



Cooperazione per lo Sviluppo dei Paesi Emergenti

INVIP – Investing in People Accesso ai servizi finanziari dei cittadini migranti

1. Introduzione

La bancarizzazione dei cittadini immigrati è in aumento. Nel 2007, 1.410.000 migranti erano clienti di una banca, pari al 67.1% del totale adulti residenti non-OCSE in Italia, con una crescita del 7% rispetto al 2005.¹ Le stime prevedono che nel 2015 vi saranno oltre 3 milioni di conti correnti di immigrati, ovvero circa il 10% dei conti correnti presenti nel paese. Le esigenze finanziarie dei migranti diventano inoltre sempre più complesse: sempre nel 2007, il 54% dei cittadini immigrati aveva attivato un finanziamento presso una banca e una crescente quota della popolazione immigrata stipula contratti di mutuo. Nel 2004, il credito erogato a cittadini immigrati sotto forma di mutuo rappresentava il 5.8% del totale erogato dal sistema bancario (a stranieri e italiani) in quell'anno². Nel 2005, un'indagine campionaria mostra che l'11% dei migranti intervistati aveva ottenuto un mutuo nel passato, mentre il 18% non lo aveva chiesto ma contava di farlo nel prossimo futuro³.

Se ancora nel 2000 si riscontrava un notevole ritardo delle banche italiane nel predisporre strumenti di accoglienza ed offerte adeguate alla clientela migrante⁴ nel 2006⁵, ben 18 tra gruppi bancari e singoli istituti di credito offrivano prodotti mirati, mentre molti altri, pur non offrendo prodotti ad hoc, avevano sviluppato una strategia di accoglienza (il cosiddetto “welcome banking”⁶) per attrarre la clientela migrante alla loro offerta standard, tramite la produzione di materiale informativo in lingua, la creazione di sportelli ad hoc, strategie di marketing ed altri interventi.

Molto cammino resta tuttavia da compiere sulla strada dell'integrazione bancaria, soprattutto per i migranti di recente arrivo. Tra i migranti è ancora diffusa la percezione del sistema bancario come erogatore di servizi per chi ha disponibilità di reddito e risparmio, piuttosto che come opportunità per avviare l'inclusione economica e finanziaria. Rimane quindi il problema, per le banche “di un'azione più incisiva nei primi anni di permanenza del migrante in Italia”.⁷

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

² Osservatorio su Credito al Dettaglio ASSOFIN-CRIF-POMETEIA, giugno 2005, n.18

³ Censis – E-st@t Gruppo Delta, *Immigrati e Cittadinanza Economica. Consumi e Accesso al Credito nell'Italia Multietnica*, op.cit.

⁴ Mazzolis M., Naletto G., *Migranti e banche. Facilitare l'accesso dei migranti ai servizi bancari*, Lunaria, Roma, 2000.

⁵ Nicola Borzi, “Prodotti e servizi finanziari per gli immigrati”, *Il Sole 24 ore*, 24 aprile 2006.

⁶ Vedi Napolitano, E.M., *Il Welcome Banking non può attendere*, www.eticna.biz, 2 maggio 2006.

⁷ Risultati preliminari della ricerca ABI-CeSPI, *Analisi dei bisogni finanziari e assicurativi degli immigrati in Italia*, in ABI- Forum CSR 2008: La relazione sostenibile: la responsabilità dell'impresa e degli

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

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

Non esistono dati sistematici sulle specificità di genere nel processo di bancarizzazione, anche se alcuni dati rilevano che le donne sono sovra-rappresentate fra i migranti “unbanked”⁸. Lo studio ABI-CeSPI del 2008 indica il 10% di scarto a sfavore delle donne nell’accesso ai servizi finanziari, anche se le ragioni di tale differenziale sono ancora in fase di approfondimento. Il tema merita di essere analizzato, anche per valutare l’opportunità di strategie di offerta e di marketing mirate.

