



REGIONE
TOSCANA



Cooperazione per lo Sviluppo
dei Paesi Emergenti
www.cospe.it

Buone pratiche di banche e istituti di credito per l'integrazione di migranti e rifugiati

Giugno 2009

A cura di Elena Volpi

Hanno collaborato: Camilla Bencini, Sara Cerretelli, Udo C. Enwereuzor

Le interviste sono state realizzate da Fulvia Antonelli, Giovanni Cervioni, Salvatore Di Falco, Benedetta Guidoni, Laura Pozzoli, Susy Venturi (Toscana); Sabrina Mastroviti (Puglia); Giorgia Papavero (Lombardia); Michele Bertani (Veneto); Giorgia Serughetti (Lazio)

Questa ricerca è stata realizzata nell'ambito del progetto 'INVIP – Investing in People. Buone pratiche di banche e istituti di credito per l'integrazione di migranti e rifugiati', cofinanziato dalla Commissione Europea – DG Giustizia, Libertà e Sicurezza (JLS) attraverso il programma INTI – Integrazione dei cittadini di paesi terzi.

La responsabilità dei contenuti di questo documento è esclusivamente dell'autore e la Commissione non è responsabile per qualsiasi uso possa essere fatto delle informazioni qui contenute.

Indice generale

1. Introduzione.....	3
2. Obiettivi della ricerca	6
3. Metodologia	7
4. Risultati	10
4.1 Contesto territoriale: il fenomeno migratorio nelle 6 regioni	10
4.2 Accesso ai servizi finanziari.....	14
4.2.1 Caratteristiche del campione in Toscana, Emilia Romagna e Puglia.....	14
4.2.2 Accesso ai servizi di base	15
4.2.3 Ragioni per non avere un conto corrente.....	18
4.2.4 Documenti richiesti per conto corrente e servizi acclusi	19
4.2.5 Accesso al credito.....	20
4.2.6 L'invio di rimesse.....	28
4.2.7 Trattamento ricevuto dagli operatori bancari.....	30
4.2.8 Specificità di genere.....	31
5. Le banche: buone pratiche e criticità.....	32
5.1 Approcci strategici delle banche	32
5.2 Impatto dei prodotti dedicati all'utenza immigrata	32
5.3 Specificità delle banche popolari e di credito cooperativo	33
5.4 Disponibilità alla concessione di credito agli immigrati	35
5.5 Percezioni sui costi e benefici del migrant banking	36
5.6 La banca come possibile agente di integrazione?	38
5.7 Il rispetto delle pari opportunità nelle pratiche quotidiane	39
5.8 Buone pratiche.....	40
5.8.1 Agevolazioni all'invio rimesse.....	41
5.8.2 Studi sui bisogni dell'utenza migrante	42
5.8.3 Strategie pubblicitarie e di comunicazione mirate.....	42
5.8.4 Interventi sulle barriere comunicative/linguistiche	42
5.8.5 Assunzione personale immigrato	43
5.8.6 Formazione del personale.....	44
5.8.7 Flessibilità su garanzie reddituali.....	45
5.8.8 Facilitazione investimenti nei paesi di origine.....	45
6. Le politiche delle istituzioni.....	47
7. Specificità regionali nei rapporti tra migranti e banche.....	49
8. Conclusioni	51
9. Raccomandazioni.....	54
Appendice statistica	
Bibliografia.....	

1. Introduzione

La bancarizzazione dei cittadini immigrati è in aumento. Nel 2007, 1.410.000 migranti erano clienti di una banca, pari al 67.1% del totale adulti residenti non-OCSE in Italia, con una crescita del 7% rispetto al 2005¹. Le stime prevedono che nel 2015 vi saranno oltre 3 milioni di conti correnti di immigrati, ovvero circa il 10% dei conti correnti presenti nel paese². Le esigenze finanziarie dei migranti diventano inoltre sempre più complesse, da conti e libretti a risparmio con limitata operatività alla domanda di prestiti e mutui. Sempre nel 2007, il 54% dei cittadini immigrati aveva attivato un finanziamento presso una banca³. Nello specifico, una crescente quota della popolazione immigrata stipula contratti di mutuo: si passa dallo 0,4% del 2000 all'1,2% nel 2004, con un totale di immigrati che hanno ottenuto un mutuo in tale periodo pari al 4,3% degli stranieri presenti in Italia. Sempre nel 2004, il credito erogato a cittadini immigrati sotto forma di mutuo rappresentava il 5.8% del totale erogato dal sistema bancario (a stranieri e italiani) in quell'anno⁴. Nel 2005, un'indagine campionaria mostra che l'11% dei migranti intervistati aveva ottenuto un mutuo nel passato, mentre il 18% non lo aveva chiesto ma contava di farlo nell'immediato futuro⁵.

Se ancora nel 2000 si riscontrava un notevole ritardo delle banche italiane nel predisporre strumenti di accoglienza ed offerte adeguate alla clientela migrante⁶ nel 2006⁷, ben 18 tra gruppi bancari e singoli istituti di credito offrivano prodotti mirati, mentre molti altri, pur non offrendo prodotti ad hoc, avevano sviluppato una strategia di accoglienza (il cosiddetto "welcome banking"⁸) per attrarre la clientela migrante alla loro offerta standard, tramite la produzione di materiale informativo in lingua, la creazione di sportelli ad hoc, strategie di marketing ed altri interventi.

¹ *Risultati preliminari della ricerca ABI- CeSPI, Analisi dei bisogni finanziari e assicurativi degli immigrati in Italia*, in ABI- Forum CSR 2008: la relazione sostenibile: la responsabilità dell'impresa e degli stakeholder. Gestire la complessità per una relazione vantaggiosa. Roma, Palazzo Altieri, 23 gennaio 2008.

² Presentazione dei risultati preliminari dell'indagine Abi/Cespi sulla bancarizzazione dei migranti in Italia, *Cittadinanza economica dei Migranti e Microfinanza* (nell'ambito delle ricerche del Comitato Nazionale Italiano 2005 Anno Internazionale del Microcredito), José Luis Rhi-Sausi, Direttore CeSPI.

³ Ibid.

⁴ Osservatorio su Credito al Dettaglio ASSOFIN-CRIF-POMETEIA, giugno 2005, n.18.

⁵ Censis – E-st@t Gruppo Delta, *Immigrati e Cittadinanza Economica. Consumi e Accesso al Credito nell'Italia Multietnica*, FrancoAngeli, Milano.

⁶ Mazzolis M., Naletto G., *Migranti e banche. Facilitare l'accesso dei migranti ai servizi bancari*, Lunaria, Roma, 2000.

⁷ Nicola Borzi, "Prodotti e servizi finanziari per gli immigrati", Il Sole 24 ore, 24 aprile 2006.

⁸ Vedi Napolitano, E.M, *Il Welcome Banking non può attendere*, www.etnica.biz, 2 maggio 2006.

Molto cammino resta tuttavia da compiere sulla strada dell'integrazione bancaria, soprattutto per i migranti di recente arrivo. Tra i migranti è ancora diffusa la percezione del sistema bancario come erogatore di servizi per chi ha disponibilità di reddito e risparmio, piuttosto che come opportunità per avviare l'inclusione economica e finanziaria. Rimane quindi il problema, per le banche "di un'azione più incisiva nei primi anni di permanenza del migrante in Italia"⁹.

Inoltre, mentre cresce il numero dei migranti che usufruiscono dei servizi bancari di base, sussistono notevoli ostacoli nell'accesso al credito, soprattutto per il finanziamento all'avvio e al consolidamento delle imprese. Dall'ultima indagine Abi-Cespi su un campione di 1.347 migranti risulta che del totale dei finanziamenti in corso solo il 5,6% è destinato all'avvio di attività imprenditoriali¹⁰. Questo nonostante negli ultimi anni si sia registrato un costante aumento nel numero delle imprese con titolare di origine non-UE: secondo gli ultimi dati Unioncamere, nel 2008 le imprese individuali immigrate erano 240.594, 6,7% in più rispetto al 2007 con un aumento del 116% nel periodo 2001-2006¹¹.

Per quanto riguarda i mutui, se da una parte è aumentato il numero di immigrati che li ottengono¹², potrebbero sussistere situazioni di svantaggio legate alla condizione di straniero per quanto riguarda le garanzie richieste dalle banche, la completezza e trasparenza delle informazioni fornite e la dipendenza da agenzie di intermediazione per avere accesso al sistema bancario.

Alcuni dati indicano¹³ che la domanda da parte degli immigrati per i prodotti "ad hoc", concepiti dalle banche per incontrare i loro bisogni, sia piuttosto bassa. Il dato sembra suggerire che le strategie comunicative sia esterne che interne delle banche non siano abbastanza efficaci, e/o che la realizzazione di prodotti specifici per la clientela migrante non sia la risposta adeguata a fronte dei bisogni finanziari variegati e complessi di questa fetta di mercato. Il tema merita di essere ulteriormente approfondito.

Per quanto riguarda la discriminazione in ambito bancario, le ricerche finora svolte non evidenziano la presenza sistematica di pratiche di

⁹ *Risultati preliminari della ricerca ABI-CeSPI, Analisi dei bisogni finanziari e assicurativi degli immigrati in Italia*, in ABI- Forum CSR 2008: La relazione sostenibile: la responsabilità dell'impresa e degli stakeholder. Gestire la complessità per una relazione vantaggiosa. Roma, Palazzo Altieri, 23 gennaio 2008, p. 20.

¹⁰ Risultati preliminari della ricerca ABI-CeSPI, *Analisi dei bisogni finanziari e assicurativi degli immigrati in Italia*, op. cit.

¹¹ Comunicato Stampa Unioncamere, 16/3/2009, www.unioncamere.it.

¹² Per quanto l'ultima indagine di Scenari Immobiliari rileva un calo delle compravendite del 23,7% nel corso del 2008.

¹³ Vedi ad esempio le conclusioni del focus group con operatori bancari, rappresentanti istituzionali e migranti tenutosi al COSPE il 16 novembre 2007.

esclusione legate specificamente all'origine straniera¹⁴. Si conferma che, in generale, gli utenti a maggiore rischio di esclusione sono i senza reddito, i lavoratori precari e i soggetti privi di reti di relazioni che possano mediare il primo contatto con la banca, categorie dove frequentemente si collocano i migranti, specie i nuovi arrivi. Il fatto che non siano state rilevate forme chiare di discriminazione su base etnica potrebbe tuttavia dipendere anche dalle metodologie adottate dalle ricerche fino ad oggi. Le sole dichiarazioni di esponenti del mondo bancario non sono sufficienti a fornire dati affidabili in questo ambito: potrebbe esistere una discrepanza fra le regole scritte e ciò che avviene quotidianamente allo sportello. Inoltre, non solo la presenza di atti espliciti di esclusione, ma anche l'assenza di elementi che facilitino l'accesso può essere vista come fattore di discriminazione. Un esempio è l'assenza di interventi per abbattere le barriere linguistiche nel sistema bancario.

Non esistono dati sistematici sulle specificità di genere nel processo di bancarizzazione, anche se alcuni dati rilevano che le donne sono sovra-rappresentate fra i migranti "unbanked"¹⁵. Lo studio ABI-CeSPI del 2008 indica il 10% di scarto a sfavore delle donne nell'accesso ai servizi finanziari, anche se le ragioni di tale differenziale sono ancora in fase di approfondimento. Il tema merita di essere analizzato, anche per valutare l'opportunità di strategie di offerta e di marketing mirate.

Infine, la letteratura sottolinea l'importante ruolo delle istituzioni nel rispondere alle difficoltà maturate dai cittadini migranti nell'accesso al credito al fine di permettere un più equo accesso alle risorse finanziarie. La questione è quindi quali siano gli interventi più efficaci in quest'ambito, in base alle esperienze finora maturate nelle regioni italiane.

¹⁴ Tale dato è confermato dal rapporto annuale dell'UNAR (Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali), che ha rilevato che 'la discriminazione nell'erogazione di servizi finanziari si presenta quantitativamente limitata'. Per il 2007 le segnalazioni al numero verde dell'UNAR concernenti discriminazioni nell'erogazione di servizi finanziari sono state pari al 2.3 % del totale. V. UNAR, *Un anno di attività contro la discriminazione razziale. Rapporto 2007*, Roma, UNAR

¹⁵ Lupone R., *I segmenti marginali nella domanda di servizi finanziari. Il caso degli immigrati nell'area municipale di Roma*.

2. Obiettivi della ricerca

La ricerca analizza il rapporto tra migranti e banche in sei regioni italiane (Lombardia, Veneto, Toscana, Emilia Romagna, Lazio, Puglia), mettendo in rilievo buone prassi nell'offerta di servizi finanziari alla clientela immigrata, ma anche limiti e difficoltà. L'obiettivo principale è fornire dati ed indicazioni di rilevanza operativa, utilizzabili in azioni di advocacy presso banche e istituzioni, allo scopo di promuovere un sempre maggior livello di integrazione finanziaria dei cittadini immigrati.

Al fine di dare una dimensione nazionale alla ricerca, tenendo conto dei temi da approfondire e in base alle risorse disponibili, si è deciso di indagare su argomenti specifici in ciascun territorio. In Lombardia, Veneto e Lazio, dove erano già state realizzate alcune indagini quantitative sull'accesso dei migranti ai servizi bancari di base¹⁶, la ricerca si è dedicata all'approfondimento qualitativo di aspetti relativamente meno esplorati nelle precedenti ricerche: l'esistenza di discriminazioni nelle pratiche quotidiane delle agenzie bancarie, le caratteristiche della domanda, da parte dell'utenza straniera, per i prodotti ad essa 'dedicati', e l'accesso dei migranti al credito per mutui e impresa, con particolare attenzione alle differenze di genere.

In Toscana, Emilia Romagna e Puglia mancava un quadro conoscitivo sulla bancarizzazione dei migranti, e la ricerca ha quindi previsto la raccolta di dati quantitativi sull'accesso dei migranti a servizi bancari di base e al credito. In tutte e sei le regioni infine si sono analizzate caratteristiche ed efficacia delle politiche istituzionali volte a facilitare l'integrazione finanziaria dei migranti.

¹⁶ Vedi: Napolitano E. N, Quaregna A., Cavalleri A. (a cura di), *Il risparmio invisibile - Una ricerca sul rapporto immigrati e banche nella provincia di Biella*, Biella, 2005. Lupone R., *I segmenti marginali nella domanda di servizi finanziari. Il caso degli immigrati nell'area municipale di Roma*. Baghero M., "Quelli che ne hanno fatta di strada...", Ricerca realizzata con il contributo della Fondazione Monte dei Paschi di Siena, Università degli Studi di Firenze Dipartimento di Scienza Politica e Sociologia e SWG srl Novembre 2003, .Novembre 2003. Libanora R., *Immigrati e servizi bancari. Risultati di una ricerca condotta a Roma e Milano*, in L.Andreoni (a cura di), *Il Social Banking in Italia. Un fenomeno da esplorare*, Fondazione Giordano dell'Amore, Giuffrè, Milano, 2003.

3. Metodologia

La ricerca si è concentrata su nove città nelle sei regioni indicate: Milano, Varese, Verona, Firenze, Prato, Bologna, Modena, Roma, Bari e Foggia. Sono state realizzate interviste qualitative con un totale di 30 rappresentanti di istituti bancari rilevanti nel territorio, ed in particolare con personale delle direzioni generali e regionali, ma anche con direttori di singole agenzie. La scelta di intervistare il personale a livello di filiale è stata dettata dall'esigenza di esplorare le pratiche quotidiane delle banche oltre che le loro politiche ufficiali. Sono stati inoltre intervistati/e un totale di 30 immigrati/e che avessero ottenuto un mutuo per acquisto casa, e di 56 imprenditori/trici immigrati/e con focus particolare su accesso al credito per l'impresa. Circa il 50% degli intervistati sono donne.

In Puglia si è somministrato un questionario ad un campione di 320 migranti, distribuiti tra le città di Bari e Foggia. In Toscana il questionario è stato somministrato a 178 migranti, 128 a Firenze e 50 a Prato. In Emilia Romagna, l'inchiesta tramite questionario ha raggiunto 176 migranti, 122 a Bologna e 54 a Modena.

Il campione è stato selezionato in modo casuale, presso sportelli informativi degli enti pubblici, dei sindacati e delle associazioni. Cogliamo qui l'occasione per ringraziare in particolare: Centro Stranieri CGIL Bologna, Centro Stranieri CISL Modena, Ufficio Stranieri Comune di Modena, Ufficio Stranieri Comune di Bologna, Forum metropolitano delle associazioni straniere di Bologna, Associazione Mondo Unico di Cento, Centro Stranieri CGIL Firenze, Centro Stranieri CISL Firenze, Ufficio Immigrati Comune di Firenze, Ufficio Immigrati Comune di Prato, Ufficio Immigrati Comune di Scandicci.

