



Investing in People

Buone pratiche di banche e istituti di credito per l'integrazione di migrati e rifugiati in 5 paesi dell'Unione Europea

Giugno 2009



**DG Justice, Freedom
and Security**

L'handbook è stato realizzato nell'ambito del progetto transnazionale 'Invip – Investing in people. Good practices by banks and credit institutions that support economic integration of migrants and refugees', promosso dalle ONG Cospe, Antigone, MPDL, Nùmena e Symfiliosi e cofinanziato dalla Commissione Europea – DG Giustizia, Libertà e Sicurezza attraverso il Programma INTI (Integrazione dei cittadini di paesi terzi).

In Italia il progetto è stato cofinanziato dalla Regione Toscana e realizzato in partenariato con Fondazione Culturale Banca Etica, Cassa di Risparmio di San Miniato, Artigiancredito Toscano.

La responsabilità dei contenuti di questo handbook è esclusivamente degli autori e la Commissione non è responsabile di qualsiasi uso che potrebbe essere fatto delle informazioni in esso contenute.

Indice

1. Executive summary.....	5
2. Introduzione e struttura.....	8
3. Contesto e metodologia.....	10
4. Breve descrizione dell’immigrazione in ogni paese partner.....	22
5. Servizi bancari di base e accesso al credito per gli immigrati	29
6. Questioni / problemi evidenziati dalla ricerca.....	45
7. Esempi di buone pratiche.....	59
8. Conclusioni e raccomandazioni	68

Lo staff del progetto

COSPE - Cooperazione per lo Sviluppo dei Paesi Emergenti, ITALIA

Camilla Bencini

Sara Cerretelli

Udo Clement Enwereuzor

ANTIGONE – Information & Documentation Centre on Racism, Ecology, Peace and Non Violence, GRECIA

Antonia Anastasiadou

Dimitri Parsanoglou

MPDL – Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad, SPAGNA

Elena Andicoberry

Luís Cortes

Leonor del Pino

Antonio Gallardo

Enrique Sánchez

NUMENA – Centro de Investigação em Ciências Sociais e Humanas, PORTOGALLO

Bruno Dias

Rahul Kumar

Tiago Ralha

Elisa Silva

SYMFILIOSI - Reconciliation , CIPRO

Corina Demetriou

Nicos Trimikliniotis

1 . Executive summary

Attraverso lo studio della letteratura esistente e delle fonti prodotte dai media e attraverso l'indagine effettuata tra gli stakeholder (gruppi portatori di interesse quali banche, cittadini immigrati, enti locali, associazioni di categoria, ecc), la ricerca propone una descrizione del rapporto tra immigrati e banche/istituti di credito nei cinque paesi coinvolti nel progetto transnazionale – Cipro, Grecia, Italia, Portogallo e Spagna.

Fino a questo momento in quattro dei cinque paesi analizzati, era stata dedicata molta poca attenzione, se non nessuna, alla questione dell'accesso ed utilizzo dei servizi di credito da parte degli immigrati. La sola eccezione è l'Italia in cui, a partire dagli ultimi anni '90, sono state condotte una serie di ricerche sul tema, anche se per lo più a livello locale. Significativo è invece l'apporto dell'Associazione Bancaria Italiana che periodicamente raccoglie, riordina e divulga i dati sull'utilizzo da parte degli immigrati dei servizi bancari e di credito.

L'immigrazione proveniente da paesi terzi è aumentata in modo considerevole nei cinque paesi nell'ultimo decennio trasformandoli, dopo decenni di emigrazione, in veri e propri paesi di immigrazione. L'incidenza della percentuale di immigrati sulla popolazione di questi cinque paesi varia dai record di Cipro e Spagna, in cui si raggiunge rispettivamente il 20% e l'11,4%, al 7,3% della Grecia, al 5,6% dell'Italia e al 3,3% del Portogallo.

Nei cinque paesi, i lavoratori immigrati svolgono principalmente lavori con una bassa qualifica e poco remunerati ed è una situazione che si ritiene indotta dalle politiche nazionali più che guidata dalla domanda di lavoro. In questi paesi si registra inoltre una presenza significativa di immigrati irregolari, ad esempio in Italia una serie di regolarizzazioni ha permesso a 1,2 milioni di immigrati di legalizzare la propria posizione nel periodo 2002-2006. In alcuni dei paesi coinvolti dal progetto una serie di leggi restrittive sull'immigrazione approvate durante l'ultimo decennio, come parte di una politica generale condotta dall'UE, si sono dimostrate del tutto inefficaci nel limitare le entrate irregolari.

Gli immigrati hanno accesso ai servizi bancari e di credito in modo diverso nei cinque paesi e sono soggetti a differenti regole e limitazioni. In generale, per poter aprire un conto corrente o di risparmio viene loro richiesto di soddisfare criteri addizionali rispetto a quelli pretesi dai cittadini autoctoni. Caratteristica comune ai cinque paesi è che gli immigrati devono essere residenti legalmente nel paese ma ciò che varia è la dimostrazione formale della residenza legale. In quattro paesi su cinque, è obbligatorio mostrare un permesso di soggiorno/residenza in regola per poter aprire un conto.

Solamente in uno dei paesi oggetto di studio l'immigrato ha la possibilità di aprire un conto mostrando un documento d'identità valido, come il passaporto internazionale, la carta di identità, il codice fiscale, o anche il permesso di soggiorno o di residenza. Oltre al documento di identità, alcune banche richiedono un contratto di impiego o la busta paga, un deposito iniziale minimo, la dichiarazione dei redditi/tasse o delle garanzie da parte di un cittadino che può essere o no cliente della banca.

Il contenuto dei servizi offerti varia a sua volta. Ciò è particolarmente vero per quanto riguarda i prestiti, per cui vengono richieste agli immigrati garanzie addizionali, in particolare per quanto riguarda il credito all'impresa.

In alcuni dei paesi oggetto della ricerca, le banche e gli istituti di credito hanno progettato prodotti specifici per gli immigrati nella forma di servizi tradizionali accompagnati da servizi accessori mirati a rispondere ad alcuni bisogni particolari o ritenuti più adatti alle loro condizioni socio-economiche. Qualunque sia la forma assunta da questi prodotti, tendono tutti a minimizzare il rischio per le banche ed a espandere la clientela all'interno della popolazione immigrata. Le informazioni ottenute grazie alla ricerca mostrano come la risposta degli immigrati a tali prodotti differisca da paese a paese, registrando una bassa domanda in alcuni ed un'ottima risposta in altri.

Un servizio che attrae l'attenzione delle banche e per cui la domanda è molto alta tra gli immigrati è quello che permette l'invio di denaro verso i paesi di origine. Nei cinque paesi in cui si è svolta l'indagine, questo particolare servizio è fornito in maniera più efficiente e più veloce da organizzazioni specializzate nel trasferimento di denaro e che fanno uso di una miriade di agenzie locali; in Italia, Portogallo e Spagna le piccole imprese di proprietà dei cittadini immigrati costituiscono una percentuale significativa di queste agenzie locali.

Gli attuali livelli di integrazione degli immigrati nel sistema bancario escludono a tutt'oggi un'alta percentuale di quelli che, potenzialmente, potrebbero soddisfare i requisiti imposti dalla maggioranza delle banche. La ricerca suggerisce che esistono altri fattori che contribuiscono a tenere una parte significativa degli immigrati lontani dalle banche, tra cui una scarsa conoscenza della lingua del nuovo paese di residenza. Ciò è particolarmente vero per i nuovi arrivati per i quali non conoscere la lingua rappresenta il più grande ostacolo nell'interazione con la nuova società. Si rileva inoltre una più specifica mancanza di conoscenza del funzionamento delle banche stesse, delle loro pratiche e procedure, dovuta alle difficoltà dei cittadini stranieri nell'utilizzare le informazioni fornite dalle banche nella lingua del paese e dello staff bancario nell'offrire servizi ad una clientela che parla una lingua diversa, in particolare nel caso di lingue non europee.

Tali impedimenti giustificano alcune delle misure adottate dalle banche, indirizzate ad attrarre il maggior numero possibile di clienti immigrati. In

quasi tutti i paesi coinvolti nella ricerca un numero crescente di banche sta sia traducendo le brochure esistenti sia producendo materiale pubblicitario ed informazioni specifiche nelle lingue parlate dai gruppi immigrati più numerosi. Alcune hanno istituito centri di informazione multimediali che permettono di disporre di più lingue, ad un costo relativamente più basso, altre stanno sperimentando l'impiego, in alcune filiali, di staff di origine immigrata in grado di comunicare con i gruppi nazionali più presenti nel territorio dove è situata la filiale. La ricerca individua una serie di misure simili a quelle sopra esposte come possibili buone pratiche che, se implementate su larga scala da un numero consistente di banche, possono dare un contributo notevole all'integrazione dei migranti nel sistema finanziario e bancario.

2 . Introduzione e struttura

Questo studio è stato prodotto nell'ambito del progetto transnazionale finanziato dalla Commissione Europea – DG Giustizia, Libertà e Sicurezza, all'interno del Programma INTI – Integrazione dei cittadini dei paesi terzi. Si basa su materiali ed informazioni raccolte durante le ricerche condotte nei cinque paesi partecipanti: Cipro, Grecia, Italia, Portogallo e Spagna, nel periodo novembre 2007 – aprile 2009.

Lo studio è suddiviso in sei capitoli. Nel primo descriviamo la struttura, il contesto ed i metodi utilizzati per raccogliere i dati e le informazioni. Tutti i capitoli seguono una traccia-paese, presentando separatamente per ciascun paese le informazioni raccolte su un tema specifico.

I lettori vedranno che le diverse interpretazioni degli autori dei temi proposti non seguono una struttura uniforme. Ciò è dovuto ad un accordo precedente stretto tra i membri del progetto transnazionale in cui è stato deciso di adottare un approccio flessibile in modo da raccogliere le diverse esperienze nei paesi partner, focalizzando l'attenzione su ciò che si rivela particolarmente utile in ogni contesto.

Il capitolo numero due presenta una breve descrizione del fenomeno migratorio e i dati demografici sulla popolazione immigrata in ogni paese. Viene descritto il contesto in cui è possibile espandere l'offerta dei servizi bancari verso gli immigrati da parte delle banche e di altri soggetti istituzionali, le cui politiche possono contribuire ad un ulteriore miglioramento dei servizi offerti. Segue nel capitolo tre una panoramica dei servizi di credito e bancari esistenti utilizzati dagli immigrati e le condizioni di accesso a tali servizi. Nel quarto capitolo ci siamo concentrati sui problemi e le difficoltà che i cittadini immigrati incontrano nell'accesso ai servizi bancari e sull' offerta di tali servizi da parte delle banche e degli istituti di credito.

I capitoli cinque e sei – esempi di buone pratiche, conclusioni e raccomandazioni – forniscono informazioni sui punti di forza della situazione attuale e concentrano l'attenzione su alcune misure politiche che possono contribuire positivamente ad una giusta integrazione degli immigrati nel sistema bancario e finanziario di ciascun paese.

Le informazioni presenti per ogni paese in ciascun capitolo di questo studio rappresentano una sintesi dei più ampi risultati della ricerca ricavati in ogni paese. Un quadro completo della particolare situazione di ogni paese può essere ottenuto, tuttavia, leggendo la ricerca completa disponibile in ogni lingua sul sito web delle cinque associazioni partner¹. Gli autori si augurano che anche i lettori di altri paesi troveranno utili e stimolanti le questioni

¹ <http://www.cospe.org>; <http://www.antigone.gr>; <http://www.mpdl.org>; <http://www.numena.org.pt>; <http://www.reconciliationcy.org>.

analizzate nei contesti nazionali rafforzando, così, il valore aggiunto di questo progetto a livello europeo.

3 . Contesto e metodologia

Cipro

A partire dall' indipendenza dal dominio britannico nel 1960 sono stati il conflitto etnico, il fermento politico e l'intervento straniero a dominare la scena politica e gli interessi pubblici a Cipro. Gli scontri violenti negli anni 1964-1974 tra le due "comunità" costituzionalmente riconosciute, i ciprioti-greci ed i ciprioti-turchi, rispettivamente il 78 e 18 per cento della popolazione e gli interventi militari stranieri da parte della Grecia e della Turchia nel 1974, hanno lasciato dietro di sé molte centinaia di morti e di persone scomparse, oltre ad un'economia devastata. La divisione de facto dell'isola tra nord e sud, iniziata nel 1964 e terminata con l'invasione turca del 1974, ha tenuto l'isola divisa fino ai giorni d'oggi, con i ciprioti-greci residenti nella parte meridionale del paese ed i ciprioti-turchi al nord. Nel 2003 l'amministrazione turco-cipriota ha eliminato (parzialmente) il divieto sulle libertà di movimento ed ha essenzialmente aperto il confine tra nord e sud, permettendo a molte migliaia di persone di spostarsi quotidianamente tra la parte settentrionale e quella meridionale del paese.

Il primo maggio del 2004 Cipro è entrata a far parte dell'Unione Europea come paese diviso, avendo perso l'opportunità di risolvere il suo problema cinquantennale sulla base del piano disposto dal Segretario Generale delle Nazioni Unite, rifiutato dai greco - ciprioti in un referendum a pochi giorni dall'ammissione nell'Unione Europea. Solo la parte meridionale del paese, controllata dalla Repubblica di Cipro e guidata fin dal 1963 dai greco-ciprioti, è ufficialmente parte dell'UE. La ricerca è stata condotta solo nei territori controllati dai greco-ciprioti, dove si trovano 138.000 non-ciprioti legalmente residenti (ed una stima di altri 30.000 immigrati irregolari costituiti per lo più da 'overstayers'), un numero che costituisce all'incirca il 20% della popolazione. La maggioranza degli immigrati sono impiegati in lavori domestici, nell'industria dei servizi (turismo, commercio) e manifatturiera, nell'agricoltura e nelle costruzioni, in lavori sotto-pagati e con basso riconoscimento sociale.

Cipro è storicamente un paese di emigrazione verso i paesi più ricchi. Il cambiamento politico nel 1990 lo ha trasformato in un paese di immigrazione. L'isola è dunque diventata, in primo luogo, un paese del Sud Europa con la funzione di 'ingresso' nell'Unione e spesso 'sala di attesa' per molti immigrati che hanno come destinazione finale i paesi del Nord Europa. Oltre al bisogno di superare il problema della scarsità di manodopera, creata dalla rapida crescita degli anni '80, ci sono state cause internazionali e regionali che hanno giustificato il flusso migratorio verso Cipro. Da un lato, lo sviluppo economico, in particolare l'ingente crescita del turismo, ha aumentato la richiesta di manodopera a Cipro, dall'altro, gli sviluppi politici come il collasso dell'Unione Sovietica hanno portato alle migrazioni per

lavoro dai paesi dell'Ex Unione Sovietica e allo spostamento di un ingente numero di greci del Ponto² dalla regione del Caucaso (i quali avendo nazionalità greca sono stati in grado di migrare verso Cipro con poche formalità). Inoltre, la guerra del Golfo e le successive crisi nella regione, gli scontri fra Israele e Palestina, la guerra in Iraq, così come la povertà e l'irrequietezza politica in Medio Oriente e nell'Africa del nord hanno portato a Cipro numerosi migranti e rifugiati.

Prima dell'entrata nell'Unione Europea, Cipro era il solo paese a permettere l'ingresso ai cittadini di nazionalità russa senza visto, nello sforzo di attrarre investimenti, turisti e capitale. Tale politica ha fatto sì che molte migliaia di russi siano emigrati a Cipro, stabilendo imprese offshore, scuole e chiese russe. In seguito all'entrata nell'Unione Europea, Cipro è stata obbligata ad adottare politiche più restrittive nella concessione dei visti di ingresso per i visitatori russi. Tuttavia, molte delle persone arrivate a Cipro negli anni 90 si sono stabilizzate con un permesso di soggiorno temporaneo rinnovato annualmente, formando una categoria distinta di cittadini di paesi terzi, in quanto le loro ricchezze e strutture aziendali ricevono più attenzione e servizi specifici da parte delle banche cipriote rispetto ai migranti economici, le cui entrate sono solo una piccola percentuale di quelle degli imprenditori russi (questi ultimi registrano un giro d'affari di parecchi milioni di dollari l'anno).

I metodi utilizzati nella nostra ricerca comprendono una ricerca sulla letteratura esistente, interviste strutturate con 95 immigrati e 5 istituti finanziari e 2 focus group. Le interviste sono state effettuate nelle zone frequentate dagli immigrati vicino Nicosia e Limassol, presso una ONG che offre supporto ed assistenza agli immigrati, nei mercati all'aperto in cui spesso lavorano e possiedono dei banchi e nei parchi comunali dove si ritrovano la domenica. Inoltre, nello sforzo di minimizzare il rischio di non riuscire a conoscere completamente il punto di vista degli immigrati per mancanza di fiducia, fenomeno a cui abbiamo assistito nell'intervistare gli stranieri per le strade, alcune interviste sono state condotte tramite appuntamento con le persone immigrate conosciute personalmente dai ricercatori. I due focus group sono stati organizzati a Nicosia. In particolare, le interviste ed i focus group sono stati realizzati nel modo seguente: (a) 75 cittadini di paesi terzi (45 uomini e 30 donne) occupati come dipendenti con visto di breve durata (sia regolari che non); (b) 20 Pontici e cittadini europei; (c) 2 focus group con 6 partecipanti nel primo ed 8 nel secondo; (d) 8 imprenditori migranti; (e) 6 tra istituzioni pubbliche, sindacati e ONG³; (f) 6

² I Greci del Ponto (o Pontici) sono arrivati a Cipro dalla regione del Caucaso in seguito al collasso dell'Unione Sovietica, sia con passaporto greco e quindi con minime formalità in quanto cittadini europei, sia come migranti economici dalla Georgia o dalle nazioni confinanti. Questo gruppo forma la più grande comunità immigrata a Cipro, arrivando, secondo le loro organizzazioni, a 40.000 persone.

³ Sono stati consultati i rappresentanti del Comune di Nicosia, l'UNHCR, la Pancyprian Federation of Labour-PEO e la Cypriot Confederation of Workers –SEK (i due più importanti sindacati nel paese), il difensore civico/struttura nazionale di parità, l'Associazione progressista

funzionari provenienti da 5 diversi istituti di credito (banche, società cooperative e compagnie di servizi di pagamento internazionale⁴). Sono stati intervistati due funzionari provenienti dalla stessa banca, utilizzando la seconda intervista per approfondire pratiche e procedure così da ottenere il maggior numero di informazioni possibile.

A Nicosia ha avuto luogo un incontro in cui erano state invitati a partecipare le banche, i rappresentanti delle organizzazioni degli immigrati, un rappresentante dell'UNHCR, uno del Comune di Nicosia ed altri rappresentanti di ONG che lavorano con gli immigrati. Nessun portavoce delle banche ha partecipato all'incontro, giustificando l'assenza a causa dei molti impegni dovuti alla crisi finanziaria internazionale. Ulteriori sforzi da parte dei responsabili, con lo scopo di organizzare un secondo incontro fra portatori di interesse e banche, ha portato allo stesso risultato. Le banche continuano al momento ad essere impossibilitate o incapaci di rispondere.

Grecia

Il primo risultato della nostra ricerca è stato verificare la mancanza di informazioni – ufficiali e/o accademiche – sull'integrazione economica degli immigrati in generale e, più nello specifico, delle relazioni tra immigrati, banche ed istituti di credito. A dispetto dell'importanza dei fattori economici nel fenomeno migratorio, l'integrazione economica degli immigrati è tuttora poco studiata e trascurata. Nella letteratura esistente sull'integrazione degli immigrati, gli aspetti socio-culturali dominano rispetto a quelli socio-economici e l'unico tema economico che sta attirando la crescente attenzione dei ricercatori e di alcune organizzazioni internazionali che si occupano di migrazioni, è quello delle rimesse⁵.

La ricerca condotta all'interno del progetto combina materiali e metodologie diverse. Data la mancanza di fonti ufficiali e l'impossibilità di accedere a ricerche di mercato condotte da alcune banche, siamo stati costretti ad ottenere i dati dai media, che rimangono gli attori primari nel fornire informazioni riguardo a banche ed immigrati.

dei Pontici – PROSOPO

⁴ Si tratta della Società Cooperativa di Strovolos, Banca di Cipro, Banca Popolare Cipriota, Banca Commerciale e la Moneygram International.

