

III

Appendice

1.

Migranti e Banche

di Giorgio De Battistini - Laureato in filosofia e studioso
di diritti umani¹

1.1 Una possibile chiave di lettura: la questione delle rimesse

Il lavoro che qui presentiamo si riallaccia ad una serie di ricerche specifiche venute alla luce in Italia negli ultimi quattro anni e incentrate sulla relazione fra banche e migranti. Tali ricerche, finalizzate all'individuazione di carenze, difficoltà e attese reciproche da parte di questi due soggetti, possono essere considerate come il segnale della crescente rilevanza della questione dell'integrazione, finanziaria ma non solo, dei migranti.

Il problema dell'inclusione nel sistema finanziario ufficiale è infatti da intendersi, a nostro parere, anche e prima di tutto attraverso un'ottica improntata all'apertura di spazi di cittadinanza attiva per i migranti, all'interno dei quali sia per loro effettivamente possibile beneficiare dei "diritti fondamentali". Quei diritti che - come recita il preambolo della Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea - «*i popoli europei hanno deciso di condividere*» in un futuro di pace fondato su valori comuni, e che vale la pena ricordare anche in questa sede: «*dignità, libertà, uguaglianza, solidarietà, cittadinanza, giustizia*».

In questa prospettiva, l'accesso ai servizi bancari di base da parte dei migranti è parte integrante del processo di definizione democratica e partecipativa dell'idea e delle pratiche della cittadinanza del terzo millennio². La letteratura disponibile sull'argomento tende a convergere sulla rilevanza assunta da un fenomeno che ha posto per la prima volta in modo radicale la questione qui trattata e che può essere assunto come chiave di lettura privilegiata: si tratta dell'invio delle rimesse nei Paesi d'origine degli immigrati.

Nel 1998, il flusso delle rimesse degli immigrati verso i Paesi di provenienza ha superato, in Italia per la prima volta, i volumi di denaro in entrata proveniente dai nostri emigrati (760 contro 535 miliardi di lire secondo i dati ufficiali).

¹ Ha partecipato all'indagine promossa dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Biella.

² Cfr. Ceschi S. (2003), *Migranti, istituzioni bancarie e nuove forme della cittadinanza*, in Anderloni L. (2003), *Il Social Banking in Italia*, Giuffrè Editore, Milano.

Da allora, i flussi in uscita hanno continuato a registrare una dinamica di costante incremento, segnalando il Nord Italia e il Lazio come le aree di maggior importanza per il trasferimento diretto di rimesse verso l'estero³.

Secondo la Caritas, inoltre, queste cifre risultano altamente sottostimate, dal momento che i mezzi più comunemente utilizzati per i trasferimenti di denaro nei Paesi di origine risultano essere i cosiddetti canali informali (il denaro viene affidato a parenti o amici, corrieri o piccoli imprenditori privati) e i *money transfer*.

Le cifre delle rimesse ufficialmente censite rappresentano certo solo la punta dell'iceberg di un fenomeno che va ancora appieno compreso, ma sono anche lo strumento più efficace per attestare in maniera univoca e definitiva il carattere di attore economico e finanziario del migrante. Insieme alla ricerca di un lavoro e di un'abitazione, l'invio delle rimesse rappresenta una delle esigenze prioritarie per l'espatriato, ed è solo misurandosi realisticamente con questa esigenza che si possono porre, sin da ora, le condizioni in base alle quali avviare, definire o rafforzare il rapporto dei migranti con il sistema bancario italiano, così come con quello del Paese di provenienza.

Per poter essere compresa appieno, però, la questione delle rimesse non deve essere ricondotta unicamente all'interno delle relazioni, esistenti e possibili, tra le banche e i migranti, ma va inserita in un contesto più ampio, che tenga conto della situazione geopolitica contemporanea e di quel clima internazionale di insicurezza e preoccupazione che ha fatto seguito all'11 settembre 2001.

Nel 2003, per la prima volta, il rapporto annuale della Banca Mondiale, *Global Development Finance*, dedica un intero capitolo al tema delle rimesse.

Così anche in occasione del summit dei capi di stato del G8 del giugno 2004, tenuto a Sea Island, è stata ribadita la centralità delle rimesse nelle dinamiche di sviluppo dei PVS, incoraggiando un ricorso maggiore ai canali formali sulla base di iniziative volte ad abbassare i costi bancari legati alle operazioni di invio delle rimesse.

Il recente e "improvviso" interesse che le organizzazioni internazionali, così come le istituzioni bancarie, i governi nazionali e sub-nazio-

³ Cfr. Cespi, 2004: pag. 7.

nali e gli operatori della cooperazione allo sviluppo hanno mostrato verso le rimesse è imputabile alla concomitanza di diversi fattori.

Da un lato, il problema della scarsità di risorse finanziarie per promuovere lo sviluppo dei PVS, al centro del vertice delle Nazioni Unite per la finanza dello sviluppo, tenutosi a Monterrey (Messico) nel 2002. Nonostante si sia richiamata la necessità di rispettare l'impegno da parte di tutti i Paesi donatori a destinare lo 0,7% del PNL, la capacità dei governi è risultata molto scarsa. L'Italia, in particolare, si trova agli ultimi posti della classifica, con lo 0,14% del PNL destinato ai PVS.

D'altro canto, le preoccupazioni circa il riciclaggio del denaro sporco e quelle relative al finanziamento del terrorismo internazionale hanno portato la comunità internazionale - e ora anche il Governo italiano - a vegliare, disciplinare e controllare meglio il flusso delle rimesse, cercando di indirizzarle verso i canali formali più facilmente oggetto di vigilanza. Non da ultimo, infine, le stesse banche italiane stanno "scoprendo", anche se tardivamente, una risorsa potenzialmente preziosa. Lo dimostra il crescente numero di servizi specificamente rivolti agli stranieri e un innegabile fenomeno di progressivo inserimento della clientela immigrata nei circuiti bancari, anche se è ancora presto per parlare di "ingresso massiccio" degli utenti immigrati nelle banche italiane. Resta tuttavia indubbio che la relazione tra gli stranieri non comunitari e le banche debba ancora pienamente svilupparsi.

Come evidenzia Marco Zupi, Vicedirettore del Cespi, l'evidente scarsità degli APS (Aiuto Pubblico allo Sviluppo), l'impegno dell'Italia nella lotta al terrorismo, ma anche il "risvegliato" interesse da parte delle banche *«hanno concorso a far maturare da parte di governo, banche e operatori della cooperazione internazionale allo sviluppo, una nuova attenzione circa i migranti e le rimesse»*⁴. *«Le priorità strategiche - prosegue Zupi - che hanno aree di prossimità (come i Balcani e la sponda sud del mediterraneo), verso cui dall'Italia partono ingenti flussi di rimesse porta a pensare che si possa fare qualcosa per legare in un circuito virtuoso i tanti interessi in gioco: promuovere lo sviluppo dei PVS (ad esempio legando il tema delle rimesse allo strumento della microfinanza e sostenendo quindi l'utilizzo del denaro per progetti imprenditoriali generatori di reddito economico, di occupazione,*

⁴ Cfr. Zupi, 2004, p. 12.

di benefici diffusi per la società locale), *andare incontro all'esigenza dei lavoratori immigrati presenti in Italia di accedere a condizioni migliori ai servizi bancari, controllare i flussi internazionali*»⁵. Questo ultimo punto non deve essere trascurato, dal momento che si deve principalmente - ma non solo - alla disattenzione bancaria se l'Italia è, dopo gli Stati Uniti, il principale mercato per volume di affari per i circuiti internazionali di Money Transfer. Come si spiega, dunque, la situazione di monopolio che poche istituzioni finanziarie specializzate (come Western Union e Money Gram) sono riuscite ad assicurarsi nel nostro Paese, nonostante restino a tutt'oggi l'opzione più costosa - e non di poco - a disposizione dei migranti?

Innanzitutto, per usare i loro servizi non bisogna essere titolari di conti correnti bancari o carte di credito: basta andare in un'agenzia convenzionata - che garantiscono solitamente orari più flessibili rispetto a quelli delle banche - con un documento d'identità e il denaro in contanti, pagare una commissione che varia in base all'importo spedito e indicare località e destinatario.

Il denaro è trasferito in pochi minuti e in completa riservatezza. In caso di mancato recapito la somma è rimborsata.

Tali sono tra i fattori principali che ostacolano l'opzione del canale bancario e che resteranno anche in futuro difficilmente risolvibili.

Oltre alla semplicità del servizio, alla mancanza di burocrazia e di appesantimenti procedurali e amministrativi, entrano in gioco anche altri aspetti sociali.

Molti dei punti di vendita convenzionati (500 su oltre 6.000) sono gestiti da stranieri e costituiscono un luogo di aggregazione per le comunità di immigrati.

Le location sono spesso infatti ricevitorie, bar/tabacchi, consegne/invio pacchi, phone center. Western Union, la società americana dal 1871 leader mondiale nel trasferimento di denaro, è riuscita a guadagnarsi in Italia il secondo posto nella classifica mondiale dei migliori mercati grazie a una presenza capillare sul territorio e numerosi agenti (Angelo Costa spa, Finint spa, American Express, Omnia Finanziaria, Banco di Sassari⁶), che hanno saputo creare un piccolo impero del business etnico, non legato solamente alle rimesse. La

⁵ Cfr. Zupi, 2004, p. 12.

⁶ La Banca di Sassari è la prima banca agente in Italia del servizio Western Union. Dopo di lei (2001), altre Banche Popolari hanno attivato delle filiali per il servizio Western Union e distribuito i suoi servizi presso i propri sportelli e agenzie (in ordine temporale, si tratta di: Banca Popolare Emilia Romagna, Banca Popolare dell'Irpinia, Banca Popolare di Ravenna, Cassa di Risparmio dell'Aquila, Banca Popolare di Aprilia).

Angelo Costa spa è diventata anche editrice (Etnocommunication) di 30 giornali per stranieri, di un portale internet⁷, offrendo servizi assicurativi e telefonici, Finint spa con Ethnicity offre servizi creditizi e polizze vita per gli immigrati.

L'unico vero concorrente di W.U. è Money Gram, un'altra società statunitense appartenente al gruppo Viad che dal 2001 ha ricevuto in appalto 14.000 sportelli delle Poste Italiane per offrire servizi del tutto simili a quello di W.U., se non per commissioni mediamente più basse. Se appare dunque ingeneroso addebitare unicamente al sistema bancario italiano la sua posizione marginale all'interno del ricco mercato delle rimesse, va però riconosciuta la sua miopia, il suo ritardo di preparazione, di analisi, e in parte anche di interesse rispetto alle opportunità finanziarie legate a questo mercato e al cosiddetto social banking (microcredito, pacchetti di servizi bancari per lavoratori stranieri regolarizzati).

Se il flusso delle rimesse, infine, non riesce ancora a essere pienamente convogliato all'interno dei canali ufficiali, ciò dipende anche dalle relazioni interbancarie esistenti con gli istituti dei Paesi di provenienza (spesso, tra l'altro, inaffidabili e poco efficienti), dunque da fattori connessi al livello di internazionalizzazione del settore bancario italiano e alle evidenti difficoltà di questo ad aprirsi⁸.

In conclusione, la questione delle rimesse può essere vista come l'anello critico di giuntura tra due realtà - le banche e i migranti - rimaste sino a oggi distanti tra loro, e spesso isolate, per una serie di cause che saranno oggetto di approfondimento nel prossimo capitolo.

Tale anello di giuntura rappresenta oggi per gli istituti bancari italiani una delle soglie cruciali - anche se non l'unica - attraverso cui poter attirare e successivamente "bancarizzare" una fetta sempre maggiore di clientela immigrata.

A condizione, però, che sappiano offrire quei servizi richiesti dagli immigrati e rimasti sino a oggi perlopiù disattesi.