In tutte e sei le regioni sono state inoltre condotte interviste qualitative con 3 o 4 rappresentanti di amministrazioni locali e associazioni di categoria

Tab. 1 Strumenti di indagine nelle 6 regioni

	Interviste qualitative imprenditori migranti	Interviste qualitative beneficiari mutui	Interviste qualitative a rappresentanti banche	Interviste qualitative ass./istituzioni	Questionari a migranti
Lombardia	10	10	4		
Veneto	11	10	5	3	
Emilia Romagna	10		10	4	176
Toscana	10		7	2	178
Lazio	10	10	1	3	
Puglia	4		3		320
TOT	56	30	30	12	674

Tab. 2 Istituti di credito intervistati

Istituti di credito	Uffici/agenzie
1. Banca Popolare di Milano	-Direzione generale - agenzia Milano
2. Banca Sella	-Direzione generale
3. Monte dei Paschi di Siena	-Direzione generale -agenzia Firenze-Osmannoro -agenzia Roma
4. Cassa di Risparmio di Firenze	-Direzione generale
5. Unicredit	-Direzione generale -agenzia TU Milano
6. Banca Nazionale del Lavoro	-Direzione Nord-Est
7. Intesa San Paolo	- Coord.Family San Paolo IMI ¹⁷ -Banca dei territori -agenzia Milano;
8. Banco Popolare di Verona	-Direzione generale -agenzia Verona
9. Gruppo Veneto Banca	-Direzione generale
10. Banca Popolare Etruria	-Direzione generale
11. Banca Popolare Emilia Romagna	-Direzione generale
12. BCC Vignole	-Direzione generale -agenzia San Giusto
13. BCC Area Pratese	-Direzione generale
14. BCC Banca Centro Emilia	-Agenzia Bologna
15. BCC Emilbanca	-Direzione generale
16. Banca di Imola	-Direzione generale
17. Cassa di Risparmio di San Miniato	-Direzione generale
18. Banca di Trento e Bolzano	-Agenzia Verona
19. Banco Popolare di Lodi	-Direzione generale

¹⁷ L'intervista ha avuto luogo (gennaio 2007) quando la fusione di Banca San Paolo Imi e Banca Intesa era appena avvenuta. Era quindi in atto un processo di armonizzazione dei servizi rivolti all'utenza migrante dei due ex istituti di credito, per arrivare ad un pacchetto unico offerto dal Gruppo. In quella fase, è stato unicamente possibile intervistare un ex dirigente di Banca San Paolo IMI, attualmente nella Direzione Retail Servizio Famiglie Intesa San Paolo, che ci ha fornito indicazioni sui servizi di San Paolo IMI e di Banca Intesa, come entità separate. Nelle interviste successive a rappresentanti del gruppo Intesa-San Paolo è stato possibile acquisire informazioni sull'offerta di servizi sviluppata dopo la fusione.

20. Gruppo UBI Banca (Banca Carime)	-Direzione generale
21. Banca Popolare di Bari	-Direzione generale
22. Banca Popolare Pugliese	-Direzione generale

4. Risultati

4.1 Contesto territoriale: il fenomeno migratorio nelle 6 regioni

Dati demografici

Lombardia, Veneto, Lazio, Emilia Romagna e Toscana sono le regioni italiane con maggiore incidenza della popolazione immigrata sul totale¹⁸. Come si vede nella tab 3, la percentuale più elevata si riscontra in Emilia Romagna: 9%, paragonato al 6% a livello nazionale¹⁹. La Puglia è invece caratterizzata da una percentuale relativamente bassa di presenze immigrate (2%).

Tab 3 Residenti stranieri non-OSCE nelle 6 regioni al 1° gennaio 2003 e 1° gennaio 2008

	Lombardia	Veneto	Emilia Romagna	Toscana	Lazio	Puglia	Italia
2008							
totale residenti	9.642.406	4.832.340	4.275.802	3.677.048	5.561.017	4.076.546	59.619.290
residenti stranieri	815.335	403.985	365.687	275.149	390.993	63.868	3.432.651
% stranieri sul totale	8,5%	8,4%	8,6%	7,5%	7,0%	1,6%	5,8%
2003							
totale residenti	9.108.645	4.577.408	4.030.220	3.516.296	5.145.805	4.023.957	57.321.070
residenti stranieri	378.507	183.852	163.838	127.298	167.480	35.092	1.549.373
% stranieri sul totale	4,2%	4,0%	4,1%	3,6%	3,3%	0,9%	2,7%

A prescindere dall'entità attuale delle presenze, il numero di immigrati è comunque recentemente aumentato in modo significativo in tutte le regioni considerate: in Veneto le presenze si sono quadruplicate, ma il loro totale è come minimo raddoppiato anche nelle altre 5 regioni, compresa la Puglia dove il numero di partenza era basso²⁰.

L'incidenza degli stranieri sul totale della popolazione è particolarmente alta in alcune delle città incluse nel campione, tra cui, al 1 gennaio 2008²¹: Milano (8,8%), Verona (9,6%), Firenze (8,6%), Prato (11,3%), Modena (9,9%).

¹⁸ Vedi le statistiche demografiche Istat in <http://demo.istat.it>.

¹⁹ Vedi le statistiche demografiche Istat in <http://demo.istat.it>.

²⁰ Ibid.

²¹ Ibid. I dati Istat si riferiscono al territorio comunale.

A Bari la percentuale è attualmente solo del 4%, tuttavia le presenze straniere sono aumentate in modo esponenziale rispetto al passato, passando dalle 17.206 del 2003 alle 63.868 attuali²².

Data la sua entità ed evoluzione numerica, la popolazione immigrata nelle città considerate rappresenta insomma un mercato particolarmente interessante per le banche. In Puglia, l'entità delle presenze non ha forse ancora varcato la soglia necessaria ad attrarre l'attenzione di molti istituti di credito, tuttavia la situazione si sta evolvendo velocemente considerato il trend di crescita negli ultimi anni.

Integrazione socio-economica

Oltre ad essere una presenza sempre più numerosa, i migranti mostrano anche segni di crescente integrazione sociale ed economica in molte delle regioni considerate, come suggeriscono alcuni dati presentati di seguito²³. Per esempio, Veneto e Lombardia sono in testa per numero di stranieri tra chi acquista casa, entrambe le regioni con il 17% del totale nazionale²⁴. L'Emilia Romagna è la regione con la percentuale più alta di alunni di cittadinanza non italiana (11,8%), e quella con la maggiore incidenza di matrimoni misti sul totale dei matrimoni (15,3%), mentre in Lombardia, Veneto e Toscana le percentuali sono rispettivamente 13,6%, 12,2%, e 11,9%, raffrontate ad una percentuale del 9,8% sul territorio nazionale²⁵.

Su tutto il territorio dell'Emilia Romagna i migranti che hanno ottenuto il permesso di soggiorno per motivi di lavoro sono il 58,4%, una percentuale superiore a quella nazionale (55,6%), e per la maggior parte per contratti di lavoro subordinato, confermando la capacità attrattiva del tessuto produttivo emiliano romagnolo²⁶. In Toscana, la situazione appare meno positiva a livello globale, come testimoniato dall'indice di inserimento lavorativo²⁷ che pone la regione all'undicesimo posto per quanto riguarda la partecipazione degli stranieri al mercato del lavoro. Nel 2005 gli stranieri in Toscana rappresentavano il 12,8% dei lavoratori assicurati all'Inps, una percentuale un po' più bassa della media italiana (14,4%). La Toscana è tuttavia una regione molto diversificata dal punto di socio-economico, ed infatti Prato (una delle località comprese nel campione della nostra ricerca) si colloca al vertice regionale per quanto riguarda l'indice di inserimento lavorativo, e gli indicatori di stabilità economica e sociale in

²² Tuttavia secondo i dati di Caritas/Migrantes, *Dossier statistico sull'immigrazione 2008*, si è registrata una diminuzione delle presenze dal 2006 al 2008, forse legata alla crisi economica nei settori dove si concentra la mano d'opera immigrata.

²³ L'intento è di fornire alcuni dati suggestivi in ordine sparso, e non di condurre un'analisi sistematica e comparativa dei livelli di integrazione socio-economica nelle 6 regioni, che esula dallo scopo di questa ricerca.

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

²⁵ Ibid.

²⁶ Caritas/Migrantes, *Immigrazione – Dossier statistico 2007*.

²⁷ Ibid.

generale²⁸. Il Lazio si pone al primo posto nella classifica delle rimesse inviate in media dai soggiornanti stranieri dal 1995 al 2007, soprattutto grazie all'alta percentuale proveniente da Roma (che da sola conta per il 27% delle rimesse inviate in media a livello nazionale dal 1995 attraverso canali ufficiali). Tale dato sembra indicare una spiccata capacità imprenditoriale degli immigrati residenti a Roma, oltre che al loro proficuo inserimento lavorativo²⁹.

La Puglia presenta infine segnali non univoci. In base ai dati della Caritas³⁰, se da una parte si registra una lieve flessione delle presenze immigrate dal 2006 al 2007 – forse dovuta alla crisi economica nella regione –, dall'altra il considerevole aumento delle iscrizioni di alunni stranieri (pari a 10.589 nell'anno scolastico 2007/2008), sembra indicare una crescente integrazione delle comunità immigrate già presenti sul territorio. Secondo la Caritas, le cifre testimoniano inoltre dell'attenzione che la scuola pugliese rivolge ormai da anni all'inter-culturalità nella progettazione e formazione docenti.

Imprese immigrate

Tab.4 Numero imprese con titolare di origine extra-UE nelle sei regioni e 11 province al dicembre 2008

<i>Lombardia</i>	44581	<i>Veneto</i>	21974	<i>Emilia Romagna</i>	24730
<i>Milano</i>	18815	<i>Verona</i>	4675	<i>Bologna</i>	4137
<i>Varese</i>	3203	<i>Padova</i>	3309	<i>Modena</i>	3724
<i>Toscana</i>	25373	<i>Lazio</i>	20127	<i>Puglia</i>	8259
<i>Firenze</i>	8014	<i>Roma</i>	16441	<i>Bari</i>	2886
<i>Prato</i>	4794			<i>Lecce</i>	3104

Fonte: Unioncamere

Un dato rilevante è la numerosità di imprese immigrate in molti dei territori considerati, significativo anche a fronte della tendenza ormai consolidata alla diminuzione complessiva delle micro-aziende condotte da italiani nel nostro paese. Lombardia, Toscana ed Emilia Romagna sono ai primi posti, rispettivamente con 44.581, 25.373, e 24.730 imprese con titolari di origine

²⁸ Ibid.

²⁹ Caritas/Migrantes, *Immigrazione – Dossier statistico 2008*.

³⁰ Ibid.

non comunitaria nel dicembre 2008³¹. Anche il Lazio (insieme al Piemonte) ha un numero di imprese immigrate elevato (20.127)³² e, se la Lombardia è prima per numero di imprese, la Toscana è la regione che ospita il numero più elevato di imprenditori immigrati in proporzione al numero di imprese individuali residenti: 25.373 su 223.520, in pratica più di un' impresa ogni dieci³³. Per quanto riguarda la Puglia, nonostante il numero di imprese sia comparativamente più basso che nelle altre 5 regioni (8259 imprese al dicembre 2008), si è tuttavia registrata una crescita di circa 3 mila unità in cinque anni, con un aumento del 52,7 per cento rispetto al mese di giugno del 2003. La incidenza degli imprenditori extra-Ue è, oggi, pari al 3,1 per cento del totale imprese in questa regione³⁴.

Per quanto riguarda le singole città, Milano, Roma, Firenze appaiono ai primi posti per la numerosità di imprese immigrate³⁵. Roma è la città dove negli ultimi anni il loro numero è maggiormente cresciuto (è pari a 16.441 nel 2008)³⁶. Nella provincia toscana di Prato si riscontra l'incidenza più alta di imprese immigrate sul totale, con un'impresa ogni quattro (il 30,1%) avente titolare immigrato/a³⁷. In Puglia, la concentrazione maggiore è a Lecce e provincia dove le imprese di immigrati superano le 3 mila unità. Seguono Bari e provincia con 2.886 unità³⁸.

Con qualche differenza tra regioni per quanto riguarda il peso specifico di ciascun settore, le imprese immigrate tendono a concentrarsi nel settore edilizio, commerciale, delle confezioni e abbigliamento, dei servizi alla persona, dei trasporti e, soprattutto in Puglia, dell'agricoltura³⁹.

Per quanto riguarda la provenienza geografica, in Lombardia la comunità di imprenditori più numerosa è quella egiziana. I cinesi sono al primo posto in Toscana⁴⁰ (a Prato in particolare il ¾ delle ditte immigrate ha come un

³¹ Comunicato stampa Unioncamere: Immigrati: 15mila titolari d'impresa in più nel 2008. Ma la crisi ne rallenta la corsa, www.infocamere.it

³² Ibid.

³³ Ibid.

³⁴ *Imprese di immigrati cresce anche la Puglia*, Repubblica — 02 ottobre 2008 pagina 16 sezione:

BARI.

³⁵ Unioncamere, *Comportamenti finanziari e creditizi della società multi-etnica*.

³⁶ http://www.stranieriinitalia.it/index.php?option=com_content&task=view&id=2950&Itemid=173

³⁷ Comunicato stampa Unioncamere: *Immigrati: nel 2007 imprese in crescita dell'8% (+17mila)*.

³⁸ *Imprese di immigrati cresce anche la Puglia*, Repubblica — 02 ottobre 2008 pagina 16 sezione:

BARI.

³⁹ Vedi: CNA regionale dell'Emilia Romagna, *I giovani imprenditori in cifre*, primo semestre 2006, consultabile su: <http://www.er.cna.it>; *L'imprenditorialità immigrata: caratteristiche, percorsi, e rapporti con il sistema bancario*, Ottobre 2004. http://spinn.welfare.gov.it/SPINN/DocPrg/cd/CD5/documenti/dox_naz/04_stu/DN046_Imprenditori_immigrati_04.pdf (rapporto realizzato da Confartigianato e Banca Etica con il sostegno del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali); Orazio Giancola, Pierpaolo Letizia (a cura di), *Progetto Migrimpresa - Immigrati e Impresa a Roma, rapporto di ricerca dell'indagine qualitativa*; www.italialavoro.it notizie 10 novembre 2008, risultati ricerca IreR; Unioncamere del Veneto, 2006, *Il Veneto delle imprese. Evoluzione della struttura produttiva regionale. Rapporto 2006*, Venezia.

⁴⁰ Nota stampa - *Rapporto di Confartigianato "Immigrati e impresa"*, Roma, 30 maggio 2008.

titolare un/a cittadino/a di origine cinese⁴¹) ed in Puglia⁴². In Veneto gli imprenditori provenienti dalla Cina (12,2%) sono al secondo posto, subito dopo gli Svizzeri (13,4%). Nel Lazio, la comunità più numerosa è quella proveniente dal Bangladesh⁴³.

Si riscontra inoltre una crescita delle imprese individuali guidate da donne immigrate. A livello nazionale, nel 2008 erano 46.712, +7,8% rispetto al 2007. La percentuale di crescita più elevata è quella delle imprese individuali guidate da donne albanesi (a quota 1.136, 26,6% in più rispetto al 2006), seguita dalle aziende cinesi (+16,4%) e marocchine (+14,6%)⁴⁴. Purtroppo mancano i dati disaggregati per regione e provincia, tuttavia emerge che le aziende femminili sono più concentrate al Sud (compresa quindi la Puglia) e nelle isole con 457.189 imprese e il 26,58% del totale⁴⁵.

Infine, la maggior parte degli imprenditori extracomunitari in Italia sono giovani: il 12,1% di essi ha meno di 30 anni, mentre per i giovani italiani questa percentuale scende al 6,6%⁴⁶. Il dato si conferma per le sei regioni considerate, come verrà descritto nel paragrafo 4.2.5.

In conclusione, in 5 delle 6 regioni considerate (Lombardia, Veneto, Emilia Romagna, Toscana, Lazio) la popolazione immigrata, oltre ad essere particolarmente giovane, numerosa ed in crescita, mostra un grado elevato di integrazione socio-economica e di iniziative imprenditoriali di successo, aspetti che rendono questa categoria sociale potenzialmente appetibile per le banche. In Puglia, la numerosità ed il livello di integrazione socio-economica dei migranti sono ancora relativamente limitati, ma si tratta di un fenomeno in rapida evoluzione. La probabile elevata componente femminile (se la Puglia rispecchia la situazione generale del meridione) può costituire un ulteriore elemento di attenzione nell'elaborazione di strategie di accesso al credito da parte di banche ed istituzioni.

4.2 Accesso ai servizi finanziari

4.2.1 Caratteristiche del campione in Toscana, Emilia Romagna e Puglia

Di seguito alcune caratteristiche dei 674 migranti facenti parte del nostro campione. Gli uomini sono in maggioranza (381 contro 293 donne). Le cinque nazionalità più rappresentate a livello aggregato sono, in ordine decrescente, Marocco, Senegal, Cina, Albania e Romania. Nelle singole

⁴¹ Unioncamere, *Comportamenti finanziari e creditizi della società multi-etnica*.

⁴² Nota stampa - *Rapporto di Confartigianato "Immigrati e impresa"*, Roma, 30 maggio 2008.

⁴³ Nota stampa - *Rapporto di Confartigianato "Immigrati e impresa"*, Roma, 30 maggio 2008.

⁴⁴ Unioncamere: *crescono le aziende guidate da donne immigrate*, <http://www.stranieriinitalia.it/>

⁴⁵ ibid.

⁴⁶ Nota stampa - *Rapporto di Confartigianato "Immigrati e impresa"*, Roma, 30 maggio 2008.

regioni, la maggioranza è costituita da senegalesi (Puglia), cinesi (Toscana), e marocchini (Emilia Romagna).

La maggior parte degli intervistati è presente in Italia dagli uno ai dieci anni, ed il 31% risiede nel nostro paese da più di 5 anni.

Per quanto riguarda il tipo di contratto di lavoro⁴⁷, la percentuale più elevata sul totale degli intervistati è dipendente con contratto a tempo indeterminato (31%), ma si riscontra anche un alto numero di persone senza nessun tipo di contratto (29%). In Puglia una percentuale relativamente alta (20%) di immigrati svolge lavoro autonomo (con un'alta percentuale di ambulanti di origine senegalese), mentre in Toscana ed Emilia Romagna è maggiore il numero di lavoratori dipendenti a tempo indeterminato (pari al 36% in entrambe le regioni, prevalentemente operai e collaboratori/trici familiari).

Emergono infine forti disparità tra le regioni per quanto riguarda il livello del reddito percepito. In Puglia, il 46% degli intervistati non supera i 10.000 euro annui, mentre gli immigrati più ricchi si trovano in Emilia Romagna, dove il 33% guadagna più di 30.000 euro (vedi Tab.5).