⁵ Vedi tra gli altri OECD (2005), *Migration, Remittances and Development*, Paris: OECD, Mansoor, Ali & Bryce Quillin (a cura di) (2006), *Migration and Remittances: Eastern Europe and the Former Soviet Union*, Washington DC: The International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank – Europe and Central Asia Region; Ghosh, Bimal (2006), *Migrants' Remittances and Development: Myths, Rhetoric and Realities*, Geneva – Den Haag: International Organization for Migration – The Hague Process on Refugees and Migration; Jiménez-Martín, Sergi, Natalia Jorgensen & José María Labeaga (2007), *The Volume and Geography of Remittances from the EU*, Brussels: European Commission; Markou, A. (2006), "Remittances as new resources of income for the banks".

Il principale strumento utilizzato per ottenere informazioni, al fine di poter tracciare un quadro generale, è stato la ricerca empirica sul campo. Alle indagini tramite mail sono state preferite le interviste personali, dato il basso tasso di ritorno delle prime. Dei 22 questionari inviati ai diversi attori tramite mail, solamente due hanno risposto. Gli intervistati dai ricercatori del progetto includono banche e istituti di credito, istituzioni pubbliche che offrono servizi finanziari e cittadini migranti. Le interviste sono state condotte utilizzando un questionario realizzato a livello transnazionale e adattato alla situazione interna specifica in ogni paese partner. In Grecia, il questionario ha preso la forma di una discussione aperta guidata, utilizzata in particolare nel caso degli immigrati. La preferenza del team di ricerca per una ricerca qualitativa piuttosto che quantitativa non è stata solamente una scelta metodologica, ma è stata anche guidata dai comportamenti degli intervistati. Per dare un esempio indicativo, evidenziamo che gli intervistati, che fossero immigrati o rappresentanti di banche ed istituzioni pubbliche, non erano ansiosi di fornire informazioni specifiche sulle questioni economiche richieste (reddito, ammontare di prestiti, rimesse ecc.).

Il campione di immigrati intervistati è stato formato utilizzando i dati ufficiali (in particolare la fonte più accurata ed approfondita, ovvero il censimento del 2001) sulla popolazione immigrata e prendendo in considerazione variabili come la nazionalità, il genere e l'occupazione. Il metodo del campionamento a 'valanga' (*snowball sampling*) è stato utilizzato per identificare gli intervistati (tra loro anche i membri delle associazioni di immigrati), che hanno poi condotto ad altri candidati che rispondevano ai criteri del campione.

Un altro strumento utilizzato nella ricerca sono stati i focus group con le associazioni di immigrati, ed in particolare: il focus group con KASAPI-HELLAS (Unione degli immigrati filippini), a cui hanno partecipato 9 persone; il Forum Greco dei Migranti - un'organizzazione ombrello che comprende più di 40 associazioni di immigrati e comunità⁶ - che ha coinvolto 17 partecipanti; l'United African Women Organisation⁷ con 6 partecipanti.

In totale sono stati intervistati 77 immigrati, 11 dei quali imprenditori. La metà degli intervistati sono donne, benché le donne rappresentino solo il 45 per cento della popolazione immigrata nel paese. Ciò è dovuto all'alto tasso di partecipazione delle donne di alcune nazionalità, come le Filippine e quelle provenienti dall'ex Unione Sovietica, ma anche a causa della decisione di esplorare la dimensione di genere della tematica studiata.

⁶ <http://www.migrant.gr>

⁷ <http://uaworg.wordpress.com/>

La distribuzione delle interviste in relazione alla nazionalità e regione geopolitica è la seguente:

- 27 albanesi, di cui 9 donne (7 imprenditori - 2 subappaltatori nelle costruzioni, 2 proprietari di chioschi, 1 proprietario di mini-market, 1 contabile free-lance ed 1 consulente sulle migrazioni).
- 18 immigrati provenienti dai paesi dell'ex Unione Sovietica, di cui 13 donne (6 dall'Ucraina, 5 dalla Russia, 4 dalla Georgia e 3 dalla Moldavia).
- 10 filippini, di cui solo un uomo ed un imprenditore (in una compagnia di assicurazioni).
- 9 africani provenienti dalle regioni Sub-Sahariane, di cui 6 donne (3 nigeriani, 2 della Sierra Leone, 1 della Tanzania e 1 dell'Uganda), 1 imprenditore (proprietario di un salone di acconciature per capelli).
- 8 uomini pakistani e 2 imprenditori (un proprietario di un video-club ed uno di un ristorante).
- 5 egiziani (uomini).

Sono stati intervistati anche 11 rappresentanti di banche, di cui 7 operano a livello nazionale, due sono banche cooperative locali e due sono banche straniere (albanese e russa) che operano ad Atene e Salonicco. E' importante sottolineare che in molte occasioni le banche sono state riluttanti nel parlare con i ricercatori e, le volte in cui questo è accaduto, sono state restie a fornire qualsiasi tipo di dato sui propri clienti immigrati e sulle ricerche di mercato.

In ultimo, sono stati intervistati i rappresentanti di cinque istituzioni pubbliche che hanno fornito o monitorato servizi finanziari⁸. In entrambi i casi, per banche ed istituzioni pubbliche, l'informazione ottenuta attraverso le interviste è stata integrata con le informazioni pubbliche disponibili sui servizi offerti.

Infine, bisogna aggiungere che i workshop nazionali organizzati durante il progetto sono stati non solo un'eccellente occasione per uno scambio di esperienze ed idee tra i diversi portatori di interesse, ma anche una fonte effettiva di conoscenze differenziate riguardo i problemi esistenti e le buone pratiche.

Italia

⁸ General Directorate of Migration Policy & Social Integration of the Ministry of Interior (<http://www.ypes.gr/>), Hellenic Ombudsman for Banking – Investment Services (<http://www.bank-omb.gr/>), Bank of Greece (<http://www.bankofgreece.gr/>), Workers' Housing Organisation (<http://www.oek.gr/>), e la Greek Manpower Employment Organisation (<http://www.oaed.gr/>).

Durante gli ultimi 10 anni, i segni di una crescente integrazione economica degli immigrati in Italia hanno sollevato l'interesse di ricercatori, agenzie di sviluppo e media così come delle banche nei confronti dell'accesso ai servizi finanziari per gli immigrati e delle conseguenti implicazioni per lo sviluppo sociale ed economico del paese. Quelle che stiamo per presentare sono alcune questioni chiave tratte da studi e/o rapporti di progetti condotti fino a questo momento sul tema.

Un numero crescente di immigrati ha oggi un accesso regolare al sistema bancario. In particolare, un'indagine ABI/CESPI del 2005 stima che il 57,3% dei 2.100.000 immigrati adulti che vivevano in Italia al momento fossero già clienti di una banca⁹. Secondo la stessa fonte, al gennaio 2008 si contavano 1.400.000 immigrati clienti di banche in tutto il paese¹⁰. Ciò significa che il numero di immigrati clienti di banche è aumentato da 1.058.000 del 2005 a 1.410.000 del 2007, un aumento record di 352.000 individui che è ben al di sopra dell'aumento della popolazione immigrata durante lo stesso periodo.

I bisogni finanziari degli immigrati stanno diventando sempre più complessi, da risparmi di base e conti corrente alla richiesta di crediti e mutui. Nel 2004 l'ammontare totale del credito diretto agli immigrati (nella forma di mutui e prestiti al consumo) costituiva un totale di 4.848.000 euro, 5 volte di più che nel 2000. Il tasso di crescita medio annuale in quel periodo è stato del +51,6% con un massimo del +79,3% nel 2001. Dopo il 2004, il tasso di crescita annuale si è stabilizzato intorno al 40%¹¹.

Un'indagine locale condotta nel 2003 ha rilevato che il 17% degli immigrati intervistati (una media su di un campione aggregato a livello nazionale) ha fatto domanda per un prestito bancario, con variazioni significative tra le regioni centrali e meridionali (il 2% dei richiedenti a Napoli e l'11% a Roma) ed il Nord (29% a Milano)¹². Un'indagine simile condotta nelle città di Roma e Milano ha registrato all'incirca il 24% di richiedenti prestiti in entrambe le città¹³. Una percentuale crescente di immigrati sta stipulando contratti per mutui con le banche: tra il 2000 ed il 2004, la percentuale è aumentata dallo 0,4 all'1,2 per cento e, alla fine dello stesso periodo, il 4,3% della popolazione immigrata residente in Italia ha ottenuto un mutuo. Ancora nel 2004, l'ammontare totale diretto agli immigrati in forma di mutui era del 5,8% dei prestiti totali concessi dal sistema bancario a tutti i clienti, italiani e non, in quell'anno¹⁴. Un'altra indagine locale del 2005 ha rilevato che l'11% degli

⁹ ABI – CESPI, *La bancarizzazione dei nuovi italiani. Strategie e prodotti delle banche per l'inclusione finanziaria*, Bancaria Editrice 2005.

¹⁰ ABI – CESPI, *Banche e nuovi italiani. I comportamenti finanziari dei nuovi italiani*, Bancaria Editrice 2008.

¹¹ Censis – E-st@t Gruppo Delta, *Immigrati e Cittadinanza Economica, Consumi e Accesso al Credito nell'Italia Multietnica*, op. cit.

¹² Braghero M., *Quelli che ne hanno fatta di strada*, Università di Firenze, SWG, Novembre 2003.

¹³ Libanora R., *Immigrati e servizi bancari. Risultati di una ricerca condotta a Roma e Milano*, in Andreoloni L.(ed); *Il Social Banking in Italia. Un fenomeno da esplorare*, Fondazione Giordano dell'Amore, Giuffrè, Milano, 2003.

¹⁴ Osservatorio su Credito al Dettaglio ASSOFIN-CRIF-POMETEIA, Giugno 2005, n.18.

immigrati intervistati ha ottenuto un mutuo nel passato, mentre il 18% ha pianificato di richiederne uno in futuro¹⁵.

Lo scopo della ricerca è stato quello di acquisire informazioni sui servizi bancari e di credito indirizzati alla popolazione residente ed identificare i bisogni e le difficoltà di accesso a tali servizi da parte di migranti e rifugiati ed i limiti delle banche nell'offrire prodotti migliori a tali categorie. Inoltre, la ricerca ha mirato anche ad ottenere una migliore conoscenza delle pratiche correnti, da cui possono essere tratte le buone pratiche nel settore in termine di accesso equo ai servizi bancari e di credito da parte degli immigrati. Le informazioni così acquisite possono essere utili nel promuovere una migliore integrazione economica e finanziaria degli immigrati da parte dei vari attori istituzionali.

La ricerca è stata condotta in 6 regioni (Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Puglia, Toscana, Veneto), in seguito ad una analisi preliminare della letteratura esistente. In tre regioni – Lombardia, Veneto e Lazio - la rassegna ha mostrato che sono state condotte alcune ricerche quantitative¹⁶ sull'accesso ai servizi bancari primari per gli immigrati mentre nelle altre tre – Toscana, Emilia Romagna e Puglia - non era stata condotta ancora nessuna indagine. Per questo, è stato deciso di diversificare la ricerca nelle varie regioni, investigando aspetti specifici in alcune aree e non in altre, in relazione alle informazioni possedute, ai temi da indagare, alle risorse a disposizione.

Nei territori in cui erano già state condotte altre ricerche in precedenza, l'indagine si è occupata di acquisire informazioni sul trattamento meno favorevole da parte delle banche nei confronti dei cittadini immigrati nelle operazioni quotidiane, sulle caratteristiche della domanda di servizi bancari/prodotti specifici per immigrati, sull'accesso al credito per la casa e per l'impresa, con particolare attenzione alla dimensione di genere. Nelle tre regioni in cui la conoscenza di base delle relazioni tra immigrati e banche era scarsa, la ricerca si è focalizzata invece sulle informazioni quantitative sull'accesso ai servizi bancari e di credito, inclusi gli aspetti sopra sottolineati. In tutte e sei le regioni sono state analizzate le caratteristiche e l'efficacia delle misure istituzionali intese a facilitare l'integrazione degli immigrati nel sistema finanziario e bancario.

In Toscana, Emilia Romagna e Puglia, sono stati intervistati un totale di 674 immigrati utilizzando questionari strutturati mentre nelle altre tre regioni -

¹⁵ Censis – E-st@t Gruppo Delta, *Immigrati e Cittadinanza Economica, Consumi e Accesso al Credito nell'Italia Multietnica*, op.cit.

¹⁶ E. N. Napoletano, A. Quaregna, A. Cavalleri (a cura di), *Il risparmio invisibile - Una ricerca sul rapporto immigrati e banche nella provincia di Biella* (2005); R. Lupone, *I segmenti marginali nella domanda di servizi finanziari. Il caso degli immigrati nell'area municipale di Roma*; Manuele Baghero, *Quelli che ne hanno fatta di strada*, Università di Firenze, Novembre 2003; R. Libanora, 'Immigrati e servizi bancari. Risultati di una ricerca condotta a Roma e Milano', in L. Andreoni (a cura di), *Il Social Banking in Italia. Un fenomeno da esplorare*, Fondazione Giordano dell'Amore, Giuffrè, Milano, 2003.

Lombardia, Veneto e Lazio - sono state effettuate 81 interviste qualitative ad imprenditori immigrati (51) e ad immigrati che hanno richiesto dei mutui (30). Il 43,5% degli immigrati intervistati sono donne. Per quanto riguarda le banche sono state condotte 30 interviste qualitative ai rappresentanti delle maggiori banche nazionali, regionali e locali e le informazioni ottenute dalle interviste sono state integrate con l'analisi delle informazioni pubbliche disponibili sui servizi offerti agli immigrati dalle stesse banche. La decisione di intervistare alcuni direttori di filiali locali era intesa ad ottenere informazioni sulle pratiche quotidiane all'interno di tali banche rispetto alle posizioni ufficiali illustrate nei documenti di indirizzo politico. Inoltre, sono stati intervistati altri 18 portatori di interesse, 6 istituzioni pubbliche e 12 associazioni professionali.

Sono stati infine organizzati 3 focus group, due dei quali svolti a Firenze: nel primo si è affrontata la questione generale dell'accesso ai servizi bancari e di credito, mentre il secondo si è concentrato più sul credito per l'impresa. Il terzo ed ultimo, svoltosi a Verona, si è concentrato soprattutto sull'accesso ai mutui per gli immigrati. I tre incontri hanno coinvolto rappresentanti di banche, associazioni di migranti, ONG e rappresentanti di alcune istituzioni e associazioni professionali.

Portogallo

Se l'esclusione finanziaria può essere definita un "processo attraverso il quale le persone incontrano difficoltà nell'accesso e/o utilizzo dei servizi e prodotti del mercato finanziario adatti ai loro bisogni e che permettano loro di condurre una vita sociale normale nella società a cui appartengono"¹⁷, allora in Portogallo gli immigrati appartengono ad un gruppo che è maggiormente esposto all'esclusione finanziaria rispetto al resto della popolazione in generale. Tale suscettibilità proviene in primo luogo dalla posizione di subordinazione vissuta da un segmento significativo degli immigrati nel mercato del lavoro portoghese, in cui svolgono lavori poco qualificati, con guadagni insufficienti e rapporti di lavoro altamente precari. A ciò si aggiunge un alto rischio di disoccupazione che, sommato agli altri fattori, comporta una minore capacità di risparmiare denaro. Tuttavia, molti immigrati affrontano altri gravi problemi oltre alla situazione economica, principalmente la mancanza di documenti in regola per risiedere in Portogallo.

A ciò bisogna aggiungere che l'analisi condotta per questa ricerca si è svolta, in parte, in un periodo di crisi finanziaria, con una contrazione del credito

¹⁷ Commissione Europea, Directorate-General for Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, *Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion*. 2008, disponibile su: http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/financial_exclusion_en.htm (13.04.2009).

concesso dalle banche alla popolazione in generale. I primi a subirne le conseguenze sono stati quei clienti associati ad un maggiore rischio, ed è questo il caso di molti immigrati.

La metodologia utilizzata per raccogliere i dati per questa ricerca può essere suddivisa in due gruppi: analisi di sfondo e ricerca sul campo. Le informazioni disponibili sul tema dell'accesso ai servizi bancari per gli immigrati in Portogallo sono scarse. Benché nel paese la letteratura sull'immigrazione nel campo delle scienze sociali sia cresciuta enormemente negli ultimi 6 anni, l'accesso alle banche e ad altri servizi finanziari non ha attratto molto l'attenzione dei ricercatori. In questo contesto, abbiamo consultato altri documenti nazionali che si concentrano sul funzionamento delle banche, sulla situazione economica degli immigrati o su altri aspetti dell'esclusione finanziaria. Così, a livello nazionale, il report elaborato dal *Banco de Portugal* è stato di grande importanza per comprendere il funzionamento del mercato finanziario in generale. Un'attenzione particolare è stata dedicata alla legislazione nazionale ed ai regolamenti interni del mercato finanziario, per capire i limiti istituzionali con cui si confronta la popolazione immigrata, così come le possibilità e gli strumenti di tutela di cui sono dotati. Un'altra importante fonte è la documentazione offerta dagli istituti finanziari stessi e le informazioni disponibili sui loro siti web. Ciò è stato particolarmente d'aiuto nel tracciare una mappa dell'offerta esistente di servizi finanziari, benché gran parte di tali informazioni siano state prodotte per scopi promozionali o pubblicitari.

Le ricerche internazionali sono state importanti per contestualizzare il problema e fornire definizioni e concetti in cui la nostra stessa ricerca ha trovato alcuni punti di supporto. Gli studi basati su contesti nazionali diversi da quello portoghese, sono stati invece utili per il raffronto e per concentrare la nostra attenzione sugli aspetti più innovativi.

La ricerca sul campo è consistita in una serie di interviste a soggetti appartenenti ai gruppi maggiormente coinvolti e interessati. Il gruppo più consistente di interviste è stato realizzato con cittadini provenienti da paesi non europei residenti in Portogallo. Sono state svolte 72 interviste, utilizzando un questionario composto principalmente, ma non esclusivamente, da domande chiuse. Questo questionario è stato infatti ideato in modo da raccogliere il maggior numero di informazioni, conoscenze o esperienze che gli immigrati erano desiderosi di condividere con i ricercatori. Non è stata una ricerca basata su un campione rappresentativo, perché tale approccio era fuori dalla portata del progetto a causa delle limitate risorse disponibili. La strategia adottata è consistita nel catturare la grande diversità di esperienze, attraverso la diversificazione dei punti di indagine, in modo da cogliere un insieme vasto nel campo dell'accesso ai servizi bancari per gli immigrati. Ciò ha reso possibile, tra le altre cose, di includere nella ricerca sia gli immigrati regolari che non.

Per quanto riguarda gli altri principali soggetti coinvolti, abbiamo adottato interviste semi-strutturate. Si è puntato ad acquisire un ritratto complessivo dell'offerta dei prodotti finanziari disponibili per gli immigrati da parte dei principali fornitori di servizi. Con ciò in mente, abbiamo cercato di intervistare il numero maggiore di banche (all'incirca tutte quelle che operano a livello nazionale), cercando di ottenere il maggior numero di informazioni possibile. Nella maggioranza dei casi, sono state disponibili a cooperare, ma ci sono state eccezioni e, sfortunatamente, alcune molto significative come *Montepio Geral*, *Santander Totta*, *Banif*, *Banco do Brasil* e soprattutto la *Caixa Geral de Depósitos*, la maggiore banca portoghese (statale). Se le banche, in generale, hanno cooperato con la ricerca, lo stesso non si può dire delle organizzazioni dedicate al credito, in particolare il credito al consumo. Malgrado le nostre richieste insistenti, nessuno di loro ha accettato di rilasciare un'intervista per la ricerca.

Per quanto concerne le autorità pubbliche, sono stati importanti i colloqui con la maggiore istituzione di regolazione e monitoraggio del settore finanziario in Portogallo, il *Banco de Portugal*, così come quelli con la principale agenzia di stato per l'integrazione degli immigrati, l' *Alto-Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural*. Per quanto riguarda le organizzazioni che difendono i diritti dei migranti, abbiamo intervistato la principale organizzazione del settore in Portogallo, *Solidariedade Imigrante*, che lavora con gli immigrati di tutte le provenienze e altre due associazioni per i diritti umani, *SOS Racismo* e *Olho Vivo*.

Infine, sono stati organizzati tre workshop a livello nazionale, con la partecipazione dei principali soggetti interessati, promuovendo il dialogo e lo scambio dei punti di vista, in modo da avere una migliore visuale delle tematiche trattate.

Spagna

Negli ultimi anni, l'immigrazione è diventata una tematica sociale che suscita ampio interesse, grandi preoccupazioni e dibattiti pubblici. Ciò è dovuto al fatto che, a partire dalla metà degli anni '90, la Spagna è diventata una destinazione importante per gli immigrati provenienti principalmente dal Nord Africa, America centrale e meridionale e Europa dell'est. L'intensità, la continuità e la persistenza di tali flussi migratori sono andati crescendo anno dopo anno, rendendo la Spagna uno dei paesi dell'Unione Europea con il più alto tasso di crescita della popolazione immigrata.

