

Las cajas de ahorros ante la inmigración

CARLOS EGEA KRAUEL*

1. INTRODUCCIÓN

Desde finales del pasado decenio, estamos asistiendo a una intensificación de la presencia de población extranjera en España. Este fenómeno, que es ya una realidad ampliamente reconocida, influye notablemente en muchos ámbitos de la vida económica y social española. El sector financiero, en general, no ha sido ajeno a este fenómeno, toda vez que con la figura del inmigrante surge un nuevo tipo de cliente al que ha sido necesario atender, tanto adaptando productos y servicios como incluso introduciendo otros nuevos. Pero al mismo tiempo, y sobre todo desde el sector de las cajas de ahorros, se están realizando otras actuaciones que contribuyen a la integración de este colectivo y evitan el riesgo de exclusión social y financiera.

Como se ha puesto repetidamente de manifiesto, la población extranjera residente en España constituye un grupo social de difícil cuantificación. Es conocida la presencia de un importante número de inmigrantes en situación irregular que, por tanto, escapan, en gran medida, de los procesos estadísticos de medición. De ahí que cualquier aproximación a su dimensión, realizada a partir de fuentes

oficiales, tenga siempre un carácter de mínimos. Las cifras que se barajan van desde algo más de 2.000.000 a casi 4.500.000 de inmigrantes¹.

Conviene, en cualquier caso, distinguir dos grandes grupos de origen y comportamientos diferentes en la conformación del colectivo de inmigrantes residentes en España. De una parte se encuentran los procedentes de los países comunitarios y de otros que pueden considerarse desarrollados². Este grupo, que representa tan sólo el 22% del total, se diferencia notoriamente del formado por el resto de nacionalidades y tiene su propia especificidad, en sentido amplio, destacando por su proximidad a la población española en cuanto a su comportamiento social, cultural, económico y financiero. Por lo que se refiere al resto de inmigrantes de otras nacionalidades, proceden de los con frecuencia denominados "países en vías de desarrollo", y entre sus motivos para emigrar prevalece la búsqueda de trabajo y medios materiales. Aunque de origen diverso, se aprecia una concentración en determinadas nacionalidades, entre las que descuellan la ecuatoriana, la marroquí, la rumana, la colombiana y la argentina. Se trata, en todo caso, de una inmigración que presenta características comunes en cuanto a su motivación última, pero también elementos claramente

* Director General de CAJAMURCIA.

¹ A 31 de marzo de 2005, antes de iniciarse el último proceso de regularización, la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración situaba la cifra de inmigrantes regulares en 2.054.453. Según el INE, el número de extranjeros inscritos en el Padrón Municipal de Habitantes a 1 de enero de 2005 se elevaba a 3,7 millones de personas, un 8,4% de la población española. Conviene recordar que la inscripción

en el Padrón no requiere la posesión de un permiso de residencia y también que una gran parte de los residentes nacionales de países de la Unión Europea no solicitan permiso de residencia. La cifra de casi cuatro millones y medio aparece publicada en el artículo de Carmen González incluido en este número de *Panorama Social*.

² Entendidos como el grupo de los 30 países pertenecientes a la OCDE.

te diferenciales en términos culturales, educativos, vitales e incluso idiomáticos que deben tenerse en cuenta en el trato y la oferta de integración a los inmigrantes.

consecuencia de las barreras culturales e idiomáticas existentes.

De ahí que el inmigrante, como usuario de productos y servicios financieros, tenga un perfil particular, al que el sector de cajas de ahorros, en su conjunto, ha adaptado su estrategia. Las cajas tratan al inmigrante como un cliente cuyas demandas y necesidades van más allá de las estrictamente financieras; es decir, aplicando una estrategia general –con las lógicas peculiaridades de cada entidad– que se apoya en dos grandes líneas, esquematizadas en el gráfico 1: una exclusivamente financiera, con productos y servicios adaptados a sus necesidades, y otra, complementaria de la primera, derivada de la orientación social de las cajas, basada en líneas de actuación y programas que contribuyen a la inclusión social y financiera de los inmigrantes.