Tab. 5 Intervistati/e per reddito annuale

	EMILIA ROMAGNA	%	TOSCANA	%	PUGLIA	%	Totale	%
<10.000 €	63	36	67	37	182	57	312	46
10.001€								
20.000€	6	3	63	35	71	22	140	21
20.001€								
30.000€	48	27	6	3	9	3	63	9
>30.001 €	58	33	1	1	1	0	60	9
non so		0	42	23	57	18	99	15
TOTALE	175		179		320		674	

4.2.2 Accesso ai servizi di base

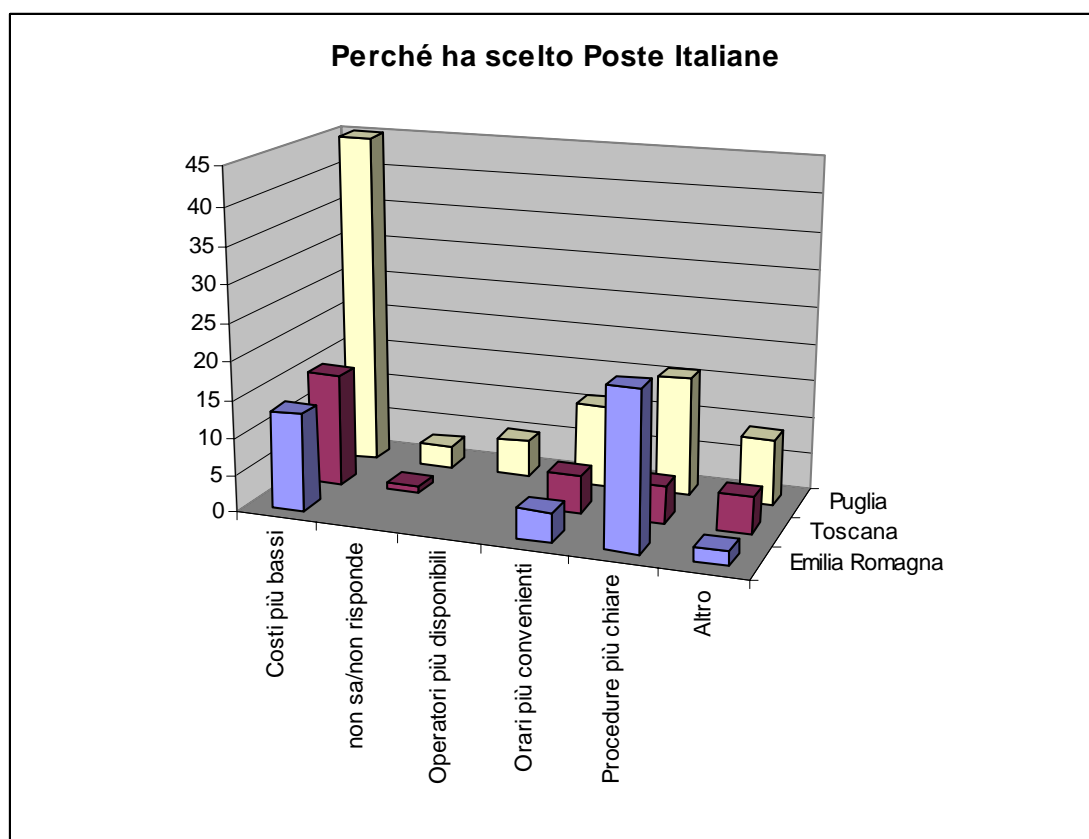
Il 61% degli intervistati è titolare di un conto corrente. Il dato rientra nella media nazionale (67%), in particolare considerando che 55 intervistati su 674 non hanno il permesso di soggiorno: di conseguenza il totale degli eleggibili a detenere un conto corrente si riduce a 619, e la percentuale di titolari di conto corrente (sugli eleggibili) sale al 66%. Finora tuttavia si è considerato il dato aggregato: in Puglia la percentuale di correntisti (56%) si colloca sotto la media nazionale, mentre lo stesso dato è molto elevato in

⁴⁷ La variabile “Contratto di lavoro” ci è sembrata catturare in modo più diretto la collocazione socio-economica del migrante rispetto a “Tipo di occupazione”, soprattutto per quanto riguarda le possibilità di accesso ai servizi finanziari.

Emilia Romagna (70%). Il dato conferma che, in tale regione (e in particolare nelle due città considerate, Bologna e Modena) il livello di integrazione socio-economica dei migranti è particolarmente elevato. Il livello più basso di bancarizzazione in Puglia potrebbe essere legato al reddito inferiore e alla più alta percentuale di immigrati senza contratto di lavoro o che svolgono lavoro "al nero" come venditori ambulanti.

Un altro dato interessante è l'alta percentuale di migranti (39%) che sceglie Poste Italiane per aprire il conto corrente. Tale percentuale raggiunge quasi il 50% in Puglia. Il vantaggio percepito delle Poste rispetto alle banche (vedi Tab. 6) sono soprattutto costi più bassi dei servizi (aspetto particolarmente importante per gli immigrati in Puglia), procedure più chiare, ma anche gli orari convenienti (apertura pomeridiana ed il sabato).

Grafico 1. Perché ha scelto Poste italiane



L'indisponibilità di Poste Italiane a collaborare con la ricerca ha purtroppo reso impossibile indagare ulteriormente sui motivi del vantaggio comparato - e sulle strategie presenti e future nel settore - di tale istituzione.

Ci siamo domandati quali variabili socio-economiche influenzassero maggiormente il grado di integrazione bancaria dei migranti. La Tab. 5 illustra la relazione statistica fra le caratteristiche socio-economiche salienti degli intervistati ed il possesso o meno di un conto corrente bancario.

Il grado di correlazione è espresso dall'indice di Pearson, che varia in questo caso fra 0% (massima correlazione) e 100% (assenza di correlazione). L'analisi statistica mostra che l'integrazione bancaria è soprattutto legata al tipo di contratto di lavoro del migrante, gli anni passati in Italia, e il livello del reddito, mentre non varia sensibilmente a seconda di titolo di studio, residenza, nazionalità e sesso. L'irrelevanza del titolo di studio è probabilmente legata alla difficoltà ad avere tale titolo riconosciuto, e quindi utilizzabile come strumento di una maggiore integrazione socio-economica nel nostro paese. Come in precedenti ricerche, la variabile di genere non pare essere discriminante, anche se è più importante rispetto a nazionalità e residenza. Un dato interessante è la scarsa correlazione tra la nazionalità degli intervistati e la loro bancarizzazione. Il dato, confermato anche dalle interviste qualitative, sembrerebbe smentire il punto di vista per cui diverse "comunità", influenzate dalla loro cultura di origine od altro, avrebbero comportamenti finanziari distinguibili. Per esempio, solo 2 dei 23 imprenditori immigrati provenienti da paesi di religione musulmana (raggiunti dalle interviste qualitative) fanno riferimento ai principi islamici sul credito come deterrenti rispetto al diventare clienti di banche occidentali.

Tab. 6 Correlazione fra variabili socio-economiche e possesso o meno di conto corrente

Variabile	Coefficiente correlazione (in ordine crescente)
Contratto	84%
Anni in Italia	84%
Reddito	88,1%
Sesso	91%
Nazionalità	93%
Residenza ⁴⁸	95,6%
Titolo di studio	99,2%

La tabella 6 mostra in maggiore dettaglio la relazione fra tipo di contratto e possesso di conto corrente. La percentuale di immigrati con conto corrente è massima fra coloro che hanno un contratto dipendente a tempo indeterminato, seguita dai dipendenti a tempo determinato a pari merito con i lavoratori autonomi. Va notato che la percentuale di correntisti fra i lavoratori autonomi è molto alta (90%) in Emilia Romagna e Toscana, dove il settore è formato soprattutto da proprietari di negozi e imprenditori del settore tessile, con reddito relativamente elevato. In Puglia, solo poco più del 50% dei lavoratori autonomi ha un conto corrente, probabilmente,

⁴⁸ Regione di residenza.

come già accennato, perché si tratta in larga misura di venditori ambulanti che lavorano al nero e percepiscono un reddito basso.

Tab.7 Tipo di contratto e possesso di conto corrente

Tipo di contratto	Possesso di conto corrente				
	No	%	Sì	%	Totale
Autonomo	29	11	76	18	105
Coll. A progetto/occasionale	3	1,2	20	4,8	23
Dipendente tempo determinato	33	13	73	18	106
Dipendente tempo indeterminato	47	18	158	38	205
Nessuno	132	51	66	16	198
non risponde	11	4,2	10	2,4	21
Stage/formazione lavoro/apprendistato/interinale	5	1,9	11	2,7	16
Totale complessivo	260		414		674

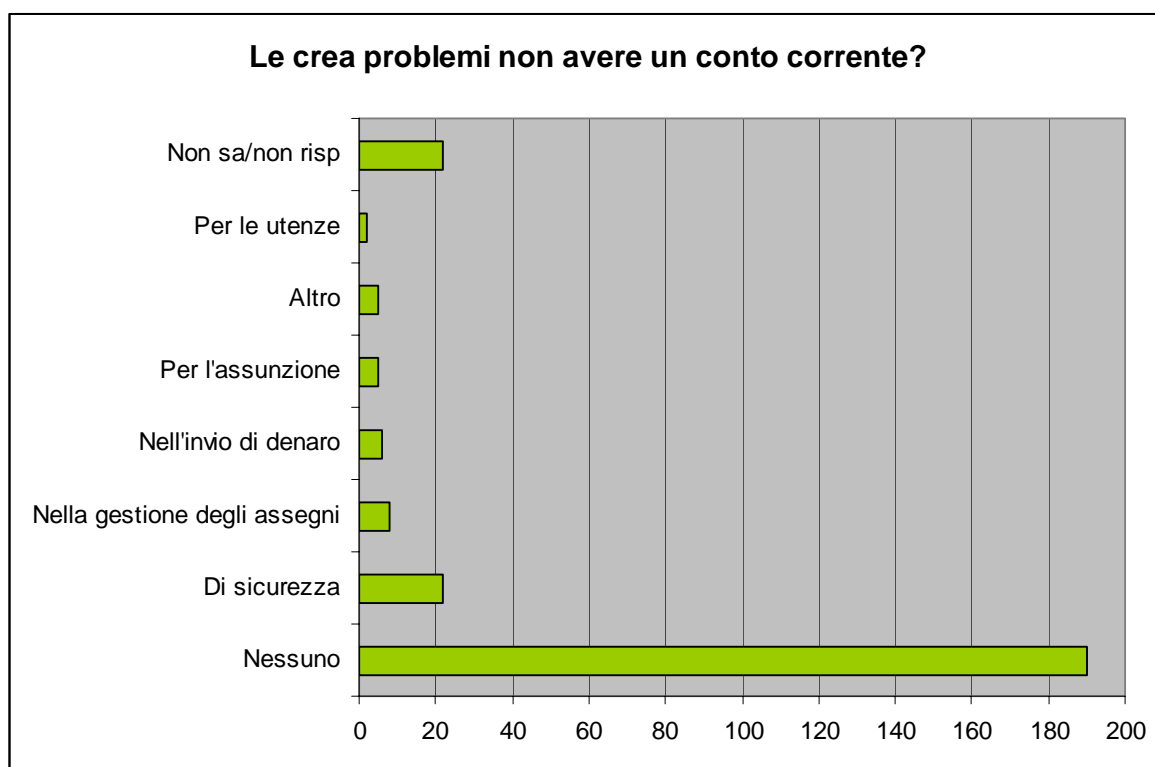
La ricerca conferma in conclusione che gli immigrati da poco in Italia, con redditi bassi e rapporti di lavoro precari e coloro che risiedono nel meridione del paese sono tra i primi esclusi dal sistema bancario. I lavoratori dipendenti e autonomi con un livello di reddito superiore ai 10.000 euro annui, che vivono da un certo tempo in Italia e che risiedono nel centro-nord, godono del maggiore grado di integrazione finanziaria.

4.2.3 Ragioni per non avere un conto corrente

Se si escludono dal computo gli intervistati senza permesso di soggiorno, risulta che un'alta percentuale del campione non ha un conto corrente perché ritiene di non avere abbastanza denaro (40% del totale, ma ben il 47% nel caso della Puglia) o di non avere bisogno della banca (18% sul totale). Generalmente, gli intervistati non bancarizzati tengono i pochi risparmi a casa (29% sul totale, ma 35% in Puglia) oppure li inviano al paese di origine (25% sul totale).

La ricerca rileva tuttavia una domanda potenziale di servizi finanziari, laddove quasi il 30% degli *unbanked* trova svantaggiosa la propria situazione: non avere il conto corrente crea infatti problemi di sicurezza, rende difficile la riscossione di assegni, ecc. (vedi grafico n. 2). In Emilia Romagna, la percentuale di intervistati *unbanked* e insoddisfatti di esserlo raggiunge il 43%. Circa il 13% degli intervistati in questa regione ritengono per esempio che non avere il conto corrente metta a repentaglio la sicurezza dei risparmi. Questi dati ci paiono significativi perché segnalano un vasto mercato potenziale per le banche che siano disposte ad investire in politiche di accoglienza dei migranti non bancarizzati.

Grafico 2: Le crea problemi non avere il conto corrente?



4.2.4 Documenti richiesti per conto corrente e servizi acclusi

Le garanzie richieste dalla banca ai migranti per l'apertura del conto corrente non sembrano discostarsi in generale da quelle standard richieste ai clienti italiani, anche se si nota che in una percentuale non irrilevante di casi è stata richiesta la busta paga (11%) e/o un versamento iniziale sul conto (13%). La richiesta di busta paga si riscontra soprattutto in Emilia Romagna (26% degli intervistati), mentre la richiesta di versamento iniziale sul conto è particolarmente frequente in Puglia (29%). Una possibile spiegazione è che la più diffusa presenza di lavoro dipendente fra gli immigrati in Emilia Romagna abbia favorito la pratica bancaria di utilizzare la busta paga come garanzia; d'altro canto, in Puglia, il reddito generalmente basso dei migranti potrebbe spingere le banche a richiedere una garanzia di liquidità nell'apertura del conto corrente.

Tab. 8 Che documenti ha richiesto la banca per l'apertura del conto corrente? (*)

documento di identità	90%
permesso di soggiorno	74%
codice Fiscale	65%
busta paga	11%

contratto di lavoro	5%
dichiarazione dei redditi	3%
non sa/non risponde	3%
versamento iniziale	13%
garanzia cliente italiano	1%
garanzia cliente banca	1%
garanzia personale	3%
residenza	1%
altro	0%

(*) possibili risposte multiple

Solo in un numero limitato di casi (8% del totale), inoltre, i migranti non hanno ottenuto servizi/prodotti aggiuntivi (bancomat, carta di credito, libretto assegni) rispetto al conto base. Si conferma quindi che nelle regioni considerate non vi siano evidenti e particolari barriere di accesso per i migranti che richiedono i servizi bancari base.

In altre parole, gli immigrati in situazione di particolare svantaggio (nuovi arrivi, basso reddito, lavoro precario) sono esclusi dal sistema bancario non perché vengano rifiutati loro i servizi base: l'esclusione avviene a monte, ovvero i migranti non si rivolgono alle banche a causa della percepita mancanza di mezzi economici.

L'indagine rileva inoltre una bassa domanda dei migranti per i conti correnti ad hoc a loro dedicati. Su 667 migranti intervistati (incluso questionari e interviste qualitative), nessuno dichiara di usufruire di un prodotto bancario specificamente rivolto ai cittadini stranieri. Questo potrebbe essere anche legato ad una non conoscenza dell'esistenza di tali prodotti. Il fenomeno è avvalorato da una recente ricerca, secondo cui solo il 16% dei migranti intervistati sapeva esistessero prodotti dedicati⁴⁹.

4.2.5 Accesso al credito

La situazione appare più complessa quando si passa ad esaminare l'accesso al credito bancario. L'analisi seguente si basa sia sui 674 questionari che sulle interviste qualitative svolte con 56 imprenditori migranti e 30 beneficiari di mutui in Lombardia, Veneto, Toscana, Emilia Romagna, Lazio, e Puglia.

Per quanto riguarda i questionari, il 26% degli intervistati ha richiesto un prestito, e l'89% di essi lo ha ottenuto. C'è tuttavia una differenza notevole fra centro e sud.

⁴⁹ Napolitano E. N, Quaregna A., Cavalleri A. (a cura di), *Il risparmio invisibile - Una ricerca sul rapporto immigrati e banche nella provincia di Biella*, 2005, p. 60.

In Toscana ed Emilia Romagna, la percentuale di chi ha richiesto un prestito è rispettivamente del 33% e del 35%, valori più alti di quelli riscontrati in ricerche analoghe svolte in altre città. Come accennato nell'introduzione, indagini locali riportavano percentuali di ricorso al credito bancario che andavano dal 24% (Roma e Milano)⁵⁰, al 17% (mediamente su campione aggregato) con oscillazioni significative fra il 2% di Napoli, l'11% di Roma, e il 29% di Milano⁵¹. La già citata ricerca svolta sul territorio di Roma⁵² indicava una percentuale del 17%.

I dati indicano insomma una particolare dinamicità nell'accesso dei migranti al credito in Toscana ed Emilia Romagna. In Toscana, inoltre, il 35% degli intervistati con esperienza di crediti bancari hanno ottenuto prestiti più di una volta.

I questionari rivelano una situazione meno positiva in Puglia, dove, tra i nostri intervistati, la percentuale dei richiedenti credito non supera il 18%.

Inoltre, a differenza che per la semplice apertura di conto corrente, nel caso della domanda di credito da parte degli immigrati si riscontra una maggiore selettività da parte delle banche, con richiesta di condizioni aggiuntive rispetto a quelle standard, come l'offerta di garanzie personali (26,5% sul totale degli intervistati) o della garanzia di un italiano (7.3% del totale). Nel 5% dei casi il prestito è stato inoltre condizionato alla stipula di un'assicurazione per coprire il rischio di insolvenza.