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

2. Il progetto

Il progetto **INVIP – Investing in people. Buone pratiche di banche e istituti di credito per l’integrazione di migranti e rifugiati** è un progetto europeo promosso dalla Organizzazione Non Governativa COSPE – Cooperazione per lo Sviluppo dei

stakeholder. Gestire la complessità per una relazione vantaggiosa. Roma, Palazzo Altieri, 23 gennaio 2008, p. 20

⁸ Lupone R., *I segmenti marginali nella domanda di servizi finanziari. Il caso degli immigrati nell’area municipale di Roma*, Roma, 2005.

Paesi Emergenti, finanziato dall'Unione Europea e realizzato con il co-finanziamento della Regione Toscana.

Il progetto ha un partenariato transnazionale composto da Portogallo, Spagna, Grecia e Cipro e un partenariato nazionale composto da Regione Toscana, Fondazione Banca Etica, Cassa di Risparmio di San Miniato, Artigiancredito Toscano, Associazione Etnica. Partendo dall'assunto che l'integrazione economica è un momento fondamentale di un più complesso processo di integrazione che riguarda la vita dei cittadini migranti, obiettivo del progetto è analizzare le pratiche promosse dalle banche nei confronti di cittadini migranti e rifugiati, evidenziando in particolare le modalità di accesso ai servizi bancari e finanziari, le caratteristiche dei servizi offerti, i bisogni specifici dei cittadini stranieri.

3. **Struttura della ricerca e campione**

La ricerca, realizzata a livello locale, nazionale e transnazionale, ha l'obiettivo di individuare buone prassi e esperienze di eccellenza, ma anche limiti e difficoltà delle più recenti e significative esperienze, attraverso interviste e colloqui a responsabili di istituti bancari, a cittadini migranti, a rappresentanti di autorità pubbliche e associazioni di categoria, indispensabili per avere un quadro approfondito della situazione e esprimere delle linee guida specifiche.

La ricerca si è proposta di analizzare sia il lato dell'offerta che della domanda di servizi bancari in riferimento all'utenza migrante e si è concentrata in prima battuta, sulle regioni **Toscana** ed **Emilia Romagna**, in secondo luogo su **Lazio**, **Lombardia**, **Puglia** e **Veneto**

Banche

Il campione inizialmente selezionato intendeva catturare varie tipologie di banca per vocazione, struttura e dimensioni (banche popolari e di credito cooperativo con maggiore o minore copertura territoriale, istituti di credito presenti su scala nazionale, direzioni e filiali, etc.), che rappresentassero il più possibile tre attitudini nei confronti dell'utenza migrante:

- a) promozione dell'accesso dei migranti a prodotti "universalistici";
- b) servizi ad hoc per clienti migranti;
- c) assenza di strategie specifiche.

Non tutte le banche contattate hanno risposto positivamente alle nostre richieste. Gli istituti bancari intervistati sono stati **27** (attraverso interviste dirette o risposta scritta alla traccia di intervista):

Lista banche intervistate:

Banca Popolare di Lodi, Banca Popolare di Milano (Direzione e filiale), Banca Sella, Monte dei Paschi di Siena (Direzione e 2 filiali), Cassa di Risparmio di Firenze, Unicredit (Direzione e Agenzia tu), Banca Nazionale del Lavoro - Direzione Nord Est, Intesa San Paolo (Direzione e filiale), Banco Popolare di Verona e Novara, Banca Popolare Etruria, Banca Popolare Emilia Romagna, BCC Vignole, BCC Area Pratese, BCC Centro Emilia, BCC Emilbanca, Banca di Imola, Cassa di Risparmio di San Miniato, Veneto Banca, Banco Popolare, Cassa di Risparmio di Padova e Rovigo, Banca di Trento e Bolzano, Banca Popolare di Verona, BPB, Banca Carime, Banca Popolare Pugliese, Ubi Banca.

Dobbiamo segnalare che purtroppo i ripetuti tentativi di contatti con Poste Italiane non hanno prodotto risultati, il che ha comportato una significativa perdita di informazioni, dato l'alto numero di migranti tra i clienti dei loro servizi finanziari.

