

ÍNDICE

1. Ingreso mínimo vital: barreras en el diseño y en el acceso.
2. Cuentas de pago básico y gratuitas.
3. Acceso a los Servicios Sociales, prestaciones básicas y personas migrantes.
4. Economía informal: personas que se quedan fuera del sistema de protección.
5. Brecha digital.

1. INGRESO MÍNIMO VITAL: BARRERAS EN EL DISEÑO Y EN EL ACCESO.

En el actual contexto, con un fuerte impacto en la pérdida de ingresos de los hogares, es esencial la consolidación del sistema de garantía de ingresos, en particular el Ingreso Mínimo Vital (IMV) como una de las medidas más importantes aprobadas en la crisis actual por su constitución como prestación no contributiva que garantiza un nivel mínimo de renta para quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Sin embargo, la propia regulación del IMV, las barreras administrativas para la solicitud, la capacidad institucional para gestionarlo, han hecho que la implantación sea mucho menor de la necesaria.

Del total de expedientes tramitados, tan solo el 27,1% de las solicitudes han sido aprobadas (336.933), frente a siete de cada diez que han sido denegadas (888.458). El 1,5% restante está pendiente de completar alguna información (18.638). Las denegaciones se han producido, en su mayoría, por no cumplir el criterio de vulnerabilidad económica (los solicitantes superaban los umbrales de renta y patrimonio). Un 10% de las denegaciones son consecuencia de la falta de acreditación de la unidad de convivencia.

Según nómina de septiembre de 2021, el total de prestaciones concedidas asciende a 799.203 personas, beneficiando a 315.913 hogares, el 37,2% de los previstos inicialmente, siendo la cuantía media a los 436€ por hogar¹. La ratio de beneficiarios por prestación es de 2,53 personas.

Si miramos la población diana de la prestación -los hogares en situación de pobreza severa con ingresos inferiores al 40% de la mediana- más de la mitad de estos hogares no ha recibido

¹ La cantidad de la prestación que se percibe no es una cantidad fija. Se calcula tomando en cuenta la diferencia entre los ingresos de la unidad de convivencia (o de la persona que viva sola) y la renta garantizada que les correspondería.

información, y para un 10,7% no era suficiente para poder realizar el trámite. Solo una cuarta parte de estos hogares han recibido suficiente información para iniciar la solicitud.

Más de dos tercios de los hogares en pobreza severa no lo han solicitado (el 67,8%). Un 6,2% de hogares lo han intentado, pero han encontrado barreras para realizar el trámite. Finalmente, tan solo el 25,9% de los hogares en pobreza severa han conseguido realizar el trámite con éxito. Un 15,6% lo ha solicitado telemáticamente y un 10,3% de forma presencial.

Entre los hogares que han sido solicitantes de la prestación, tan solo el 18,6% lo está cobrando o, al menos, lo tiene concedido. Además, el 32,6% aún espera respuesta o sigue en trámite, mientras que, a casi la mitad, el 48,9%, le ha sido denegado.

Es necesario reforzar el carácter protector del IMV, mejorándolo en cobertura, cuantía, eliminando las barreras de acceso y generando un sistema de complementariedad con las rentas de inserción de las comunidades autónomas, para lograr la efectividad del derecho.

2. CUENTAS DE PAGO BÁSICO Y GRATUITAS.

España traspuso en 2017 la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

Esta trasposición se realizó a través de las siguientes normas:

1. RD Ley 19/2017 de 24 de noviembre de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pagos y comparabilidad de comisiones ².
2. Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de Comparación³.
3. Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera⁴.

Este bloque normativo persigue una “banca inclusiva” estableciendo el derecho de acceso general de toda persona a una cuenta de pago básica, requiriendo a las entidades de crédito a que apliquen condiciones más ventajosas para los consumidores vulnerables.