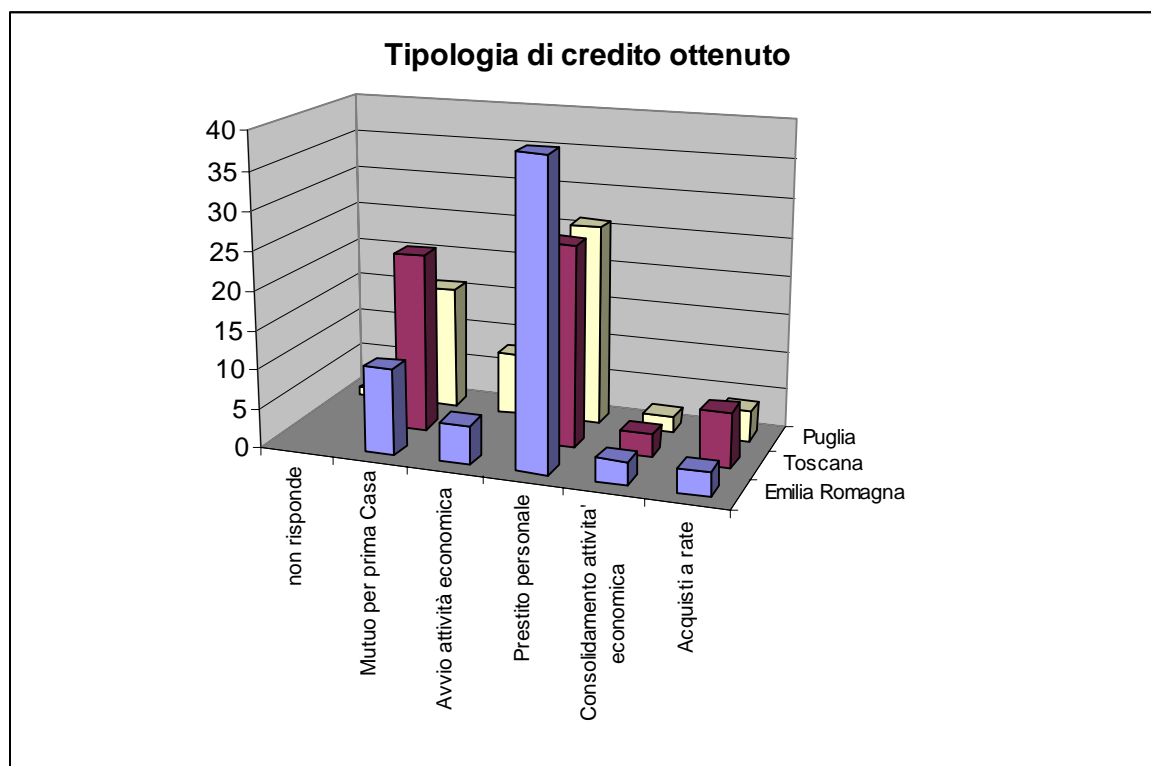
Per quanto riguarda la tipologia del credito ottenuto (vedi grafico 3), si tratta nella maggior parte dei casi di prestiti personali o di mutui, mentre sono scarsi i casi di finanziamenti chiesti ed ottenuto per l'avvio e consolidamento di imprese. In questo ambito emergono tuttavia alcune interessanti specificità regionali: è la percentuale di mutui sul totale delle richieste di credito è particolarmente alta in Toscana ed estremamente bassa in Puglia, mentre l'Emilia Romagna è la regione dove è relativamente più diffuso il prestito per il consolidamento d'impresa.

⁵⁰ Libanora R., *Immigrati e servizi bancari. Risultati di una ricerca condotta a Roma e Milano*, in L.Andreoni (a cura di), *Il Social Banking in Italia. Un fenomeno da esplorare*, op.cit.

⁵¹ Baghero M., *Quelli che ne hanno fatta di strada.....*, op.cit.

⁵² Lupone R., *I segmenti marginali nella domanda di servizi finanziari. Il caso degli immigrati nell'area municipale di Roma*, op.cit.

Grafico 3. Tipologie di credito ottenuto



L'entità dei prestiti personali ottenuti è nella stragrande maggioranza (78%) dei casi tra i 2000 e i 20.000 euro. Vedremo più avanti come, nell'impossibilità di accedere al credito all'impresa, gli immigrati utilizzino spesso il prestito personale per fini imprenditoriali.

Infine, i dati sul tasso di restituzione dei prestiti non danno indicazioni univoche, anche per l'alta percentuale di intervistati che si sono rifiutati di rispondere a questa domanda (soprattutto in Puglia). Da segnalare il caso positivo della Toscana, dove il 74% circa è riuscito a rimborsare il prestito entro le date prefissate.

Le interviste qualitative analizzate qui di seguito permettono di approfondire le esperienze con le banche degli imprenditori immigrati.

Il credito all'impresa

Di seguito presentiamo alcune caratteristiche degli imprenditori intervistati. Sul totale delle regioni considerate (Toscana, Emilia Romagna, Lombardia, Veneto, Puglia), 43 su 56 sono diplomati o laureati, hanno fra i 30 e i 45 anni, e risiedono in Italia da più di 10 anni. La maggior parte non proviene da esperienze imprenditoriali nel paese di origine: l'avvio di una impresa pare quindi rappresentare una strategia di integrazione nel nostro paese, forse per la difficoltà di ottenere un lavoro dipendente stabile e garantito.

Nonostante le difficoltà ad ottenere credito dalle banche, tutti gli intervistati sono riusciti ad avviare e far sopravvivere progetti imprenditoriali, grazie ai quali si sono anche creati posti di lavoro. Su 56 imprese, 25 hanno da 1 a 5 dipendenti, e 7 di esse ne hanno più di 5. Inoltre, 13 di queste imprese hanno uno o più italiani fra i loro dipendenti. I dati confermano quindi le potenzialità dell'imprenditoria immigrata, ed il contributo che può apportare allo sviluppo sociale ed economico del nostro paese.

Nonostante questo, i rapporti con le banche rimangono difficili. Su un totale di 56 imprenditori intervistati, più della metà (23) non ha richiesto prestiti a banche ma ha utilizzato i propri risparmi, e/o è ricorso all'aiuto di amici e parenti. Spesso gli imprenditori non si rivolgono alla banca perché convinti che non otterrebbero il prestito. La percezione diffusa è che le banche italiane non concedano credito alle imprese migranti che non siano già consolidate da qualche anno, soprattutto in assenza di beni immobili come garanzia.

"No, non ho chiesto prestiti alla banca, ma tanto non li danno... Chiedono una garanzia, devi avere un'alta entrata... è difficile, per uno straniero non è come per un italiano. A persone italiane se fanno una società li danno, ma alle persone singole non li danno... Io sono autonomo allora è difficile chiedere alla banca, io sono ditta individuale" (*imprenditore somalo, Roma*)

"Qui di turchi ce ne sono 6.000, e almeno 800 di loro hanno un negozio di Kebap...so che quasi nessuno è riuscito ad avere un credito dalle Banche per l'attività!. Se alla banca chiedi un mutuo per la casa ti dicono sempre sì, appena invece dici che ti servono per un negozio subito dicono no!" (*imprenditore turco, Varese*)

Dato che le banche difficilmente concedono prestiti per l'avvio di impresa, spesso gli imprenditori chiedono prestiti personali che vengono poi investiti in attività imprenditoriali. Questa scappatoia comporta tuttavia molti svantaggi, dal non poter utilizzare il prestito come garanzia per altri finanziamenti, all'impossibilità di scaricare le tasse. Si tratta inoltre necessariamente di piccole somme, spesso inferiori all'ammontare necessario.

In generale emerge una notevole variabilità fra caso e caso: si va da rifiuti dati a richieste di prestito di entità limitatissima (20.000 €), a crediti e mutui concessi sulla fiducia. In un contesto di grande discrezionalità, e di poca chiarezza sui criteri adottati dall'interlocutore bancario, per i migranti diventa molto importante "conoscere qualcuno alla banca".

"Ci siamo rivolti alla Banca Cooperativa di Agrate ... mi sono informata bene: conoscevo una persona che lavorava in comune e mi ha detto guarda che c'è una persona che conosco nella banca cooperativa

vai a parlare. Quindi adesso il conto è lì e ci troviamo bene.”
(*imprenditrice somala, Milano*)

“Per acquistare il negozio ho fatto un mutuo in banca, l’ho chiesto ad Antonveneta, e me l’hanno dato, però prima di ottenerlo sono dovuto tornare almeno 10 volte. In banca ti fanno tante storie, chiedono garanzie, la garanzia di un dipendente con busta paga e io ci portai mio fratello. Per fortuna lì conoscevo molto bene il direttore, perchè avevo un conto in quella banca, e alla fine me l’hanno dato, ma alla fine per ottenerlo ho dovuto aspettare un anno.” (*imprenditrice nigeriana, Modena*)

In conclusione, secondo gli immigrati intervistati le banche hanno ancora una cautela eccessiva nei loro confronti. Il problema potrebbe essere superato, a loro avviso, se le banche raccogliessero informazioni dirette sulle condizioni economiche e l’affidabilità del cliente, e fossero più disposte a prendersi dei rischi, tenendo conto delle generali buone condizioni di salute dell’imprenditoria immigrata.

La recente introduzione di sistemi di rating standardizzati per la valutazione del rischio (Basilea 2), pare tuttavia andare nella direzione opposta. Nonostante sia presto per valutarne l’impatto sull’accesso al credito, alcuni osservatori temono che tale sistema possa sfavorire gli immigrati.

“Le banche hanno adottato un sistema di rating che in base alla nazionalità di chi richiede il mutuo e ad altre informazioni viene assegnato un punteggio di rischio. Ad esempio, se io oggi presento una pratica per i nordafricani (marocchini, tunisini) con molta difficoltà la banca mi concede il finanziamento” (*agenzia mutui, Verona*)

“Le banche purtroppo, soprattutto dopo il sistema di Basilea 2 hanno inaridito il rapporto con il cliente; prima c’era un’attenzione al cliente persona, per cui si poteva lavorare, venire incontro ecc., adesso con Basilea è tutto automatizzato, per cui se esce il bottone verde si va avanti se esce rosso ci si ferma e finisce lì.” (*Fondazione Risorsa Donna, Roma*)

Emerge inoltre che gli imprenditori migranti hanno scarsi rapporti con le associazioni di categoria o altre istituzioni, e che nessuno ha ricevuto da esse assistenza per quanto riguarda i rapporti con le banche e l’accesso al credito. Il dato è confermato dalla ricerca “L’imprenditorialità immigrata” che riscontra, tra gli imprenditori intervistati “pochi contatti con associazioni, istituzioni, enti ed associazioni di categoria nel nostro paese”⁵³.

La difficoltà di accesso al credito non solo ostacola le iniziative imprenditoriali, ma ha un effetto negativo più ampio sull’integrazione del

⁵³ *L’imprenditorialità immigrata: caratteristiche, percorsi, e rapporti con il sistema bancario*, Ottobre 2004, p. 84.

migrante. Gli imprenditori sono infatti costretti ad un risparmio forzato di anni per accumulare il capitale necessario, tagliando le spese su casa, tempo libero, vita di relazione ed altri aspetti della qualità della vita. Oppure utilizzano la loro rete sociale per ottenere credito, cosa che tuttavia impedisce i processi di emancipazione perpetuando situazioni di dipendenza e a volte di sfruttamento. L'integrazione economica (avvio e sviluppo dell'impresa) non avviene quindi di pari passo a quella sociale e culturale, e all'affermarsi della cittadinanza⁵⁴: si tratta insomma di un'occasione di sviluppo mancata.

Da segnalare infine il ruolo che il no-profit può rivestire nel facilitare l'accesso dei migranti al credito: per esempio, nella città di Roma, su 10 imprenditori intervistati 4 avevano avuto accesso al credito tramite Fondazione Risorsa Donna, una ONG che si occupa di inserimento lavorativo e sostegno per le donne, progettazione e ricerca, e che finanzia progetti imprenditoriali in collaborazione con la Banca San Paolo⁵⁵.

I mutui casa

Tra le motivazioni determinanti per comprare casa in Italia vi sono l'accresciuta facilità di accesso a mutui e il contrarsi dell'offerta di alloggi a canone calmierato che ha fatto diminuire la convenienza nell'affitto a canone libero rispetto all'acquisto. Le esigenze di stabilizzazione della propria famiglia e dei figli a seguito dei ricongiungimenti familiari sono un altro importante fattore. Una piccola percentuale acquista la casa come forma di investimento⁵⁶. Se in generale l'accresciuta domanda di mutui è un indicatore positivo di integrazione, l'indagine mette in luce anche un aspetto meno rassicurante: possedere una casa propria è per molti migranti l'unico possibile simulacro di sicurezza e di integrazione, a fronte delle discriminazioni subite nel mercato degli affitti, dei rapporti spesso tesi con i vicini, e dell'insicurezza sul futuro legata alla mutevole situazione economica, legislativa e politica italiane. L'alto prezzo degli affitti è una delle principali motivazioni che spinge i migranti a comprare casa⁵⁷.

"Noi abbiamo deciso di comprare la casa per prima cosa perché essendo stranieri ti fanno pagare di più l'affitto... l'italiano lo paga la metà ... con le agenzie quando vedono che sei straniero ti chiedono sempre più soldi" (*uomo pakistano, Varese*)

⁵⁴ Vedi anche *L'imprenditorialità immigrata: caratteristiche, percorsi, e rapporti con il sistema bancario*, op. cit., p.103.

⁵⁵ Su questo tema si veda il paragrafo sul ruolo di associazioni e istituzioni.

⁵⁶ Vedi anche Ismu, *L'immigrazione straniera in Lombardia. La settima indagine regionale. Rapporto 2007*.

⁵⁷ Vedi anche: Scenari Immobiliari, *Un nuovo protagonista nel mercato della casa: l'immigrato*, 24 novembre 2005, p. 9.

L'acquisto della casa rappresenta quindi un'opportunità ma anche in certi casi una scelta obbligata, di fronte alla quale il migrante è disposto ad accettare un abbassamento del proprio tenore di vita nel medio-lungo periodo. Per mancanza di mezzi economici, tra l'altro, la quasi totalità degli intervistati si è trovata a dover richiedere un mutuo al 100%, con rate particolarmente elevate e di durata dai 25 anni in su. I questionari distribuiti in Toscana, Emilia Romagna e Puglia mostrano che l'entità totale del mutuo è nella maggior parte (62%) dei casi superiore ai 60.000 €, e superiore ai 100.000 € nel 45% dei casi.

"La rata del mutuo è circa il 70% del nostro reddito ... il mutuo ha influenzato tanto il nostro tenore di vita! Ogni passo che facciamo adesso dobbiamo controllare ... Mio marito ha detto: era meglio se stavamo in affitto ... sai ora ci sono anche le spese condominiali a parte ... è questo che ti uccide di più ... perché l'affitto era quello e punto!" (*donna somala, Rho*)

Su questo la situazione non differisce rispetto ai clienti italiani a basso reddito, tuttavia nel caso dei migranti c'è da chiedersi se le banche forniscano sempre tutta le informazioni necessarie, o se non ci si approfitti in alcuni casi delle difficoltà linguistiche o della condizione di debolezza o poca conoscenza del richiedente. Per esempio in 26 casi su 30, ed anche in tempi molto recenti, agli intervistati è stato proposto un mutuo a tasso variabile, che ha portato alla rapida levitazione della rata mensile. La maggior parte dei migranti intervistati ritiene di non avere avuto informazioni sufficienti dalla banca, per esempio su cosa comporta la scelta tra tasso fisso e variabile, sulle modalità di estinzione del mutuo, e sulle procedure necessarie a cambiare le condizioni inizialmente stipulate. In generale, i migranti si trovano in una situazione di particolare svantaggio per le difficoltà linguistiche, la minore conoscenza del sistema bancario italiano, la mancanza di rete sociale di supporto, ed i ritmi di lavoro che lasciano poco tempo per chiedere informazioni a largo raggio ed espletare le pratiche necessarie. Questa porta ad una fortissima domanda di servizi di intermediazione che consentano un accesso più semplice e rapido al credito. Su 30 beneficiari di mutuo intervistati a Milano, Roma e Verona, 17 si sono rivolti ad un'agenzia privata. La domanda è per ora catturata prevalentemente dalle agenzie a fine di lucro (come le agenzie immobiliari), e questo può portare a distorsioni del mercato e levitazione dei costi.

"Loro [gli intermediari] ti dicono "la casa quanto vale? 170mila? ... loro stabiliscono il debito che devono chiedere alla banca sulle tue spalle! Chiedono 175mila euro a te ti arrivano 170 , danno un po' all'agenzia e il resto è suo ... Ci sono molti ragazzi stranieri che non parlano bene ... per esempio il mio collega ha comprato la casa: 5mila euro ha pagato!" (*donna somala, Rho*)

L'intermediazione viene spesso gestita da personale scarsamente professionale. Alcune agenzie di intermediazione assumono personale straniero che con il passa-parola attirano i propri connazionali, ricevendo una commissione per ogni nuovo contatto: è inevitabile che prevalgano le motivazioni di guadagno rispetto all'etica professionale e l'orientamento al cliente.

La funzione di intermediazione potrebbe essere svolta in modo più equo ed efficace dal settore non-profit, come mostra per esempio l'esperienza della cooperativa Casa degli Immigrati di Verona, specializzata nell'accompagnamento del cliente migrante nell'iter del mutuo, dalla verifica delle condizioni economiche e fattibilità, alla facilitazione dei rapporti con le banche e l'assistenza nella risoluzione di problemi di percorso⁵⁸. Tali associazioni devono certo competere con il numero sempre maggiore di broker privati e di agenzie immobiliari che sono in grado di erogare anche il mutuo, ma la loro funzione rimane potenzialmente rilevante nel gestire la risoluzione di problemi – e spesso truffe – in cui i clienti immigrati incorrono facilmente a causa di mancanza di informazione ed esperienza.

La funzione di intermediazione può essere infine anche svolta, come mostrano alcune esperienze citate, dal personale della banca stessa tramite il reclutamento di staff di origine immigrata dedicato a tale compito.

Per quanto riguarda le banche a cui si sono rivolti gli intervistati, Unicredit (al primo posto)⁵⁹ seguita da Intesa San Paolo sono fra le poche banche che concedono mutui al 100%, spesso in situazioni dove altri istituti avevano negato il prestito. Alcune banche si distinguono al contrario per la rigidità dei requisiti e la difficoltà di ottenere mutui: in particolare, su 10 beneficiari di mutui intervistati a Roma, ben 5 riportano di essersi rivolti alla Banca di Roma e di avere ricevuto un rifiuto, nonostante avessero da vari anni il conto corrente in quell'istituto. A un'intervistata che si era rivolta alla Banca di Roma è stata richiesta la cittadinanza italiana come condizione per ottenere un mutuo al 100%.