È muovendo da queste considerazioni che, a nostro parere, le istituzioni italiane - non solo quelle bancarie - dovrebbero ripensare le proprie politiche legate all'immigrazione. Non più "combattendola" attraverso una serie di barriere fisiche, giuridiche e culturali che rendono di

⁷ Cfr. il sito <http://www.stranieriinitalia.it>.

⁸ Cfr. Ceschi, 2003, p. 5.

fatto impossibile per gli immigrati costruirsi una vita nuova, e che hanno rivelato, di fatto, la loro inefficacia.

Si tratta invece di applicare e potenziare quegli strumenti intravisti in queste pagine, così da consentire a tutti i migranti di poter sempre più usufruire di quei “diritti fondamentali” già sopra ricordati. Che sia in Italia o nel proprio Paese, non spetta a noi deciderlo.

1.2 Le principali ricerche sul tema

In questo capitolo ci proponiamo di passare in rassegna le principali ricerche già effettuate in Italia sull’argomento. Cercheremo di mettere in luce, per ognuna di queste, gli obiettivi, gli strumenti della ricerca, i principali risultati emersi e le conclusioni finali, e infine alcuni linee guida possibili sulle quali procedere.

Mazzonis M., Naletto G. (2000), *Migranti e banche. Facilitare l’accesso dei migranti ai servizi bancari*, Lunaria, Roma.

Questo “working paper” è il risultato di un’indagine svolta nell’ambito del progetto “Migranti e banche”, promosso da Lunaria e sostenuto dalla Commissione Europea DG Occupazione e Affari progetto Diritti (Inghilterra) e Vanta Institute for Continuing Education (Finlandia).

Le spese per lo svolgimento della ricerca sono state sostenute da Banca Etica, Banca Popolare di Milano e la Fondazione San Carlo.

La scelta di effettuare questa ricerca è stata sollecitata dalla considerazione che, a fronte della natura ormai strutturale dell’immigrazione e della conseguente necessità di operare scelte che accelerino l’integrazione sociale, economica e culturale degli immigrati, non esisteva ancora nessuna ricerca specifica relativa al rapporto tra immigrati e istituti bancari.

“Migranti e banche” ha aperto dunque una direzione di lavoro, suggerendo una metodologia che è poi stata recepita da altre ricerche, non da ultimo la qui presente. Prima di descrivere la metodologia usata, la ricerca di Lunaria apre con una premessa richiamandosi al Testo Unico n. 286/98, Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell’immigrazione e norme sulla condizione dello straniero.

Questa legge introduce delle norme contro la discriminazione e affida alle regioni la costituzione di Centri di osservazione, di informazione e di assistenza legale per le vittime delle discriminazioni per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi.

Sino al 2000, però, solo una regione, la Toscana, si era attivata per provvedere in tale direzione. Ciò significa che non esistevano dati sulla discriminazione raccolti con metodo scientifico a carattere nazionale.

La ricerca si è così svolta parallelamente su due livelli: da una parte sono stati contattati 56 istituti bancari e 275 agenzie territoriali distribuite in 7 città italiane (Milano, Roma, Bologna, Perugia, Napoli, Prato, Padova); dall'altra sono stati intervistati 34 immigrati di diversa origine e collocazione professionale e contattate 20 organizzazioni che operano nel settore dell'immigrazione. Il contatto con gli istituti bancari è risultato estremamente difficoltoso, nonostante la documentazione inviata avesse evidenziato la natura non conflittuale della ricerca e il sostegno della Commissione Europea.

Gli interlocutori hanno accolto la ricerca con notevole diffidenza e solo 12 direzioni generali hanno risposto al questionario (pari al 21,42% del totale delle direzioni generali interpellate), 8 hanno concesso un'intervista (pari al 14,28%), e 16 agenzie locali hanno risposto al questionario (pari al 5,81% delle agenzie selezionate dal campione).

Se lo scarso numero di risposte ottenute dai dirigenti contattati sembra evidenziare un diffuso disinteresse degli istituti bancari al tema oggetto dell'indagine, le risposte date ai questionari sembrano concentrare i motivi di tale disinteresse in tre principali ordini di cause.

In primo luogo, si tratta di motivi economici, dati dalla precarietà lavorativa che caratterizza ancora oggi gran parte degli immigrati presenti in Italia.

Ciò riguarda in particolare quelle persone che, pur con un reddito regolare, non sono in grado di dimostrarlo nel momento in cui richiedono un servizio alla banca, il che riguarda non solo i lavoratori in nero, ma anche, ad esempio, tutti coloro che operano nel settore dei servizi e anche gli imprenditori.

In secondo luogo, gli immigrati vengono visti come piccoli clienti, che rappresentano per le banche alti costi di gestione e scarsa redditivi-

tà. Non è da meno, infine, l'incidenza di fattori culturali che hanno contribuito a costruire nell'immaginario collettivo uno stereotipo negativo dell'immigrato.

La ricerca di Lunaria sottolinea più volte la delicatezza e la rilevanza di questo aspetto, proprio in un momento in cui le forze politiche e i mass media promuovono ciclicamente campagne allarmistiche che evidenziano in modo martellante la connessione tra il fenomeno dell'immigrazione e quello della sicurezza, riproponendo ossessivamente l'identificazione immigrato-clandestino-criminale⁹.

Passando alla seconda parte della ricerca, le interviste rivolte agli immigrati convergono su alcuni aspetti ritenuti prioritari. Il ricorso agli istituti bancari potrebbe essere più frequente se venissero adottati strumenti di informazione e di promozione adeguati e se venissero richieste forme di garanzia che tenessero conto della reale condizione della maggior parte degli immigrati in Italia.

Non a caso, laddove è stata adottata una strategia di marketing mirata, la risposta è stata positiva. L'elemento di maggior peso ai fini di un rapporto con il mondo bancario risulta comunque essere per un immigrato la propria condizione socio-economica: il principale ostacolo va ricercato proprio nella necessità di dimostrare un reddito fisso.

Tra le esigenze più sentite dagli immigrati contattati vi sono quelle di un'informazione chiara e trasparente, la mediazione interculturale e, non da ultimo, la sensibilizzazione degli operatori bancari attraverso la realizzazione di corsi interni mirati. In risposta ai nodi più problematici nella relazione tra banche e migranti, Lunaria propone alcune interessanti considerazioni. In primo luogo, la precarietà lavorativa di tanti immigrati non va slegata dalle tendenze che caratterizzano il mercato del lavoro in Italia.

La valutazione dell'affidabilità di un cliente sulla base del possesso della busta paga o di un reddito fisso non sembra risultare in armonia con il processo di precarizzazione della forza lavoro attualmente in

⁹ L'Unione europea ha promulgato nel 2000 due direttive sulla parità, indipendentemente dalla razza e dall'origine etnica (2000/43) e sulla parità di trattamento in materia di occupazione (2000/78). Successivamente ha istituito una commissione di controllo preposta a verificare in ogni Paese Ue lo stato di applicazione di tali direttive. Nell' "Executive Summary on race equality directive - State of play in Italy (10/2003)" si afferma: «While some political groups have a clearly hostile attitude toward the presence in Italy of different racial and ethnic groups, the reaction to xenophobia has not taken the form of well-defined policy proposal, and the debate has been mostly focused on immigration law, and not strictly speaking on anti-discrimination law. Such an attitude has until recently been common to both political actors and NGOs. When action was taken at the parliamentary level for introducing anti-discriminations rules (such as those in the 1998 Act...), it was given little visibility, probably in order to avoid political costs». (cfr. <http://www.stop-discrimination.info>). Si veda anche Dal Lago A. (1999), *Non-persone*, Feltrinelli, Milano.

corso, e che riguarda non solo la popolazione migrante, ma anche e sempre più numerose categorie di lavoratori italiani. Sono infatti le aziende italiane, sostenute dal mondo finanziario, a sollecitare sempre più l'adozione di misure di flessibilità che comportano la diffusione di contratti di lavoro a termine, part-time o di collaborazione, con una conseguente diminuzione dei contratti di lavoro dipendente a tempo indeterminato.

Secondariamente, se gli immigrati vengono visti come piccoli clienti, la scelta di predisporre servizi agevolati per questo tipo di clientela dovrà essere supportata non solo da motivi economici, ma anche da scelte di tipo sociale. È quanto è già successo, come vedremo, nel caso di alcune banche.

Esistono, infine, barriere di tipo strutturale e culturale che scoraggiano gli immigrati a utilizzare i servizi bancari. Tra di esse vi sono la carenza di materiale informativo mirato, l'eterogeneità dei documenti richiesti per accedere a diversi servizi a seconda della banca che viene contattata, l'esistenza di agenzie finanziarie non bancarie (*money transfer*) che permettono di inviare le rimesse all'estero con più rapidità rispetto alle banche, anche se con un costo più alto.

La ricerca di Lunaria si chiude facendo nuovamente riferimento al Testo Unico, e riportando per esteso la definizione che esso dà di "discriminazione". Gli art. 43 comma 1,2, in particolare, fanno rientrare nel concetto di discriminazione azioni che, anche indirettamente, si traducono in un trattamento sfavorevole a danno di una persona a causa della sua appartenenza etnica, nazionale, religiosa ecc.

Si può dunque parlare, in riferimento alla legislazione vigente, di discriminazione bancaria a danno degli immigrati? La risposta di Lunaria è: sul piano formale, sicuramente no. La legislazione bancaria, infatti, non prevede nessun limite formale all'accesso degli immigrati ai servizi bancari.

La ricerca ha però evidenziato dei casi di discriminazione concreta diretta e indiretta, e talora anche consapevoli, che si configurano come "restrizioni" all'accesso ai servizi bancari. Nelle pagine finali vengono riportate le esperienze di alcuni immigrati vittime di questo genere di restrizione.

Libanora R. (2003), *Immigrati e servizi bancari. Risultati di una ricerca condotta a Roma e Milano* in L. Anderloni (a cura di), *Il Social Banking in Italia. Un fenomeno da esplorare*, Fondazione Giordano dell'Amore, Giuffré, Milano.

Questa ricerca è stata promossa dalla Fondazione Giordano dell'Amore, che da oltre trent'anni ha orientato le proprie attività sul ruolo che i processi finanziari possono avere nel contribuire alla diffusione del benessere.

Il compito di sintetizzare la ricerca e di guidarne la lettura è svolto, oltre che da Renato Libanora, da Luisa Anderloni, che della ricerca stessa ha curato la progettazione e ne ha realizzato una parte sostanziale. L'indagine muove dal riconoscimento della posizione "eccentrica" con la quale l'Associazione Lunaria, con la propria ricerca "Migranti e banche", si colloca nel contesto italiano. A differenza di altri Paesi europei di più antica migrazione, quali Inghilterra e Francia, l'Italia non ha prestato infatti molta attenzione agli aspetti bancari del processo migratorio, concentrando la ricerca sociale ed economica sui temi emergenziali del lavoro, dell'alloggio, della sanità e della devianza criminale.

Il 1998 è stato l'anno che ha definitivamente cancellato nell'immaginario collettivo la figura dell'emigrante italiano, sostituendolo con quella degli immigrati africani, asiatici e latinoamericani, ma anche europei, dimostrando in modo definitivo il carattere strutturale della relazione di accoglienza tra il nostro Paese e i nuovi flussi migratori internazionali.

L'assunto di fondo dell'indagine, anche in questo caso, non si fonda sull'accumulazione di dati, ma poggia sul diritto dei migranti di accedere ad una serie di servizi bancari e finanziari essenziali per il loro progetto di vita.

