações vulneráveis e falta de acesso à informação que afectam estes clientes. A maioria dos imigrantes entrevistados considerava insuficiente a informação que recebia dos bancos acerca das implicações de uma taxa de juro fixa ou variável, sobre as condições de pagamento da hipoteca e sobre os procedimentos a seguir para a renegociação das condições iniciais.

Os imigrantes encontram-se geralmente numa situação particularmente desfavorável devido às suas dificuldades linguísticas, ao fraco conhecimento do sistema bancário italiano, à ausência de uma rede de apoio social, e aos horários de trabalho prolongados, que tornam difícil a recolha da informação relevante e o cumprimento da burocracia necessária. Esta situação resulta na necessidade premente de serviços de intermediários para um acesso mais fácil ao crédito. Dos 30 beneficiários de hipoteca entrevistados em Milão, Roma e Verona, 17 tinham recorrido a agências privadas para os ajudar a lidar com a burocracia. A necessidade de apoio aos imigrantes que procuram uma hipoteca é neste momento suprida por agências com fins lucrativos, como os agentes imobiliários, o que pode levar a uma distorção do mercado e a um aumento significativo do custo da hipoteca. Algumas agências contratam os serviços de sub-agentes de origem estrangeira que passam a palavra no seio dos grupos da mesma nacionalidade e recebem comissões por cada contrato assinado.

## PORTUGAL

As questões essenciais na análise do acesso dos imigrantes aos produtos bancários e financeiros, quando comparado com o dos cidadãos portugueses, prendem-se com o acesso diferenciado dos primeiros aos produtos mais complexos, tais como o crédito, mas igualmente com os serviços bancários básicos, como a conta corrente sem levantamento a descoberto. Ainda que a maioria dos imigrantes que residem em Portugal tenham contas bancárias, o acesso às mesmas não é simples. Em Portugal o processo de abertura de uma conta bancária deve ser entendido no contexto da liberdade contratual, dado que, ao contrário do que ocorre noutros países, os bancos não são obrigados a abrir uma conta ou a justificar a recusa de o fazer. As principais dificuldades na abertura de uma conta podem ser resumidas em dois aspectos: burocracia e preconceito.

A implementação de directivas europeias respeitantes à lavagem de dinheiro e terrorismo<sup>43</sup> levaram à introdução de nova legislação em Portugal. O Aviso 11 de 2005 do Banco de Portugal estabeleceu novos critérios para a abertura de contas bancárias, de tal modo que seja possível à instituição obter "um conhecimento, tanto quanto possível, completo, seguro e permanentemente actualizado dos elementos identificadores do cliente". Tal como a entendemos, a nota final da directiva europeia (a necessidade de tomar em consideração diferentes tipos de clientes, negócios, transacções e produtos) não foi tida em conta na sua transpo-

<sup>43</sup> Cf. Directiva 91/308/EEC, de 10 de Junho 1991, sobre a prevenção da utilização do sistema financeiro para a lavagem de dinheiro, e a Directiva do Parlamento e Conselho Europeu emendando a Directiva 2005/60/EC sobre a prevenção da utilização do sistema financeiro para a lavagem de dinheiro e financiamento de terrorismo..

sição para os sistemas legal e financeiro portugueses. Diversos procedimentos que aumentam a necessidade de informação documental e pessoal comprovada têm sido aplicados indiscriminadamente a todo o tipo de clientes. Mais concretamente, o Aviso 11 de 2005 estipula que a instituição financeira deve requerer do cliente elementos que comprovem o seu nome, data de nascimento e nacionalidade, elementos que podem ser verificados através de qualquer documento de identificação válido à luz da legislação portuguesa: bilhete de identidade, passaporte ou autorização de residência, para residentes, ou o seu equivalente, no caso de não-residentes. O Aviso exigia ainda o número de identificação fiscal, comprovativo de morada, profissão e empregador; os dois últimos são documentos excepcionalmente difíceis de obter para os imigrantes.

Posto isto, é difícil para os imigrantes obter todos os documentos exigidos pelo Aviso. Para além disso, há interpretações divergentes do Aviso 11, um facto que deixa muita margem para que critérios discricionários sejam implementados pelas agências bancárias. Os principais problemas identificados prendem-se com a interpretação do termo "documento de identificação válido". Alguns bancos abrem contas a imigrantes em situação irregular, enquanto outros exigem uma autorização de residência válida, e nalguns casos são exigidos aos clientes documentos que não são especificados no Aviso 11, tais como extractos bancários de outras contas e comprovativo de morada dos imigrantes no seu país de origem.

A acrescer aos obstáculos burocráticos, o depósito mínimo exigido para abrir uma conta pode igualmente constituir uma barreira. Verificam-se práticas muito diferenciadas no que toca ao depósito mínimo. Estas variam não só de banco para banco, mas mesmo entre diferentes agências do mesmo banco e, em certas ocasiões, dentro da mesma agência. Neste caso, não estamos apenas perante interpretações diferentes dos requisitos legais para abrir uma conta mas perante potenciais casos de discriminação. Em entrevistas e nos *workshops* conduzidos no seio do projecto, surgiram vários casos em que aos indivíduos foram pedidos diferentes depósitos mínimos. Por exemplo, um representante de um dos maiores bancos portugueses confirmou que as agências do banco localizadas numa área conhecida como sendo uma zona de prostituição, exigia um mínimo de 3000 Euros de algumas mulheres brasileiras (que a agência presume serem prostitutas) para abrir uma conta (o depósito mínimo estipulado é de 250 Euros), tendo mesmo notificado agências próximas de outros bancos quando presumíveis prostitutas tentaram abrir conta.

A situação e os obstáculos relacionados com o acesso ao crédito são muito mais difíceis de equacionar. Os bancos não divulgam os seus critérios de avaliação de risco e torna-se impossível, tratando-se de avaliações que comportam sempre algum grau de subjectividade, compreender quais os factores que efectivamente são usados para avaliar o risco, e qual o seu peso relativo. Contudo, é amplamente reconhecido que a falta de autorização permanente de residência, contrato de trabalho a prazo, trabalho precário, fraco domínio da língua nacional e mudanças frequentes de morada, ou mesmo de código postal, são factores que dificultam e encarecem o acesso ao crédito. Estes factores afectam diferenciadamente os diversos grupos da população, e os imigrantes contam-se entre os mais afectados. Este tipo de análise pode ainda tornar os imigrantes um grupo mais 'indesejável' ou de maior 'risco' para outros serviços bancários, e não servir apenas como elemento de avaliação no acesso ao crédito.

Existem três problemas particularmente relevantes no caso específico do acesso ao crédito por parte dos imigrantes: nacionalidade, extensão das autorizações de residência e fiador. É prática comum em Portugal exigir fiador no caso, por exemplo, de crédito à habitação. Alguns imigrantes mencionaram o facto de lhes

ter sido negado crédito à habitação porque não tinham qualquer fiador, enquanto a outros este lhes foi negado porque os seus fiadores eram estrangeiros - ainda que com residência permanente em Portugal. Ainda que as hipotecas habitualmente exijam residência permanente, no caso de outros tipos de crédito (ao consumo ou ao investimento, por exemplo) a duração e tipo de autorização de residência revelaram-se obstáculos ao acesso. As autorizações de residência temporárias (válidas por dois ou três anos) podem levar à recusa de concessão do crédito. Caso este seja atribuído, o seu período de amortização pode por vezes ser limitado à extensão da autorização de residência. Por último, importa referir a questão da nacionalidade e o seu eventual papel na avaliação do risco.