² <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2017-15281>

³ <https://www.boe.es/boe/dias/2019/03/05/pdfs/BOE-A-2019-3113.pdf>

⁴ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2019-4906>

En la Exposición de motivos del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre⁵ se mencionan los tres objetivos perseguidos por esta normativa:

“Facilitar el acceso de los potenciales clientes a los servicios bancarios básicos, mejorar la transparencia y comparabilidad de las comisiones aplicadas a las cuentas de pago, y mejorar el traslado de cuentas de pago.”

El propio Real Decreto Ley justifica la normativa que en él se establece para garantizar el acceso al **derecho universal a tener una cuenta bancaria**.

Estas cuentas de pago básicas son definidas como un producto bancario estandarizado que están obligadas a ofrecer todas las entidades bancarias, de forma pública, mediante publicación en sus webs de las condiciones, requisitos etc.

Tienen derecho a solicitar la apertura de una cuenta bancaria básica:

- a) Las personas que residan legalmente en la Unión Europea, incluidos los clientes que no tengan domicilio fijo,
- b) los solicitantes de asilo,
- c) quienes no tengan un permiso de residencia, pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho.

Es decir, **las personas extranjeras en situación irregular tienen, con alguna condición, derecho a la apertura de una cuenta bancaria desde donde podrán ingresar**, sacar dinero, hacer un pago o una transferencia. Además, verán limitadas las comisiones a 3 euros al mes máximo y con acceso a una tarjeta de débito gratuita.

La realidad sin embargo y, a pesar de la claridad de la norma, nos dice que se están abriendo cuentas bancarias de este tipo en un número muy inferior al de las personas que tienen derecho a ello.

Desde 2017, Cáritas ha tenido interlocución con entidades bancarias, el Banco de España (organismo supervisor), la Subdirección de Legislación de entidades de crédito, la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, la Subdirección de Inspección y control de movimientos de capitales responsables de la lucha contra el blanqueo de capitales, el Ministerio de Consumo, Defensoría del Pueblo pero, en la práctica, las personas que podrían beneficiarse de esta normativa, no están pudiendo abrir una cuenta de este tipo.

⁵ <https://www.boe.es/boe/dias/2017/11/25/pdfs/BOE-A-2017-13644.pdf>

Se hizo una consulta a Transparencia para conocer cuántas cuentas de pago básicas se habían abierto en el año 2020 y el resultado es decepcionante:

CTP_2 Información anual sobre cuentas de pago básicas (Negocios en España) [Apartado 1 de la Norma 12 de la Circular 2/2019]
 ESTADO CTP_2 (1020) 16JUL21 11:11
 DICIEMBRE DE 2020 (miles de euros)

ENTIDAD	T.ID (*)	DESCRIPCION	clave	Numero (a) (010)
9992 TOTAL ED	(02)	Cuentas de pago básicas abiertas durante el año natural (010)	0001	18.775
9992 TOTAL ED	(02)	Solicitudes de apertura de cuentas de pago básicas rechazadas durante el año natural (020)	0002	2.227

Cáritas acompaña a unas 220.000 personas extranjeras en situación irregular (sin contar a las 130.000 personas extranjeras indocumentadas que no podrían beneficiarse de esta normativa).

Si sumamos a los solicitantes de protección internacional, también potenciales usuarios, el número de cuentas abiertas (18.775 en todo el año 2020) es claramente insuficiente.

Las **dificultades que nuestra red expresa para la apertura inicial de una cuenta** de pago básica son:

- **Denegaciones verbales** que impiden el acceso a una reclamación aduciendo como razones: “...los ilegales no tienen derecho”, “si solo tienes pasaporte no se puede” etc
- **Apertura de cuentas corrientes (pero no de pago básicas) con la contratación de un seguro de salud.** Esto está directamente prohibido en la normativa y genera además otros inconvenientes puesto que la contratación de ese seguro de salud es por un año y la persona, aunque cancele la cuenta bancaria, tiene obligación de pagarlo.
- **Denegaciones por escrito** copiando la normativa base, pero modificándola ligeramente y aludiendo a **artículos de la normativa de extranjería que no son aplicables.**
- **Denegaciones** por escrito en las que se copia de forma literal el artículo 4 pero **sin** que conste que a la persona se le haya **requerido documentación de ningún tipo.**
- Solicitudes que, una vez identificada la persona, la aplicación informática **bloquea por su nacionalidad: colombiana, nigeriana.**

