

أدوات مكافحة التمييز المالي والعنصرية في الممارسات المصرفية



(zehar)
errefuxiatuekin



Bizkaia
Euzko Legebiltzarra /
diputación foral

araba **álava**
foru aldundia / diputación foral



«أنا غير مرحب بي في هذا البنك، وهنا، بدون حساب، لا قيمة لك»

لم يعتقد «بينفينو» (Bienvenu)، أبداً، وهو طالب لجوء من غينيا كوناكري، أن من بين جميع الحقوق التي يجب الكفاح من أجلها، سيكون الحق العالمي في فتح حساب مصرفي أساسي واحداً منها. ومن بين جميع الحدود التي يجب عبورها والحواجز التي يجب التغلب عليها، لم يكن يعتقد طالب الحماية الدولية هذا أبداً في أن باب فرع من فروع البنك سيكون جداراً جديداً، جداراً آخر، يجب اختراقه.

ومن بين كل الإهانات التي تعرض لها طوال رحلته للهروب من الرعب في غينيا كوناكري، لم يعتقد هذا الشاب البالغ من العمر ٢٢ عاماً أبداً أن في غربه المحبوب، حتى فتح حساب مصرفي أساسي (يمكن من خلاله سحب أمواله أو التحقق من رصيده أو تسديد رسوم التسجيل بدورة تعليمية...) سيكون حقاً يُمنع منه.

بدأت قصة «بينفينو» في ٠٣ أكتوبر ٢٠٢٢، عندما طلب فتح حساب مصرفي في فرع Ku-txbank في فيتوريا غاستيث. وكما يتذكر هو نفسه اليوم، «لقد قدمتُ جميع المستندات المطلوبة: وثيقة هوية طالب اللجوء وشهادة السكن ووثيقة تنص على أنه، وفقاً للقانون، يحق لي الحصول على هذه الخدمة. غير أنهم بعد ذلك، قاموا بحظر حسابي في عدة مناسبات، وإذا لم يرافقتني شخص معروف إلى البنك، فإنهم يضعون الكثير من العقوبات في طريقي لفك الحظر».

كان الأمر يبعث على الضيق، حيث، حتى في أتفه الأمور، مثل دفع فاتورة الشراء في السوبر ماركت باستخدام البطاقة المصرفية مثلاً، لا تعرف كيف سينتهي الأمر معك، هل ستصفر البطاقة أم تعطي إشارة الخطأ. في الواقع، أصبح «بينفينو» يعرف الآن جيداً معنى الشعور بالعار، هذا الشعور الذي كان يتملّكه كلما حاول السداد ببطاقة محظورة في أحد المتاجر. إنه يعرف نظرات الاحتقار المنبعثة من العملاء الآخرين في طابور الانتظار وهم يفكرون: «حسناً، من المؤكد أن ليس لديه مالا ويحاول التسلسل»؛ «هي غالباً بطاقة مساعدة اجتماعية وليس لديه أموال متبقية في الرصيد لأنه أنفق كل شيء على الأحذية الرياضية»؛ «يأتون إلى هنا ويعتقدون أن لديهم الحق في كل شيء، بما في ذلك امتلاك حساب مصرفي».

الحق العام في الحصول على حساب مصرفي

ومن غير المعروف جيداً أن الحق في امتلاك حساب مصرفي هو حق عام، وهذا ما يحدده القانون. فالمرسوم الملكي بقانون ٧١٠٢/٩١، الصادر في ٤٢ نوفمبر، ينص حرفياً على أن «الحصول على حساب مصرفي أساسي هو حق عام» يجب أن «تلتزم بتقدمه جميع المؤسسات المصرفية دون استثناء، إلا في حالة بعض الافتراضات المحدودة التي تسمح بالحرمان منه». ويضيف النص، كما يمكن قراءته في الجريدة الرسمية الإسبانية الصادرة في ٥٢ نوفمبر ٧١٠٢، أن «المؤسسات المصرفية (...) ستكون ملزمة بالسماح بفتح حسابات الدفع الأساسية لـ (...) طالبي اللجوء؛ للذين ليس لديهم تصريح عمل ولكن طردهم غير ممكن لأسباب قانونية أو وقائية».

من المنطقي، إذن، أن يكون لهؤلاء الأشخاص حساب مصرفي، وهو حق أساسي. إن الحساب المصرفي هو مفتاح الحصول على حقوق أساسية، مثل تحصيل مساعدة مالية من البلدية، وغير ذلك من الدخول، من أجل نفقات المأكل أو المسكن، على سبيل المثال. فبدون حساب مصرفي، كيف يمكن تحصيل المساعدات الاجتماعية الطارئة وغيرها من المساعدات التي تضمن تغطية هذه الاحتياجات الأساسية؟ هل لدى الخدمات الاجتماعية العامة إمكانية إعطاء المال نقدا للمستفيدين الذين يحق لهم الحصول عليه؟ يقول «بينفينو»: «مع البنوك، لا يوجد هناك خطة بديلة: عملياً، إذا لم يكن لديك حساب، فلا يمكنك حتى الاشتراك في نادي كرة قدم؛ ولا يمكنك تحصيل أي تعويض، ولا تسجيل أولادك وبناتك في أي مدرسة إنجليزية تتقاضى أجرها عن طريق البنك ... وبالتالي، فامتلاك حساب مصرفي يدخل ضمن ما يعتبره قانون الهجرة نفسه على أنه «الحق في الاستحقاقات الأساسية».

