



Invirtiendo en las Personas

Buenas prácticas de bancos
e instituciones de crédito
que apoyan la integración
económica de los inmigrantes
y refugiados

Junio 2009



DG Justicia, Libertad
y Seguridad



Invirtiendo en las Personas

**Buenas prácticas de bancos
e instituciones de crédito
que apoyan la integración
económica de los inmigrantes
y refugiados**

Junio 2009



DG Justicia, Libertad
y Seguridad

Esta guía ha sido elaborada en el marco del proyecto transnacional 'Invip – Invertiendo en las personas. Buenas prácticas de bancos e instituciones de crédito que apoyan la integración económica de inmigrantes y refugiados', llevado a cabo por las ONGs europeas Cospe, Antigone, Movimiento por la Paz –MPDL–, Nùmena y Symfiliosi y cofinanciado por la Comisión Europea – DG Justicia, Libertad y Seguridad a través del Programa INTI (Integración de ciudadanos de otras nacionalidades).

La única responsabilidad de los contenidos de esta guía reside en los autores y la Comisión no es responsable de ningún uso que se pueda hacer de la información aquí contenida.

Lista de Contenidos

Lista de contribuyentes / equipo del proyecto.....	4
1. Resumen ejecutivo	5
2. Introducción: estructura de la guía.....	8
3. Contextos y métodos	9
4. Breve descripción de la inmigración en cada país socio	21
5. Servicios bancarios básicos y facilidades de crédito utilizados por los inmigrantes.....	29
6. Temas / problemas destacados por la investigación	47
7. Ejemplos de buenas prácticas	62
8. Conclusiones y recomendaciones	72

Lista de contribuyentes / equipo del proyecto

COSPE - Cooperazione per lo Sviluppo dei Paesi Emergenti, ITALIA

Camilla Bencini

Sara Cerretelli

Udo Clement Enwereuzor

ANTIGONE – Information & Documentation Centre on Racism, Ecology, Peace and Non Violence, GRECIA

Antonia Anastasiadou

Dimitri Parsanoglou

Movimiento por la Paz –MPDL–, ESPAÑA

Elena Andicoberry

Luis Cortés

Leonor del Pino

Antonio Gallardo

Enrique Sánchez

NUMENA – Centro de Investigação em Ciências Sociais e Humanas, PORTUGAL

Bruno Dias

Rahul Kumar

Tiago Ralha

Elisa Silva

SYMFILIOSI - Reconciliation , CHIPRE

Corina Demetriou

Nicos Trimikliniotis

1. Resumen ejecutivo

En base a la información extraída de publicaciones ya existentes, de fuentes provenientes de los medios de comunicación y de encuestas directas entre varias de las partes implicadas “stakeholders”, el informe ofrece una descripción del estado actual “state-of-the-art” de la relación entre inmigrantes y bancos e instituciones de crédito en los cinco países en los que se ha llevado a cabo el proyecto transnacional: Chipre, Grecia, Italia, Portugal y España.

Hasta ahora, excepto en uno de los países estudiados, poca o ninguna atención se ha prestado al tema del acceso y uso de los inmigrantes de los recursos bancarios y servicios de crédito. La única excepción de entre los cinco países es Italia, donde, desde finales de los 90, ha habido un incremento en el número de encuestas relativas a este tema, aunque a nivel local. Más importante aún, la Asociación Italiana de la Banca recoge, recopila y distribuye datos sobre el uso que hacen los inmigrantes de los servicios bancarios y de crédito.

La inmigración procedente de terceros países se ha incrementado significativamente en los cinco países del estudio en la última década y se han convertido o están a punto de convertirse por derecho propio en países receptores de inmigrantes, después de décadas de haber sido países de emigración. El porcentaje de la incidencia de inmigrantes en la población de estos países varía de una tasa record del 20% en Chipre a un 11,4% en España y de un 7,3% en Grecia a un 5,6% en Italia y un 3,3% en Portugal.

En los cinco países del estudio, los trabajadores inmigrantes ocupan principalmente segmentos del mercado laboral poco cualificados y mal pagados y se cree que esta situación viene causada más por razones políticas que impulsada por la existencia de una demanda real. Se aprecia una presencia significativa de inmigrantes no autorizados en los cinco países del estudio y repetidas operaciones de legalización, que en el caso de Italia han hecho posible que 1,2 millones de inmigrantes puedan regularizar su situación entre 2002 y 2006. En algunos de los cinco países, las leyes de inmigración restrictivas que se han promulgado en la última década, como parte de un enfoque político europeo generalizado, han resultado ser inefectivas en cuanto a limitar la entrada no autorizada.

Según el estudio, en los cinco países, los inmigrantes tienen acceso a algunos recursos bancarios y servicios de crédito aunque en diferentes grados y sujetos a diferentes regulaciones y limitaciones. En general, a los inmigrantes se les pide unas condiciones adicionales en comparación con las requeridas a los ciudadanos nacionales de los cinco países del estudio a la hora de abrir una cuenta corriente o de ahorros. Una característica común en los cinco países es que el inmigrante debe residir de manera legal en el país en cuestión, pero la prueba formal de residencia legal varía de un país a otro. En cuatro de los cinco países es obligatorio poseer un documento legal, en este caso el permiso de estancia o de residencia, para poder abrir una cuenta bancaria. Solamente existe un país en el que el inmigrante puede abrir una cuenta bancaria presentando sólo un documento que lo identifique, como puede ser un pasaporte en vigor, una tarjeta de identidad expedida por el ayuntamiento, el número de identificación fiscal o un permiso de estancia o de residencia. Además del documento de identificación o del permiso de residencia, los bancos incluyen entre otros requisitos un contrato de trabajo y/o una nómina, un depósito mínimo inicial, la declaración de hacienda y ser avalado por un ciudadano del país en cuestión, que puede ser o no cliente del banco, etc.

Los contenidos de los servicios ofrecidos varían también, particularmente en lo referente a servicios de crédito para los cuales se requieren garantías adicionales para los inmigrantes, especialmente en lo relativo a créditos para empresas.

En algunos de los países, los bancos y las instituciones de crédito han diseñado productos específicos para inmigrantes en forma de productos tradicionales, acompañados de servicios accesorios y destinados a responder a algunas de sus necesidades específicas o de su situación socio-económica. Sea cual fuere la forma específica que toman tales productos, todos tienden a minimizar el riesgo para los bancos a la hora de ampliar su clientela entre la población inmigrante. La información reunida a través del informe sugiere que la respuesta por parte de los inmigrantes a la oferta de productos específicos diseñados para ellos, varía según los países. En un país, la demanda de tales productos es muy baja mientras que en otros países los bancos informan de respuestas muy positivas. Un servicio que está atrayendo la atención de los bancos y del que hay una elevada demanda entre los inmigrantes es el servicio de envío de dinero, que utilizan para enviar dinero “remesas” a sus familias en sus países de origen. En todos los países estudiados, este servicio en particular parece ser suministrado de una manera eficiente y rápida por un limitado número de agencias especializadas en envíos de dinero, que cuentan con un gran número de locales; en Italia, Portugal y España, estas pequeñas empresas regentadas por inmigrantes constituyen un porcentaje significativo.

Los niveles actuales de integración de los inmigrantes en el sistema bancario dejan fuera a un alto porcentaje de inmigrantes que, potencialmente, cumplen los requisitos demandados para acceder a los servicios de la mayoría de los bancos. Algunas evidencias extraídas del estudio sugieren que hay otros factores que contribuyen a mantener alejados de los bancos a un porcentaje significativo de inmigrantes. Tales factores incluyen un conocimiento bajo de la lengua del nuevo país de residencia.

Esto es así particularmente para los recién llegados, para quienes el bajo conocimiento de la lengua representa una gran desventaja en sus interacciones dentro de la sociedad de acogida. Relacionado con esto, se encuentra más específicamente la falta de conocimiento que tienen de los bancos, de sus prácticas y de sus procedimientos, debido a la dificultad de encontrar esta información en su lengua materna y a la enorme dificultad también con la que se encuentran los empleados a la hora de proporcionar los servicios bancarios a una clientela lingüísticamente diversa, especialmente en el caso de personas que hablan lenguas no europeas.

Estas dificultades explican algunas de las medidas de ayuda adoptadas por algunos bancos y que intentan atraer más clientes inmigrantes. En casi todos los países que han llevado a cabo este estudio, se ha incrementado el número de bancos que, o bien, están traduciendo folletos con la información ya existente, o bien, están creando información y publicidad específica en las lenguas de algunos de los grupos más numerosos de inmigrantes. Algunos han montado centros de información multimedia que les permite introducir más lenguas con un coste relativamente bajo. Otros están experimentando en algunas de sus sucursales, empleando personal multilingüe de origen inmigrante que pueda comunicarse de manera efectiva con la población inmigrante mayoritaria en las zonas donde están situadas sus sucursales. El informe identifica algunas de estas medidas como posibles buenas prácticas que, si se llevan a cabo a gran escala por la mayoría de los bancos, pueden hacer contribuciones importantes de cara a la integración de muchos más inmigrantes en el sistema bancario y financiero.

2. Introducción: estructura de la guía

Esta guía ha sido elaborada en el marco de un proyecto transnacional financiado por la Comisión Europea – DG Justicia, Libertad y Seguridad, en el contexto del Programa INTI (Integración de ciudadanos de terceros países). Se basa en materiales e información recabada a través de una investigación llevada a cabo en cada uno de los cinco países que han participado en el proyecto: Chipre, Grecia, Italia, Portugal y España, desde noviembre de 2007 a Abril de 2009.

Está organizada en seis capítulos. En el primero, se describe la estructura, contextos y métodos utilizados en la recogida de la información y la obtención de datos. Todos los capítulos de la guía siguen un esquema por países, presentando cada país por separado la información recogida sobre el tema específico de cada capítulo. Los lectores observarán que las interpretaciones de los diferentes autores sobre los temas propuestos no siguen una estructura ni un esquema uniformes. Esto se debe a un acuerdo previo entre los miembros del proyecto de adoptar un enfoque flexible, con el fin de captar las diferentes experiencias de los países participantes en lo que se identifique como particularmente útil en cada contexto.

El capítulo dos presenta una breve descripción de la inmigración e información demográfica de la población inmigrante de cada país. Este capítulo muestra los antecedentes “background” de la expansión de los servicios bancarios dirigidos a los inmigrantes y permite valorar aquellas políticas que puedan contribuir a mejorar dichos servicios. A continuación, en el capítulo tres, se ofrece una visión general de los servicios de crédito y bancarios existentes utilizados por los inmigrantes y las condiciones para acceder a ellos. En el capítulo cuatro, nos acercamos a los problemas y dificultades encontrados en el acceso a los servicios bancarios por parte de los inmigrantes y la prestación de tales servicios por parte de los bancos e instituciones de crédito.

En los capítulos cinco y seis, se ofrecen ejemplos de buenas prácticas, conclusiones y recomendaciones, así como información acerca de los puntos fuertes de la situación actual; atrayendo la atención sobre algunas medidas que contribuyen positivamente a una integración equitativa de los inmigrantes en el sistema bancario y financiero de cada país.

La información proporcionada en cada capítulo y para cada país es un resumen de los aspectos más importantes de la investigación. Para una descripción más completa de la situación específica de cada país, se recomienda la lectura del informe completo disponible en la web de las cinco organizaciones¹ participantes en el proyecto. Los autores esperan que los lectores de otros países encuentren estimulantes los temas tratados así como útiles para trabajar en sus contextos nacionales y reforzar así el valor añadido de este proyecto a nivel de la UE.

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

3. Contextos y métodos

Chipre

Desde su independencia como colonia británica en 1960, el descontento político, los conflictos interétnicos y la intervención extranjera han dominado la escena política y la preocupación de la opinión pública en Chipre. Los choques violentos ocurridos entre los años 1964 y 1974 entre las dos “comunidades” constitucionalmente reconocidas, la griego-chipriota y la turco-chipriota, representando entonces el 78% y el 18% de la población respectivamente, y las intervenciones militares de Grecia y Turquía en 1974 dejaron tras de sí muchos cientos de muertos y desaparecidos y una economía devastada. Una división de facto de la isla entre norte y sur, que comenzó en 1964 y que se selló con la invasión turca de 1974, mantiene a la isla dividida hasta el momento, con los griego-chipriotas residiendo en el sur del país y los turco-chipriotas en el norte. En 2003 la administración turco-chipriota levantó, parcialmente, la prohibición de libertad de movimiento, lo que abrió la frontera entre norte y sur, permitiendo así a miles de personas cruzar diariamente la zona.

El 1 de mayo de 2004 Chipre entró en la UE como un país dividido, habiendo perdido la oportunidad de resolver un problema, que duraba ya 50 años, tomando como base el plan de asentamiento del Secretario General de las Naciones Unidas, que fue rechazado por los griego-chipriotas en un referéndum apenas unos días antes de su entrada en la UE. Sólo la zona sur, controlada por la República de Chipre y gobernada desde 1963 por griego-chipriotas, forma oficialmente parte de la UE. La investigación se llevó a cabo sólo en los territorios controlados por los griego-chipriotas, en donde se encuentran 138.000 residentes legales de nacionalidad no chipriota, y otros 30.000 inmigrantes irregulares en su mayoría ‘de larga estancia’, una cifra que constituye cerca del 20% de la población. La mayoría de los inmigrantes trabaja en el servicio doméstico, en el área servicios como turismo y comercio, en la industria manufacturera, en la agricultura y en la construcción, tratándose de empleos mal pagados y de bajo status.

Chipre había sido históricamente un país de emigración, exportando inmigrantes a países más ricos. Un cambio de política en 1990 transformó Chipre de un país de emigración a un país destino de inmigrantes. Desde entonces, Chipre se ha convertido en un claro ejemplo de país del sur de Europa que funciona como “puerta de entrada” a la UE y que a menudo sirve de “sala de espera” para muchos inmigrantes, cuyo objetivo son los países del norte de Europa. Aparte de la necesidad de satisfacer la escasez de mano de obra creada por el rápido crecimiento de los ochenta, hay razones regionales e internacionales que explican los flujos migratorios a Chipre. Por una parte, avances económicos tales como el crecimiento del turismo a nivel mundial trajeron como consecuencia el crecimiento económico, el cual incrementó la demanda de mano de obra en Chipre. Por otra parte, sucesos políticos tales como el colapso de la Unión Soviética dieron como resultado no sólo la emigración de mano de obra de los países ex soviéticos, sino también la emigración de un gran número de griegos del Cáucaso, a quienes se les concedió la nacionalidad griega pudiendo, así,

emigrar a Chipre siguiendo las mínimas formalidades. Además, la guerra del Golfo y las crisis sucesivas en dicha zona, los disturbios en Israel/Palestina, las guerras y la subsiguiente violencia en Irak, así como la pobreza y el malestar político en Oriente Medio y el norte de África han causado el flujo a Chipre tanto de los “refugiados económicos”, como de los refugiados políticos de las zonas afectadas.

Antes de su entrada en la UE, Chipre era el único país que permitía la entrada sin visado a los ciudadanos rusos, en un intento de atraer negocios, turistas y el codiciado capital. Esta política ha dado como resultado que varios miles de rusos emigren a Chipre y establezcan negocios, iglesias y colegios rusos. Tras su entrada en la UE, Chipre tuvo que adoptar una política más restrictiva a la hora de conceder derechos de entrada a los visitantes rusos. Sin embargo, muchas de las personas que vinieron a Chipre en los noventa se han establecido con un visado de residencia temporal, el cual renuevan anualmente. Éstos conforman un grupo distinto a los ciudadanos de otras nacionalidades, ya que sus estructuras de patrimonio personal y corporativas reciben más atención por parte de los servicios bancarios en Chipre que las de los inmigrantes económicos, cuya facturación representa un pequeño porcentaje en comparación con la de los hombres de negocios rusos, cuya facturación asciende a menudo a varios millones de dólares por año.

Los métodos usados en nuestra investigación fueron: un estudio preliminar, una serie de entrevistas estructuradas con 95 inmigrantes, 2 grupos de discusión y entrevistas con 5 instituciones financieras. Los inmigrantes entrevistados fueron elegidos al azar en lugares de Nicosia y Limassol frecuentados por los mismos: una ONG que les ofrece apoyo y asistencia, los mercados al aire libre donde algunos de ellos trabajan e incluso administran sus propias tiendas así como los parques municipales en los que pasan los domingos. Además, en un esfuerzo por minimizar el riesgo de no captar al completo su parecer por falta de confianza, sobre todo al ser entrevistados en la calle, algunas entrevistas se realizaron mediante cita previa con inmigrantes a quienes los investigadores conocían personalmente. En Nicosia se llevaron a cabo dos grupos de discusión. De manera más específica, presentamos el siguiente desglose de las entrevistas, procedimientos de consulta y grupos de discusión: (a) 75 ciudadanos de otras nacionalidades (45 hombres y 30 mujeres), que trabajaban como empleados con visados de estancia limitada (con y sin papeles); (b) 20 Pontianos² y pertenecientes a la UE; (c) 2 grupos de discusión con 6 participantes en el primero y 8 en el segundo; (d) 8 inmigrantes empresarios; (e) 6 instituciones públicas, sindicatos y ONGs³; y (f) 6 delegados de

² Las personas de origen pontéano llegaron a Chipre desde el Cáucaso tras el colapso de la Unión Soviética bien con un pasaporte griego, en cuyo caso con las mínimas formalidades, ya que son ciudadanos de la UE, o bien como inmigrantes económicos desde Georgia y otros países vecinos. Éstos forman actualmente la comunidad migrante étnica más grande de Chipre. Sus organizaciones sostienen que su número asciende a unas 40.000 personas.

³ Hemos consultado con los siguientes representantes: el Municipio de Nicosia, UNHCR, la Pancyprian Federation of Labour-PEO (Federación Panchipriota del Trabajo) y la Cypriot Confederation of Workers –SEK (Confederación Chipriota de los Trabajadores), los dos sin-

5 instituciones de crédito diferentes (bancos, cooperativas y empresas de servicio de pagos internacionales⁴). Se entrevistó a dos delegados del mismo banco, porque el segundo entrevistado deseaba divulgar más información que el primero acerca de las prácticas bancarias.

En Nicosia se llevó a cabo una reunión de las partes implicadas, a la cual fueron invitados todos los bancos, junto con los representantes de las organizaciones de los inmigrantes, un representante de UNHCR, un representante del municipio de Nicosia y representantes de ONGs de apoyo a los inmigrantes. Ningún representante de los bancos asistió a la reunión. La justificación que dieron a los organizadores la mayor parte de los bancos fue que tenían una agenda muy apretada debido a la crisis financiera internacional. Otras investigaciones por parte de los organizadores, en un esfuerzo por mantener otra reunión con las partes implicadas, llegaron a la misma conclusión, es decir, los bancos en este momento continúan sin querer o sin poder asistir.

Grecia

El primer resultado de nuestra investigación ha sido la falta de información, oficial y/o académica, con respecto a la integración económica de los inmigrantes en general, y más específicamente las relaciones entre inmigrantes y bancos e instituciones de crédito. A pesar de la importancia de los factores económicos en la decisión de muchos a la hora de emigrar, la integración económica de los inmigrantes es un tema insuficientemente estudiado y poco desarrollado. Dentro de las publicaciones existentes al respecto, los aspectos socio-culturales dominan sobre los socio-económicos. El tópico económico que está despertando una creciente atención entre los investigadores en Grecia y en algunas organizaciones internacionales que trabajan el tema de la migración es el de las remesas⁵.

dicatos más importantes del país, el Defensor del pueblo/cuerpo de igualdad nacional, la Progressive Association of Pontians – PROSOPO (Asociación Progresista de Pontianos).

⁴ Éstas son: la Cooperativa de Strovolos, el Banco de Chipre, el Banco Popular de Chipre, el Banco Comercial, y el Moneygram Internacional.

⁵ Ver entre otras OECD (2005), *Migration, Remittances and Development (Migración, Remesas y Desarrollo)*, París: OECD; Mansoor, Ali & Bryce Quillin (eds.) (2006), *Migration and Remittances: Eastern Europe and the Former Soviet Union (Migración y Remesas: Europa del Este y la ex Unión Soviética)*, Washington DC: El Banco Internacional para la Reconstrucción y el Desarrollo/El Banco Mundial–Europa y la Región de Asia Central; Ghosh, Bimal (2006), *Migrants' Remittances and Development: Myths, Rhetoric and Realities (Las Remesas de los Inmigrantes y el Desarrollo: Mitos, Retórica y Realidades)*, Ginebra – La Haya: Organización Internacional de las Migraciones – El Proceso de la Haya sobre Refugiados y Migraciones; Jiménez-Martín, Sergi, Natalia Jorgensen & José María Labeaga (2007), *The Volume and Geography of Remittances from the EU (Volumen y Geografía de las Remesas enviadas desde la UE)*, Bruselas: Comisión Europea; Markou, A. (2006), “Las remesas como nuevos recursos de ingresos para los bancos”, To Vima.

La investigación llevada a cabo durante este proyecto ha combinado materiales y métodos diversos. Dada la escasez de fuentes oficiales o la imposibilidad de acceder a investigaciones de mercado llevadas a cabo por algunos bancos, nos hemos visto forzados a extraer la información a partir de las fuentes de los medios de comunicación sobre inmigrantes y bancos.

Por tanto, la principal herramienta utilizada para obtener información que muestre una visión general de la situación, ha sido el trabajo de campo empírico. Las entrevistas personales se prefirieron metodológicamente a las encuestas a través de correos electrónicos, debido al bajo índice de respuestas de estos últimos, ya que se enviaron 22 cuestionarios por correo electrónico a varios actores sociales y sólo respondieron dos. Los entrevistados incluyen bancos, instituciones de crédito y algunas instituciones públicas que proveen servicios financieros a inmigrantes. Las entrevistas se realizaron usando el cuestionario creado dentro del proyecto transnacional, y adaptado a la situación nacional específica de cada país. En Grecia, tomó principalmente la forma de una discusión abierta parcialmente dirigida, especialmente en el caso de los inmigrantes. Ésta no fue sólo una elección metodológica, sino que supuso también la preferencia del equipo de investigación por una investigación más cualitativa que cuantitativa. Para dar un ejemplo indicativo, tenemos que mencionar que los encuestados, ya fueran inmigrantes o representantes de bancos e instituciones públicas, no se mostraron muy propensos a facilitar información sobre los temas económicos investigados (ingresos, préstamos, remesas, etc.).

La muestra de inmigrantes entrevistados se preparó usando datos oficiales, principalmente el Censo del año 2001, que es el más exacto y riguroso, sobre la población migrante y tomando en cuenta variables tales como la nacionalidad, el género y la ocupación. El método del muestreo de la “bola de nieve” se utilizó para identificar a los entrevistados, entre ellos miembros de asociaciones de inmigrantes, quienes nos llevaron de un entrevistado a otro, siempre que cumplieran los requisitos del muestreo.

Una herramienta adicional utilizada en la investigación fueron las entrevistas de los grupos de discusión con asociaciones de inmigrantes, y en particular con tres: la KASAPI-HELLAS (Unión de Inmigrantes Filipinos), en la que participaron 9 personas, el Foro Griego de Inmigrantes, una organización paraguas que comprende más de 40 asociaciones y comunidades de inmigrantes⁶, que involucró a 17 participantes y la “United African Women Organisation”⁷ (Organización de Mujeres Africanas Unidas), con 6 participantes.

En total, se entrevistaron 77 inmigrantes, 11 de los cuales eran empresarios. La mitad de los entrevistados eran mujeres, aunque las mujeres suponen sólo un 45% de la población inmigrante del país. Esto se debe al alto índice de participación de

⁶ <http://www.migrant.gr>

⁷ <http://uaworg.wordpress.com/>

las mujeres, especialmente de algunas nacionalidades tales como las filipinas y las de los países de la ex Unión Soviética. También se adoptó la decisión de explorar la dimensión de género en los temas estudiados.

La distribución de los entrevistados por nacionalidad/área geopolítica es la siguiente:

- 27 Albaneses, de los cuales 9 eran mujeres (7 empresarios, 2 subcontratistas de la construcción, 2 dueños de quioscos, 1 dueño de un mini mercado, 1 contable autónomo, y 1 consultor de migración independiente);
- 18 inmigrantes procedentes de países de la ex Unión Soviética, de los cuales 13 eran mujeres (6 de Ucrania, 5 de Rusia, 4 de Georgia y 3 de Moldavia);
- 10 Filipinos, de los cuales sólo uno era hombre y un empresario (compañía de seguros);
- 9 africanos subsaharianos, de los cuales 6 eran mujeres (3 nigerianos, 2 de Sierra Leona, 2 de Kenia, 1 de Tanzania y 1 de Uganda), un empresario (dueño de un salón de peluquería);
- 8 hombres paquistaníes, dos empresarios (uno dueño de un video-club y el otro dueño de un restaurante);
- 5 hombres egipcios.