Otra dificultad añadida es la de las personas extranjeras en situación de irregularidad sobrevenida, que estaban autorizadas, contaban con una cuenta corriente, que les ha sido bloqueada al no poder actualizar la tarjeta de identidad de extranjero, pero no pueden acceder a una cuenta de pago básica ya que ésta exige no tener previamente una cuenta abierta.

En un mundo post Covid, donde se ha dado un impulso enorme a lo electrónico, donde el dinero en efectivo casi está desaparecido, el no poder acceder a estas cuentas tiene consecuencias muy graves para las personas que se ven privadas del cobro de prestaciones públicas a las que tienen derecho.

Nos encontramos ante la **paradoja de un marco legislativo suficiente, que reconoce el derecho de acceso a todas las personas y, sin embargo, con una fuerte resistencia a su cumplimiento.** En este

sentido, nos parece clave el papel del **Banco de España**, como organismo supervisor del cumplimiento normativo por parte de las entidades bancarias.

3. ACCESO A SERVICIOS SOCIALES, PRESTACIONES SOCIALES BÁSICAS Y PERSONAS MIGRANTES.

El Capítulo primero de La Ley Orgánica de Extranjería⁶ regula los derechos y libertades de las personas extranjeras en España, en sintonía con el artículo 13 de la Constitución Española.

En dicho capítulo se establece la modulación de acceso a determinados derechos en función de la situación administrativa de la persona extranjera. Por este motivo, la Ley Orgánica utiliza un lenguaje diferenciado y cuando habla de “residentes” se refiere a aquellos autorizados a residir y/o trabajar en nuestro país y cuando menciona “todos los extranjeros, los extranjeros que se hallen...” hace referencia también a las personas extranjeras sin autorización.

Es el caso del artículo 14 que regula el acceso a la Seguridad Social y a los servicios sociales y que establece que:

- 1. Los extranjeros residentes tienen derecho a acceder a las prestaciones y servicios de la Seguridad Social en las mismas condiciones que los españoles.*
- 2. Los extranjeros residentes tienen derecho a los servicios y a las prestaciones sociales, tanto a las generales y básicas como a las específicas, en las mismas condiciones que los españoles. En cualquier caso, los extranjeros con discapacidad, menores de dieciocho años, que tengan su domicilio habitual en España, tendrán derecho a recibir el tratamiento, servicios y cuidados especiales que exija su estado físico o psíquico.*
- 3. Los extranjeros, cualquiera que sea su situación administrativa, tienen derecho a los servicios y prestaciones sociales básicas.*

En la actualidad, este apartado tercero, está prácticamente vacío de contenido. Las personas extranjeras en situación irregular no están teniendo libre acceso a los servicios sociales al exigirse, en muchas ocasiones, el que estén empadronados para poder acudir a una cita.

No están tampoco teniendo acceso a esas “prestaciones sociales básicas”, término muy impreciso y que además tienen un desarrollo legislativo desigual en todo el territorio, al ser ésta una competencia autonómica.

⁶ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2000-544>

Es necesario desarrollar de forma reglamentaria este tercer apartado del artículo 14 para que este acceso a servicios sociales y prestaciones sociales básicas se pueda dar de forma efectiva.

4. ECONOMÍA INFORMAL: PERSONAS QUE SE QUEDAN FUERA DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN

La economía informal es la estrategia de afrontamiento necesaria para una parte importante de la población que no consigue un acceso a un empleo formal con derechos protegidos.

En España en el año 2021 todavía subsisten con empleos informales más de 700.000 personas⁷ lo que supone el **1,7% de la población** que vive, probablemente, la máxima expresión de la precariedad laboral, sin derechos y sin poder acudir a la justicia ni a coberturas sociales.