ما الذي يدفع بعض البنوك إلى عرقلة فتح الحسابات للأجانب؟ ما الذي دفع بنك Ku- txabank إلى حظر الحساب المصرفي لـ «بينفونو» بشكل متتالي، على الرغم من توفر هذا الأخير على الوثيقة التي تثبت أنه طالب للحماية الدولية؟ يقول «بينفينو» إنه عندما اشتكى من عمليات الحظر الممارسة عليه، «كان التفسير الذي قدمه لي الموظف الذي استقبلني في البنك هو أنه لم يكن لدي مستند رسمي لفتح حساب مصرفي. إلا أن العكس كان هو الصحيح. كان المستند الذي يثبت أنني طلبت اللجوء عبارة عن وثيقة صادرة عن الشرطة، صالحة تماماً ورسومية». وهذا ما يجادل به ويدافع عنه الفريق القانوني لـ ERABERIAN، الذي نصح «بينفينو» بتقديم شكواه وتقديم مطالبة أمام بنك إسبانيا ضد هذه المعاملة التمييزية، التي «يترتب عنها الكثير من الضرر»، وفقاً لـ «بينفينو».

في الواقع، عندما سئل «بينفينو» عن عواقب عمليات إغلاق حسابه هذه، قال: «إلى أن يتم حل المشكلة، لن أتمكن من سحب أموال ولا التحقق من رصيدي بالبنك». وفي كل

مرة كنت أذهب فيها للتسوق بالبطاقة، لم أكن أعرف ما إذا كنت سأتمكن من الدفع أم لا، لعدم معرفتي معرفة يقينية في أي وقت يمكن للبنك وقفها.»

يتساءل "بينفينو" اليوم عن سبب تأثير هذه المعاملة، التي يعتبرها تمييزية، على العديد من طالبي اللجوء الآخرين في محيطه المباشر. ومن المفارقات، أنه على رغم إسمه (Bienvenu) [أي: مرحبا بك]، فإنه يتساءل لماذا هو غير مرحب به في المجتمع، وكل ما يريده فيه هو أن يُعامل مثل بقية الشباب الذين ينضمون إلى نادٍ لكرة القدم للتدريب، أو التسجيل في دورات تدريبية مهنية، أو دفع ثمن أي شيء، أيضا، عن طريق حساب مصرفي¹.

أدوات مكافحة التمييز في البنوك

في مواجهة «الترحيب» الكثير والكثير في مجتمع اليوم، يكمن السؤال في كيفية مواجهة التمييز المالي الذي يتم التعرض له. وفيما يلي نلخص بعض الأدوات.

الأدوات المؤسسية

يوجد هناك إجراء إداري يمكن من خلاله تقديم مطالبة ضد البنوك عندما يرفضون طلب شخص بفتح حساب أساسي، أو يضعون شروطاً مسيئة أو يوقفون تشغيل الحساب. في البداية، يجب تقديم شكوى مكتوبة أو ورقة المطالبة إلى نفس الهيئة المصرفية التي وقع فيها الفعل التمييزي، ويجب على هذه الهيئة إعادة نسخة مختومة من المطالبة المقدمة أو أي مستند يثبت أنها استلمت الشكوى إلى مقدم الشكوى. في حال لم يتوصل مقدم الشكوى بأي رد في غضون ٠٣ يوماً، أو جاء الرد سلبياً، فيجوز له تقديم مطالبة لدى بنك إسبانيا، مع إرسال الوثائق المتعلقة بالمطالبة عن طريق البريد العادي أو إلكترونياً. وعلى الرغم من أن قرار بنك إسبانيا غير ملزم، إلا أنه مفيد، حيث يتم إخطار الإدارات القانونية التابعة للهيئة المصرفية المعنية، ويمكن أن يستخدم ذلك بمثابة دليل، في حال رفع شكوى جنائية.

<https://cliente bancario.bde.es/pcb/es/menu-horizontal/podemosayudarte/consultasreclama/comorealizarrecl/>

1 Zehar-Errefuxiatuekin) ني كوت ايس كوفيرا راهيث تم ظنم اهتدعأة لابقم
2021، زيي مت لمدعو ولم اعمل الي ف او اس مل ل ناي ري باري إة كب شل يون س ل ريرقت ل ل

أدوات الهيئات والجمعيات الاجتماعية

أول ما يجب على الشخص فعله هو الحصول على المعلومات ومعرفة حقوقه. فهذه مشكلة عامة، وجميع المنظمات الاجتماعية تقريبًا على دراية بهذا الوضع وباستراتيجيات تقديم الشكايات. توجد بالإنترنت مواقع إلكترونية الخاصة بهذه المنظمات مثل، «NO CLA»، «Observatorio de cuentas de pago básicas»، «MES» أو «RECLAMA».