Se entrevistaron también representantes de 11 bancos; siete de ellos operando a nivel nacional, dos de ellos eran bancos locales cooperativos, y dos bancos extranjeros, uno albanés y el otro ruso, que operan en Atenas y en Tesalónica. Cabe reiterar que en varios casos, los bancos se mostraron reticentes a hablar con nuestros investigadores, y cuando lo hacían, se mostraban reticentes a proporcionar cualquier dato sobre sus clientes inmigrantes y sus estudios de mercado.

Por último, se entrevistaron representantes de cinco instituciones públicas que proporcionan o controlan los servicios financieros⁸. Tanto en el caso de los bancos como en el de las instituciones públicas, la información reunida a través de las entrevistas se ha completado con información pública disponible sobre los servicios ofrecidos.

⁸ General Directorate of Migration Policy & Social Integration of the Ministry of Interior (Dirección General de Política de Migración e Integración Social del Ministerio del Interior) (<http://www.ypes.gr/>), el Defensor del pueblo helénico para los servicios bancarios y de inversión (<http://www.bank-omb.gr/>), el Banco de Grecia (<http://www.bankofgreece.gr/>), la Workers' Housing Organisation (Organización para la Vivienda de los Trabajadores) (<http://www.oek.gr/>), y la Greek Manpower Employment Organisation (Organización Griega para el Empleo de Personal Laboral) (<http://www.oaed.gr/>).

Finalmente, tenemos que añadir que los talleres nacionales organizados durante este proyecto han sido no sólo excelentes ocasiones para un intercambio de experiencias e ideas entre diferentes partes implicadas, sino también fuentes reales de conocimiento compartido sobre problemas existentes y buenas prácticas.

Italia

En los últimos diez años, la creciente integración económica de los inmigrantes en Italia ha despertado el interés de los investigadores, agencias de desarrollo, medios de comunicación y bancos sobre el acceso de los inmigrantes a los servicios financieros, y su implicación en el desarrollo social y económico del país. A continuación se ofrecen algunos temas clave extraídos de estudios y/o informes de proyectos que se han llevado a cabo hasta el momento sobre este tema.

Un creciente número de inmigrantes tienen un acceso normal al sistema bancario. En particular, una encuesta del año 2005 realizada por ABI / CESPI estimó que un 57,3% de los 2.100.000 inmigrantes adultos que vivían en Italia en ese momento, eran ya clientes de algún banco⁹. Según la misma fuente, en enero de 2008, había 1,4 millones de inmigrantes a lo largo del país que eran clientes de algún banco¹⁰. Esto significa que el número de inmigrantes que eran clientes de bancos había pasado de 1.058.000 a finales de 2005 a 1.410.000 a finales de 2007, un incremento récord de 352.000 que está bastante por encima del aumento de la población inmigrante durante el mismo período.

Las necesidades financieras de los inmigrantes se están haciendo cada vez más complejas, pasando de las cuentas de ahorro básicas y cuentas corrientes a créditos y préstamos hipotecarios. En 2004, la suma total de créditos concedidos a inmigrantes, en forma de préstamos hipotecarios y préstamos personales, ascendía a 4.848 millones de euros, cinco veces más que en 2000. El promedio del índice de crecimiento anual en ese período era de 51,6%, con una tasa récord del 79,3% en 2001. Después de 2004, el índice de crecimiento anual se estabilizó alcanzando un 40%¹¹.

Según una encuesta llevada a cabo en 2003, el 17% de los inmigrantes entrevistados, promedio de una muestra conjunta a nivel nacional, había solicitado un prés-

⁹ Presentación de los resultados preliminares de un estudio realizado por ABI/Cespi sobre el acceso a los bancos de los inmigrantes en Italia, *Cittadinanza economica dei Migranti e Microfinanza*, José Luis Rhi-Sausi, director de Cespi. Osservatorio su Credito al Dettaglio ASSOFIN-CRIF-POMETEIA, junio 2005, no.18

¹⁰ ABI – Associazione Bancaria Italiana (2008), *'ABI: banche, 1,4 milioni gli immigrati clienti'*, recorte de prensa, 29 de enero de 2008.

¹¹ Censis – E-st@t Gruppo Delta, *Immigrati e Cittadinanza Economica, Consumi e Accesso al Credito nell'Italia Multiethnica*.

tamo bancario, con variaciones significativas entre las regiones del sur y del centro del país, el 2% de los solicitantes en Nápoles y el 11% en Roma, y las del norte, 29% en Milán¹². Una encuesta similar llevada a cabo en las ciudades de Roma y Milán registró alrededor de un 24% de solicitantes de préstamos en ambas ciudades¹³. Un creciente porcentaje de inmigrantes está firmando contratos de préstamos hipotecarios con bancos: entre 2000 y 2004 el porcentaje pasó del 0,4 al 1,2% y, para finales del mismo período, el 4,3% de la población inmigrante residente en Italia había obtenido un préstamo hipotecario. Todavía en 2004, la cantidad total concedida como préstamo hipotecario a inmigrantes representaba un 5,8 % del total de préstamos concedidos por el sistema bancario, del total de clientes, italianos e inmigrantes, en ese año¹⁴. Según otra encuesta realizada en 2005, el 11% de los inmigrantes entrevistados había obtenido un préstamo hipotecario en el pasado, mientras que el 18% no lo había hecho, pero tenía la intención de solicitar uno en el futuro¹⁵.

La finalidad de la encuesta era obtener información acerca de los servicios de crédito y bancarios e identificar las necesidades y dificultades de acceso a estos servicios entre los inmigrantes y refugiados por una parte y, por otra, las limitaciones de los bancos a la hora de ofrecer mejores servicios a estos colectivos. Además, también se intentaba adquirir un mejor conocimiento de las actuales prácticas, y destacar aquellas “buenas prácticas” del sector en términos de acceso equitativo a bancos y otros servicios de crédito por parte de los inmigrantes. La información así adquirida podría ser útil para promover una mejor integración económica y financiera de los inmigrantes por parte de los actores institucionales.

La investigación se llevó a cabo en 6 regiones (*Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Puglia, Toscana, Veneto*), haciendo una revisión de las publicaciones existentes sobre el tema. En tres regiones, *Lombardia, Veneto y Lazio*, la revisión mostró que se habían llevado a cabo algunas investigaciones cuantitativas acerca del acceso por parte de los inmigrantes a los servicios bancarios básicos¹⁶ mientras que en las

¹² Braghero M., *Quelli che ne hanno fatta di strada*, Universidad de Florencia, SWG, noviembre 2003.

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

¹⁴ Osservatorio su Credito al Dettaglio ASSOFIN-CRIF-POMETEIA, junio 2005, no.18

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

¹⁶ E. N. Napoletano, A. Quaregna, A. Cavalleri (eds), *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.....*noviembre 2003; R. Libanora, 'Immigrati e servizi bancari. Risultati di una ricerca condotta a Roma e Milano', en L. Andretoni (ed), *Il Social Banking in Italia. Un fenomeno da esplorare*, Fondazione Giordano dell'Amore, Giuffrè, Milano, 2003.

otras tres regiones, *Toscana*, *Emilia Romagna* and *Puglia*, había una total falta de información acerca del uso de los servicios de crédito y bancarios por parte de los inmigrantes. Como resultado, se decidió diversificar la investigación a través de estas regiones, investigando aspectos específicos en determinadas regiones y no en otras, en relación con la información existente de los temas que necesitaban ser estudiados y los recursos disponibles.

En las zonas en las que se había hecho previamente alguna investigación, el propósito de la encuesta era adquirir información sobre la existencia de un trato menos favorable hacia los inmigrantes que hacia los italianos en sus operaciones rutinarias, en las características de la solicitud de servicios bancarios o productos diseñados específicamente para inmigrantes, acceso a créditos para la vivienda o para negocios por parte de los inmigrantes, y con atención particular a la dimensión de género. En las tres regiones en donde no se encontró información sobre la relación de los inmigrantes con los bancos, la investigación se centró en la información cuantitativa sobre el acceso de los inmigrantes a los servicios bancarios y de crédito, incluyendo los aspectos señalados más arriba. En las seis regiones, se demostró la efectividad de las medidas institucionales tomadas para facilitar la integración de los inmigrantes en los sistemas bancarios y financiero.

En La *Toscana*, *Emilia Romagna* and *Puglia* se entrevistaron un total de 674 inmigrantes utilizando cuestionarios estructurados, mientras que en las otras tres regiones, *Lombardia*, *Veneto* y *Lazio*, se llevaron a cabo 81 entrevistas cualitativas de inmigrantes empresarios (51) y de inmigrantes que habían solicitado un préstamo hipotecario (30). Alrededor del 43,5% de los inmigrantes entrevistados eran mujeres. En lo que se refiere a los bancos, se realizaron 30 entrevistas cualitativas de representantes de los principales bancos nacionales, regionales y locales y la información obtenida de las entrevistas se completó con un análisis de la información pública disponible acerca de los servicios ofrecidos a los inmigrantes por parte de los mismos bancos. La decisión de entrevistar a los directores de algunas sucursales locales se tomó con la idea de obtener información acerca de las prácticas diarias de estos bancos en contraposición con la posición esbozada en los documentos oficiales. Además, se entrevistó también a otras 18 partes implicadas, 6 instituciones públicas y 12 asociaciones profesionales.

Se organizaron tres grupos de discusión: dos se llevaron a cabo en Florencia, el primero exploró el tema general del acceso de los inmigrantes a los servicios bancarios y de crédito, mientras que el segundo se centró más en los créditos para negocios, y el tercero y último, llevado a cabo en Verona, al noreste del país, se centró más en el acceso de los inmigrantes a los préstamos hipotecarios. Los tres grupos contaban con representantes de los bancos, algunos inmigrantes, ONGs y representantes de algunas instituciones y asociaciones profesionales.

Portugal

Si la exclusión financiera “se refiere a un proceso en el cual las personas encuentran dificultades en acceder y/o utilizar los servicios financieros y productos en el mercado convencional, apropiados a sus necesidades y que los capacite a llevar una vida normal en la sociedad a la que pertenecen”¹⁷, entonces, en Portugal, los inmigrantes pertenecen a un grupo que está más expuesto a la exclusión financiera que el resto de la población en general. Esta susceptibilidad tiene su origen en primer lugar en la posición inferior que un segmento significativo de inmigrantes ha ocupado en el mercado laboral portugués, en el que realizaban trabajos poco cualificados, con bajos salarios y relaciones muy precarias con los empresarios, así como con un alto riesgo de desempleo. Esto da como resultado una escasa capacidad para ahorrar dinero. Sin embargo, muchos inmigrantes se enfrentan a problemas más serios que los de su difícil situación económica, y uno de ellos es, principalmente entre otros, su situación de ilegalidad en Portugal.

A esto se debe añadir que parte de la investigación realizada para este informe tuvo lugar durante un período de crisis financiera, con una reducción de los créditos concedidos por los bancos a la población en general, un hecho al que casi todos los proveedores de servicios financieros entrevistados se refirieron, y en el cual los primeros en sufrir sus consecuencias son esos clientes asociados con riesgos más altos, y ése es el caso de muchos inmigrantes.

La metodología utilizada en la recogida de datos para este informe se puede dividir en dos grupos: gabinete de investigación y trabajo de campo. La información existente sobre el tema específico del acceso por parte de los inmigrantes a los servicios bancarios en Portugal es escasa. Aunque las publicaciones sobre los inmigrantes en Portugal en el campo de las ciencias sociales han crecido enormemente en los últimos seis años, el acceso a los bancos y otros servicios financieros no han atraído mucho la atención de los investigadores. Por ello, hemos consultado otros documentos nacionales que o bien se enfocaran en el funcionamiento de los bancos, o bien en la situación económica de los inmigrantes, o en otros aspectos de la exclusión financiera. Así, a nivel nacional, los informes elaborados por el *Banco de Portugal* fueron de gran importancia a la hora de entender el funcionamiento del mercado financiero en general. Se hizo también una cuidadosa lectura de la legislación nacional existente y de los reglamentos internos del mercado financiero para entender las limitaciones institucionales con las que se enfrenta la población inmigrante, así como las posibilidades y protección con la que cuentan. Otra fuente importante fue la documentación proporcionada por las propias instituciones financieras y la información

¹⁷ Comisión Europea. Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities (Dirección General para el Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades), *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion (Servicios Financieros, Provisión y Prevención de la Exclusión Social)*. 2008 Disponible en: http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/financial_exclusion_en.htm (13.04.2009).

disponible en sus páginas Web. Esto fue de particular ayuda en la tarea de trazar el mapa de la oferta de los servicios financieros, si bien mucha de esta información se creó con fines de promoción o publicitarios.

Los informes internacionales fueron muy importantes a la hora de contextualizar el problema y proporcionar definiciones y conceptos en los que nuestra propia investigación encontró apoyo. Los informes enfocados en contextos nacionales aparte de Portugal fueron, además, de gran utilidad a la hora de proporcionar puntos de comparación y de atraer nuestra atención hacia los aspectos más importantes, y, por lo tanto, resultaron claves para la investigación.

El trabajo de campo, a su vez, consistió en una serie de entrevistas a individuos que pertenecían al grupo principal de las partes implicadas. El grupo más extenso de entrevistas se llevó a cabo con inmigrantes no pertenecientes a la UE que vivían en Portugal. Se realizaron un total de 72 entrevistas, usando un cuestionario compuesto, aunque no exclusivamente, de preguntas cerradas. Este cuestionario se diseñó desde una actitud abierta, con la finalidad de recabar tanta información como fuese posible, así como informes o experiencias que los inmigrantes desearan compartir con los investigadores. No se trató de una encuesta basada en una muestra representativa, porque tal enfoque estaba fuera del alcance de este proyecto debido a la limitación de los recursos disponibles. La estrategia que fue adoptada consistió en acumular la mayor diversidad de experiencias a nuestro alcance, a través de la diversificación de puntos de encuesta, con la finalidad de captar un panorama sobre el uso y acceso de los inmigrantes a los servicios bancarios tan amplio como fuera posible. Esto nos ha permitido, entre otras cosas, incluir en la investigación tanto a inmigrantes documentados como a inmigrantes indocumentados.

Para las otras partes implicadas, las entrevistas fueron parcialmente dirigidas. Nuestro objetivo era adquirir una visión completa de la oferta de productos financieros disponibles para inmigrantes, por parte de los proveedores más importantes de servicios financieros. Con eso en mente, intentamos entrevistar a todos los bancos posibles, (casi todos los bancos de Portugal operan a un nivel nacional), pidiéndoles la máxima información disponible. En una mayoría de casos, conseguimos su cooperación, pero hubo excepciones y por desgracia algunas bastante significativas, como *Montepio Geral*, *Santander Totta*, *Banif*, *Banco do Brasil* y, sobre todo, *Caixa Geral de Depósitos*, el banco portugués más grande y que es propiedad del estado. Si los bancos en general cooperaron con nuestra investigación, no podemos decir lo mismo de las organizaciones dedicadas al crédito, principalmente al crédito para el consumo. A pesar de nuestra insistencia, ninguno de ellos accedió a concedernos una entrevista.

Con respecto a las autoridades públicas, consideramos importante tomar nota de las opiniones de las principales instituciones reguladoras y controladoras del sector financiero de Portugal, el *Banco de Portugal*, así como de la principal agencia estatal en cuanto a la integración de inmigrantes, el *Alto-Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural*. Con respecto a las organizaciones que defienden los derechos

de los inmigrantes, entrevistamos a la mayor asociación del sector de Portugal, *Solidariedade Imigrante*, que trabaja con inmigrantes de todos los orígenes y a otras dos asociaciones de derechos humanos, *SOS Racismo* y *Olho Vivo*.

Finalmente, se organizaron tres talleres nacionales, con la participación de todas las partes implicadas relevantes, promoviendo el diálogo e intercambiando opiniones, con la finalidad de llegar a comprender bien el funcionamiento de los temas investigados.

España

En los últimos años, el fenómeno migratorio se ha convertido en uno de los temas sociales de mayor interés, preocupación y debate público en España. Ello se debe al hecho de que desde mediados de los años noventa España se ha convertido en destino importante para inmigrantes provenientes principalmente del norte de África, del continente americano y del este de Europa. La intensidad de estos flujos migratorios ha ido en aumento cada año, convirtiendo a España en el país de la Unión Europea que más ha contribuido al aumento de la población inmigrante en el continente debido a la continuidad, persistencia e intensidad de estos flujos migratorios.

El número de extranjeros en España se ha multiplicado varias veces, pasando de poco más de 500.000 personas en 1998 a ser más de 4,5 millones en enero de 2007. En términos relativos, han pasado de representar poco más del 1,5% de la población en 1998 a casi el 10% a principios de 2007.

En 1998, casi la mitad de todos los extranjeros en España procedía de países desarrollados. Eran sobre todo europeos que habían tomado la decisión de residir en España, bien por motivos de estudio, de trabajo o de jubilación. Les seguían en importancia los africanos, procedentes sobre todo de Marruecos. Durante el período de mayor flujo migratorio (2000-2007), la importancia relativa de estos dos colectivos disminuyó, siendo reemplazado por inmigrantes de países andinos, primero, y por personas del resto del mundo (sobre todo procedentes del Este de Europa), después. La llegada masiva de estos últimos ha caracterizado los últimos dos o tres años en España. En todo este período, el colectivo de peso más estable han sido los inmigrantes llegados de América Latina.

Una parte importante de la población inmigrante ocupada en España se concentra en las partes bajas de la escala sociolaboral. Así, dos de cada cinco inmigrantes están empleados en trabajos de carácter manual en los que se requiere baja o ninguna cualificación. Además, una de cada cuatro personas ocupadas de origen extranjero realiza trabajos manuales para los que se necesita cierto grado de preparación. Según estos datos, podemos constatar que uno de cada dos trabajadores inmigrantes ocupados en España está realizando algún tipo de trabajo de carácter manual. En el otro extremo de la escala sociolaboral se encuentra un 14% de la pobla-

ción inmigrante integrada por directivos y profesionales de alta cualificación. Este porcentaje relativamente alto se debe sobre todo, a los inmigrantes procedentes de países desarrollados¹⁸.

En cuanto a los datos económicos, para una mejor comprensión de la relación de las entidades financieras con el colectivo inmigrante, podemos trazar un panorama del volumen de envío de remesas de dinero que los inmigrantes envían a sus países de origen. Según los datos del Banco de España, en el periodo que media entre el año 2000 y 2006 las remesas enviadas desde España crecieron a un ritmo medio del 30% anual, multiplicándose el flujo anual de salida de remesas por casi cinco veces. El año de 2006 se cerró con 6.806,7 millones de euros remitidos por los inmigrantes desde España, lo que supuso un incremento del 38% sobre el año anterior. Las remesas enviadas desde enero a noviembre de 2007 sumaron nada menos que 7.437 millones de euros, casi un 22% más que los 6.100 millones enviados en el mismo periodo de 2006. Desde el año 2004 las remesas pagadas desde España superan los envíos de dinero procedentes de los ciudadanos españoles que residen en el extranjero (sobre todo en Europa y Estados Unidos). En consecuencia, y tal y como se señala en los propios informes del Banco de España, nuestro país se ha situado entre los principales emisores de remesas de todo el mundo y, particularmente, de la UE.

El método utilizado en nuestro estudio está basado en la realización de entrevistas en tres zonas distintas de España donde la inmigración tiene un peso específico en el panorama social: Madrid, Valencia y Sevilla. En estas tres ciudades se han elegido inmigrantes al azar entre aquellos que acuden a nuestras oficinas de asesoramiento jurídico. Una segunda selección se ha realizado entre los inmigrantes y asociaciones de inmigrantes que han participado en los talleres celebrados en estas tres ciudades. En total se han realizado 56 entrevistas, 32 a hombres y 24 a mujeres. En cuanto a la zona geográfica de origen de los entrevistados, alrededor del 80% eran latinoamericanos (44), nueve de la UE (de los cuales 8 eran rumanos), dos africanos (los dos marroquíes) y uno procedente de Asia (Filipinas).

El mayor problema que hemos tenido a la hora de realizar este estudio ha sido la opacidad que han mostrado las entidades financieras para intercambiar información. Una de las consecuencias de esta situación es que no hemos podido realizar ninguna entrevista a responsables de las entidades financieras españolas.

En los talleres nacionales han participado inmigrantes y asociaciones de inmigrantes, aunque a medida que la crisis económica global se acentuaba, la participación de estos colectivos ha sido mayor. En cuanto a las entidades financieras, sólo han participado en estos talleres dos entidades, una en Madrid y la otra en Sevilla.

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

4. Breve descripción de la inmigración en cada país socio

Chipre

Chipre abandonó la política de inmigración restrictiva que se había seguido hasta 1990 en un esfuerzo por satisfacer la escasez de mano de obra poco cualificada, generada por un modelo de desarrollo económico basado en el turismo de masa y en los servicios. Por tanto, el elevado crecimiento llevó a un incremento de la demanda de mano de obra que excedía a la fuerza de trabajo doméstica. Mientras, la lentitud del crecimiento económico de los noventa, en comparación con finales de los setenta y ochenta, junto con la subida de la inflación, crearon las condiciones que llevaron a abandonar las políticas laborales restrictivas. En 1990 Chipre revisó su política de inmigración y abrió sus puertas a los inmigrantes, en un esfuerzo por paliar la escasez de mano de obra para trabajos duros y poco cualificados. Con el cambio de política en 1990, los criterios para conceder permisos se ampliaron y se diseñó un procedimiento para las empresas de contratación de trabajadores extranjeros.

El supuesto político fue que el empleo de los trabajadores inmigrantes sería a corto plazo, temporal, restringido a sectores específicos y a empresarios específicos, lo que resultó al final estar mal fundamentado. Los avances de los noventa invirtieron radicalmente la presunción de que la estancia de los inmigrantes sería a corto plazo, y se diseñaron un número de recursos institucionales que han dado como resultado un marco institucional caracterizado por lo siguiente:

- (a) los permisos de trabajo se conceden con la condición de que cada trabajador inmigrante esté sujeto a un empresario específico, sin la libertad de cambiar de trabajo a menos que su empleador lo consienta;
- (b) los permisos de trabajo se conceden por año, y por período inicial máximo de seis años, ampliable a cuatro años más, reproduciendo un marco de precariedad y exclusión estructural.

La naturaleza “temporal” de los permisos de trabajo concedidos a ciudadanos de otras nacionalidades llevó a una interpretación, por parte de las Cortes nacionales, de la Directiva de transposición de la ley 2003/109/EC sobre el estatus de inmigrantes residentes a largo plazo, según la cual, los inmigrantes con visas de duración determinada (la gran mayoría de ellos) se consideran fuera del alcance de la Directiva más arriba mencionada, por tratarse de “permisos de residencia....oficialmente restringidos en cuanto a... duración” (artículo 3(2)(e) de la Directiva)¹⁹. Como resultado,

¹⁹ Cresencia Cabotaje Motilla v. República de Chipre a través del Ministro del Interior y de la Oficina de Inmigración, Caso de la Corte Suprema No. 673/2006 (21.01.2008).

la gran mayoría de ciudadanos de otras nacionalidades residentes en Chipre, no se puede beneficiar de los derechos otorgados por dicha Directiva, permaneciendo así a merced del empleador, en cuanto a las condiciones de trabajo y susceptibles de deportación una vez caducada la visa.

Las pruebas de la no conformidad de los empresarios con las leyes laborales son abundantes y están registradas en los informes del Parlamento de 1997. En los informes regulares del Defensor del pueblo que actúa también como cuerpo especializado nacional, creado bajo el artículo 13 de la Directiva de igualdad de trato, y por informes de campo de ECRI, Amnistía Internacional, informes sobre la situación de los derechos humanos del Departamento de Estado de los EE.UU., etc.

El marco institucional fracasa a la hora de tener en cuenta y motivar apropiadamente la participación cívica de los inmigrantes para crearles un sentido de pertenencia a la sociedad chipriota. Sólo muy recientemente ha surgido el debate sobre los derechos de los trabajadores inmigrantes y la sociedad multicultural, pero éste se enfoca en gran medida en la regularización, más que en la tolerancia y en la integración. Los inmigrantes y los solicitantes de asilo se enfrentan a un ambiente hostil en la sociedad, incluidos los medios de comunicación, la policía y un régimen de inmigración adverso, basado en “el control”.

Grecia

A Grecia se la conoce tradicionalmente como un país de emigración. De hecho, casi dos millones de griegos emigraron de 1890 a 1974 al Norte de América, especialmente a los EE.UU., y al noroeste de Europa. Sin embargo, en 1974 la balanza migratoria se volvió positiva para Grecia. Este cambio tenía que ver principalmente con el regreso de un gran número de inmigrantes griegos, pero también con las primeras olas de inmigrantes extranjeros que llegaron al país. Desde luego que el gran boom tuvo lugar a principios de los noventa, justo después de la caída de los regímenes socialistas en la Europa del este.