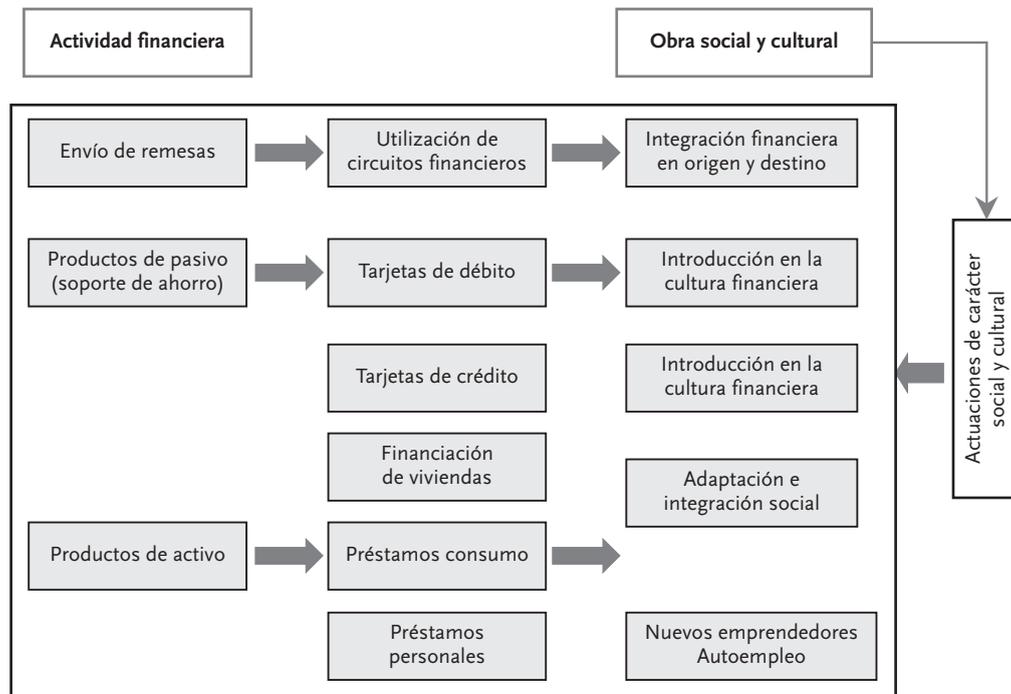
Aparte de lo ya indicado, importa resaltar el modo en que las cajas de ahorros han realizado su aproximación al inmigrante. Este acercamiento se

2. LA ACTUACIÓN DE LAS CAJAS EN MATERIA DE INMIGRACIÓN

El inmigrante laboral se caracteriza, en general, por una escasa cultura financiera. Se deriva ésta, entre otras razones, de la propia desconfianza en el sistema bancario de su país de origen, del desconocimiento del coste asociado al uso de determinados productos financieros, de la reticencia a utilizar una oficina bancaria, de la calidad del servicio recibido en casos concretos, e incluso de la falta de adaptación de ciertas entidades financieras para atender adecuadamente a algunos de estos emigrantes, tanto por cuestiones de horario como del tiempo de dedicación que pueden precisar a

GRÁFICO 1

DE LA INTEGRACIÓN FINANCIERA A LA INCLUSIÓN SOCIAL DEL INMIGRANTE



ha abordado de muchas formas, pero sobre todo mediante un proceso de adaptación a su idiosincrasia, que parte del convencimiento de que, además de medidas que puedan considerarse tradicionales, se precisan otras de acompañamiento que generen proximidad y confianza. En esta línea se han puesto en marcha actuaciones específicas, con tratamiento personalizado y adecuado en múltiples formas y conceptos. Entre ellas cabe resaltar el uso de agentes financieros, la definición de espacios o áreas especializadas en algunas oficinas y la creación de oficinas específicamente orientadas y adaptadas a las necesidades de los inmigrantes tanto en horario como con empleados de su nacionalidad. También se han desarrollado conceptos más amplios, como los centros multiservicio, en los que se incluyen tanto servicios de telefonía y videoconferencia como de envío de remesas, gestión de microcréditos o servicios financieros y bancarios a través de agentes con una disponibilidad de horarios y de atención personalizada específicos.