Muchas de estas personas se han visto afectadas especialmente por la crisis de la COVID-19, al no poder seguir desempeñando sus actividades económicas, y al quedar fuera de todos los sistemas de protección social, ERTES, prestaciones por desempleo, y apoyo a los trabajadores autónomos han sido colchones totalmente alejados de su realidad.

5. BRECHA DIGITAL

a. BRECHA DIGITAL: EL NUEVO ANALFABETISMO DEL SIGLO XXI

La desconexión digital es el nuevo analfabetismo del siglo XXI que se ha convertido en un hándicap importante para la participación en nuestra sociedad. Esta nueva brecha social se ha visto intensificada con la Covid-19 y el proceso de digitalización que ha producido. Cuando las relaciones interpersonales, el empleo o los trámites administrativos se canalizan fundamentalmente en lo digital, una parte de la población se queda al margen de este nuevo espacio de interacción.

El apagón digital afecta al **35%⁸ de la población**, en parte por no disponer de los aparatos necesarios, pero, sobre todo, por carecer de una conexión adecuada (21%) o de las habilidades necesarias para su manejo (29%). Los sectores más excluidos han estado especialmente afectados por este proceso y el apagón digital les ha impactado especialmente: más de la mitad de los hogares en exclusión social severa están afectados por él. Como resultado de todo ello:

⁷ Encuesta sobre integración y necesidades sociales de la Fundación FOESSA 2021.

⁸ Encuesta sobre Integración y Necesidades Sociales de la Fundación FOESSA 2021.

- un 17% de los hogares en exclusión severa manifiesta haber perdido distintas oportunidades por no haberse podido conectar a internet (frente a un 4,5% del conjunto de la población)
- oportunidades de empleo, de acceso a la formación, a los derechos mediados por las administraciones públicas, un 11% de la población en exclusión severa frente al 2,4% del total de la población.

Esta nueva brecha social podría intensificarse en el futuro, si no se toman las medidas oportunas, con el modelo de recuperación que se pretende seguir, basado, entre otras cosas, en la digitalización de la vida económica y social.

b. BRECHA DIGITAL: ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y ADMINISTRACIÓN AUSENTE.

La pandemia ha precipitado de forma muy acelerada una transición ya prevista en lo que se refiere a la relación entre los ciudadanos y la Administración Pública en todos sus niveles: estatal, autonómico/regional y local.

Comprendemos que la digitalización de la Administración es un avance social, Sin embargo, esta aceleración realizada sin transición suficiente, ha tenido varias consecuencias indeseadas:

1. La Ley de Procedimiento Administrativo reconoce el derecho del ciudadano a relacionarse directamente con la administración sin que – salvo excepciones- se le pueda imponer una relación electrónica. Este derecho está siendo vulnerado de forma sistemática al imponer una cita previa (electrónica), posiblemente justificada en su momento por razones sanitarias, pero difícil de explicar actualmente como única vía de acceso. Además, muchas administraciones públicas están imponiendo (sin apoyo legal) trámites por la vía electrónica, sin facilitar otras vías, o facilitándolas, pero discriminando a quienes las utilizan.
2. Se han complejizado procesos de comunicación que antes eran sencillos introduciendo verificaciones mediante fotos de la persona solicitante, o de su representante en el momento de la gestión. Esto está conllevando la pérdida de prestaciones, ayudas, becas etc a las personas más vulnerables.
3. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA se ha convertido en una **ADMINISTRACIÓN AUSENTE**, con la que es imposible contactar, contrastar, derivar, preguntar etc.

Resulta llamativo que el Gobierno haya planteado un proyecto de ley⁹ para regular la atención al cliente en las empresas, con el objetivo de garantizar a los consumidores el que

⁹ https://www.lamoncloa.gob.es/consejodeministros/Paginas/enlaces/161121-enlace_atencion_cliente.aspx

los servicios de reclamación y atención al cliente deban ser atendido por personas **y sin embargo se impida el acceso de los ciudadanos a la Administración.**