A maioria dos bancos entrevistados afirmou não incluir a nacionalidade entre os critérios de avaliação do risco. No entanto, dois deles consideraram que o estatuto de imigrante leva a uma análise mais "cuidadosa". Outro banco elaborou uma "grelha de confiança" especificamente para os clientes imigrantes. Da existência de um tal instrumento, podemos retirar duas conclusões: por um lado, a criação de um instrumento específico para os imigrantes aponta para um reconhecimento das dificuldades que esta população enfrenta no acesso ao crédito; por outro lado, e em paralelo a uma análise estatística, os funcionários bancários e os gerentes de agências bancárias gozam de alguma autonomia na avaliação casuística dos pedidos. Através deste instrumento, a "integração" dos imigrantes é avaliada por via de um conjunto de factores, que incluem o agregado familiar do imigrante, a frequência de escolas por parte das crianças que fazem parte do mesmo, bem como o tipo de contrato de trabalho. Estas variáveis servem para avaliar a relação do imigrante com o país (sobretudo aferir se este se instalou de forma permanente ou se, pelo contrário, é um trabalhador temporário), e dessa forma diminuir a margem de risco.

Para a maioria das instituições bancárias, a questão do crédito ao investimento (na forma de empréstimos para o investimento em negócios) é ainda mais complexa do que a do crédito à habitação. Duas questões afiguram-se como fundamentais neste processo: do ponto de vista económico, a existência, ou não, de entrada inicial, e a sua percentagem; em termos mais gerais, os estereótipos associados à figura do imigrante. Habitualmente é exigida aos imigrantes uma percentagem mais elevada da entrada para empréstimos. Isto por duas razões: por um lado, devido à ideia de que o imigrante poderá estar no país apenas de passagem, e não intencional ficar de forma permanente - um factor importante no contexto de uma crise económica; por outro lado, a ideia de que o imigrante poderá não conhecer o mercado em que investe ou poderá enfrentar alguns problemas no trato com os clientes, nomeadamente no caso de lojas, onde o conhecimento da língua é considerado importante. Este tipo de critério não só torna mais difícil ao imigrante começar um novo negócio (por oposição a ter acesso a empréstimos para desenvolver negócios já existentes), mas revela ainda um conjunto de factores subjectivos na avaliação do risco, baseados em estereótipos nacionais cujo peso não pode ser objectivamente avaliado e que poderão influenciar, por exemplo, a pontuação que o cliente imigrante possa receber nas rubricas de "integração" ou "trajectória migratória".

## ESPAÑA

Como se disse no capítulo anterior, a imigração em Espanha aumentou consideravelmente nos últimos anos, sendo que o número de imigrantes perfaz actualmente mais de 10 por cento do total da população residente. Este facto trouxe uma mudança substancial de atitude por parte das instituições financeiras em relação a este grupo. Assim, os bancos passaram de uma atitude indiferente em relação aos imigrantes enquanto clientes, no contexto da qual estes eram clas-

sificados como clientes de alto risco, para uma atitude interessada, concebendo estratégias de negócio e produtos específicos para os atrair.

Esta mudança foi causada tanto pelo aumento da população imigrante como pela certeza de este grupo constituía uma potencial fonte de negócio. O princípio desta mudança deve ser situado no momento em que as instituições financeiras tomaram consciência da elevada quantia de dinheiro que este grupo transacta na forma de «remessas».

Um dos grandes bancos de Espanha, *La Caixa* tem um «departamento de novos residentes» desde 2003, com uma pessoa responsável em cada região autónoma. O objectivo deste departamento é o de tornar a rede de balcões do banco conscientes da importância dos imigrantes como clientes. Uma das actividades organizada por este mesmo departamento foi uma conferência de consciencialização, em que participaram os seus funcionários que trabalham em áreas com maior número de imigrantes.

O maior problema que os imigrantes enfrentam neste sector é o acesso a uma conta bancária. Sem a autorização de residência é quase impossível abrir uma conta no banco. Assim, as pessoas nesta situação estão condenadas a viver numa situação de exclusão da qual é muito difícil sair. Hoje em dia é necessário ter uma conta bancária mesmo para poder ter acesso às necessidades mais básicas, como o fornecimento de água, electricidade ou habitação. De forma a conseguir assinar um contrato para qualquer destes serviços, muitas das empresas ou proprietários exigem o pagamento feito através de contas bancárias. Esta situação leva a que muitos imigrantes sem autorização de residência usem as contas bancárias de conhecidos ou familiares para as suas transacções económicas. Desta forma, algumas contas bancárias tornam-se contas comunitárias - ou seja, uma conta que é usada por diversas pessoas mas sob o nome de um só imigrante - com todos os problemas, legais e de outra natureza, que esta situação pode acarretar.

As pessoas que não conseguem abrir uma conta bancária não podem, obviamente, aceder a cartões de débito ou de crédito ou pedir empréstimos pessoais ou à habitação, necessariamente associados a uma conta. Outro problema identificado neste estudo é o do acesso a empréstimos por parte de empresários que querem iniciar um negócio ou de pessoas que querem comprar casa. Um funcionário da *La Caixa* afirmou que «antes de conceder créditos, nós temos que avaliar factores como a origem da pessoa. É mais fácil conceder um crédito a um sul-americano, que tende a reagrupar-se com a sua família, do que a marroquinos, que tendem a voltar para o seu país».

Neste ponto se desenha outro dos grandes problemas da imigração: os serviços bancários são providenciados por instituições privadas cujo objectivo primário é o de gerar o máximo de lucro possível, e cujo sistema de acesso aos serviços poderá levá-los a tomar decisões discriminatórias, mesmo que tomadas segundo critérios empresariais. Por outras palavras: nas mesmas circunstâncias, enquanto a um equatoriano pode ser concedido crédito, a um marroquino o mesmo crédito pode ser recusado porque estatisticamente os marroquinos voltam mais para o seu país do que os equatorianos, que tendem a ficar mais em Espanha. Esta situação repete-se se os imigrantes forem comparados com os cidadãos espanhóis. Pode mesmo acontecer que as instituições financeiras proponham condições desfavoráveis aos imigrantes com a justificação de que os imigrantes são clientes de risco.

Durante os *workshops* do projecto, notámos que muitos imigrantes pensam que ainda que os critérios de concessão de empréstimos a imigrantes fossem os

mesmos que os aplicados aos cidadãos nacionais, os primeiros seriam objecto de discriminação devido às suas características culturais.

Uma solução possível para este problema é o microcrédito. Contudo, em Espanha o microcrédito não é oferecido pelas instituições financeiras. Muitas instituições têm Programas de Intervenção Social, a quem cedem parte dos seus lucros, com o objectivo de apoiar um conjunto de programas de inclusão social. Dentro destas actividades, algumas instituições oferecem microcréditos a pequenos e micro empresários. Embora estes programas não sejam especificamente dirigidos a imigrantes ou a outras categorias como mulheres ou pessoas socialmente excluídas, como ciganos, etc., estes poderão ter acesso a esse apoio.

Neste sentido, um representante da *Caja Navarra* afirmou que «os microcréditos são considerados como uma perda pois se os beneficiários não pagarem não poderão ser forçados a isso. O serviço faz parte do Programa de Intervenção Social. Os candidatos não são seleccionados directamente mas através de grandes ONGs e Sindicatos e a quantia máxima concedida é de 3 mil euros.»

As organizações que já mediarão programas de microcrédito incluem a VOMADE (Voluntariado de Mulheres Dominicanas), o MPDL (Movimento para a Paz, o Desarmamento e a Liberdade), CC.OO. (Comissões de Trabalhadores) ou a UGT (União Geral de Trabalhadores). Estas organizações cumprem funções de apoio e de mediação entre as instituições financeiras e os empresários, tendo por objectivo a apresentação de um projecto sólido e sustentável. Uma outra organização - CEAR (Confederação Espanhola de Assistência aos Refugiados) - centra-se nos trabalhadores por conta-própria, bem como no apoio à gestão e na formação e apoio financeiro aos empresários através da administração pública.