Actualmente, los inmigrantes constituyen una parte significativa de la población, probablemente alrededor de un millón de personas. Según el censo de 2001 del Servicio Nacional de Estadística de Grecia, que sigue siendo la fuente más válida, los inmigrantes representaban el 7,3% de la población total, (797.091 personas). Más de la mitad de ellos proceden de Albania (57,5%), mientras que el resto procede de una amplia variedad de países, especialmente de la Europa del Este. Las mujeres representan el 45% de la población total de inmigrantes, mientras que entre algunas nacionalidades, especialmente los países de la ex Unión Soviética y Filipinas, son mayoría.

Además de los albaneses, que representan con mucho la comunidad de inmigrantes más extensa de Grecia, hay una amplia variedad de otros países. Aparte de

ciudadanos procedentes tanto de los antiguos como de los nuevos países miembros de la UE y de ciudadanos norteamericanos y australianos, las diez nacionalidades más representativas, según el censo de 2001, son: albaneses (55,6% de la población extranjera), georgianos (2,9%), rusos (2,3%), ucranianos (1,8%), paquistaníes (1,4%), turcos (1%), egipcios (1%), armenios (1%), hindúes (0,9%), iraquíes (0,9%) y filipinos (0,9%).

Casi todos entran dentro de la categoría de inmigrantes económicos, ya que principalmente se trata de grupos en edad productiva. Los principales sectores que atraen a los trabajadores inmigrantes son la construcción (24,5%) y el sector servicios (20,6%); en el caso de las mujeres inmigrantes el porcentaje se eleva al 62,7%, comercio y turismo (15,7%), agricultura (17,5%), y el sector manufacturero (12,5%).

En cuanto al estatus ocupacional, según un estudio realizado por el Observatorio Nacional de Empleo (PAEP), la gran mayoría de inmigrantes son asalariados, mientras que sólo un pequeño porcentaje declara ser autónomo. Por reflejarlo en porcentajes, el 92,5% de los inmigrantes son asalariados, mientras que el 5,8% son autónomos, con o sin empleados²⁰. Así pues, el trabajador asalariado parece ser la regla general, por lo que el fenómeno del “inmigrante empresario”, que es bastante común en muchos países europeos, parece estar más bien limitado en el caso de Grecia.

En lo que respecta a la situación de la vivienda, parece que hay una tendencia creciente entre los inmigrantes a adquirir sus propias viviendas. Según el Estudio sobre Presupuestos para la Vivienda de 2005, del Servicio Nacional de Estadística de Grecia, el 11,8% de los extranjeros en Grecia posee su propia vivienda sin haber adquirido obligaciones financieras (créditos, préstamos hipotecarios, etc.), el 5,8% posee su propia vivienda habiendo adquirido obligaciones financieras, al 4,4% se les ha proporcionado una vivienda y el 78,1% viven de alquiler. Además, según estimación de los ejecutivos de banca, aunque no existen datos oficiales, un creciente número de inmigrantes está solicitando créditos para vivienda²¹, algo que muchos señalan como “la salvación del mercado de los bienes inmuebles”²².

Italia

Según el Instituto Nacional de Estadística, ISTAT, a fecha 1 de enero de 2008 había 3.460.000 inmigrantes inscritos en el registro municipal de residentes, lo que su-

²⁰ Cavounidis, Jenny (2004), *Research for the economic and social integration of migrants*, Atenas: Observatorio Nacional de Empleo/Research Informatics SA

²¹ Charalambakis, Manos (2006), “They have come in order to stay: 133,000 migrants have acquired their own house in Greece”, *Ta Nea*, 17/04/2006.

²² Kanellis, Vassilis (2008), “The immigrants save the real estate market”, *Imerisia*, 17-18/05/2008.

pone el 5,8% de la población total residente del país. En comparación con el año anterior, la población extranjera se incrementó en casi medio millón de personas, 2.938.922 a fecha de 1 de enero de 2007. Este aumento se explica, en parte, a los nacimientos ocurridos en ese período y, por otra, a la cuota anual de inmigrantes a los que se les permitió entrar en el país y que hizo posible que muchos regularizaran su situación²³. En su informe anual sobre inmigración, *Caritas Inmigrantes* refleja una presencia de cerca de cuatro millones de extranjeros, en el mismo período, lo que se traduce en un 6,7% de la población total residente. La última cifra incluye inmigrantes no autorizados, que no están ni pueden inscribirse en el registro municipal de residentes.

El dato más significativo que ha aparecido en los últimos años, referente a la inmigración es el incremento en el número de inmigrantes procedentes de la Europa del Este, en particular de rumanos, quienes, en pocos años y mucho antes de entrar en la UE, se han convertido en el colectivo de población inmigrante más extenso, representando alrededor del 15% del total de la población inmigrante, superando a grupos tradicionalmente numerosos como los marroquíes (10,5%) y albaneses (10,3%).

Las cifras anteriores muestran cómo la inmigración se ha convertido en un rasgo estructural de la población residente, en cuanto al tamaño de la población inmigrante y a los diferentes modelos de integración o inclusión que han surgido. Otro testimonio de esta evolución es el número de alumnos extranjeros en las escuelas italianas, que se acerca ahora al millón y el creciente porcentaje de matrimonios mixtos en los que uno de los dos integrantes no es italiano, lo que en 2005 suponía un 12,5% de los matrimonios frente al 4,8% de 1995.

Otras evidencias del carácter estructural de la inmigración en Italia son, por la parte económica, el número de empresas cuyos dueños o directores son de origen extranjero y el número de inmigrantes que usan un servicio bancario u otro, desde abrir una cuenta bancaria a la obtención de un préstamo hipotecario. A fecha de 30 de junio de 2007, los ciudadanos extranjeros que poseían una empresa eran 141.393, lo que refleja un incremento del 8% con respecto al año anterior. Al mismo tiempo, los inmigrantes hacen una gran contribución como mano de obra empleada principalmente en los sectores de la construcción, el sector agrícola y el de ayuda a domicilio. Es importante tener en cuenta todos estos aspectos de la inmigración a la hora de hablar de la inclusión financiera de los inmigrantes, así como de las dificultades a las que se enfrenta la sociedad italiana a la hora de hacer el acceso a los derechos y a la igualdad de oportunidades una realidad para todos, incluidos aquellos que han llegado recientemente de otros países.

²³ Basta observar aquí que el decreto de entrada programada de 2002 llevó a la regularización de cerca de 700.000 personas y que el de 2006 legalizó alrededor de otras 500.000. Ismu (2008), *Tredicesimo rapporto sulle migrazioni 2007* Milano, Franco Angeli, 2008.

La distribución de los inmigrantes en el país es bastante diversa dependiendo de la región, con altas proporciones en las regiones central y del norte y una proporción menor en el sur y en las islas. Con todo y eso, el número de inmigrantes en todas las regiones ha crecido significativamente y además de este crecimiento en la población inmigrante en los últimos años, hay claros indicios de la creciente integración económica y social en la mayoría de las regiones consideradas en esta investigación. Sin comparar los niveles de integración en las diferentes regiones, es interesante observar que las regiones de *Lombardia* y *Veneto* tienen el porcentaje más alto de inmigrantes que son dueños de las casas en las que viven (las dos regiones tienen el 17% del total nacional de inmigrantes que son dueños de las casas en las que viven)²⁴. Otro aspecto que se puede tomar como indicador de un aumento del grado de integración es el número de estudiantes no italianos en colegios de primaria y secundaria: con un 11,8% de estudiantes no italianos, la región de *Emilia Romagna* tiene la incidencia más elevada de estudiantes no italianos sobre el total de la población estudiantil. Otro aspecto interesante es el nivel de remesas enviadas a los países de origen de muchos inmigrantes. El crecimiento de remesas enviadas por los inmigrantes en el período que va del año 1995 al 2007, sugiere también que muchos inmigrantes han hecho un progreso substancial en su integración económica y social²⁵.

Portugal

En 2009, Portugal consolidó su lugar en la estructura internacional de flujos migratorios como país receptor. Además de la tradicional imagen de país de emigración, que corresponde más a la realidad del siglo XX, Portugal ha sido también, desde mediados de los ochenta, un lugar de recepción de trabajadores inmigrantes, una transformación compartida con otros países del sur de Europa. Este cambio está relacionado con la entrada de Portugal en la Comunidad Económica Europea en 1986, y con los programas a gran escala de obras públicas lanzados en el mismo período, promovidos por la entrada de fondos estructurales europeos. A lo largo de este período, sin embargo, Portugal no dejó de ser también un país de emigrantes, y se calcula que alrededor de 4,5 millones de portugueses y sus descendientes viven todavía en el extranjero, pero hoy la inmigración excede a la emigración en Portugal.

Esta primera fase de la historia reciente de la inmigración en Portugal está dominada por la inmigración post-colonial, con mucha de la nueva población procedente de ex colonias portuguesas en África, principalmente de *Cabo-Verde*, pero también de *Guinea-Bissau*, y a menor escala de *Angola* y *Mozambique*, atraída por las nuevas posibilidades de trabajo en Portugal y por las afinidades históricas y lingüísticas, legados de la pasada colonización.

²⁴ Caritas/Inmigrantes, *Immigrazione –Dossier statistico 2008*.

²⁵ Caritas/Inmigrantes, *Immigrazione –Dossier statistico 2008*.

Como resultado del acuerdo Schengen, y de la subsiguiente libre circulación de personas dentro de las fronteras de los estados miembros Schengen, la composición de la mano de obra inmigrante en Portugal ha sufrido algunos cambios, que empezaron ya a finales de los noventa. Un gran número de individuos procedentes de los antiguos países socialistas de la Europa del Este empezaron a entrar a Portugal, principalmente de Ucrania, Moldavia y Rumania. Enfrentados a condiciones sociales y económicas más duras, la mayoría de estas personas entraron en la zona Schengen a través de Alemania y Austria y desde allí se desplazaron a otros países europeos. En Portugal, la mayoría desempeñó trabajos en el sector de la construcción, con la población femenina, a escala más baja, desempeñando principalmente trabajos domésticos y de ayuda a domicilio.

El final de los noventa y principios de los años dos mil estuvieron también marcados por la entrada de grandes contingentes de brasileños, la mayoría de los cuales trabajaban en el sector servicios, particularmente en el comercio. Actualmente, los brasileños constituyen la población más extensa de extranjeros que vive en Portugal (70.334 en 2006). Aunque habría que observar que muchos de los inmigrantes procedentes de ex-colonias portuguesas que emigraron a Portugal desde los ochenta han obtenido la ciudadanía portuguesa gracias a las leyes de naturalización.

En cuanto a la incidencia de extranjeros en la población total portuguesa, en 2006, los extranjeros no pertenecientes a la UE que vivían en Portugal con un permiso de residencia eran 352.958 de una población total residente de 10.569.592, lo que supone un 3,3% de residentes en Portugal (cabe mencionar que el número de extranjeros no pertenecientes a la UE en Portugal en 2006 eran más bajo que en 2005, en el que ascendían a 391.974).

El cambio en el panorama demográfico y cultural, producido por la entrada significativa de población extranjera en las últimas dos décadas y media, dio también lugar a nuevas respuestas políticas y legislativas por parte de los gobiernos sucesivos, los cuales trataron de controlar las afluencias y manejar la realidad de la nueva composición de la mano de obra. Podemos manifestar que, desde mediados de los ochenta, cada nuevo gobierno ha presentado su propia ley de inmigración, la más reciente de las cuales fue aprobada el 4 de julio de 2007, Ley No. 23/2007.

Sin embargo, no se puede decir que los esfuerzos para controlar la inmigración hayan tenido éxito. Aunque no existen estadísticas sobre el número de inmigrantes indocumentados, una serie de investigaciones y de información procedente de las ONGs indican que un número significativo de inmigrantes no autorizados viven y trabajan en Portugal. La nueva realidad ha llevado también a la adopción de políticas de integración, la cara más visible de las cuales es la existencia del *Alto-Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural* [Alto Comisionado para la Inmigración y el Diálogo Intercultural], y el Plan Nacional para la Integración de los Inmigrantes, que entró en vigor en 2007.

España

Los datos estadísticos más recientes sobre la situación de la inmigración en España demuestran que el progresivo aumento de la población extranjera se da dado fundamentalmente en la última década, en la que se ha producido un aumento del 87,9 %, pasando de 637.085 en 1998 a 5.268.762 en 2008. Teniendo en cuenta que la población a uno de enero de 2008 es de 46.157.822 personas, esto supone un 11,4 %.²⁶

La última Encuesta Nacional de Inmigración (ENI-2007) muestra la existencia de dos grandes tipologías migratorias que evidencian una gran disparidad. Por un lado, las personas procedentes de los países andinos, africanos, de la Europa del Este y de Asia tienen todas las características de ser inmigrantes, digamos, económicos. Son jóvenes, han llegado recientemente, realizan trabajos poco cualificados y participan en redes de apoyo muy cohesionadas. Por el contrario, los inmigrantes procedentes de los países desarrollados muestran una cara muy diferente, con altos niveles de educación, gran presencia de personas jubiladas, un fuerte peso de hogares unipersonales y con trabajos, si es que trabajan, en sectores de alta cualificación.²⁷

Según el origen, los flujos de inmigrantes de América Latina y África son los predominantes, siendo los del resto de Europa, Asia y Oceanía los que más incremento relativo han experimentado en los últimos cinco años.

Por sexos, nos encontramos con una inmigración de perfil masculino en el caso de los africanos y los procedentes de los países no desarrollados de Europa, Asia y Oceanía. Existe cierto equilibrio entre los sexos en los originarios de los países desarrollados; en el caso de los venidos de América Latina, la inmigración es predominantemente femenina.

En cuanto al sector de actividad económica en su país de origen, casi uno de cada dos inmigrantes con experiencia laboral procede del sector de los servicios, mientras que uno de cada cinco aproximadamente viene de la industria y otros tantos del comercio, siendo la construcción y la agricultura los sectores con menor nivel de ocupación en origen de los inmigrantes.

Según los datos del INE referentes a las características del empleo actual, una importante parte de la población ocupada se concentra en los escalones bajos de la escala sociolaboral. Dos de cada cinco inmigrantes están empleados en trabajos de carácter manual de baja cualificación y uno de cada cuatro realiza trabajos manuales

²⁶ Datos del Padrón Municipal (01.01.2008), Instituto Nacional de Estadística, disponible en: <http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&file=pcaxis&path=t20/e245/p04/a2008>

²⁷ Encuesta Nacional de Estadística (ENI-2007), Instituto Nacional de Estadística, disponible en: <http://www.oberaxe.es/files/datos/4890430eee744/eninforme.pdf> (16.03.2009)

para los que se necesita cierto grado de preparación. Los datos también indican que existe un amplio contingente de trabajadores inmigrantes que ocupa posiciones en el mercado laboral muy por debajo del nivel real de sus cualificaciones.

Como media, los trabajadores inmigrantes en España a lo largo de su trayectoria laboral han concertado 2,9 contratos laborales desde el momento de su llegada. Los africanos son el grupo con mayor media de contratos concertados desde su llegada (3,5) y el colectivo con más desempleo.

Finalmente, diremos que, en términos generales, casi la mitad de los trabajadores inmigrantes asalariados dispone de un contrato laboral de carácter temporal. Esta alta tasa de temporalidad afecta a todos los inmigrantes recién llegados, con independencia de su origen.

5. Servicios bancarios básicos y facilidades de crédito utilizados por los inmigrantes

Chipre

Para poder abrir una cuenta en cualquier banco chipriota, los inmigrantes tienen que estar en posesión del permiso de residencia, permiso de trabajo y copias de su contrato de empleo y pasaporte. En el caso de estudiantes extranjeros, éstos deben aportar al banco, un certificado de la institución educativa a la que asisten. Los inmigrantes, incluyendo a los estudiantes, pueden abrir cuentas de ahorro y hacer transferencias de dinero a otras cuentas. Sin embargo, los bancos controlarán las cantidades depositadas y transferidas y si éstas exceden lo que ellos consideren razonable de acuerdo a los ingresos del titular de la cuenta, investigarán el caso para asegurar la conformidad con la legislación de blanqueo de dinero.

Esta es una práctica más bien absurda, dado que las transacciones de, digamos, 2.000€ pueden muy bien exceder del ingreso legal de un migrante, que puede encontrarse en unos 300€ al mes, sin embargo ésta puede ser una cantidad sospechosa de blanqueo de dinero. El hecho de que los bancos consideren cualquier cuenta que exceda el ingreso de un migrante como “sospechosa” puede deberse al prejuicio o incluso a la conformidad con las instrucciones de las autoridades de inmigración. Ninguna información de este tipo ha surgido de las entrevistas y la suposición viene a ser mera especulación. Sin embargo, un directivo del Banco Central al que se entrevistó a propósito de esta investigación declaró que los bancos tienen la obligación de investigar las transacciones que envuelven “grandes cantidades de dinero”, aunque la Directiva del Banco Central dirigida a los bancos comerciales no especifica qué son “grandes cantidades”, más bien, llama la atención de los bancos para que investiguen las transacciones “sospechosas”. Ante la ausencia de instrucciones por parte de las autoridades de inmigración, es la propia interpretación de los bancos, presumiblemente, la que establece que las cantidades rondando los 2.000 euros pueden ser sospechosas de blanqueo de dinero.

Mediante una solicitud, se les puede expedir una tarjeta de débito, que pueden utilizar en los cajeros automáticos del banco en cuestión para sacar sólo de acuerdo a la cantidad de dinero que posean en el banco; esta tarjeta no se puede utilizar en las tiendas ni en ningún otro lugar. En algunos casos, las tarjetas de débito pueden ser expedidas a los inmigrantes para su uso en tiendas, pero sólo por la cantidad de dinero que posean en su cuenta. Para este tipo de cuentas no se garantiza ninguna facilidad de crédito alguno.

Los bancos chipriotas no ofrecen servicios específicos a los inmigrantes económicos. Éstos sólo cuentan con algunos de los servicios ofrecidos también a los ciudadanos chipriotas, pero bajo ciertas condiciones, que los ciudadanos chipriotas no tienen que cumplir.

Hay dos grandes bancos en Chipre que poseen la mayor cuota de mercado y disfrutan de una posición monopolística, a saber: el Banco de Chipre y el Banco Popular

de Chipre. Este último ha establecido reglas con respecto a la concesión de facilidades de préstamos a extranjeros, que se resumen en los párrafos siguientes. El Banco de Chipre ofrece paquetes similares pero no ha confeccionado ninguna lista a disposición de los investigadores. En una entrevista con los investigadores, un directivo de un banco comentó que no existe distinción entre ciudadanos de la UE y los ciudadanos de otros países y que los créditos para la vivienda se pueden conceder con un préstamo hipotecario y una carta de referencia del banco del prestatario en su país de origen. El prestatario debe tener un 40% de contribución propia y pruebas de poseer suficientes ingresos para pagar en los plazos acordados. Para préstamos personales, se requieren avales de las personas que trabajan con el migrante, preferiblemente chipriotas, por ejemplo, la persona que ha empleado al prestatario. El directivo del banco clarificó que la preferencia por avalistas chipriotas no era un requisito del Banco Central, sino que más bien correspondía a la propia política del banco.

El otro gran banco, el Banco Popular de Chipre, tampoco distingue entre ciudadanos de la UE y ciudadanos de otros países en los servicios que proporcionan, la distinción crucial se da entre residentes permanentes y no permanentes. El término “residente permanente” se refiere a ciudadanos extranjeros que trabajan o residen en Chipre o que residirán o trabajarán en Chipre durante al menos un año. Los estudiantes extranjeros no entran dentro de esta definición, a pesar del hecho de que viven y trabajan en Chipre durante un año aproximadamente. Como regla general, las facilidades de crédito (préstamos para la vivienda, préstamos personales, cuentas corrientes, tarjetas) se ofrecen a residentes permanentes y no permanentes en las mismas condiciones que a los chipriotas con tal de que al mismo tiempo se les anticipe un crédito para la vivienda con un aval (primer préstamo hipotecario, asignación de un acuerdo de venta en combinación con una renuncia o un aval, dinero en efectivo o aval bancario).

Con respecto al tema de los créditos y de las tarjetas de débito, a los extranjeros que son residentes permanentes se les conceden tarjetas de débito así como tarjetas de crédito con un límite de hasta CYP3.000 (5.126 €) sin garantías. En caso de que exista un crédito para la vivienda, esta categoría de inmigrantes puede disponer de tarjetas de crédito con las mismas condiciones que los chipriotas. En el caso de los extranjeros que no son residentes permanentes, cuando existe un crédito para la vivienda, se les concede tarjetas de débito sin garantías y tarjetas de crédito solamente con un aval en efectivo con garantías; en caso de que exista un crédito para la vivienda, se aplican las mismas condiciones que para los chipriotas. Todos los extranjeros a los que se conceden tarjetas de crédito, están obligados a dar una orden permanente de pago en sus cuentas para el pago automático de las cuotas de sus tarjetas de crédito; para los chipriotas esa orden de pago es opcional. La distinción hecha aquí entre aquellos clientes del banco con un crédito para la vivienda y esos sin él, no hace mucha referencia al crédito propiamente dicho, sino más bien a la garantía del crédito, la cual se carga también a la tarjeta de crédito concedida.

Con respecto a otras facilidades de crédito, se aplican condiciones similares a las mencionadas más arriba. En otras palabras, a los ciudadanos extranjeros que son

residentes permanentes se les puede conceder facilidades de crédito en las mismas condiciones que a los chipriotas cuando exista un crédito para la vivienda, y un préstamo hipotecario cuando no exista un crédito para la vivienda. En contraste con esto, a los ciudadanos extranjeros que no son residentes permanentes se les puede conceder facilidades de crédito en las mismas condiciones que a los chipriotas cuando haya un crédito para la vivienda, pero ante la ausencia de tal crédito, puede que no se les conceda ninguna facilidad de crédito. La gran mayoría de los inmigrantes económicos se agrupan dentro de ésta última categoría. Los créditos para profesionales autónomos se conceden sólo a ciudadanos extranjeros que son residentes permanentes. Los préstamos personales a particulares y a pequeñas empresas se conceden a extranjeros que son residentes permanentes, por medio de un sobregiro en una cuenta corriente y/o una tarjeta de crédito y/o un préstamo personal de hasta 4 años o una combinación de los tres por una cantidad máxima de 5.125€, sin aval. En el caso de residentes no permanentes, estas facilidades se proporcionan sólo si existe un crédito para la vivienda. Cabe destacar que ninguna persona tiene derecho por sí a ninguna de estas facilidades; corresponde a la discreción del banquero decidir si las circunstancias del solicitante son tales como para justificar la concesión de aquellas. El criterio más importante a la hora de examinar las solicitudes para dichas facilidades es la capacidad del solicitante para devolver el préstamo en cuestión y cada caso se estudia por separado. Los préstamos personales o descubiertos o préstamos para la vivienda en moneda extranjera se conceden a residentes permanentes. Para residentes no permanentes, estas facilidades están disponibles en el momento en que se les anticipa un crédito para la vivienda.

Tanto los residentes permanentes como los no permanentes pueden depositar dinero en cuentas corrientes, en depósitos a plazo fijo y en cuentas de ahorro. Los créditos para la vivienda en moneda extranjera se anticipan tanto a los residentes permanentes como a los no permanentes por cantidades ilimitadas y por una duración de hasta 15 años, con un tipo de interés de libor más una prima de riesgo del 2,50% y un período de gracia de hasta 2 años, tanto en capital como en interés, desde la fecha de anticipación del crédito, seguido de un período de gracia adicional de otros 3 años con tal de que el interés se esté pagando. El aval debe ser una hipoteca del 125% del valor de la propiedad, más una garantía personal y asignación al banco de una póliza de seguro de vida y de incendios (en su caso). Al cliente se le pide su contribución al precio de la propiedad de la siguiente manera:

1. Compra de la 1ª vivienda para su uso personal: 20% de contribución en euros o el 25% en francos suizos o bien el 30% en otras monedas.
2. Compra de terreno, de residencia de verano como pequeña inversión: el 30% de contribución en euros o el 30% en francos suizos o bien el 35% en otras monedas.
3. Compra o construcción de un local para el ejercicio de la profesión: 30% de contribución en euros o el 30% en francos suizos o bien el 35% en otras monedas.