Entrando ya en la cuestión del comportamiento financiero del inmigrante, puede afirmarse que sigue una línea evolutiva en cierto modo acompasada con su tiempo de permanencia en España y su integración social y laboral. Así, el inmigrante pasa de ser inicialmente un demandante neto, y casi exclusivo, de un servicio de remesas o de envío de dinero a su país de origen a convertirse, más tarde y en función de que alcance un cierto grado de estabilidad, en consumidor de determinados productos de activo y pasivo que cabe calificar de tradicionales, aunque con determinadas singularidades.

Para atender las necesidades financieras de su primera etapa, las cajas de ahorros han abordado el servicio de remesas con diferentes fórmulas, pero siempre desde la perspectiva de que, con la prestación de este servicio, se consigue un doble y positivo efecto. Por una parte, se incluye al inmigrante en la operatoria bancaria habitual, y por otra, se logra también que el dinero enviado al exterior entre a formar parte, en el país de destino, del ahorro generador de inversión.

Así, con la prestación de este servicio, las cajas han impulsado diversas iniciativas que van desde actuaciones particulares a estrategias de grupo, incluyendo la definición de procedimientos específicos y novedosos como los que se exponen a continuación:

- Acuerdos o alianzas con empresas remesadoras que hacen llegar el dinero al beneficiario

utilizando su red de distribución en los países de destino. Las iniciativas en este sentido van desde el acuerdo mutuo entre una caja de ahorros y una empresa remesadora hasta las alianzas con empresas concretas o la participación en el accionariado de éstas. Es el caso de algunas cajas y, en particular, del proyecto BEM-Centro del Emigrante puesto en marcha recientemente por un conjunto de ocho cajas de ahorros para ofrecer un modelo de servicio integral al inmigrante, como los centros multiservicio antes indicados.

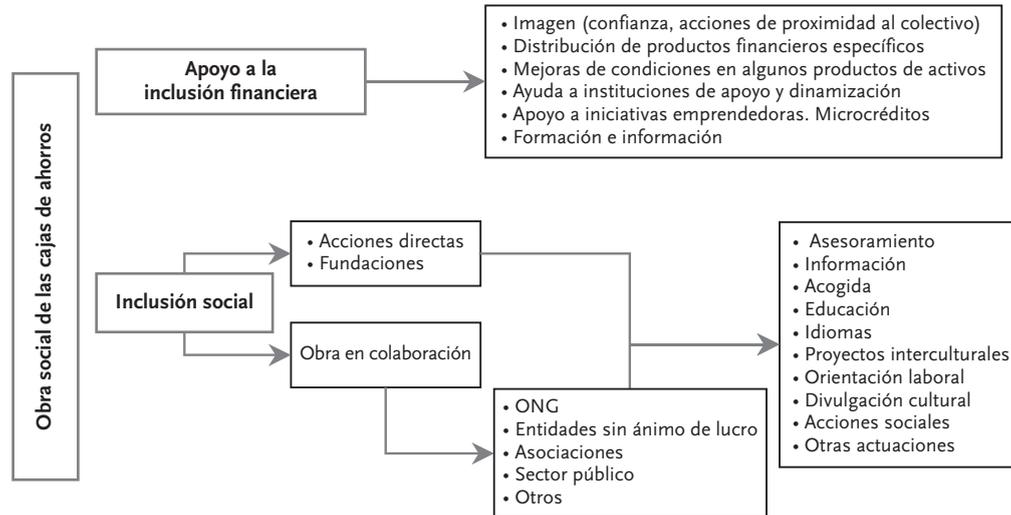
- Realización de convenios de colaboración con entidades financieras en el país de origen del inmigrante, las cuales reciben el dinero y lo ponen a disposición del beneficiario. Pueden citarse aquí tanto los convenios realizados por alguna caja en particular, como la iniciativa BRAVO, recientemente adoptada, que consiste en una plataforma de envío de remesas integrada por 32 cajas y coordinada por la Confederación Española de Cajas de Ahorros.