Il numero di stranieri in Spagna è aumentato di ben nove volte, dalle 500.000 persone nel 1998 ai più di 4,5 milioni del gennaio 2007. In termini percentuali, si è passati dall'1,5% del 1998 al 10% all'inizio del 2007.

Nel 1998, almeno la metà degli stranieri in Spagna proveniva da paesi sviluppati. Erano principalmente europei che avevano scelto di vivere in Spagna per formazione personale, lavoro o dopo la pensione. Gli africani, provenienti principalmente dal Marocco, sono stati il gruppo successivo di arrivo. L'importanza di questi due gruppi in termini numerici è diminuita durante il periodo del maggiore flusso migratorio (2000-2007), sostituiti in primis dagli immigrati provenienti dai paesi delle Ande e, al secondo posto, dalle persone dell'Europa dell'est. Il massiccio arrivo di questi ultimi gruppi ha caratterizzato il flusso migratorio negli ultimi 2-3 anni in Spagna. Durante il suddetto periodo, il gruppo più stabile è rimasto quello degli immigrati provenienti dall'America Latina.

La gran parte della popolazione immigrata che lavora in Spagna si concentra nei livelli più bassi della scala economica e sociale. Due immigrati su cinque svolgono lavori manuali di basso livello, per i quali non è necessario nessun tipo di qualifica, mentre uno su quattro svolge lavori manuali per cui si richiede un certo livello di qualifica. Da ciò si deduce che un immigrato su due che lavora in Spagna è coinvolto in qualche tipo di lavoro manuale. Dall'altro lato della scala lavorativa e sociale, troviamo il 14% della popolazione immigrata composta da dirigenti e professionisti con alte qualifiche professionali. Tale percentuale relativamente alta è data principalmente da immigrati provenienti da paesi sviluppati¹⁸.

Il volume delle rimesse inviate dagli immigrati nei loro paesi di origine offre una prospettiva diversa delle relazioni tra questo segmento di popolazione e gli istituti finanziari. Secondo i dati della Banca di Spagna, tra il 2000 ed il 2006 le rimesse inviate dal paese sono aumentate annualmente del 30%, sviluppandosi così ad un tasso 5 volte più grande del flusso di migrazione. Nel 2006, 6.806,7 milioni di Euro sono stati inviati dagli immigrati in Spagna verso i paesi di origine, con un aumento del 38% rispetto all'anno precedente. Le rimesse inviate da gennaio a novembre 2007 ammontavano a 7.437 milioni di euro, almeno il 22% in più dei 6.100 milioni di Euro inviati nello stesso periodo del 2006. A partire dal 2004, le rimesse da parte degli immigrati in Spagna verso gli altri paesi hanno superato le rimesse dei cittadini spagnoli che risiedono all'estero (principalmente in Europa e negli Stati Uniti). Di conseguenza, la relazione della Banca di Spagna riporta che la Spagna è tra i paesi che in Europa e nel mondo invia il maggior quantitativo di rimesse.

Il metodo utilizzato in questa ricerca consiste in interviste effettuate in tre diverse zone della Spagna, in cui la presenza di immigrati è significativa e socialmente visibile: Madrid, Valencia e Siviglia. In queste tre città, le interviste sono state selezionate casualmente tra gli immigrati che hanno visitato i nostri uffici per supporto e consulenza legale. Un secondo gruppo è stato scelto tra gli immigrati che hanno partecipato ai workshop nazionali condotti come parte delle attività del progetto nelle tre città. In totale sono

¹⁸ Encuesta Nacional de Estadística (ENI-2007), Instituto Nacional de Estadística, disponibile su: <http://www.oberaxe.es/files/datos/4890430eee744/eninforme.pdf>

state condotte 56 interviste, coinvolgendo 32 uomini e 24 donne. Per quanto riguarda i paesi d'origine degli intervistati, circa l'80% proveniva dall'America Latina (44), 9 dall'Europa (tra cui 5 rumeni), due persone dal Marocco e uno dalle Filippine.

Il problema principale in cui ci siamo imbattuti nel condurre questo studio è stata la scarsa volontà da parte degli istituti finanziari di fornire informazioni sui temi affrontati dalla ricerca. Di conseguenza, non è stato possibile intervistare nemmeno un rappresentante di banca spagnolo. Tuttavia, due di questi hanno partecipato ai workshop nazionali e alle discussioni all'interno dei focus group, uno a Madrid e l'altro a Siviglia.

4 .Breve descrizione dell'immigrazione in ogni paese partner

Cipro

Cipro ha abbandonato la politica restrittiva sull'immigrazione seguita fino al 1990 nello sforzo di rispondere alla carenza di manodopera poco qualificata, generata dal modello di sviluppo economico basato sui servizi ed il turismo di massa. L'alto tasso di crescita ha portato ad un aumento della domanda di lavoro che ha superato l'offerta da parte delle risorse interne. Nel 1980 Cipro ha quindi rivisto la sua politica sull'immigrazione ed ha aperto le porte agli immigrati, nello sforzo di indirizzare la manodopera verso i lavori a bassa qualifica. Nel decennio successivo, il rallentamento della crescita economica e l'aumento dell'inflazione hanno creato condizioni che hanno condotto all'abbandono delle politiche restrittive sul lavoro. Con il cambio di politica del 1990, sono stati ampliati i criteri per concedere i permessi di soggiorno ed è stata impostata la procedura per impiegare personale proveniente dall'estero.

L'assunto politico (che alla fine si rivelerà infondato) era che l'impiego del lavoro immigrato sarebbe stato di breve periodo, temporaneo, ristretto a settori specifici e a determinati impieghi. Benché gli sviluppi attuali abbiano smentito tali convinzioni, si sono succedute una serie di misure istituzionali, progettate con questi obiettivi in mente, che hanno dato luogo alla seguente cornice istituzionale:

(a) i permessi per lavoro vengono rilasciati a condizione che ogni lavoratore immigrato sia legato ad uno specifico datore di lavoro, senza la libertà di cambiare occupazione a meno che il datore originario non consenta tale cambiamento;

(b) i permessi per lavoro sono rilasciati su base annuale e per un periodo iniziale massimo di 6 e poi 4 anni, producendo e riproducendo una cornice istituzionale di precarietà ed esclusione.

La natura 'temporanea' dei permessi per lavoro rilasciati ai cittadini di paesi terzi conduce ad un'interpretazione, da parte della Corte Nazionale, della legge che ha trasposto la Direttiva 2003/109/EC sullo status dei migranti lungo residenti. L'effetto è tale che gli immigrati in possesso di visti con un termine preciso (la maggioranza) sono considerati al di fuori della legge che traspone la Direttiva in quanto "si tratta di permessi di residenza ufficialmente limitati in relazione ... alla durata" (articolo 3(2)(e) della Direttiva)¹⁹. Come risultato di tutto ciò, a Cipro la grande maggioranza dei

¹⁹ Cresencia Cabotaje Motilla v. Republic of Cyprus through the Interior Minister and the Chief Immigration Office, Supreme Court Case No. 673/2006 (21.01.2008).

cittadini di paesi terzi non può beneficiare dei diritti contenuti nella Direttiva, rimanendo così alla mercé dei datori di lavoro rispetto alle condizioni di lavoro e soggetti all'espulsione allo scadere del visto.

La non osservanza da parte dei datori di lavoro delle leggi è ampiamente documentata e registrata in alcuni rapporti del Parlamento nel 1997, del Difensore Civico (che agisce anche come organo nazionale specializzato sulla parità di trattamento creato sotto l'Articolo 13 della direttiva sulla parità di trattamento), così come dalle ricerche di ECRI e Amnesty International e dai rapporti paese sui diritti umani del Dipartimento di Stato degli Stati Uniti.

La cornice istituzionale non riesce ad incoraggiare la partecipazione dei migranti in modo da sviluppare un senso di appartenenza alla società cipriota. Solo molto recentemente è emerso un dibattito sui diritti dei lavoratori immigrati e sulla società multiculturale, anche se si concentra ancora soprattutto sulla regolarizzazione più che sulla integrazione. Immigrati e richiedenti asilo affrontano un ambiente ostile nella società e nei media e sono sottoposti ad un regime di polizia basato sul 'controllo'.

Grecia

La Grecia è sempre stata nota come paese di emigrazione. Almeno due milioni di greci sono emigrati dal 1890 fino al 1974 in Nord America (specialmente negli Stati Uniti) e verso il nord-ovest dell'Europa. Nel 1974, tuttavia, la bilancia migratoria è diventata positiva in Grecia. Tale cambiamento ha principalmente a che vedere con il ritorno di un grande numero di emigranti greci ma anche con una prima ondata di immigrati provenienti da altri paesi. Indubbiamente, il grande boom è avvenuto nei primi anni '90, in seguito alla caduta dei regimi socialisti nell'Europa dell'est.

Oggi gli immigrati costituiscono una parte significativa della popolazione, più di un milione di persone. Secondo il censimento del 2001 condotto dal Servizio di Statistica Nazionale (una delle fonti più attendibili), gli immigrati rappresentano il 7,3% della popolazione totale (797.091 persone). Più della metà provengono dall'Albania (57.5%), mentre il resto arriva da altri paesi, in particolare dall'Europa dell'Est. Le donne rappresentano il 45% della popolazione immigrata totale, mentre sono la maggioranza in alcune nazionalità (in particolare tra i paesi dell'ex Unione Sovietica e le Filippine).

Oltre agli albanesi, che rappresentano di gran lunga la principale comunità immigrata in Grecia, vi sono persone provenienti da molti altri luoghi. A parte

i cittadini degli stati membri dell'UE, vecchi e nuovi, gli americani e gli australiani, le dieci più rilevanti nazionalità secondo il censimento del 2001, sono: albanesi (55,6% della popolazione straniera), georgiani (2,9%), russi (2,3%), ucraini (1,8%), pakistani (1,4%), turchi, egiziani e armeni (1%), indiani, iracheni e filippini (0,9%).

Quasi tutti appartengono alla categoria dei migranti per ragioni economiche e, dunque, sono di giovane età. I lavoratori immigrati trovano impiego principalmente nel settore edilizio (24,5%), nel settore dei servizi (20,6%, nel caso dell'immigrazione femminile la percentuale sale al 62,7%), nell'agricoltura (17,5%), nel commercio e turismo (15,7%) e nel settore manifatturiero (12,5%).

Rispetto allo status occupazionale, secondo un'indagine condotta dall'Osservatorio Nazionale del Lavoro (PAEP) la grande maggioranza degli immigrati riceve un salario, mentre solo una minima percentuale dichiara di essere un lavoratore autonomo. Più in dettaglio, il 92,5% degli immigrati lavora come dipendente ed il 5,8% è lavoratore autonomo, con o senza dipendenti²⁰. Il lavoro retribuito è dunque la regola, mentre il fenomeno dell'"imprenditore immigrato", abbastanza comune in Europa, è ancora limitato in Grecia.

Per quanto riguarda la questione abitativa, sembra che ci sia una tendenza crescente tra gli immigrati ad acquistare casa. Secondo un'indagine del Servizio di Statistica Nazionale del 2005, l'11,8% della popolazione straniera in Grecia possiede la casa in cui risiede, senza nessun impegno finanziario (prestiti, mutui ecc.), il 5,8% possiede la casa con un mutuo, al 4,4% è stata assegnata una casa ed il 78,1% è in affitto. Inoltre, da stime degli organi direttivi delle banche, anche se non ci sono dati ufficiali, risulta che un numero crescente di immigrati sta richiedendo prestiti per la casa²¹, crescita che è stata evidenziata come la 'salvezza del mercato immobiliare'²².

Italia

Secondo l'Istituto Nazionale di Statistica (ISTAT), al primo gennaio 2008 erano presenti 3.460.000 di stranieri residenti, equivalenti al 5,8% della popolazione residente totale del paese. Paragonata all'anno precedente, la popolazione straniera è aumentata di almeno mezzo milione di persone (2.938.922 al primo gennaio 2007). Questo aumento è in parte dovuto alle nascite ed in parte alle quote annuali di immigrati cui è permesso entrare nel paese e che rendono possibile, ai molti già presenti sul territorio,

²⁰ Cavounidis, Jenny (2004), *Research for the economic and social integration of migrants*, Athens: National Employment Observatory/Research Informatics SA.

²¹ Charalambakis, Manos (2006), "They have come in order to stay: 133,000 migrants have acquired their own house in Greece", *Ta Nea*, 17/04/2006.

²² Kanellis, Vassilis (2008), "The immigrants save the real estate market", *Imerisia*, 17-18/05/2008.

regolarizzare la propria posizione²³. Nel suo rapporto annuale sull'immigrazione, Caritas Migrantes stima la presenza di circa 4 milioni di stranieri nello stesso periodo, ovvero il 6,7% del totale della popolazione residente. L'ultima stima include gli immigrati non regolari che non possono iscriversi nei registri comunali dei residenti.

Il dato più significativo emerso negli ultimi anni riguardo all'immigrazione è l'aumento del numero di migranti dall'Europa dell'Est, in particolare dalla Romania, che, in pochi anni e ben prima di entrare nell'Unione Europea, sono diventati il più grande gruppo nazionale, ben il 15% del totale della popolazione immigrata, superando i gruppi tradizionali come quello marocchino (10,5%) e albanese (10,3%).

Le cifre precedenti mostrano come l'immigrazione sia diventata una caratteristica strutturale della popolazione residente, in termini di dimensione della popolazione immigrata e dei diversi modelli di integrazione o inclusione sperimentati. Ulteriore testimonianza di tale evoluzione è il numero di alunni stranieri nelle scuole italiane che supera oggi il milione e la percentuale dei matrimoni misti, in cui uno dei due partner non è italiano, che nel 2005 ha raggiunto il 12,5% di tutti i matrimoni rispetto al 4,8% del 1995.

Altre prove del carattere strutturale dell'immigrazione in Italia sono, dal punto di vista economico, il numero di imprese possedute e/o gestite da imprenditori di origine straniera ed il numero di immigrati che utilizzano i servizi bancari. Al 30 giugno 2007, il numero di cittadini stranieri che possedeva un'impresa era di 141.393, con un aumento dell'8% rispetto l'anno precedente. Allo stesso tempo, gli immigrati hanno dato un grande contributo alla manodopera, principalmente nel campo delle costruzioni, dell'agricoltura e dell'assistenza familiare. E' importante tenere a mente tali aspetti quando si discute la questione dell'inclusione finanziaria degli immigrati, così come le difficoltà incontrate dalla società italiana nel rendere l'accesso ai diritti e le pari opportunità una realtà per tutti, inclusi coloro che sono arrivati da poco da altri paesi.

La distribuzione degli immigrati nel paese è diversa da regione a regione, con una maggiore concentrazione nelle regioni centrali e settentrionali e minori percentuali al sud e nelle isole. Ciononostante, il numero di immigrati in tutte le regioni è cresciuto significativamente e, oltre a tale crescita, negli anni recenti ci sono chiare indicazioni di un'integrazione sociale ed economica soprattutto nelle regioni considerate in questa ricerca. Senza dover confrontare i livelli di integrazione tra le varie regioni, è interessante notare che la Lombardia ed il Veneto hanno la più alta percentuale di immigrati proprietari della casa in cui vivono (le due regioni hanno ciascuna il 17% del

²³ Basti pensare che il decreto flussi del 2002 ha portato di fatto alla regolarizzazione di circa 700.000 persone e quello del 2006 di circa 500.000. Fonte Ismu, *Tredicesimo rapporto sulle migrazioni 2007* Milano, Franco Angeli, 2007.

totale nazionale degli immigrati proprietari di case)²⁴. Un altro aspetto che può essere considerato come indice di un grado crescente di integrazione è il numero di alunni non italiani presenti nella scuola primaria e secondaria: con l'11,8% di studenti non italiani, l'Emilia Romagna ha la più alta incidenza sulla popolazione studentesca totale. Un altro aspetto interessante è il livello di rimesse verso i paesi di origine. La crescita dell'invio di rimesse da parte degli immigrati registrata nel periodo che va dal 1995 al 2007, suggerisce che molti immigrati hanno fatto sostanziali progressi nell'integrazione economica e sociale²⁵.

Portogallo

Nel 2009 il Portogallo ha consolidato il suo posto nella struttura internazionale dei flussi di immigrazione come paese di accoglienza. In aggiunta all'immagine tradizionale di un paese di emigrazione, che corrisponde alla realtà di gran parte del 20° secolo, il Portogallo è diventato, dalla metà degli anni ottanta, un paese di accoglienza di lavoratori immigrati, trasformazione condivisa con gli altri paesi dell'Europa meridionale. Tale cambiamento è legato all'entrata del Portogallo nell'Unione Europea nel 1986 ed ai lavori pubblici lanciati su ampia scala nello stesso periodo, possibili grazie all'arrivo dei fondi strutturali europei. Durante questo periodo, tuttavia, il Portogallo non ha cessato di essere anche un paese di emigrazione e si valuta che circa 4.500.000 portoghesi con i loro discendenti vivano all'estero.

La prima fase della recente storia migratoria in Portogallo è dominata dall'immigrazione post-coloniale, con gran parte dei migranti provenienti dalle ex colonie portoghesi in Africa, principalmente Capo Verde, ma anche Guinea Bissau, ed in percentuale minore Angola e Mozambico, attratti dalle nuove possibilità di lavoro e dalle affinità storiche e linguistiche con il paese.

Come risultato del Patto di Schengen e della libera circolazione delle persone all'interno dei paesi membri, la composizione della forza lavoro immigrata in Portogallo si è trasformata, a partire dalla fine degli anni '90. Un ingente numero di persone provenienti dai paesi dell'ex Unione Sovietica sono giunte in Portogallo, in particolare dall'Ucraina, Moldavia e Romania. A fronte delle difficilissime condizioni economiche e sociali nei paesi di origine, la gran parte di queste persone è entrata nell'area Schengen attraverso la Germania e l'Austria e, da lì, si è spostata negli altri paesi. In Portogallo la maggioranza di queste persone ha trovato lavoro nel settore delle costruzioni, mentre la

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

²⁵ Caritas/Migrantes, *Immigrazione – Dossier statistico 2008*.

popolazione femminile (numericamente inferiore) si è occupata nei lavori domestici e di cura.

La fine degli anni '90 e l'inizio del 2000 è stato segnato anche dall'arrivo di molti brasiliani, fra cui molti impegnati nel settore dei servizi, in particolare del commercio. Oggi, i brasiliani costituiscono il gruppo di stranieri più numeroso tra quelli che risiedono in Portogallo (70.334 nel 2006). Da notare che molti degli immigrati provenienti dalle ex colonie a partire dagli anni '80 hanno acquistato la cittadinanza portoghese con la legge sulla naturalizzazione.

Per quanto riguarda l'incidenza degli stranieri sulla popolazione totale portoghese, nel 2006 gli stranieri non europei risiedenti in Portogallo con un permesso di soggiorno erano 352.958 su un totale di 10.569.592, e rappresentavano il 3,3% dei residenti nel paese (da notare che il numero di stranieri non europei nel 2006 era inferiore a quello del 2005 in cui erano 391.974).

Il cambiamento nel panorama demografico e culturale, innescato dall'arrivo significativo di popolazione straniera nelle ultime due decadi e mezzo, ha dato anche il via a nuove risposte legislative e politiche da parte dei vari governi, che hanno cercato di controllare i flussi e di rapportarsi con la nuova composizione della forza lavoro. Si può dire che, a partire dalla metà degli anni '80, ogni nuovo governo abbia realizzato la propria legge sull'immigrazione, la più recente delle quali è stata approvata il 4 luglio del 2007, la legge n. 23/2007.

Tuttavia, non si può dire che gli sforzi nel controllare i flussi migratori abbiano avuto successo. Benché non vi siano statistiche che presentino il numero di immigrati irregolari, le ricerche e le informazioni raccolte dalle ONG indicano che un numero significativo di immigrati irregolari vivono e lavorano in Portogallo. La nuova realtà ha condotto anche all'adozione di politiche di integrazione, le più visibili delle quali sono la creazione dell'*Alto-Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural* e di un piano nazionale per l'integrazione degli immigrati, entrato in vigore nel 2007.

Spagna

I dati statistici più recenti sulla situazione migratoria in Spagna mostrano un aumento considerevole della popolazione straniera, in particolare nell'ultima decade quando è stato registrato un aumento medio dell'87,9%, con la popolazione residente straniera aumentata dai 637.085 del 1998 ai 5.268.762 del 2008. Considerando che al primo gennaio 2008 la popolazione

totale del paese ammontava a 46.157.822 persone, i residenti stranieri rappresentavano l'11,4% della popolazione totale²⁶.