Créditos personales de hasta CYP10.000 (17.088€) se conceden tanto a residentes permanentes como no permanentes, en las mismas condiciones que para los chipriotas, siempre que exista un crédito para la vivienda, avalado por una hipoteca. Ante la ausencia de un crédito para la vivienda, el crédito personal no se concede a los residentes no permanentes. Sin embargo, se puede conceder a los residentes permanentes en los siguientes términos: el prestatario y el garante deben puntuar a través de un sistema por puntos aplicable por el banco; el prestatario debe depositar su salario en el banco en cuestión; debe existir una orden permanente de pago para el pago del crédito y de la prima para el seguro de vida y el de incendios (en su caso); debe haber una hipoteca o un aval en metálico o una garantía bancaria para asegurar el préstamo.

Hay varios paquetes de préstamos similares disponibles para los extranjeros, todos sostenidos por el mismo fundamento basado en la seguridad por el cual las personas con visado temporal y/o las personas que no hayan proporcionado en su momento una hipoteca al banco están excluidas.

Una entrevista con un directivo del Banco Popular reveló que la práctica es conceder préstamos a extranjeros basándose en los ingresos de éstos, lo que determina la naturaleza y los límites de los servicios ofrecidos. La prueba de los ingresos debe ser verificada por el empleador y el salario debe ser depositado/transferido automáticamente a su cuenta, para que así el banco pueda controlar la cantidad y frecuencia del pago. Otra consideración importante es la duración de la relación previa con el banco, en otras palabras, cuánto tiempo el solicitante ha sido cliente del banco y si ha cumplido convenientemente con sus obligaciones. Si estas condiciones son satisfechas, el banco podría conceder un préstamo personal de hasta 5.000€, con sólo los ingresos del solicitante como garantía. Esta cantidad se puede duplicar hasta 10.000€, si el solicitante ha sido cliente del banco durante tiempo y el banco está satisfecho con su historial crediticio. Para cuentas que excedan los 10.000€ deben presentar un chipriota como avalista.

En Chipre operan dos compañías que prestan servicios de pago a nivel internacional: la Moneygram International y la Western Union. Estas dos compañías tienen varias sucursales en el país desde las que se puede enviar dinero a cualquier parte del mundo, sin necesidad de que el remitente o el destinatario tengan una cuenta bancaria. Estas sucursales son, o bien independientes, y están dirigidas por las mencionadas compañías, o están ubicadas dentro de los establecimientos bancarios y son administradas por los directivos del banco. En todo caso, la persona que envía el dinero debe estar residiendo legalmente en Chipre y la cantidad de dinero del envío no puede exceder de 3.000€ al mes, como medida anti-blanqueo. Los ciudadanos de la UE pueden enviar dinero presentando un documento de identificación oficial (pasaporte, carnet de conducir, etc.), pero los ciudadanos de otros países deben presentar, además, su visado de residencia, contrato de empleo y pruebas de haber retirado del banco, el mismo día, una cantidad de dinero similar a la que desean enviar. Las entrevistas con inmigrantes han revelado, sin embargo, que sólo se requiere el visado de residencia y la cédula de extranjería, como prueba de identificación, para el envío de dinero.

Grecia

Los medios de comunicación han destacado, en muchas ocasiones, la importancia de los inmigrantes como nuevo y prometedor “grupo objetivo” para los bancos y las instituciones de crédito. Títulos como “*Migrants: A dynamic target group for banks*” (Los migrantes: un grupo objetivo dinámico para los bancos) (Tsitsas 2008), “*Migrants constitute a virgin market for banks*” (Los migrantes constituyen un mercado virgen para los bancos) (Markou 2007), “*Economic migrants, the best bank clients*” (Los migrantes económicos, los mejores clientes para los bancos) (Kathimerini 2005), “*Banks turn their attention to economic migrants*” (Lidorikis 2003) etc., son algunos indicadores de la creciente importancia de los inmigrantes para los bancos. Con ahorros de alrededor de 3 ó 4 billones de euros y con un promedio de depósitos dos veces mayor que el de los ciudadanos griegos, los inmigrantes constituyen una clientela “prometedora” con aproximadamente 250.000 cuentas corrientes²⁸.

Se estima que el 64,8% de los migrantes que viven en Grecia tienen cuentas bancarias y de éstas, el 90,5% operan con algún banco griego²⁹. Según un representante del Banco Nacional de Grecia al que se entrevistó, el 90% de los albaneses que viven en Grecia son clientes de bancos griegos, un hecho que llevó a este banco a incluir la lengua albanesa en sus cajeros automáticos o ATMs³⁰, una práctica seguida después por otros bancos también como, por ejemplo, por el Banco Piraeus.

Los principales productos y servicios financieros que utilizan los inmigrantes son cuentas de ahorro y el envío de remesas. Sin embargo, los préstamos hipotecarios y para el consumo (por ejemplo, préstamos para comprar un coche) han empezado a atraer a una parte creciente de inmigrantes que llevan viviendo durante bastante tiempo en el país.

Las condiciones y requisitos para acceder a los servicios bancarios son las mismas en todos los bancos, pero difieren según los productos y servicios. Para ser más precisos, para una simple cuenta de ahorros se requiere un pasaporte en vigor y documentos que justifiquen la dirección, el empleo y el número de identificación tributaria, todo esto previsto por el reglamento del Banco de Grecia (Banco Central) para todos los habitantes de Grecia. La postura oficial de los bancos entrevistados, sin excepción, fue que sus organizaciones no aplicaban una política diferente para los inmigrantes, ni para determinadas nacionalidades. Los empleados del banco, sin embargo, comentaron que a veces se requería el permiso de residencia en vigor, incluso para realizar transacciones en el propio banco por personas que tenían ya una

²⁸ Stergiou, Leonidas (2005), “Migrants bring profit to the banks” (Los inmigrantes traen beneficios a los bancos), Kathimerini.

²⁹ Kanellis, Vassilis (2008), “The immigrants save the real estate market” (Los inmigrantes salvan el Mercado inmobiliario), Imerisia.

³⁰ Automated Teller Machines (ATM) (Cajeros automáticos)

cuenta bancaria, o de nacionalidades que son consideradas de mayor “riesgo” y de menos “fiar” que otras.

Para otros productos, tales como tarjetas de crédito, préstamos y seguros bancarios, las condiciones son más estrictas. Además de lo mencionado anteriormente, se requiere también un permiso de residencia en vigor y una declaración de ingresos de los últimos tres años.

Algunos bancos en su esfuerzo por atraer inmigrantes ofrecen productos y servicios específicos “que respondan a sus necesidades”. Los dos bancos extranjeros (albanés y ruso), se ocupan fundamentalmente de las necesidades de los inmigrantes de sus respectivos países de origen. Estos productos *ad hoc* principalmente combinan una cuenta de ahorros y la posibilidad de enviar remesas con un bajo recargo o sin recargo alguno. Se ha observado que gran parte de este mercado está cubierto por bancos que operan también en países del sudeste de Europa³¹. Durante nuestra investigación, encontramos al menos tres bancos importantes (el Banco Nacional de Grecia, el Banco Piraeus, y el Millennium) que ofrecen este tipo de productos. Aquí es importante añadir que el Hellenic Post también proporciona nuevos servicios con respecto al envío de remesas en colaboración con el Western Union y “pago a domicilio” en colaboración con las oficinas de correos de varios países del este de Europa y otros países.

Además, algunos bancos ofrecen préstamos especiales a los inmigrantes, hasta al menos unos años antes de la crisis financiera, la cual ha vuelto a la mayoría de las instituciones de crédito cautelosas y reticentes a la hora de conceder nuevos créditos y préstamos hipotecarios. Sin embargo, un cuidadoso análisis y una comparación entre los préstamos pensados exclusivamente para los inmigrantes y los préstamos para el resto de la población residente, muestra que no hay diferencias significativas. La única diferencia parece residir en las cantidades de dinero concedidas. En el caso de préstamos para inmigrantes se conceden cantidades menores y con una relativa flexibilidad en la duración del pago.

Los servicios financieros, en un sentido más amplio, se proporcionan también por algunas instituciones públicas, que ofrecen estos servicios al público en general. La principal institución pública que ya incorpora inmigrantes entre sus beneficiarios es la Workers' Housing Organisation (OEK), que es la principal institución de viviendas sociales de Grecia, ya que el 96% de la construcción pública se lleva a cabo a través de sus programas. La OEK proporciona una amplia gama de servicios a todos los trabajadores que pagan contribuciones a la organización, es decir, a todos los trabajadores asegurados con la más importante institución de seguros sociales (el Instituto de Seguros Sociales, que cubre a todos los trabajadores del sector privado): desde préstamos hipotecarios, con bajos índices de interés en colaboración con los ban-

³¹ Markou, A. (2007), “Migrants constitute a virgin market for the banks: In retail banking and services income from interest and commissions will exceed 150€ millions annually”, To Vima,

cos, hasta ayudas para el alquiler y promociones de viviendas para trabajadores que son adjudicadas por sorteo.

Aunque las cuotas para inmigrantes no existen, como en el caso de otros grupos sociales tales como familias numerosas, discapacitados e inmigrantes “repatriados”³², y no se dispone de datos estadísticos según la nacionalidad, los representantes de esta organización informaron que aproximadamente el 25% de los beneficiarios son extranjeros.

Durante nuestra investigación también nos acercamos a la Dirección General de Política de Inmigración e Integración Social en el Ministerio del Interior, que había diseñado un “Plan de Acción Integrado” para la Integración Social de ciudadanos de otros países, llamado HESTIA. Al menos dos de los seis ejes de este Plan, empleo y vivienda, son relevantes para nuestro estudio. Sin embargo, como informaron los funcionarios de esta organización, la implementación de los proyectos del Plan todavía no ha empezado. Así pues, no contamos con resultados ni datos concretos.

Otra institución pública que indirectamente trata con la integración económica, y más particularmente con la puesta en marcha de negocios, es la *Greek Manpower Employment Organisation* (OAED). La OAED es la institución pública competente para la reinserción en el mercado laboral, a través de programas específicos de búsqueda de empleo y establecimiento de pequeños negocios. La organización no proporciona servicios específicos para los inmigrantes, en su política general. Hay, sin embargo, un *Servicio para colectivos sociales especiales*, en el que se incluyen todos los colectivos sociales vulnerables, que es responsable, entre otros servicios, de la organización de la implementación de varios programas de apoyo al empleo³³. Es importante observar aquí que desde enero a octubre de 2007, 8.525 trabajadores extranjeros fueron beneficiarios de los programas de la OAED, una cantidad que constituye alrededor del 7,28% del total; este porcentaje concierne a todos los programas y no sólo a las subvenciones para pequeños negocios.

Finalmente, una autoridad independiente, que no proporciona servicios financieros, pero que atiende conflictos provenientes de los servicios bancarios y de inversión y que ofrece una conciliación amistosa, es el Defensor del Pueblo heleno para los Servicios de Inversión de la Banca. Aunque no se guardan datos estadísticos que reflejen la nacionalidad, el Defensor del Pueblo explicó que, en base a los apellidos (lo cual no es un modo muy fiable para identificar a los extranjeros, ya que, por ejemplo, muchos apellidos albaneses son similares a los griegos), durante el primer semestre de 2008 recibió en su oficina 42 quejas por teléfono y 23 escritas. A su parecer, las quejas de los inmigrantes no se diferencian en esencia de aquellas formuladas por los ciudadanos griegos. Sin embargo, en el caso de las quejas relativas a los préstamos, las formuladas por los inmigrantes son mucho menos.

³² Los inmigrantes de origen griego de la ex Unión Soviética.

³³ Para más detalles ver http://www.oaed.gr/Pages/SN_59.pg.

Italia

Un estudio llevado a cabo sobre los servicios bancarios prestados a los inmigrantes en 2000³⁴ destacaba la “substantial falta de confianza por parte de los bancos hacia los ciudadanos cuyo origen no era italiano y hacia los inmigrantes no pertenecientes a la UE”, y el consecuente retraso en el diseño y prestación de servicios financieros adecuados para estos grupos (en aquel momento, sólo tres bancos³⁵ habían tomado alguna iniciativa para abordar las necesidades de los inmigrantes). En el año 2006³⁶, 18 bancos estaban ofreciendo ya productos específicos y servicios accesorios a clientes inmigrantes que iban desde tarjetas de crédito con límite que se podían usar dentro y fuera de Italia hasta algunos tipos de seguros que se requieren en algunas prácticas de inmigración; desde servicios de envío de remesas a bajo coste hasta cuentas bancarias para usos específicos y préstamos hipotecarios. Otros bancos, si bien no ofrecían productos específicos a inmigrantes, adoptaron algunas medidas de atención al cliente, definidas como políticas de “bienvenida a la banca”³⁷, para atraer la demanda por parte de los inmigrantes hacia sus productos tradicionales que ya se ofrecen al público en general. Las políticas de atención al cliente incluyen asistencia multilingüe, la presencia de personal y/o de oficinas exclusivas y otras estrategias de mercado.

Con todo lo anterior, las pruebas evidencian que mucho hay que hacer todavía para promocionar la integración financiera de los inmigrantes. Las recientes estimaciones señalan que algo más de la mitad de la población adulta inmigrante utiliza uno u otro servicio bancario con regularidad. Alrededor de dos tercios³⁸ de los llamados inmigrantes *no bancarizados* (aquellos que no tienen una relación comercial directa con ningún banco), son elegibles para varios servicios financieros, pero no los utilizan todavía bien por falta de información o bien debido a la falta de confianza hacia los bancos. Parte del problema es que los bancos subestiman el potencial económico de los inmigrantes³⁹. Incluso los bancos que han decidido invertir en el “segmento inmigrante del mercado financiero” comentan que se han dejado llevar hasta

³⁴ Mazzolis M., Naletto G., *Migranti e banche. Facilitare l'accesso dei migranti ai servizi bancari*, Lunaria, Roma, 2000.

³⁵ Banca Popolare di Milano (Conto EXTRA'), Banco Ambrosiano Veneto (Conto PEOPLE), Credito Cooperativo di Roma. Se ha de remarcar que sólo una pequeña parte de los bancos de la muestra ha cumplimentado el cuestionario de Lunaria.

³⁶ Nicola Borzi, “Prodotti e servizi finanziari per gli immigrati”, *Il Sole 24 ore*, 24 de abril de 2006.

³⁷ Napolitano, E.M., ‘Il Welcome Banking non può attendere’, www.etnica.biz, 2 de mayo de 2006.

³⁸ Libanora R., ‘Immigrati e servizi bancari. Risultati di una ricerca condotta a Roma e Milano’, in Andreoni L. (ed), *Il Social Banking in Italia. Un fenomeno da esplorare*, Fondazione Giordano dell'Amore, Giuffrè, Milán, 2003.

³⁹ 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, Banca Editrice, 2004.

ahora, más por inquietudes sociales que por consideraciones de rentabilidad. Sin embargo, las tendencias emergentes de crecimiento en el consumo por parte de los inmigrantes y las necesidades de ahorro y de solicitud de créditos han llevado, en los últimos años, a un cambio en la actitud de algunos bancos.

Según el Texto Unificado sobre instituciones de crédito y bancos, que regula las actividades del sector bancario⁴⁰, el acceso a bancos y servicios financieros está abierto a todos los individuos que residan regularmente en Italia, independientemente de su nacionalidad u otras características personales. Sin embargo, las mismas leyes contemplan que los bancos son libres de decidir qué tipo de avales exigen para la prestación de sus servicios. Esto permite a los bancos o incluso a las sucursales, un margen significativo de discreción en la selección de sus clientes⁴¹.

Directivos de alto rango de los bancos entrevistados para este estudio declararon que sus instituciones adoptaron políticas de igualdad de trato para todos, en el acceso a sus servicios. Los documentos y los avales requeridos, según ellos, no varían entre los italianos y los clientes extranjeros, exceptuando el permiso de residencia que se requiere a los inmigrantes. Las entrevistas con los directores de las sucursales y con los empleados ofrecen un panorama más complejo. No solo existe un alto grado de variedad en el tipo y calidad de avales y garantías requeridos por diferentes bancos para los mismos servicios, sino también en los requeridos por los mismos bancos a diferentes clientes según sus características personales, que determinan su perfil de riesgo, así como el juicio emitido por el banquero en cuestión. Dado lo anterior, es difícil determinar si la negativa de un servicio o el requerimiento de avales adicionales están motivados por el estatus del inmigrante, como extranjero, o por cualquier otro factor, que afecte a la valoración del banco. Para obtener una visión más profunda del tema, preguntamos a los bancos qué factores a su parecer hacían que un cliente fuese catalogado como de alto "riesgo". Los factores que más frecuentemente se mencionaron fueron: un comportamiento financiero poco predecible, domicilio desconocido o cambios frecuentes del mismo, ingresos bajos y/o inestables y un historial financiero y económico desconocido. Merece la pena observar que el certificado de residencia es el mismo y procede de la misma fuente: el registro municipal de residentes, ya sean italianos o extranjeros que residan legalmente en el país.

Podemos deducir que el estatus de inmigrante, en sí mismo, no es un motivo de discriminación a la hora de acceder a los servicios bancarios. La investigación sugiere, sin embargo, que ser inmigrante representa un agravante cuando se asocia con uno o más de los factores de riesgo más arriba mencionados. Se pueden encontrar pruebas de ello en las prácticas diarias de algunos bancos. Por ejemplo, *BNL* y *Unicredit*⁴² piden garantías adicionales a los extranjeros que solicitan préstamos hipote-

⁴⁰ *Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia*, Legislative Decree 1 September (Decreto legislativo del 1 de septiembre) 1993, no. 385.

⁴¹ Ceschi S., Rhi Sausi J. L. (eds), *Banche italiane e clientela immigrata*, op.cit.

⁴² Direzione Regionale Rete Agenzia tu di Unicredit, y entrevista con *BNL distretto Bologna*.

carios que incluyen el requisito de llevar viviendo en Italia como residentes oficiales al menos 3 años⁴³. Una sucursal del *Monte dei Paschi*, que opera en una comunidad con una extensa población china, solicita de los clientes chinos que inviertan una pequeña cantidad de sus ganancias en el banco para así poder obtener talonario de cheques y tarjetas de crédito, una condición que no se les pide a los italianos. El trato desigual y discriminatorio es a veces muy sutil y difícil de identificar. Mientras que en algunos casos la discriminación toma la forma de petición de garantías adicionales, en otros, se trata de una aplicación de las normas y reglamentos generales más rígida para los inmigrantes que para los ciudadanos del país, para quienes las interpretaciones de las mismas reglas son más laxas.

La precaución con la que los bancos tratan a los clientes inmigrantes, a menudo, se traduce en prácticas que, a todos los efectos, constituyen barreras que impiden que éstos puedan acceder a sus servicios. Según la información recogida a través de las entrevistas, bancos como *Banca Nazionale del Lavoro (BNL)*, *Unicredit*, *Banca Toscana*, *Banca Popolare di Lodi* requieren que el inmigrante haya residido legalmente en el país por un período no menor de tres años y hasta cinco años para poder solicitar un préstamo. El banco *Intesa San Paolo* establece como prerrequisito para acceder a los préstamos por parte de los inmigrantes, que el solicitante esté en posesión del permiso de residencia a largo plazo (tarjeta de residencia permanente). Este tipo de permiso se puede obtener solamente tras al menos cinco años de residencia legal y si cumplen determinadas condiciones relativas a los ingresos y vivienda. Por otra parte, hay bancos que son más flexibles a la hora de conceder préstamos a los inmigrantes y algunos de éstos pueden, incluso, conceder préstamos hipotecarios que cubran el coste completo de la casa o del apartamento. Algunos de los entrevistados mencionaron que la Oficina de Correos, que lleva algunos servicios financieros, no concede préstamos a los inmigrantes porque requiere como condición que el solicitante esté en posesión de la ciudadanía italiana.

La investigación ha identificado tres líneas de actuación dirigidas a los inmigrantes por parte de los bancos: la primera consiste en una serie de productos/servicios específicamente diseñados para los inmigrantes; la segunda incluye una serie de medidas ideadas para facilitar a los inmigrantes el acceso a los productos/servicios existentes y que han sido ya ofrecidos al público en general y la tercera se refiere a la ausencia de un sistema de medidas para o bien identificar las necesidades de los inmigrantes y diseñar y ofrecer productos/servicios para satisfacer tales necesidades o iniciativas encaminadas a eliminar las barreras de acceso a los productos existentes. Algunos bancos han adoptado la primera y la segunda líneas de actuación ofreciendo productos nuevos y específicos, así como medidas para eliminar las barreras de acceso a los productos tradicionales.

⁴³ Además, *Unicredit* requiere una residencia documentada de 5 años en Italia para los extranjeros que soliciten un préstamo hipotecario con un 100% de cobertura (información por escrito proporcionada por *Direzione Regionale Rete Agenzia tu*)

Más adelante, la investigación muestra cómo la demanda de productos financieros específicos para los inmigrantes es más bien baja. Varios representantes de los bancos que participaron tanto en las entrevistas, como en los grupos de discusión en el marco del proyecto, confirmaron esta conclusión. Con referencia a los bancos encuestados, los productos diseñados específicamente para los inmigrantes consisten en cuentas corrientes o de ahorros con bajos recargos por servicio junto con descuentos en las comisiones en el envío de remesas, sistemas de seguros que cubran gastos de viaje o emergencias y acceso a préstamos hipotecarios y a créditos para uso personal. Debemos señalar, sin embargo, que los bancos tienden a usar tales productos principalmente como herramientas de comunicación ideadas para hacer llegar al público su preocupación por los inmigrantes y para sensibilizar a su propio personal.

La baja demanda de estos productos sugiere la influencia de una serie de factores. A pesar de las brillantes campañas de marketing y de los materiales utilizados, la información suministrada por los bancos a los inmigrantes sobre sus exclusivas ofertas es todavía inadecuada. Además, el personal de algunos bancos no parece ser muy consciente de la existencia y funcionamiento de los productos que se supone deben vender a los inmigrantes⁴⁴. Del lado de la demanda, hay pruebas que indican que las necesidades financieras de los inmigrantes son variadas y cada vez más complejas, y no se satisfacen necesariamente por los productos diseñados específicamente por algunos bancos. Además, con respecto al contenido de estos productos específicos, parece ser más bajo en calidad y/o cantidad que el de las ofertas tradicionales promovidas por los mismos bancos. De ahí que, muchos inmigrantes prefieran las ofertas tradicionales.

La investigación indica que, lejos de ser homogéneas, las estrategias adoptadas por los bancos para los inmigrantes varían según la historia del banco, su vocación y la relación que establezca con las comunidades locales en las que opera. Los bancos de crédito de cooperativas y comunidades están sujetos por sus estatutos a dedicar una atención particular a las necesidades de los grupos más desfavorecidos de las comunidades en las que se encuentran, y por tanto próximos a los inmigrantes.

El tamaño del banco también juega un papel importante a la hora de determinar su actitud hacia los clientes inmigrantes. En casos en los que el tamaño pequeño del banco va unido a la vocación social (como es el caso de los bancos de crédito de cooperativas), el resultado es una actitud de bienvenida, un esfuerzo para establecer con los clientes inmigrantes relaciones personales basadas en la confianza, y una mayor flexibilidad en el tipo de avales y garantías. Es más probable que en los bancos pequeños el personal adopte el mismo tipo de conducta y comparta información relevante y habilidades a la hora de tratar con los clientes inmigrantes, mientras que

⁴⁴ Comentarios hechos en los grupos de discusión organizados por COSPE el 16 de noviembre de 2007.

en los grandes bancos debe de haber mayor diferencia entre las políticas oficiales y los comportamientos diarios de los empleados.

Según los bancos, la demanda de servicios por parte de los inmigrantes ha cambiado con cierta rapidez y han pasado de solicitar envíos de dinero a los países de origen y apertura de cuentas corrientes y de ahorros, a solicitar préstamos para montar un negocio o para comprar una vivienda. Los préstamos hipotecarios parecen ser, por el momento, el negocio más rentable para los bancos, dado el creciente número de inmigrantes que solicitan préstamos, las cantidades concedidas y el aval representado por las nuevas viviendas adquiridas. Los préstamos al consumo están también incrementándose. Dado que se trata de pequeñas cantidades, algunos bancos solicitan avales limitados. *Banca Sella*, por ejemplo, menciona que el porcentaje de inmigrantes que ha recibido préstamos para el consumo se ha incrementado del 14% en 2006 al 18% de todos los clientes inmigrantes en 2007.

Los créditos para el establecimiento o consolidación de pequeños negocios por parte de los inmigrantes están, por el contrario, mucho menos extendidos. En este caso, la situación es más complicada por el procedimiento de evaluación de riesgo de los bancos (sistema de puntuación) y, en algunos casos, por el requisito de que las garantías deben ser proporcionadas por instituciones externas (esquema de garantías). Para el solicitante, esto implica pagar una comisión a la institución que proporciona el aval, además de los recargos bancarios usuales por dicho préstamo. La dificultad de tal procedimiento lleva a algunos bancos a conceder préstamos bajo la forma más flexible de crédito personal o para el consumo. Esta alternativa, sin embargo, presenta desventajas para el empresario, debido a la imposibilidad de deducir parte del interés pagado en el préstamo, mediante los ingresos generados por el negocio, antes de pagar los impuestos sobre los beneficios de la empresa. Esta forma de apoyo público para inversiones privadas por parte de pequeñas empresas se permite sólo en caso de préstamos dirigidos a inversiones en actividades económicas y no a préstamos personales.