Esta função de apoio ultrapassa um dos maiores problemas na relação entre os imigrantes e as instituições financeiras: a desconfiança. Um dos participantes num dos encontros promovidos por este projecto afirmou que «há um problema de falta de confiança da parte dos imigrantes em relação aos bancos. Habitualmente eles estão conscientes do facto de serem clientes e têm dificuldade nas negociações. Encontrámos alguns casos em que instituições tomaram partido da falta de informação por parte dos imigrantes». Os imigrantes tendem desconfiar do sistema financeiro porque em muitos casos foram vítimas de fraude e de falta de pagamento nos seus países de origem. Se a isso acrescentarmos o seu desconhecimento da língua do país onde residem e da linguagem específica das transacções financeiras, a sua relação com os bancos por vezes enquadra-se mais na figura da vítima do que na de cliente.

Muitas pessoas que participaram neste estudo sugerem que uma política de discriminação positiva deve ser adoptada de forma a mudar a situação do acesso aos serviços bancários e ao crédito. Um dos participantes afirmou: «Os imigrantes são um sector estratégico e há três razões pelas quais se deve tomar medidas de discriminação positiva: as altas taxas de pagamento dos empréstimos perdidos, o facto de ser um sector estratégico e, por último, razões humanitárias.»

Para concluir, o maior problema que encontramos na implementação deste projecto foi a fraca participação e cooperação tanto por parte da administração pública como das instituições financeiras. Em relação à administração pública, não encontramos nenhum interlocutor especializado quanto a estas matérias, quer ao nível estatal quer ao nível das diferentes regiões autónomas. No caso das instituições financeiras, o principal problema foi o de identificar a pessoa que, dentro das suas estruturas hierárquicas, tenha as competências e a autoridade para tratar destes assuntos. Um segundo problema foi o de agendar um encontro, dada a

aparente falta de disponibilidade dos mesmos. Uma terceira e última dificuldade prende-se com o contexto de crise económica e financeira, que tornou o acesso aos interlocutores ainda mais difícil.

## 7. EXEMPLOS DE BOAS PRÁTICAS

O trabalho de grupo do projecto transnacional discutiu e acordou um conjunto de critérios a ser usado para identificar boas práticas e esses critérios são os seguintes:

- As políticas ou medidas deverão ser efectivas e ter um impacto positivo na situação em causa;
- Promover e/ou apoiar o tratamento igualitário;
- Providenciar e submeter-se a avaliação externa;
- Serem facilmente transponíveis;
- Facular de estudos e avaliações permanentes durante a fase de implementação, e assegurar activamente a participação dos beneficiários nas fases de concepção, *design* e implementação.

Identificar boas práticas promovidas pelas instituições financeiras, organizações locais ou associações da sociedade civil pode ser uma tarefa difícil sobretudo no que toca a aferir e/ou avaliar alguns dos critérios acima mencionados, na ausência de uma avaliação externa. As únicas avaliações disponíveis são muitas vezes apenas as feitas pelos próprios agentes que concebem e implementam as medidas. Apesar disso, apontam-se em baixo algumas das práticas que poderão contribuir de forma válida para ultrapassar as dificuldades que muitos imigrantes enfrentam na procura de serviços financeiros.

### CHIPRE

Na realidade, não foi encontrada nenhuma boa prática que preenchesse os critérios definidos pelo projecto internacional INVIP, acima expostos. A investigação revelou que algumas práticas não cumprem nenhum dos critérios. Dado que não há serviços específicos concebidos ou dirigidos aos imigrantes económicos, as práticas que em baixo listamos foram identificadas quer porque têm potencial de progressão para se tornarem boas práticas quer porque, simplesmente, vão ao encontro de algumas das necessidades dos imigrantes identificadas:

- I. Uma iniciativa que está actualmente a ser discutida entre as associações de pontianos no Chipre, e que está em processo de consulta junto dos funcionários governamentais e dos municípios, aponta para a concepção de um pacote financeiro através do qual o governo providenciaria garantias aos bancos de modo a que os pontianos residentes no Chipre consigam obter empréstimos à habitação, bem como empréstimos para investimento. A iniciativa está ainda numa fase inicial de desenvolvimento e assenta no modelo para o mesmo fim que actualmente vigora na Grécia. Quando for finalmente adoptada, esta iniciativa vai permitir a um número vasto de pontianos escapar à "guetização", desenvolver as suas competências e o empreendedorismo, por oposição ao actual sub-aproveitamento destes imigrantes, em empregos pouco qualificados e mal pagos.

2. As companhias de serviços de pagamentos internacionais, como a *Western Union* e a *Moneygram*, cuja clientela é sobretudo constituída por imigrantes, fazem um esforço consciente para atrair clientes imigrantes e para conceber produtos que vão ao encontro das suas necessidades. Mais especificamente, promovem os seus produtos em locais frequentados por imigrantes (parques municipais, locais de culto aos Domingos, etc.). Têm horas de abertura e fecho flexíveis e os balcões situados em áreas frequentadas por imigrantes estão abertos ao Domingo e em dias feriados. Para além disso, estas companhias desenvolveram um sistema efectivo de promoções em que (a) se oferecem preços mais baixos pela transferência de dinheiro para o seu país de origem dos imigrantes; (b) se utilizam imigrantes como «promotores», cujo papel é o de providenciar informação a clientes potenciais de forma a expandir o seu ciclo de negócio. São editados folhetos de informação sobre os seus produtos em inglês, chinês e várias outras línguas asiáticas. Curiosamente, com excepção do inglês, não existem folhetos noutras línguas europeias.
3. Uma prática seguida por quase todos os bancos é a de fornecer informações sobre as contas e a maior parte dos produtos bancários disponíveis em inglês, o que se explica mais adequadamente pela história cipriota enquanto centro financeiro internacional do que pela preocupação em servir a comunidade imigrante. Para além disso, todos os bancários são fluentes em inglês e têm boa formação; muitos dos imigrantes entrevistados afirmaram terem sido bem tratados pelos funcionários bancários.

## GRÉCIA

No contexto grego, é muito difícil identificar práticas e iniciativas com tais características no sector analisado. No entanto, apesar dos problemas descritos neste estudo, foram dados alguns passos por várias instituições de forma a melhorar o acesso dos imigrantes aos serviços financeiros. Uma das práticas mais notórias e prometedoras é o recrutamento de empregados de origem imigrante por alguns bancos privados. É de destacar que esta boa prática é apenas seguida por bancos privados porque nos públicos o recrutamento de cidadãos não-comunitários não é permitido por lei. A este respeito, é indicativo que um executivo dos Correios Helénicos que participou em dois *workshops* nacionais encorajou as comunidades imigrantes a informar os jovens estudantes imigrantes de que eles podem pelo menos estagiar nos Correios Helénicos; desta forma, os imigrantes estudantes teriam a oportunidade de adquirir experiência de trabalho; os Correios Helénicos, pelo seu lado, teriam a oportunidade de conquistar espaço num mercado promissor.

Pelo menos dois dos bancos entrevistados para este estudo seguiram esta prática e, de acordo com os seus representantes, dados os resultados económicos para os seus bancos, mostram vontade de continuá-la e melhorá-la. O banco Piraeus tem já sete balcões em Atenas e um em Salónica onde os empregados podem atender os clientes em oito línguas diferentes, escolhidas de acordo com a população residente nesses bairros. As línguas disponíveis incluem: albanês, ucraniano, búlgaro, romeno, russo, egípcio, filipino e chinês. O outro banco que adoptou uma medida semelhante - embora em menor grau uma vez que se trata de um banco mais pequeno - é o banco *Millennium*, que recrutou dois empregados albaneses para os balcões localizados em áreas onde vivem muitos imigrantes albaneses.