Ne consegue, *in primis*, che alla profonda ristrutturazione del mercato del lavoro negli ultimi anni, l'accesso ai servizi bancari deve essere aperto anche ad altre modalità più flessibili di inserimento lavorativo nel sistema produttivo italiano. Libanora sottolinea poi come il mancato accesso degli immigrati ai servizi bancari sia un fenomeno ancora

più rilevante se si tengono presenti tre elementi decisivi per le future politiche degli istituti bancari. In primo luogo, già ora, i due terzi dei lavoratori immigrati attualmente unbanked potrebbero essere eleggibili per l'accesso ai servizi bancari, mentre solamente un terzo degli immigrati regolarmente presenti sul territorio possiede un conto corrente presso un istituto bancario.

Le proiezioni demografiche, in secondo luogo, individuano proprio nelle migrazioni un elemento di parziale ridimensionamento del calo di forza-lavoro attiva che si realizzerà nei prossimi anni in Italia¹⁰.

Di questo sembrano essersi resi conto, secondo l'autore della ricerca, i governi in carica nell'ultimo arco di millennio, con l'approvazione della legge n. 40 del 1998 che, pur mantenendo alcuni elementi di chiusura, lasciava aperto in linea di principio l'ingresso per motivi di lavoro¹¹.

Il fenomeno migratorio, infine, si avvierà nei prossimi anni verso una fase di pieno inserimento di un elevato numero di nuclei familiari stranieri in Italia, per cui inizieranno a diminuire le rimesse monetarie all'estero e ad aumentare la richiesta di servizi bancari da parte di nuovi residenti¹². Dopo queste considerazioni introduttive, la ricerca si sofferma più approfonditamente su alcuni caratteri del processo migratorio in Italia, definito per le sue peculiarità "modello mediterraneo dell'immigrazione".

La componente femminile dell'immigrazione rappresenta un dato di particolare rilevanza dal momento che le donne immigrate sono la metà degli immigrati residenti regolarmente sul territorio e che, in base ai risultati della ricerca, sono più svantaggiate rispetto alla controparte maschile nell'accesso ai servizi bancari.

Le donne sono presenti sin dalle fasi iniziali dell'immigrazione in Italia, anzi ne costituirono spesso il motore primo. A partire dagli anni '70, le donne impegnate nell'ambito domestico hanno rappresentato l'anello primario della catena migratoria o, in ogni caso, parte attiva del

¹⁰ Secondo la Caritas, dal 2000 al 2004, sono raddoppiate le presenze regolari di immigrati sul territorio nazionale, raggiungendo la cifra di 2 milioni e 600 mila: cfr. Caritas, *Dossier Statistico Immigrazione 2004*.

¹¹ Cfr. Libanora, 2003, pag. 171. A conferma di ciò, riportiamo un estratto della dichiarazione fatta dal Ministro dell'interno Giuseppe Pisanu dopo l'accordo di Firenze tra i maggiori Paesi europei su stranieri e sicurezza: «L'Europa apra gli occhi e smetta di guardare con paura lo straniero che arriva in cerca di lavoro per mantenere la sua famiglia... Chi ha responsabilità di governo deve adoperarsi per convincere le opinioni pubbliche che l'immigrazione è una necessità per chi parte ed è una risorsa, un'opportunità per chi l'accoglie» (cfr. Repubblica, 21/10/2004).

¹² Sempre la Caritas conferma la tendenza all'insediamento stabile degli immigrati: se consideriamo come motivi di insediamento a lungo termine i permessi per lavoro e quelli per ricongiungimento familiare, arriviamo a circa il 90% sul totale.

mercato del lavoro. Dagli anni '90 la presenza delle donne rimane alta, anche se cambiano la provenienza e l'occupazione. Alla cura della casa si affianca la cura della persona.

Così varia anche il contesto di inserimento, ora presso famiglie di ceto medio ma anche piccolo borghese, che però non assicurano più l'ospitalità, un buon livello retributivo e soprattutto la messa in regola.

Negli ultimi anni, infine, da una parte le donne vanno emancipandosi dai lavori domestici e dalla residenza congiunta con il datore di lavoro, dall'altra anche per il settore dei servizi si è assistito ad una forte precarizzazione del mercato del lavoro e, di conseguenza, della condizione economico-sociale di numerose donne immigrate.

Un'altra caratteristica del processo migratorio in Italia riguarda l'impiego della forza-lavoro nel settore dell'agricoltura e nelle piccole e medie industrie del centro-nord. Se il primo settore risulta una novità rispetto ai flussi migratori del secondo dopoguerra, l'occupazione nel settore industriale è oggi una peculiarità tutta italiana, tanto che si può affermare che i lavoratori immigrati fanno parte in maniera integrante della classe operaia nazionale e non solo delle sue frange più marginali.

L'elevata presenza degli immigrati nei sindacati sembra confermarlo, superando addirittura in termini percentuali la presenza degli occupati italiani. Dal punto di vista statistico, nonostante nel decennio 1989-1998 si situi in Europa al secondo posto per aumento di presenze stabili di immigrati, l'Italia rimane pur sempre un Paese a bassa incidenza migratoria, collocandosi nella fascia dei Paesi mediterranei in cui gli immigrati incidono per l'1-2% sulla popolazione nazionale (si sale al 2,9% se si tiene conto dei minori)¹³.

Per quanto riguarda poi la provenienza degli immigrati, il nostro Paese rappresenta un modello di "immigrazione globale" che la differenza da altri Paesi europei di forte e più antica immigrazione, e che è caratterizzato da una forte eterogeneità delle nazionalità estere presenti sul territorio.

L'indagine promossa dalla Fondazione Giordano dell'Amore affronta il rapporto tra migranti e banche unicamente dal punto di vista degli utenti dei servizi e si focalizza quindi sulle esigenze dei migranti, le

¹³ Cfr. Libanora, 2003, p. 177.

loro opinioni, le aspettative e le difficoltà. Il terreno su cui si è svolta sono le città di Milano e Roma, i due poli urbani dove risiedono il maggior numero di immigrati e dove risulta più alta la capacità di risparmio valutata sull'entità delle rimesse monetarie.

Alla domanda: «in che misura il campione di analisi selezionato in questa ricerca è rappresentativo del rapporto tra immigrati e banche in Italia?», Libanora risponde: i risultati possono essere considerati come pienamente significativi solo se collocati all'interno del contesto sociale e produttivo delle due città di riferimento. L'indagine può ad ogni modo rappresentare adeguatamente il ventaglio delle questioni e delle tendenze significative rilevate in un campione di immigrati eterogeneo, e deve essere valutata per la sua capacità di individuare queste tendenze piuttosto che per gli aspetti quantitativi.

Il campione di rilevamento è costituito sia da immigrati “banked” che “unbanked” (ovvero che hanno, o che non hanno un rapporto formalizzato con un'istituzione bancaria), così da poter fornire indicazioni preziose sulla tipologia dei servizi utilizzati, sulla frequenza con la quale si svolgono determinate operazioni bancarie, sulle motivazioni che spingono anche gli immigrati banked a rivolgersi all'esterno delle banche per una serie di servizi finanziari.

Una tale metodologia di analisi, inoltre, consente di lavorare sulle differenze e, aspetto per certi versi più rilevante per ricerche di questo genere, sulle similitudini tra i due gruppi. Lo schema del questionario è simile a quello preparato da Lunaria, così come analoga è la scheda per le interviste in profondità, avvenute in una seconda fase.

Tra le indicazioni emerse dalla ricerca, ne ricordiamo le principali. Il tempo di permanenza in Italia degli immigrati risulta essere un fattore rilevante nell'accesso ai servizi bancari, visto che dopo tre anni la tendenza negativa si inverte, mentre prima di questo periodo sono scarse le possibilità per un immigrato di accedervi.

Se gli impiegati non in regola risultano ovviamente penalizzati, l'aspetto più significativo riguarda la quota proporzionalmente simile di impiegati *banked* e *unbanked*. Per quanto riguarda il mancato accesso ai servizi, gli immigrati imputano alla loro mancanza di denaro l'esclusione dai servizi bancari, ritenendo secondaria la responsabilità

delle banche, mentre è proprio la lentezza di queste ultime che rende preferibile per gli immigrati l'uso di canali alternativi (in particolare Money Transfer) per l'invio delle rimesse monetarie nei Paesi d'origine. La certezza della data di arrivo e quindi la rapidità sono le caratteristiche che deve possedere il trasferimento di denaro per soddisfare le esigenze dei migranti; solo in terza istanza intervengono nella scelta i costi contenuti del servizio. Il primo ostacolo nell'accesso al credito risulta la sua stessa richiesta da parte degli immigrati: più del 60% degli immigrati banked, infatti, non ha mai chiesto un finanziamento, mentre meno del 10% di quelli che l'avevano chiesto e ottenuto ha dichiarato di aver avuto problemi nel restituirlo.

L'indagine si conclude con alcuni suggerimenti circa le caratteristiche che le possibili iniziative di *social banking*¹⁴ dovrebbero avere per andare incontro alle esigenze della popolazione immigrata in Italia.

Un primo fattore decisivo sarà costituito da qualsiasi iniziativa che sia in grado di valorizzare la specificità della loro diversità culturale, a partire dalla produzione di materiali informativi redatti nella lingua madre. Oltre alla presenza di impiegati immigrati o alla formazione di carattere linguistico e interculturale degli impiegati italiani, risultano fondamentali una politica di sostegno da parte delle banche nei confronti delle associazioni di stranieri più rappresentative e iniziative di informazione e formazione all'uso dei servizi bancari per la fascia più giovane della popolazione immigrata.

Altrettanto importante sarà una politica chiara e condivisa da tutti i funzionari e impiegati della banca rispetto ai requisiti necessari per l'accesso ai servizi.

Rispetto alle rimesse, le banche potrebbero contrarre accordi con agenzie specializzate in modo da rispondere alla richiesta di rapidità del trasferimento, mentre sul versante del credito le banche potrebbero fornire piccoli crediti che crescono al crescere del rapporto fiduciario con la banca e il suo cliente straniero.

Da ultimo, non va dimenticato che i bisogni finanziari dei migranti variano a seconda del progetto migratorio, del Paese d'origine, del singolo migrante, dei gruppi etnici, ma anche in base alle diverse fasi di tale progetto. Se in una fase di primo insediamento i bisogni coincido-

¹⁴ Il Social Banking può essere definito come l'offerta di servizi bancari di base, di deposito e di pagamento, per segmenti di clientela caratterizzati da redditi, cultura economica e altre condizioni che li qualificano come marginali: cfr. Anderloni, 2003.

no molto spesso con la mera sopravvivenza, al momento della regolarizzazione vediamo emergere l'invio delle rimesse e la domanda (talora latente) di microcredito.

L'elaborazione di politiche di risposta mirate da parte delle banche dovrebbe quindi fare riferimento ai bisogni espressi nelle diverse fasi.

Ceschi S. e Rhi-Sausi J. L. (a cura di) (2004), *Banche italiane e clientela immigrata. Rimesse, risparmio e credito: le iniziative in atto e le prospettive di crescita*, CeSPI, Bancaria Editrice, Roma.

La ricerca del CeSPI si propone di esplorare e approfondire i rapporti esistenti fra migranti e sistema bancario italiano, a partire dall'interrogazione e dal coinvolgimento diretto degli operatori di alcuni dei gruppi bancari attivi in Italia.

L'obiettivo prioritario di tale ricerca consiste nel conoscere le condizioni, i limiti e le prospettive di sviluppo esistenti, riscontrabili presso le banche, in relazione al particolare segmento di clientela rappresentato dalla popolazione immigrata nel nostro Paese.