L'ultima indagine sull'immigrazione nazionale (ENI-2007) rivela l'esistenza di due principali tipologie di flussi migratori. Da un lato, ci sono persone provenienti da Ande, Africa, Europa dell'Est e Asia che possono essere considerati immigrati per ragioni economiche. Si tratta di persone giovani, arrivate da poco, che svolgono lavori non qualificati e fanno parte di solide reti di sostegno. Dall'altro lato, ci sono invece gli immigrati che arrivano da paesi sviluppati che hanno caratteristiche molto diverse, con alti livelli di educazione, molti già in pensione e coloro che sono in età lavorativa con occupazioni in settori altamente qualificati²⁷.

I flussi di immigrati dall'America Latina e dall'Africa sono predominanti, anche se coloro che provengono dal resto d'Europa, Asia ed Australia sono aumentati negli ultimi cinque anni. Per quanto riguarda il genere, ritroviamo un tipo di immigrazione dal profilo maschile nel caso degli Africani e di coloro che provengono dai paesi di Europa, Asia ed Oceania, mentre il genere è più bilanciato quando si parla di immigrati provenienti da paesi sviluppati. Gli immigrati provenienti dall'America Latina sono invece costituiti principalmente da donne.

Per quanto riguarda il settore economico di attività nei paesi di origine, almeno uno su due immigrati con esperienza lavorativa proviene dal settore dei servizi, mentre uno su cinque da quello industriale e da quello del commercio. L'industria delle costruzioni e l'agricoltura sono invece i settori con un minore livello di attività degli immigrati.

Secondo i dati dell'ENI – l'Istituto Nazionale di Statistica - relativi alle caratteristiche dell'impiego, una parte importante della popolazione immigrata si concentra ai livelli più bassi della forza lavoro. Due immigrati su cinque sono impiegati in lavori manuali di bassa qualifica ed uno su quattro è impiegato in lavori manuali più qualificati. I dati indicano anche che è presente un vasto gruppo di lavoratori immigrati che svolgono lavori molto al di sotto delle loro reali qualifiche.

Nella media, i lavoratori immigrati in Spagna durante il loro percorso lavorativo passano attraverso 2,9 contratti di lavoro dal momento del loro arrivo. Gli Africani sono il gruppo con la media più alta di contratti stipulati *forse a partire* del loro arrivo (3,5) ed anche quello con il più alto tasso di disoccupazione.

Infine, è giusto ricordare che quasi la metà dei lavoratori immigrati dipendenti hanno un contratto di impiego temporaneo. Questo alto livello di

²⁶ Dati del *Padrón Municipal* (01.01.2008), Instituto Nacional de Estadística, disponibile all'indirizzo:

<http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&file=pcaxis&path=t20/e245/p04/a2008>.

²⁷ Encuesta Nacional de Estadística (ENI-2007), Instituto Nacional de Estadística, disponibile all'indirizzo: <http://www.oberaxe.es/files/datos/4890430eee744/eninforme.pdf> (16.03.2009).

precarità colpisce tutti gli immigrati appena arrivati, a prescindere dalla loro origine.

5 . Servizi bancari di base e accesso al credito per gli immigrati

Cipro

Per aprire un conto in banca, i migranti devono mostrare il permesso di soggiorno, il permesso per lavoro e una copia del contratto di impiego e del passaporto. Nel caso di studenti stranieri, deve essere consegnato alla banca anche il certificato rilasciato dall'istituzione in cui studiano. Gli immigrati (studenti inclusi) possono aprire sia dei conti di risparmio che trasferire denaro, ma la banca monitora il totale depositato e trasferito e se eccede la cifra che la banca ritiene ragionevole rispetto al reddito del cliente, può investigare sulla situazione per assicurare il rispetto della legislazione sul riciclaggio del denaro.

Si tratta di una pratica piuttosto illogica: un migrante può trasferire ad esempio 2.000 euro, che può essere una cifra eccessiva rispetto ad un reddito di 300 euro al mese, ma difficilmente si può affermare che si tratta di un ammontare sospetto in caso di riciclaggio di denaro. Il fatto che in pratica le banche considerino "sospetto" ogni ammontare in eccesso rispetto al reddito di un immigrato potrebbe essere il risultato di un pregiudizio o addirittura le banche potrebbero seguire istruzioni fornite dalle autorità. Informazioni di questo tipo non emergono dalle interviste, quindi tali considerazioni sono solo delle ipotesi. Tuttavia, un funzionario della Banca Centrale intervistato ai fini di questa ricerca ha sostenuto che le banche hanno l'obbligo di investigare sulle transazioni che riguardano "ingenti cifre", sebbene il direttivo della Banca Centrale non specifichi cosa si intenda con "ingenti" ma, piuttosto, richiami le banche ad investigare su transazioni "sospette". In assenza di istruzioni da parte delle autorità, se ne deduce che sia un'interpretazione delle banche quella di considerare sospette anche cifre basse come 2.000 euro ai fini del riciclaggio del denaro.

Su richiesta, può essere consegnata una carta Bancomat, da utilizzare esclusivamente negli sportelli bancomat delle banche per prelevare il denaro. In alcuni casi, i bancomat possono essere utilizzati nei negozi, ma solo per l'ammontare disponibile sul conto, quindi su questo tipo di conti non è prevista nessuna tipologia di credito.

Le banche cipriote non offrono servizi specifici per gli immigrati ma mettono a disposizione gli stessi servizi che offrono agli altri clienti, anche se a condizioni diverse.

A Cipro sono due le banche che gestiscono la maggior parte del mercato e si trovano in una posizione pressoché di monopolio: la Banca di Cipro e la Banca Popolare di Cipro. Quest'ultima ha stabilito delle norme specifiche riguardo alla concessione di prestiti agli stranieri che riporteremo brevemente nei prossimi paragrafi. La Banca di Cipro offre servizi simili, ma non ha fornito ai ricercatori del progetto una lista di questi servizi. In

un'intervista, un funzionario della banca ha affermato che non viene fatta nessuna distinzione tra i cittadini di paesi terzi e quelli europei e che i mutui possono essere concessi con un'ipoteca sulla casa e una lettera di referenze da parte della banca nel paese di origine del mutuatario. Chi stipula il mutuo deve anche contribuire per il 40% del valore dell'immobile e dimostrare un introito sufficiente per pagare la rata. Per i prestiti personali vengono invece richieste garanzie da persone che lavorano con il migrante, preferibilmente ciprioti come, ad esempio, il datore di lavoro. Il funzionario bancario ha specificato come la preferenza per un garante cipriota sia non tanto un requisito richiesto dalla Banca Centrale, quanto una linea politica della banca.

Nemmeno l'altra banca più importante, la Banca Popolare di Cipro, distingue tra servizi offerti ai cittadini europei e servizi specifici per cittadini di paesi terzi. La distinzione fondamentale è invece quella fra residenti "permanententi" e non. Con il termine "residente permanente" si indicano i cittadini stranieri che lavorano o risiedono a Cipro per almeno un anno. Gli studenti stranieri non fanno parte di questa categoria, sebbene lavorino e studino nel paese per più di un anno. Come regola generale, il credito (mutui, prestiti personali, conti correnti, carte di debito / credito) viene concesso ai residenti, siano o no 'permanententi', alle stesse condizioni dei cittadini ciprioti, tenuto conto che per la concessione di un mutuo vengono sempre richiesta garanzie (ipoteca, contanti, garanzie bancarie etc.).

Per quanto riguarda la questione delle carte di credito e dei bancomat, agli stranieri "residenti permanententi" vengono fornite entrambe, con un limite per la carta di credito di 3.000 lire cipriote (5.126 euro). Quando contraggono un mutuo, gli immigrati permanententi possono ottenere una carta di credito alle stesse condizioni dei clienti ciprioti. I cittadini stranieri che non sono residenti permanententi, quando non richiedono un mutuo, possono accedere alla carta bancomat e alla carta di credito solo in presenza di una garanzia in denaro; nel caso in cui invece vi sia un mutuo, allora vengono applicate le stesse condizioni dei ciprioti. Tutti gli stranieri a cui vengono rilasciate le carte di credito sono obbligati ad autorizzare l'addebito automatico delle rate sul loro conto, mentre per i ciprioti tale addebito è opzionale. Le distinzioni fatte tra i clienti con e senza mutuo non si riferiscono tanto al prestito in sé, quanto alla sicurezza finanziaria insita nel credito, la stessa a cui si fa riferimento per l'emissione delle carte di credito.

Per quanto riguarda gli altri tipi di prestito, le condizioni applicate sono simili alle precedenti, ovvero i cittadini stranieri che risiedono permanentemente possono ottenere prestiti alle stesse condizioni dei cittadini ciprioti nel caso di mutuo e con un'ipoteca nel caso in cui non venga richiesto il mutuo. Invece, i cittadini stranieri che non sono residenti permanententi possono accedere al credito alle stesse condizioni dei ciprioti nel caso in cui abbiano contratto un mutuo, in caso contrario non possono ottenere nessun prestito. La grande maggioranza degli immigrati rientra in quest'ultima categoria. I prestiti per ragioni professionali vengono concessi ai soli residenti

permanenti, così come i prestiti personali per i privati cittadini e per le piccole imprese, rilasciati sotto forma di fido sul conto corrente e/o carta di credito e/o prestito personale fino a 4 anni, oppure attraverso una combinazione delle tre per un ammontare massimo di 5.125 euro senza garanzie reali. Nel caso dei residenti non permanenti, questi tipi di prestito vengono concessi solo se hanno richiesto un mutuo. E' da notare che a nessuno è garantito il credito come diritto, sta alla discrezione della banca decidere se le condizioni del richiedente sono tali da giustificare o meno la concessione di un prestito. Il criterio più importante nell'esaminare le richieste di prestito è la capacità del richiedente di farvi fronte ed ogni caso è analizzato singolarmente.

Entrambi i residenti, permanenti e non, possono depositare il denaro in conti correnti che maturano interessi, conti deposito e libretti di risparmio. I mutui in valuta straniera vengono concessi ai cittadini stranieri per quantità illimitate e per una durata massima di 15 anni, con un tasso *libor* del + 2,50 % e la possibilità di ottenere una proroga di due anni sia nella restituzione del capitale che degli interessi dalla data di avvio del prestito, dopo di che viene concesso un periodo di proroga aggiuntivo di 3 anni, sempre che gli interessi siano stati pagati. La garanzia reale consiste in una ipoteca del 125% del valore della proprietà, più una garanzia personale ed un trasferimento alla banca della polizza di assicurazione sulla vita e assicurazione contro gli incendi (quando sono presenti). Al cliente viene richiesto di contribuire all'acquisto della proprietà nel modo seguente:

- 1.Acquisto di prima casa: 20% di contributo in euro o 25% in franchi Svizzeri o 30% in altre valute.
- 2.Acquisto di terreno, casa per le vacanze: 30% di contributo in euro o 30% di Franchi Svizzeri o 35% in altre valute.
- 3.Acquisto o costruzione di edificio adibito a ufficio: 30% del contributo in euro o 30% in franchi Svizzeri o 35% in altre valute.

I prestiti personali fino a 10.000 lire cipriote (17.088 euro) sono concessi allo stesso modo ai cittadini stranieri residenti permanenti e non, alle stesse condizioni dei ciprioti, sempre che vi sia un mutuo garantito con una ipoteca. In assenza di un mutuo, i prestiti personali vengono negati ai residenti non permanenti, mentre i residenti permanenti possono ottenerlo alle seguenti condizioni: sia il contraente che il garante devono raggiungere un punteggio alto nel sistema di credito a punti elaborato dalla banca; il contraente deve accreditare il proprio stipendio direttamente sul conto ed autorizzare l'addebito automatico del rimborso del prestito e del premio per una polizza

di assicurazione sulla vita e contro gli incendi (quando sono previste); ci deve essere una ipoteca o una garanzia in denaro o garanzia bancaria.

Vi sono molti tipi di prestito simili disponibili per gli stranieri, tutti gestiti allo stesso modo, che escludono cioè le persone con un visto temporaneo e/o persone che non hanno contratto un'ipoteca come garanzia.

L'intervista con il funzionario della Banca Popolare di Cipro ha rivelato che la pratica più comune è quella di concedere prestiti agli stranieri sulla base del loro reddito, che definisce quindi la natura ed il limite del servizio offerto. L'addetto allo sportello della banca verifica l'esistenza di un reddito ed il salario deve essere accreditato automaticamente sul conto, in modo che la banca possa monitorare l'ammontare e la frequenza dei pagamenti. Un altro elemento da prendere in considerazione è la durata del rapporto con la banca, ovvero da quanto tempo il richiedente è cliente della banca e quanto è stato puntuale nel rispettare le scadenze. Se tali condizioni sono soddisfatte, la banca può concedere un prestito personale fino a 5.000 euro, solo con il reddito come garanzia. L'ammontare può arrivare fino a 10.000 euro se è cliente della banca da tempo e se la banca è soddisfatta dei rapporti intrattenuti. Per somme che superano i 10.000 euro il cliente straniero deve presentare dei garanti ciprioti.

A Cipro operano principalmente due compagnie di trasferimento di denaro: *Money Gram International* e *Western Union*. Entrambe hanno vari uffici nel paese, che vengono utilizzati dai migranti per inviare denaro verso ogni parte del mondo senza bisogno, né per chi spedisce né per chi riceve, di avere un conto corrente bancario. Le agenzie di trasferimento di denaro possono essere indipendenti e gestite dalle stesse compagnie internazionali o essere situate all'interno dei locali delle banche e gestite dai funzionari bancari stessi. In un caso e nell'altro, la persona che invia denaro deve risiedere a Cipro legalmente e l'ammontare inviato non può eccedere i 3.000 euro al mese, sempre per il rispetto delle norme anti-riciclaggio. I cittadini europei possono inviare il denaro mostrando un documento di identità (passaporto, patente ecc.) mentre i cittadini di paesi terzi devono presentare in aggiunta il loro "*pink slip*" (permesso di residenza), il contratto di impiego e dimostrare di aver prelevato lo stesso ammontare di denaro dalla banca nello stesso giorno. Le interviste con gli immigrati hanno rivelato, tuttavia, che per l'invio di denaro vengono generalmente richiesti solo il permesso di residenza e un documento di identità valido.

Grecia

I media greci hanno sottolineato in molte occasioni l'importanza degli immigrati come nuovo e promettente gruppo target per le banche e gli

istituti di credito. Articoli intitolati “Migranti: un gruppo target dinamico per le banche” (Tsitsas 2008), “I migranti costituiscono un mercato vergine per le banche” (Markou 2007), “Migranti economici, i migliori clienti delle banche” (Kathimerini 2005), “Le banche rivolgono la loro attenzione ai migranti economici” (Lidorikis 2003), sono segnali dell'importanza crescente degli immigrati per le banche. Con un tasso di risparmio di oltre 3-4 milioni di euro e depositi medi due volte più grandi di quelli dei cittadini greci, gli immigrati costituiscono una clientela 'gradita', con circa 250.000 conti bancari²⁸.

Si stima che il 64,8% degli immigrati che vivono in Grecia abbiano un conto in banca, il 90,5% dei quali con una banca greca²⁹. Secondo un'intervista ad un rappresentante della Banca di Grecia, il 90% degli albanesi che vivono nel paese sono clienti di banche greche e questo ha portato questo istituto ad includere la lingua albanese tra le opzioni presenti agli sportelli bancomat, una pratica seguita da anche altre banche (ad esempio la *Piraeus Bank*).

I principali prodotti finanziari utilizzati dagli immigrati sono i conti di deposito e le rimesse, mentre i mutui ed i prestiti al consumo (ad es. prestiti per l'acquisto di un'automobile) hanno da poco cominciato ad attrarre una parte crescente degli immigrati che vivono da tempo nel paese.

Le condizioni ed i requisiti per l'accesso ai servizi bancari sono simili tra le diverse banche, ma differiscono in base a prodotti e servizi. Più specificamente, per aprire un semplice conto di deposito tutti i residenti in Grecia devono esibire un passaporto valido e dei documenti che indichino indirizzo, impiego e codice fiscale, come previsto dai regolamenti della Banca Centrale. La posizione ufficiale delle banche intervistate, senza nessuna eccezione, è quella che il loro istituto non applica una politica differente né verso gli immigrati in generale, né tra le diverse nazionalità. Gli impiegati delle banche, tuttavia, hanno accennato che a volte viene richiesto il permesso di soggiorno anche durante le transazioni allo sportello a persone che hanno già un conto corrente e che alcune nazionalità sono considerate più a 'rischio' e meno 'affidabili' di altre.

Per quanto riguarda altri prodotti, come carte di credito, prestiti e prodotti assicurativi, le condizioni sono più rigide. Oltre a quanto appena ricordato è anche richiesto un permesso di soggiorno valido e la dichiarazioni dei redditi degli ultimi 3 anni.

Nel tentativo di attirare i cittadini migranti, alcune banche offrono prodotti specifici e servizi che 'rispondono ai loro bisogni'. Le due banche straniere presenti in Grecia (albanese e russa) si rivolgono essenzialmente agli immigrati dei loro paesi di origine. Tali prodotti *ad hoc* combinano principalmente un conto di deposito con la possibilità di inviare le rimesse con un piccolo addebito o addirittura nessun costo. Gran parte di tale mercato viene coperto da banche che operano anche in paesi dell'Europa

²⁸ Stergiou, Leonidas (2005), “Migrants bring profit to the banks”, Kathimerini.

²⁹ Kanellis, Vassilis (2008), “The immigrants save the real estate market”, Imerisia.

Sud-Orientale³⁰. Durante la nostra ricerca abbiamo trovato almeno tre banche (Banca Nazionale Greca, *Piraeus Bank* e *Millennium*) che offrono tali prodotti. E' importante aggiungere che le poste elleniche offrono, allo stesso modo, nuovi servizi concernenti le rimesse in collaborazione con Western Union e "pagamenti porta a porta" in collaborazione con gli uffici postali di numerosi paesi nell'Europa dell'est e non solo.

Inoltre alcune banche, fino a qualche mese fa, offrivano prestiti speciali agli immigrati, prima cioè della crisi finanziaria che ha reso la gran parte degli istituti di credito molto cauta nel concedere nuovi prestiti e mutui. Nonostante ciò, un'attenta analisi ed un confronto tra i vari prestiti concepiti appositamente per gli immigrati ed i prestiti concessi al resto della popolazione residente, non evidenzia differenze significative. L'unica discordanza sembra essere nell'ammontare erogato: nel caso dei prestiti per gli immigrati sono erogate somme inferiori, con una relativa flessibilità nella durata del rimborso.

Anche alcune istituzioni pubbliche forniscono servizi finanziari al pubblico. La principale, che ha già accolto gli immigrati tra i propri beneficiari, è la *Workers' Housing Organisation* (OEK), che è la principale istituzione nell'housing sociale in Grecia (il 96% dell'edilizia pubblica è realizzato tramite i suoi programmi). La OEK si occupa di tutti i lavoratori che pagano i contributi all'organizzazione, ovvero tutti i lavoratori assicurati con le maggiori istituzioni di previdenza sociale (ad es. l'Istituto di Previdenza Sociale, che copre tutti gli impiegati del settore privato) ed offre una vasta gamma di servizi: dai mutui a tassi di interesse bassi (in collaborazione con le banche), ai contributi per l'affitto e alle case offerte ai lavoratori selezionati tramite estrazione a sorte. Sebbene non esistano cifre specifiche sui migranti, come nel caso di altri gruppi sociali (famiglie numerose, persone disabili e immigrati rimpatriati³¹) ed i dati statistici sulle diverse nazionalità non siano disponibili, i rappresentanti delle associazioni affermano che circa il 25% dei beneficiari sono stranieri.

Durante la nostra ricerca abbiamo interpellato anche la Direzione Generale delle Politiche Migratorie e l'Integrazione Sociale, che ha progettato un 'Piano d'azione integrato per l'integrazione sociale dei cittadini dei paesi terzi' chiamato *HESTIA*. Almeno due dei sei assi di tale piano, quelle relative

³⁰ Markou, A. (2007), "Migrants constitute a virgin market for the banks: In retail banking and services income from interest and commissions will exceed 150€ millions annually", To Vima,

³¹ Immigrati di origine greca provenienti dall'Ex Unione Sovietica.

all'impiego e alla casa, sono rilevanti per il tema da noi trattato. Tuttavia, come hanno riferito gli impiegati della Direzione, l'attuazione dei progetti del piano non è ancora iniziata, perciò non sono ancora disponibili dati concreti.