- Además de estos dos enfoques, e incluso superpuesto a ellos, se han dado pasos y avances basados en las posibilidades que abren las nuevas tecnologías y el uso de tarjetas para ofrecer el servicio con más facilidad y rapidez. Cabe citar aquí la utilización de tarjetas que permiten hacer transferencias internacionales desde cajeros, los sistemas de envío de dinero a través de móvil que permiten retirarlo en cajeros automáticos del país de destino, e incluso la utilización de tarjetas prepago.

El siguiente paso del inmigrante como consumidor de productos financieros, dentro de su ciclo de permanencia en España, se orienta fundamentalmente hacia los productos de pasivo. Conforme comienza a tener una cierta estabilidad laboral, pasa a ser demandante de un producto de ahorro, libreta o cuenta corriente, que, además, sea soporte de una tarjeta de débito. Con ello puede afirmarse que empieza realmente la etapa de su integración financiera, en la que juega un papel significativo la posibilidad que supone la utilización de una tarjeta para realizar disposiciones de efectivo en cajeros automáticos. Es éste un hecho que, en otro contexto, puede parecer trivial, pero que aquí alcanza particular relevancia, dados los horarios, usos y costumbres de gran parte de los inmigrantes. No obstante, es preciso señalar que en estos productos apenas existe diferenciación con el cliente habitual de una entidad financiera. O, dicho de otro modo, frente a este tipo de demanda apenas ha sido necesario realizar proceso de adaptación alguno de los productos previamente existentes.

GRÁFICO 2

LA OBRA SOCIAL Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA Y SOCIAL DE LOS INMIGRANTES



Donde surge una diferenciación más concreta, siempre que el inmigrante haya logrado consolidar su residencia en España y se convierta en usuario de un abanico amplio de productos y servicios financieros, es en determinados productos de activo que requieren un diseño o un tratamiento específico. Así, es habitual que el inmigrante se haya endeudado en origen para poder realizar su viaje, o bien que precise dinero para volver a su país o traer a su familia a España. En caso de alquilar una vivienda, suele necesitar avales, o incluso financiación para llevar a cabo reparaciones o atender los primeros gastos de equipamiento de ésta. Son algunas de las necesidades de los inmigrantes que, en no pocos casos, son difíciles de cubrir con los estándares habituales del negocio financiero. La carencia de garantías, el escaso conocimiento que se posee del cliente, dada su corta historia como tal, y los empleos temporales son algunos elementos que no encajan fácilmente con la operatoria bancaria usual.

Es aquí donde, de nuevo, las cajas han puesto en marcha otras iniciativas que ayudan netamente a la inclusión social y financiera de los inmigrantes. Así, se han iniciado actuaciones puntuales y de carácter específico, entre las que destacan ofertas concretas de préstamos a grupos desfavorecidos o con escasas posibilidades de acceso al crédito,

y dirigidos a financiar necesidades personales o familiares. De ello constituyen un ejemplo los programas destinados a superar situaciones de exclusión, ayudas para cuestiones relacionadas con el alquiler de viviendas, o bien productos específicos a muy bajo coste, con condiciones especiales al ser apoyados por la obra social de las cajas (gráfico 2).

No obstante, las necesidades más relevantes de los inmigrantes, desde el punto de vista de la financiación, son las derivadas de iniciativas de autoempleo o de adquisición de vivienda en España (con el objetivo de reagrupar a la familia con una perspectiva de mayor permanencia) o en su país de origen (con vistas a un futuro regreso o al alojamiento de familiares que han quedado allí). En particular, y por lo que se refiere al autoempleo o a iniciativas emprendedoras, hay que poner de relieve la línea de microcréditos. Nacida en la década de los setenta, se ha extendido mundialmente, culminando su reconocimiento con la designación del año 2005 como Año Internacional del Microcrédito por parte de la ONU.

Aplicado al caso de los países desarrollados, y con la lógica adaptación conceptual, en España esta iniciativa fue lanzada institucionalmente por el Instituto de Crédito Oficial (ICO) con su línea de microcréditos en 2002, en la que las cajas partici-

pan. Tras varios años de vida y un éxito razonable, las acciones puestas en marcha desembocan en un impulso específico en el presente ejercicio.