L'aspetto centrale del lavoro è stato caratterizzato dunque dall'esigenza di verificare il grado di dinamicità e lo stato attuale dell'offerta esistente presso gli istituti italiani nei confronti della clientela straniera. Le città nelle quali sono state compiute missioni di ricerca sono Bologna, Modena, Padova, Bergamo, Treviglio (Bg), Milano e Roma; le banche contattate fanno parte dei principali istituti bancari italiani. L'attività di ricerca si è articolata in due distinte fasi, corrispondenti a due diverse metodologie di ricerca:

1. una ricognizione dei principali prodotti e servizi dedicati agli immigrati esistenti presso le principali banche italiane¹⁵, attraverso un'intervista diretta a quegli elementi del personale bancario più attivamente impegnati nella relazione con gli utenti immigrati;
2. un gruppo di discussione fra selezionati esperti operanti all'interno degli istituti, gestito e alimentato via telematica dalla sede del CeSPI, che ha messo a confronto le opinioni e le tendenze esistenti attualmente presso le banche attraverso un sistema di questionamento ricorsivo e reitarato nel tempo degli operatori, denominato "Metodo Dhelphi"¹⁶.

¹⁵ Una breve permanenza a Parigi durante il mese di agosto 2003 ha permesso di operare una piccola indagine su alcuni istituti francesi (in particolare il Crédit Lyonnais, la BNP Paribas e la Société Générale), constatando l'avvio di un'interessante iniziativa a favore degli immigrati senegalesi residenti a Parigi; cfr. CeSPI, 2004, pag. 13.

¹⁶ Cfr. CeSPI, 2004, pag. 13 e sgg.

Sulla base delle informazioni ottenute e degli studi disponibili, risulta anche qui che la relazione fra gli stranieri e le banche italiane deve, allo stato attuale, ancora pienamente svilupparsi.

Anche se si possono cogliere al momento, all'interno del settore bancario, evidenti segnali di apertura verso il mondo dell'immigrazione, i risultati di questa ricerca confermano il ritardo di preparazione e di analisi che gli istituti bancari sembrano scontare.

Le ragioni di questa difficoltà vengono ricondotte sostanzialmente a due ordini di questioni: quello della redditività e quello della fiducia.

Se da un lato gli istituti bancari sostengono che la percentuale di clienti immigrati non è ancora quantitativamente rilevante per considerare questo segmento come un target redditizio, dall'altra gli esperti che hanno condotto l'indagine hanno rilevato che l'ancor basso livello di bancarizzazione dei lavoratori stranieri presenti sul territorio italiano sembra dipendere in parte dalla sottostima, da parte delle banche, delle loro capacità di inserimento nel tessuto economico e sociale del nostro Paese, quindi anche delle loro capacità di risparmio, di investimento, di programmazione economica.

Alla non sufficiente propensione aziendale verso il potente mercato costituito dagli immigrati, si accompagna anche una persistente diffidenza nei confronti di questa particolare tipologia di clienti, considerati come poco "affidabili". A questo proposito, vengono presi come testimonianza i risultati della ricerca promossa dalla Fondazione Giordano dell'Amore, che hanno evidenziato come i numerosi requisiti richiesti a uno straniero per aprire un conto inneschino in molti di loro una percezione dell'accesso ai servizi bancari come prova di idoneità da superare, mancanza di fiducia o forma di controllo.

A ciò si aggiunge, secondo l'indagine del CeSPI, un'ulteriore circostanza: le capacità economiche e le potenzialità rappresentate dall'utenza straniera non sono state finora adeguatamente considerate anche perché hanno risentito, in vario modo, della rappresentazione negativa circolante nella società italiana, che rinvia un'immagine delle persone immigrate come soggetti poco affidabili, pericolosi, marginali¹⁷. Tuttavia, tra i risultati dell'indagine non mancano alcuni elementi positivi. Il mondo bancario sembra dare segni evidenti di interesse

¹⁷ Cfr. Dal Lago, 1999.

verso questo segmento di popolazione attraverso iniziative animate principalmente da istanze etico-solidaristiche, in altri casi aventi motivazioni strettamente commerciali.

Più in generale, si comincia ad assistere a un ripensamento riguardo al valore di questo bacino di clientela e alla rendita finanziaria che potrà derivarne per chi saprà adeguatamente servirlo, tanto che è possibile delineare le due tendenze principali tra gli istituti di credito italiani nei confronti del tema dell'inclusione bancaria degli stranieri.

La prima, di ispirazione "universalista", tende a equiparare il cliente immigrato a quello italiano e a servirlo con prodotti e servizi tendenzialmente analoghi a quelli offerti ai clienti italiani.

Solitamente le banche che appartengono a questo filone non propongono conti specificamente intitolati ai migranti e tendono a privilegiare il versante dei servizi, sviluppando iniziative volte ad aprire sportelli dedicati all'utenza straniera, con operatori formati alla comunicazione e all'assistenza e con un'attenzione particolare alla mediazione linguistica.

La seconda tendenza invece, più "particolaristica", considera i migranti come un segmento di clientela specifica su cui calibrare pacchetti di prodotti *ad hoc*, diversificati rispetto a quelli offerti alla clientela tradizionale¹⁸.

Secondo le analisi del CeSPI, lo scarto tra queste due tendenze sembra dipendere dalla scelta dei singoli istituti di porre maggiore accento sui bisogni legati alla stabilizzazione in Italia dei migranti o viceversa sulle esigenze rivolte verso il Paese d'origine, vale a dire di rendere pertinente l'appartenenza, anche se temporanea, alla società italiana o viceversa accentuare la peculiarità del cliente immigrato in quanto soggetto espatriato.

Le risposte circa la rimozione degli ostacoli alla bancarizzazione degli immigrati indicano tre principali terreni di intervento: quello burocratico-amministrativo (abbassamento dei requisiti di accesso e revisione della normativa), quello più direttamente legato alla vendita al cliente (miglioramento dell'offerta); infine quello che potremmo definire relazionale o della fiducia (riduzione della distanza, costruzione di rapporti di fiducia con le comunità).

¹⁸ Cfr. CeSPI, 2004: pag. 21.

Riguardo al primo aspetto, l'accesso ai servizi bancari si presenta totalmente privo di impedimenti sul piano normativo, teoricamente aperto a qualsiasi individuo regolarmente residente sul territorio italiano. D'altra parte il Testo Unico bancario lascia alla discrezionalità degli istituti la scelta e l'applicazione sui clienti dei criteri di affidabilità e di garanzia. Il fatto che non vengano in nessun modo indicati requisiti per l'accesso lascia alle banche il più ampio margine di autonomia nel selezionare i propri utenti¹⁹.

L'adozione di un medesimo trattamento rispetto alla clientela italiana potrebbe costituire garanzia sufficiente per un incontro equilibrato tra banca e immigrati.

Ma è soprattutto sul piano "relazionale" o della fiducia che si sono maggiormente concentrate le indicazioni degli esperti. Prioritaria viene considerata la riduzione della distanza linguistica e culturale, ma altrettanto importante è l'attivazione di rapporti di fiducia e garanzia con le comunità immigrate presenti sul territorio.

Prima di avviarsi alle considerazioni finali, l'indagine del CeSPI rivolge ancora un suggerimento alle banche.

L'invio di rimesse costituisce in genere il prodotto più richiesto dagli immigrati e fornisce pertanto l'occasione iniziale per entrare in rapporto con il cliente straniero.

Anche se spesso viene percepito dalle banche come un servizio aggiuntivo, secondario e successivo alla istituzione del rapporto bancario, l'offerta di prodotti interessanti e convenienti per il trasferimento potrebbe al contrario costituire un formidabile veicolo di bancarizzazione per molte comunità di stranieri e rappresentare perciò l'elemento apripista per una relazione più ampia con i nuovi clienti.

Pur avendo affermato a più riprese, nel corso dell'indagine, il carattere ancora problematico dell'interazione tra istituti bancari e clientela immigrata, il CeSPI conclude le proprie analisi evidenziando gli aspetti favorevoli alla prospettiva dell'incremento dell'inclusione finanziaria del bacino di utenza immigrata.

La mancanza di specifici dati sul numero di migranti che intrattengono rapporti con un istituto bancario ha portato verosimilmente a sottostimarne l'incidenza, specie presso quelle importanti comunità di

¹⁹ Cfr. CeSPI, 2004: pag. 23.

immigrati presso le quali esiste un accentuato tasso di stabilizzazione lavorativa e di imprenditorialità²⁰. La percentuale ipotizzata dalla ricerca della Fondazione Giordano dell'Amore di un immigrato su tre con un rapporto bancario andrebbe quindi decisamente rivista al rialzo²¹.

Alcuni degli ostacoli concreti alla bancarizzazione dei migranti si pongono anche per la clientela italiana. Ciò vale sia per alcune barriere dovute a particolari requisiti richiesti in entrata, sia per quanto riguarda l'esistenza di una fascia debole le cui spese di gestione del conto non appaiono commisurate ai redditi realmente percepiti.

Sul versante bancario è documentata una crescente attivazione di programmi di "social banking", testimoniati anche da "Patti Chiari", progetto varato dalle banche italiane e dall'ABI, di cui parleremo nell'ultimo paragrafo.

Le istituzioni bancarie, infine, debbono svilupparsi su un duplice fronte. Da un lato sul terreno dell'incontro tra domanda e offerta sul territorio italiano e dell'apertura di nuovi spazi di inclusione e cittadinanza economica per i migranti, dall'altro sul terreno dell'adeguata canalizzazione del risparmio e dei capitali degli immigrati, teso alla migliore utilizzazione del flusso finanziario al fine di sostenere processi di sviluppo nei Paesi d'origine.

1.3 I servizi agevolati esistenti

In questo capitolo presentiamo una rassegna dei servizi agevolati creati da alcune banche italiane e rivolti specificamente agli immigrati, indicando per ognuno di essi la banca (e in alcuni casi l'ente che collabora con essa), il nome del servizio e i principali servizi offerti.

I primi istituti bancari a predisporre prodotti e servizi specifici per immigrati sono stati, nel 2000, il Banco Ambrosiano Veneto, poi confluito in Banca Intesa, Banca Popolare di Milano, Banca Carige, Banca Toscana, Cassa di Risparmio di Firenze e Monte dei Paschi di Siena.

A queste, che continuano a intensificare la loro clientela extracomunitaria, si sono affiancate via via un numero crescente di istituti, soprattutto del credito cooperativo.

²⁰ È da notare che è in notevole aumento il numero di cittadini immigrati che aprono attività in proprio. Non rappresenta certo un fenomeno nuovo, ma questo dato permette di evidenziare alcuni aspetti evolutivi del fenomeno migratorio, quali: i percorsi di crescita personale e di possibile fuoriuscita dai circuiti etnicizzati; una maggiore stabilizzazione dentro il contesto di approdo; i processi di relazionalità e interdipendenza che si sviluppano tra Paese di origine e Paese di approdo. Nel 2003 si valutava che i cittadini extracomunitari titolari di un'impresa fossero in Italia circa 150 mila, mentre nella sola provincia di Biella il numero era di 927 (dicembre 2003). Per approfondimenti, si veda E. Zucchetti, *Il lavoro indipendente degli immigrati: regola ed eccezioni*, Dossier Statistico Immigrazione 2004.

²¹ Cfr. CeSPI, 2004: pag. 55.

La **Banca Popolare di Milano** è connotata da una forte radice sociale, da qui la scelta di valorizzare, anche sul piano dell'immagine, le sue ragioni sociali. BPM ha aperto il conto *Extrà*, che prevede l'apertura di un conto corrente a condizioni agevolate; la possibilità di inviare denaro all'estero a un costo ridotto e attraverso una carta pre-pagata internazionale; un servizio gratuito di assistenza telefonica per risolvere particolari casi di necessità; la possibilità di accedere a piccoli finanziamenti, rimborsabili mensilmente, per far fronte a spese familiari, per lo studio, o a sostegno dell'attività commerciale; conti correnti agevolati per associazioni che rappresentano o svolgono servizi per gli immigrati.