E' infine importante segnalare che nel corso del 2008 lo scenario è notevolmente mutato, come ci segnalano i dati forniti da Scenari Immobiliari: prima di tutto si segnala un calo del 23,7% nelle compravendite aventi come acquirenti cittadini stranieri, che si prevede arrivi fino al 40% nel primo semestre del 2009. Tra le motivazioni individuate da Scenari Immobiliari, all'interno naturalmente del più generale contesto della crisi economica, vi sono la maggiore rigidità delle procedure di accesso al credito per gli stranieri e il fatto che il mutuo sia richiesto a copertura totale della cifra di acquisto e quindi dato meno facilmente⁶⁰.

⁵⁸ Vedi paragrafo sul ruolo delle associazioni e istituzioni.

⁵⁹ Unicredit tuttavia richiede un periodo di residenza in Italia di almeno 2 anni (5 anni se la copertura richiesta è al 100%) come condizione per la concessione di mutui.

⁶⁰ Scenari Immobiliari, *Primo Osservatorio 2009 – Immigrati e casa – Dal boom allo sbloom*, marzo 2009.

4.2.6 L'invio di rimesse

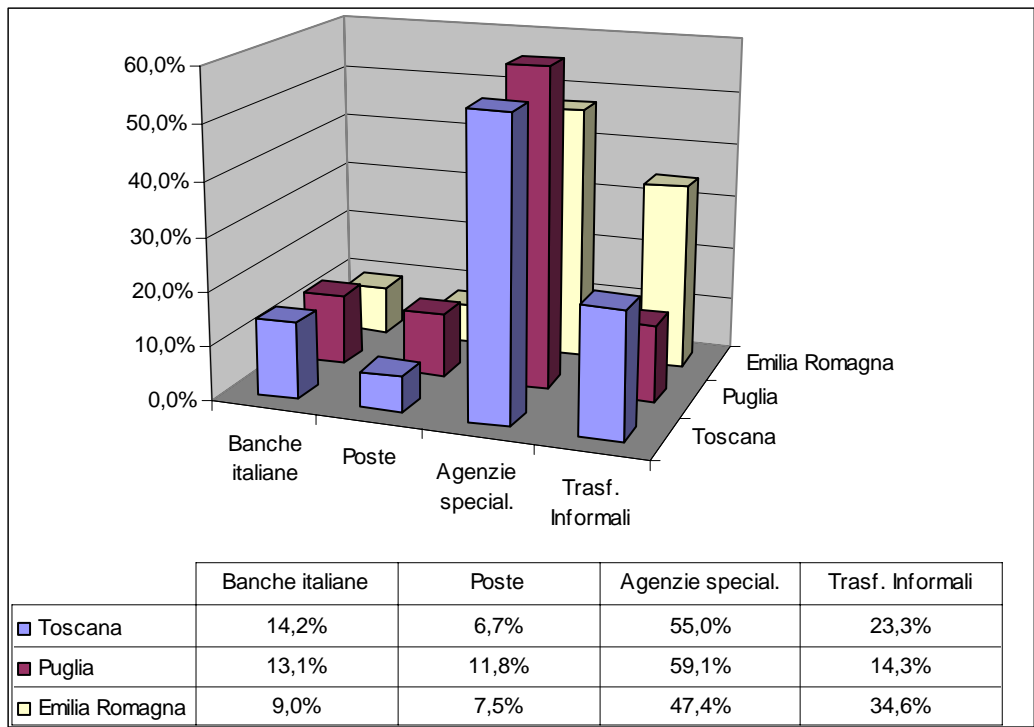
Un discorso a parte merita il comportamento degli immigrati per quanto riguarda l'invio di rimesse al paese di origine. Si rileva infatti che anche in contesti di elevata bancarizzazione la percentuale di immigrati che utilizzano il canale bancario per trasferire denaro all'estero è molto limitata. La stragrande maggioranza (72%) degli intervistati invia i propri risparmi nel paese di origine, molti di loro concentrati nella fascia che va da poche centinaia di euro a circa 3000 € annui. In Toscana c'è una percentuale maggiore di immigrati (15,8%) che trasferisce cifre più consistenti (dai 3000 ai 6000 € all'anno).

Tab. 9 Quanto trasferisce nel suo paese?

	Toscana	%	Puglia	%	Emilia Romagna	%	tot	%
MENO DI € 500	14	11,67%	40	16,88%	50	37,59%	104	21,22%
DA € 501 A € 1000	20	16,67%	77	32,49%	32	24,06%	129	26,33%
DA € 1001 A € 3000	51	42,50%	74	31,22%	19	14,29%	144	29,39%
DA € 3001 A € 6000	19	15,83%	19	8,02%	13	9,77%	51	10,41%
PIU DI 6001	7	5,83%	8	3,38%	2	1,50%	17	3,47%
NON SA	9	7,50%	19	8,02%	17	12,78%	45	9,18%
Totale	120		237		133		490	

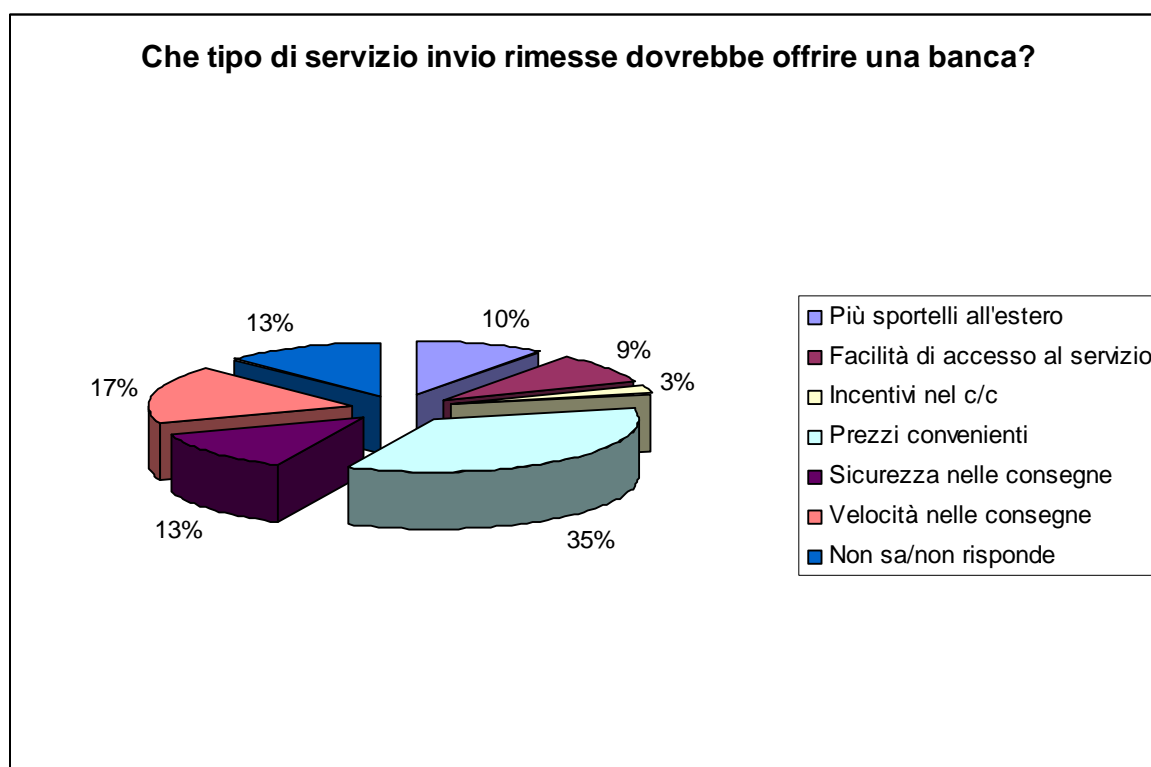
Tuttavia, come rilevato da altre ricerche, le banche non sono state in grado di intercettare questo flusso di denaro. I nostri intervistati prediligono infatti le agenzie specializzate ed i canali informali per inviare il denaro, mentre solo una piccola percentuale utilizza le banche (vedi grafico n.4). Da notare che l'Emilia Romagna è all'ultimo posto per percentuale di intervistati (9,02%) che ricorre alle banche per l'invio rimesse, mentre ha una proporzione particolarmente elevata (34,6%) di immigrati che ricorrono a canali informali. Questo dato contrasta con il quadro generale di avanzata bancarizzazione dei migranti in questa regione, e meriterebbe un'indagine più approfondita.

Grafico 4: Con che mezzo trasferisce il denaro?



E' importante altresì rilevare che più del 30% degli intervistati non è soddisfatto del mezzo utilizzato, prevalentemente perché costa troppo. Interrogati su quali requisiti dovrebbe offrire una banca per invogliarli ad utilizzarla per l'invio rimesse, la maggior parte dei migranti (35,09%) risponde "prezzi convenienti", seguita dal 17,49% che opta per "velocità delle consegne" (vedi grafico n.5). La prima risposta solleva qualche interrogativo, dato che il costo di invio rimesse tramite banca è senz'altro molto minore di quello richiesto dalle agenzie specializzate. E' possibile che, nell'ambito dei costi, i migranti computino anche la necessità, nel caso di molti istituti di credito, di aprire un conto corrente presso la banca e i costi relativi al ritiro della somma nella banca del paese di destinazione.

Grafico 5: Che tipo di servizio invio rimesse dovrebbe offrire una banca?



4.2.7 Trattamento ricevuto dagli operatori bancari

La maggioranza del campione intervistato si ritiene soddisfatto del trattamento ricevuto, definendo l'atteggiamento degli operatori in prevalenza "normale" (34,36%), "gentile" (23,08%), o molto disponibile (5,64%). Solo il 13% ha sperimentato un atteggiamento di diffidenza o di ostilità.

Dalle interviste in profondità emergono tuttavia molte esperienze negative, legate ad atteggiamenti percepiti come discriminatori, o semplicemente scortesi.

"Alla Banca Popolare di San Felice ho avuto una brutta esperienza. Avevo appoggiato lì una cambiale e dovevo entrare a cambiare. Mi hanno visto dalla vetrata e non mi hanno aperto. È uscito un dipendente che mi ha chiesto cosa volevo e io gliel'ho spiegato, ma non mi ha lasciato entrare ugualmente. Ha iniziato a chiamare i colleghi chiedendo se qualcuno mi conosceva finché non è arrivato uno che sapeva tutto e mi hanno finalmente fatto entrare." (*immigrato panamense, Modena*)

Quindi, se l'indagine fornisce un quadro sostanzialmente positivo sull'atteggiamento degli operatori bancari nei confronti degli utenti

migranti, c'è senz'altro spazio per il miglioramento sul lato della comunicazione e dell'accoglienza.

"La comunicazione è fondamentale. Una banca dovrebbe dedicare quel tempo necessario ad ascoltare. Perché gli stranieri fanno fatica a parlare. Avrebbero da dire tante cose ma fanno fatica. Se si trovano davanti uno che ti dice "cosa vuoi? Sì! No!", la fretta non aiuta! Occorre tempo. Ci vuole una dimensione più umana. Perché le persone immigrate sono anche impaurite. All'inizio si ha paura di tutto."
(immigrato argentino, Modena)

4.2.8 Specificità di genere

Contrariamente a quanto indicato da alcune precedenti ricerche, non appaiono evidenti specificità di genere nell'accesso ai servizi bancari da parte degli immigrati. La correlazione statistica riscontrata fra appartenenza di genere e grado di integrazione bancaria è trascurabile⁶¹. Le donne intervistate al pari (e in certi casi più) degli uomini agiscono in prima persona nella raccolta di informazioni per l'ottenimento di mutui e altri tipi di credito, e nel rapporto con banche ed agenzie di intermediazione. Non confermata inoltre la nostra ipotesi iniziale che la componente femminile potesse prevalere fra i migranti che accordano la preferenza a Poste Italiane. Sul totale degli intervistati che ricorrono alle Poste, infatti, il 42% sono donne, il che riflette in modo fedele la distribuzione per sesso del campione complessivo di 674 immigrati ed immigrate.

Si conferma tuttavia la correlazione tra maggiore integrazione economica femminile e una più numerosa presenza femminile in Italia, nonché allo status della donna all'interno di ciascuna "comunità"⁶²: tra le intervistate, le imprenditrici donne provengono prevalentemente dall'Europa dell'Est e dell'Africa sub-sahariana, mentre gli imprenditori nord africani sono quasi tutti di sesso maschile.

⁶¹ L'indice di Pearson è pari al 91%

⁶² Vedi *Risultati preliminari della ricerca ABI-CeSPI, Analisi dei bisogni finanziari e assicurativi degli immigrati in Italia*, in ABI- Forum CSR 2008: La relazione sostenibile: la responsabilità dell'impresa e degli stakeholder. Gestire la complessità per una relazione vantaggiosa. Roma, Palazzo Altieri, 23 gennaio 2008.

5. Le banche: buone pratiche e criticità

L'intento dei paragrafi successivi non è descrivere in modo dettagliato i servizi offerti da ciascuna delle banche intervistate (queste informazioni sono contenute nell'appendice), ma piuttosto delineare gli approcci prevalenti nei confronti dell'utenza immigrata, ed il loro impatto.

5.1 Approcci strategici delle banche

La ricerca mette in luce 3 tipologie principali per quanto riguarda le politiche delle banche nei confronti degli immigrati :

1) Offerta di servizi e prodotti "mirati" (in generale conti correnti dedicati, e/o facilitazioni all' invio rimesse). Alcuni esempi: Monte dei Paschi di Siena, Banca Popolare dell' Emilia Romagna, Cassa di Risparmio di Firenze.

2) Facilitazione all'accesso dei migranti ai prodotti universalistici, tramite l'adozione di specifiche modalità di accoglienza (agenzie dedicate, personale di origine immigrata, abbattimento barriere linguistiche). Fra le altre: Unicredit, San Paolo Imi prima della fusione con banca Intesa.

E' da notare che le prime due rappresentano tendenze di massima, ma vi sono anche banche che adottano entrambi gli approcci, come ad esempio Banca Sella, Banca Popolare di Milano, Banco Popolare di Verona e alcune altre.

3) Assenza di interventi specifici in questo campo, vedi ad esempio BNL, Banca di Trento e Bolzano, Banca Popolare di Bari, Banca di Imola.

5.2 Impatto dei prodotti dedicati all'utenza immigrata

La ricerca sul fronte delle banche conferma la scarsa domanda da parte degli utenti immigrati per i prodotti a loro dedicati. Per esempio, al 31 dicembre 2006, Banca Intesa aveva 130.000 conti correnti intestati a migranti a livello nazionale⁶³, di cui però solo un terzo (50.000) sul conto dedicato People⁶⁴; Emilbanca registra un numero crescente di clienti immigrati, ma il pacchetto "Radici" da essa proposto non ha avuto finora grande riscontro⁶⁵. Secondo un rappresentante della Banca di Trento e Bolzano:

"Tutto sommato la nostra clientela straniera trova altrettanto conveniente accedere ai conti correnti ordinari (non quelli espressamente dedicati alla clientela straniera)."

⁶³ Secondo la definizione ABI, un migrante è qualsiasi nativo di un paese non OCSE.

⁶⁴ Intervista a "Clienti multietnici", Direzione Retail Servizio Famiglie Intesa San Paolo.

⁶⁵ Intervista all'Ufficio Responsabilità sociale Emilbanca.

In generale, la non altissima domanda di prodotti dedicati suggerisce che è ancora inefficace l'informazione su tali prodotti data dagli operatori. Spesso le difficoltà linguistiche - per quanto ovviate con traduzioni estemporanee - rendano troppo laboriosa la comunicazione e inducano gli operatori a risparmiare tempo fornendo solo le informazioni essenziali.

"E' così difficile spiegare ai cinesi le condizioni di Paschi senza Frontiere - con magari i figli piccoli che traducono -, che si finisce per proporre subito il conto corrente standard". (*MPS Osmannoro*).

Non solo, ma la consapevolezza sull'esistenza e funzionamento dei prodotti ad hoc è limitata all'interno delle banche stesse⁶⁶. Anche le banche note per essere pioniere in questo settore hanno quindi bisogno di migliorare le loro strategie di comunicazione esterna ed interna, perché il "welcome banking" non rimanga solo un'immagine.

Sul lato della domanda, il dato indica che, al crescere del periodo di permanenza in Italia, le esigenze finanziarie dei migranti assomigliano sempre più a quelle degli italiani e richiedono un'offerta ritagliata sui bisogni individuali. Diventa quindi sempre più rilevante la capacità, da parte del personale bancario, di prestare ascolto alle esigenze specifiche dei cittadini stranieri, senza fermarsi ad apparenze e pregiudizi.

5.3 Specificità delle banche popolari e di credito cooperativo

L'indagine mostra che le banche, lungi dall'essere una realtà omogenea, si relazionano con i migranti anche a seconda della loro storia, vocazione e forma di radicamento sul territorio. In particolare, le banche popolari e di credito cooperativo sono statutariamente tenute a prestare una particolare attenzione ai gruppi più svantaggiati, e sono in generale accoglienti nei confronti dei migranti.

"E' parte del concetto di social banking che noi abbiamo adottato. Non si tratta di valorizzare questo target in termini economici ma di aiutare l'integrazione sociale e finanziaria di questi soggetti che sono sicuramente i futuri clienti." (*Banca Popolare di Milano, Ufficio Marketing Strategico*).

"Una peculiarità riconosciuta alle banche di credito cooperativo è la capacità di porsi in relazione con le persone con dei criteri differenti rispetto agli altri istituti di credito." (*Emilbanca, Ufficio Responsabilità Sociale*)

Ma anche le dimensioni della banca giocano un ruolo importante. Quando le piccole dimensioni si combinano alla vocazione sociale (come nel caso delle banche di credito cooperativo), il risultato è un

⁶⁶ Considerazioni emerse nel corso del focus group tenutosi al COSPE il 16 novembre 2007.

atteggiamento improntato all'accoglienza e all'instaurazione di rapporti personali e di fiducia con la clientela migrante, con maggiore flessibilità nelle procedure e richieste di garanzie. Piccole dimensioni significano anche un atteggiamento omogeneo da parte del personale della banca, laddove nelle grandi realtà bancarie ci può essere una discrepanza fra politiche aziendali e atteggiamenti delle singole agenzie od operatori. La rete di banche di credito cooperativo è particolarmente capillare in Emilia Romagna e sedici tra queste banche hanno adottato un conto corrente a pacchetto specificamente rivolto ai migranti, il pacchetto "Radici".