I cittadini migranti

Sul lato dell'offerta, è stato somministrato **un questionario a 674 persone** di origine straniera, selezionati in modo casuale presso sportelli informativi e associazioni, distribuiti in solo alcune delle regioni campione, Emilia Romagna, Puglia, Toscana.

Per quanto possibile, le interviste si sono concentrate su migranti in possesso di permesso di soggiorno, dato che gli irregolari non hanno la possibilità di usufruire dei servizi bancari. Per la Toscana e l'Emilia Romagna, il campione finale è risultato composto da una maggioranza di uomini, per la maggioranza presenti in Italia da più di 5 anni. Le cinque nazionalità più rappresentate, in ordine decrescente, sono Marocco, Cina, Albania, Perù, e Romania.

Ai questionari si sono aggiunte **interviste semi-strutturate** ad un campione di **51 imprenditori ed imprenditrici** di origine immigrata, che gestiscono per lo più imprese individuali o familiari, nel settore edilizio, import/export, commercio al dettaglio, servizi e ristorazione, ed a **30 cittadini stranieri intestatari di un mutuo** per la casa.

Sono state infine effettuate **18 interviste semi-strutturate a rappresentanti istituzionali e ad associazioni** di categoria nelle due regioni, in particolare, enti locali (Regione Toscana – Assessorato attività produttive; Regione Veneto, Regione Emilia Romagna e Provincia di Bologna); associazioni di categoria (CNA World – Modena; CNA Roma; Artigiancredito Toscano; Cofidi; Formaper); associazioni (Fondazione Risorsa Donna; Fondazione “La Casa” di Padova; Associazione “La Casa per gli Immigrati” di Verona).

4. Il credito per l'acquisto di un alloggio

“ [...] dopo cinque anni che si è pagato il mutuo la casa può essere venduta. Quando ho guadagnato una certa somma torno in Sri Lanka con la mia famiglia. Poi adesso non ho più il pensiero che ogni 6 mesi devo farmi fare quella dichiarazione dal proprietario dell'appartamento, prevista dalla normativa sugli stranieri, come quando ero in affitto” (sri lanka).

“Mi hanno detto che avrei avuto l'80% del valore dell'immobile, e il restante 20% avrei dovuto mettercelo io. Allora sono andato in un'agenzia specializzata nei mutui che mi ha fatto ottenere un mutuo nella stessa banca e mi hanno finanziato il 110% del valore dell'immobile. Ho pagato così il notaio, le tasse e l'agenzia” (perù)

Il tema dell'accesso al credito finalizzato all'acquisto di un alloggio ha acquisito negli ultimi anni una notevole importanza nella letteratura esistente sull'argomento.

Se da una parte è aumentato il numero di immigrati che ottengono mutui e finanziamenti specifici, sembrano sussistere situazioni di svantaggio legate alla condizione di straniero, per quanto riguarda le garanzie richieste dalle banche, la completezza e trasparenza delle informazioni fornite, e la dipendenza da agenzie di intermediazione per avere accesso al sistema bancario.

Tra le motivazioni determinanti per comprare casa in Italia vi sono l'alto prezzo degli affitti⁹, la difficoltà per i cittadini extra-comunitari di trovare casa, e non da ultimo l'accresciuta facilità di accesso ai mutui. Le esigenze di stabilizzazione della propria famiglia e dei figli a seguito dei ricongiungimenti familiari sono un'altro importante fattore. Una piccola percentuale acquista la casa come forma di investimento.¹⁰

Se in generale l'accresciuta domanda di mutui è un indicatore positivo di integrazione, l'indagine svolta all'interno del progetto INTI INVIP mette in luce anche un aspetto meno rassicurante: possedere una casa propria è per molti migranti l'unico possibile simulacro di sicurezza e di integrazione, a fronte delle discriminazioni subite nel mercato degli affitti, dei rapporti spesso tesi con i vicini, e dell'insicurezza sul futuro legata alla mutevole situazione economica, legislativa e politica italiana.