Il **Banco Ambrosiano Veneto** ha approntato il conto *People*, che prevede un conto corrente a basso costo, chiusura gratuita, scoperto bancario fino a 3 milioni (2000) in caso di accredito dello stipendio su conto corrente; bancomat; polizza assicurativa Europe Assistance che garantisce una diaria giornaliera in caso di ricovero per infortunio e un contributo spese per il rimpatrio della salma nel Paese di origine. Sia *Extrà* che *People* vengono promossi mediante materiale informativo in più lingue.

Anche la **Banca Popolare di Vicenza** ha lanciato un conto a condizioni agevolate, chiamato *Country* (oggi sostituito da *Conto Contento*), con una struttura e un pacchetto di servizi analogo a quello dei conti *Extrà* e *People*.

Il **Credito Cooperativo di Roma** ha lanciato un pacchetto di servizi simili a questi e ha concesso più di 1.700 mutui a lavoratori immigrati, oltre ad aver avviato la concessione di prestiti coperti da un fondo di garanzia del comune di Roma.

Sul territorio bergamasco si distingue la **Banca di Credito Cooperativo di Treviglio e Gerad'Adda**, che facendo tesoro della rete di rapporti costruita sul proprio territorio di riferimento con collettivi strutturati di immigrati, con associazioni di volontariato, l'ong ACRA e lo sportello immigrati del Comune di Treviglio, si è dedicata a finanziare un progetto di formazione di una rete di *Caisses d'Epargne* rurali in Senegal, tramite una raccolta fondi presso i propri soci, sostenendo politiche immobiliari nei Paesi d'origine dei migranti. In Italia eroga

prestiti d'onore a famiglie bisognose di immigrati su garanzie istituzionali di enti locali.

Il **Credito Cooperativo dell'Emilia Romagna** ha a sua volta inaugurato il conto multi-servizi *Radici*, che prevede l'invio di denaro all'estero, l'accredito dello stipendio, bancomat, carta di credito, mutui per l'acquisto della casa o per finanziare attività di lavoro autonomo. La BCC dell'Emilia Romagna si distingue inoltre dal momento che è una delle pochissime banche che ha deciso di avviare iniziative di formazione del personale di sportello sulle principali caratteristiche giuridiche e socio-economiche dell'immigrazione in Italia.

Cariparma e Piacenza (gruppo Bancaintesa) propone il sistema *Welcome*, che prevede un conto corrente a canone fisso con la possibilità di inviare le rimesse a condizioni agevolate e di usufruire gratuitamente dell'assicurazione Europ Assistance; permette inoltre di ottenere finanziamenti vantaggiosi e informazioni utili per vivere e lavorare in Italia. La modulistica è tradotta in quattro lingue.

La **Biverbanca di Biella** ha lanciato a sua volta il *Sistema Welcome*, che prevede una carta bancomat, una carta di credito per prelevare all'estero, bonifici Italia/estero a condizioni preferenziali, un numero verde per avere informazioni e il saldo del conto, una polizza assicurativa gratuita di Europ Assistance, una polizza infortuni. La documentazione è disponibile in quattro lingue diverse. Per due mesi ha tenuto aperto uno sportello informativo *ad hoc* gestito da mediatori culturali.

Sempre a Biella, **Banca Sella** propone il servizio *SWS* (Sella World Service), che permette di trasferire denaro all'estero a condizioni preferenziali e senza possedere un conto corrente; offre la possibilità di scegliere tra un conto corrente di base e un conto che comprenda le carte di pagamento (bancomat, carta di credito), carta revolving, carta prepagata, possibilità di investimenti, di ottenere prestiti e il rilascio di fidejussioni²².

Diversa la scelta del **Banco di Credito Azzoaglio**, che ha deciso di puntare sui servizi invece che sui prodotti, mettendo a disposizione nella propria filiale di Ceva due mediatori culturali, uno marocchino e l'altro albanese, in grado di spiegare nella lingua madre come funzio-

²² Nel 2004, le iscrizioni al Registro Imprese della Camera di Commercio di Biella hanno riportato per la prima volta un saldo negativo. Ma se confrontiamo le imprese individuali totali con le cosiddette "imprese immigrate", troviamo Biella al primo posto nella graduatoria nazionale con un contributo percentuale di immigrati sul totale imprese individuali nate nel 2004, pari a 2.466%. Il principale problema che questo target deve e dovrà affrontare per rendere più solide e incrementare le proprie attività imprenditoriali è quello dell'accesso al credito, cosa non facile data le numerose difficoltà sinora incontrate nel fornire le garanzie richieste dalle banche.

na una banca, quali sono i prodotti base, i costi e le loro caratteristiche. Poche sono ancora invece le intese siglate da banche nostrane direttamente con banche dei Paesi di provenienza degli immigrati.

Banca Intesa ha attuato per prima, in partnership con la **Banque de l'Habitat della Tunisia** (un accordo simile esiste anche con il Senegal), un canale di comunicazione bancario diretto non solo ai trasferimenti ma anche alla possibilità di destinare i risparmi alla costruzione e acquisto di beni immobili nel proprio Paese di origine. Di fatto, attraverso un doppio conto, si mettono a disposizione dell'immigrato formule di servizio composite, come il risparmio, il credito per la maternità, le festività religiose, persino il pellegrinaggio alla Mecca e l'eventuale rimpatrio della salma con il pagamento del biglietto aereo a un parente. Sul fronte dei conti correnti, Banca Intesa ha lanciato la *Carta People*, un bancomat che, grazie a un meccanismo di verifica immediata di presenza di denaro sul conto, viene dato senza chiedere particolari garanzie. I titolari di questo conto possono inoltre chiedere la *Carta Family*, carta di prelievo gratuita e ricaricabile (associata al conto) e che può essere spedita nel Paese d'origine a qualunque familiare.

A sua volta **ICCREA Banca** ha lanciato il servizio *Friendly*, grazie al quale il cittadino straniero può trasferire il denaro nel proprio Paese d'origine anche se il beneficiario non ha un conto in banca. Per fare questo, ha preso particolari accordi con i maggiori istituti di credito di molti Paesi e alcune filiali hanno addirittura scelto di trasferire queste somme in modo completamente gratuito, allo scopo di fideizzare il cliente.

La **Banca Commerciale Italiana** ha stretto accordi con banche di Sri Lanka, Marocco, Tunisia, Filippine, Perù e Senegal per facilitare l'invio di denaro in questi Paesi. Come per ICCREA, il denaro può essere inviato anche a persone che non possiedono un conto corrente. Possono effettuare il trasferimento anche immigrati che non sono clienti della banca presentando un documento di identità e il permesso di soggiorno.

Nella stessa direzione si muove infine anche **Banca Suasa**, che ha di recente siglato un accordo con le banche di nove Paesi per il trasfe-

rimento delle rimesse a condizioni di favore. Agli stranieri offre inoltre la possibilità di accedere a un mutuo (*mutuo multiethnico*) e a un leasing (*leasing etico*).

Un'esperienza pilota unica nel suo genere è invece quella da poco avviata da **SanPaolo Imi**, denominata *Multiethnic Point*, che consiste in un punto d'informazione e d'erogazione rivolto agli stranieri. Si tratta di un'area situata all'interno di un'agenzia Sanpaolo dedicata alla clientela immigrata, dove un team di persone qualificate, assiste i clienti di lingua cinese, araba, inglese e francese.

Tale iniziativa si propone di ridurre le barriere di accesso ai servizi bancari, di sviluppare accordi di cooperazione con banche dei Paesi di origine delle popolazioni immigrate (due protocolli d'intesa in questo senso sono stati sottoscritti con la Banque Marocaine du Commerce Exterieur e con la Banque Internationale Arabe de Tunisie) e iniziative di microcredito agevolato. I servizi offerti sono: conto corrente, carta pre-pagata, rimesse, mutui, prestiti personali (gli stessi per tutta la clientela). La modulistica è tradotta in sette lingue.

Quest'iniziativa è stata di recente riproposta con un secondo *Multiethnic Point*, aperto a Padova dalla **Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo**. Anche qui è stato attrezzato uno spazio dedicato all'accoglienza, con servizi sia di consulenza che di cassa e con personale poliglotta.

Nell'ambito di tale progetto è allo studio una convenzione da stipularsi con il Comune di Padova per la concessione di mutui prima casa degli extracomunitari a condizioni particolari, nonché la messa a disposizione dello stesso Comune di una somma per la concessione di borse di lavoro a minori stranieri non accompagnati. Sul fronte del microcredito, una delle prime iniziative avviate con convinzione è quella denominata "*Microcredito Sociale*", promossa dalla **San Paolo** di Torino in collaborazione con le banche partecipate **San Paolo Banco di Napoli** e **San Paolo Imi** con quattro enti non profit.

I destinatari sono tutte le persone che hanno difficoltà a farsi finanziare attraverso i tradizionali canali bancari. I prestiti vanno dai mille ai trentacinquemila Euro e il tasso d'interesse richiesto è pari all'EuroIrs incrementato dello 0,5%.

Non viene richiesta alcuna garanzia in quanto i prestiti sono assistiti dal fondo di garanzia costituito dalla Compagnia di san Paolo e dagli enti non profit.

La concessione del prestito è condizionata dalla frequenza obbligatoria di un breve corso di formazione gratuito e progettato sulla base delle esigenze delle persone e delle caratteristiche del progetto imprenditoriale.

Un'altra interessante iniziativa di microcredito, rivolta non unicamente agli immigrati ma in senso più ampio alle fasce deboli, è **Micro.Bo**, un'associazione per lo sviluppo della microfinanza nata in seguito a studi e approfondimenti fatti da un gruppo dell'Università di Bologna sull'esperienza di Muhammad Yunus e della Grameen Bank. Suo partner è la Banca di Bologna, e l'obiettivo è quello di dar vita a pratiche di microcredito accordando prestiti a persone in stato di povertà. La Banca di Bologna sosterrà la parte economica e tecnico-operativa, occupandosi delle erogazioni e degli incassi, mentre sarà Micro.Bo a decidere a chi e in che misura dare credito.

Ai potenziali beneficiari viene chiesto di costituirsi autonomamente in gruppi di cinque persone, puntando a favorire lo sviluppo della reciproca responsabilità.

Comincia poi oggi a farsi sentire la richiesta, da parte della clientela musulmana, di una banca che segua i principi della Shariah. L'Islam ancora oggi condanna la "riba"²³, ovvero qualsiasi guadagno non derivante dalla vendita di beni o servizi o, in altre parole, tutto ciò che non si appoggia su un'economia reale.

²³ Il Corano più volte indica il divieto di prestare denaro a usura: «Coloro invece che si nutrono di usura resusciteranno come chi sia stato toccato da Satana. È questo perché dicono: «Il Commercio è come l'usura!». Ma Allah ha permesso il commercio e proibito l'usura» (Capitolo II Al-Baqara, La Giovenca, versetti 275-276). Il Profeta Muhammad affermò: «Commette un crimine chi presta denaro a interesse e chi lo riceve, come anche chi registra e chi testimonia questo prestito a interesse». Il termine arabo "riba" letteralmente vuol dire "aumento", ma l'interpretazione che ne è stata fatta ha portato a tradurlo come "usura" o "tasso in interesse". Ancora oggi, in realtà, si dibatte sul concetto di *riba*; secondo alcuni, esso indica qualsiasi forma di interesse fisso e predeterminato, mentre altri ritengono che esso faccia riferimento soltanto all'interesse eccessivo. In ogni caso, la tradizione islamica ha portato a considerare il concetto di *riba* in modo molto più ampio rispetto a quello dell'usura, interpretandolo come «qualsiasi pagamento di interesse fisso o garantito su prestiti o depositi» (Ugo Colombo, *Islamic Banking: un modo diverso di fare banca*, in "Quaderni Valtellinesi", n° 78 - II trimestre 2001), senza per questo contestare il principio della remunerazione del denaro dato in prestito. Si noti per inciso che fino a poco due di secoli fa la Chiesa cattolica lo vietava, bollandolo come usura. Gli ebrei invece ne fecero la loro principale fonte di guadagno. Essendo un'attività vietata ai cristiani, era naturale che si diffondesse tra chi era autorizzato a praticarla: le regole di condotta ebraiche proibivano infatti di esigere un interesse unicamente sui prestiti concessi ad altri ebrei. Inoltre, al popolo d'Israele era precluso l'esercizio di numerosi mestieri. Il passato di fughe e persecuzioni che aveva accompagnato la storia del popolo ebraico lo indusse così a scegliere mestieri i cui profitti fossero cospicui, facilmente nascondibili e trasportabili (cfr. Finanza etica, n. 26, pag. 37-39).