<https://cuentasdepagobasicas.es/>

<https://noclamesreclama.org/seccion/cuentas-de-pago-basicas/informacion-general>

من بين **الاستراتيجيات الجموعية**، هناك الدعم الذي تقدمه الجمعيات والحركات الاجتماعية (وكذلك الأفراد، وخاصة المواطنين). ومن بين الاستراتيجيات، تحديد فروع البنوك التي تسهل فتح الحسابات. وعادة، عندما يذهب الناس بشكل جماعي إلى هذه الفروع فإنها تبدأ في وضع العقبات. لذلك، فإن إحدى أفضل الاستراتيجيات هي أن يرافق الشخص الذي يرغب في فتح الحساب شخص يعرف هذا الحق ويمكنه المطالبة به، وعادة ما يكون ذلك من خلال الموظفين الفنيين (التقنيين). وفي حالة عدم تمكن الشخص من الذهاب برفقة شخص آخر له إلمام بهذا الشأن، فإنه يستطيع أن يحمل معه المعلومات المتعلقة بحساب الدفع الأساسي مع المتطلبات التي يجب الوفاء بها مكتوبة.

https://consumo.gob.es/sites/consumo.gob.es/files/Cuentas_bancarias_gratuitas.pdf

كما يمكنه، أيضًا، طلب المرافقة من أي من الكيانات التابعة لشبكة إيرابيريان للمساواة في المعاملة وعدم التمييز (EraBerean)). وهذه الشبكة يتم الترويج لها من قبل حكومة الباسك، وتهدف إلى مكافحة التمييز العرقي أو الإثني أو القومي والجنسي.

<https://www.euskadi.eus/web01-a1eraber/en/>

الأدوات القانونية

إن رفض الهيئة المصرفية تلبية طلب فتح حساب أساسي يمكن أن يكون مبررا لتقديم شكوى جنائية ضد الشخص الذي يمثل الكيان المصرفي في الفرع المحدد الذي تم رفض فتح الحساب فيه (عادة ما يكون مدير الفرع). فهذه الشكوى قد تعني احتمال

ارتكاب مخالفة من قبل ممثل الهيئة المصرفية، المنصوص عليها والمعاقب عليها في المادة ٢١٥ من القانون الجنائي، وذلك من خلال حرمان شخص ما من الحق في فتح حساب مصرفي أساسي لكونه أجنبيًا، وبذلك يكون قد انتهك الحق الأساسي في المساواة الذي تكفله المادة ٤١ من الدستور.

وتعتمد مدى صلاحية الشكاوى من هذا النوع على الدليل الذي يمكن تقديمه لتبرير التمييز الذي افتُرف من خلال معاملة الشخص الأجنبي بشكل مختلف عن معاملة المواطن، وهو دليل سيكون من الصعب دائماً الحصول عليه لأن الهيئة المصرفية التي قد يتم الإبلاغ عنها ستنكر دائماً ارتكابها لفعل التمييز.

أدوات تعبئة المواطنين

إن حملات الشكاوى المنهجية هي أداة يُشجّع فيها المجتمع المدني المنظم جميع الأشخاص المتضررين من انتهاك حقوقهم في تقديم شكاوى إلى مؤسسات الرقابة والتوجيه التابعة للإدارة. وكمثال على هذه المؤسسات: أراتيكيو [Ararteko] أو ديوان المظالم أو، كما حدث في هذه القضية، بنك إسبانيا. فقد تلقى بنك إسبانيا، بين عامي ٧١٠٢ و٣٢٠٢، ٥٥١ مطالبة بشأن الحسابات المصرفية الأساسية. وقد يرجع هذا الرقم المنخفض إلى أنه عندما يتمكن الشخص من فتح حساب مصرفي أو فك الحظر عنه، فإنه لا يرغب في صرف الوقت والجهد في المزيد من الإجراءات. لذلك، فمع هذا النوع من الحملات، ستحقق هذه المؤسسات أرقاماً أقرب إلى الواقع، مما يجبرها على إجراء دراسات وتوصيات واتخاذ مواقف بخصوص هذا الانتهاك للحقوق.

إن تفاعلات الشارع هي أيضاً استراتيجية تجعل المشاكل مرئية للمواطنين. وكمثال على ذلك، الحملة التي نظمتها كل من SOS Racismo Bizkaia و-Ongi Etorri Erre-fuxiatuak Bizkaia عام ١٢٠٢ تحت شعار «بدون حساب مصرفي، لا قيمة لك». وقد نددا فيها بالصعوبات التي يواجهها المهاجرون واللاجئون في فتح حسابات مصرفية، وطلبت من المؤسسات العامة التدخل حتى تقدم المؤسسات المالية الخدمات المطلوبة منها بموجب القانون.

<https://sosracismo.eu/sin-cuentas-no-cuentas/>