Box 1 Il credito cooperativo in Italia

Le Banche di credito cooperativo (Bcc) sono società cooperative senza finalità di lucro, che comparvero con il nome di Casse rurali alla fine dell'800 con lo scopo di creare un canale di accesso al piccolo credito alle fasce povere delle popolazioni rurali. La prima Cassa rurale venne fondata in provincia di Padova nel 1883 da trentadue soci fondatori, principalmente contadini e piccoli proprietari terrieri, grazie all'intervento di Leone Wollemborg, il quale si era ispirato al modello tedesco di Raiffeisen (responsabilità solidale e illimitata dei soci, fornitura del credito ai soli soci).

Con l'emanazione nel 1891 dell'enciclica *Rerum Novarum* di Papa Leone XIII, che esortava i cattolici ad intraprendere iniziative concrete in campo economico per stimolare lo sviluppo dei ceti rurali e del proletariato urbano, prese avvio un vasto processo di diffusione delle Casse Rurali di ispirazione cattolica in diverse regioni italiane. Alla fine del secolo, in Italia esistevano ben 904 casse rurali presenti soprattutto in Veneto, Emilia Romagna, Piemonte e Lombardia, delle quali 779 di ispirazione cattolica e solamente 125 di ispirazione liberale. Con il Testo Unico delle leggi in materia bancaria e creditizia del 1993 furono cancellati i limiti di operatività fino ad allora in vigore, consentendo alle Banche di Credito Cooperativo (questa la nuova denominazione) non solo di offrire tutti i servizi e i prodotti delle altre banche, ma anche di poter associare tutti coloro che operavano nel territorio di competenza senza distinguere sulla base della professione.

Gli ultimi 10 anni sono stati caratterizzati da un processo di razionalizzazione del movimento di credito cooperativo che si è concretizzato con la trasformazione del gruppo in sistema. Le tappe più importanti del cambiamento sono state: nel 1993 la creazione di una capogruppo di impresa delle BCC, la Iccrea Holding spa; nel 1999 la presentazione di un progetto di riforma del versante associativo e la firma di un protocollo di intesa con la tedesca DZ Bank e con l'olandese Rabobank; sempre nel 1999 la definizione della "Carta dei valori del credito cooperativo" che raccoglie i principi distintivi dell'identità delle BCC.

Tuttavia, una banca di piccole dimensioni difficilmente può permettersi di investire in modo significativo nel creare un ambiente multiculturale, o nel

dare ampia pubblicità ai propri prodotti presso i migranti *unbanked*. Spesso, inoltre, proprio per le loro caratteristiche di radicamento territoriale, le piccole banche puntano su clienti conosciuti e affidabili, inseriti nella comunità, che nel caso del credito cooperativo sono spesso anche soci.

“Più il cliente è di vecchia data, e conosciuto nella comunità, più diventiamo flessibili sulle garanzie richieste e disponibili ad assumerci un rischio. Nel caso dei clienti stranieri, queste condizioni di fiducia non si sono ancora instaurate, quindi siamo più selettivi.” (*BCC Area Pratese, Direzione*)

Alcune banche di credito cooperativo hanno come clienti migranti i dipendenti dei loro clienti italiani e prediligono in generale i clienti con un lavoro fisso, mentre non si avventurano ad aprire rapporti con immigrati di recente arrivo nella comunità, con attività imprenditoriali, o altri elementi di “rischiosità”. Il vantaggio della banca di grandi dimensioni in questo senso è la maggiore possibilità di assumersi dei rischi nell’apertura di credito alla clientela migrante, come dimostrato dalle strategie innovative adottate da Banca Popolare di Milano, Banca San Paolo e Banca Sella.

5.4 Disponibilità alla concessione di credito agli immigrati

I mutui sembrano rappresentare al momento la prospettiva di guadagno più attraente per le banche, per il numero crescente di immigrati che ne fanno richiesta, l’entità delle somme erogate, e la garanzia rappresentata dall’ipoteca immobiliare.

“La richiesta di prestiti personali e mutui ipotecari da parte di clienti stranieri è cresciuta notevolmente negli ultimi anni, arrivando a rappresentare oltre il 20% del totale erogato”. (*Banca Popolare Verona, Ufficio Marketing e Pianificazione Commerciale Retail*)

“Il rapporto con il cliente migrante non è molto remunerativo nella prima fase, inizia ad esserlo quando vengono erogati mutui, fenomeno che sta di fatto aumentando specie con i clienti di origine cinese”. (*Cassa di Risparmio di San Miniato, Area Marketing Strategico e Commerciale*).

In crescita presso tutte le banche anche la concessione di prestiti personali, per i quali, date le piccole dimensioni, si tende a chiedere meno garanzie. Banca Sella ad esempio riporta che i clienti migranti che hanno ottenuto un prestito personale sono passati dal 14% nel 2006 al 18% nel 2007. Banca Sella, Cassa di Risparmio di Firenze, Monte dei Paschi offrono facilitazioni ai migranti per l’accesso a tale tipo di prestiti.

Come emerso dalle interviste ai migranti, è invece assai meno sviluppata l’erogazione di credito per l’avvio e consolidamento delle imprese. In tal caso infatti l’istruttoria bancaria è resa più complessa dall’iter di valutazione del rischio, e dalla richiesta eventuale di garanzie ad un ente esterno. Per il

cliente, la procedura implica pagare le commissioni ed un deposito cauzionale richiesto dall'ente che fornisce la garanzia, più il costo della garanzia stessa, oltre che le commissioni bancarie. La complessità della procedura fa sì che in molti casi le banche decidano di erogare finanziamenti alle imprese sotto la forma meno vincolante del prestito personale⁶⁷. Alcune banche rifiutano totalmente la possibilità di erogare prestiti per l'avvio di imprese, come la Cassa di Risparmio di San Miniato:

"La CRSM non eroga credito per l'avvio di imprese, ma solo prestiti personali che possono essere impiegati anche a tale fine. Questo perché statutariamente la banca non si occupa di venture capital, non è autorizzata ad assumersi questo tipo di rischio, che andrebbe a discapito della propria clientela. La banca non è tenuta o autorizzata a valutare progetti imprenditoriali." (Cassa di Risparmio di San Miniato, Area Marketing Strategico e Commerciale).

Per ridurre la complessità e rischiosità dell'erogazione di credito alle imprese migranti, molti intervistati richiamano la necessità di una collaborazione fra banche ed istituzioni del territorio per la creazione di fondi di garanzia. Come vedremo, un importante progetto in questo settore – lo SMOAT - è appena stato lanciato dalla Regione Toscana.

5.5 Percezioni sui costi e benefici del migrant banking

La ricerca conferma che, ad oggi, il "migrant banking" non è ancora particolarmente redditizio, a causa della giacenza in media non alta sul conto ed il numero ancora limitato di clienti migranti, ma che le banche si aspettano una forte crescita di profittabilità nel futuro prossimo. Un elemento interessante è che, una volta superate le diffidenze iniziali, la maggior parte delle banche percepisce il cliente migrante come generalmente più affidabile di quello italiano.

"I clienti stranieri onorano gli impegni presi, ed esprimono lealtà e gratitudine per operatori bancari che gli hanno proposto buone condizioni" (Banca San Paolo IMI, Direzione Retail Servizio Famiglie)

"Nel caso dei cinesi si riscontra un atteggiamento di rispetto per la banca, un'attenzione alla gestione corretta ed ordinata del conto corrente, che favorisce un clima di fiducia reciproca. E' più facile che ci siano problemi con i clienti italiani" (BCC Vignole, filiale San Giusto)

⁶⁷ Vedi intervista a "Clienti multietnici", Direzione Retail Servizio Famiglie Intesa San Paolo.

Il dato fornito da San Paolo e Monte dei Paschi⁶⁸, secondo cui la morosità dei clienti migranti è circa la metà di quella registrata a livello nazionale, sembrerebbero confermare questa percezione. Un altro aspetto sottolineato dalle banche è la maggiore tendenza alla fidelizzazione da parte dei clienti migranti, che li porta a sviluppare un rapporto leale e duraturo con la banca che ha loro offerto un servizio.

Infine, un vantaggio percepito è la velocità con cui una banca può allargare la propria clientela fra i cittadini della stessa nazionalità, semplicemente tramite il passaparola attivato dai clienti soddisfatti.

Per quanto riguarda i costi o perdite incorse con i clienti migranti, le banche si dividono fra quelle che non segnalano episodi degni di nota, e quelle che riportano qualche perdita di dimensione ridotta nel caso di clienti che si sono trasferiti senza comunicarlo alla banca e lasciando il conto aperto.

In generale le banche segnalano la difficoltà di recuperare le perdite (ad esempio tramite la riscossione immobiliare), a causa delle procedure vigenti e della lentezza e costi della giustizia. La necessità di minimizzare i costi legati alle perdite è addotta come una delle ragioni per cui le banche applicano criteri molto restrittivi, soprattutto ai clienti sconosciuti (inclusi i migranti). Se la giustizia fosse meno costosa e più celere, le banche potrebbero essere più propense al rischio.

“Per una riscossione immobiliare, mediamente si perdono dieci anni, a quel punto si fa prima un saldo e stralcio: mi devi 100, dammi 50 ... e la chiudiamo lì; questo capita anche con gli italiani, anzi soprattutto con gli italiani; per cui si cerca di selezionare la clientela, perché un cliente che alla fine non ti rimborsa, devi trovarne altri venti o quaranta per guardarci o per andarci pari. Quindi, diciamo che se ci fosse una giustizia un po' più celere, un po' più funzionante, le banche potrebbero essere anche un po' più generose.” (*Banca Popolare Emilia Romagna, Ufficio Marketing*).

In conclusione, iniziano ad esserci segnali concreti della redditività del migrant banking. L'esperienza avuta finora con i clienti migranti è sostanzialmente rassicurante per le banche, tranne qualche limitato caso di insolvenza. Una possibile spiegazione è senz'altro la maggiore selettività degli istituti di credito nei confronti dei migranti, soprattutto per quanto riguarda l'erogazione di credito, per cui solo i totalmente affidabili oltrepassano le barriere d'accesso; ci pare comunque realistico sperare che il rafforzarsi di tali percezioni positive possa, nel vicino futuro, ridurre ulteriormente la soglia d'ingresso per i nuovi clienti migranti.

⁶⁸ San Paolo IMI, *Gli immigrati in Italia: analisi del fenomeno e individuazione di un possibile modello di business*, op.cit.

5.6 La banca come possibile agente di integrazione?

"Non bisogna sottovalutare il ruolo sociale ed etico che il mondo bancario è tenuto a svolgere come contributo all'integrazione, soprattutto economica, delle etnie immigrate che vivono e lavorano nel nostro Paese." (*Banca Sella, Sella World Service*)

La ricerca evidenzia l'interesse di alcune banche a porsi come una risorsa del territorio nel processo di integrazione economica e sociale del migrante. Un primo livello consiste nell'attivazione di reti di collaborazione allo scopo di favorire l'accesso dei migranti ai propri servizi finanziari. Alla fine degli anni '90, ad esempio, il Monte dei Paschi ha tenuto a Firenze e Prato una serie di focus group che hanno coinvolto migranti di origine cinese e nordafricana, l'Ufficio Immigrati del Comune di Firenze, strutture ecclesiastiche ed umanitarie, il consolato Senegalese, la Questura ed altri soggetti. Lo scopo era:

"...confermare e rafforzare la figura di Banca del territorio, portando all'interno del focus group la propria disponibilità a trovare quelle risposte di prodotti e servizi che potessero da un lato contribuire alla migliore e più rapida integrazione e sviluppo del migrante, dall'altro ad incrementare la base clienti". (*MPS Direzione Generale*)

La collaborazione informale con la Questura faceva per esempio sì che questa inviasse alla banca i migranti che, volendo invitare familiari o amici dai paesi di origine, dovevano dimostrare di poter provvedere al loro mantenimento ed avevano quindi bisogno di un conto corrente bancario ed estratti conto attestanti la loro solidità economica. Questa linea d'azione, ovviamente nell'interesse della banca, è però un esempio interessante di cooperazione istituzionale per raggiungere i migranti *unbanked*, ambito dove la maggior parte degli istituti è, come abbiamo visto, molto cauta.

Un numero più ristretto di banche è invece coinvolto in programmi volti all'integrazione dei migranti in senso più ampio, come la Banca Popolare dell'Emilia Romagna, che promuove progetti di microcredito in collaborazione con Caritas ed altre banche sul territorio modenese; la Banca Popolare di Milano, che collabora con la Fondazione S. Carlo della Diocesi di Milano nel favorire l'accesso degli immigrati ad un alloggio decoroso (l'accordo è relativo al pagamento dell'affitto della casa); la Banca Popolare di Milano che ha aderito all'Associazione per lo Sviluppo dell'Imprenditoria Immigrata a Milano (ASIIM) promossa dall'Università Bocconi e Camera di Commercio di Milano, con la partecipazione di associazioni di categoria, il progetto Interreg Italia/Albania a cui partecipa la Banca Popolare Pugliese, etc.

Sempre più banche inoltre puntano sul concetto di social-banking - compresa l'attenzione ai soggetti svantaggiati - nelle loro relazioni pubbliche. L'importanza di presentare un volto socialmente responsabile è confermata dal fatto che le banche italiane sono un settore leader nel

campo dei bilanci sociali. Secondo i dati ABI, nel 2004 le banche rappresentanti il 60% del totale attivo del sistema bancario e il 57,6% degli sportelli avevano redatto un bilancio sociale. Il 39% delle aziende quotate in borsa che redigono un bilancio sociale è rappresentato da banche⁶⁹.

Alcuni intervistati suggeriscono a questo proposito l'esistenza di una possibile relazione virtuosa fra le motivazioni di profitto (ovviamente imprescindibili) delle banche ed un loro contributo positivo ai processi di integrazione, considerando che alle banche "conviene" che i migranti siano stabilmente inseriti nell'economia e società italiana, perché questo porta loro nuovi e più redditizi clienti, migliorando a sua volta l'immagine della banca.

Esiste quindi la potenzialità che le banche possano rappresentare un soggetto attivo nel promuovere l'inclusione socio-economica dei migranti. Nelle parole di una dirigente:

"Dal punto di vista economico, le banche hanno una visione più strategica dei politici, perché tentano di anticipare. Le banche sono più avanti di tutti: si sono accorte che è un mercato importante e vanno in questa direzione." (*Emilbanca, Ufficio Responsabilità Sociale*)

Tale potenzialità è senz'altro ancora flebile, legata all'esperienza di un ristretto numero di istituti di credito. Le buone pratiche esistenti dovrebbero tuttavia essere ampiamente divulgate, ed utilizzate come strumento di advocacy per convincere sempre più banche ad adottare strategie efficaci di accoglienza, in concertazione con altri soggetti rilevanti del territorio.

5.7 Il rispetto delle pari opportunità nelle pratiche quotidiane

Le norme scritte che regolano i comportamenti bancari sanciscono le pari opportunità. In base alla normativa in vigore⁷⁰, l'accesso ai servizi bancari è aperto a qualsiasi individuo regolarmente residente sul territorio italiano. Il Testo Unico tuttavia lascia alla discrezionalità degli istituti la scelta ed applicazione sui clienti dei criteri di affidabilità e garanzia. Questo permette un ampio margine di manovra alle banche, o addirittura alle agenzie, nel selezionare i propri utenti⁷¹. In un contesto dove contano molto le valutazioni soggettive degli operatori, la presenza o meno di pregiudizi diventa cruciale nel tipo di rapporto che si sviluppa con l'utenza immigrata. Il dato emerge in alcune interviste con il personale bancario.

⁶⁹ Comunicato stampa ABI, 3 ottobre 2005.

⁷⁰ Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385.

⁷¹ Vedi anche Ceschi S., Rhi Sausi J. L. (a cura di), *Banche italiane e clientela immigrata*, op.cit.

“Può essere diverso l’impatto psicologico nei confronti del migrante, soprattutto rispetto al radicamento sul territorio che la banca considera importante e che per l’italiano è scontato. (MPS Direzione Generale)”

“In realtà la nazionalità incide! Ci sono etnie che presentano una maggiore rischiosità ... è innegabile dirlo non penso neanche che sia un discorso razzistico ... ci sono alcune etnie meno radicate che presentano di per sé delle rischiosità maggiori, parliamo delle etnie slave, alcune etnie nordafricane ... in ambito bancario, faccio un esempio, l’etnia egiziana è ritenuta abbastanza pericolosa ... anche l’etnia sudamericana è abbastanza pericolosa; l’etnia filippina invece è un’altra etnia molto tranquilla. Tant’è che anche i nostri score sociologici nelle banche dati che ci forniscono delle valutazioni tengono conto della nazionalità.” (Banca Intesa San Paolo, Milano)

La cautela nei confronti dell’utenza migrante si traduce in alcune pratiche che pongono barriere all’accesso. Ad esempio, Banca Nazionale del Lavoro⁷², Unicredit⁷³, Banca Toscana⁷⁴ Banca Popolare di Lodi⁷⁵ e Conto Arancio richiedono la residenza in Italia da almeno 2 anni (5 nel caso di Banca Toscana, 3 nel caso di Conto Arancio) come condizione per concedere un mutuo ai cittadini stranieri. Intesa San Paolo richiede il possesso della carta di soggiorno come condizione per la concessione di finanziamenti e mutui⁷⁶.

Alcuni intervistati riportano che le Poste hanno rifiutato di concedere loro il mutuo perché non in possesso della cittadinanza italiana. Non siamo stati in grado di verificare queste affermazioni a causa dell’indisponibilità delle Poste a rilasciare interviste, ma anche l’Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali (UNAR) a questo proposito denuncia le “ritrosie” da parte di alcuni istituti a concedere mutui ipotecari a cittadini non italiani⁷⁷.