L'investitore deve assumersi parte del rischio come colui che propone l'investimento²⁴. Per questo non si possono né pagare né riscuotere interessi a tasso fisso.

Vi sono 267 banche islamiche in tutto il mondo: sono istituti di credito dove non maturano interessi, né attivi né passivi, e dove si applica il principio della condivisione di rischi e guadagni tra banca e cliente. Nel resto d'Europa grandi gruppi bancari come Citigroup, HSBC, Deutsche Bank, Ubs e Abn Amro hanno già da tempo aperto sportelli *ad hoc* per i correntisti islamici.

E gli affari sembrano andare a gonfie vele. Attualmente l'offerta in Italia è minima.

A parte l'iraniana **Bank Sepah**, che ha una filiale a Roma, finora sono pochissimi gli istituti italiani che si sono dimostrati sensibili a questo tipo di richiesta.

La **Cassa di Risparmio di Fabriano**, un istituto di credito marchigiano, ha pubblicizzato la scorsa estate un nuovo tipo di conto corrente che alla fine dell'anno, anziché applicare gli interessi, prevedeva la distribuzione di buoni pasto per la spesa da spendere al supermercato. Ma a quanto pare, l'escamotage non ha particolarmente funzionato.

Analogo pare l'iniziativa con cui il **Banco di Sicilia** farà a breve uscire un nuovo conto corrente nel quale l'offerta di servizi sarà modulata sulla cultura del cliente.

Agli utenti musulmani, ad esempio, sarà offerta la possibilità di optare per una remunerazione del conto in punti spendibili su un catalogo prodotti.

Il **Monte dei Paschi di Siena**, già nel 2000, ha stipulato un accordo con il Centro Islamico Italiano che prevede conti correnti agevolati per gli immigrati di religione musulmana e la devoluzione degli interessi al Centro Islamico.

Ma c'è anche chi dice che in Italia è ancora troppo presto per parlare di banche islamiche: secondo Fariah Sabahi, docente del Master immigrazione alla Bocconi, i fedeli praticanti sarebbero una minoranza e i costi per creare prodotti *ad hoc* sarebbero molto elevati²⁵.

Secondo Fazio, Presidente di Bankitalia, i principi della finanza

²⁴ Si tratta del principale metodo alternativo utilizzato al pagamento e alla riscossione degli interessi, che prevede la condivisione del rischio nei rapporti tra banca e risparmiatore e in quello tra banca (mutuante) e mutuatario. Si tratta dello schema tipico del "profit and loss sharing", uno schema societario che rappresenta l'alternativa, eticamente lecita, all'aritmetico calcolo degli interessi tanto nel dare che nell'avere. Con l'adozione di questo metodo i proventi dei depositi bancari e degli investimenti operativi dalla banca non sono fissi e predeterminati, ma vengono calcolati solo ex-post, in relazione ai redditi realmente conseguiti.

²⁵ Cfr. Finanzaetica, n. 25, pag. 39.

musulmani sarebbero incompatibili con il Testo Unico bancario²⁶. Ibrahim Warde²⁷ sostiene invece che alcuni strumenti finanziari usati dalle banche islamiche sarebbero solo una forma celata di imposizione di interessi. Sarebbe il caso della “murabaha”, ad esempio, secondo cui la banca compra le merci necessarie ai suoi clienti e le rivende loro con un sovrapprezzo.

Sono quelli che Warde chiama “*paradossi delle banche islamiche*”, che tenderebbero sempre più ad avvicinarsi alle banche commerciali tradizionali, differenziandosi solo per il linguaggio usato ma non per la sostanza.

Un fatto curioso. Il divieto di chiedere denaro in prestito comprende anche i mutui. Ma, a quanto pare, oggi in Italia sono ammesse due eccezioni: l’acquisto della prima casa e di strumenti necessari per la produzione industriale.

²⁶ Solo la Gran Bretagna ha da poco concesso l’autorizzazione a un istituto bancario islamico, la Al Rajhi bank; cfr. Il Mondo, 24/12/04.

²⁷ Cfr. Le Monde Diplomatique, settembre 2001.

Servizi bancari specifici per stranieri

Banca	Progetto	Servizi offerti
Banca Popolare di Milano	<i>Conto Extrà</i>	Libretto di risparmio/conto corrente a condizioni agevolate; rimesse; assistenza telefonica gratuita; finanziamenti per spese familiari, scolastiche o a sostegno di aziende “immigrate” in crescita; conto corrente agevolato per associazioni che svolgono servizi per immigrati.
Banco Ambrosiano Veneto	<i>People</i>	Conto corrente a basso costo; scoperto bancario con accredito dello stipendio sul conto corrente; bancomat; polizza assicurativa con contributo spese in caso di ricovero per infortunio o per il rimpatrio della salma.
Banca Popolare di Vicenza	<i>Country (attualmente in disuso, rimpiazzato da Conto Contento)</i>	Conto corrente a condizioni agevolate; carta di debito; carta di credito; rimesse a condizioni agevolate; mutui; polizza assicurativa che prevede consulenza medica, trasporto salma; materiale informativo in quattro lingue; numero verde.
Credito Cooperativo di Roma		Mutui; prestiti coperti da un fondo di garanzia del Comune di Roma

BCC di Treviglio e Gerad'Adda (in collaborazione con il Comune di Bergamo e l'ong ACRA per i progetti internazionali)

Prestiti d'onore su garanzie istituzionali di enti locali; canalizzazione delle rimesse e istituzione di una rete di organizzazioni di microfinanza in Senegal; politiche immobiliari nei Paesi d'origine dei migranti; appoggio alla costituzione di Casse di Risparmio e Credito in Senegal.

Credito Coop. dell'Emilia Romagna

Radici

Conto multi-servizi: rimesse, accredito stipendio, bancomat, carta di credito, mutui, prestiti. Iniziative di formazione per gli operatori di sportello sulle principali caratteristiche giuridiche, sociali ed economiche dell'immigrazione in Italia.

Banca Intesa

Conto People

Carta People (bancomat) non appena aperto il conto; Carta Family, carta ricaricabile che può essere spedita nel Paese d'origine e sulla quale le rimesse vengono trasferite in pochi minuti e a costi contenuti (accordo con 204 Paesi); risparmio-credito per la maternità, le festività religiose, pellegrinaggio alla Mecca, rimpatrio della salma; polizza assicurativa EuropAssistance; opuscolo informativo in 5 lingue.

Banca Intesa	<i>Conto Globo</i>	Accordo con Banque de l'Habitat della Tunisia: canale di comunicazione bancario diretto ai trasferimenti; possibilità di destinare i risparmi alla costruzione e acquisto di beni immobili nel Paese di origine.
Banco di Credito Azzoaglio di Ceva		Sportello dedicato ai migranti, con servizio di mediazione culturale destinato principalmente alla clientela immigrata marocchina e albanese.
Banca Suasa		Invio delle rimesse a condizioni agevolate, anche per chi non ha un conto corrente, in diversi Paesi (Cina, Bangladesh, Filippine, Sri Lanka, Albania, Brasile, Argentina, Perù Senegal). Mutuo mutietnico e leasing etico. È forse la prima banca a invitare i propri clienti immigrati a divenire soci.
Banca di Sassari		È la prima banca agente in Italia di Western Union.
Banca Popolare di Novara	<i>Conto Globo</i>	Conto corrente di corrispondenza; piano di accumulo in fondo comune; scoperto di c.c. pari al doppio dello stipendio; mutuo a condizioni agevolate.

Banca Popolare di Bergamo - Credito Varesino	<i>Progetto Welcome</i>	<p>Filiale dedicata a cittadini immigrati regolarizzati e residenti nel territorio, situata nei pressi della questura di Bergamo.</p> <p>Personale formato in grado di illustrare i servizi e prodotti finanziari nelle diverse lingue: conto corrente con incluso trasferimento di denaro all'estero; prestiti; polizze assicurative; gestione del risparmio.</p> <p>Distribuzione di un fascicolo di presentazione dei servizi offerti dalla Banca in diverse lingue.</p>
Biverbanca	<i>Welcome</i>	<p>Conto corrente a canone fisso trimestrale; bonifici e rimesse a condizioni agevolate; Cartasì Eura prepagata che, spedita dal titolare al beneficiario, consente a quest'ultimo il prelievo di contante presso qualsiasi sportello ATM all'estero; polizza assicurativa Europ Assi-stance gratuita; polizza assicurativa "infortuni" facoltativa a pagamento; prestiti; assistenza telefonica; depliant informativo in 4 lingue.</p>
Banca Sella	<i>SWS</i>	<p>Rimesse; conto corrente basic, advanced e professional; bancomat; carta di credito; carta revolving;</p>

carta prepagata; investimenti; mutui ipotecari; prestiti; fideiussioni per favorire l'ingresso in Italia di parenti o per iniziare una nuova attività.

Banca Toscana

Modulistica in più lingue.

Gruppo Banco
Popolare di Verona
e Novara

Intende studiare prodotti ad hoc e assume personale proveniente da bacini di immigrazione.

San Paolo Imi

Multiethnic Point

Punto di informazione situato a Porta Palazzo (Torino), uno dei quartieri con più alta presenza immigrata. I servizi offerti sono: materiale informativo in 8 lingue straniere (non tanto sui servizi di S. Paolo ma sui servizi bancari in generale); personale straniero (2 ragazze) che parlano inglese, francese, arabo e cinese; servizio "Money to Family", per inviare le rimesse (per ora in Marocco) tramite bonifico o direttamente dal c.c. a tariffe ridotte ed entro la giornata; iniziative di microcredito agevolato; accordi di cooperazione con la Banque Marocaine du Commerce Extérieur e con la Banque Internationale Arabe de Tunisie (a breve

anche con Bulgaria, Romania, Perù, Mali).

Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo *Multiethnic Point*

Sportello bancario dedicato ai cittadini stranieri con sede a Padova. Spazio di accoglienza con servizi di consulenza e di cassa, con personale che parla inglese, francese e cinese.

È allo studio una convenzione con il Comune di Padova per la concessione di mutui prima casa e di borse di studio per minori stranieri non accompagnati.

Cassa di Risparmio di Mirandola *Conto Welcome*

Conto corrente di semplice utilizzo e a condizioni agevolate. È abbinata alla carta pre-pagata ricaricabile "Contan-tissimi" per prelevare dal bancomat e pagare nei negozi convenzionati con il circuito Visa; piccoli trasferimenti di denaro verso il Paese di origine.

Cariparma e Piacenza *Sistema Welcome*

Conto corrente Welcome a canone fisso; invio di denaro all'estero a condizioni agevolate; polizza assicurativa Europ Assistance gratuita; carta bancomat a costo ridotto; apertura di credito in c.c. a condizioni favorevoli; prestiti per l'acquisto di beni; polizza infortuni a prezzo vantag-

gioso; informazioni utili per vivere in Italia in diverse lingue.

Iccrea banca

Friendly

Trasferimento di denaro in America Latina, Africa, Albania e molti Paesi asiatici anche senza la domiciliazione bancaria del beneficiario; spese contenute per il servizio (talora nulle per fidelizzare il cliente).

Banca
Commerciale
Italiana

Accordi con Sri Lanka, Marocco, Tunisia, Filippine, Perù e Senegal per trasferire le rimesse, anche a persone che non hanno un c.c. presso la banca che riceve il denaro.