L'acquisto della casa rappresenta quindi un'opportunità ma anche in certi casi una scelta obbligata, di fronte alla quale il migrante è disposto ad accettare un abbassamento del proprio tenore di vita nel medio-lungo periodo. Per mancanza di mezzi economici, tra l'altro, la quasi totalità degli intervistati si è trovata a dover richiedere un mutuo al 100%, con rate particolarmente elevate e di durata dai 25 anni in su.

Su questo la situazione non differisce rispetto ai clienti italiani a basso reddito, tuttavia nel caso dei migranti c'è da chiedersi se le banche forniscano sempre tutte le informazioni necessarie, o se non ci si approfitti in alcuni casi delle difficoltà linguistiche o della condizione di debolezza o poca conoscenza del richiedente. Per esempio in 26 casi su 30, ed anche in tempi molto recenti, agli intervistati è stato proposto un mutuo a tasso variabile, che ha portato alla rapida levitazione della rata mensile. La maggior parte dei migranti intervistati ritiene di non avere avuto informazioni sufficienti dalla banca, per esempio su cosa comporta la scelta tra tasso fisso e variabile, sulle modalità di estinzione del mutuo, e sulle procedure necessarie a cambiare le condizioni inizialmente stipulate.

In generale, i migranti si trovano in una situazione di particolare svantaggio per le difficoltà linguistiche, la minore conoscenza del sistema bancario italiano, la mancanza di rete sociale di supporto, ed i ritmi di lavoro che lasciano poco tempo per chiedere informazioni a largo raggio ed espletare le pratiche necessarie. Questa porta ad una fortissima domanda di servizi di intermediazione che consentano un accesso più semplice e rapido al credito. Su 30 beneficiari di mutuo intervistati a Milano, Roma e Verona, 17 si sono rivolti ad un'agenzia privata. La domanda è per ora catturata prevalentemente dalle agenzie a fine di lucro (come le agenzie immobiliari), e questo può portare a distorsioni del mercato e levitazione dei costi.

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

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

¹⁰ Vedi anche Ismu, *L'immigrazione straniera in Lombardia. La settima indagine regionale. Rapporto 2007*

La funzione di intermediazione potrebbe essere svolta in modo più equo ed efficace dal settore non-profit, o, come mostrano alcune esperienze citate, dal personale della banca stessa tramite l'assunzione di staff di origine immigrata dedicato a tale compito. Un significato ancora diverso ha invece l'assunzione di personale non italiano tra il personale della banca per svolgere i comuni compiti di sportello o direzione.

5. Il credito all'impresa

In genere la ricerca indica che per gli immigrati è diventato relativamente facile aprire un conto corrente bancario. La tendenza è quella di scegliere la banca vicina a casa o al lavoro, senza particolari ricerche comparative su prezzi o altre caratteristiche. Tuttavia se sorgono esigenze finanziarie più complesse, come la richiesta di mutui o credito all'impresa, la ricerca diventa più selettiva.

Emergono molte esperienze negative: alcune banche, di cui i migranti intervistati erano buoni clienti da anni, hanno rifiutato di concedere credito.

I dati relativi alle imprese immigrate in Italia sono in costante crescita. In particolare a luglio 2007 Unioncamere parla di **218 467 imprese individuali** gestite da cittadini stranieri, con una crescita, rispetto al giugno 2006, del 9,1%. Se la concentrazione maggiore dell'imprenditoria immigrata si registra in termini assoluti in Lombardia (39.684 imprese), è la Toscana che ospita il maggiore numero di imprese di cui sono titolari immigrati, in proporzione al numero totale di imprese individuali: 22.537 su 223.987, in pratica una impresa ogni 10.

L'atteggiamento cauto delle banche non sembra essere giustificato da rischi reali, vista l'esperienza positiva riportata dalle banche stesse sulla solvibilità dei clienti migranti (a paragone di quelli italiani), il rapporto stabile e di fiducia generalmente instaurato con gli operatori bancari, e considerati i dati sul crescente inserimento dei migranti nel tessuto economico italiano.

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

Inoltre, molte interviste segnalano che gli imprenditori non si rivolgono alla banca perché convinti che non otterrebbero il prestito. La percezione diffusa è che le banche italiane non concedano credito alle imprese migranti che non siano già consolidate da qualche anno, soprattutto in assenza di beni immobili come garanzia.