Outro exemplo de boas práticas que ajuda os imigrantes a ultrapassar a falta de informação e as barreiras linguísticas é a publicação de materiais e mesmo de

publicidade na língua dos imigrantes. Foi já mencionada a introdução da língua albanesa nas caixas multibanco de vários bancos. Existe ainda material informativo noutras línguas, especialmente sobre produtos dirigidos aos imigrantes (remessas e contas bancárias com opções de remessas). Para além disso, as remessas, em particular, constituem um mercado que atrai cada vez mais os bancos. Esta atratividade levou à comercialização de produtos especiais sem comissão (os Correios Helénicos iniciaram uma grande campanha em várias línguas) ou com uma comissão muito baixa (o banco *Millennium* cobra apenas cinco Euros para transferências até 1000 euros e o Banco Nacional da Grécia oferece a conta "Família Primeiro" especificamente dirigida a imigrantes através da qual se pode transferir dinheiro através das caixas multibanco por 10 euros).

Por fim, queremos ainda mencionar que no decorrer deste estudo identificámos algumas práticas que gostaríamos de definir como «práticas que não são más» em vez de «boas práticas».

É verdade que, pelo menos ao nível das declarações e das posições oficiais, não há provas claras de discriminação étnica. Por um lado, no caso dos bancos, os entrevistados afirmaram que os imigrantes são considerados um grupo alvo muito promissor, lucrativo e fiável; assim sendo, a discriminação iria contra os interesses dos próprios bancos. Por outro lado, no caso de instituições públicas, a posição oficial segue o princípio dos direitos iguais para todos independentemente da sua nacionalidade. Os representantes da organização dos trabalhadores domésticos, por exemplo, afirmou categoricamente que as hipotecas e até as casas providenciadas pela organização são para todos os trabalhadores, sejam eles gregos ou estrangeiros.

## ITÁLIA

As entrevistas confirmaram a falta de conhecimento da língua nacional como um dos maiores problemas nas relações entre os bancos e os clientes imigrantes. Esses problemas são ainda maiores para os recém-chegados e a maior parte dos bancos não toma responsabilidade pelo problema de comunicação com os clientes imigrantes, subestimando a sua importância e tomando frequentemente a posição confortável de dizer que «com o tempo e uma melhor integração social, o problema desaparecerá». Para muitos bancos, medidas de apoio linguístico estão limitadas à tradução para algumas línguas comuns entre os imigrantes de folhetos informativos produzidos para o público italiano em geral. A disponibilidade dos materiais com informação traduzida do tipo acima referido não parece ser suficiente para reduzir efectivamente as lacunas comunicacionais.

Um pequeno número de bancos tomou algumas medidas inovadoras para facilitar a comunicação com os clientes imigrantes. Estas incluem a abertura de balcões especiais, com funcionários de origem imigrante e serviços de apoio com informação multilingue (*Intesa San Paolo*, *Banca Sella*, e, mais tarde, *Unicredit*); serviço telefónico de interpretação, apoio vídeo em diferentes línguas, funcionários cuja língua mãe é a dos imigrantes, etc. (*Banca Popolare di Milano*, *Banca Popolare Emilia Romagna*, *Intesa San Paolo*). Outros, como o *Banco Popolare di Verona* e *Novara*, iniciaram recentemente a concepção de projectos semelhantes.

Entretanto, o mesmo *Banco Popolare di Verona* e *Novara* empregou um operador do Sri Lanka num balcão onde mais de 80 por cento das 500 contas pertencem a imigrantes do Sri Lanka. A «Agenzia Tu» do banco *Unicredit* e os Pontos Multi-Étnicos do banco *Intesa San Paolo* empregam funcionários de várias origens étnicas e linguísticas, quer italianos quer estrangeiros. A *Banca Popolare di Lodi*, que tem

um número significativo de clientes equatorianos, tem um funcionário de origem equatoriana e os representantes do banco entrevistados afirmaram que o funcionário equatoriano teve um papel central em levar a cabo campanhas de comunicação dirigidas a público.

Este tipo de política tem um impacto positivo duplo: não só facilita o acesso dos imigrantes aos serviços bancários mas também contribui para criar uma imagem pública diferente dos imigrantes, ao empregá-los em funções de responsabilidade e de elevada visibilidade.

Dados os vastos poderes discricionários que gozam tanto os balcões como os funcionários na avaliação do perfil de risco dos clientes e, conseqüentemente, na decisão das garantias exigidas, a atitude individual de alguns funcionários bancários (propensão para ouvir, abertura de espírito, presença/ausência de preconceitos) tornam-se muito importantes para o acesso dos imigrantes aos serviços bancários.

Uma implicação disto é que os bancos precisam de investir em formação e campanhas de sensibilização para os seus funcionários que estão diariamente em contacto directo com este segmento de clientes. Alguns dos bancos entrevistados organizaram cursos gerais de comunicação bem como cursos sectoriais visando a exposição tanto dos produtos bancários para imigrantes como dos aspectos sócio-culturais da imigração. Num caso específico, o efeito desse curso foi o crescimento da procura por clientes imigrantes dos produtos especificamente concebidos para estes.

*Intesa San Paolo* oferece aos funcionários de diferentes balcões um curso chamado «Comunicar o multiculturalismo» com o objectivo de promover o conhecimento sobre a imigração e as transformações sociais, de desenvolver a capacidade para gerir relações e comunicar efectivamente entre culturas. Outros bancos, entre os quais *Banca Popolare di Lodi*, *Unicredit*, *Banca Popolare di Etruria*, *Monte dei Paschi di Siena*, *Banca Sella*, *Banca Carime*, ofereceram cursos de formação semelhantes a parte do seu pessoal.

Tanto os bancários como os imigrantes sublinharam o papel importante que as instituições podem ter na promoção da igualdade de oportunidades no acesso aos serviços financeiros. Em regiões como a Toscana, as autoridades locais estão de facto a implementar um conjunto de medidas para facilitar o acesso dos imigrantes ao crédito e o desenvolvimento de empresas detidas por imigrantes. O governo regional lançou um novo programa, SMOAT (*Sistema di Microcredito Orientato e Assistito*) [Sistema de Microcrédito Orientado e Subsidiado]<sup>44</sup> que gere, em cooperação com os bancos locais, um plano de garantias que visa facilitar o acesso ao crédito por imigrantes e outros grupos vulneráveis. Este plano foi fundado com 15,115,000 euros, 66,6 por cento dos quais foram concedidos pela Região e os restantes 33,3 por cento pelos bancos. O plano providenciou garantias para 80 por cento dos empréstimos concedidos (que não pode exceder os 15 mil euros) ou 60 por cento se a quantia do empréstimo foi mais elevada. O elemento mais inovador da iniciativa refere-se aos esforços do governo regional da Toscana para estabelecer uma rede de pessoas de instituições relevantes, a fim de facilitar o acesso ao crédito e promover o desenvolvimento local. Esta rede regional inclui 12 bancos regionais, associações profissionais e empresários. A iniciativa tem tido bastante sucesso porque beneficiou empresários que não podiam ter acesso ao crédito comercial das instituições bancárias, o que é mais uma prova das dificuldades encontradas no acesso ao crédito por aqueles cujos perfis de risco, pelas normas bancárias prevalentes, são "maus".

<sup>44</sup> Cf. [www.fabricaethica.it](http://www.fabricaethica.it).