Un'altra istituzione pubblica che indirettamente ha a che fare con l'integrazione economica dei migranti, e più in particolare con l'avvio di imprese, è la *Greek Manpower Employment Organisation* (OAED). La OAED è l'istituzione pubblica competente per il reinserimento nel mercato del lavoro, attraverso programmi specifici che mirano alla ricerca di lavoro subordinato o all'avvio di piccole imprese. Come politica generale, l'organizzazione non si occupa di servizi specifici per gli immigrati, esiste tuttavia un Servizio per Gruppi Speciali, in cui sono inclusi tutti i gruppi vulnerabili e che è responsabile, tra le altre cose, per l'organizzazione e la realizzazione di una serie di programmi di sostegno all'impiego³². È importante notare che da gennaio a ottobre 2007, 8.525 lavoratori stranieri hanno beneficiato dei programmi OAED, pari al 7,28% del totale dei beneficiari (tale percentuale riguarda tutti i programmi e non solo le sovvenzioni per le piccole attività di impresa).

Infine, un'autorità indipendente che non offre servizi finanziari ma si occupa delle dispute che nascono dall'applicazione della normativa sui servizi bancari e sugli investimenti e che mira alla loro risoluzione amichevole, è l'*Ombudsman* per i servizi bancari e gli investimenti. Nonostante non siano disponibili dati statistici in base alla nazionalità, l'Ombudsman afferma che in base all'analisi dei cognomi (una metodologia non troppo accurata per identificare gli stranieri, visto che molti cognomi albanesi sono simili a quelli greci), il suo ufficio ha ricevuto 42 reclami telefonici e 23 reclami, durante il primo semestre 2008. Secondo quanto sostiene l'Ombudsman, i reclami degli immigrati non si differenziano sostanzialmente da quelli dei cittadini greci, anche se nel caso degli immigrati vi sono molte meno lamentele sui prestiti.

Italia

Uno studio condotto sui servizi bancari per gli immigrati nel 2000³³ ha sottolineato la "sostanziale mancanza di fiducia delle banche nei confronti dei non italiani e degli immigrati non europei", ed il conseguente ritardo nel progettare ed offrire servizi finanziari adeguati a questi gruppi (solo tre banche in quel periodo avevano adottato iniziative che rispondevano ai bisogni dei migranti³⁴). Nel 2006³⁵, 18 banche offrivano prodotti specifici e

³² Per maggiori dettagli si veda: http://www.oeed.gr/Pages/SN_59.pg.

³³ Mazzolis M., Naletto G., *Immigrati e banche. Facilitare l'accesso dei immigrati ai servizi bancari*, Lunaria, Roma, 2000.

³⁴ Banca Popolare di Milano (Conto EXTRA'), Banco Ambrosiano Veneto (Conto PEOPLE), Credito Cooperativo di Roma. C'è da ricordare che sono una piccola parte del campione delle banche ha riempito il questionario di Lunaria.

³⁵ Nicola Borzi, "Prodotti e servizi finanziari per gli immigrati", *Il Sole 24 ore*, 24 Aprile 2006.

servizi accessori ai clienti immigrati: dalle carte di credito prepagate, utilizzabili dentro e fuori l'Italia, a speciali tipologie di polizze assicurative richieste da alcune pratiche legate all'immigrazione; dai servizi per rimesse a basso costo a conti bancari e mutui. Altre banche, pur non offrendo prodotti specifici per gli immigrati, hanno adottato alcune misure definite di "welcome banking"³⁶, politiche che dovrebbero stimolare la domanda da parte degli immigrati verso i prodotti tradizionali offerti alla clientela. Tali iniziative includono l'assistenza multilingue, la presenza di personale di origine immigrata e/o uffici dedicati ed altre strategie di marketing.

Nonostante questo, l'analisi della situazione reale suggerisce che c'è ancora molto da fare per promuovere l'integrazione finanziaria dei migranti. Le stime dicono che poco più della metà della popolazione immigrata utilizza regolarmente un servizio bancario. Circa due terzi³⁷ di coloro definiti immigrati *unbanked* (che non hanno cioè contatti diretti con le banche), potrebbero avere accesso a vari servizi finanziari, ma non li utilizzano per mancanza di un'adeguata informazione o mancanza di fiducia nelle banche. Una parte del problema sta nel fatto che le banche sottostimano il potenziale economico degli immigrati³⁸. Anche quelle che hanno deciso di investire nel "segmento migrante del mercato finanziario" confermano che sono state guidate a tale azione più da un impegno di tipo sociale che da considerazioni legate al profitto. Tuttavia, il trend emergente di crescita sul consumo, risparmio e bisogno di credito degli immigrati ha portato negli ultimi anni ad un cambiamento nell'atteggiamento di alcune banche.

Secondo il Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia che regola le attività del settore bancario,³⁹ l'accesso ai servizi bancari e finanziari è aperto a tutte le persone che risiedono regolarmente in Italia, senza tener conto della nazionalità o di altre caratteristiche personali. Tuttavia la stessa legge prevede che le banche siano libere di decidere quali garanzie richiedere per i loro servizi. Ciò permette alle banche, o addirittura alle singole filiali, un margine significativo di discrezionalità nel selezionare i propri clienti⁴⁰.

I funzionari bancari hanno dichiarato nelle interviste condotte per questo studio che le loro istituzioni adottano politiche che permettono l'accesso ai loro servizi in condizioni di parità per tutti. I documenti e le garanzie richieste

³⁶ Napolitano, E.M, "Il Welcome Banking non può attendere", www.etnica.biz, 2 Maggio 2006.

³⁷ Libanora R., Immigrati e servizi bancari. Risultati di una ricerca condotta a Roma e Milano, in Andreoni L. (ed), *Il Social Banking in Italia. Un fenomeno da esplorare*, Fondazione Giordano dell'Amore, Giuffrè, Milano, 2003.

³⁸ Ceschi S., Rhi Sausi J. L. (a cura di) *Banche italiane e clientela immigrata. Rimesse, risparmio e credito: le iniziative in atto e le prospettive di crescita*, Roma: CeSPI, Bancaria Editrice, 2004.

³⁹ Testo unico delle leggi in materia bancaria e creditizia, Decreto Legislativo del 1 Settembre 1993, n. 385.

⁴⁰ Ceschi S., Rhi Sausi J. L. (a cura di), *Banche italiane e clientela immigrata*, op.cit.

– a quanto sostengono – non variano tra clienti italiani e stranieri, ad eccezione del permesso di soggiorno richiesto agli immigrati. Le interviste con i direttori delle filiali ed i funzionari di sportello hanno offerto una visione più completa. La tipologia e qualità di garanzie richieste a cittadini italiani e stranieri dalle banche per gli stessi servizi, variano enormemente in base alle caratteristiche personali che determinano il profilo di rischio e agli stessi giudizi della banca. E' difficile determinare se il rifiuto di un servizio o la richiesta di garanzie aggiuntive siano motivate dallo status di immigrato o da altri fattori che influenzano la valutazione della banca. Per avere un'idea più chiara di questo aspetto, abbiamo chiesto alle banche quali fattori, dal loro punto di vista, rendono un cliente particolarmente ad alto rischio. I fattori più frequentemente citati sono i seguenti: comportamento finanziario incerto, residenza sconosciuta o frequenti cambi di residenza, redditi bassi ed instabili, mancata tracciabilità economica e finanziaria. Occorre specificare che la prova della residenza è la stessa e deriva dalla stessa fonte – l'anagrafe comunale dei residenti – sia per gli italiani che per gli stranieri che risiedono legalmente nel paese.

Da queste considerazioni possiamo desumere che lo status di immigrato non è di per sé base di discriminazione per l'accesso ai servizi bancari. La ricerca suggerisce comunque che essere un immigrato rappresenta un fattore aggravante quando associato con uno o più dei fattori di rischio sopra menzionati. Le prove di ciò possono essere trovate nelle pratiche quotidiane di alcune banche. Ad esempio, BNL e Unicredit⁴¹ richiedono garanzie aggiuntive agli stranieri che fanno domanda per un mutuo, tra cui un documento che attesti la residenza in Italia da almeno 3 anni⁴². Una filiale del Monte dei Paschi di Siena, situata in una zona in cui vive una vasta comunità cinese, richiede ai clienti di investire una piccola somma dei loro guadagni con la banca per rilasciare il libretto degli assegni e le carte di credito, condizione non richiesta agli italiani. I trattamenti discriminatori e non equi sono spesso sottili e difficili da identificare. Mentre in alcuni casi la discriminazione prende la forma di una richiesta di garanzie aggiuntive, in altri, assume le sembianze di una rigida applicazione delle regole verso i migranti, mentre le stesse regole vengono liberamente interpretate per i clienti autoctoni.

La cautela con cui alcune banche trattano i clienti immigrati spesso sfocia in pratiche che costituiscono delle barriere all'accesso a tutti gli effetti. Secondo le informazioni ottenute tramite le interviste, banche come la *Banca Nazionale del Lavoro (BNL)*, *Unicredit*, *Banca Toscana*, *Banca Popolare di Lodi* richiedono che l'immigrato sia stato residente legalmente per un periodo che va dai tre ai cinque anni, affinché possa richiedere un prestito.

⁴¹ Direzione Regionale Rete Agenzia tu di *Unicredit* ed intervista con *BNL*, distretto di Bologna

⁴² In aggiunta *Unicredit* richiede 5 anni di residenza documentati in Italia per gli stranieri che fanno domanda del 100 per cento di copertura del mutuo (informazione scritta offerta dalla *Direzione Regionale Rete Agenzia tu*).

La banca *Intesa San Paolo* pone un pre-requisito per l'accesso al credito da parte degli immigrati: occorre che il richiedente abbia un permesso di soggiorno per residenti di lungo periodo (o carta di soggiorno). Tale tipo di permesso di soggiorno si ottiene solo dopo almeno 5 anni di residenza legale e se sono soddisfatte certe condizioni di reddito e caratteristiche dell'abitazione. Vi sono comunque alcune banche che sono più flessibili nel concedere prestiti agli immigrati ed alcune di queste garantiscono anche mutui che coprono l'intero costo della casa. Nelle interviste, alcuni cittadini immigrati riferiscono che gli Uffici Postali si rifiutano di concedere prestiti agli immigrati perché pongono la cittadinanza italiana come pre-requisito.

La ricerca ha identificato tre tipologie di politiche delle banche: la prima consiste in prodotti/servizi realizzati appositamente per i cittadini stranieri; la seconda include una serie di misure mirate a facilitare l'accesso a prodotti/servizi esistenti offerti al pubblico in generale; la terza esclude l'adozione di politiche che identifichino i bisogni dei migranti, programmino e offrano prodotti/servizi che vengono incontro a tali bisogni e non prevede nemmeno iniziative mirate a rimuovere le barriere all'accesso. Un certo numero di banche hanno adottato le prime due tipologie, offrendo prodotti nuovi e specifici ed adottando misure per rimuovere le barriere all'accesso dei prodotti tradizionali.

Oltre a ciò, la ricerca mostra che la domanda da parte degli immigrati per prodotti finanziari specifici indirizzati a loro è piuttosto bassa. Diversi rappresentanti delle banche che hanno partecipato sia alle interviste che alle discussioni all'interno dei focus group realizzati durante il progetto hanno confermato questo risultato. In riferimento alle banche intervistate, i prodotti disegnati specificamente per gli immigrati consistono generalmente in conti corrente o di risparmio, con bassi costi e che prevedono sconti sui costi delle rimesse e delle polizze assicurative che coprono le spese di viaggio e di emergenza, accesso ai mutui e ai prestiti personali. Occorre sottolineare che molte banche utilizzano questo tipo di prodotti come strumenti di comunicazione per attirare l'attenzione del pubblico e dimostrare così il loro impegno verso il tema ed accrescere la consapevolezza del personale della banca.

La bassa domanda per tali prodotti fa pensare che concorrano una serie di fattori diversi. Malgrado le campagne di marketing ed i materiali pubblicitari patinati, l'informazione data dalle banche agli immigrati sulle offerte loro indirizzate è ancora inadeguata. Inoltre, una parte dello staff delle banche sembra non essere molto informato sull'esistenza e sul funzionamento dei prodotti che dovrebbe vendere agli immigrati⁴³. Dal lato della domanda, alcuni elementi indicano come i bisogni finanziari degli immigrati siano vari e sempre più complessi e non necessariamente soddisfatti dai prodotti fatti su misura offerti da alcune banche. Per di più, le caratteristiche di questi prodotti specifici sembrano essere più limitate (in qualità e/o quantità)

⁴³ Commenti fatti durante il focus group organizzato dal COSPE il 16 novembre 2007.

rispetto alle offerte tradizionali fatte dalle stesse banche. Per questo, molti immigrati preferiscono utilizzare le ultime più dei primi.

La ricerca indica che, lungi dall'essere omogenee, le strategie adottate dalle banche verso gli immigrati variano in relazione alla storia, la vocazione e le relazioni con le comunità locali in cui operano le stesse banche. Le banche di credito cooperativo sono obbligate dai loro statuti a dedicare un'attenzione particolare ai bisogni dei gruppi svantaggiati all'interno dei contesti in cui lavorano e sono così, generalmente, più disponibili verso gli immigrati.

Anche la dimensione della banca gioca un ruolo importante nel determinare la sua attitudine verso i clienti migranti. Nei casi in cui la piccola dimensione della banca è accompagnata dalla vocazione sociale (come nel caso delle banche di credito cooperativo), il risultato è un atteggiamento più accogliente. Infatti si rilevano sia sforzi nel creare relazioni personali e basate sulla fiducia con i clienti immigrati che una maggiore flessibilità nel tipo di garanzie richieste. E' molto più probabile che nelle piccole banche il personale adotti lo stesso stile di comportamento e condivida informazioni e capacità nel trattare con i clienti immigrati, mentre nelle banche più grandi vi può essere una maggiore distanza tra le politiche ufficiali e i comportamenti quotidiani dei singoli impiegati.

Secondo quanto sostenuto dalle banche, la domanda di prodotti finanziari da parte dei migranti si è evoluta rapidamente: dal trasferimento di denaro verso i paesi di origine e dall'apertura di conti correnti e di risparmio alla richiesta di prestiti per l'avvio di attività imprenditoriali o per l'acquisto di una casa. I mutui sembrano essere, al momento, il business migliore per le banche, dato il numero crescente di immigrati che ne fa domanda, l'ammontare erogato e la garanzia rappresentata dalle case che acquistano. Anche il credito al consumo sembra in aumento, visto che, date le piccole somme coinvolte, alcune banche richiedono una garanzia limitata. *Banca Sella* riporta che la percentuale di immigrati che hanno ricevuto prestiti al consumo è cresciuta dal 14% nel 2006 al 18% di tutti i clienti immigrati nel 2007.

Il credito per l'avvio o la consolidazione di piccole imprese è, al contrario, molto meno diffuso. In questo caso, la situazione è ulteriormente complicata dalla procedura di valutazione del rischio da parte delle banche (*scoring*) e, in alcuni casi, dalla richiesta che la garanzia sia fornita da istituzioni esterne (piani di garanzia). Per il richiedente ciò implica pagare una commissione all'istituzione che rilascia la garanzia, oltre agli usuali costi bancari per lo stesso prestito. La difficoltà di tale procedura porta alcune banche a concedere prestiti per l'impresa nella forma più flessibile dei prestiti personali o al consumo. Questa alternativa ha, tuttavia, i suoi inconvenienti per l'imprenditore, inclusa l'impossibilità di dedurre parte dell'interesse pagato sul prestito dal reddito generato dall'attività. Questa forma di supporto pubblico per gli investimenti realizzati dalle piccole imprese è previsto solo per il credito all'impresa e non per prestiti personali.

C'è ancora molto da fare per l'integrazione degli immigrati nel sistema bancario, specialmente per quelli di recente arrivo. E' ancora una percezione comune tra gli immigrati intervistati che il sistema bancario sia un servizio esclusivo offerto a coloro che hanno alti redditi e risparmi, e non tanto un'opportunità e uno strumento per promuovere l'inclusione economica e finanziaria anche per le persone con redditi più bassi.

Molte banche, da parte loro, richiamano ad una maggiore cooperazione tra istituti bancari, regioni e altre amministrazioni locali in modo da ridurre il rischio presente nel prestare denaro alle piccole imprese o, detta in modo diverso, da aiutare le piccole imprese ad ottenere le garanzie richieste in modo da poter accedere ai prestiti. Questa situazione non riguarda solo le piccole imprese dirette da immigrati ma è comune alle piccole imprese in generale ed ha portato alla creazione di piani di garanzia per l'accesso al credito da parte delle organizzazioni datoriali o dei governi regionali. Un'importante iniziativa di questo tipo è il progetto SMOAT, promosso e gestito dalla Regione Toscana, che descriviamo più avanti in questo handbook come buona pratica sebbene non sia stato creato appositamente per gli imprenditori immigrati ma come servizio generale che risponde anche ai bisogni degli imprenditori di origine straniera.

Portogallo

Fino a poco tempo fa, il sistema bancario portoghese non prestava particolare attenzione agli immigrati come potenziali clienti e anche oggi, con l'eccezione delle due banche più importanti, la gran parte delle istituzioni bancarie che operano nel paese non hanno prodotti specifici indirizzati a questo particolare segmento della popolazione residente.

Sono due le ragioni principali che ci aiutano a capire questa situazione. In primo luogo, per la gran parte degli istituti bancari contattati per questa ricerca, non vi sono differenze nell'accesso ai prodotti o servizi bancari tra cittadini stranieri residenti in Portogallo e cittadini portoghesi. In secondo luogo, le banche solitamente pensano che gli immigrati lavorino nei segmenti meno qualificati del mercato del lavoro e, generalmente, in condizioni economiche molto fragili. Un terzo elemento che incide è l'idea che la loro presenza in Portogallo sia di natura transitoria.

Perciò non sorprende scoprire che solo le due maggiori banche private portoghesi (*Millennium/BCP* e *Espírito Santo*) abbiano sviluppato strategie e prodotti specifici per tale clientela. Sembra però che la situazione stia cambiando e che siano stati firmati alcuni protocolli tra banche internazionali e banche portoghesi che hanno come oggetto i bisogni della popolazione immigrata (ad esempio, *Privat Bank* e *Banco Português de Negócios; Banif* e *Banca del Brasile*).

L'attenzione crescente da parte delle banche è sicuramente legata al valore attribuito ad un segmento della popolazione che ha conosciuto una crescita visibile e significativa nell'ultima decade. Da quando la maggioranza dei cittadini portoghesi sono tutti clienti di banche, gli immigrati appena arrivati sono uno dei pochi segmenti del mercato in cui le banche possono espandere la loro clientela.

I servizi più comuni offerti agli immigrati e agli stranieri residenti in Portogallo sono semplici conti bancari e rimesse. Le due banche sopra menzionate, *Millenium e Espírito Santo*, hanno sviluppato quel che è stato chiamato un *bundling approach*, che consiste nel vendere una serie di singoli prodotti in modo aggregato, secondo quello che la banca considera un criterio di rilevanza e, dunque, di attrattiva commerciale agli occhi dell'immigrato. Lo sviluppo di tali prodotti viene giustificato in due modi dalle banche: le necessità specifiche dell'immigrato ed il bisogno strategico di attirare nuovi clienti nel sistema bancario portoghese. Per cui, la logica sottostante a tali prodotti è quella di natura commerciale, quella che nasce dal calcolo economico delle banche e dalla consapevolezza da parte loro dell'importanza economica crescente di questo segmento del mercato. E', perciò, al di fuori da qualsiasi spirito di responsabilità sociale che tali prodotti sono sviluppati in contrasto, ad esempio, con i programmi di microcredito, come quello sviluppato dalla stessa *Millenium BCP*.

L'obiettivo di attirare la clientela immigrata ha fatto sì che *Millenium* e *BES* sviluppassero strategie di promozione e di comunicazione che costituiscono una novità nel contesto portoghese. La banca *Millenium BCP* realizza alcune delle sue campagne nella lingua di origine delle principali comunità, in particolare in russo, rumeno, ucraino e inglese. La banca *BES*, invece, ha adottato una strategia differente per attirare i clienti immigrati: è stato attivato un servizio telefonico in russo, ucraino e moldavo e la banca ha creato una rete di quelli che vengono definiti "promotori etnici", promotori della stessa nazionalità di diversi gruppi target il cui obiettivo è quello di acquisire clienti di varie nazionalità.