Mucho queda por hacer en relación a la integración de los inmigrantes en el sistema bancario, especialmente de los inmigrantes que son relativamente nuevos en el país. Continúa siendo una percepción común entre los inmigrantes entrevistados que el sistema bancario es un proveedor de servicios para aquellos que tienen altos ingresos y ahorros, más que una oportunidad y/o instrumento para promocionar la inclusión financiera y económica, incluso para las personas que no poseen muchos ahorros.

Muchos bancos por su parte, abogan por una cooperación más estrecha entre bancos y autoridades regionales y administración local, con el objeto de reducir el riesgo que conlleva prestar dinero a las pequeñas empresas o, por decirlo de otra manera, ayudar a las pequeñas empresas a conseguir los avales requeridos para poder solicitar préstamos para sus negocios. Esta situación no es característica de las pequeñas empresas cuyos dueños son inmigrantes; es más bien común a los pequeños negocios en general y ha llevado al establecimiento de planes de garantía de

créditos por organizaciones empresariales o por el gobierno regional. Una importante iniciativa de este tipo organizada por el gobierno regional de *Toscana* y conocida como SMOAT se presenta más adelante en esta guía como una buena práctica, si bien no se ideó exclusivamente para los empresarios inmigrantes, sino como un servicio general que responde también a las necesidades de crédito de los empresarios inmigrantes.

Portugal

Hasta hace poco, el sistema bancario portugués no prestaba especial atención a la población inmigrante como clientes potenciales. E incluso hoy en día, con la excepción de los dos bancos más grandes, la mayoría de las instituciones bancarias que operan en el país, no disponen de productos específicos dirigidos a este segmento particular de población residente.

Existen dos razones principales para explicar este hecho. En primer lugar, para la mayoría de las instituciones bancarias contactadas para esta investigación, no existen diferencias entre los ciudadanos extranjeros residentes en Portugal y los ciudadanos portugueses a la hora de acceder a los servicios o productos bancarios. En segundo lugar, las instituciones bancarias asumen generalmente que los inmigrantes están trabajando en los segmentos peor cualificados del mercado laboral, y generalmente en una frágil situación económica. Otro elemento que favorece esta imagen de los inmigrantes es la idea de que su presencia en Portugal es transitoria.

Así pues, no resulta sorprendente encontrarnos con que sólo los dos bancos privados más grandes de Portugal (*Millennium/BCP* y *Espírito Santo Bank*) han elaborado estrategias y productos específicos para este colectivo. Esta situación parece estar cambiando y se han diseñado algunos protocolos entre algunos bancos internacionales y portugueses dirigidos a la población inmigrante, (por ejemplo, *Privat Bank* y *Banco Português de Negócios*; *Banif* y Banco de Brasil).

La atención creciente de los bancos está seguramente relacionada con el valor atribuido a un segmento de la población que ha sufrido un significativo y visible crecimiento en la última década. Dado que la mayoría de los ciudadanos portugueses están bancarizados, es decir, mantienen relaciones comerciales con los bancos, los inmigrantes recién llegados son uno de los pocos segmentos del mercado a través del cual los bancos pueden ampliar su cartera de clientes.

Los servicios específicos más comunes ofrecidos a los inmigrantes y extranjeros residentes en Portugal son simples cuentas bancarias y envío de remesas. Los dos bancos citados más arriba, *Millennium* y *Espírito Santo*, elaboraron lo que se ha llamado un “paquete de productos”, que consiste en vender en conjunto una serie de productos individuales según los criterios que el banco considere relevantes y co-

mercialmente atractivos a ojos de los inmigrantes. La elaboración de tales productos está justificada por parte de los bancos por dos tipos de razones: las necesidades específicas de los inmigrantes y la necesidad estratégica de atraer clientes nuevos para el sistema bancario portugués. Así, la lógica que subyace bajo estos productos es de naturaleza comercial, que proviene de los cálculos económicos de los bancos y del reconocimiento, por su parte, de la creciente importancia económica de este segmento del mercado. Así pues, no es por ningún espíritu de responsabilidad social, sino que estos productos se elaboran conjuntamente con los programas de microcréditos, como por ejemplo el que elabora el propio *Millenium BCP*.

Con el fin de atraer clientela inmigrante el *Millenium* y el *BES* elaboran estrategias promocionales y de comunicación que constituyen una novedad en el contexto portugués. El *Millenium BCP* elabora alguna de sus campañas en la lengua nativa de algunos inmigrantes, principalmente en ruso, rumano, ucraniano e inglés, la última porque tiene la moneda internacional más usada. El *BES*, a su vez, adoptó una estrategia diferente para captar clientes inmigrantes. Se estableció un servicio telefónico en ruso, ucraniano y moldavo, y el *BES* creó una red de lo que llamaron “promotores étnicos”, cuyo objetivo era atraer clientes de varias nacionalidades, a través de promotores pertenecientes a los grupos nacionales de la clientela objetivo.

Estos productos o, mejor dicho, paquetes, diseñados para atraer a los inmigrantes, tienen nombres muy sugerentes, en el caso del *Millenium BCP*, el paquete se llama “*Conta Passaporte*” (Cuenta Pasaporte) mientras que el del *Espírito Santo Bank* se llama *BES – Boas Vindas* (BES Bienvenida). Estos paquetes apuntan de hecho a un subsegmento específico de la población inmigrante, aquellos que han llegado recientemente a Portugal, ya que para estos bancos, los inmigrantes que llevan años viviendo en Portugal no son diferentes de los ciudadanos portugueses (los paquetes diseñados para los inmigrantes se describen en el apartado de buenas prácticas).

Los bancos internacionales que operan en Portugal también cuentan con algunos productos y servicios diseñados específicamente para los inmigrantes, en particular para los inmigrantes que son de la misma nacionalidad que el banco en cuestión. Así, el *Banco do Brasil* tiene la “*Conta Poupança Ouro*” (Cuenta de Ahorros Dorada) que se creó específicamente para los brasileños que vivían y trabajaban en Portugal. Puesto que el *Banco do Brasil* cuenta sólo con cuatro agencias en Portugal, se diseñó un protocolo con el *Banif* (*Banco Internacional do Funchal*), mediante el cual el dinero puede ser depositado en una cuenta en el *Banco do Brasil* a través de la red nacional de agencias del *Banif*.

El *Privat Bank*, que se estableció en Portugal hace menos de un año, tiene sólo dos agencias y pertenece a un grupo financiero ucraniano. Según la información obtenida durante la entrevista, uno de sus objetivos al establecerse en Portugal “era proporcionar a los inmigrantes ucranianos servicios que los bancos portugueses no les proporcionaban”. Esto significa, sobre todo, créditos para la vivienda para adquirir casas en Ucrania y no en Portugal.

Aunque el Barclays Bank y el Deutsche Bank no cuentan con productos dirigidos específicamente a los inmigrantes, ambos elaboran campañas dirigidas a los extranjeros, a menudo no residentes, que tienen un perfil socioeconómico diferente al de los inmigrantes objetivo de los bancos más arriba mencionados. Sus clientes “objetivo” son principalmente ciudadanos del Reino Unido y Alemania, con un alto nivel de vida, y que buscan a menudo una segunda residencia para pasar las vacaciones fuera de su país. Según esto, el Barclays tiene una red de agencias dedicadas específicamente a lo que ellos llaman clientes internacionales, una línea telefónica en inglés y la posibilidad de hacer contratos en inglés. El Deutsche Bank también ofrece a sus clientes la posibilidad de firmar sus contratos en alemán y el *Privat Bank* ofrece la misma facilidad en ruso.

Sin embargo, a pesar de la existencia de estos productos y servicios, sin duda una señal de la creciente atracción que tienen los inmigrantes como clientes, la mayoría de los bancos portugueses no elaboran productos, paquetes o campañas específicamente dirigidos para los ciudadanos extranjeros. Cuando se trata de abrir una cuenta, tener productos específicamente dirigidos a los inmigrantes no significa que éstos busquen necesariamente esos productos. De hecho, ninguno de los inmigrantes entrevistados se había suscrito a los paquetes creados para inmigrantes por el *Millennium* o por el *BES*.

España

En España, como en el resto de países desarrollados, la utilización de los servicios bancarios resulta una necesidad cada vez mayor que aleja los productos financieros de la tradicional consideración de productos reservados a un colectivo privilegiado económicamente para convertirlos en bienes de primera necesidad.

A pesar de esto, como en otros muchos campos de la discriminación, en España existen muy pocos informes o estudios que reflejen cuál es la situación de los inmigrantes con respecto al acceso a los servicios bancarios.

Según la “Guía de Productos Financieros para Extranjeros”, editada por Ausbanc (Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios) las dificultades que los extranjeros encuentran a la hora de acceder a los servicios bancarios van desde el mero desconocimiento de los requisitos complementarios necesarios, pasando por obstáculos meramente tecnológicos, hasta llegar en algunas ocasiones a directas denegaciones de productos a extranjeros.

No todos los extranjeros son iguales, dado que los nacionales de otros países comunitarios tienen un trato similar al de los nacionales, situación que no concurre con los nacionales de terceros países no comunitarios, en especial si se trata de ciudadanos no residentes. El elemento diferenciador básico, podría concluirse, es la tenencia o no, de la tarjeta de residencia.

Además hay que añadir una serie de elementos que se exigen por igual a nacionales que a extranjeros pero que, por las mayores dificultades para su acreditación por parte de los extranjeros, se pueden convertir en elementos diferenciadores. El más común es la acreditación de la solvencia económica para la concesión de un préstamo, algo especialmente difícil para quienes acaban de trasladarse a nuestro país e intentan iniciar su vida en él.

De otro lado, algunas entidades de crédito han aprovechado para lanzar productos específicos para extranjeros, atrayendo a sus oficinas a este colectivo, en algunos casos a través de exenciones de comisiones y, en otros casos, adaptando los productos a las necesidades propias de este sector, reduciendo costes en aquellos servicios más utilizados por los extranjeros, especialmente los no residentes, y creando sistemas electrónicos de notificación que reduzcan los tradicionales costes de notificación e información.

Para abrir una cuenta corriente hay que distinguir entre extranjeros residentes y no residentes. Si no es residente la documentación que tiene que presentar es el pasaporte y el certificado de residencia en el país donde va a tributar. Y si es residente, el Número de Identificación de Extranjero (NIE) y la tarjeta de residencia. Estos documentos tienen que estar siempre actualizados, pudiendo darse el caso de inmigrantes que, habiendo podido abrir una cuenta, no puedan acceder a ella por no tener algún documento actualizado.

Uno de los servicios más utilizado por los inmigrantes es la transferencia internacional de fondos, más conocido como “remesas”. Estos envíos se han venido realizando, en un alto número de casos, a través de entidades privadas no financieras, como los “locutorios”, o incluso a través de entidades que sólo ofrecen este servicio. En ambos casos los gastos de envío son muy elevados.

En los últimos años las entidades financieras han lanzado productos específicos para las remesas tratando de atraer como clientes a una parte de la población en crecimiento. Esto también ha traído consigo el abaratamiento de las comisiones por las remesas.

Según una encuesta del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) del año 2007, los inmigrantes latinoamericanos en España enviaron 3.700 millones de euros a sus países en 2006. Y enviar dinero a sus países de origen les cuesta cuatro euros cada vez que lo hacen, unas 10 veces al año de media. En total envían unos 2.700 euros anuales. A una décima parte de los entrevistados (en total, 1.100 inmigrantes) les sale gratis enviar dinero a sus países de origen “porque son clientes de bancos o cajas de ahorro”. En todo caso, todavía son mayoría (61%) los que utilizan las empresas remesadoras para realizar estas transacciones.

En cuanto a los créditos no hipotecarios, en la mayor parte de las entidades crediticias se exige permiso de residencia y permiso de trabajo para la concesión

de un préstamo personal. Se trata de una exigencia general aunque en algunas entidades los no residentes pueden también acceder a la concesión de un préstamo personal, y para ello tienen en cuenta, “la experiencia” o antecedentes del cliente a la hora de autorizar o denegar la operación. Igualmente se considerará si es cliente o no de la entidad, desde cuándo, si tiene cuenta abierta en la entidad, así como muy especialmente el importe solicitado y los ingresos justificados por el cliente.

En uno de los talleres celebrados, uno de los participantes, representante de una asociación de refugiados, declaraba que “formalmente no existen distinciones, pero en la valoración del riesgo, que se aplica por igual a todos, se perjudica al colectivo inmigrante por sus características especiales”.

Un representante de la Asociación de Inmigrantes comentaba que “al aplicar el mismo baremo hecho para españoles a inmigrantes, lógicamente el inmigrante sale perjudicado. Habría que aplicar baremos distintos”.

Y desde una entidad financiera su representante opinaba: “existen nacionalidades que suelen ser muy cumplidoras, por ejemplo los ecuatorianos en España. Existen datos cualitativos que se empiezan a tener en cuenta, aunque también es verdad que los datos empiezan a estar disponibles ahora, tras 10 años de incremento de la inmigración”.

En cuanto a los préstamos hipotecarios, en la “Guía de Productos Financieros para Extranjeros” se asegura que “a la hora de valorar la capacidad de pago del solicitante, las entidades de crédito suelen exigir que la cuota mensual a satisfacer no suponga más del 30 o del 35% de los ingresos acreditados de aquel. De algunos estudios efectuados se ha comprobado que algunas entidades han rebajado dichos porcentajes al 28% cuando los hipotecados son extranjeros.” En este estudio realizado por Ausbanc también encontraron diferencias entre los autóctonos y los inmigrantes en cuanto al importe del préstamo en relación a la tasación de la vivienda y a los plazos de amortización.

Durante el desarrollo de este estudio hemos ido viendo cómo se desarrollaba la crisis económica. Y mientras esto ocurría, los inmigrantes que han participado en los talleres, han opinado cada vez más que se sentían discriminados en el acceso a los productos bancarios. Es decir, a medida que la crisis iba dejando notar sus efectos, los inmigrantes tienen una mayor percepción de que las entidades financieras los discriminan.

En el primer taller, ninguno de los inmigrantes se había sentido discriminado. Algunos aseguraron que habían tenido problemas para acceder a una cuenta bancaria mientras no habían tenido la tarjeta de residencia. Pero una vez que la obtuvieron no se sentían discriminados, aunque alguno comentó que “es más difícil que nos den un préstamo hipotecario”, porque es más difícil para ellos cumplir con los avales y las garantías.

Esta sensación cambió totalmente en el último taller. En éste, todos los inmigrantes aseguraron sentirse discriminados, y lo contemplaban dentro de la lógica de que en tiempos de crisis siempre los más pobres son los más perjudicados. Uno de ellos, representante de una asociación de ecuatorianos, declaró que muchos inmigrantes estaban pasando por problemas económicos por no poder hacer frente al pago de sus préstamos bancarios, ya que “los bancos no explican la letra pequeña que aparece en los contratos. Y a causa de esto, hoy en día el 40-50% de los inmigrantes sufren consecuencias negativas causadas por problemas financieros”. Otro participante opinaba que los efectos de la discriminación se podían ver en los altos intereses de los préstamos que se habían aplicado a muchos inmigrantes.

6. Temas / problemas destacados por la investigación

Chipre

Con excepción de aquellos inmigrantes que tienen unos ingresos muy altos o que llevan viviendo en Chipre mucho tiempo, existe una ausencia generalizada de información disponible para los inmigrantes con respecto a los servicios que proporcionan los bancos, así como una escasez de productos financieros especializados en satisfacer sus necesidades.

Hay varios servicios financieros y bancarios para los extranjeros con presencia permanente en Chipre que ofrecen, según algunas entrevistas, acceso a préstamos y recursos financieros comparables a los proporcionados para los chipriotas. Las dificultades para obtener avales y garantías para préstamos y otros recursos financieros son menores para los extranjeros que viven permanentemente en Chipre, particularmente para aquellos que están mejor establecidos y son dueños de alguna propiedad o gozan de buenas relaciones y los que tienen altos ingresos o poseen bienes inmuebles que actúan de aval. Además, los productos financieros para clientes adinerados, incluidos los ciudadanos de otros países y de la UE que son inversores, están bien elaborados: existen paquetes específicos para inversores y empresas y para aquellos que disfrutan de altos ingresos. El hecho de que varios de estos productos financieros sean en dólares americanos sugiere que los inversores extranjeros (fuera de la UE) constituyen su público objetivo.

Antes de su acceso a la UE, Chipre fue un destino primordial para las empresas que deseaban asentarse en el exterior; después de su acceso, continúa ofreciendo beneficios fiscales para las empresas, ya que cuenta con el régimen impositivo más bajo de Europa. Esta categoría de ciudadanos extranjeros debe ser distinguida de la inmensa mayoría de inmigrantes, los cuales se encuentran en situación legal y socioeconómica radicalmente diferente: la gran mayoría de los inmigrantes se encuentran en una situación vulnerable y los escasos servicios financieros que se les ofrece reflejan esta situación marginal. Los dos mercados están claramente delimitados y segmentados: por una parte los que ostentan altos ingresos, algunos de los cuales son inmigrantes que llevan mucho tiempo viviendo en Chipre o son gente de negocios, con intereses en el país; y por otra parte se encuentran la inmensa mayoría de los inmigrantes, que poseen visa temporal, con bajos ingresos, bajo estatus y trabajos precarios.

Para los “inmigrantes económicos”, la lengua y el acceso a información son de crucial importancia. La gran mayoría de los inmigrantes entrevistados desconocían los servicios financieros ofrecidos por los bancos chipriotas u otras instituciones financieras. Muchos afirmaban que la lengua es un problema: si bien el inglés se usa en los bancos junto con el griego para los servicios básicos; sin embargo, la información relativa a productos más complejos como ciertos créditos, préstamos hipotecarios, etc. no se puede encontrar fácilmente en inglés. Otro aspecto relacionado con el acceso es el del horario de atención al público: los bancos abren al público desde

las 8:30h hasta las 13:00h, de lunes a viernes. Durante los meses de invierno, de octubre a abril, abren también los lunes por la tarde de 15:15h a 16:45h. Este horario representa un inconveniente para los trabajadores y puede dificultar el asesoramiento personal entre otros servicios. Excepciones a esta regla son las empresas internacionales de envío de dinero que tienen sucursales en lugares clave de las diferentes ciudades y abren también los domingos y festivos, y hasta altas horas de la noche. Éstas se anuncian en diferentes lenguas habladas por los inmigrantes y se reparten en los lugares más frecuentados por los inmigrantes. En consecuencia, satisfacen mejor las necesidades de los inmigrantes y por ello, las utilizan mucho. Estos servicios, sin embargo, están restringidos al envío de dinero a los países de origen de los inmigrantes y no contribuyen a su integración social y económica en Chipre.

Un análisis comparativo de las entrevistas ha demostrado que los directores de las sucursales y otros empleados que atienden al cliente disfrutan de un amplio margen de discreción, lo que puede conducir a prácticas discriminatorias hacia los clientes que tienen los ingresos más bajos y, particularmente, hacia los inmigrantes más vulnerables. Los directivos de todos los bancos afirman que no existe diferencia en el trato entre los inmigrantes y los ciudadanos chipriotas o ciudadanos comunitarios. Sin embargo, lo que cuentan los inmigrantes, incluso los empresarios, es que los bancos utilizan prácticas que excluyen y discriminan a los inmigrantes respecto a los chipriotas. Un tema mencionado en las entrevistas por muchos inmigrantes era el hecho de que para ellos, era imposible obtener préstamos, debido a que no podían proporcionar al banco los avales pertinentes, ya que no disponían de la red necesaria, ni el apoyo para obtener las garantías y avales requeridos. Incluso los griegos pontianos que llevan en Chipre mucho más tiempo que otros colectivos de inmigrantes y se encuentran, por tanto, entre los más asentados, aunque excluidos socialmente en gran medida, declaraban que éste era el mayor obstáculo. Muchos de ellos tienen pasaporte de la UE (por ejemplo: pasaporte griego), y aún así, un informante clave involucrado en el apoyo a los inmigrantes pontianos declaró, como tema prioritario, las dificultades sufridas por los pontianos a la hora de obtener préstamos hipotecarios. Incluso mencionó que éstos sufren discriminación por ser catalogados como sujetos poco fiables, por los bancos e instituciones de crédito.

La mayoría de los emprendedores entrevistados mencionaron las dificultades para ganarse la confianza de los bancos e instituciones de crédito. Una serie de estereotipos acerca de algunos colectivos específicos y su presunta poca fiabilidad o propensión a cometer delitos actúan como barreras efectivas a la hora de que miembros de estos colectivos accedan a los servicios bancarios. De las declaraciones de los empleados de los bancos se deduce que existe cierta forma de práctica racial no declarada. Los bancos pueden rechazar solicitudes de vital importancia para las pequeñas empresas que se encuentran en descubierto y cuyo principal problema, según nos informan, no es el crecimiento o una buena gestión, sino la negativa de los bancos a proporcionarles los recursos necesarios para continuar con su negocio.

El estatus legal de inmigrantes, regulares o irregulares, representa un factor importante que afecta el acceso a los servicios bancarios. Todos los bancos, incluido el

Banco Central, han recalcado que están interesados en proporcionar servicios, sin ningún tipo de exclusión o discriminación, pero solamente a aquellos que sean *residentes legales*. Aquellos que no son residentes legales están excluidos. Sobretudo, los productos para los inmigrantes en situación precaria no sólo no están suficientemente elaborados sino que parece haber una política de rechazo hacia estas personas, haciéndolas, de esta manera, aún más vulnerables y propensas a la explotación.

Los principales problemas señalados son los siguientes:

- La desigualdad en el poder de negociación entre las instituciones de crédito y los inmigrantes, quienes constituyen un colectivo marginal. Esto ha conducido a una situación en la que las instituciones de crédito muestran poco interés en interactuar con este grupo y especializar su servicio para satisfacer sus necesidades, ya que el volumen de negocio que este colectivo puede generar es poco rentable, según los criterios de la banca, particularmente en comparación con otros clientes extranjeros.
- Existe una falta de confianza y a veces temor a las autoridades por parte de los inmigrantes, particularmente entre los indocumentados, motivados por las deportaciones regulares en masa que practica la policía, deteniendo y arrestando inmigrantes en lugares públicos con el objeto de verificar la validez de su visado, etc. Por consiguiente, no es fácil para ellos proporcionar información a los entrevistadores, incluso cuando éstos han sido presentados por otros inmigrantes. También se detectó cierta reticencia a proporcionar información acerca de las fuentes y cantidad de sus ingresos.
- Un gran número de inmigrantes, particularmente los indocumentados, no utilizan en absoluto servicios de crédito y se encuentran completamente al margen del sistema bancario. La única excepción es el uso de las empresas internacionales de envío de dinero, tales como la Western Union y la Moneygram. Incluso en estos casos, los inmigrantes indocumentados tienen que recurrir a amigos documentados, y en algunas ocasiones a chipriotas, para que envíen el dinero en su lugar.
- Además, ciertos estereotipos fueron manifestados por algunos directivos de los bancos, refiriéndose a los inmigrantes “ilegales” como propensos al tráfico de drogas, blanqueo de dinero, etc. La relación entre inmigrantes que utilizan el sistema bancario y las acusaciones de blanqueo de dinero parece estar justificada a partir de las entrevistas con los directivos de los bancos, incluido el Moneygram, cuya clientela está compuesta por inmigrantes en un 80%. Además, la percepción que tienen los banqueros en general de los inmigrantes, es de personas poco fiables para concederles créditos, ya que en principio son incapaces de aportar el aval. Este enfoque le da con la puerta en las narices a esos inmigrantes que sí cumplen con los criterios establecidos por las instituciones de crédito.

Los cinco bancos y cooperativas entrevistados son de la opinión de que los servicios que proporcionan son adecuados y que los inmigrantes son tratados como cualquier otro individuo. No se ha llevado a cabo ninguna investigación al respecto, incluso las ONGs que apoyan a los inmigrantes no guardan datos sistemáticos, ya que están ocupadas con temas más inmediatos como el estatus de los inmigrantes, la residencia, el empleo, y los problemas relacionados con el bienestar y la vivienda.

Grecia

Las entrevistas con los inmigrantes se caracterizaron por una referencia repetitiva a problemas comunes. Casi todos los inmigrantes, incluso los que han tenido acceso a créditos o préstamos hipotecarios (una parte muy limitada de la muestra), han mencionado tener problemas en su contacto con los bancos e instituciones de crédito. Los más importantes se pueden agrupar de la siguiente manera: información insuficiente acerca de los servicios y derechos; barreras lingüísticas y, últimamente, por temas legales.