Uma cooperação semelhante entre as autoridades locais e os bancos foi conseguida em outras partes do país. Em Milão, o projecto PRIM1 (*Progetto Imprenditori Immigrati* - [Projecto de Empresários Imigrantes]) foi lançado recentemente pela província de Milão, a *Fondazione Ethnoland*, a *Lombarda Fondazione Antiusura* e o banco *Intesa San Paolo* para promover o acesso ao crédito e evitar o recurso ao financiamento informal e mesmo ilegal das empresas.

## PORTUGAL

O microcrédito começou a ser desenvolvido em Portugal na viragem do século. A Associação Nacional pelo Direito ao Crédito (ANDC), uma associação sem fins lucrativos, iniciou as suas actividades em 1999, numa altura em que os bancos não ofereciam serviços de microcrédito, por não ser considerada uma actividade suficientemente lucrativa. O objectivo da ANDC é o de funcionar como instituição de mediação entre os beneficiários de microcrédito e os bancos, acompanhando o desenvolvimento de projectos empresariais e ajudando os micro-empresários ao longo da sua implementação. Tal como existe hoje, esta organização assegura os custos das transacções para a concessão de crédito e, mais importante ainda, oferece assistência na concepção dos projectos e oferece ao empresário uma garantia que substitui de forma satisfatória as garantias habitualmente exigidas pelos bancos comerciais para os créditos ao investimento.

O Microcrédito promovido pela ANDC destina-se a pessoas que por norma são excluídas do acesso ao crédito comercial, incluindo imigrantes. A sua dificuldade de inserção no mercado de trabalho português e, mais especificamente, a sua incapacidade de apresentar garantias reais na assinatura dos contratos de crédito torna os imigrantes um grupo-alvo para este serviço, que promove a auto-suficiência. Assim sendo, em 2005 as especificidades da população imigrante levaram à criação de uma parceria entre a ANDC, o Serviço Jesuíta aos Refugiados (JRS), uma organização que lida de perto com imigrantes, e a *Caixa Geral de Depósitos* (CGD), o banco estatal português. O JRS acompanha o processo de criação e/ou expansão do pequeno negócio, operando como mediador entre os imigrantes e os outros dois parceiros.

De forma a atingir os seus objectivos, a ANDC estabeleceu protocolos não só com a CGD, mas igualmente com outros dois grandes bancos, o *Banco Espírito Santo* (BES) e o *Millennium BCP*. Segundo as condições estabelecidas nos contratos de empréstimo, a quantia máxima de crédito é de 10 000 Euros, repartidos por dois anos: 7000 Euros é a soma máxima concedida no primeiro ano, seguida por 3000 Euros, quando tal se justifique. Dependendo do banco que concedeu o empréstimo, este pode ser pago em 36 meses (CGD e *Millennium BCP*) ou 28 meses (BES). Para além disso, não são necessárias quaisquer garantias reais, ainda que os requerentes tenham que apresentar um fiador, responsável por 20 por cento do capital emprestado.

Sendo um instrumento para a inclusão económica e social dos imigrantes, a importância do microcrédito para esta população é atestada pelo facto de os estrangeiros representarem uma porção significativa, na ordem dos 15 por cento, do total de crédito concedido entre 1999 e Março de 2009, uma percentagem bem acima da de estrangeiros na população residente em Portugal. Para além disso, a quase totalidade do crédito concedido a estrangeiros é concedido a cidadãos de países de fora da União Europeia, que constituem apenas 12.5 por cento do total. Quanto à insolvência do capital, a percentagem está apenas um pouco acima do total de créditos concedidos (7.8 por cento, contra 7.6 por cento), de acordo com dados relativos a Abril de 2008.

Os cidadãos de países africanos, em especial oriundos de antigas colónias portuguesas (Angola, Cabo Verde, Guiné-Bissau, S. Tomé e Príncipe), compõem a grande maioria dos estrangeiros que apresentaram projectos (100 de 138, segundo dados de Março de 2009). Contudo, a origem dos requerentes tem-se tornado mais diversificada nos últimos anos, incluindo cidadãos de países da Europa de Leste e brasileiros, o que corresponde à demografia dos fluxos migratórios mais recentes. Quanto ao sexo, são concedidos um pouco mais de empréstimos a mulheres do que a homens, uma tendência que se faz sentir sobretudo entre os cidadãos de países africanos (58 por cento contra 42 per cent, segundo dados de Março de 2009). As actividades económicas desenvolvidas pelos estrangeiros não diferem substancialmente das dos cidadãos portugueses, sendo que uma grande parcela dos negócios se concentra na área do "comércio grossista e a retalho" (40 por cento em Abril de 2009).

Como foi referido no capítulo anterior, nos últimos anos alguns bancos apresentaram produtos financeiros, com campanhas publicitárias paralelas, especificamente dirigidos à população imigrante residente em Portugal. A mais importante de entre estas, pela sua visibilidade e pelo facto de os bancos que a promoveram serem os dois maiores bancos comerciais, foram os pacotes criados pelo *Millennium BCP* e pelo *Banco Espírito Santo*.

Em 2004, o *Millennium BCP* criou a *Conta Passaporte*<sup>45</sup>, descrita pelo banco como uma conta de baixo custo. O seu principal propósito é o de atrair novos clientes para o banco, no intuito de tornar o *Millennium* a primeira escolha num segmento com um potencial de crescimento significativo, no contexto de um mercado bastante saturado. Os clientes têm acesso a serviços de pagamento e transferência de dinheiro para os seus países de origem, uma apólice de seguro para as suas poupanças, que cobre ainda riscos de saúde e acidentes pessoais. A conta custa 4 Euros mensais e inclui os seguintes elementos: conta corrente sem pagamento de comissões e sem custos de manutenção; cartão de débito nacional e internacional, sem custos de transacção; um cartão pré-pago (gratuito no *Millennium BCP*); seguro contra acidentes pessoais, sem custos, incluindo um serviço de transporte do corpo do titular da conta para o país de origem, até um valor máximo de 5,000 Euros; pagamentos automáticos gratuitos (permite o pagamento de contas, como as da electricidade, água, gás); e livre acesso aos serviços bancários automáticos, por telefone ou internet.

O *Banco Espírito Santo*, por sua vez, criou em 2006 o serviço *BES* Boas-Vindas, que consiste numa panóplia de produtos, adquiridos em conjunto com custos mais reduzidos do que se fossem adquiridos separadamente. O custo mensal desta conta é de 3.75 Euros, podendo baixar até 2.5 Euros se o cliente escolher depositar o seu salário directamente na conta, e inclui os seguintes elementos: uma conta corrente e uma conta poupança (os movimentos entre as duas contas podem ser efectuados através das caixas multibanco, por telefone ou pela internet); cartões pré-pagos 'Familylinks', que podem ser usados para transferir dinheiro de Portugal para o país de origem do cliente. O cliente envia o cartão a um familiar no seu país de origem que, após confirmação da sua recepção, poderá levantar dinheiro em qualquer caixa multibanco sempre que o titular da conta carregar o cartão em Portugal; seguro de vida, cobrindo acidentes e morte, bem como repatriação do corpo; cartão de débito gratuito para os primeiro e segundo titulares da conta; cartão de crédito sujeito a análise casuística; adesão gratuita aos Canais Directo *BES* (telefone ou internet) e pagamento automático de despesas (opcional). Ao contrário do que acontece com a conta *Millennium BCP* acima descrita, o serviço *BES* está disponível apenas para cidadãos de países fora da UE, com a excepção dos cidadãos dos Estados Unidos e Canadá.