Questi prodotti o, meglio, pacchetti, ideati per attirare i migranti e con nomi suggestivi (come "Conta Passaporte" nel caso di *Millenium BCP* e "Boas Vindas" per *Espírito Santo BES*), sono prodotti indirizzati ad un sotto-segmento della popolazione immigrata, ovvero a coloro che sono arrivati da poco in Portogallo, perché per le banche i migranti che vivono in Portogallo da anni non sono diversi dai cittadini portoghesi (i prodotti realizzati per gli immigrati sono descritti nella sezione delle buone pratiche).

Anche le banche internazionali che operano in Portogallo hanno alcuni servizi e prodotti indirizzati specificamente agli immigrati, in particolare quelli della stessa nazionalità della banca. Perciò, *Banco do Brasil* ha il "Conta Poupança

Ouro” (Conto risparmio oro) che è stato creato appositamente per i brasiliani che lavorano e vivono in Portogallo. Dato che il *Banco do Brasil* ha solo 4 agenzie in Portogallo, è stato firmato un protocollo con *Banif* (*Banco Internacional do Funchal*), per cui è possibile depositare denaro in un conto del *Banco do Brasil* tramite la rete di agenzie *Banif*.

Privat Bank, che appartiene ad un gruppo finanziario ucraino, si è stabilita in Portogallo meno di un anno fa e dispone di due agenzie. Secondo le informazioni ottenute durante le interviste, uno dei loro obiettivi nell’entrare nel mercato portoghese era quello di “offrire agli immigrati ucraini servizi che le banche portoghesi non possono proporre”, ovvero soprattutto credito per l’acquisto di case in Ucraina.

Benché la *Barclays* e la *Deutsche Bank* non abbiano prodotti designati specificamente per gli immigrati, entrambe hanno campagne indirizzate agli stranieri, spesso non residenti e con un profilo socio-economico diverso dagli immigrati target delle altre banche appena descritte. Il loro obiettivo sono i cittadini dei loro paesi di origine, rispettivamente Regno Unito e Germania, con alti standard di vita, spesso alla ricerca di case per vacanze all'estero. Di conseguenza *Barclays* ha una rete di agenzie indirizzate in modo particolare ai clienti internazionali, una linea telefonica in lingua inglese e garantisce la possibilità di stipulare contratti in inglese. Anche la *Deutsche Bank* offre ai clienti anche la possibilità di stipulare i propri contratti in tedesco e la *Privat Bank* offre la stessa possibilità in russo.

Nonostante l’esistenza di questi prodotti e servizi sia senza dubbio un segno della crescente attrattiva dei clienti immigrati, la gran parte delle banche portoghesi non ha prodotti o campagne dirette nello specifico ai cittadini stranieri. Al momento di aprire un conto, il fatto di presentare prodotti indirizzati agli immigrati non significa che questi ultimi li sceglieranno sicuramente, anzi nei fatti nessuno degli immigrati intervistati utilizza uno dei pacchetti creati per loro né da *Millenium* né da *BES*.

Spagna

In Spagna, così come nel resto dei paesi europei, l'utilizzo dei servizi bancari è diventato sempre più una necessità che ha reso tali prodotti, un tempo riservati ai gruppi benestanti, un servizio di base. Nonostante questo, vi sono ancora poche ricerche e studi in Spagna che illustrano la situazione degli immigrati riguardo all'accesso ai servizi bancari.

Secondo la “Guía de Productos Financieros para Extranjeros”⁴⁴ le difficoltà che incontrano gli stranieri quando cercano di accedere ai servizi bancari

⁴⁴ Guida dei prodotti finanziari per stranieri , edito da Ausbanc - Asociación de Usuarios de Servicios Bancarios.

variano dalla semplice mancanza di informazioni sui requisiti necessari, agli ostacoli tecnologici fino al rifiuto esplicito di certi prodotti.

Non tutti gli stranieri si trovano nelle stesse condizioni, dato che i cittadini europei sono trattati nello stesso modo degli spagnoli, mentre questo non è vero per i non europei, in particolare se non residenti. Possiamo dire che l'elemento distintivo di base è l'avere o meno la "carta di residenza". Inoltre, vanno aggiunte una serie di condizioni che sono richieste allo stesso modo ai cittadini spagnoli e agli stranieri, ma che possono diventare elementi di discriminazione perché più difficili da garantire e dimostrare per questi ultimi. Il più comune è "l'accreditamento di solvibilità economica" per ottenere un prestito, molto difficile da ottenere per coloro che sono appena arrivati nel paese e stanno cercando di trovare la loro strada in un nuovo contesto.

Dall'altro lato, alcuni istituti di credito hanno lanciato prodotti specifici per gli stranieri, attraendo così tali gruppi verso i loro servizi, in alcuni casi attraverso l'esenzione dal pagamento di alcune commissioni, in altri adattando i prodotti alle necessità di questo gruppo target, riducendo i costi dei servizi più utilizzati dagli stranieri, specialmente dai non residenti, o sviluppando sistemi di notifica elettronici che riducono la comunicazione tradizionale ed i relativi costi.

Per quanto riguarda l'apertura di un conto, la distinzione che viene fatta è tra stranieri residenti e non. Nel caso di quest'ultimi, la documentazione richiesta consiste nel passaporto e nel certificato di residenza del paese in cui vivono. Nel caso invece dei residenti, la documentazione richiesta è il Numero di Identificazione (NIE) e la carta di residenza. Questi documenti dovrebbero sempre essere aggiornati, perché può accadere che gli immigrati che hanno i requisiti per aprire un conto bancario non possano farlo perché i documenti sono scaduti.

Uno dei servizi che gli immigrati usano più spesso è il trasferimento internazionale di denaro o rimesse. Questi fondi sono inviati, nella gran parte dei casi, attraverso agenzie private, come gli internet point o addirittura attraverso organizzazioni che offrono solo servizi di trasferimento di denaro. In entrambi i casi, le spese di consegna sono molto alte. Negli ultimi anni, gli istituti finanziari hanno lanciato prodotti specifici legati alle rimesse, cercando di attirare come clienti una parte della crescente popolazione immigrata e ciò ha portato anche alla riduzione del costo dell'invio.

Secondo un'indagine condotta nel 2007 dal *Banco Interamericano de Desarrollo* (BID), gli immigrati latino-americani in Spagna nel 2006 hanno inviato 3.700 milioni di euro verso i loro paesi di origine. Ogni volta che inviano denaro ai loro paesi (in media almeno 10 volte l'anno) pagano quattro euro e complessivamente vengono inviati circa 2.700 euro l'anno. Un decimo degli intervistati (110 immigrati) affermano che inviare denaro verso il paese di origine è gratuito "perché sono clienti di banche" e comunque, la

maggioranza di loro (61%) utilizza compagnie di servizi finanziari per realizzare questo tipo di transazioni.

Per quanto riguarda i prestiti personali, la maggioranza degli istituti di credito richiede il permesso di soggiorno e il permesso di lavoro per concedere tali tipi di prestito. Si tratta di una richiesta generale, sebbene presso alcuni istituti bancari, per fare in modo che gli immigrati non residenti possano ottenere prestiti personali, le banche prendono in considerazione anche il background del cliente quando autorizzano o rifiutano l'operazione. In genere si tiene anche conto se la persona è già cliente della banca, da quanto tempo e soprattutto l'importo richiesto in rapporto al reddito.

Durante uno dei workshop nazionali all'interno del progetto, un rappresentante di un'associazione di rifugiati ha sostenuto che formalmente non ci sono distinzioni ma quando viene valutato il rischio di ogni cliente, gli immigrati vengono discriminati indirettamente a causa delle loro caratteristiche specifiche. Un rappresentante di un'associazione di immigrati ha affermato che “quando vengono applicati gli stessi standard a spagnoli ed immigrati, logicamente gli immigrati sono coloro che sono colpiti maggiormente. Si dovrebbero applicare standard diversi”. Il rappresentante di un'istituzione finanziaria ha sostenuto che “vi sono nazionalità che sono solitamente molto affidabili come, ad esempio, gli ecuadoregni. Esistono dati qualitativi che cominciano ad essere presi in considerazione, anche se tali dati circolano solo adesso, dopo 10 anni di continuo aumento dell'immigrazione”.

Per quanto riguarda i mutui, nella “Guida dei prodotti finanziari per stranieri” le banche assicurano che “quando si valuta la capacità di pagamento del richiedente, gli istituti di credito solitamente richiedono che la quota mensile pagata non sia maggiore del 30-35% del reddito del richiedente. In alcune indagini condotte fino a questo momento è stato scoperto che alcuni istituti hanno ridotto tale percentuale al 28% quando si tratta di stranieri”. In un'indagine condotta da Ausbanc è stata riscontrata una differenza tra cittadini spagnoli e cittadini immigrati riguardo all'ammontare del prestito in relazione al valore della proprietà e al periodo di pagamento.

Nel periodo in cui abbiamo svolto la ricerca, la crisi economica e finanziaria è diventata più grave e questo ha anche inciso sulla percezione delle discriminazioni da parte degli immigrati manifestata durante i seminari del progetto. Messa in modo diverso, mentre gli effetti della crisi stavano diventando sempre più evidenti, gli immigrati hanno avuto una percezione maggiore del fatto che le istituzioni finanziarie li stavano discriminando. Durante il primo seminario, nessuno degli immigrati ha affermato di essersi sentito discriminato: alcuni di loro hanno affermato di aver avuto problemi ad aprire il conto in banca quando non avevano ancora la carta di residenza, ma una volta aperto non si sono sentiti più discriminati. Inoltre, alcuni di loro avevano dichiarato che era stato molto difficile ottenere un mutuo, per la difficoltà a soddisfare le garanzie.

Questo sentire comune è cambiato completamente durante l'ultimo seminario. Tutti gli immigrati hanno discusso sulle discriminazioni subite, sottolineando come in tempi di crisi sono i più poveri ad essere i più colpiti. Uno di loro, un rappresentante di un'associazione ecuadoregna, ha sostenuto che molti immigrati stanno subendo grandi difficoltà economiche poiché non riescono a pagare le rate dei prestiti bancari, aggiungendo che “la banche non spiegano le clausole in piccolo che appaiono nei contratti e a causa di questo il 40-50% degli immigrati soffre le conseguenze negative causate dai problemi finanziari”. Un altro partecipante ha dichiarato che gli alti interessi sui prestiti applicati a molti clienti immigrati costituiscono una pratica discriminatoria.

6 . Questioni / problemi evidenziati dalla ricerca

Cipro

Con l'eccezione di quegli immigrati che possiedono livelli di reddito molto alti o che sono residenti a Cipro da un lungo periodo, in generale si registra una mancanza di informazioni a disposizione dei migranti riguardo i servizi disponibili nelle banche, così come una mancanza di prodotti particolarmente rivolti a loro.

Esistono molti servizi bancari e finanziari, oltre a prodotti specifici, per i cittadini stranieri che vivono in maniera stabile a Cipro e che hanno, da quanto appreso dalle interviste, le stesse facilitazioni finanziarie concesse ai cittadini ciprioti. Le difficoltà nell'ottenere garanzie per prestiti ed altri servizi finanziari è minore per i cittadini residenti in modo stabile a Cipro, in particolare per coloro che possiedono una proprietà o che possono ottenere garanzie da persone che hanno redditi elevati o da proprietari di immobili. Inoltre, le banche hanno sviluppato pacchetti specifici di prodotti finanziari per clienti "benestanti", inclusi i cittadini stranieri provenienti da paesi terzi, gli investitori europei e le compagnie europee e non. Il fatto che molti di questi pacchetti siano in dollari statunitensi suggerisce che le banche considerano importanti gli investitori stranieri anche fuori dell'Europa.

Prima di entrare nell'Unione Europea, Cipro era una destinazione privilegiata per le compagnie off-shore; dopo l'ingresso in Europa continua ad offrire benefici economici per le società, grazie al regime di tassazione più basso in Europa. E' necessario distinguere questa categoria di cittadini di paesi terzi dalla vasta maggioranza degli immigrati che sono in una posizione socio-economica e legale radicalmente diversa: la grande maggioranza degli immigrati sono in una posizione vulnerabile ed i servizi finanziari loro offerti, scarsi e non mirati, riflettono la loro posizione marginale. I due mercati sono chiaramente divisi: da un lato chi guadagna molto, fra cui immigrati residenti di lungo periodo o gli uomini d'affari con attività a Cipro e dall'altro lato la grande maggioranza degli immigrati che sono nel paese con un visto temporaneo, con basse entrate, basso status sociale e lavori precari.

Per l'accesso degli immigrati ai servizi bancari sono di fondamentale importanza la lingua e l'accesso all'informazione sul tema. La grande maggioranza degli intervistati ha manifestato una mancanza di conoscenza dei servizi finanziari offerti loro dalle banche cipriote o da altre istituzioni. In molti hanno dichiarato che la lingua è un problema: benché le banche utilizzino l'inglese, oltre al greco, per i servizi di base, l'informazione che riguarda prodotti più complessi come alcuni prestiti è raramente disponibile

in inglese. Un'altra questione correlata è quella degli orari degli sportelli bancari: sono aperti al pubblico dalle 8.30 fino alle 13.00 dal lunedì al venerdì. Durante i mesi invernali (ottobre-aprile) aprono anche il lunedì pomeriggio dalle 15.15 alle 16.45. Un orario di questo tipo è scomodo per le persone che lavorano e può porre un serio ostacolo ai tentativi di ottenere un appuntamento personale o altri tipi di servizi. Le eccezioni a questa regola sono le agenzie di trasferimento di denaro, che hanno punti vendita in luoghi chiave delle città ed aprono anche la domenica e durante le vacanze fino a tarda notte. Queste agenzie si fanno pubblicità in varie lingue e distribuiscono volantini in luoghi molto frequentati da immigrati, di conseguenza rispondono molto bene ai bisogni degli immigrati e per questo sono molto conosciute ed utilizzate. I loro servizi, tuttavia, si limitano all'invio di denaro verso i paesi di origine ed hanno poco a che fare con l'integrazione economica e sociale a Cipro.

Un'analisi comparativa delle interviste ha mostrato che i dirigenti bancari delle filiali e gli altri impiegati che trattano con i clienti godono di un ampio margine di discrezione, che può portare a pratiche discriminatorie verso i clienti a basso reddito ed in particolare verso gli immigrati più vulnerabili. Tutti i funzionari di banca sostengono che non ci sia differenza nel trattamento tra immigrati e cittadini ciprioti/europei, tuttavia dai racconti degli immigrati, imprenditori inclusi, si deduce che le banche adottano pratiche che escludono e discriminano gli immigrati rispetto ai ciprioti. Una questione riportata in molte interviste è l'impossibilità ad ottenere prestiti vista la mancanza di garanzie, soprattutto per l'assenza di una rete sociale di sostegno. Anche i greci del Ponto denunciano lo stesso problema, pur essendo i più stanziali e vantando una presenza a Cipro più lunga rispetto ad altri gruppi. Nonostante la maggioranza sia in possesso di un passaporto europeo (greco), è stato riferito da un operatore che lavora con gli immigrati Pontici che il problema maggiore rimane quello di poter accedere ad un mutuo. E' stato anche riportato che si sono verificati casi di discriminazione, perché tali migranti sono considerati soggetti non affidabili dalle banche e dagli istituti di credito.

Molti imprenditori intervistati hanno riferito le loro difficoltà nel guadagnare la fiducia delle banche e degli istituti di credito. Esistono vari stereotipi su gruppi specifici e sulla loro relativa inaffidabilità o propensione al crimine, che agiscono come barriere effettive nell'accesso ai servizi bancari. Dai discorsi dei funzionari bancari, è evidente che ci sia una certa forma di razzismo non dichiarato.

Lo status legale dei cittadini dei paesi terzi – regolari e non – è il fattore principale che influenza l'accesso ai servizi bancari. Tutte le banche, inclusa la *Central Bank*, hanno sottolineato di essere interessate a fornire servizi senza esclusione o discriminazione ma solo a coloro che sono *regolarmente residenti*, escludendo quelli che non lo sono. I prodotti per gli immigrati precari non solo sono poco sviluppati, ma sembra esserci una politica di

rifiuto nell'offrire i servizi a queste persone, rendendoli così ancora più vulnerabili e sottoposti allo sfruttamento.

I principali problemi emersi sono i seguenti:

- La diseguaglianza nel potere contrattuale tra istituti di credito e migranti, che costituiscono un gruppo marginale. Questo ha portato ad una situazione in cui le banche hanno uno scarso interesse ad interagire con questo gruppo target e a modellare i propri servizi in modo da venire incontro ai loro bisogni, poiché il giro d'affari che questo gruppo può generare è marginale per gli standard della banca, in particolar modo se paragonato con altri clienti stranieri.

- Da parte degli immigrati si percepiscono mancanza di fiducia e, a volte, paura delle autorità, in particolare da parte degli irregolari, a causa della diffusa pratica della polizia di fermare e arrestare i migranti nei luoghi pubblici per verificare la validità del visto, ecc. Per questo motivo non è stato facile ottenere le informazioni necessarie, anche quando gli intervistatori erano stati introdotti da altri immigrati. Molti immigrati hanno anche mostrato una certa riluttanza nel parlare delle loro fonti di reddito e dell'ammontare delle loro entrate.

- Un gruppo consistente di immigrati, in particolare i non regolari, non utilizzano servizi di credito e si posizionano interamente al di fuori del sistema bancario. L'unica eccezione è l'utilizzo delle agenzie di trasferimento di denaro, come la *Western Union* e la *Moneygram*. Anche in questi casi, gli immigrati irregolari devono comunque ricorrere ad amici in regola (ed in rari casi a ciprioti) che inviano il denaro al loro posto.

- I funzionari bancari hanno espresso percezioni stereotipate sui migranti "illegali", affermando che sono perlopiù dediti al traffico di droga, al riciclaggio di denaro ecc. La relazione tra migranti che fanno uso dei servizi bancari e l'accusa di riciclaggio di denaro appare spesso nelle interviste con i funzionari di banca e di altre agenzie, inclusa la *Moneygram*, la cui clientela è all'80% composta da stranieri. Inoltre, le banche non considerano gli immigrati in generale come non meritevoli di credito perché pensano fin dall'inizio che non saranno in grado di fornire la garanzia necessaria. Tale approccio chiude effettivamente le porte a coloro che invece sono in possesso delle caratteristiche richieste dagli istituti di credito.

Le cinque banche e cooperative intervistate sono dell'opinione che i servizi offerti siano adeguati e che gli immigrati siano trattati esattamente come gli

altri individui. Non è mai stata condotta alcuna ricerca sul tema ed anche Ong e associazioni non raccolgono i dati in modo sistematico ma si concentrano maggiormente sulle questioni legate allo status e alla residenza dei migranti, al lavoro, ai servizi sociali e ai problemi connessi alla casa.

Grecia

Nelle interviste con i migranti ricorrono alcune questioni. Quasi in tutti i casi, anche da parte di coloro che hanno avuto accesso a prestiti o mutui (una parte molto limitata del campione), sono stati riferiti problemi nei rapporti con le banche ed istituti di credito. I più rilevanti possono essere raggruppati nel modo seguente: insufficienti informazioni su servizi e diritti; barriere linguistiche; questioni legali.

La questione della mancanza di informazioni sembra ricorrere in ogni indagine o tema correlato agli immigrati in Grecia. La grande maggioranza degli intervistati non era consapevole né dei prodotti specifici offerti dalle banche né dei loro diritti e dei servizi messi a disposizione dalle istituzioni pubbliche. La maggior parte di loro non utilizza prodotti finanziari *ad hoc* ed anche per le rimesse si rivolgono alla *Western Union* e *Moneygram* o ad agenti informali ed amici. È importante notare che durante i seminari del progetto, quando i rappresentanti delle banche hanno presentato i loro prodotti che permettono di inviare le rimesse a costi molto bassi o addirittura nulli, i rappresentanti delle associazioni di immigrati che erano presenti hanno dichiarato di non essere al corrente di tali possibilità. Lo stesso si può dire per i servizi offerti dalla *Workers' Housing Organisation*. La grande maggioranza degli intervistati non era a conoscenza della sua esistenza, alcuni di loro la confondevano con la *Organismos Ergatikis Estias* (un'organizzazione che offre servizi ai lavoratori come asili nido, centri giovanili, vacanze a basso costo, biglietti per il teatro ecc.), mentre coloro che invece ne avevano sentito parlare non sapevano di essere fra i potenziali beneficiari.