L'esperienza di alcuni imprenditori che si sono visti rifiutare il prestito da banche con cui avevano un rapporto di fiducia da molti anni conferma la percezione. La cautela delle banche sembra particolarmente ingiustificata se si considerano i dati positivi sullo sviluppo delle imprese immigrate.

Da alcune interviste in profondità è emersa anche la sensazione di aver subito una discriminazione legata all'origine immigrata, nel momento in cui il prestito è stato negato, o è stata concessa una somma inferiore, o con garanzie aggiuntive.

Si può ipotizzare che l'importanza attribuita alla conoscenza personale sia tanto maggiore quanto minore è la trasparenza, chiarezza ed accessibilità del sistema di erogazione del credito. In assenza di regole chiare ed univoche (vedi la discrezionalità nella richiesta di garanzie), si rende necessaria agli occhi del migrante una persona

“di fiducia” che interpreti per lei/lui tali regole e che rassicuri sulla probabilità di ottenere il servizio richiesto.

Le interviste in profondità confermano che, a differenza che per l’apertura dei conti correnti, nel caso dei prestiti è frequentissima la richiesta da parte della banca di garanzie da parte di colleghi/conoscenti sia italiani che stranieri, o il ricorso a consorzi di garanzia.

Conclusioni

La ricerca getta luce su due elementi fortemente contraddittori: da una parte esiste una crescente percezione, tra gli operatori bancari, che gli immigrati siano clienti più affidabili degli italiani, o, secondo alcuni, più simili a com’erano gli italiani “un tempo”: dediti al lavoro, disposti ai sacrifici, avversi ai debiti e rispettosi nei confronti delle banche e degli impegni presi. Dall’altra le banche continuano a essere molto caute nel concedere prestito agli immigrati. L’utilizzo di sistemi di rating standardizzati non favorisce gli imprenditori immigrati, che hanno una breve o poco rintracciabile esperienza con il sistema bancario italiano. Non solo, abbiamo raccolto dei casi in cui esiste una vera e propria valutazione del rischio del cliente in base alla nazionalità.

Questo gap potrebbe essere colmato se le banche raccogliessero informazioni dirette sulle condizioni economiche e l’affidabilità del cliente, e concedessero maggiore fiducia a questo tipo di utenti, tenendo conto delle generali buone condizioni di salute dell’imprenditoria immigrata.

Al momento la maggioranza delle esperienze positive degli imprenditori intervistati si legano spesso al fatto di “conoscere qualcuno alla banca”.

La necessità vitale di ottenere mutui e prestiti fa sì che i migranti più che gli italiani accettino senza discutere le condizioni che gli vengono offerte. In alcuni casi le banche hanno proposto tassi variabili che negli ultimi anni si sono poi gonfiati a dismisura, forse approfittando della condizione di debolezza o poca conoscenza del richiedente.

Al tema delle garanzie si lega anche il fatto che non sempre i cittadini immigrati sono in grado di dimostrare tutto il guadagno che ricevono, in particolare i lavoratori autonomi (secondo una condizione condivisa con i cittadini italiani) e le persone che lavorano come collaboratrici domestiche, in maggioranza stranieri. Le banche a questo proposito cominciano ad attrezzarsi nel senso che cominciano anche ad accettare dichiarazioni di reddito che derivano non solo dal Cud o dai certificati Inps ma anche da dichiarazioni del datore di lavoro o da certificati delle rimesse inviate.

Costruire percorsi che rispondano alle diverse esigenze dei cittadini migranti diventa fondamentale. In questo senso, risulta importante individuare percorsi di collaborazione con le diverse istituzioni del territorio, volti a favorire l’integrazione economico/finanziaria dei migranti, attraverso la creazione di un sistema di garanzie che permetta un accesso al credito più equo, che tenga conto dell’esigenze e delle caratteristiche di diverse tipologie di persone, o che faciliti l’accesso all’alloggio sia in fase di acquisto sia in fase di ricerca di un affitto.