<sup>45</sup> <http://www.millenniumbcp.pt/site/conteudos/02/article.jhtml?articleID=262472>

Pouco depois de os bancos começarem a desenvolver produtos especificamente dirigidos à população imigrante em Portugal, a necessidade de informação disponível em línguas que não o português fez-se sentir. Tanto o *Millennium* como o *BES* lançaram nos últimos anos campanhas nos meios de comunicação em algumas das línguas faladas pelos grupos imigrantes mais numerosos, bem como brochuras e panfletos distribuídos pelos bancos (em romeno, russo, ucraniano e inglês). Contudo, trata-se de instrumentos de promoção que não fornecem aos imigrantes informação detalhada nem protecção das suas relações bancárias. A língua é um factor decisivo para assegurar aos clientes que estes possuem toda a informação necessária em relação aos contratos que podem vir a assinar. Assim sendo, era imperativo que os bancos fornecessem igualmente informação sobre os seus produtos na língua dos clientes. Contratos e outra documentação usada pelos bancos na sua relação com os clientes foram igualmente disponibilizados noutras línguas pelo *Millennium* e o *BES*, bem como pelo *Privat Bank* (em russo), o *Deutsche Bank* (em alemão) e o *Barclays Bank* (em inglês).

Existem outras áreas onde a remoção de barreiras linguísticas pode trazer mudanças importantes no acesso dos imigrantes aos serviços bancários. O *Privat Bank* e o *BES* têm páginas *web* noutras línguas que não o português. O *website* do *BES* inclui traduções para as quatro línguas mais faladas pelos imigrantes em Portugal (ucraniano, brasileiro, romeno e russo) bem como as faladas por três outras comunidades estrangeiras importantes (inglês, alemão e espanhol). O *Privat Bank* tem páginas *web* em russo. Outro serviço disponível no *BES* é um serviço de atendimento telefónico, que funciona até ao fim da tarde e aos fins de semana, em línguas como o russo, o ucraniano e o moldavo.

## ESPAÑHA

O banco *Caja Navarra* criou em 2007 uma rede de lojas multi-serviços chamados «Perto de si», a fim de oferecer produtos e serviços específicos para novos residentes. Essas lojas oferecem serviços como a Internet e centros de atendimento telefónico, salas de videoconferência, serviço de recarga de telemóveis, distribuição de cartões multifuncionais, serviço de correio, transferência de remessas, agência de viagens, aluguer de automóveis, planeamento de eventos, revistas da imprensa internacional, agências financeiras que oferecem conselhos sobre a contratação de produtos e serviços, mediação na negociação de hipotecas, apólices de seguros (repatriamento, automóveis, casas) e empréstimos pessoais. Uma das características mais importantes destas lojas, para além de terem como funcionários imigrantes de vários países de origem, é a de estarem abertas de segunda a Domingo das 10 às 22 horas, uma vez que o horário bancário tradicional não permite atender muitos clientes imigrantes, por motivos relacionados com seu horário de trabalho.

Para além da criação destas lojas, a *Caja Navarra* também realizou uma série de projectos destinados a satisfazer as necessidades dos novos residentes: seminários sobre as associações de estrangeiros em Navarra; a participação da *Caja Navarra*, numa feira chamada *Feria Integra*; a adopção de um novo Plano Estratégico, que indica que introduziram a diversidade cultural entre os novos funcionários e clientes e serviços e produtos financeiros específicos que acompanham as necessidades dos imigrantes como grupo-alvo. Os tais produtos e serviços incluem hipotecas «Perto de si» - um empréstimo concedido a pessoas que, devido ao seu estatuto de imigrantes, pedem uma hipoteca superior a 80% do preço da casa que desejam comprar; empréstimos pessoais até 18.000 euros sem garantias e com um período de carência antes de começar a pagar de até doze meses, de modo a que o início de sua estadia na Espanha se torne mais fácil; e os seguros para o

repatriamento do mais baratos do mercado, apenas 15 euros por ano, sem limite de idade.

Graças a essas medidas, em 2007 a CAN teve um importante aumento no número de clientes entre os «novos residentes», como resultado da criação de duas unidades específicas - a área de *Nova Residentes* e a das lojas *Perto de Si* - para atender a esse segmento da população imigrante. No final de 2007, a CAN tinha 57,506 clientes Novos Residentes, um aumento de 66 por cento em relação a 2006, o que constitui 8,9 por cento de todos os seus clientes.<sup>46</sup>

O Programa de Intervenção Social da *La Caixa* oferece um serviço de micro-crédito aberto a qualquer pessoa que, com o objectivo de desenvolver um projecto empresarial por conta própria, tem dificuldades no acesso ao crédito habitualmente oferecido pelo sistema financeiro, devido à falta de garantias. O programa presta uma atenção especial aos grupos que estão em maior risco de exclusão, como as famílias monoparentais, as populações imigrantes, pessoas de baixa rendimento com mais de 45 anos de idade, pessoas com deficiência ou os desempregados de longo prazo. Para serem apoiados, os projectos elegíveis têm de ter sido recém-criados ou criados há menos de seis meses.

Os micro-créditos são concedidos sob a tutela de ONGs e outras organizações sociais que actuam como mediadores. As organizações sociais têm experiência na assistência social ou económica que visa a criação de micro-empresas, a promoção do auto-emprego e o incentivo ao empreendedorismo.<sup>47</sup>

## 8. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

### CHIPRE

A natureza precária da estadia e do emprego dos cidadãos não-comunitários coloca-os numa posição de desvantagem face ao sistema bancário, que privilegia a segurança acima de tudo, e que opera com base em distinções no estatuto social dos seus clientes. Os imigrantes económicos encontram-se numa situação marginal: os bancos e as cooperativas tendem a ignorar as suas necessidades e muitas vezes ignoram completamente a sua presença. Apesar do elevado número de imigrantes no Chipre, que chega aos 20 por cento da população, o volume de negócios que trazem para os bancos é diminuto em comparação com outros clientes empresariais, um número significativo dos quais é oriundo de países ricos extra-comunitários (por exemplo, empresários da ex-União Soviética).

Os imigrantes em situação irregular são totalmente excluídos do sistema bancário, uma vez que lhes está negada a possibilidade de terem sequer contas correntes. Esta exclusão marginaliza-os ainda mais, expondo-os aos riscos de exploração por pessoas que ilegalmente lhes oferecem serviços financeiros não oficiais, como empréstimos, transferências de dinheiro e poupanças). Por vezes, a recusa em atender os imigrantes em situação irregular toma dimensões racistas, dado que os bancários estereotipam-nos como potenciais criminosos, associando-os com lavagem de dinheiro, tráfico de drogas, etc.

<sup>46</sup> <http://memorias.cajanavarra.es/es/2007/rsc/suplemento-social/banca-minorista.htm>

<sup>47</sup> [http://obrasocial.lacaixa.es/microcreditos/microcreditos\\_es.htm](http://obrasocial.lacaixa.es/microcreditos/microcreditos_es.htm)

Não existem pacotes especialmente concebidos para satisfazer as necessidades dos imigrantes, excepto para os serviços de pagamentos internacionais, cujos serviços consistem na transferência rápida de dinheiro para o estrangeiro.

É necessária uma resposta institucional concertada, que envolva o Estado, as organizações públicas como as comissões para a igualdade, os bancos centrais, o banco central co-operativo, os parceiros sociais e as ONGs de forma a estabelecer um regime especial que gira a provisão de serviços bancários e de crédito aos imigrantes económicos para que este não seja apenas deixado aos bancos, cujo poder de negociação excede em muito o dos grupos-alvo. É necessária uma política de intervenção para reduzir uma larga margem de arbitrariedade que é actualmente exercida pelos bancos e eliminar todos os critérios subjectivos que são essencialmente baseados em ideias feitas, estereótipos e perfil racial.

O facto do imigrante estar ou não em situação regular não deveria ser um critério para permitir o acesso ao sistema bancário. Mais, os requerentes de asilo deveriam ser integrados no sistema bancário com as condições necessárias de forma a satisfazer as suas necessidades específicas. A exigência por parte dos bancos de que para abrir contas os imigrantes devem apresentar uma caderneta de estrangeiro, um visto válido, uma carta do seu empregador declarando os seus salários mensais, é excessiva e desnecessária, especialmente quando os candidatos não estão a pedir nenhum tipo de crédito.