Proprio in relazione a questo, il problema delle barriere linguistiche costituisce la causa più grande del limitato accesso all'informazione. I migranti hanno riferito delle difficoltà che hanno incontrato durante le transazioni, specialmente nel compilare i moduli per i prestiti in cui vi sono numerose clausole poco comprensibili. Problemi simili sono stati rilevati dagli

impiegati delle banche, che a volte hanno difficoltà a comprendere le richieste specifiche del cliente. E' indicativo che l'*Ombudsman* (difensore civico) greco per i servizi bancari abbia già trattato casi in cui gli stranieri hanno presentato un reclamo per aver dovuto firmare i contratti con le banche in greco, senza nessuna traduzione. I casi si sono risolti a favore dei clienti stranieri, in quanto la legislazione prevede che una persona con problemi di comprensione della lingua greca abbia diritto ad una traduzione. Il problema, tuttavia, rimane fino a quando gli immigrati non saranno consapevoli di questa possibilità.

Un'altra questione che viene spesso sottolineata dai migranti intervistati è quella dello status legale, dato che occorre avere uno status legale stabile per accedere ai prodotti finanziari. Nonostante siano state promosse tre procedure di regolarizzazione in Grecia, ottenere e/o rinnovare il permesso di soggiorno non è ancora una cosa facile per gli immigrati. Il fatto che i permessi di soggiorno validi nel paese fossero, secondo i dati ufficiali del Ministero degli Interni, 672.584 nell'agosto 2004 e 481.501 nell'ottobre 2007, dimostra chiaramente che ci sono problemi seri nel processo di rinnovo. Infatti, un gran numero di migranti non riescono ad ottenere il rinnovo del permesso di soggiorno e di conseguenza perdono il loro status legale, giungendo ad una condizione che un ricercatore ha definito di "precarietà istituzionale"⁴⁵.

Benché nelle transazioni quotidiane gli impiegati bancari debbano richiedere solo un passaporto valido, molto spesso ai clienti immigrati viene richiesto di presentare un regolare permesso di soggiorno. Inoltre, il rappresentante dell'*American Bank of Albania* (adesso *Banca Intesa San Paolo*) ha confermato che la sua banca 'monitora' lo status legale dei suoi clienti e, nel caso in cui un permesso di soggiorno sia scaduto, si informa se il cliente ha fatto domanda per il rinnovo.

Un'altra questione, che ha a che fare con le politiche sull'immigrazione in generale, è quella che riguarda l'avvio di un'impresa. Per essere in grado di avviare un'impresa, un immigrato è obbligato a richiedere uno specifico permesso di soggiorno per "attività economica indipendente". Una delle condizioni per ottenere questo tipo di permesso è che il richiedente dimostri di avere 60.000 euro da investire nella nuova attività⁴⁶, di conseguenza è molto difficile per gli immigrati richiedere un prestito per l'avvio di un'impresa, perché devono essere già in possesso di una cifra considerevole.

⁴⁵ Baldwin-Edwards, Martin (2002), "Immigration, Racism and Xenophobia in Southern Europe", in *Antigone*, Atti della tavola rotonda nazionale 'Combating Discrimination, Racism and Xenophobia: the Transposition of the New EU Directives in National Legislation', 2-3 Dicembre, Atene: National Hellenic research Foundation, p. 73-78, disponibile su:

<http://www.antigone.gr/RoundTables/2002/ProceedingsNRT2002.pdf>

⁴⁶ Legge 3386/2005, Ingresso, residenza ed integrazione sociale dei cittadini dei paesi terzi nel territorio ellenico, articolo 24.

Italia

Mentre il numero di immigrati che utilizzano vari servizi bancari è in aumento, rimangono ancora ostacoli significativi nell'accesso al credito, in particolare per quanto riguarda i prestiti per l'avvio e il consolidamento di piccole imprese. Le nazionalità più rappresentate tra gli immigrati che hanno risposto ai 674 questionari della ricerca sono, in ordine decrescente, Marocco, Senegal, Cina, Albania e Romania. Circa il 31% del campione è in Italia da più di 5 anni. Riguardo all'utilizzo dei servizi bancari, il 61% degli intervistati possiede un conto in banca. Questa percentuale è maggiore della media nazionale⁴⁷ che, secondo una precedente ricerca ABI, era del 57,3%, ma è ancora più significativa se si considera che una parte del campione non possiede permesso di soggiorno e, per questo, non può aprire un conto in banca. Se, infatti, il numero di migranti che possiede un conto in banca viene calcolato come percentuale degli intervistati con il permesso di soggiorno, la cifra sale fino al 66%. Bisogna infine notare che ci sono grandi differenze tra le diverse regioni del paese in termini di sviluppo economico e caratteristiche della popolazione immigrata.

I dati ottenuti dall'analisi dei questionari mostrano che l'integrazione finanziaria non è correlata in modo significativo alla nazionalità, al sesso ed al livello di istruzione dell'intervistato. I fattori determinanti sono invece il livello di reddito, il numero di anni di residenza nel paese (chi arriva di recente ha più difficoltà per aprire un conto in banca) ed il tipo di contratto di lavoro. Riguardo a quest'ultimo, i lavoratori migranti con un lavoro fisso a tempo indeterminato hanno più spesso un conto in banca, subito seguiti dai lavoratori autonomi. Questi risultati confermano che i nuovi arrivi con bassi redditi e contratti di lavoro temporanei sono i gruppi più svantaggiati in termini di accesso ai servizi bancari ed altri servizi finanziari.

Il genere non sembra essere un fattore determinante per quanto riguarda l'accesso ai servizi bancari, benché sia più significativo della nazionalità che, in base ai dati emersi, non sembra essere un fattore particolarmente influente. Si tratta di un'informazione importante, confermata anche dalle interviste qualitative con gli imprenditori immigrati, che contraddice l'opinione espressa dai funzionari di alcune banche che vari gruppi di immigrati hanno comportamenti finanziari differenti determinati "dalla cultura del loro paese di origine" e che, come tali, alcuni sono più affidabili come clienti rispetto ad altri. Al contrario, solo 2 dei 23 imprenditori intervistati provenienti da paesi musulmani hanno menzionato la religione

⁴⁷ I questionari sono stati somministrati in tre regioni italiane: Toscana, Emilia Romagna e Puglia.

come fattore determinante nel decidere se aprire o meno un conto con una banca italiana.

Per quanto concerne la documentazione richiesta dalle banche per poter aprire un conto, nella maggioranza dei casi gli intervistati hanno risposto che i documenti loro richiesti non differiscono da quelli richiesti agli altri clienti. L'11% degli intervistati ha dichiarato che gli è stato chiesto di produrre buste paga in aggiunta agli altri documenti, mentre il 13% ha dovuto fare un deposito iniziale nel conto. L'8% degli intervistati ha potuto aprire un conto corrente ma gli è stato rifiutato di utilizzare altri servizi di base solitamente associati ad un conto (bancomat, carte di credito e libretto degli assegni). Questi risultati confermano che non ci sono barriere legali ai servizi finanziari di base (conti correnti e di risparmio e servizi associati) anche se i requisiti aggiuntivi richiesti da alcune banche e le restrizioni (come conti correnti senza libretto degli assegni) costituiscono un trattamento differenziato e meno favorevole. In altre parole, mentre in linea di principio l'accesso ai servizi bancari è libero, le condizioni e la qualità dei servizi ottenuti sono condizionati dai regolamenti interni che, in alcuni casi, sono indirettamente discriminatori verso gli immigrati. Un effetto di simili disposizioni è quello di impedire a coloro che hanno un basso reddito e un impiego temporaneo di utilizzare determinati servizi bancari, incidendo così negativamente sulle loro capacità di integrarsi attivamente nella società, almeno dal punto di vista economico.

Un altro problema sottolineato dalla ricerca riguarda l'accesso ai prestiti, in particolare per l'avvio o lo sviluppo di impresa, una sfida particolarmente dura per le piccole imprese a conduzione familiare. La gran parte del credito ottenuto dagli intervistati è nella forma di credito al consumo o di mutui, mentre la percentuale di prestiti per l'avvio o lo sviluppo di impresa è inferiore.

A prima vista, il quadro sembra positivo e non ci sono rifiuti pregiudiziali nell'erogazione del prestito. Tuttavia, sempre secondo gli intervistati, uno sguardo più attento alle garanzie richieste dalle banche mostra una maggiore selezione da parte delle stesse, espressa dall'alta percentuale di casi in cui le banche richiedono garanzie personali (26,5%) o garanzie da parte di un cliente italiano (7,3%). Nel 5% dei casi è stato richiesto agli intervistati di procurarsi un'assicurazione per coprire il rischio di mancato pagamento. Anche a causa di queste condizioni, il rapporto con le banche rimane quindi difficoltoso. Ventitre dei 56 imprenditori intervistati non si è rivolto a

nessuna banca per chiedere un prestito; piuttosto hanno utilizzato risorse finanziarie personali o prestate da amici e familiari. Un'idea comune a molti di questi imprenditori è che è inutile richiedere un prestito alle banche perché quest'ultime non concederanno prestiti ad imprese guidate da cittadini stranieri che non siano ben affermate, in particolare in assenza di una proprietà che possa servire come garanzia.

Non è facile capire se le garanzie addizionali richieste sono dovute all'origine straniera del richiedente o ai fattori di rischio relativi alle altre caratteristiche personali o, addirittura, al tipo e qualità di impresa per cui è richiesto il prestito. Quel che è certo è che vi è una grande variabilità nel comportamento delle banche in relazione ai diversi clienti: ad alcuni sono stati rifiutati prestiti di piccole somme come 20.000 euro mentre altri hanno ottenuto somme ben maggiori sulla fiducia. La cosa più importante, oltre alle politiche dichiarate dalle banche ed i regolamenti scritti, sembra essere la relazione personale che nasce tra colui che richiede il prestito ed il direttore della banca.

Le difficoltà nell'accesso al credito non solo ostacolano lo sviluppo delle imprese immigrate ma hanno impatti negativi anche più ampi sulla loro integrazione. Molti imprenditori sono obbligati, nella maggioranza dei casi, a risparmiare ben oltre le loro capacità di reddito, in modo da accumulare il capitale necessario per l'investimento. Questo 'risparmio forzato' è perseguito al costo di tagliare tante altre spese che influenzano la loro qualità della vita in termini di alloggio, tempo libero, vita culturale e sociale. Inoltre, l'essere costretti a fare affidamento sulle reti di conoscenze personali per ottenere credito, incoraggia sistemi di dipendenza che possono portare, in alcuni casi, a pratiche di sfruttamento nocive per l'imprenditore. Così anche quando riescono a dare inizio e sviluppare la loro attività, tale traguardo economico non è accompagnato da un adeguato processo di emancipazione sociale e personale nel nuovo contesto⁴⁸.

Gli alti tassi di restituzione dei prestiti dei clienti immigrati, dichiarati nelle interviste da molti funzionari di banca, dovrebbero assicurare le banche e contribuire ad abbassare le barriere al credito sopra descritte. Per quanto riguarda gli intervistati che avevano ottenuto un prestito al momento dell'intervista, il 96% aveva rimborsato completamente il prestito e di questi circa il 10% aveva pagato con un po' di ritardo, mentre solo l'1% ha dichiarato di essere inadempiente ed il 3% non ha risposto alla domanda.

Tra i fattori che spingono ad acquistare casa in Italia vi sono la relativa facilità nell'ottenere un mutuo, l'alto costo degli affitti e l'offerta ridotta di case in

⁴⁸ Si veda anche: *L'imprenditorialità immigrata: caratteristiche, percorsi, e rapporti con il sistema bancario*, Ottobre 2004, p.103. op.cit.

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

A causa della mancanza di risorse economiche, quasi tutti gli intervistati che hanno ottenuto un mutuo hanno dovuto richiederne uno che coprisse il 100% del costo della casa, con alte rate mensili e lunghi periodi di rimborso (25 anni o più). Anche se questa situazione non differisce molto da quella dei clienti italiani con un basso reddito, nel caso dei cittadini immigrati vale la pena interrogarsi se le banche offrono tutte le informazioni necessarie o se, in alcuni casi, non traggano vantaggio dalle barriere linguistiche, dalle situazioni di vulnerabilità e dei bassi livelli di informazione dei clienti. La maggior parte degli immigrati intervistati non considera sufficiente l'informazione ricevuta dalle banche 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 una rete sociale di supporto ed i ritmi di lavoro che lasciano poco tempo per chiedere informazioni ed espletare le pratiche necessarie. Questa porta ad una fortissima domanda di servizi di intermediazione che consentono 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 ed a un innalzamento dei costi. Alcune agenzie di intermediazione assumono personale straniero che con il passa-parola attirano i propri connazionali, ricevendo una commissione per ogni nuovo contatto.

Portogallo

Il tema dell'accesso ai servizi e prodotti bancari da parte dei cittadini stranieri, se messi a confronto con i cittadini portoghesi, acquista rilievo se si parla di diverso accesso a prodotti più complessi, come il credito, ma anche

ai servizi bancari di base, come il conto corrente senza scoperto. Benché la maggioranza degli immigrati residenti in Portogallo possieda un conto in banca, l'accesso a tale servizio non è poi così semplice. In Portogallo, l'apertura di un conto bancario deve essere analizzata nel contesto della libertà contrattuale, in quanto, a differenza di quanto osservato negli altri paesi, le banche non sono obbligate ad aprire un conto o a giustificare il rifiuto di farlo. Le difficoltà principali nell'aprire un conto possono essere sintetizzate in due aspetti: la burocrazia ed il pregiudizio.

L'attuazione delle direttive europee sul riciclaggio del denaro e sul terrorismo⁴⁹ ha portato all'introduzione di una nuova normativa in Portogallo. La nota n. 11 del 2005 della *Banca del Portogallo* ha stabilito nuovi criteri per l'apertura dei conti in banca in modo da "verificare l'identità del beneficiario attivo". A nostro parere, la nota finale della direttiva europea (la necessità di prendere in considerazione diversi tipi di clienti, attività, transazioni e prodotti) non è stata considerata nella trasposizione della direttiva nel sistema legale e finanziario portoghese. Sono state applicate a tutti i tipi di clienti in modo indiscriminato tutta una serie di procedure che aumentano le richieste di informazioni personali documentate e certificate. In concreto, è stato stabilito, con la nota n.11 del 2005, che l'istituzione finanziaria deve richiedere al cliente di dimostrare il proprio nome, data di nascita e nazionalità, il che può essere fatto tramite un qualsiasi documento di identificazione valido per la legge portoghese: carta d'identità, passaporto o permesso di soggiorno per i residenti e carta d'identità passaporto o qualsiasi documento equivalente per i non-residenti. La nota richiede anche il codice fiscale del contribuente, il certificato di residenza, la professione e l'impiego; gli ultimi due requisiti sono particolarmente problematici per i migranti.

In questo contesto, è molto difficile per gli immigrati ottenere tutti i documenti richiesti dalla normativa. Inoltre, vi sono interpretazioni discrepanti, che lasciano un ampio margine alle banche per attuare i criteri in maniera discrezionale. I problemi principali sono stati identificati nell'interpretazione di "documento di identificazione valido". Alcune banche aprono conti anche a immigrati senza documenti mentre altre richiedono un permesso di soggiorno valido, o ancora in alcune occasioni ai clienti vengono richiesti documenti che non sono specificati nella nota 11 e che possono variare da estratti conto presso altre banche ad un indirizzo nel paese di origine.

Oltre agli ostacoli burocratici, anche il deposito minimo per aprire un conto può trasformarsi in una barriera. A tale riguardo si possono riscontrare

⁴⁹ Si veda la Direttiva del Consiglio 91/308/EEC del 10 Giugno 1991 sulla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio e la Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio che modifica la Direttiva 2005/60/EC relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo.

pratiche diverse che variano non solo da banca a banca, ma anche tra le diverse agenzie della stessa banca e, in qualche caso, all'interno di una singola agenzia. In questo caso non siamo semplicemente di fronte a un caso di diversa interpretazione dei requisiti legali per aprire un conto, ma stiamo affrontando dei potenziali casi di discriminazione. Durante i seminari e nelle interviste, sono stati descritti una serie di casi di persone a cui sono state richieste somme di denaro diverse come deposito minimo. Ad esempio, un rappresentante della maggiore banca portoghese ha confermato che le agenzie della banca situate in un'area conosciuta come zona di prostituzione, richiedevano ad alcune donne brasiliane (considerate prostitute) un deposito minimo di 3.000 euro per aprire un conto (il deposito minimo previsto è di 250 Euro), e addirittura avvertivano le banche vicine quando una presunta prostituta cercava di aprire un conto.

Gli ostacoli relativi all'accesso al credito sono molto più difficili da rilevare. Le banche tengono segreti i criteri per la valutazione del rischio e dunque diventa impossibile, nel caso di valutazioni che presentano sempre un certo grado di soggettività, capire quali criteri siano stati effettivamente utilizzati per valutare i rischi ed il loro peso relativo. Ciononostante, è ampiamente risaputo che la mancanza di un permesso di soggiorno di lunga durata, contratti di lavoro a tempo determinato, lavori instabili, scarsa conoscenza della lingua e cambio frequente di indirizzo o codice di avviamento postale, sono tutti fattori che possono rendere più difficile o più caro l'accesso al credito. Questi fattori influenzano in modo diverso vari gruppi della popolazione e i migranti sono tra i più colpiti. Questo tipo di analisi può rendere gli immigrati un gruppo a maggiore "rischio" o "meno desiderabile" anche relativamente ad altri servizi bancari e non solo incidere sull'accesso al credito.

Ci sono tre problemi particolarmente rilevanti nel caso specifico dell'accesso al credito per gli immigrati: la nazionalità, la durata del permesso di soggiorno e il garante. In Portogallo, è pratica comune richiedere un garante nel caso, ad esempio, della richiesta di un mutuo. Alcuni immigrati hanno riferito che è stato negato loro il credito perché non avevano alcun garante, mentre ad altri è stato negato perché avevano garanti stranieri (con un permesso di soggiorno di lunga durata). Se per accedere ad un mutuo si richiede un permesso di lunga durata, per altri tipi di credito (al consumo o per l'impresa, ad esempio) la durata ed il tipo di permesso possono essere un ostacolo. I permessi di soggiorno temporanei (validi per due o tre anni) possono comportare il rifiuto del prestito e, nel caso in cui venga concesso il prestito, il suo periodo di ammortamento può essere limitato alla durata del permesso.

Infine, è necessario fare riferimento alla questione della nazionalità ed al suo ruolo eventuale nella valutazione del rischio. La gran parte delle banche intervistate hanno dichiarato di non includere la nazionalità nei criteri di valutazione del rischio. Tuttavia, due di loro hanno affermato che lo status di

immigrato porta ad un'analisi più "attenta". Un'altra banca ha realizzato una "griglia di fiducia" specifica per gli immigrati. Dall'esistenza di tale strumento possiamo osservare che, da un lato, la creazione di uno strumento specifico per gli immigrati è un riconoscimento della difficoltà che questo gruppo ha nell'accesso al credito; dall'altro si nota una certa autonomia da parte degli impiegati bancari e dei direttori delle filiali nel valutare ogni richiesta caso per caso. Per mezzo di questo strumento, si valuta l'"integrazione" di un immigrato tramite una serie di elementi che includono la composizione della sua famiglia, se i figli frequentano o meno la scuola in Portogallo, il tipo di contratto di lavoro. Queste variabili servono per valutare la relazione dell'immigrato con il paese (in particolare se si è stabilito nel paese o se è solamente di passaggio) e così diminuire il margine di rischio.

Per la maggioranza degli istituti bancari la questione del credito per gli investimenti (nella forma di credito all'impresa) è ancora più complessa di quella dei prestiti per la casa. Due questioni giocano un ruolo fondamentale in questo processo: dal punto di vista economico, l'esistenza o meno, e in quale percentuale, della prima rata e gli stereotipi associati alla figura dell'immigrato. Solitamente si richiede agli immigrati una prima rata più alta nella restituzione dei prestiti (in particolare da coloro che vogliono avviare una piccola impresa), per due ragioni. Da un lato, per l'idea che l'immigrato può essere solo di passaggio nel paese, fattore importante in un contesto di crisi economica. Dall'altro, l'idea che lui o lei potrebbero non conoscere il mercato o avere qualche problema nel rapportarsi con i clienti, in particolare nel caso dei negozi, in cui la conoscenza della lingua è molto importante. Questo tipo di criteri rende ai migranti non solo più difficile avviare nuove attività (rispetto ad avere accesso a prestiti per sviluppare attività già esistenti) ma rivela anche una serie di fattori soggettivi correlati alla valutazione del rischio che sono basati su stereotipi nazionali, il cui peso non è facilmente misurabile e che potrebbero influenzare, ad esempio, il punteggio nell'"integrazione" o nella "traiettoria migratoria" dell'immigrato.