El tema de la falta de información parece estar presente en todas las investigaciones sobre cualquier tópico relacionado con los inmigrantes en Grecia. Aún cuando esta reivindicación puede constituir, en muchos casos, parte de una estrategia por parte de los entrevistados para adquirir información adicional de las posibilidades existentes, no está desprovista de verdad. La gran mayoría de los inmigrantes entrevistados no conocían la existencia ni de los productos específicos que ofrecían los bancos, ni de los servicios y derechos que proporcionaban las instituciones públicas. La mayoría de ellos no utilizan productos financieros *ad hoc* e incluso para el envío de remesas utilizan, o la Western Union y el Moneygram, o agentes que trabajan por su cuenta de modo informal y amigos. Es importante constatar que durante los talleres nacionales del proyecto, cuando los representantes de los bancos presentaron los productos que requerían poco o ningún recargo por el envío de remesas, los representantes de las asociaciones de inmigrantes que estaban presentes comentaron que no conocían esas posibilidades.

Lo mismo sucede con los servicios ofrecidos por la Workers' Housing Organisation (Organización para la Vivienda de los Trabajadores). La inmensa mayoría de los entrevistados no conocían su existencia, algunos de ellos la confundían con la *Organismos Ergatikis Estias* (organización que concede ayudas a los trabajadores para guarderías, centros juveniles, vacaciones baratas, entradas para el teatro, etc.), mientras que algunos de los que conocían su existencia no sabían si ellos podían ser o no beneficiarios.

Relacionado con el tema anterior se encuentra el problema del desconocimiento de la lengua que, a su vez, constituye de hecho una razón de peso para el limitado acceso a la información. Además, se han mencionado las dificultades durante las transacciones, especialmente a la hora de rellenar los formularios para la solicitud de préstamos en los que las cláusulas son numerosas y difíciles de entender. Proble-

mas similares se han mencionado también por parte de los empleados de los bancos, quienes a veces se enfrentan a dificultades a la hora de entender exactamente qué quiere el cliente inmigrante. Es indicativo a este respecto que el Defensor del Pueblo heleno para los Servicios de Inversión Bancarios ya ha atendido casos en los que los extranjeros han formulado quejas sobre contratos bancarios que han tenido que firmar en lengua griega, sin ninguna traducción, que les hubiera ayudado a entender las cláusulas. Los casos se resolvieron a favor de los clientes extranjeros, ya que la legislación establece que una persona que se enfrenta a problemas en lengua griega tiene derecho a un traductor. El problema, sin embargo, existirá mientras que los inmigrantes no conozcan la existencia de esta posibilidad.

Otro tema que siempre es resaltado por los inmigrantes es la cuestión del estatus legal, ya que el acceso a los productos financieros siempre requiere un estatus legal estable. Sin embargo, y a pesar de los trabajos de regularización, obtener y/o renovar el permiso de residencia no es todavía nada fácil para los inmigrantes en Grecia. El hecho de que los permisos de residencia en vigor en el país fueran, según datos oficiales del Ministerio del Interior, en agosto de 2004, 672.584 y en octubre de 2007, 481.501 muestra claramente que existen problemas serios en el proceso de renovación. De hecho, es bastante común que muchos inmigrantes no consigan renovar sus permisos de residencia y, por consiguiente, pierdan su estatus legal, llevándolos a una situación que cierto investigador ha definido como “precariedad institucional”⁴⁵.

Aunque en las transacciones del día a día los empleados de los bancos deben pedir sólo el pasaporte en vigor, bastante a menudo a los clientes inmigrantes se les pide también el permiso de residencia en vigor. Además, el representante del Banco Americano de Albania (actualmente el Banco *Intesa Sanpaolo*) confirmó que su banco “evalúa” el estatus legal de sus clientes y que cuando un permiso de residencia ha expirado, se le pregunta al cliente si ha solicitado la renovación.

Otro tema que tiene que ver con la política general de inmigración es el establecimiento de un negocio. Para poder montar un negocio, un inmigrante está obligado a solicitar un permiso de residencia específico para “una actividad económica independiente”. Una de las condiciones para obtener este tipo de permiso es que el solicitante pruebe poseer 60.000€ para invertir en el nuevo negocio⁴⁶. Como consecuencia,

⁴⁵ Baldwin-Edwards, Martin (2002), “Immigration, Racism and Xenophobia in Southern Europe” (Inmigración, Racismo y Xenofobia en el sur de Europa), en *Antigone*, Procedimientos de la Mesa Redonda Nacional ‘Combating Discrimination, Racism and Xenophobia: the Transposition of the New EU Directives in National Legislation’ (“Contra la Discriminación, el Racismo y la Xenofobia: la Transposición de la Nueva Directiva de la UE en la legislación nacional”), 2 y 3 de diciembre, Atenas: National Hellenic research Foundation (Fundación Nacional para la Investigación Helena), p. 73-78, disponible en: <http://www.antigone.gr/RoundTables/2002/ProceedingsNRT2002.pdf>.

⁴⁶ Ley 3386/2005, *Entry, residence and social integration of third country nationals in the Hellenic Territory* (*Entrada, residencia e integración social de extranjeros en territorio heleno*), artículo 24.

es muy difícil para los inmigrantes pedir un préstamo para comenzar un negocio, ya que deben poseer de antemano una considerable suma de dinero para que se les autorice a desempeñar una actividad económica independiente.

Italia

Mientras que el número de inmigrantes que utilizan varios servicios bancarios se está incrementando, persisten obstáculos significativos en el acceso a los créditos, especialmente con respecto a los préstamos para la puesta en marcha de un negocio y para la consolidación de pequeñas empresas.

Las nacionalidades más representativas entre los inmigrantes entrevistados eran, por orden decreciente, marroquíes, senegaleses, chinos, albanos y rumanos. Cerca del 31% de los que respondieron a los cuestionarios llevaban en Italia más de 5 años y el 61% tenían cuentas bancarias. Este porcentaje es más alto que la media nacional que, según una investigación previa para la Asociación Nacional de la Banca, era del 57,3%. El porcentaje de los entrevistados con cuentas bancarias es aún más significativo considerando que parte de las personas que respondieron a los cuestionarios en esta investigación no tienen permiso de residencia y, por consiguiente, no pueden abrir cuentas bancarias. Si el número de inmigrantes que posee cuentas bancarias se calcula como un porcentaje, sólo de los encuestados con permiso de residencia, la cifra alcanzaría un 66%. Debe tenerse en cuenta que existen grandes diferencias entre las diferentes zonas del país, así como entre los territorios locales en relación con el desarrollo económico y las características de la población inmigrante de la zona en cuestión.

Datos sacados de las entrevistas muestran que la integración financiera no está necesariamente relacionada con la nacionalidad, sexo y nivel educativo de los encuestados. Los determinantes clave son más bien el nivel de ingresos, el número de años de residencia en el país (los recién llegados tienen menos probabilidad de abrir cuentas bancarias), y el tipo de contrato de trabajo. Con respecto al último, los trabajadores inmigrantes con trabajos permanentes y contratos indefinidos tienen más posibilidades de tener cuentas bancarias, seguidos de los inmigrantes emprendedores por cuenta propia. Estas conclusiones confirman que los recién llegados con bajos ingresos y trabajos irregulares representan el colectivo más desfavorecido a la hora de acceder a los servicios bancarios o financieros.

El sexo no parece ser un factor determinante en cuanto al acceso a los servicios financieros, aún cuando es más significativo que la nacionalidad, que, en base a datos extraídos de las entrevistas, no parece estar relacionada de manera significativa con el hecho de tener o no acceso a los servicios bancarios. Ésta es una información interesante, confirmada también por las entrevistas cualitativas con empresarios inmigrantes, y que contradice del todo la opinión expresada por algunos empleados de banca, que argumenta que varios colectivos de inmigrantes tienen diferentes com-

portamientos financieros según “la cultura de sus países de origen” y que, como tales, algunos son más fiables como clientes que otros. Contrarios a esta opinión, sólo dos de 23 empresarios entrevistados procedentes de países musulmanes mencionaron la religión como factor a tener en cuenta a la hora de decidir si abrir o no una cuenta con un banco local.

Con respecto a los documentos exigidos por los bancos para abrir una cuenta corriente, en la mayoría de los casos, los encuestados argumentaron que no parecían ser diferentes a los requeridos, en general, a sus clientes potenciales. Pero cerca del 11% de los encuestados declaró tener que presentar la nómina, además de otros documentos, mientras que el 13% tuvo que hacer un depósito inicial en la cuenta. Por otra parte, el 8% de los encuestados pudo abrir una cuenta corriente, pero se les denegó otros servicios básicos asociados con la misma (tarjeta de débito, tarjeta de crédito y libreta de cheques). Estas conclusiones confirman que no existen barreras legales para acceder a los servicios bancarios básicos (cuentas corrientes y de ahorros y servicios asociados); si bien los requerimientos adicionales solicitados por algunos bancos y las restricciones como cuentas corrientes sin libreta de cheques, etc. constituyen un tratamiento diferencial menos favorable. En otras palabras, aunque en principio el acceso a los servicios bancarios es libre, las condiciones y calidad de los servicios obtenidos se ven afectadas por reglamentos internos que, en algunos casos, son indirectamente discriminatorios para los inmigrantes. Un efecto de este tipo de reglamentos es que mantiene a los inmigrantes que tienen bajos ingresos y empleos temporales lejos de intentar utilizar los servicios bancarios, influyendo así negativamente en su capacidad de integración activa, al menos económicamente, en la sociedad.

Otro problema destacado en la investigación está relacionado con el acceso a préstamos bancarios, especialmente para el establecimiento y expansión de pequeños negocios, y que representa un reto especialmente difícil para las pequeñas empresas familiares. La mayor parte de los préstamos obtenidos por los encuestados son préstamos para el consumo o hipotecarios, mientras que el porcentaje de préstamos para montar o consolidar un negocio es muy pequeño.

A primera vista, el panorama parece positivo ya que no existen prejuicios a la hora de conceder préstamos. Sin embargo, una aproximación a los avales requeridos por los bancos, según los encuestados, muestra una criba importante por parte de los bancos, expresada por el alto porcentaje de casos en los que éstos requieren garantías personales (26,5%) o garantías de clientes italianos (7,3%), antes de conceder préstamos a los inmigrantes. A un 5% de los solicitantes, también se les requiere un seguro que cubra el riesgo de incumplimiento de pago. En parte como resultado de estas condiciones, las relaciones con los bancos siguen siendo difíciles. 23 de los 56 empresarios entrevistados no se habían acercado a ningún banco para solicitar un préstamo; más bien, utilizaban recursos financieros personales o pedían prestado a amigos y familiares. Una idea común entre muchos de estos emprendedores, es la inutilidad de solicitar préstamos, porque los bancos no prestarán dinero a empresarios inmigrantes, cuyos negocios no estén

bien consolidados, especialmente si carecen de propiedades que puedan servirles de aval.

No es fácil discernir si las garantías adicionales requeridas se deben al origen inmigrante del solicitante, o a los factores de riesgo relacionados con las características personales de los solicitantes, o al tipo y cualidad de la empresa para la cual se necesita el préstamo. Lo que sí es cierto es que existe una alta variedad en el comportamiento de los bancos, según afirman los encuestados: a algunos se les ha denegado pequeños préstamos de 20.000€, mientras que a otros, se les han concedido sumas más grandes en base a la confianza que despiertan para el banco en cuestión. Lo más importante, más allá de las políticas de los bancos y de los reglamentos escritos, parece ser la relación personal establecida entre el solicitante de un préstamo y el director de la sucursal en la que se solicita el préstamo.

Las dificultades en el acceso a un crédito no sólo entorpecen el desarrollo de las empresas de los inmigrantes, sino que tienen también un amplio impacto negativo en la integración de los mismos. Muchos emprendedores se ven obligados, dadas las circunstancias, a ahorrar a un ritmo que sobrepasa la capacidad de sus ingresos, con la finalidad de acumular el capital necesario para la inversión. Este “ahorro forzado” se logra a base de recortar otros gastos que afectan a su calidad de vida, como son la vivienda, el ocio, y la vida social y cultural dentro de sus comunidades locales. Además de verse forzados a confiar en sus redes sociales personales para obtener créditos, esta situación fomenta, a su vez, la dependencia, que a veces puede llevar a prácticas de explotación y dañar seriamente al emprendedor. Así que cuando pueden permitírselo, y muchos ya lo están haciendo, montan y desarrollan su propio negocio, pero esos logros económicos no se ven acompañados de un proceso de emancipación personal y social en el nuevo contexto⁴⁷.

Las altas tasas que pagan los clientes inmigrantes mencionadas por los directivos de los bancos en las entrevistas, debería tranquilizar a los bancos y contribuir a eliminar las barreras de acceso a los créditos, descritas anteriormente. Con respecto a los encuestados que habían disfrutado ya de algún préstamo en el momento de la entrevista, el 96% había saldado ya la deuda completamente y, de éstos, alrededor del 10% había hecho los pagos con algún retraso, mientras que sólo el 1% declaró no haber cumplido con el pago en el momento de la entrevista. El 3% no respondió a las preguntas a este respecto.

Entre los factores que favorecen la compra de una vivienda en Italia está la relativa facilidad de acceso a los préstamos hipotecarios, los altos alquileres y la reducida oferta de viviendas subvencionadas para alquilar. Mientras que por una parte, la alta demanda de préstamos hipotecarios es indicativa de una integración positiva, por otra parte, la investigación revela también un aspecto menos positivo. Para muchos

⁴⁷ Ver también, *L'imprenditorialità immigrata: caratteristiche, percorsi, e rapporti con il sistema bancario*, octubre de 2004, p.103. op.cit.

inmigrantes, comprar su propia vivienda representa la única posibilidad de acceder a una integración y posesión seguras con respecto a la vivienda, dada la discriminación a la que se enfrentan en el mercado de la renta inmobiliaria y la incertidumbre acerca del futuro, debida a la cambiante situación económica, legal y política.

Debido a la falta de recursos económicos, casi todos los entrevistados que habían obtenido préstamos hipotecarios lo habían solicitado cubriendo el 100% del valor de la casa, con altas cuotas mensuales y largos períodos de pago, de 25 años o más. Esta situación no difiere de la de los clientes italianos de bajos ingresos. Sin embargo, en el caso de los inmigrantes, merece la pena cuestionarse si los bancos proporcionan toda la información necesaria, o si en algunos casos no sacan ventaja de las barreras lingüísticas, de las situaciones de vulnerabilidad y de la escasa información a la que acceden los clientes. La mayoría de los inmigrantes entrevistados no consideraba suficiente la información que recibían de los bancos sobre las implicaciones de un índice de interés fijo o variable, sobre las condiciones de pago de los préstamos hipotecarios y sobre los procedimientos que se pueden seguir para renegociar las condiciones iniciales.

Los inmigrantes están generalmente en una situación de desventaja debido a las dificultades lingüísticas, al escaso conocimiento del sistema bancario italiano, a la falta de una red de apoyo social y a las muchas horas de trabajo que dejan poco tiempo para reunir la información disponible y para llevar a cabo todo el papeleo necesario. Esta situación lleva a una gran demanda de servicios de intermediarios para facilitar el acceso a los créditos. De los 30 beneficiarios de préstamos hipotecarios entrevistados en Milán, Roma y Verona, 17 se habían dirigido a agencias privadas para que los ayudaran a gestionar todo el papeleo. La búsqueda de apoyo por parte de los inmigrantes que intentan obtener un préstamo hipotecario, se abastece normalmente por agentes de la propiedad inmobiliaria, que buscan sacar provecho de la situación, lo que puede conducir a una distorsión del mercado y a un incremento significativo del coste de los préstamos hipotecarios. Algunas agencias, como las mencionadas anteriormente, contratan los servicios de subagentes de origen inmigrante que transmiten la información entre colectivos de la misma nacionalidad y reciben una comisión por cada nuevo contacto.

Portugal

Los temas principales en el análisis del acceso de los inmigrantes a los productos y servicios bancarios, cuando los comparamos con los ciudadanos portugueses, están relacionados con la diferencia que existe en el acceso de los inmigrantes no sólo a productos más complejos, tales como préstamos, sino también a los servicios bancarios básicos, tales como cuentas corrientes sin descubiertos. Aunque la mayoría de los inmigrantes que viven en Portugal tienen cuentas bancarias, el acceso a éstas no es directo. En Portugal, la apertura de una cuenta bancaria debe entenderse en el contexto de libertad contractual, ya que, a diferencia de lo que se observa

en otros países, los bancos no están obligados a abrir una cuenta o a justificar su rechazo a abrir una. Las principales dificultades a la hora de abrir una cuenta se pueden resumir en dos aspectos: burocracia y prejuicios.

La implementación de las directivas europeas sobre blanqueo de dinero y terrorismo⁴⁸ llevaron a la introducción de una nueva legislación en Portugal. La notificación 11 de 2005 del Banco de Portugal estableció nuevos criterios para abrir una cuenta bancaria con el objeto de “verificar la identidad del beneficiario activo” de una manera clara. En nuestra opinión, la notificación final de la directiva europea (la necesidad de tener en cuenta los diferentes tipos de clientes, negocios, transacciones y productos) no se ha contemplado en la transposición de la directiva en los sistemas financieros y legales portugueses. Un número de procedimientos, que incrementa la demanda de documentación y de información personal certificada, se ha aplicado de manera indiscriminada a todo tipo de clientes. Más concretamente, en la notificación 11 de 2005 se estipula que la institución financiera debe pedir al cliente prueba justificada de su nombre, fecha de nacimiento y nacionalidad, lo que puede hacer a través de cualquier documento identificativo que sea válido ante la ley portuguesa: carnet de identidad, pasaporte o permiso de residencia para los residentes, y carnet de identidad o pasaporte, o equivalente para los no residentes. La notificación también hace demanda del número de identificación fiscal, certificado de la dirección de la residencia habitual, de la profesión y del empresario para el cual trabajan; los dos últimos son documentos excepcionalmente problemáticos para los inmigrantes.

En este contexto, resulta muy problemático para los inmigrantes obtener todos los documentos requeridos por la notificación 11 de 2005. En segundo lugar, existen discrepancias en cuanto a la interpretación de dicha notificación, un hecho que deja un amplio margen para poner en práctica criterios discrecionales en las distintas sucursales. Los principales problemas se identificaron a la hora de interpretar qué se entiende por “documento de identificación válido”. Algunos bancos abren cuentas a inmigrantes indocumentados mientras que otros exigen un permiso de residencia válido, y en algunas ocasiones a los clientes se les pide también documentos que no están especificados en la notificación antes mencionada; documentos que van desde extractos de otras cuentas hasta una dirección en el país de origen del inmigrante.

Además de los obstáculos burocráticos, el depósito mínimo para abrir una cuenta puede convertirse también en una barrera. En cuanto al depósito mínimo nos podemos encontrar con diferentes prácticas. Estas prácticas varían no sólo de banco a banco sino también dentro de las sucursales de la misma entidad y, en ocasiones, dentro de una misma sucursal. En este caso no nos encontramos simplemente ante

⁴⁸ Véase la Directiva del Consejo 91/308/EEC del 10 de junio de 1991 sobre la prevención del uso del sistema financiero para propósitos de blanqueo de dinero, la Directiva del Parlamento Europeo y la Directiva de enmienda del Consejo 2005/60/EC sobre la prevención del uso del sistema financiero para propósitos de blanqueo de dinero y de financiación del terrorismo.

diferentes interpretaciones de los requisitos legales para abrir una cuenta, sino que nos enfrentamos a casos potenciales de discriminación. En las entrevistas y durante los talleres, se mencionaron algunos casos en los que se les pidió a los clientes cantidades diferentes de depósitos mínimos. Por ejemplo, el representante de un importante banco portugués confirmó que las sucursales de dicho banco situadas en una conocida zona de prostitución exigían un depósito mínimo de 3.000€ a algunas mujeres brasileñas (consideradas como prostitutas) para abrir una cuenta, cuando el depósito mínimo estipulado es de 250€, e incluso informaban a las sucursales vecinas de otros bancos cuando las supuestas prostitutas se disponían a abrir una cuenta.

La situación y los obstáculos relacionados con el acceso a préstamos son mucho más difíciles de medir. Los bancos mantienen en secreto los criterios de evaluación de riesgos y resulta imposible, en el caso de evaluaciones que presentan siempre algún grado de subjetividad, entender qué factores se utilizan en realidad para evaluar el riesgo y su peso relativo. Sin embargo, es ampliamente sabido que la falta de un permiso de residencia permanente, contratos de trabajo temporales, trabajos inestables, la posición que se ocupa en el trabajo, un conocimiento pobre de la lengua oficial o un cambio frecuente de dirección o incluso de código postal puede hacer que el acceso a un préstamo sea más difícil o costoso. Estos factores afectan de manera desproporcionada a los diferentes colectivos de la población y los inmigrantes están entre los más afectados. Este tipo de análisis puede hacer también que los inmigrantes aparezcan como el colectivo más “indeseable” o de más “riesgo” en relación con otros servicios bancarios y no sólo a la hora de determinar si se les concede o no un préstamo.

Hay tres problemas que sobresalen particularmente en el caso específico del acceso de los inmigrantes a los préstamos bancarios, a saber: la nacionalidad, la duración del permiso de residencia y el avalista. Es práctica común en Portugal exigir avalista en el caso de, por ejemplo, un préstamo hipotecario. Algunos inmigrantes comentan que se les denegó un préstamo hipotecario por no tener avalistas, mientras que a otros se les denegó porque tenían avalistas extranjeros, aunque éstos últimos tenían residencia permanente en Portugal. Aunque los préstamos hipotecarios generalmente requieren una residencia permanente, para otro tipo de créditos, por ejemplo, para el consumo o para establecer un negocio, la duración y tipo de residencia pueden representar un obstáculo a la hora de acceder a un crédito. Los permisos temporales de residencia (válidos por dos o tres años), pueden llevar a los bancos a rechazar la solicitud de un crédito. En caso de que se conceda, el período de amortización puede limitarse a veces a la finalización de dicho permiso. Por último, es necesario hacer referencia al tema de la nacionalidad y a su papel eventual en la evaluación del riesgo.

La mayoría de los bancos a los que se entrevistó declararon que ellos no incluían la nacionalidad como factor de riesgo. Sin embargo, dos de ellos consideraban que el estatus de inmigrante llevaba a un análisis más “cuidadoso” del tema. Otro banco ideó un sistema para “medir la confianza” específicamente dirigido a inmigrantes. De la existencia de tales medidas podemos concluir lo siguiente: por una parte, la crea-

ción de un sistema específico para inmigrantes es un reconocimiento de la dificultad que tiene este colectivo para acceder a un préstamo y, por otra, y paralelo a los análisis estadísticos, existe cierta autonomía, por parte de los empleados de la banca, y directores de sucursales, para evaluar las solicitudes en base a cada caso. Por medio de este sistema, la “integración” del inmigrante se evalúa mediante una serie de factores que incluyen la composición familiar del inmigrante, la asistencia de los hijos a la escuela en Portugal y el tipo de contrato de trabajo. Estas variables sirven para evaluar la relación del inmigrante con el país (sobre todo, si tiene la intención de establecerse en el país o si es un trabajador temporal), y, de esta manera, disminuir el margen de riesgo.

Para la mayoría de instituciones bancarias, el asunto de los créditos para la inversión, en la forma de préstamos para invertir en negocios, es aún más complejo que el de los préstamos hipotecarios. Dos temas juegan un papel fundamental en este proceso desde el punto de vista económico, a saber: la aportación, o no, de un porcentaje de la inversión inicial y los estereotipos asociados con la figura del inmigrante. Generalmente a los inmigrantes se les exige un porcentaje más alto en el pago inicial de préstamos, especialmente a los que van a montar un pequeño negocio, por dos razones: por una parte, debido a la concepción de que el inmigrante podría estar solamente de paso en el país sin la intención de establecerse definitivamente, lo que constituye un factor importante en el contexto de la crisis económica; y por otra parte, la idea de que la persona podría no conocer bien el mercado o tener problemas a la hora de tratar a los clientes, principalmente en el caso de tiendas, en el que el conocimiento de la lengua se considera importante. Este tipo de criterios hace no sólo más difícil para los inmigrantes empezar un negocio, en comparación con tener acceso a préstamos para mejorar un negocio ya existente, sino que también pone de manifiesto una serie de factores subjetivos relacionados con la evaluación del riesgo, que están basados en estereotipos nacionales cuyo peso no se puede medir con exactitud y que podrían influir, por ejemplo, en el resultado de la “integración” o “trayectoria migratoria” del inmigrante.