Collaborazioni banche/altri enti

Micro.Bo -
Associazione
Microfinanza
Bologna/ Banca di
Bologna

È un'associazione per lo sviluppo della microfinanza che rielabora su scala locale le intuizioni di Muhammed Yunus e che ha come sponsor la Banca di Bologna.

Quest'ultima si occupa delle erogazioni e degli incassi, mentre Micro.Bo decide a chi e in che misura fornire i crediti, destinati a persone in stato di povertà.

Compagnia di San Paolo (To) in colla- *Microcredito
Sociale*

Microcredito a favore degli immigrati e della fasce

borazione con San Paolo Banco di Napoli, San Paolo Imi e 4 enti non profit (Dieci Talenti/Arcidiocesi di Torino, Fondazione Antiusura S. Maria del Soccorso di Genova, Fondazione Risorsa Donna di Roma e Fondazione S. Giuseppe Moscati di Napoli

Banca Etica, in collaborazione con Caritas Ambrosiana *Isi Credit Card*

deboli in generale: non richiede alcuna garanzia di tipo economico, ma valuta le richieste di finanziamento sulla base dell'affidabilità della persona, della capacità di restituzione e della fattibilità del progetto; il tasso di interesse è pari all'EuroIrs incrementato dello 0,5%; la concessione del prestito è condizionata dalla frequenza di un corso di formazione. Sviluppa inoltre progetti di micro-credito a favore delle donne immigrate.

Tessera prepagata per consentire di fare acquisti e di prelevare dagli sportelli automatici senza possedere un conto corrente. Per ottenerla basta mostrare un documento di identità.

Banche e Islam

Bank Sepah

L'iraniana Bank Sepah è l'unica banca islamica che opera nel nostro Paese secondo i principi della finanza islamica. La filiale si trova a Roma.

Cassa di Risparmio di Fabriano

Formula bancaria Corano-compatibile: a fine anno buoni pasto al posto degli interessi. Sta valutando

l'ipotesi di uno sportello dedicato alla clientela islamica e di un mutuo "Corano compatibile".

Banco di Sicilia

Materiale informativo multilingua; numero verde; possibilità di convertire gli interessi in punti-conto spendibili su un catalogo di prodotti.

Monte dei Paschi di Siena

Conto corrente agevolato per gli immigrati di religione musulmana; accordo con il Centro Islamico, a cui vengono corrisposti gli interessi.

Servizi agevolati non specificamente rivolti a immigrati

Abi

Patti chiari
*"Servizio banca -
rio di base"*

Diretto a chi non ha un conto: giovani, pensionati, immigrati. Si tratta di un pacchetto con una serie di servizi base a costo contenuto che comprende: bancomat, accredito dello stipendio o della pensione, pagamento delle bollette, bonifici e informazioni sul saldo e sui movimenti.

Poste Italiane

Carta Postepay

Servizio rivolto a tutta la clientela, ma di particolare interesse per gli immigrati per quanto riguarda le condizioni di invio delle rimesse. Offre una carta pre-

pagata ricaricabile, utilizzabile anche senza possedere un conto corrente.

Consente di prelevare denaro presso uffici e ATM Postamat e presso gli ATM bancari che espongono il marchio VISA e VISA Electron; pagare acquisti in Italia e all'estero negli esercizi commerciali convenzionati; consultare il saldo e la lista movimenti.

Banca Popolare di Milano *Linea Freely*

Rivolto ai portatori di handicap, agli operatori di riabilitazione, alle associazioni. Prevede finanziamenti per soddisfare esigenze quotidiane dei disabili; investimenti; conto corrente con agevolazioni; estratto conto in Braille e on line.

Guida per immigrati ai servizi bancari

Lunaria - in collaborazione con la Commissione Europea Occupazione e Affari Sociali *Vado in banca*

Una guida destinata agli immigrati che ha l'obiettivo di fornire una cultura di base sui prodotti e servizi bancari di base. Analizza i servizi bancari più richiesti, gli eventuali documenti che possono essere richiesti e le tariffe relative ai vari servizi. Riporta inoltre gli indirizzi relativi ad associazioni di difesa del consumatore. La guida è redatta in 4 lingue.

2.

Una testimonianza

di Lida Hualca - Mediatrice culturale equadoregna¹

Dopo che la Fondazione Cassa di Risparmio di Biella ha deciso di sostenere questa ricerca ho iniziato a pensare di poter far parte del gruppo che avrebbe raccolto i dati. Le banche italiane che decideranno di investire maggiormente su questo target di persone, che, secondo me, sono i potenziali clienti di domani, avranno uno strumento in più per predisporre un prodotto adeguato alle esigenze degli stranieri.

Il gruppo di lavoro è stato composto da alcune persone con caratteristiche e qualifiche diverse: un Sociologo, un Etnologo, una Ricercatrice e uno Studioso di diritti umani.

Il progetto di ricerca ha preso spunto da quanto è emerso durante la conferenza stampa di presentazione del convegno Welcome Bank 2004 (Città Studi, 15/10/2004) svoltasi nella sala convegni della Fondazione CRB. Per quel che mi riguarda, ho collaborato per realizzare un modello di questionario adatto a raccogliere le informazioni più veritiere sull'argomento, ma soprattutto che desse suggerimenti efficaci per capire le esigenze e le aspettative degli intervistati. Tutto questo dovrebbe servire anche a comprendere se tutti i servizi offerti attualmente dalle banche italiane sono ben chiari agli immigrati. È stato scelto un campione di 250 intervistati per la parte quantitativa.

Invece, per la parte qualitativa, sono state predisposte interviste con domande aperte da somministrare a diversi gruppi con interlocutori privilegiati, cioè immigrati che hanno raggiunto una posizione sociale superiore a quelle della media degli immigrati presenti nel Biellese.

Queste interviste privilegiate sono state realizzate in parte da un etnologo, il quale si è occupato di formare gruppi di varie nazionalità per capire come si sono integrati nel rapporto con le banche italiane, e in parte da me, in collaborazione con l'associazione Welcome, che ha curato anche il video allegato a questo rapporto di ricerca.

Dopo aver intervistato diverse persone, rilevo che il 50% degli inter-

¹ Ha partecipato alla ricerca promossa dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Biella.

vistati è priva di una informazione adeguata sul sistema bancario italiano e non ha fiducia dello stesso, mentre considera il personale che opera nelle banche capace, però incline a non fidarsi del cliente straniero.

Il 30% non ha grandi aspettative verso le banche anche perché, dopo aver vissuto in Italia per un periodo di circa 3 anni (cosiddetto “periodo di adattamento”), incomincia ad accettare le regole e le leggi e, pur continuando a desiderare il miglioramento della sua condizione, ha accettato le difficoltà di integrazione e la situazione di precarietà.

Il 15% delle persone si è mostrato più fiducioso per quanto riguarda il rapporto con le banche, sperando che in futuro vengano offerti prodotti bancari agevolati e non vincolati in funzione del tipo di contratto di lavoro (a tempo indeterminato oppure tempo determinato) e vorrebbe trovare sportelli più accoglienti con personale in grado di illustrare in modo semplice i servizi offerti dalla banca; inoltre vorrebbe orari flessibili agli sportelli (almeno un giorno al mese), prestiti e mutui a tassi agevolati.

Il 5% delle persone si è mostrato diffidente nel rapporto con le banche. Il gruppo degli imprenditori immigrati a cui è stato somministrato il questionario rappresentano gli immigrati con una posizione sociale meglio definita e il cui percorso di migrazione si è concluso con la decisione di stabilirsi in Italia.

La decisione di restare nel Paese di immigrazione deriva dalla situazione familiare (hanno sposato un italiana/o) o dall'aver ottenuto un riconoscimento sociale (la cittadinanza). Dai questionari è emerso che, nonostante abbiano avuto l'appoggio dei familiari per la creazione dell'impresa, hanno trovato ugualmente difficoltà a rapportarsi con le banche; con il passare del tempo, però, sono riusciti a trovare la banca che ha creduto nelle loro potenzialità.

C'è stato invece il gruppo degli stranieri provenienti dai Paesi più ricchi (Francia, Spagna, USA, Inghilterra ecc) che ha affermato di non avere avuto difficoltà nel rapporto con le banche.

Avere un lavoro stabile e una situazione economica e sociale meno sfavorevoli sono le ragioni per questa minor difficoltà di accesso ai servizi bancari. Il gruppo delle persone d'età superiore ai 46 anni ha

mostrato diffidenza nel rispondere al questionario, soprattutto le persone di nazionalità marocchina. Con le persone provenienti dall'Asia ho trovato difficoltà nell'approccio e poca disponibilità a rispondere, in modo particolare con i cinesi, mentre con i filippini sono riuscita a cavarmela.

In generale ho notato che le persone giovani sono più aperte, hanno più speranze per il futuro e sono più ottimiste, rispondono volentieri al questionario, facilitando il lavoro e dando dei suggerimenti importanti. Mi è sembrata interessante l'esperienza presso la Scuola Media Marconi di Biella, dove vengono realizzati corsi di alfabetizzazione per stranieri; abbiamo preso parte a una lezione di italiano e, in collaborazione con i docenti e con i mediatori culturali, abbiamo potuto somministrare i questionari, raccogliendo circa 100 interviste.

Inoltre, abbiamo deciso di fare alcune interviste anche in carcere, per analizzare la questione da un punto di vista particolare e per osservare il rapporto che i carcerati hanno avuto con il sistema bancario e le loro aspettative dopo l'uscita dall'istituto penitenziario. Da quello che ho potuto osservare nei mesi in cui ho svolto questa ricerca, mi sembra che il rapporto tra i cittadini immigrati e le istituzioni bancarie potrebbe migliorare se ci fosse più chiarezza, trasparenza e semplicità nelle informazioni offerte e anche maggiore facilità di accesso ai servizi.

Le banche potrebbero informare l'utente straniero con un volantino in diverse lingue che illustri i diversi servizi e prodotti. Inoltre, la presenza di un mediatore interculturale potrebbe facilitare il dialogo tra il cliente e lo sportellista non solo per questioni linguistiche ma soprattutto culturali.

Infine mi sembra importante non dare per scontato che il cliente migrante si senta naturalmente ben accolto in una banca: lo straniero vive una situazione difficile, ma soprattutto ha esperienze e cultura differenti da quelle di un italiano e, pertanto, ha bisogno di maggiore attenzione alle sue esigenze per sentire che la banca è "di casa".

Per concludere vorrei ringraziare gli enti e le singole persone che hanno facilitato lo svolgimento della ricerca. Spero di cuore che i dati e i suggerimenti raccolti siano di aiuto per facilitare l'integrazione dei migranti anche attraverso il sistema bancario.

3.

Il questionario utilizzato nella rilevazione

IL RAPPORTO TRA MIGRANTI E BANCHE

Il presente questionario è completamente anonimo, ha come unico obiettivo quello di raccogliere informazioni utili per offrire un servizio migliore ai cittadini immigrati.

Tutti i dati richiesti sono utilizzati a fini statistici.