A iniciativa das empresas de serviços de transferências internacionais de editar material em várias línguas para divulgá-lo em lugares frequentados por migrantes, utilizando promotores étnicos para a sua comercialização, deve ser seguida pelos bancos e instituições semelhantes. Além disso, a iniciativa actualmente em formulação no que diz respeito aos pontianos, em que o estado oferece garantias aos bancos para que aos pontianos requerentes de empréstimos deve ser ampliada também para outras comunidades de imigrantes com presença permanente no Chipre, incluindo os refugiados e requerentes de asilo, cujo pedido não foi analisado no prazo de 12 meses a contar do início do processo.

Os bancos devem ter um papel activo na promoção da des-marginalização dos imigrantes económicos em colaboração com o governo, as autoridades municipais, o Observatório ou a Comissão de Igualdade através da participação em projectos de reabilitação urbana e outras iniciativas de desenvolvimento comunitário. Para além disso, os programas especializados e individualizados como as medidas de escolarização das crianças imigrantes, a educação e formação profissional dos imigrantes devem ser promovidos/financiados pelos bancos e apoiados pelo Estado.

## GRÉCIA

Ainda que os imigrantes na Grécia sejam confrontados com problemas crónicos, relacionados com políticas desadequadas, eles constituem uma parte bastante dinâmica da sociedade grega. Depois de um longo período de relutância e mesmo de hostilidade por parte da população local, é hoje largamente reconhecido que os imigrantes «trabalham muito, são pior pagos, mas poupam mais» do que os gregos[1]. Esta «vitalidade económica» não podia senão atrair a atenção dos bancos. Pelo menos até ao início da crise financeira global que tornou as instituições financeiras gregas, bem como outras, cautelosas quanto a novas oportunidades, os imigrantes constituíram um grupo-alvo bastante promissor.

Contudo, até agora os novos produtos e serviços especialmente destinados aos imigrantes continuam a ser básicos e não muito sofisticados. Isto tem

também se prende com a relutância dos próprios imigrantes, que preferem arriscar a investir numa casa ou em alguns bens comerciais essenciais. Assim sendo, o mercado continua especialmente orientado para as poupanças e transferências e, em menor grau, para os empréstimos imobiliários e ao crédito ao consumo.

Ainda que o uso dos serviços financeiros oferecidos quer pelos bancos quer pelas instituições públicas, dêem sinais de crescimento, há medidas adicionais que podem e devem ser tomadas. Persistem problemas como a falta de informação, barreiras linguísticas e, em especial, barreiras legais, que merecem ser analisados mais atentamente. Ainda que exemplos de boas práticas evidenciem que alguns passos têm sido dados, tais exemplos não foram ainda generalizados ou incorporados nas políticas estabelecidas.

Neste sentido, apresentamos as seguintes recomendações para consideração dos parceiros relevantes:

- Melhoria e simplificação dos processos de renovação das autorizações de residência.
- Flexibilidade e facilidade, tanto quanto possível, das oportunidades legais para que os imigrantes iniciem um negócio.
- Apoio e generalização das boas práticas existentes, especialmente aquelas que promovem o acesso dos imigrantes aos serviços financeiros (recrutamento de funcionários de origem imigrante e outras formas de superar as barreiras linguísticas)
- Vastas campanhas de informação, envolvendo associações de imigrantes, destinadas a dar a conhecer os serviços financeiros disponíveis.
- Inclusão de questões económicas e financeiras nas políticas gerais de integração de imigrantes.
- Criação e sustentação de uma rede de contactos entre os parceiros relevantes, através de iniciativas colaborativas visando aumentar o diálogo e troca de experiências entre imigrantes, bancos e instituições públicas.

## ITÁLIA

Os resultados do estudo sugerem algumas ações prioritárias que necessitam de ser levadas a cabo de forma a promover a integração financeira dos imigrantes nos contextos locais em que vivem. Entre essas iniciativas contam-se:

- Os bancos (especialmente os maiores) deveriam investir numa política de "serviços bancários de boas vindas" (ou seja, dirigido e acessível aos imigrantes) orientada para a melhoria do acesso aos seus serviços pelos imigrantes, oferecendo linhas de crédito aos empresários imigrantes e adotando medidas que tornam os serviços financeiros acessíveis a imigrantes recém-chegados.
- Os bancos precisam de lutar contra a discriminação indirecta através de: serviços de mediação linguística e cultural, incluindo o recrutamento de funcionários de origem imigrante, tradução dos contratos bancários e outros documentos-chave para as várias línguas faladas pelas populações

imigrantes, centros de atendimento telefónico multilingues que ofereçam informação acerca dos serviços disponíveis, suportes áudio-visuais, etc.

- Adotar horários de expediente mais flexíveis, e conseqüentemente mais adequados às necessidades dos imigrantes, bem como da generalidade dos trabalhadores.
- Afir-mar-se enquanto recurso para o desenvolvimento local, estabelecendo uma cooperação efectiva com instituições relevantes de forma a promover a integração sócio-económica dos imigrantes.
- Investir na transparência dos procedimentos bancários e promover a literacia financeira entre os imigrantes, bem como noutros segmentos da população nacional, oferecendo formação no contexto de programas de formação profissional promovidos pelas autoridades locais.
- Formar os funcionários bancários, começando por aqueles que lidam directamente com clientes imigrantes, em comunicação, problemas e abordagens interculturais. A formação deverá permitir aos funcionários reconhecer e combater preconceitos, estereótipos e discriminação, de forma a que estes consigam identificar os produtos financeiros mais adequados para cada cliente, independentemente da sua origem nacional.
- Adotar ou fortalecer políticas de desenvolvimento local que promovam a integração financeira dos imigrantes. As acções prioritárias são a criação de oportunidades para a obtenção de empregos regulares e decentes por partes dos imigrantes, bem como combater formas ilegais e exploratórias de emprego. Ao fazê-lo, é essencial levar em conta a posição particular de imigrantes em situação irregular, que são vítimas de exploração por muitos empregadores sem escrúpulos e assegurar que cada pessoa está em condições similares de acesso à protecção da lei e a uma habitação condigna, evitando expulsões que se revelam punitivas e desencorajam outros imigrantes em situação irregular de denunciar os seus empregadores.
- Os poderes locais e regionais deverão colaborar com os bancos e outros agentes de forma a criar programas de garantia de crédito para promover a elegibilidade financeira dos imigrantes e assim facilitar o seu acesso ao crédito. Importa promover e/ou apoiar programas de micro-crédito dirigidos especialmente àqueles segmentos da população que poderão não ser capazes de cumprir os requisitos mínimos para um empréstimo num banco comercial.

## PORTUGAL

A situação económica difícil que enfrentam os imigrantes, e a sua vulnerabilidade no mercado de trabalho são provavelmente os dois principais obstáculos no acesso aos serviços bancários. Estes factores fazem-se sentir de forma ainda mais aguda num período de crise económica e financeira, como em 2008 e 2009, altura em que os bancos tendencialmente adoptaram uma atitude mais prudente na concessão de crédito. À situação de vulnerabilidade económica e precariedade de emprego é necessário acrescentar alguns factores que se prendem com a condições de vida dos próprios imigrantes. Os imigrantes são habitualmente associados a uma maior mobilidade, e conseqüentemente a um risco mais elevado de incumprimento das suas obrigações contratuais. Para além disso, muitos dos estrangeiros que residem em Portugal estão em situação irregular. O hiato lingüís-

tico e cultural pode criar obstáculos adicionais na relação entre os estrangeiros e os serviços bancários.