In positivo, invece, Unicredit e Intesa San Paolo si distinguono fra le banche più “accoglienti” per quanto riguarda la concessione di mutui agli stranieri, anche con copertura al 100%.

5.8 Buone pratiche

La sezione seguente presenta le pratiche più promettenti messe in atto dalle banche intervistate nei confronti dell’utenza immigrata. Una premessa è necessaria: per definire una pratica come “buona” bisognerebbe disporre di dati sul suo impatto positivo (in termini per esempio di numero di nuovi clienti immigrati della banca, aumento degli

⁷² Interviste a direzione Regionale Rete Agenzia tu di Unicredit e a BNL, distretto di Bologna .

⁷³ Unicredit chiede inoltre una residenza di 5 anni se il mutuo richiesto è al 100% (vedi intervista rilasciata dalla Direzione Regionale Rete Agenzia tu).

⁷⁴ Intervista a donna rumena, Roma.

⁷⁵ Intervista a Banca Popolare di Lodi

⁷⁶ Intervista a Intesa San Paolo, Banca dei Territori

⁷⁷ UNAR, *Un anno di attività contro la discriminazione razziale – Rapporto 2007*, p.97.

immigrati beneficiari di credito, stabilizzazione dei rapporti instaurati con i clienti immigrati, etc.). Purtroppo tuttavia pochissime banche sono state in grado di fornirci tali dati, non sappiamo se perché essi non vengono raccolti, o per la non disponibilità degli istituti a renderli pubblici. Questi dati ci avrebbero permesso di rendere un servizio alle banche stesse, argomentando con evidenza oggettiva i loro successi e rafforzando quindi l'immagine di quegli istituti che stanno realmente investendo in strategie di accoglienza. La ricerca deve invece limitarsi alla descrizione di pratiche che appaiono promettenti, ma, nella maggior parte dei casi, in assenza di un riscontro oggettivo che lo dimostri.

5.8.1 Agevolazioni all'invio rimesse

Soprattutto nei primi anni di permanenza in Italia, i migranti esprimono una forte domanda di servizi di invio rimesse, che fino ad ora è stata prevalentemente intercettata dalle agenzie di money transfer, o da canali informali⁷⁸. Un numero crescente di banche sta colmando tuttavia il ritardo che le caratterizzava in questo settore, offrendo prodotti più competitivi. Intesa SanPaolo offre due prodotti di invio rimesse: GetMoney To Family e Carta People. La Carta People permette al cliente di ricaricare la carta (di cui è titolare una persona nel paese di origine) recandosi in qualunque sportello Banca Intesa. La persona all'estero può prelevare la somma in qualunque sportello Bancomat o usare la carta in un punto vendita da subito. La Cassa di Risparmio di Firenze offre ai propri clienti rumeni la carta prepagata Contantissimi, che consente di "esportare" denaro contante fino a 5.000 Euro. Il Banco Popolare di Verona e Novara, grazie agli accordi siglati con le banche corrispondenti dei singoli paesi, rende possibile effettuare rimesse anche a chi non ha conto corrente nell'istituto e per chi non ha un conto corrente a destinazione, in quanto il beneficiario può ritirare le somme in contanti. Il gruppo Veneto Banca offre un servizio di bonifici internazionali a costo zero per i propri clienti (incluso nel suo "Conto senza frontiere"), mentre, tramite il prodotto "Money4family" i non clienti possono inviare denaro da qualsiasi filiale italiana del Gruppo Veneto Banca verso le filiali BIR ed Eximbank nei paesi di origine - e viceversa - senza dover aprire un conto corrente. Il bonifico ha costi ridotti⁷⁹ e tempi minimi di trasferimento, con il denaro già disponibile il giorno seguente la richiesta dell'invio. Il prodotto Paschi Senza Frontiere, offerto dal Monte dei Paschi, include bonifici esentasse fino all'ammontare di 250 euro.

I rappresentanti degli istituti di credito intervistati riportano un elevato livello di domanda per tali prodotti, anche se purtroppo nella maggior parte dei casi non forniscono cifre per sostanziare tale affermazione. Gli unici dati disponibili sono stati rilasciati da Intesa San Paolo, che riporta un aumento delle transazioni effettuate attraverso il servizio GetMoney To Family (da

⁷⁸ Secondo l'indagine ABI-CeSPI del 2008, il 46% dei rispondenti utilizza regolarmente le agenzie di money transfer, il 32% utilizza canali informali, mentre la banca è utilizzata solo dal 20% degli intervistati.

⁷⁹ Divisi in tre fasce da 10, 15 o 20 euro a seconda dell'importo inviato.

4.800 nel 2006 a 14.340 nel 2007, per un controvalore di 23,7 milioni di euro), e dal [Banco Popolare di Verona e Novara](#), i cui bonifici internazionali sono passati da 700 nel periodo aprile-novembre 2006 a 11.000 nel novembre 2006-marzo 2007.

5.8.2 Studi sui bisogni dell'utenza migrante

La realizzazione di studi sulle specifiche esigenze dell'utenza migrante del proprio territorio facilita la messa a punto di prodotti efficaci. Prima di dotarsi di servizi per gli immigrati, ad esempio, il Banco Popolare di Verona e Novara ha realizzato interviste e focus groups su basi nazionali per valutare le caratteristiche dei prodotti e le modalità di comunicazione più efficaci. Dall'indagine è emerso che molti migranti progettavano di acquistare una casa nel paese di origine, da cui l'esigenza di contrarre un mutuo nella banca locale. La banca ha quindi, tramite la collaborazione con la banca Société Generale, offerto la possibilità ai propri clienti di aprire un conto corrente anche nel proprio paese, e di svolgere operazioni parallele compresa la stipula di un mutuo. Il gruppo Veneto Banca ha partecipato all'indagine sulla Customer Retention promossa da ABI e SDA Bocconi, che ha messo in luce l'alta domanda di mutui per l'acquisto casa nel proprio paese da parte dei clienti di origine rumena, e sulla base della quale è stata predisposta l'offerta "Mutui senza frontiere".

5.8.3 Strategie pubblicitarie e di comunicazione mirate

La comunicazione mirata funziona meglio della pubblicità generica. Il servizio di invio rimesse offerto dal Banco Popolare di Verona e Novara non aveva dato nei primi mesi risultati soddisfacenti, ma le transazioni sono aumentate esponenzialmente quando la banca ha iniziato a pubblicizzare i propri prodotti con azioni mirate, come la partecipazione ad eventi pubblici di interesse per i migranti, l'organizzazione di incontri con associazioni di migranti o con personale diplomatico dei paesi di origine. Un'esperienza simile è riportata dal Banco Popolare di Lodi, che, per pubblicizzare il proprio conto corrente "Cuentaconmigo", dedicato agli immigrati di origine ecuadoriana, ha stabilito una rete di contatti con esponenti di riferimento della comunità, anche con l'ausilio di personale madrelingua.

5.8.4 Interventi sulle barriere comunicative/linguistiche

Le interviste confermano che le barriere linguistiche rappresentano uno dei problemi principali nei rapporti con la clientela immigrata. Il problema si pone soprattutto con i migranti da poco presenti in Italia, il che conferma la loro posizione di massimo svantaggio nel sistema. La maggior parte delle banche non si assume la responsabilità di risolvere i problemi di comunicazione, asserendo che, in una prima fase, i clienti stranieri si

avvalgono dei loro interpreti, e che, al crescere dell'inserimento sociale, il problema cessa di esistere.

"I cinesi o parlano un po' di italiano o si fanno aiutare dai figli, insomma la possibilità di comunicare se si vuole esiste." (*BCC Vignole, Direzione Generale*)

Dover dipendere dall'interpretazione - e buona fede - altrui per comprendere i servizi bancari e relazionarsi con gli operatori è però un'evidente condizione di svantaggio.

Per molte banche, gli interventi di facilitazione linguistica si limitano alla traduzione in più lingue delle loro brochure informative. La sola presenza di materiale tradotto non pare però sufficiente a risolvere il gap comunicativo. Per esempio, secondo un'operatrice di sportello MPS nella zona di Firenze-Osmannoro, i cittadini di origine cinese hanno difficoltà ad utilizzare il materiale tradotto in cinese mandarino. Un motivo può essere la scarsa familiarità con il sistema bancario in generale e con la terminologia specifica, che non può essere completamente colmata da un depliant informativo. Nell'esperienza della Banca Popolare Pugliese:

"I problemi linguistici furono il vero ostacolo alle nostre iniziative. Stampammo i nostri folder in sei lingue diverse ma furono raccolti solo quelli in italiano. Ora sappiamo che si raggiungono le diverse comunità con l'aiuto dei mediatori culturali, con l'impegno per l'educazione finanziaria ed attivando il passaparola." (*Banca Popolare Pugliese, responsabile della Comunicazione ed innovazione*)

Una minoranza di banche ha invece avviato interventi innovativi per facilitare la comunicazione con l'utenza straniera. Questi comprendono agenzie dedicate, dotate di personale di origine immigrata e supporti informativi multilingua (Intesa San Paolo, Banca Sella, più di recente Unicredit); servizi di interpretariato telefonico, videoconsulenza in lingua, operatori di madrelingua, etc. (Banca Popolare di Milano, Banca Popolare Emilia Romagna, Intesa San Paolo). Il Banco Popolare di Verona e Novara sta avviando un progetto sperimentale che prevede il coinvolgimento di mediatori culturali di origine indiana, senegalese e cinese. I mediatori svolgono una funzione di "raccolta", individuando nella loro rete di conoscenze i migranti interessati ai servizi bancari e accompagnandoli in banca su appuntamento in fasce orarie dedicate. Il mediatore assiste poi all'incontro fra il personale della banca ed il potenziale cliente.

5.8.5 Assunzione personale immigrato

Il Banco Popolare di Verona e Novara ha assunto un operatore cingalese in una filiale ad alta percentuale di residenti stranieri. Uno dei risultati è che, nell'anno corrente, su circa 500 conti aperti in quella filiale, oltre l'80% sono di cittadini dello Sri Lanka. L'impiegato è diventato anche un punto di

riferimento per i propri connazionali per quanto riguarda l'informazione e l'accesso ai servizi finanziari.

Banca Tu di Unicredit, e i Multi-ethnic points di Intesa-San Paolo, impiegano personale multietnico e multilingua a fianco di quello italiano.

“Nel nostro personale abbiamo oltre ai 20 colleghi italiani ,14 colleghi di origine straniera: 2 marocchini,2 rumeni, 2 ecuadoriani, 1 albanese, 1 algerino,1 siriano, 1 peruviano, 1 cinese, 1 filippino, 1 cingalese e 1 pakistano. La loro presenza non facilita solo la comprensione linguistica ma consente la completa assonanza di cultura che è un grande valore aggiunto che diamo e che ci viene riconosciuto dai clienti.” (Direzione Rete Agenzia Tu)

“L'operatore di origine straniera non offre servizi specifici, ed opera con ogni tipo di clientela, anche italiana. La sua presenza sta semplicemente ad indicare l'atteggiamento accogliente da parte della banca nei confronti degli utenti immigrati” (Coordinamento Family San Paolo IMI)

La Banca Popolare di Lodi, che ha un alto numero di clienti ecuadoriani, ha assunto un impiegato di tale origine, che, a detta dei responsabili intervistati, ha un ruolo essenziale nel condurre iniziative di comunicazione mirata.

5.8.6 Formazione del personale

Data l'ampia discrezionalità di cui godono agenzie bancarie e singoli operatori nel valutare il rischio e richiedere garanzie ai clienti, si conferma l'importanza dell'atteggiamento personale del singolo operatore (propensione all'ascolto, disponibilità, presenza o meno di pregiudizi) nel permettere l'accesso dei migranti ai vari servizi bancari. Un'implicazione è la necessità per le banche di investire nella formazione e sensibilizzazione di chi è quotidianamente in contatto con questa clientela. Alcune delle banche intervistate si distinguono per buone pratiche in quest'ambito. Il Banco Popolare di Verona e Novara ha realizzato un corso di formazione su tematiche psicologiche e tecniche rivolto ai propri operatori di sportello. Oltre ad illustrare le caratteristiche dei prodotti dedicati alla clientela immigrata, il corso ha anche affrontato gli aspetti socio-culturali della realtà dell'immigrazione. Uno degli effetti del corso è stato l'aumento della domanda dei clienti migranti per i prodotti dedicati.

Presso Intesa San Paolo è attivo un corso dal titolo “Comunicare nella multiculturalità” dedicato agli operatori di filiale con l'obiettivo di favorire la conoscenza del fenomeno migratorio e delle sue dinamiche evolutive, di sviluppare la capacità di gestire la relazione e la comunicazione con il cliente straniero attraverso la consapevolezza delle diversità e l'adozione di specifici comportamenti comunicativi.

Prima di lanciare il prodotto "Cuentaconmigo", la Banca Popolare di Lodi ha effettuato un corso di formazione agli operatori delle filiali dove, oltre ai contenuti del conto e dei servizi collegati, sono state fornite indicazioni comportamentali per relazionarsi con la clientela straniera.

Altre banche che hanno investito nella formazione degli operatori su tematiche dell'intercultura e della relazione con gli utenti immigrati comprendono Unicredit (formazione del personale dell'Agenzia TU) la Banca Popolare di Etruria, il Monte dei Paschi di Siena, la Banca Sella, e la banca Carime del gruppo UBI.

5.8.7 Flessibilità su garanzie reddituali

Un problema molto frequente per i lavoratori immigrati è dimostrare l'entità del proprio reddito a garanzia della richiesta di credito, specie per coloro che percepiscono parte delle entrate "al nero", o, nel caso dei collaboratori domestici e delle lavoratrici di cura, dove non esiste un contratto ma solo ricevute dei pagamenti effettuati dal datore di lavoro all'INPS. Anche per questo motivo, i migranti con un contratto di lavoro dipendente sono sovra rappresentati tra i beneficiari di mutui. La ricerca indica che un numero ristretto di banche sta iniziando ad applicare criteri meno rigidi nella valutazione delle garanzie reddituali. Ad esempio il Monte dei Paschi di Siena include anche i cedolini INPS nel computo del reddito del richiedente mutuo⁸⁰.

"Meno male che adesso le banche si sono svegliate un po'... per esempio, a quelle che lavorano come colf possono anche chiedere, oltre ai contributi all'Inps, anche un certificato del datore di lavoro, anche se non è proprio ufficiale. Accettano queste cose. Anche per esempio una prova che hai altri redditi, come la ricevuta di rimesse, però prima no. A noi chiedevano proprio il CUD e non tutte ce l'avevamo. Però adesso so che ci sono le banche che accettano questo." (*donna filippina, Roma*).

E' senz'altro auspicabile che le banche adottino una maggiore flessibilità nelle modalità di accertamento del reddito, tenendo conto che molti migranti svolgono molteplici lavori per far quadrare il bilancio, di cui alcuni non facilmente documentabili, e che spesso i pagamenti al nero sono una modalità imposta dal datore di lavoro.

5.8.8 Facilitazione investimenti nei paesi di origine

Un filone nuovo e promettente, avviato da alcune banche, è rappresentato dai servizi per facilitare gli investimenti dei clienti immigrati nei paesi di origine. La Banca Popolare Pugliese partecipa ad un progetto

⁸⁰ Intervista con direttore filiale MPS a Roma.

Interreg mirante a promuovere l'accesso ai servizi finanziari da parte degli immigrati albanesi in Puglia, e l'investimento delle rimesse nel paese d'origine. L'iniziativa prevede l'assunzione di garanzie da parte di cittadini albanesi residenti in Italia che, tramite accordi con la banca corrispondente, vengono utilizzate per concedere prestiti a cittadini albanesi in Albania, per l'avvio di attività imprenditoriali e/o l'acquisto di immobili. L'idea innovativa è che, data la differenza fra i redditi percepiti in Italia ed in Albania, l'immigrato in Italia può offrire garanzie per cifre che nel nostro paese risultano modeste, ma che assumono un valore assai più alto nella madrepatria.

Altre iniziative interessanti sono state avviate da banche venete. Il Banco Popolare di Verona e Novara, tramite accordi con la banca partner Società Generale, consente al cliente immigrato di aprire un conto corrente nel paese di origine, collegato al conto corrente in Italia, per poter ad esempio ottenere un mutuo nel proprio paese, oltre a svolgere una serie di operazioni "parallele". Il gruppo Veneto Banca concede mutui a condizioni di favore per l'acquisto di immobili in Romania. Tramite una banca rumena del gruppo, la Veneto Banca offre anche sovvenzioni per l'avvio di attività imprenditoriale in Romania. Il finanziamento è procacciato dalle banche italiane del Gruppo e rivolto ai cittadini rumeni residenti in Italia che intendono ritornare in patria.

6. Le politiche delle istituzioni

L'importanza del ruolo delle istituzioni nel rispondere alle difficoltà maturate dai cittadini migranti nell'accesso al credito al fine di permettere un più equo accesso alle risorse finanziarie è spesso ricordata nel corso delle interviste e risulta presente come raccomandazione sia nei questionari sia nelle interviste in profondità. Questo ruolo è spesso assunto, in maniera più o meno consequenziale, dagli enti locali coinvolti nella ricerca, che intervengono nel favorire l'accesso al credito attraverso finanziamenti specifici, facilitazione nell'accesso al credito, formazione specifica per l'avvio di impresa. La Provincia di Bologna offre un supporto nella fase dello start up di impresa e la Regione Emilia Romagna ha riattivato proprio nel 2007 il bando per la concessione di contributi ai cittadini stranieri per l'avvio di attività imprenditoriali.

In Toscana l'iniziativa della Regione di creare un Sistema di Microcredito Orientato e Assistito (sportello SMOAT⁸¹) permette a categorie tendenzialmente "non bancabili" di accedere al credito usufruendo delle garanzie offerte alle banche dall'istituzione regionale.

Il fondo di garanzia, dell'entità di 15 milioni e centoquindicimila euro, è coperto per 2/3 dalla Regione e 1/3 dalle banche. Il fondo offre garanzie sull'80% della cifra elargita come microcredito (che non deve superare i 15000 €, per investimenti al massimo di 20000 €, e per le imprese da 1 a 9 addetti), e del 60% nel caso di cifre più alte.