DATI SOCIODEMOGRAFICI

- 1. Genere** 1-M 2-F
- 2. Fascia di età:** 1- 18-30 2- 31-45 3- 46-65 4-oltre 65
- 3. Paese di origine:**
.....
- 4. Comune di residenza:**
.....
- 5. Stato civile:** 1-celibe/nubile 2-convivente 3-coniugato
 4-divorziato 5-separato 6-vedovo
- 6. Ha figli?** 1-No 2-Sì, quanti?
- 7. Titolo di studio:**
 1-nessun titolo 2-Formazione informale 3-Elementare
 4-Medie 5-Laurea 6-altro
- 8. Da quanto tempo risiede in Italia?**
 1-meno di 1 anno 2-da 1 a 3 anni 3-da 4 a 6 anni
 4-da 7 a 11 anni 5-da 12 a 20 anni 6-da oltre 20 anni
- 9. Da quanto tempo risiede in provincia di Biella?**
 1-meno di 1 anno 2-da 1 a 3 anni 3-da 4 a 6 anni
 4-da 7 a 11 anni 5-da 12 a 20 anni 6-da oltre 20 anni

10. Qual è il motivo principale del Suo soggiorno in Italia?

- 1-Ricerca di un lavoro 2-Lavoro 3-Studio
 4-Asilo politico 5-Ricongiungimenti familiari

11. Qual è la Sua attuale posizione lavorativa?

- 1-Disoccupato
 2-Lavoro in regola (dipendente)
 3-Coordinato continuativo
 4-Lavoro in nero
 5-Lavori saltuari - occasionale
 6-Pensionato
 7-Lavoratore autonomo - Imprenditore

SE LAVORA

12. Qual è il Suo lavoro attuale?

.....

13. Da quanto tempo svolge l'attuale lavoro?

- 1-Da meno di un anno
 2-Da due-tre anni
 3-Da oltre quattro anni

14. Partecipa alla vita associativa: associazioni, partiti, sindacati?

- 1-Sono iscritto ad una associazione (sportiva, culturale, ecc)
 2-Sono iscritto ad un partito politico
 3-Sono iscritto ad un sindacato
 Altro

15. Legge i quotidiani, con quale frequenza?

- 1-Leggo quotidiani nazionali, tutti i giorni o quasi
 2-Leggo quotidiani nazionali, solo ogni tanto
 3-Leggo quotidiani locali, tutti i giorni o quasi
 4-Leggo quotidiani locali, solo ogni tanto
 5-Mai

ABITAZIONE

16. Com'è composto il Suo nucleo domestico - con chi abita abitualmente?

- 1-abito da solo/a
 2-con altri parenti

- 3-con amici/conoscenti
- 4-abito nella famiglia per cui lavoro
- 5-con coniuge, senza figli
- 6-con coniuge/convivente e..... figli

17. Secondo la sua esperienza, è difficile trovare casa nel Biellese?

- 1-Sì, per gli immigrati come per gli italiani
- 2-Sì, ma è più difficile per gli immigrati perché (specificare)
.....
- 3-No, non è difficile

18. In ogni caso, il canone di affitto / mutuo (barrare) che deve pagare costituisce un problema per lei?

- 1-È troppo alto e/o ho difficoltà a pagarlo
- 2-Ritengo che sia alto ma riesco a pagarlo senza difficoltà
- 3-No, riesco a fare fronte alla spesa senza troppe difficoltà
- 4-Non pago l'affitto perché abito nella famiglia per cui lavoro
- 5-Sono proprietario della casa in cui abito
- 6-Altro

19. Quanto spende di affitto / mutuo (barrare) al mese?

- 1-meno di 200 euro
- 2-tra 200 e 300 euro
- 3-tra 300 e 400 euro
- 4-tra 400 e 500
- 5-oltre 500
- Altro

CONOSCENZA DELLE BANCHE

20. A proposito delle banche, Lei si ritiene adeguatamente informato su come funzionano, su cosa fanno le banche in Italia?

- 1-Sì, mi ritengo adeguatamente informato
- 2-Mi ritengo informato solo in parte, non completamente
- 3-Non sono per niente informato

21. Su quali aspetti non si ritiene adeguatamente informato?

- 1-Sul funzionamento in generale
- 2-Sui servizi che le banche offrono
- 3-Come fare per aprire un conto corrente o un libretto di deposito
- 4-Come fare per accedere ad un prestito
- 5-Come fare per trasferire denaro
- 6-Altro (specificare)

22. Conosce l'esistenza di prodotti bancari che si rivolgono in modo specifico alle persone immigrate?

- 1-Sì 2-No

Se sì, quali e di quali banche?

.....

23. Sa come funziona il servizio Bancomat?

- 1-Sì 2-No

24. Utilizza il Bancomat, lei o un suo familiare?

- 1-Sì, e lo uso abitualmente (io o mio marito/mia moglie)
 2-Sì, ma lo uso raramente (io o mio marito/mia moglie)
 3-Io no, né lo usa mio marito/moglie
 Altro

25. Conosce, precisamente, come funzionano e cosa fanno le assicurazioni?

- 1-Sì 2-No

(Se no: spiegare brevemente cosa fa un'assicurazione)

26. Pensa che Le potrebbe interessare un'assicurazione?

- 1-Sì, per eventuali problemi di salute
 2-Sì, per tutelarmi se perdo il lavoro
 3-Sì, per pagare l'affitto se non dovessi più farcela da solo
 Sì, per altro:
 4-No, non mi interessa nessuna assicurazione

RAPPORTO CON LA BANCA (O BANCO POSTA)

27. Lei ha accesso ad un conto corrente?

- 1-Sì, bancario 2-Sì, postale 2-No

Se no (se non ha un conto corrente):

28. Per quale motivo non ha il conto corrente (solo 1 risposta)?

- 1-Costa troppo 2-Non ho soldi
 3-Non ne ho bisogno 4-Difficoltà burocratiche
 5-Ho paura di indebitarmi 6-Non mi fido
 Altro.....

Se sì:

29. Quali documenti le hanno chiesto per aprire il suo Conto Corrente (bancario o postale)?

- 1-Carta d'identità
- 2-Permesso di soggiorno
- 3-Codice fiscale
- 4-Busta paga
- 5-Dichiarazione dei redditi
- 6-Certificato di residenza
- 7-Garanzie fornite da cittadini italiani
- 8-Garanzie fornite da cittadini stranieri
- Altro.....

Se ha accesso a Banco Posta / conto corrente postale:

30. Perché ha preferito le Poste alle banche?

- 1-Costi inferiori
- 2-Maggiore semplicità
- 3-La diffusione degli sportelli
- 4-La vicinanza
- 5-Mi danno più fiducia
- 6-Altro:

Se ha accesso ad un conto corrente bancario:

31. In quale banca ha il conto corrente (se vuole dirlo)?

.....

32. Perché ha scelto l'attuale banca?

.....

PER TUTTI

33. Si ritiene soddisfatto della gestione del Suo conto da parte della banca/posta?

- 1-Sì, generalmente
- 2-No, perché

.....

34. Per cosa utilizza il conto corrente?

- 1-Per ricevere la busta paga
- 2-Per pagare le bollette
- 3-Per depositare i risparmi
- 4-Per trasferire denaro ai familiari
- 5-Per accedere ad un prestito/mutuo
- Altro

35. Quali servizi bancari utilizza?

- 1-Assegni 2-Bonifici 3-Deposito
- 4-Rimesse 5-Cambio 6-Credito
- 7- Titoli 8- Bancomat 9-Cassette di sicurezza
- 10- Vaglia 11- Carta di credito Altro

36. Come giudica l'atteggiamento nei suoi confronti da parte degli impiegati e degli operatori bancari?

- 1-Molto disponibile 2-Gentile 3-Diffidente
- 4-Ostile Altro (specificare)

37. Rispetto al totale che ha in Banca, quanta parte invia come rimesse?

- 1-poco o niente 2-meno della metà / circa un terzo
- 3-circa la metà 4-circa due terzi, quasi tutto

38. Rispetto al totale che ha in Banca, quanta parte usa per consumi?

- 1-poco o niente 2-meno della metà / circa un terzo
- 3-circa la metà 4-circa due terzi, quasi tutto

39. Per un confronto, più o meno quanto guadagna in un mese (è anonimo)?

- 1-meno di 350 2-tra 600 e 900 3-tra 350 e 600
- 4-tra 900 E 1200 5-tra 1200 e 1500 6-oltre 1500

MUTUI

40. Ha mai fatto richiesta ad una banca, anche in modo non ufficiale, di un mutuo?

- 1-Sì, e mi è stato concesso per (specificare)

Come garanzie mi è stato richiesto:

.....

2-Sì, ma non l'ho ottenuto perché (specificare):

.....

3-No, ma ne avrei bisogno per (specificare)

.....

4-No, non ne ho bisogno

Il microcredito. Il microcredito consiste nell'erogazione di piccoli prestiti, e altri servizi finanziari e sociali, a persone normalmente escluse dai tradizionali circuiti finanziari, rispetto ai quali richiede minori garanzie (in generale non ne richiede affatto) e offre invece maggiore flessibilità nelle procedure per ottenere il credito e nei tempi di rimborso.

41. Crede che il microcredito Le possa interessare?

1-Sì 2-No

Se sì :

42. Per quale tipo di utilizzo?

- 1-Per risolvere / tamponare emergenze / problemi personali
- 2-Per aprire una nuova attività
- 3-Per sviluppare ulteriormente la Sua attività
- 4-Altro

43. Come vorrebbe restituire il microcredito ricevuto?

- 1-in un'unica soluzione, per intero
- 2-a piccole rate, nel corso dei prossimi anni

(SOLO SE MUSULMANO)

44. Le potrebbe mai capitare di accedere ad un prestito con interesse con una banca italiana?

1-Sì - senza problemi

- 2-No, per convinzioni di carattere religioso
- Altro

45. Cosa ne pensa del prestito ad interesse, praticato anche dalle banche italiane?

.....

.....

46. Crede che le banche italiane dovrebbero pensare a uno sportello speciale per clienti musulmani?

.....

.....

OPERATORI ALTERNATIVI ALLE BANCHE

47. Con quale frequenza si rivolge, per mettere al sicuro i risparmi, per incassare o cambiare assegni, ottenere un prestito, trasferire o cambiare valuta, a:

- | | | | |
|------------------------|-----------------------------------|--|--------------------------------|
| -amico | <input type="checkbox"/> 1-Spesso | <input type="checkbox"/> 2-Qualche volt | <input type="checkbox"/> 3-Mai |
| -familiare | <input type="checkbox"/> 1-Spesso | <input type="checkbox"/> 2-Qualche volta | <input type="checkbox"/> 3-Mai |
| -associazioni | <input type="checkbox"/> 1-Spesso | <input type="checkbox"/> 2-Qualche volta | <input type="checkbox"/> 3-Mai |
| -agenzie specializzate | <input type="checkbox"/> 1-Spesso | <input type="checkbox"/> 2-Qualche volta | <input type="checkbox"/> 3-Mai |
| -altro (spec.) | <input type="checkbox"/> 1-Spesso | <input type="checkbox"/> 2-Qualche volta | <input type="checkbox"/> 3-Mai |

RIMESSE VERSO I FAMILIARI E IL PAESE DI PROVENIENZA

48. Trasferisce denaro verso i suoi familiari, nel suo paese di provenienza?

- 1-No, mai
- 2-Sì, in un anno circa (specificare) volte.

Se sì

49. Più o meno, può indicare quanti euro invia in un anno ai suoi familiari?

Circa Euro all'anno

SUGGERIMENTI

59. Ritiene che sarebbe utile la presenza di mediatori culturali all'interno di una banca?

- 1-Sì 2-No

60. Ritiene che sarebbe utile predisporre uno sportello informativo ad hoc?

- 1-Sì 2-No

61. La Banca potrebbe aiutarla nella ricerca di un'abitazione, garantendo per Lei rispetto a proprietari italiani diffidenti oppure facilitando il rapporto con le agenzie immobiliari. Le potrebbe interessare questo servizio?

- 1-Sì 2-No, perché (specificare)

62. Ritiene che sarebbe utile la presenza di impiegati immigrati / sportellisti all'interno di una banca?

- 1-Sì 2-No

63. Ritiene opportuno che il personale agli sportelli segua degli specifici corsi di formazione?

- 1-Sì, di carattere interculturale
 2-Sì, di carattere sociale
 3- Sì, di carattere linguistico
 4-No

Finito di stampare nel mese di ottobre 2005
da Lito Più srl