España

Como ya hemos mencionado más arriba, la inmigración en España ha aumentado considerablemente en los últimos años, llegando a representar más del 10% del total. Esto ha provocado un cambio substancial de las entidades financieras hacia este colectivo. Así, han pasado de casi no interesarles como clientes y catalogarlos de alto riesgo, a diseñar estrategias empresariales y productos específicos para captarlos y fijarlos como clientes.

Este cambio se ha producido tanto por el aumento de la población inmigrante como por la constatación de que con estos clientes se podía hacer negocio. El inicio de este cambio hay que situarlo en el momento en que las entidades financieras se hacen conscientes de la cantidad de dinero que mueve este colectivo en las “remesas”.

Una de las grandes entidades españolas, La Caixa, tiene desde el año 2003 un proyecto de montar un departamento de Nuevos Residentes, con un responsable en cada autonomía. El objetivo de este departamento es concienciar a la red de oficinas de que este colectivo inmigrante es importante. Y una de las actividades que organizan son unas jornadas de concienciación con los empleados de las oficinas situadas en las zonas que cuentan con más inmigrantes.

El primer problema, y podríamos decir que el principal, que tienen los inmigrantes es el acceso a una cuenta bancaria. Sin la tarjeta de residencia es casi imposible poder abrir una cuenta bancaria, con lo que las personas que se encuentran en esta situación están abocadas a vivir una situación social de exclusión de la cual es muy difícil salir.

Hoy en día es necesario tener una cuenta bancaria para poder acceder incluso a algunas necesidades vitales, como el agua, la luz o la vivienda. Para poder contratar estos servicios, muchas de las empresas suministradoras y de los propietarios de viviendas exigen los pagos a través de cuentas bancarias.

Ante este problema, muchos inmigrantes sin tarjeta de residencia utilizan la cuenta bancaria de algún conocido o familiar para poder realizar sus actividades económicas. De esta forma algunas cuentas bancarias se convierten en cuentas comunitarias, donde la titularidad de dicha cuenta pertenece a un inmigrante, aunque en realidad está siendo utilizada por varios, con los problemas, incluso legales, que esta situación puede generar.

Evidentemente, las personas que no pueden acceder a una cuenta bancaria, tampoco pueden beneficiarse de las tarjetas de débito o de crédito, ni de los préstamos personales o hipotecarios.

Otro de los temas importantes que hemos encontrado es el acceso a los préstamos, tanto para los emprendedores que quieren montar un negocio como para la compra de una vivienda. Una responsable de La Caixa declaraba que “para dar créditos valoramos aspectos como la procedencia. Es más fácil darle un crédito a un sudamericano, que tiende más a la reagrupación familiar, que a los marroquíes, que tienden más a volver a su país.”

Y aquí radica otro de los grandes problemas de la inmigración: los productos bancarios lo dan entidades privadas cuyo primer objetivo es ganar dinero, mientras más mejor, y en cuyo sistema de acceso a sus servicios pueden tomar decisiones discriminatorias amparados en criterios empresariales. Es decir, se puede dar el caso de dos inmigrantes que estén en la misma situación, uno ecuatoriano y otro marroquí, y que le den el crédito al ecuatoriano y no al marroquí, simplemente porque las estadísticas apuntan a que la mayoría de los marroquíes quiere volver a su país de origen, mientras que los ecuatorianos tienden a quedarse aquí.

Esto mismo puede ocurrir si comparamos a los inmigrantes con los autóctonos. Incluso se dan casos en que las entidades financieras pueden proponer condicio-

nes más abusivas hacia los inmigrantes, con la excusa de que son clientes con más riesgos.

Incluso en las reuniones de trabajo hemos detectado que muchos inmigrantes y representantes de inmigrantes creen que incluso en el caso de que la norma de concesión de créditos fuera igual para todos, esto discriminaría al colectivo inmigrante, por sus características culturales y su propia idiosincrasia.

Una solución a este problema son los microcréditos. Sin embargo, en España los microcréditos no son un producto ofertado por las entidades financieras propiamente dichas. Muchas entidades tienen una Obra Social, una fundación a la que destinan un porcentaje de sus beneficios, cuyo objetivo es la realización de distintos programas de actuación social. Dentro de estas actividades, algunas entidades ofrecen microcréditos para emprendedores, aunque no es un producto dirigido específicamente a inmigrantes, y pueden acceder otros colectivos como mujeres, excluidos sociales, gitanos, etc.

En este sentido, un representante de Caja Navarra comentaba que los “microcréditos: se contabilizan como pérdidas, con lo cual si no se pagan no se reclaman. El producto va por la vía de la Obra Social. Se seleccionan los candidatos, no de forma directa, sino a través de grandes organizaciones (ONGs, Sindicatos) y el límite es de 3.000 euros.”

Estas organizaciones, entre las que se encuentran VOMADE (Voluntariado de Madres Dominicanas), Movimiento por la Paz –MPDL–, CC.OO. (Comisiones Obreras) o UGT (Unión General de Trabajadores) cumplen una función de tutelaje, de intermediación entre las entidades financieras y los emprendedores, de cara a presentar un proyecto sólido, viable y conseguir el microcrédito.

Otra organización como CEAR (Confederación Española de Ayuda al Refugiado) se centra en el autoempleo, gestión de ayudas, formación y apoyo financiero para emprendedores a fondo perdido a través de subvenciones de las administraciones públicas.

Esta función de tutelaje viene a solucionar uno de los grandes problemas en la relación de los inmigrantes con las entidades financieras: la desconfianza. Una de las participantes en las reuniones de trabajo declaraba que “hay un problema de confianza de los inmigrantes hacia los bancos. Muchas veces no tienen la conciencia de que son clientes, y tienen dificultades para negociar. Hemos encontrado entidades que se aprovechan de la inocencia de los inmigrantes.”

Los inmigrantes tienen como punto de partida una gran desconfianza hacia el sistema financiero, ya que en muchos casos han sido objeto de grandes fraudes e impagos en sus países de origen. Si a esto le añadimos el desconocimiento del idioma y del lenguaje financiero, la actitud con la que se acercan en muchos casos a las oficinas bancarias es la de víctimas, más que de clientes.

Muchos de las personas que han participado en este estudio apuntan a que la solución a gran parte de los problemas está en la realización de una política de discriminación positiva: “Los inmigrantes son un sector estratégico y debería tener una serie de medidas de Discriminación positiva, por tres razones: por la baja morosidad, porque son un sector estratégico y por razones humanitarias.”

Por último, añadir que el mayor problema que nos hemos encontrado para la realización de este trabajo es la escasa participación tanto de la administración como de las entidades financieras. En cuanto a la administración, no hemos encontrado ningún interlocutor que fuera experto en estos temas, ni en la administración del Estado ni en las diferentes Autonomías.

En cuanto a las entidades financieras, el primer problema es detectar qué persona, dentro de sus grandes estructuras jerárquicas tiene competencias para hablar sobre estos temas. El segundo problema es hacer coincidir las reuniones con las apretadas agendas de los interlocutores de las entidades. Y el último escollo se ha generado por la crisis económica, que a medida que se ha ido desarrollando ha provocado que el acceso a estos interlocutores fuera cada vez más difícil.

7. Ejemplos de buenas prácticas

El grupo de trabajo del proyecto transnacional acordó establecer una serie de criterios que ayudaran a identificar una buena práctica. Tales criterios son los siguientes:

- Las medidas de la política a seguir o las iniciativas prácticas deben ser efectivas y tener un impacto positivo sobre la situación examinada;
- Que promuevan y/o apoyen la igualdad de trato;
- Que presten un servicio y puedan ser externamente evaluadas;
- Que sean fácilmente transferibles;
- Que puedan ser continuamente revisadas y evaluadas durante la fase de implementación y que aseguren la participación activa de los beneficiarios en las fases de planificación, diseño e implementación.

Identificar las buenas prácticas promovidas por las instituciones financieras, organismos locales y asociaciones de la sociedad civil es una tarea ardua, sobre todo porque es muy difícil determinar y/o medir algunos de los criterios mencionados anteriormente, a falta de la existencia de una evaluación externa. Las únicas evaluaciones disponibles son realizadas por los mismos actores que diseñaron e implementaron la acción. Sin perjuicio de lo anterior, más abajo se encuentran algunas prácticas que pueden aportar una contribución válida a la hora de salvar las dificultades a las que muchos inmigrantes se enfrentan cuando buscan servicios financieros.

Chipre

En realidad, no se han encontrado buenas prácticas que cumplan con los criterios señalados anteriormente y definidos por los socios del proyecto transnacional INVIP. De hecho, la investigación ha mostrado que la mayoría de las prácticas ni siquiera cumplen algunos de los criterios. Dado que no se han diseñado servicios especiales dirigidos a los inmigrantes económicos, se han identificado las siguientes prácticas como potencialmente susceptibles de convertirse en buenas prácticas o simplemente como idóneas para satisfacer algunas de las necesidades de los inmigrantes:

1. Actualmente hay una iniciativa en discusión entre las asociaciones pontianas de Chipre, las cuales están consultando con funcionarios del gobierno y consejos municipales. Se trata del diseño de un paquete financiero mediante el cual, el gobierno proporcionaría avales a los bancos para que los pontianos que residan en Chipre, puedan obtener préstamos hipotecarios,

o bien para montar pequeños negocios. La iniciativa se encuentra aún en fase de desarrollo, así que se utilizaría el modelo que ya se utiliza en Grecia, para el mismo propósito. Cuando finalmente se adopte esta iniciativa, permitirá a la comunidad pontiana escapar de la marginalización, mediante el desarrollo empresarial como alternativa a los trabajos poco cualificados y mal pagados.

2. Las compañías de envío internacional de dinero, como la Western Union y la Moneygram, cuya clientela está compuesta mayoritariamente por inmigrantes, se esfuerzan de manera consciente por atraer clientes y diseñar productos para satisfacer las necesidades de éstos. En particular, promocionan sus productos en lugares frecuentados por inmigrantes, tales como parques municipales, iglesias, etc. Tienen horario flexible y las sucursales situadas en zonas frecuentadas por inmigrantes abren también los domingos y días de fiesta. Además, han desarrollado un efectivo sistema de promociones por el que (a) ofrecen precios más baratos para las transferencias de dinero a los países de origen de los inmigrantes; (b) utilizan a los inmigrantes como “promotores”, cuyo papel es proporcionar información a los clientes potenciales con la finalidad de expandir su ciclo de negocios. Se imprimen folletos con información sobre sus productos en inglés, chino y varias lenguas asiáticas. Curiosamente, no existen folletos en otras lenguas europeas excepto en inglés.
3. Una práctica, seguida por casi todos los bancos, es que los extractos de cuenta y la mayoría de los productos bancarios están disponibles en inglés, esto debido más a la tradición de Chipre como referencia de la banca internacional, que a la intención de ayudar a la comunidad inmigrante. Además, todo el personal que trabaja en los bancos tiene un inglés fluido y está bien instruido; los inmigrantes entrevistados han declarado que fueron tratados con educación por los empleados de los bancos.

Grecia

Es bastante difícil identificar buenas prácticas o iniciativas en el contexto griego, y para el sector examinado. Sin embargo, y a pesar de los problemas descritos en esta investigación, se han dado algunos pasos, por parte de varias partes implicadas, para la mejora en el acceso de los inmigrantes a los servicios financieros.

El más obvio y prometedor es la contratación de personal de origen inmigrante por parte de algunos bancos privados. Hemos de recalcar que esta buena práctica es llevada a cabo sólo por instituciones privadas, ya que la contratación de ciudadanos de otros países por la banca pública está prohibida por ley. A este respecto, resulta indicativo que un ejecutivo del Hellenic Post, que participó en dos talleres nacionales, animara a las comunidades de inmigrantes a informar a sus jóvenes estu-

diantes de que al menos podían hacer las prácticas con ellos; de esta manera, los estudiantes inmigrantes tendrían la oportunidad de adquirir experiencia laboral mientras que el Hellenic Post tendría la oportunidad de hacerse un hueco en un mercado prometedor.

Al menos dos de los bancos que entrevistamos para esta investigación han llevado a cabo esta práctica y, según sus representantes, dados los resultados económicos de sus bancos, desean continuar con ella y promocionarla. El Piraeus Bank cuenta ya con siete sucursales en Atenas y una en Tesalónica, en las que los empleados pueden atender a sus clientes en una combinación de ocho lenguas, según la población del distrito. Las lenguas disponibles son: albanés, ucraniano, búlgaro, rumano, ruso, egipcio, filipino y chino. El otro banco que ha adoptado una política y práctica similar, aunque en menor medida, pues se trata de un banco pequeño, es el Millennium Bank, que ha contratado a dos albaneses en sucursales situadas en zonas en las que viven muchos inmigrantes de esa nacionalidad.

Otra buena práctica que ayuda a los inmigrantes a salvar esa falta de información y las barreras lingüísticas es la publicación de folletos informativos, e incluso de anuncios en la lengua materna de los inmigrantes. Hemos mencionado también la introducción de la lengua albanesa en los cajeros automáticos de algunos bancos. Además, existen folletos informativos en otras lenguas, especialmente cuando se trata de productos dirigidos a los inmigrantes tales como envío de remesas y cuentas bancarias. Las remesas constituyen en particular un mercado que atrae cada vez más a los bancos. Esto lleva a diseñar productos especiales sin comisión, por ejemplo, el Hellenic Post ha comenzado una gran campaña en diferentes lenguas, o con una comisión muy baja como el Millennium Bank, que recarga sólo 5€ por transferencias de hasta 1.000€, o el Banco Nacional de Grecia, que ofrece la cuenta “Family Fast” dirigida específicamente a inmigrantes, a través de la cual se pueden hacer transferencias desde los cajeros automáticos por un coste de 10€.

Finalmente, deseamos mencionar que en nuestra investigación, hemos identificado algunas prácticas, que definiríamos más bien como “prácticas menos malas” en lugar de “buenas prácticas”. Es cierto que, al menos a nivel de declaraciones y puntos de vista oficiales, no se han detectado pruebas claras de discriminación racial. Por una parte, en el caso de los bancos, todos los entrevistados afirmaron que los inmigrantes son considerados como un grupo objetivo muy prometedor, rentable y de confianza; así pues, discriminarlos a ellos estaría prácticamente en contra de los intereses de los bancos.

Por otra parte, en el caso de las instituciones públicas, la postura oficial es el principio de igualdad de derechos para todos, independientemente de la nacionalidad. Representantes de la Organización de la Vivienda de los Trabajadores, por ejemplo, confirmaron categóricamente que los préstamos hipotecarios e incluso las viviendas proporcionadas por la organización eran para todos los trabajadores por igual, ya fueran griegos o extranjeros.

Italia

Las entrevistas confirman que la falta de conocimiento de la lengua oficial es uno de los mayores problemas en las relaciones entre los bancos y los clientes inmigrantes. Dichos problemas son mayores para los recién llegados y la mayoría de los bancos no se responsabilizan de los problemas de comunicación con los clientes inmigrantes, subestimando su importancia y tomando a menudo una postura cómoda asegurando que “con el tiempo y una mejor inserción social el problema desaparecerá”. Para muchos bancos, las medidas a tomar se limitan a la traducción en algunas de las lenguas de los folletos informativos que elaboran para el público nativo en general. La disponibilidad de estos folletos informativos no parece ser suficiente para reducir realmente esa falta de comunicación.

Un pequeño número de bancos ha tomado algunas medidas innovadoras para facilitar la comunicación con los clientes inmigrantes. Éstas incluyen sucursales dedicadas exclusivamente a los inmigrantes, con personal de origen inmigrante y varios servicios de información multilingües (*Intesa San Paolo, Banca Sella*, y últimamente, *Unicredit*); servicio de interpretación telefónica, videoasistencia en diferentes lenguas, personal que hable la lengua materna, etc. (*Banca Popolare di Milano, Banca Popolare Emilia Romagna, Intesa San Paolo*). Otros como el *Banco Popolare di Verona e Novara* cuentan con proyectos similares actualmente en fase de diseño.

El mismo *Banco Popolare di Verona e Novara* ha contratado entretanto a un operador de Sri Lanka en una sucursal en la que más del 80% de las 500 cuentas que gestionan pertenecen a inmigrantes procedentes de Sri Lanka. La “*Agenzia Tu*” del *Unicredit Bank* y el “*Multi-ethnic Points*” del *Intesa-San Paolo* cuentan con personal multilingüe y multiétnico constituido por italianos e inmigrantes. La *Banca Popolare di Lodi*, que cuenta con un número significativo de clientes ecuatorianos, tiene un empleado de nacionalidad ecuatoriana y el directivo del banco entrevistado comentó que el empleado ecuatoriano había jugado un papel esencial en las campañas de comunicación llevadas a cabo.

Este tipo de política tiene un doble impacto positivo, ya que no sólo facilita el acceso de los inmigrantes a los servicios bancarios, sino que también contribuye a crear una imagen pública de los inmigrantes diferente contratándolos para puestos de responsabilidad y de alta visibilidad.

Dado el amplio poder discrecional que las sucursales y los directivos de los bancos tienen a la hora de evaluar el perfil de riesgo de los clientes y sus avales, la actitud personal de los directivos (tendencia a la escucha activa, mente abierta, presencia o ausencia de prejuicios, etc.) se convierte en fundamental para el acceso de los inmigrantes a los servicios bancarios.

Esto implica que los bancos necesitan invertir en la formación y sensibilización de los directivos que estén en contacto diario con este segmento de clientes. Algunos de los bancos entrevistados han organizado cursos generales de comunicación,

y también cursos específicos con el objetivo de ilustrar los productos bancarios para los inmigrantes y los aspectos socioculturales de la inmigración. Un efecto resultante ha sido el incremento en la demanda, por parte de los clientes inmigrantes, de los productos bancarios diseñados específicamente para ellos.

Intesa San Paolo ofrece a los directivos de las diferentes sucursales un curso llamado “Comunicación multicultural” con la finalidad de promover un mejor conocimiento de la inmigración y del cambio de escenario que trae consigo, así como de desarrollar la capacidad de relacionarse y comunicarse con efectividad entre diferentes culturas. Otros bancos como la *Banca Popolare di Lodi*, *Unicredit*, *Banca Popolare di Etruria*, *Monte dei Paschi di Siena*, *Banca Sella*, *Banca Carime* etc. han ofrecido cursos de formación similares a segmentos concretos de su personal.

Tanto los representantes de los bancos como los inmigrantes han comentado el papel tan importante que las instituciones podrían jugar a la hora de promocionar la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios financieros. En regiones como la *Toscana*, las autoridades locales están actualmente implementando una serie de medidas destinadas a facilitar el acceso de los inmigrantes a los préstamos así como el desarrollo de las empresas con propietarios inmigrantes. El gobierno regional ha lanzado un nuevo programa llamado SMOAT (*Sistema di Microcredito Orientato e Assistito*) [Sistema de microcréditos orientado y asistido]⁴⁹ que desarrolla, en cooperación con los bancos locales, un sistema de garantías dirigido a facilitar el acceso de los inmigrantes y otros colectivos vulnerables a los préstamos. El sistema está financiado con 15.115.000€, de los cuales un 66,6% ha sido concedido por la región y el 33,3% restante por los bancos. Este sistema proporciona avales para el 80% de los préstamos concedidos (que no pueden exceder los 15.000€) o el 60% si la cantidad del préstamo es más alta. El elemento más innovador de la iniciativa son los esfuerzos del gobierno regional de la *Toscana* por establecer una red de instituciones relevantes y recursos humanos para facilitar el acceso a los préstamos y promocionar el desarrollo local. Esta red regional está compuesta por 12 bancos, asociaciones profesionales y empresarios.

La iniciativa ha tenido bastante éxito porque ha beneficiado a empresarios que no podían obtener préstamos de las instituciones bancarias “dominantes”, una prueba más de las dificultades para acceder a los préstamos con las que se encuentran aquellos cuyos perfiles de riesgo, según las normas que prevalecen en la banca, son “malos”.

Una cooperación similar entre las autoridades locales y los bancos se ha puesto en marcha en otras zonas del país. En la provincia de Milán, el proyecto PRIMMI (*Progetto Imprenditori Immigrati* – [Proyecto de los Inmigrantes Emprendedores]) ha sido lanzado recientemente a través de la *Fondazione Ethnoland*, la *Fondazione Lombarda Antiusura* y el banco *Intesa San Paolo*, para promover el acceso a los préstamos

⁴⁹ Ver www.fabricaethica.it.

y prevenir el tener que recurrir a empresas financieras que trabajan de manera informal y a menudo ilegal.

Portugal

Los microcréditos empezaron a utilizarse en Portugal a finales del siglo pasado y principios de éste. La Asociación Nacional para el Derecho al Crédito (ANDC), una asociación sin ánimo de lucro, comenzó sus actividades en 1999, una época en la que los bancos no ofrecían microcréditos ya que no se consideraba que fuese una actividad suficientemente rentable. El objetivo de ANDC es trabajar como una institución de intermediación entre los beneficiarios de microcréditos y los bancos, ya que supervisa el desarrollo de proyectos empresariales y asiste a los microempresarios durante su implementación. De esta manera, esta organización incorpora los costes de transacción para la concesión del crédito y, aún más importante, proporciona ayuda en la concepción del proyecto y concede al empresario una garantía, que sustituye de manera satisfactoria las garantías reales que son requeridas generalmente para los créditos de inversión por los bancos comerciales.

Los microcréditos promocionados por el ANDC son para los colectivos que generalmente están excluidos del acceso a los créditos comerciales, como los inmigrantes. La difícil inserción en el mercado laboral portugués y, más particularmente, la incapacidad de ofrecer garantías reales a cambio de contratos de crédito, hace de los inmigrantes un grupo objetivo para este servicio, que promueve el autoempleo. De ahí que, en 2005 las especificidades de la población inmigrante lo llevara a crear una sociedad entre el ANDC, el Servicio de Refugiados de los Jesuitas (JRS), una organización que trata estrechamente con los inmigrantes, y la *Caixa Geral de Depósitos* (CGD), el banco estatal portugués. El JRS supervisa el proceso de creación y/o expansión de los pequeños negocios, trabajando como mediador entre inmigrantes y los otros dos socios.

Para perseguir su objetivo, el ANDC ha establecido protocolos no sólo con la CGD, sino también con otros dos bancos importantes, *Banco Espírito Santo* (BES) y el *Millenium BCP*. Según las condiciones de los contratos de préstamos, la cantidad máxima de crédito concedida es de 10.000€, dividida en dos años: 7.000€ es la suma máxima para el primer año, seguida de 3.000€, concedidos en el momento de la justificación. Dependiendo del banco elegido, el crédito se puede pagar en 36 meses (CGD y *Millenium BCP*) o en 28 meses (BES). Tampoco se requieren realmente garantías, aún cuando el solicitante debe presentar un avalista responsable del 20% del capital concedido.

La importancia de los microcréditos, un instrumento fundamental para la inclusión económica y social de los inmigrantes, se ve reflejada en el hecho de que los extranjeros representan una parte significativa, el 15%, de todos los créditos concedidos entre 1999 y marzo de 2009, un porcentaje muy por encima de la incidencia de ex-

tranjeros en la población de Portugal. Además, casi todos los créditos concedidos a los extranjeros son para ciudadanos no pertenecientes a la comunidad europea, el porcentaje es sólo un poco más alto que el total de créditos concedidos (7,8% frente a un 7,6%), según los datos de abril de 2008.

Los africanos, especialmente los procedentes de colonias ex portuguesas (Angola, Cabo Verde, Guinea-Bissau, S. Tome y Príncipe), son con mucho los extranjeros que han presentado más proyectos (100 de 138 en marzo de 2009). Sin embargo, los orígenes de los solicitantes se han diversificado más en los últimos años, incluyendo los ciudadanos de los países de Europa del este y los brasileños, que corresponden a las últimas olas migratorias dirigidas hacia Portugal. En cuanto al género, hay ligeramente más préstamos concedidos a mujeres que a hombres, una tendencia que cobra más fuerza entre ciudadanos africanos (el 58% frente a un 42%, según los datos de marzo de 2009). Las actividades económicas desarrolladas por los extranjeros no son muy diferentes de aquellas de los ciudadanos portugueses, con gran parte de los negocios concentrados en “venta al por mayor y al detalle” (40% en abril de 2009).

Como mencionamos en un capítulo anterior, en los últimos años, unos cuantos bancos presentaron productos financieros, acompañados de campañas publicitarias, dirigidas específicamente a la población inmigrante de Portugal. Los más importantes, por su visibilidad, y por el hecho de que los bancos que los promovieron eran los dos bancos comerciales más importantes de Portugal, son los paquetes creados por el *Millenium BCP* y por el *Banco Espírito Santo*.