Nell'iniziativa descritta assume una particolare importanza il tentativo dell'ente locale toscano di coinvolgere in questo processo gli attori fondamentali del territorio: non solo gli istituti bancari, con molti dei quali è stato stipulato un protocollo di intesa, ma anche le associazioni di categoria e manageriali. L'obiettivo è quello di introdurre in un contesto locale il concetto di rete/comunità territoriale che, favorendo l'accesso al credito dei soggetti privi di garanzie, metta in moto un meccanismo complessivo che promuova lo sviluppo locale.

Al gennaio 2009, lo sportello SMOAT in due anni di attività ha erogato finanziamenti a 255 italiani e 147 migranti per un importo di 1.777.862 euro. Le imprese di migranti provengono per il 59% dall'Est europeo, in particolare dalla Romania, 14% dall'America Latina, 10% dall'Oriente, 8% dall'India e 6% dall'Africa⁸². Questo dato di particolare interesse conferma quanto evidenziato dai questionari e dalle interviste e cioè che i cittadini immigrati provenienti dall'Europa Centro Est sono caratterizzati da un minor grado di integrazione finanziaria e da una maggiore difficoltà di accesso ai normali canali di credito bancari. Infine, è opportuno qui ricordare che l'esistenza e il successo di un sistema come lo SMOAT nascono dal fatto che coloro che ne usufruiscono non sono riusciti ad ottenere alcun credito dai

⁸¹ Vedi www.fabricaethica.it.

⁸² Dati forniti direttamente dallo sportello SMOAT nel gennaio 2009.

“normali” istituti bancari, dimostrando così le difficoltà di accesso al credito per coloro che offrono un profilo di rischio anomalo rispetto ai canoni bancari.

Nel giugno del 2008 è nato PRIMI, il Progetto Imprenditori Immigrati, promosso da Provincia di Milano, Fondazione Ethnoland, Fondazione Lombarda Antiusura e Intesa SanPaolo, finalizzato ad agevolare l'accesso al credito per gli imprenditori immigrati e a prevenire il ricorso alla cosiddetta “finanza informale”⁸³.

In generale le istituzioni e le organizzazioni datoriali interpellate riconoscono tutte l'elemento innovativo e fortemente propulsivo dell'imprenditoria immigrata e l'opportunità di investire in questo settore in forte crescita, anche se non sembra che ancora siano state attivate misure specifiche di riferimento. La CNA Modena fonda nel 2005 la CNA World con lo scopo dichiarato non tanto di avviare e supportare le imprese promosse da persone di origine straniera quanto di fornire a tutti gli imprenditori stranieri quelle informazioni relative al soggiorno, ai ricongiungimenti familiari, ecc. di fondamentale importanza per chi vive e lavora in Italia. Si tratta insomma di un servizio in più che ha lo scopo di associare nuovi imprenditori, ma non di fornire loro strumenti specifici per la creazione o il consolidamento dell'impresa. Negli anni successivi la CNA WORLD si estende anche in altre città tra cui Roma e Firenze, allargando la cerchia delle attività rivolte agli imprenditori stranieri, in particolare creando reti di garanzie che rendano più facile l'accesso al credito a soggetti nei cui confronti le banche sembrano nutrire maggiore rigidità⁸⁴.

In molti casi sono le associazioni a farsi promotrici di iniziative che portino a migliorare l'accesso al credito per i soggetti cosiddetti non bancabili, tra cui i cittadini stranieri. A Roma la Fondazione Risorsa Donna è titolare di un fondo di garanzia, all'interno del Progetto di Microcredito Sociale della Compagnia di San Paolo di Torino, che eroga finanziamenti a donne non in grado di accedere a finanziamenti bancari per mancanze di garanzie. La Fondazione accompagna le donne, italiane e straniere, nel percorso di accesso al finanziamento, sia in fase di identificazione dell'idea imprenditoriale sia nel rapporto con le banche sia infine nella gestione e restituzione del credito ottenuto⁸⁵.

⁸³ Comunicato Stampa Primi – 4 giugno 2008.

⁸⁴ Intervista a CNA World Roma.

⁸⁵ Intervista a Fondazione Risorsa Donna. Vedi anche Caritas Migrantes, *Immigrazione. Dossier Statistico 2007*, Roma, 2007 pp 228-230.

7. Specificità regionali nei rapporti tra migranti e banche

I dati sinora presentati indicano l'esistenza di alcune specificità regionali nei rapporti tra migranti e banche. Ci riferiamo qui in particolare a Toscana, Emilia Romagna e Puglia, le 3 regioni coperte dall'indagine per questionari e sulle quali abbiamo quindi dati quantitativi comparabili.

In sintesi:

L'Emilia Romagna è la regione caratterizzata dalla maggiore percentuale di presenze immigrate sul totale e dal più alto livello di integrazione socio-economica di tali cittadini. Anche il grado di bancarizzazione è più alto che nelle altre due regioni, come testimoniato dalla percentuale di intervistati in possesso di un conto corrente, e di coloro che hanno beneficiato di prestiti per l'impresa. Un dato interessante è l'alta percentuale di *unbanked* che si dichiarano insoddisfatti di esserlo, segnalano che in questa regione esiste un vasto mercato potenziale per le banche che siano disposte ad investire in politiche di accoglienza dei migranti non bancarizzati.

Rispetto all'Emilia Romagna, la Toscana, che pure presenta una percentuale tra le più alte d'Italia -ed in crescita - delle presenze immigrate sul totale, gli indici di integrazione socio-economica sono meno positivi a livello aggregato. Si tratta tuttavia di una regione molto diversificata dal punto di socio-economico ed infatti Prato si colloca al vertice regionale per quanto riguarda l'indice di inserimento lavorativo degli immigrati, e gli indicatori della loro stabilità economica e sociale. La Toscana è inoltre la regione che ospita il numero più elevato di imprenditori immigrati in proporzione al numero di imprese individuali residenti, imprese concentrate a Prato e Firenze. L'alta percentuale di cittadini, ed in particolare di imprenditori, di origine cinese suggerisce la necessità, per le banche che operano su questi territori, di acquisire strumenti conoscitivi ed operativi su questa realtà culturale, linguistica e produttiva. Un altro dato interessante riguarda la percentuale particolarmente alta di immigrati in Toscana che hanno chiesto ed ottenuto un mutuo per acquisto casa. In Toscana c'è anche una percentuale maggiore di che trasferisce nel paese di origine cifre più elevate sotto forma di rimesse.

Emilia Romagna e Toscana presentano inoltre come tratto specifico la presenza capillare sul territorio delle banche di credito cooperativo, che come abbiamo visto dedicano spesso un'attenzione particolare ai cittadini in situazioni di svantaggio, compresi quelli di origine immigrata.

La Puglia è caratterizzata da una percentuale relativamente bassa di cittadini e imprese immigrate. Vi si riscontra il livello di bancarizzazione più basso fra le regioni considerate, sia per quanto riguarda l'accesso ai servizi di base che al credito. Come accennato, tra le possibili ragioni sono il livello decisamente più basso del reddito in questa regione, oltre che la maggiore diffusione di forme di lavoro irregolare e al nero. In particolare, si è riscontrata una percentuale molto bassa di intervistati che hanno richiesto un mutuo per acquisto casa. Il dato potrebbe essere legato alla situazione abitativa più precaria degli immigrati nel mezzogiorno rispetto al centro-nord, come riscontrato da uno studio del Censis⁸⁶. Tuttavia l'entità delle presenze immigrate sul totale è aumentato rapidamente negli ultimi anni, e potrebbe costituire presto un mercato più interessante per le banche. Dalle interviste emerge infatti una crescente attenzione delle banche sul territorio pugliese per i migranti non bancarizzati, tramite l'offerta facilitata di servizi e prodotti di base, come nell'esempio citato della Banca Carime di Bari. Un altro dato rilevante è che, sebbene molto meno numerose che nelle altre regioni, le imprese con titolare non-UE stanno aumentando rapidamente, per esempio nella città di Lecce. Il numero presumibilmente elevato di imprenditrici immigrate può costituire un elemento di attenzione nell'elaborazione di strategie di accesso al credito da parte di banche ed istituzioni in queste regioni.

⁸⁶ CENSIS, *Comportamenti, abitudini, stili di vita degli immigrati nelle regioni meridionali - Sintesi*, Napoli, 5 novembre 2003.

8. Conclusioni

Nelle sei regioni interessate dalla ricerca la popolazione immigrata sta aumentando rapidamente, ed è caratterizzata da un grado crescente di integrazione socio-economica. Sono sempre più numerose le imprese di successo guidate da giovani imprenditori ed imprenditrici di origine immigrata. Si tratta di un mercato dinamico e promettente per le banche, che mostrano infatti un crescente interesse rispetto al tema dell'inclusione finanziaria dei cittadini migranti.

Non sempre però lo sviluppo di prodotti bancari ad hoc studiati per la clientela immigrata si accompagna a strategie di marketing e comunicazione adeguate a raggiungere il segmento di mercato desiderato. Senza interventi mirati a rimuovere le barriere comunicative e linguistiche, ed attività di promozione anche al di fuori delle mura della banca (sul territorio, tramite canali di contatto con la realtà dell'immigrazione, ecc.), il lancio di tali prodotti rischia di rimanere un'operazione di facciata.

In questa luce appaiono interessanti le esperienze delle banche che propongono, oltre a (o al posto di) prodotti specifici per gli utenti immigrati, delle modalità generali di business volte all'accoglienza: dall'assunzione di personale di origine immigrata, alla apertura di filiali dedicate, all'adozione di supporti multilingua e mediatori culturali, ecc. Di particolare interesse sembrano essere le iniziative prese da alcune banche per la creazione di reti di collaborazione territoriale allo scopo di favorire l'accesso dei migranti ai servizi finanziari e allo sviluppo locale in senso più ampio.

In generale, l'importanza di presentare un volto socialmente responsabile, unita alle ovvie motivazioni di profitto, rende le banche una potenziale risorsa per accelerare i processi di integrazione socio-economica dei migranti. Una prospettiva ancora fragile, ma su cui puntare, anche tramite la valorizzazione e divulgazione delle esperienze positive esistenti in quest'ambito. Purtroppo tuttavia la diffusa riluttanza delle banche a fornire dati sul loro operato rende impossibile valutare l'impatto di queste esperienze innovazioni su numero e soddisfazione dei clienti di origine immigrata.

La ricerca non rileva casi eclatanti di discriminazione nei confronti degli immigrati da parte delle banche. L'elevata percentuale di correntisti tra gli intervistati sembra indicare l'assenza di eccessive barriere di accesso rispetto ai prodotti bancari di base. La percentuale molto elevata di intervistati che sceglie Poste Italiane per aprire un conto corrente, e le motivazioni addotte (flessibilità di orari e semplicità procedure) suggeriscono tuttavia che le banche potrebbe aumentare ulteriormente la

loro clientela immigrata tramite l'adozione modalità di offerta più *user-friendly*.

Il problema principale nasce tuttavia a partire dalla richiesta da parte degli immigrati di prodotti finanziari più sofisticati e di credito in particolare. Qui si riscontra infatti un ampio margine di discrezionalità nella richiesta di garanzie fra diversi istituti bancari, agenzie e perfino a seconda dei singoli operatori, dove molto conta l'atteggiamento personale dell'impiegato o direttore di filiale. Dalle interviste in profondità e dai colloqui con esponenti del mondo bancario emergono casi di discrepanza fra norme scritte e pratiche quotidiane, dove la nazionalità dell'utente sembra essere un fattore di esclusione aggravante rispetto agli elementi trasversali di svantaggio quali il basso reddito o la precarietà lavorativa.

Il permanere di atteggiamenti di cautela o diffidenza si manifesta soprattutto nell'erogazione di credito all'impresa. L'atteggiamento cauto delle banche non sembra essere giustificato da rischi reali, vista l'esperienza positiva riportata dalle banche stesse sulla solvibilità dei clienti migranti (a paragone di quelli italiani), il rapporto stabile e di fiducia generalmente instaurato con gli operatori di bancari e considerati i dati positivi sulla diffusione e sviluppo delle imprese immigrate sul territorio italiano.

D'altro canto, le difficoltà di accesso al credito hanno un impatto negativo sulle opportunità di inserimento socio-economico e sulla qualità della vita degli imprenditori migranti, costretti al risparmio forzato, alla riduzione delle spese non essenziali e alla dipendenza dall'aiuto di amici e parenti.

Un discorso diverso vale per i mutui, considerati dalle banche la componente più sicura e redditizia del rapporto con la clientela immigrata. Se da una parte la crescita del numero di immigrati che hanno ottenuto mutui e acquistato una casa è un segnale positivo di integrazione, dall'altra si rileva la maggiore difficoltà per il cliente straniero ad ottenere un'informazione corretta da parte di banche e proprietari, e ad evitare quindi truffe e cattivi affari. Da qui il boom delle agenzie di intermediazione che traggono profitto dalla mancanza di contatti e *know-how* dei loro clienti e le cui commissioni vanno a pesare sui costi già alti che l'immigrato deve pagare per mutui spesso contratti al 100%.

Si conferma inoltre la non competitività delle banche rispetto ai money transfer e ai canali informali per quanto riguarda il trasferimento di rimesse. Emergono tuttavia alcune esperienze promettenti, come l'uso della monetica (carte di credito ricaricabili) per l'invio di denaro in tempo reale, o gli accordi tra banca e Western Union.

L'indagine indica la presenza di quasi il 35% di migranti *unbanked*, sia per mancanza di reddito sufficiente che per la scelta di ricorrere a canali non bancari per l'invio rimesse. Esiste tuttavia da parte degli *unbanked* la

consapevolezza delle ripercussioni negative di tale situazione (soprattutto sulla sicurezza di risparmi e rimesse) e quindi una domanda potenziale di servizi finanziari che non dovrebbe sfuggire alle banche. Per esempio una percentuale significativa di migranti sarebbe pronta ad utilizzare la banca come canale di invio rimesse, se il costo dell'operazione fosse più basso.

L'indagine per questionari suggerisce infine alcune specificità regionali nel rapporto tra immigrati e banche, come ad esempio l'accesso al credito di impresa comparativamente più elevato in Emilia Romagna, la percentuale di beneficiari di mutui particolarmente alta in Toscana, ed il livello comparativamente basso di reddito e bancarizzazione in Puglia.

9. Raccomandazioni

I risultati della ricerca suggeriscono alcune azioni prioritarie da intraprendere al fine di promuovere l'integrazione finanziaria dell'utenza migrante nelle località considerate.

Da parte delle banche:

- Adottare politiche di "welcome banking" da parte dei gruppi bancari ancora in ritardo su questo settore, soprattutto per quanto riguarda l'erogazione di credito agli imprenditori immigrati e l'offerta di servizi agli immigrati di recente arrivo.
- Combattere la discriminazione implicita nei confronti dell'utenza migrante, attraverso:
 - (i) La predisposizione di interventi di mediazione linguistica, come la presenza di operatori di origine immigrata e di lingua madre, i call-center multilingua, la traduzione di contratti ed altri documenti bancari nelle lingue più diffuse, la redazione di glossari multi-lingua sui termini bancari, ecc. La presenza di interventi di questo tipo appare particolarmente rilevante per quanto riguarda l'utenza di origine cinese, soprattutto se di recente arrivo.
 - (ii) La sperimentazione di orari di apertura più confacenti alle loro esigenze, e alle esigenze dell'utenza lavoratrice in genere (come, almeno in alcuni periodi della settimana/ mese, l'apertura pomeridiana ed il sabato).
- Farsi soggetti attivi dello sviluppo locale, tramite la collaborazione con le istituzioni del territorio volta a favorire l'integrazione economico/finanziaria dei migranti, come illustrato dalla filosofia del programma SMOAT in Toscana.
- Per favorire l'accesso ai servizi finanziari, aumentarne la trasparenza, e migliorare l'immagine della banca presso il pubblico: promuovere l'"educazione bancaria" dei cittadini (migranti e non), tramite ad esempio l'offerta di moduli ad hoc nell'ambito dell'offerta formativa delle istituzioni.
- Considerata la rilevanza e discreto margine di manovra dei singoli operatori bancari (soprattutto direttori di filiale, ma anche personale di sportello) nell'instaurazione di rapporti con l'utenza immigrata, investire nella formazione all'interculturalità del personale più a diretto contatto con la clientela. La formazione dovrebbe essere mirata, oltre che a riconoscere e combattere eventuali stereotipi e pregiudizi, a rafforzare la capacità degli operatori di individuare e proporre prodotti tagliati sulle esigenze

individuali di ciascun cliente, indipendentemente dalla sua origine nazionale.

- Migliorare il sistema di raccolta dati sulla propria clientela immigrata, e rendere tali dati accessibili al pubblico, così che sia possibile valutare l'impatto delle buone pratiche adottate.

Da parte dell'ABI:

- Farsi promotore della diffusione delle buone pratiche instaurate dalle banche più innovative nell'ambito dei rapporti con l'utenza immigrata, ed utilizzarle come strumento di advocacy per promuovere l'adozione di politiche di accoglienza da parte di un numero sempre più alto dei propri associati. Promuovere la raccolta sistematica di dati su entità e caratteristiche della clientela immigrata da parte degli istituti bancari, ed una loro maggiore accessibilità.

Da parte delle istituzioni

- Adottare o rafforzare politiche di sviluppo nazionale e locale che creino le condizioni necessarie per facilitare l'accesso dei migranti al sistema bancario. Dato che i soggetti più svantaggiati in quest'ambito rimangono i lavoratori precari (migranti e non), è prioritaria la creazione di opportunità di impiego regolari e la lotta a lavoro nero e precariato.
- Collaborare con le banche nella creazione di fondi di garanzia per facilitare l'accesso al credito dei migranti, così come nella creazione di programmi di microcredito ed interventi volti a favorire l'investimento delle rimesse in progetti produttivi nei paesi di origine.
- Coinvolgere le banche in interventi formativi volti alla diffusione di una corretta "alfabetizzazione bancaria" fra gli immigrati e i cittadini in generale.