En este sentido, el pasado mes de julio se firmó un protocolo de colaboración entre el ICO y las cajas de ahorros para impulsar la concesión de préstamos dirigidos a colectivos con mayor dificultad de acceso a la financiación –entre los que se encuentran los inmigrantes–, con el objetivo de promover la creación de empresas o autoempleo. La renovada adhesión de las cajas a este proyecto, además de consolidarlo, abre la posibilidad de ampliar su alcance apoyándose en su extensa red de oficinas.

Aparte de lo indicado hasta el momento, las cajas de ahorros promueven acciones de carácter exclusivamente social, a través de su obra social, de distintos modos y maneras y con una panoplia de programas y líneas de actuación. Precisar todas ellas aquí desborda las posibilidades de este breve artículo, si bien pueden aportarse algunas referencias concretas. Las actuaciones que las cajas practican en orden a la inclusión social se realizan bien directamente, bien a través de sus propias fundaciones, bien en colaboración con diversos organismos y entidades. En este último caso, las cajas ofrecen en sus territorios de actuación programas, convenios o líneas de ayudas en colaboración con aquellas instituciones, generalmente sin ánimo de lucro, que mejor conocen la casuística o las necesidades de los inmigrantes, siendo éstas las que realizan las acciones directamente.

Destaca aquí, en todo caso, la orientación de estas actividades hacia proyectos de inserción laboral, programas de interculturalidad, integración social, orientación educativa o sanitaria, formación y servicios de asesoramiento, que, dotados con fondos en algún caso significativos, pretenden satisfacer una necesidad sentida por la sociedad española y difícilmente abordable desde otras instancias. Todo ello conforma un amplio abanico de acciones que constituyen una tupida red de apoyo al colectivo y que pueden englobarse dentro de la cultura de responsabilidad social corporativa en la que las cajas se encuentran inmersas desde su fundación, aunque adaptándola siempre a los nuevos tiempos y las necesidades de la sociedad en la que actúan.

Ésta es, en líneas generales, la orientación que CAJAMURCIA ha dado a su actuación con el colectivo de inmigrantes. Como consecuencia del dinamismo del fenómeno migratorio en su zona de influencia, esta actuación se caracteriza por su

intensidad y anticipación, habiendo sido pionera en determinadas actividades. De este modo, y desde el punto de vista de las relaciones financieras, se han puesto en marcha diversas iniciativas que van desde la apertura de agencias financieras, atendidas por personal de la misma nacionalidad que el inmigrante, hasta el establecimiento de convenios específicos con entidades financieras de su país de origen, como el realizado con el Banco Solidario de Ecuador. En virtud del mismo, y desde hace ya varios años, no sólo se ha conseguido que el envío de dinero se realice con seguridad, agilidad y un reducido coste, sino que también se ha avanzado en la atención personalizada al inmigrante ecuatoriano, con la apertura de varias agencias financieras. Por otra parte, y en un contexto más amplio, CAJAMURCIA participa en el ya citado proyecto BEM-Centro del Emigrante, que permitirá el establecimiento, con carácter inmediato, de cuarenta centros de atención multiservicios.

Por lo que se refiere a las actuaciones de índole social, y en la misma línea de lo indicado para el conjunto de las cajas, se pueden señalar tanto la participación activa de nuestra entidad en la línea de microcréditos como la realización de numerosas actividades en colaboración con diversas organizaciones no lucrativas a través de la Fundación CAJAMURCIA. Entre ellas cabe mencionar la atención, las ayudas y el asesoramiento en cuestiones laborales, culturales o de integración, como ejemplifica el convenio con el Consorcio para la Acción Social con Migrantes, CEPAIM, para fomentar encuentros culturales.

En definitiva, CAJAMURCIA ha desarrollado a lo largo de los últimos años una extensa oferta de actuaciones dirigidas a la integración de los inmigrantes, desde el convencimiento de que constituyen un colectivo de referencia que forma parte singular de nuestro entorno socioeconómico.