En 2004 el *Millenium BCP*, creó la *Conta Passaporte* [Cuenta Pasaporte]⁵⁰, descrita por el banco como una cuenta de bajo coste. Su principal objetivo es atraer nuevos clientes al banco con la finalidad de convertir al *Millenium* en la elección de un segmento de la población con un interesante potencial de crecimiento en un mercado bastante saturado. Los clientes tienen acceso a las facilidades de pago y transferencias a sus países de origen, una política de seguros para sus ahorros, cobertura de riesgos sanitarios y accidentes personales. El coste de la cuenta son 4€ al mes y comprende lo siguiente: cuenta corriente libre de comisiones y costes de mantenimiento; tarjeta de débito nacional e internacional libre de cargos; una tarjeta prepago (*Millenium BCP* gratuita); seguro de accidentes personales, libre de costes, incluyendo un servicio de transporte del cuerpo del titular de la cuenta a su país de origen, hasta un coste máximo de 5.000€; libre domiciliación de pagos (posibilita el pago de gastos periódicos tales como electricidad, agua, gas); y acceso gratuito a los canales de la banca automática, por teléfono o internet.

El *Banco Espírito Santo*, a su vez, creó en 2006 los servicios *BES Boas-Vindas* [BES Bienvenida], que también consiste en un paquete de productos adquiridos en

⁵⁰ <http://www.millenniumbcp.pt/site/conteudos/02/article.jhtml?articleID=262472>

su conjunto por un coste inferior que si fuesen adquiridos por separado. El coste mensual es de 3,75€, que se puede rebajar hasta 2,5€, si el cliente elige que el salario se le ingrese directamente en la cuenta, e incluye la siguiente oferta: una cuenta corriente y una cuenta de ahorros (los movimientos entre las cuentas se pueden hacer a través de los cajeros automáticos, el teléfono o internet); y una tarjeta de pre-pago “Familylinks”, que se puede utilizar como herramienta para enviar dinero desde Portugal al país de origen del cliente. El cliente envía la tarjeta a un familiar en el país de origen quien, después de confirmar su recepción, puede sacar dinero en un cajero automático siempre que el titular de la cuenta cargue dicha cantidad a su cuenta en Portugal; también cuentan con un seguro de vida, que cubre accidentes y muertes y la repatriación del cuerpo; una tarjeta de débito gratuita para el primer y segundo titular de la cuenta; una tarjeta de crédito sujeta a un análisis caso por caso; una suscripción gratuita a los canales directos del BES (teléfono o internet) y la domiciliación de gastos periódicos (opcional). A diferencia de la cuenta *Millenium BCP* descrita anteriormente, el servicio del BES está disponible sólo para ciudadanos no pertenecientes a la UE, a excepción de los americanos y canadienses.

Poco después de que los bancos empezaran a desarrollar productos específicos dirigidos a la población inmigrante de Portugal, se vio la necesidad de elaborar información en otras lenguas a parte del portugués. Tanto el Millennium como el BES empezaron esta elaboración en los últimos años mediante campañas publicitarias en los medios de comunicación, en algunas de las lenguas más representativas habladas por los grupos mayoritarios de inmigrantes, así como mediante folletos distribuidos por los bancos en rumano, ruso, ucraniano e inglés. Se trataba estrictamente de instrumentos de marketing que no proporcionaban a los inmigrantes información completa ni protección en sus relaciones con el banco. La lengua era un factor decisivo para asegurar a los clientes una completa información sobre lo que estaban contratando y, como tal, resultaba imperativo proporcionar una información sobre los productos en la lengua del cliente. De esta forma, los contratos y otra documentación utilizada por los bancos en su relación con el cliente se hicieron disponibles también en otras lenguas no sólo por el Millennium y el BES, sino también por el Privat Bank (en ruso), el Deutsche Bank (en alemán) y el Barclays Bank (en inglés).

Existen otros escenarios en los que la eliminación de barreras lingüísticas puede hacer cambios importantes en el acceso de los inmigrantes a los servicios bancarios. El Privat Bank y el BES disponen de sitios web en otras lenguas además de en portugués. El sitio web de BES cuenta con traducciones en las cuatro lenguas más importantes habladas por los inmigrantes en Portugal (ucraniano, brasileño, rumano y ruso) y otras tres importantes comunidades extranjeras (inglés, alemán y español). Además, el Privat bank dispone de páginas web en ruso. Otro servicio disponible en el BES es un teléfono abierto hasta altas horas de la noche y los fines de semana en lenguas como el ruso, ucraniano y moldavo.

España

La Caja de Navarra creó en el año 2007 una red de oficinas multiservicios denominadas "Más Cerca", que ofrecen productos y servicios específicos para el colectivo de nuevos residentes. Estas oficinas prestan servicios como internet, locutorio, videoconferencia, recarga de móviles, venta de tarjetas multidestino, paquetería, envío de remesas, agencia de viajes, alquiler de vehículos, organización de eventos y convocatorias, prensa internacional, agencia financiera para asesorar sobre la contratación de productos y servicios, envío de dinero a cualquier parte del mundo, mediación en la creación de créditos hipotecarios, seguros (repatriación, coches, hogar) y préstamos personales.

Uno de los mayores éxitos de estas oficinas, además de que atiende personal del propio país, es que su apertura es de lunes a domingo de 10:00 de la mañana a 22:00 de la noche, ya que por motivos laborales, muchos clientes no pueden acudir a las oficinas en el horario tradicional de las oficinas bancarias.

Además de la creación de oficinas específicas, desde Caja Navarra se han realizado numerosos proyectos destinados a satisfacer las necesidades de los nuevos residentes, a saber: charlas en asociaciones de extranjeros en Navarra; presencia en la Feria Integra con Stand de Caja Navarra; se ha fomentado la implantación de la multiculturalidad entre nuevos empleados y nuestros clientes, como indica el nuevo Plan Estratégico de Caja Navarra; se han elaborado productos financieros específicos para atender las necesidades de este colectivo tales como la hipoteca Más Cerca: préstamo ideado para aquellas personas que por su situación de inmigración solicitan más del 80% del importe de su vivienda; préstamos personales de hasta 18.000€ sin necesidad de avales ni garantías y con una carencia de hasta doce meses para que el inicio de su estancia en España sea más fácil y el Seguro de Repatriación más barato del mercado por solamente 15 € anuales y sin límite de edad.

Debido a estas medidas, en el año 2007, CAN tuvo un importante aumento de sus clientes 'nuevos residentes' gracias a la creación de dos unidades específicas para atenderles: el área de Nuevos Residentes y las oficinas Más Cerca. Al finalizar 2007, CAN contaba con 57.506 clientes Nuevos Residentes (incrementando un 66% respecto a 2006), lo que constituía el 8,9% del total de su clientela⁵¹.

La Obra Social de La Caixa ofrece un servicio de microcréditos destinados a cualquier persona que, con el objetivo de desarrollar un proyecto empresarial de autoempleo, tenga dificultades para acceder a los créditos habituales del sistema financiero por falta de garantías, con una especial atención a los colectivos con mayor riesgo de exclusión: hogares monoparentales, población inmigrada, personas de

⁵¹ <http://memorias.cajanavarra.es/es/2007/rsc/suplemento-social/banca-minorista.htm>

más de 45 años, discapacitados o parados de larga duración. Los proyectos tienen que ser de nueva creación o tener una antigüedad inferior a seis meses.

Los microcréditos se conceden bajo la tutela de entidades sociales que intervienen como intermediarias. Las entidades sociales colaboradoras son organizaciones con experiencia en acciones de asistencia económica o social dirigidas a potenciar la creación de microempresas, fomentar el autoempleo e incentivar la actividad emprendedora⁵².

⁵² http://obrasocial.lacaixa.es/microcreditos/microcreditos_es.htm

8. Conclusiones y recomendaciones

Chipre

La naturaleza precaria de la estancia y del trabajo de los extranjeros los coloca en una situación de desventaja respecto al sistema bancario que se basa en la seguridad y el estatus del cliente. Es tal la situación marginal de los inmigrantes que los bancos y cooperativas tienden a desestimar sus necesidades y a ignorar su presencia. A pesar del gran número de inmigrantes residentes en Chipre, hasta un 20% del total de la población, el volumen relativo de ingresos que aportan a los bancos es mínimo, en comparación con otros clientes, ya que un número significativo de los cuales son extranjeros ricos, por ejemplo, hombres de negocios de la ex Unión Soviética.

Los inmigrantes indocumentados están totalmente excluidos del sistema bancario, ya que incluso se les niega la oportunidad de abrir una cuenta. Esta exclusión los margina aún más, exponiéndolos a riesgos de explotación por parte de personas que ilegalmente les ofrecen servicios financieros sin licencia como préstamos, transferencias y ahorros. A veces, la negativa a atender a inmigrantes indocumentados toma dimensiones más racistas, ya que los dirigentes de los bancos los estereotipan como delincuentes potenciales, asociándolos con blanqueo de dinero, tráfico de drogas, etc.

No hay paquetes de productos especializados para satisfacer las necesidades de los inmigrantes, a excepción de las empresas de servicios de pago internacional, cuyo único servicio a los inmigrantes, es la transferencia rápida de dinero al extranjero.

Se necesita una respuesta institucional concertada, que involucre al Estado, a los estamentos públicos tales como las instituciones para la igualdad, el banco central, el banco cooperativo central, los socios y las ONGs; con el objeto de establecer un régimen especial que determine la provisión de servicios bancarios y de crédito a los inmigrantes, de manera que no se deje por más tiempo en manos de los bancos un poder de negociación excesivo. Existe la necesidad de una política de intervención para reducir el amplio margen de discreción actualmente ejercido por los bancos y hacer desaparecer todos los criterios subjetivos, que se basan esencialmente en ideas preconcebidas, creencias estereotipadas y perfiles racistas.

El tema de si un inmigrante tiene papeles o no, no debería ser un criterio para proporcionarle acceso al sistema bancario. También, los solicitantes de asilo deberían ser integrados en el sistema bancario proporcionándoles facilidades que satisficieran sus necesidades específicas. El requisito, por parte de los bancos, de que para abrir una cuenta los inmigrantes deben mostrar el libro de extranjería, una visa en vigor y una carta de su empresario mostrando su salario mensual, es excesivo e innecesario, particularmente cuando los solicitantes no requieren facilidades de crédito.

La iniciativa de marketing de las compañías de servicios de envíos internacionales de dinero de publicar la información en varias lenguas para repartirla en lugares

frecuentados por los inmigrantes, utilizando empleados extranjeros, debería ser seguida también por los bancos e instituciones. También, la iniciativa que está actualmente en formulación respecto a los pontianos, según la cual, el Estado ofrece avales a los bancos con la finalidad de que se les pueda ofrecer préstamos a aquellos, se debería ampliar también a las otras comunidades de inmigrantes establecidos en Chipre, incluyendo refugiados y solicitantes de asilo, cuando su solicitud no se haya examinado dentro de los 12 meses desde su presentación.

Los bancos deberían tomar un papel activo en promover la desmarginalización de los inmigrantes en colaboración con el gobierno central, las autoridades municipales, el defensor del pueblo, el estamento de igualdad, etc. participando en programas de rehabilitación de los barrios urbanos y otras iniciativas para el desarrollo de la comunidad. Además, los paquetes individualizados y especializados tales como medidas en apoyo de la escolarización de los niños inmigrantes, y de la formación ocupacional de los inmigrantes debería ser promovida y financiada por los bancos y respaldada por el estado.

Grecia

Aunque los inmigrantes en Grecia se enfrentan con problemas crónicos asociados a regulaciones de políticas inadecuadas, constituyen una parte bastante dinámica de la sociedad griega. Después de un largo período de reticencia e incluso hostilidad por parte de la población local, está ampliamente reconocido en la actualidad que los inmigrantes trabajan duro y que se les paga menos, pero que ahorran más que los griegos⁵³. Esta “vitalidad económica” no podría hacer otra cosa que atraer la atención de los bancos. Al menos, hasta que estalló la crisis financiera global que volvió a las instituciones financieras más bien cautelosas a la hora de abrir nuevas cuentas, cuando los inmigrantes constituían un colectivo bastante prometedor.

Sin embargo, hasta ahora los productos y servicios dirigidos a los inmigrantes siguen siendo básicos y no muy sofisticados. Esto también tiene que ver con la reticencia de los propios inmigrantes, los cuales tienen la posibilidad de arriesgar más que de invertir en una vivienda o en productos comerciales básicos. Así pues, el mercado permanece orientado particularmente a los ahorros y remesas y en menor medida a los préstamos hipotecarios y a los préstamos para el consumo.

Aunque el uso de los servicios financieros proporcionados por los bancos e instituciones públicas muestran una tendencia creciente, se podría y se debería dar un paso más allá. Problemas tales como la falta de información, las barreras lingüísticas

⁵³ Galanopoulou, Maria (2006), “They work hard, they are paid less, they save” (Trabajan duro, les pagan menos, ahorran), *Avgi*.

y particularmente las barreras legales continúan existiendo y necesitan una mayor consideración. Se han dado ciertos pasos a través de algunas buenas prácticas, sin embargo aún queda incorporarlas en las políticas dominantes.

En este sentido, se hacen las siguientes recomendaciones a las partes implicadas más relevantes, para su consideración:

- Mejora y simplificación de los procedimientos para la renovación del permiso de residencia.
- Flexibilidad y facilidad en cuanto a los trámites legales para los inmigrantes a la hora de montar su negocio.
- Incremento y generalización de las buenas prácticas existentes, especialmente de aquellas que intensifiquen el acceso de los inmigrantes a los servicios financieros, tales como la contratación de personal inmigrante y otras formas de salvar las barreras lingüísticas.
- Campañas masivas de información que involucren a las asociaciones de inmigrantes, para concienciarlas de las posibilidades y servicios financieros existentes.
- Incorporación de temas y cuestiones financieras y económicas en las políticas dominantes de integración.

Una red sostenible entre las partes implicadas relevantes a través de iniciativas coordinadas que tengan como finalidad el fomento del diálogo y el intercambio entre los inmigrantes, los bancos y las instituciones públicas.

Italia

Las conclusiones de la investigación sugieren tomar algunas acciones prioritarias con el objeto de promocionar la integración financiera de los inmigrantes en los contextos locales en que viven. Tales acciones incluyen:

- Los bancos deben invertir, especialmente los grandes bancos, en las políticas de “bienvenida a la banca” enfocadas a los inmigrantes y dirigidas a la mejora en el acceso de éstos a sus servicios, en proporcionar préstamos a los inmigrantes emprendedores, y en adoptar medidas que posibiliten el acceso a los servicios financieros de los inmigrantes recién llegados.
- Los bancos necesitan luchar contra la discriminación a través de: servicios de mediación cultural y lingüística, incluyendo la contratación de personal

de origen inmigrante, la traducción de los contratos bancarios y otros documentos clave a las lenguas más habladas por los inmigrantes, centros de atención al cliente multilingües que ofrezcan información relacionada con los servicios prestados, apoyo audiovisual, etc.

- La adopción de horarios de oficina más flexibles, adecuados a las necesidades de los inmigrantes y de los trabajadores en general.
- Ser un recurso para el desarrollo local, mediante el establecimiento de una cooperación efectiva con las instituciones relevantes, para promover la integración socioeconómica de los inmigrantes.
- Incrementar la transparencia de los procedimientos bancarios y promover el conocimiento del mundo financiero entre los inmigrantes, así como entre algunos segmentos de la población nativa a través de, por ejemplo, programas de formación ocupacional promovidos por las administraciones locales.
- Formar a todo el personal del banco, empezando por aquellos que están en contacto directo con los clientes inmigrantes, en comunicación y en temas y enfoques interculturales. Esta formación debería capacitar al personal para entender, reconocer y luchar contra los prejuicios, estereotipos y la discriminación, con el objeto de ser capaces de identificar el producto financiero apropiado para cada cliente, independientemente de su nacionalidad.
- Adoptar o fortalecer las políticas de desarrollo local que contribuyan a la integración financiera de los inmigrantes. Las acciones prioritarias son crear oportunidades para un empleo decente y establecer y luchar contra las formas de explotación laboral. Al hacer esto, es esencial considerar la situación particular de los inmigrantes ilegales que son víctimas de la explotación por parte de muchos empresarios sin escrúpulos y asegurarse de que todas las personas en situaciones similares tengan acceso a los procesos reglamentarios y a un alojamiento razonable, evitando las expulsiones que puedan resultar punitivas y que disuadan a otros inmigrantes indocumentados de denunciar a sus explotadores.

Las autoridades regionales y locales deberían trabajar con los bancos e instituciones implicadas para crear unos sistemas de garantía de créditos, que amplíen la solvencia financiera de los inmigrantes y faciliten así su acceso a los créditos. Los programas de microcréditos deberían también ser promocionados y/o apoyados, especialmente para esos colectivos que no pueden cumplir los requisitos mínimos para solicitar un préstamo en la banca comercial.

Portugal

La difícil situación económica a la que se enfrentan los inmigrantes y su vulnerabilidad en el mercado laboral son, probablemente, los principales obstáculos para su acceso a los servicios bancarios. Esto es así, y aún más evidente, en un período de crisis financiera y económica, como en 2008 y en 2009, en la que los bancos tienden a adoptar una actitud más prudente respecto a la concesión de créditos. A la situación de vulnerabilidad económica y precariedad laboral se deben añadir algunos factores, que van unidos a la condición misma de inmigrantes. A los inmigrantes se les asocia con una mayor movilidad y, por consiguiente, con un riesgo más alto de no cumplir con sus obligaciones contractuales. Además, muchos de los extranjeros que viven en Portugal están también indocumentados. La diferencia lingüística y cultural puede poner barreras adicionales a la relación de los extranjeros con los servicios bancarios.

Teniendo todo esto en cuenta, creemos que algunas medidas podrían mejorar el acceso de los inmigrantes a los servicios bancarios en Portugal:

- Uno de los principales problemas con los que se enfrentan los inmigrantes en Portugal es la gran cantidad de requisitos que existen para abrir una cuenta, como resultado de las regulaciones del *Banco de Portugal*. Estas regulaciones están incluso sujetas a múltiples requerimientos por parte de los bancos, por ejemplo, en lo que se refiere a qué puede ser considerado como un método de identificación válido. Dado que el pasaporte se considera generalmente un método de identificación válido, el *Banco de Portugal* debería clarificar los requerimientos, con la situación de los inmigrantes en mente, y establecer de manera inequívoca que los pasaportes puedan ser aceptados por los bancos como documentos identificativos válidos.
- En lo que se refiere a los créditos, los inmigrantes se enfrentan muchas veces al problema de encontrar un avalista que sea aceptado por el banco, ya que éstos sólo escogen muchas veces avalistas portugueses. Esto puede constituir una gran barrera, ya que las redes sociales de los inmigrantes se concentran, mayoritariamente, en sus conciudadanos. La aceptación, por parte de los bancos, de avalistas extranjeros podría facilitar el acceso de los inmigrantes a los créditos. La única condición sería entonces que el avalista tuviera residencia legal en Portugal, porque de otro modo sería difícil para los bancos hacer uso de la garantía en caso de que lo necesitaran.
- Un banco portugués, el *Banco Popular*, creó la figura del defensor del cliente para tratar con los clientes como un mediador independiente, especialmente en la resolución de conflictos. Aunque no dirigido específicamente a inmigrantes, el defensor del pueblo puede ser de suma importancia a la hora de resolver temas de desajuste cultural. El resto de bancos deberían tener también su defensor del cliente.

- El *Banco de Portugal* puso en marcha, mediante el Decreto Ley 27-C/2000, el sistema de Servicios Bancarios Mínimos, que regula la apertura de una cuenta bancaria y la concesión de una tarjeta de débito. Los clientes que se benefician de estos servicios no pagarán un coste anual total por encima del 1% del salario mínimo. Sin embargo, la adhesión a este sistema es voluntaria por parte de los bancos. Convertirla en una medida obligatoria, beneficiará probablemente a los colectivos más vulnerables económicamente, como los inmigrantes. Sería también aconsejable reconocer el acceso a los servicios mínimos de los bancos como un derecho básico y, en consecuencia, hacerlo menos costoso para el cliente.
- Muchos inmigrantes no tienen acceso a los préstamos porque no tienen la posibilidad de encontrar un avalista, lo que es requerido frecuentemente por los bancos, incluso para los clientes nacionales. Se podría crear un sistema para proporcionar a los bancos garantías a través de un fondo gestionado por las asociaciones de inmigrantes. Los fondos pueden provenir de contribuciones hechas por los socios o bien de fondos públicos.
- Una de las funciones del *Banco de Portugal* es supervisar el comportamiento de las instituciones de crédito y de las sociedades financieras, con la finalidad de asegurar una regulación apropiada del mercado, garantizar la eficiencia en la comercialización de los productos financieros y defender los intereses de los consumidores. En el marco de esta competencia, una de las prácticas actuales del *Banco de Portugal* es la utilización de “clientes misteriosos” para evaluar la conformidad de las instituciones bancarias con las normas vigentes⁵⁴. Preguntado el banco si la discriminación por etnia, nacionalidad o raza se había contrastado alguna vez usando un “cliente misterioso”, la respuesta fue que no se había hecho nunca. Tener en cuenta la variable “nacionalidad” en estos tests sería un paso importante para conocer la posible discriminación que sufren los inmigrantes a la hora de acceder a los servicios bancarios.
- El establecimiento, por parte de las autoridades estatales competentes, de límites en los índices de interés cargados por los bancos y otras instituciones de crédito, constituiría un paso significativo a la hora de promocionar el acceso a los créditos de aquellos inmigrantes con bajos ingresos, situación en la que muchos de ellos se encuentran.

⁵⁴ El método se conoce también como “test de situación” o “test de discriminación”, cuya finalidad es determinar qué colectivos sufren discriminación dentro de un determinado contexto.

España

La captación de la población inmigrante como clientes se ha convertido en uno de los grandes objetivos de las entidades financieras españolas. Esto se debe en gran medida al peso específico que tienen los inmigrantes hoy en día en la población española (11,4 %), a su importancia dentro del mercado laboral y al importante volumen de remesas que envían a sus países de origen. Sin embargo, este objetivo no siempre va acompañado de medidas o productos financieros que apoyen la integración económica de este colectivo.

Las entidades financieras siguen manteniendo opacidad respecto a las condiciones contractuales de los servicios financieros que ofertan. Esta falta de información se acentúa ante un colectivo que presenta singularidades que no favorecen la comprensión de los contratos: el idioma, la desconfianza ante el sistema financiero, la dificultad para comprender el lenguaje financiero, o la propia situación laboral.

Una de las primeras conclusiones de este estudio es que, a medida que se agudiza la crisis económica global, la percepción de los inmigrantes ante el sistema financiero es que existe discriminación hacia ellos, y que son los que más sufren con la crisis. Muchos de los inmigrantes entrevistados han tomado conciencia de que las condiciones pactadas con las entidades financieras son peores que las que consiguen los españoles autóctonos.

Una de las regulaciones del Banco de España es que para acceder a una cuenta corriente es necesario estar en posesión del Permiso de Residencia. Esto está provocando que la población de inmigrantes “sin papeles” tenga muchas dificultades para regularizar su status económico, algo que hoy en día es imprescindible para poderse integrar en las sociedades de los países occidentales.

A la luz del estudio realizado, se pueden realizar algunas recomendaciones que facilitarían la integración de las personas inmigrantes en la sociedad española:

- Regular, por parte del Banco de España, que las condiciones de acceso a los servicios financieros sean iguales para todos, por ejemplo en las condiciones de los préstamos hipotecarios, donde algunas entidades fijan intereses más altos para los inmigrantes o incluso para el colectivo inmigrante de determinada nacionalidad. Este tipo de trato desigual puede y debe ser controlado de manera efectiva por la regulación oficial.
- Mejorar la información de los productos financieros que se ofrecen a los inmigrantes. Para conseguir este objetivo se pueden tomar varias medidas: facilitar la información en la lengua materna de los inmigrantes; formar a los empleados de los bancos en comunicación y habilidades multiculturales, para que así puedan atender mejor a una clientela de origen di-

verso; contratar a trabajadores de origen inmigrante o a inmigrantes que estén residiendo en el país de manera legal, como medida para promover la inclusión de unos segmentos de población que están generalmente desbancarizados; y por último, presentar de forma detallada e inteligible las condiciones contractuales aplicables a los servicios financieros que ofrecen para, así, fomentar unas mejores relaciones con sus clientes en general y con los inmigrantes en particular.

- Facilitar vías de intercambio de información entre las entidades financieras y los colectivos de inmigrantes para permitir un mayor conocimiento mutuo, ser conscientes de las necesidades de cada uno y mejorar así la relación entre ambos colectivos.



MINISTERIO
DE TRABAJO
E INMIGRACIÓN

SECRETARÍA DE ESTADO
DE INMIGRACIÓN
Y EMIGRACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL
DE INTEGRACIÓN
DE LOS INMIGRANTES