Tomando em consideração todos estes elementos, julgamos que algumas medidas poderiam melhorar o acesso dos imigrantes aos serviços bancários em Portugal:

- Um dos principais problemas que os imigrantes em Portugal enfrentam é a elevada exigência documental na abertura de uma conta, resultante das normas do Banco de Portugal. Estas normas estão ainda sujeitas a requisitos múltiplos por parte dos bancos, nomeadamente no que toca à definição do que constitui documentação de identidade válida. Dado que o passaporte é geralmente considerado uma forma válida de identificação, o Banco de Portugal deverá clarificar os seus requisitos, tendo em consideração a situação dos imigrantes e definir inequivocamente que os passaportes deverão ser aceites pelos Bancos como documento de identificação válido.
- No que diz respeito ao crédito, os imigrantes enfrentam frequentemente o problema de encontrar um fiador que seja aceite pelo banco, dado que muitas vezes estes aceitam apenas fiadores portugueses. Isto pode constituir uma barreira considerável, pelo facto de as redes de sociabilidade dos imigrantes estarem frequentemente centradas nos seus co-nacionais. A aceitação por parte dos bancos de fiadores estrangeiros deverá facilitar o acesso dos imigrantes ao crédito. A única condição exigida deveria ser a de o fiador ter residência legal em Portugal, pois seria difícil para os bancos activar a sua garantia se tal fosse necessário.
- Um banco português, o *Banco Popular*, criou a figura do Provedor para lidar com clientes enquanto mediador independente, especialmente na resolução de conflitos. Ainda que a sua acção não seja dirigida especificamente aos imigrantes, o Provedor pode revelar-se importante na resolução de casos de incompreensão intercultural. Outros bancos deveriam adoptar a figura do Provedor.
- O Banco de Portugal, através do Decreto-Lei 27-C/2000, criou o sistema dos Serviços Bancários Mínimos, que consistem na abertura de uma conta bancária e a concessão de um cartão de débito. Os clientes que beneficiam destes serviços não poderão pagar um custo annual total acima de 1 por cento do salário mínimo. Contudo, a adesão a este sistema por parte dos bancos é voluntária. Tornar esta medida compulsiva provavelmente beneficiaria as pessoas numa situação económica mais vulnerável, incluindo os imigrantes. Seria aconselhável reconhecer o acesso aos serviços bancários mínimos como direito fundamental e, conseqüentemente, eliminar os seus custos para o cliente.
- Muitos imigrantes não têm acesso ao crédito porque não conseguem encontrar um fiador, o que é uma exigência comum, mesmo para cidadãos nacionais. Um sistema de garantias poderia ser criado de forma a dar aos bancos uma garantia através de um fundo gerido por associações de imigrantes. Os fundos poderiam vir quer de contribuições dos associados quer do estado.
- Uma das funções do Banco de Portugal é a de supervisionar a conduta das instituições de crédito e sociedades financeiras, de modo a assegurar uma regulação adequada do mercado, garantir eficácia na comercialização dos produtos financeiros e defender os interesses dos consumidores. No quadro destas competências, uma das práticas actuais do Banco de

Portugal é o uso de 'clientes mistério', para testar o cumprimento das regras por parte das instituições bancárias<sup>48</sup>. Quando inquirido pelo investigador se a discriminação étnica, nacional ou racial fora alguma vez testada usando um cliente mistério, a resposta foi negativa. Acrescentar a variável "nacionalidade" nestes testes seria um passo importante no sentido de averiguar todos os possíveis obstáculos que os imigrantes enfrentam no acesso aos serviços bancários.

- O estabelecimento, por parte das autoridades competentes, de tectos nas taxas de juro cobradas por bancos e outras instituições de crédito seria um passo importante na promoção do acesso ao crédito das pessoas com rendimentos baixos, entre os quais se contam muitas vezes os imigrantes.

## ESPAÑA

Atrair segmentos importantes da população imigrante para a sua lista de clientes tornou-se num dos objectivos mais importantes das instituições financeiras espanholas. Isto deve-se em grande medida à actual percentagem de imigrantes na população residente em Espanha (11.4 por cento), bem como à sua importância dentro do mercado de trabalho e ao elevado volume de remessas enviadas pelos imigrantes para os seus países de origem. Contudo, este interesse nem sempre é acompanhado por medidas (produtos ou serviços financeiros) que apoiem a integração económica dos imigrantes.

As instituições financeiras mantêm ainda uma grande opacidade no que toca às condições contratuais dos serviços financeiros que oferecem. A falta de informação torna-se mais notória no caso dos imigrantes, cujas condições singulares dificultam o entendimento dos acordos: baixo conhecimento da língua espanhola no seu todo e particularmente da linguagem financeira, desconfiança em relação ao sistema financeiro e precariedade das suas condições de trabalho são factores que levam os imigrantes a manter alguma distância dos bancos.

Uma das primeiras conclusões deste estudo é que, à medida que a crise económica se agrava, a percepção de muitos imigrantes é a de que são alvos de discriminação pelo sistema financeiro e que eles são quem mais sofre as consequências da crise. Um elevado número de imigrantes de entre os entrevistados aperceberam-se de que as condições contratuais que lhes eram oferecidas eram piores do que aquelas oferecidas à restante população.

Uma das normas do *Banco de Espanha* é a de que a abertura de uma conta bancária exige uma autorização de residência. Assim sendo, a população imigrante que não a possui enfrenta enormes dificuldades em alcançar um estatuto económico regularizado, o que é essencial para que possam ter as interacções económicas e financeiras de que necessitam.

À luz deste estudo, as seguintes recomendações poderão facilitar a integração dos imigrantes na sociedade espanhola:

- Que o *Banco de Espanha* regule as condições de acesso aos serviços bancários e financeiros de modo a assegurar o tratamento igual para todos, independentemente da nacionalidade. Por exemplo, no que toca aos requisitos para hipotecas, algumas instituições financeiras não só cobram taxas de

<sup>48</sup> Este método é também conhecido como 'teste de situação' ou 'teste de discriminação', quando procura determinar que grupos são alvo de discriminação num determinado contexto.

juízo mais elevadas aos imigrantes, quando comparadas com as aplicadas aos cidadãos espanhóis, como diferenciam entre imigrantes de diferentes países, cobrando mais a umas nacionalidades que a outras. Este tipo de tratamento desigual pode e deverá ser controlado através de normas oficiais.

- Melhoria da qualidade e divulgação da informação acerca dos produtos financeiros oferecidos aos imigrantes. De forma a consegui-lo, podem ser tomadas várias medidas: divulgar informação na língua mãe dos imigrantes; formar os funcionários bancários em comunicação e relações multi-culturais para que possam melhor servir uma clientela nacional e etnicamente diversa; empregar imigrantes com autorização de residência e/ou pessoas de origem imigrante como funcionários bancários, uma medida que promoveria a inclusão nos serviços bancários de segmentos da população que neste momento estão excluídos deles; finalmente, os bancos deverão apresentar as condições contratuais que se aplicam aos seus diversos serviços de forma detalhada e transparente de modo a melhorar a sua relação com os seus clientes, em particular os seus clientes imigrantes.
- Criar canais de troca de informação entre as instituições bancárias e financeiras, por um lado, e os grupos de imigrantes, por outro, de modo a assegurar uma melhor compreensão mútua, trazer à superfície as necessidades e constrangimentos de parte a parte e promover uma melhoria sustentável das relações entre ambos.









Taguspark, Núcleo Central, Sala 379  
2740-122 Porto Salvo  
Tel.: 214 240 170  
[numena@numena.org.pt](mailto:numena@numena.org.pt)  
[www.numena.org.pt](http://www.numena.org.pt)