Spagna

Come abbiamo già spiegato nel capitolo precedente, l'immigrazione in Spagna è aumentata in modo considerevole negli ultimi anni ed è arrivata ad incidenza superiore al 10% della popolazione residente. Ciò ha portato ad un sostanziale cambiamento nell'atteggiamento da parte degli istituti finanziari verso questo gruppo: dal non mostrare nessun interesse per i migranti come clienti, classificati come ad alto rischio, gli istituti finanziari si sono lanciati a disegnare strategie di business e prodotti specifici per attrarli.

Questo cambiamento è stato causato tanto dall'aumento della popolazione immigrata quanto dalla certezza di poter fare affari con questi clienti. L'inizio di questa trasformazione è avvenuto nel momento in cui le banche sono

diventate consapevoli delle grandi quantità di denaro che gli immigrati muovono con le loro rimesse.

Una delle grandi banche spagnole, *La Caixa*, ha un 'dipartimento nuovi residenti' dal 2003, con una persona responsabile in ogni regione autonoma. Lo scopo di questo dipartimento è di rendere la rete delle filiali consapevole dell'importanza degli immigrati come gruppo target. Una delle attività che hanno organizzato è stata una conferenza per sensibilizzare il personale presente nelle aree con un alto numero di immigrati.

Il problema principale che affrontano gli immigrati nel settore bancario è quello dell'accesso al conto corrente. Senza il permesso di soggiorno è pressoché impossibile aprire un conto, quindi le persone senza documenti sono costrette a vivere una condizione sociale di esclusione da cui è davvero difficile uscire. Oggi è necessario avere un conto in banca per avere accesso anche alle più vitali necessità come l'acqua, l'elettricità o la casa. Per poter firmare un contratto per ciascuno di questi servizi, i fornitori, le agenzie o i proprietari richiedono che i pagamenti siano effettuati tramite conto bancario. Come risultato di ciò, molti immigrati senza permesso di soggiorno utilizzano i conti bancari di conoscenti o parenti per le loro transazioni economiche. In questo modo, i conti bancari a nome di una sola persona diventano 'comunitari', con i problemi, anche legali, che comporta una situazione del genere.

Ovviamente, le persone che non possono aprire un conto in banca non possono utilizzare le carte bancomat o di credito o ottenere dei prestiti personali e mutui. Un'altra questione di grande interesse che abbiamo identificato durante la ricerca è quella dell'accesso ai prestiti per l'avvio di impresa e ai mutui. Un responsabile di *La Caixa* ha dichiarato che "prima di concedere il prestito valutiamo aspetti come l'origine di una persona. E' più facile erogare il credito a un sudamericano, che tende più facilmente a riunire la propria famiglia, che ad un marocchino, che tende invece più facilmente a fare ritorno nel paese di origine."

Ritroviamo qui un altro dei principali problemi dell'immigrazione: i servizi bancari sono offerti da istituzioni private il cui scopo principale è quello di guadagnare più denaro possibile, ed il cui sistema di accesso ai servizi può far prendere decisioni discriminatorie mascherate da criteri economici. In altre parole, può succedere che due immigrati nella stessa situazione, uno ecuadoriano e l'altro marocchino, vengano trattati diversamente perché, secondo le statistiche, il primo tenderà a rimanere a vivere in Spagna con più facilità. La condizione è la stessa se si paragonano gli immigrati ai cittadini spagnoli: può accadere che le banche propongano condizioni non favorevoli agli immigrati con la giustificazione che questi ultimi sono clienti a rischio.

Durante i seminari abbiamo notato che molti immigrati pensano che anche nel caso in cui venissero applicati gli stessi standard per erogare prestiti ad

autoctoni e a stranieri, questi ultimi subirebbero discriminazioni anche per le loro caratteristiche culturali.

Una soluzione possibile al problema sopra presentato è quella del microcredito che, in Spagna, non viene erogato dagli istituti finanziari come tali. Molte banche hanno un “Programma Sociale di Intervento”, al quale assegnano una parte dei loro profitti al fine di sostenere diversi programmi di inclusione sociale. All'interno di tali attività, alcuni istituti di credito offrono microcredito a piccole imprese, non destinato agli immigrati in generale ma rivolto a specifiche categorie come le donne, le persone socialmente escluse, la popolazione rom, ecc.

In questo senso, un rappresentante della *Caja Navarra* ha dichiarato che il “microcredito è considerato una 'perdita', nel senso che se i beneficiari non restituiscono il credito, non sono obbligati a farlo. I candidati non sono selezionati direttamente ma attraverso grandi ONG e sindacati e la cifra massima ottenibile è 3.000 euro”.

Le organizzazioni che lavorano come mediatori in questi programmi di microcredito sono: VOMADE (Volontariato delle Madri Dominicane), MPDL (Movimento per la Pace, il Disarmo e la Libertà), CC.OO. (Commissioni dei Lavoratori), UGT (Unione Generale dei Lavoratori). Tali organizzazioni forniscono sostegno e svolgono attività di mediazione tra gli istituti finanziari e gli imprenditori, controllando anche che il progetto presentato sia solido e realizzabile. Un'altra organizzazione - CEAR (Confederazione spagnola per l'assistenza ai rifugiati) – concentra la sua attività sul lavoro autonomo, la formazione e il supporto finanziario agli imprenditori attraverso i contributi delle pubbliche amministrazioni.

Questa funzione di supporto mira a superare uno dei problemi più grandi nel rapporto tra gli immigrati e le banche: la sfiducia. Uno dei partecipanti all'incontro ha dichiarato che “c'è un problema di mancanza di fiducia da parte degli immigrati verso le banche. Solitamente non sono consapevoli di essere clienti e hanno difficoltà nella negoziazione. C'è qualcuno che approfitta dell'innocenza degli immigrati”. Prima di tutto, gli immigrati hanno una grande sfiducia nel sistema finanziario, perché in molti casi sono stati vittime di frodi e mancati pagamenti nei loro paesi di origine. Se aggiungiamo la scarsa conoscenza della lingua del paese e di quella finanziaria nello specifico, il loro atteggiamento verso le banche è in molti casi più quello delle vittime che dei clienti.

Molte fra le persone che hanno partecipato a questa indagine hanno suggerito che dovrebbe essere adottata una politica di ‘discriminazione positiva’ per cambiare la situazione che riguarda l'accesso ai servizi bancari e al credito. Un partecipante ha detto: “Gli immigrati sono un settore strategico e ci sono tre ragioni perché dovrebbero esistere misure di discriminazione positiva: un alto tasso di rimborso dei prestiti ricevuti, il fatto di essere un settore strategico ed infine le ragioni umanitarie”.

Infine, dobbiamo aggiungere che il problema principale che abbiamo incontrato nello svolgimento di questo progetto è stata la scarsa partecipazione e cooperazione da parte sia delle pubbliche amministrazioni che degli istituti finanziari. Per quanto riguarda la pubblica amministrazione, non siamo riusciti a trovare nessun interlocutore esperto su questi temi, né a livello statale né delle varie regioni autonome.

Con gli istituti finanziari, il problema principale è stato identificare la persona giusta che, all'interno delle loro grandi strutture gerarchiche, ha la competenza ed il mandato per parlare di tali questioni. Il secondo problema è stato quello di riuscire a fissare un appuntamento, visto che le loro agende erano piene di altri impegni. Una terza ed ultima difficoltà è stata la crisi economica e finanziaria che ha reso ancora più difficile riuscire a parlare con questi interlocutori.

7 . Esempi di buone pratiche

Il gruppo di lavoro del progetto transnazionale si è accordato su un insieme comune di criteri da utilizzare per identificare una buona pratica. Tali criteri sono:

- la politica o l'iniziativa pratica deve essere efficace ed avere un impatto positivo sulla situazione;
- deve promuovere e/o incoraggiare un trattamento equo;
- prevedere una valutazione esterna;
- essere facilmente trasferibile;
- prevedere una valutazione ed un'analisi continua durante la fase di realizzazione ed un'attiva partecipazione dei beneficiari nella programmazione, pianificazione e realizzazione dell'iniziativa.

L'identificazione di buone pratiche realizzate da istituti di credito, enti locali e associazioni è un compito laborioso principalmente perché è molto difficile applicare e/o misurare alcuni dei criteri sopra esposti in assenza di una valutazione esterna. Infatti, le uniche valutazioni disponibili sono quelle effettuate dagli stessi soggetti che hanno progettato e realizzato l'azione. Ciononostante, di seguito sono illustrate alcune pratiche che possono dare un contributo notevole per superare le difficoltà incontrate da molti immigrati nell'accesso ai servizi finanziari.

Cipro

A Cipro non sono state individuate buone pratiche che soddisfano i criteri sopra citati e definiti dai partner transnazionali del progetto INVIP. Infatti, la ricerca ha mostrato che la maggior parte delle pratiche non rispettano nemmeno in parte i criteri sopra riportati. Dato che nessun servizio particolare è stato programmato e/o indirizzato ai migranti, le pratiche seguenti sono state identificate perché potenzialmente potrebbero trasformarsi in buone pratiche o semplicemente perché vengono incontro ad alcuni dei bisogni degli immigrati:

1. Le associazioni dei Pontici a Cipro stanno attualmente discutendo un'iniziativa in collaborazione con i funzionari del governo ed i consigli comunali per progettare un pacchetto finanziario in cui il governo offra alle banche garanzie affinché i Pontici residenti a Cipro possano ottenere prestiti per l'acquisto di case e per l'avvio di piccole imprese. L'iniziativa è

ancora in fase di sviluppo e sarà utilizzato come modello un'iniziativa simile realizzata in Grecia. Una volta partito, questo progetto permetterà ad una vasta comunità di Pontici di evitare la ghettizzazione e di sviluppare e mettere in pratica le loro capacità imprenditoriali, invece di essere sotto occupati e relegati in lavori sotto pagati.

2. Le compagnie internazionali di servizi di trasferimento di denaro come *Western Union* e *Moneygram*, la cui clientela è composta principalmente da immigrati, si impegnano molto per attirare i clienti migranti e per formulare prodotti che vengano incontro ai loro bisogni. In particolare, promuovono i loro prodotti in posti frequentati dagli immigrati (parchi cittadini, chiese la domenica ecc.), hanno orari di apertura flessibili e le loro filiali, spesso posizionate in aree frequentate dagli immigrati, sono aperte la domenica e durante le vacanze. Inoltre, hanno sviluppato un sistema efficace di promozione dei prodotti attraverso (a) prezzi bassi per il trasferimento di denaro nei paesi di origine; (b) utilizzando gli stessi immigrati come "promoter", il cui ruolo è quello di fornire informazioni ai potenziali clienti in modo da allargare il loro giro d'affari. I volantini con le informazioni sui loro prodotti sono stampati in inglese, cinese ed in molte altre lingue asiatiche. Un aspetto interessante è che non vi sono opuscoli in altre lingue europee, eccetto l'inglese.

3. Quasi tutte le banche fanno in modo che gli estratti conto e molti prodotti bancari siano disponibili in inglese. Ciò è dovuto però più al fatto che Cipro è tradizionalmente un centro bancario internazionale che per venire incontro alle esigenze della comunità immigrata. Inoltre, tutto il personale bancario parla correntemente inglese e molti degli intervistati hanno dichiarato di essere stati trattati in modo molto educato dagli impiegati bancari.

Grecia

E' abbastanza difficile identificare pratiche ed iniziative nel settore bancario con caratteristiche simili all'interno del contesto greco. Ciononostante, e al di là dei problemi presentati in questa ricerca, sono stati compiuti alcuni passi avanti da numerosi soggetti verso il miglioramento dell'accesso degli immigrati ai servizi finanziari.

Il più promettente è il reclutamento di impiegati di origine immigrata da parte di alcune banche private. Abbiamo sottolineato che questa buona pratica è seguita solo dalle istituzioni private perché in quelle pubbliche l'assunzione di cittadini provenienti da paesi terzi non è permesso per legge. A tale proposito, è indicativo che un dirigente dell'*Hellenic Post*, che ha partecipato a due dei seminari nazionali organizzati dal progetto, abbia incoraggiato le comunità immigrate ad informare i giovani studenti immigrati

della possibilità di fare un periodo di tirocinio a *Hellenic Post*. In questo modo gli studenti immigrati hanno l'opportunità di acquisire esperienza lavorativa e allo stesso tempo *Hellenic Post* ha la possibilità di avere più spazio in un settore di mercato promettente.

Almeno due delle banche intervistate per questa ricerca hanno seguito questa pratica e, secondo i loro rappresentanti, dato il risultato economico, hanno intenzione di portarla avanti e rafforzarla. La *Pireus Bank* ha già 7 filiali ad Atene ed una a Salonicco in cui gli impiegati si relazionano con i clienti in ben 8 lingue, a seconda della composizione della popolazione nel quartiere. Tra le lingue disponibili vi sono: albanese, ucraino, bulgaro, rumeno, russo, egiziano, filippino e cinese. L'altra banca ad aver adottato una politica simile (anche se in misura minore rispetto alla precedente, perché si tratta di una banca di minori dimensioni) è la *Millenium Bank*, che ha assunto due impiegati albanesi nelle filiali posizionate nei quartieri più abitati da questo gruppo nazionale.

Un'altra buona pratica che aiuta gli immigrati a colmare la mancanza di informazioni e le difficoltà linguistiche è la pubblicazione di materiali informativi e pubblicitari nelle lingue dei migranti. Abbiamo già menzionato l'introduzione dell'albanese negli sportelli bancomat di numerose banche, ma vi sono anche materiali informativi in molte lingue, in particolare per i prodotti indirizzati in modo specifico agli immigrati (invio di rimesse e conti bancari). In particolare le rimesse sono un mercato che attrae sempre più le banche, per questo vengono realizzati particolari prodotti senza costi di commissione (*Hellenic Post* ha realizzato una grande campagna pubblicitaria in lingue diverse) o con commissioni molto basse (*Millenium Bank* addebita solo 5 € per trasferimenti fino a 1.000 Euro e la *National Bank of Greece* offre il conto '*Family Fast*', indirizzato in modo specifico agli immigrati, grazie al quale i trasferimenti possono essere fatti dallo sportello bancomat al costo di 10 €).

Ricordiamo infine che nella nostra ricerca abbiamo identificato alcune pratiche che definiremmo come 'non cattive pratiche', invece di 'buone pratiche'. E' vero che, almeno a livello di dichiarazioni e punti di vista ufficiali, non c'è una chiara prova dell'esistenza di discriminazioni su base etnica. Nel caso delle banche, tutti gli intervistati hanno affermato che gli immigrati sono considerati come un target molto promettente ed affidabile e che dunque tutte le pratiche discriminatorie nei loro confronti andrebbero contro l'interesse della banca. Nel caso delle istituzioni pubbliche, la posizione ufficiale è il principio della parità dei diritti senza nessuna discriminazione sulla base della nazionalità. I rappresentanti della *Workers' Housing Organisation*, ad esempio, hanno affermato categoricamente che i

mutui e le case forniti dall'organizzazione sono indirizzati a tutti i lavoratori, siano essi greci o stranieri.

Italia

Le interviste confermano che la scarsa conoscenza della lingua italiana è uno dei problemi principali nella relazione tra banche e clienti immigrati. Tali problemi sono maggiori per i nuovi arrivati e molte banche non prendono in carico i problemi di comunicazione con i clienti immigrati, sottostimando la loro importanza e spesso assumendo un atteggiamento confortante del tipo 'con il tempo e con un migliore inserimento sociale, il problema scomparirà'. Per molte banche, le misure di sostegno linguistico sono limitate alla traduzione in alcune lingue (le più comuni tra gli immigrati) delle brochure informative che producono per il pubblico autoctono in generale. La disponibilità di materiale informativo tradotto non sembra in realtà sufficiente a colmare il gap informativo esistente.

Un piccolo numero di banche ha realizzato attività innovative per facilitare la comunicazione con i clienti immigrati. Fra queste sono incluse: le filiali dedicate ai cittadini stranieri, con personale di origine immigrata e molti servizi di supporto informativo multilingue (*Intesa San Paolo, Banca Sella, e più tardi, Unicredit*); servizi di interpretariato telefonico; assistenza tramite video in diverse lingue; personale madre lingua ecc. (*Banca Popolare di Milano, Banca Popolare Emilia Romagna, Intesa San Paolo*). Altre banche hanno progetti simili ma sono ancora in fase di sperimentazione.

La *Banca Popolare di Verona* ha impiegato nel frattempo un operatore dello Sri Lanka in una filiale in cui più dell'80% dei 500 conti è intestato a immigrati originari dello Sri Lanka. L'Agenzia Tu della banca *Unicredit* ed i 'Multiethnic Points' di *Intesa San Paolo* impiegano personale multietnico e multilingue. La *Banca Popolare di Lodi*, che ha un numero significativo di clienti ecuadoriani, ha assunto un impiegato di questa nazionalità ed il rappresentante della banca intervistato ha affermato che l'impiegato ecuadoriano ha giocato un ruolo essenziale nel condurre le campagne di comunicazione mirate.

Questo tipo di politica ha un doppio impatto positivo in quanto non solo facilita l'accesso per gli immigrati ai servizi bancari, ma contribuisce anche a creare una loro diversa immagine pubblica, impiegandoli in posizioni di responsabilità ed elevata visibilità.

Dato che le filiali ed i singoli impiegati delle banche hanno ampi poteri discrezionali nel valutare il profilo di rischio dei clienti e le relative garanzie da richiedere, l'atteggiamento dei funzionari (capacità di ascoltare attivamente, apertura mentale, presenza/assenza di pregiudizi ecc.) diventa molto importante per l'accesso ai servizi bancari degli immigrati.

Di conseguenza le banche hanno bisogno di investire nella formazione e nella sensibilizzazione dei propri funzionari che hanno un contatto quotidiano con

questo segmento di clienti. Alcune delle banche intervistate hanno organizzato dei corsi di comunicazione generale così come corsi specifici mirati ad illustrare i prodotti bancari per gli immigrati e gli aspetti socio-culturali dell'immigrazione. In un caso, l'effetto di uno di questi corsi è stato l'aumento della domanda da parte dei clienti stranieri di prodotti disegnati specificamente per loro.

Intesa San Paolo ha offerto ai funzionari delle diverse filiali un corso chiamato "Comunicare il multiculturalismo" con lo scopo di promuovere una migliore conoscenza dell'immigrazione e per sviluppare la capacità dei suoi dipendenti di gestire le relazioni e comunicare effettivamente con le varie culture. Altre banche - *Banca Popolare di Lodi, Unicredit, Banca Etruria, Monte dei Paschi di Siena, Banca Sella, Banca Carime* ecc. - hanno offerto corsi di formazione simili a parte del personale.

Sia i rappresentanti delle banche che gli immigrati hanno sottolineato l'importante ruolo che le istituzioni potrebbero giocare nel promuovere pari opportunità nell'accesso ai servizi finanziari. In regioni come la Toscana, le autorità locali stanno realizzando attualmente una serie di misure per facilitare l'accesso al credito agli immigrati e lo sviluppo di imprese possedute da immigrati. La Regione ha lanciato un programma chiamato SMOAT (Sistema di Microcredito Orientato e Assistito)⁵⁰ che gestisce, in collaborazione con le banche locali, un insieme di garanzie mirato a facilitare l'accesso al credito da parte di categorie vulnerabili, tra cui gli immigrati. Il progetto è finanziato con 15.115.000 euro, di cui il 66,6% è stato dato dalla Regione e il rimanente 33,3% dalle banche, e fornisce garanzie per l'80% del prestito concesso (che non può superare i 15.000 euro) o per il 60% se l'ammontare del prestito è maggiore. L'elemento più innovativo dell'iniziativa è legato agli sforzi del governo regionale della Toscana nel creare una rete di istituzioni e persone per facilitare l'accesso al credito e promuovere lo sviluppo locale. Questa rete regionale includeva inizialmente 12 banche, associazioni professionali e imprenditori.

L'iniziativa ha avuto un discreto successo perché ne hanno beneficiato gli imprenditori che non potevano ottenere credito dalle istituzioni bancarie, ulteriore prova delle difficoltà incontrate nell'accesso al credito da coloro il cui profilo di rischio, secondo gli standard bancari prevalenti, è alto.

Una collaborazione simile tra autorità locali e banche si è avuta anche in altre parti del paese. A Milano, il progetto PRIMMI (Progetto Imprenditori Immigrati) è stato lanciato recentemente dalla Provincia, la *Fondazione Ethnoland*, *Fondazione Lombarda Antiusura* e la banca *Intesa San Paolo* per promuovere l'accesso al credito e prevenire il ricorso a finanziamenti informali e spesso illegali.

⁵⁰ Vedi: www.fabricaethica.it.

Portogallo

Il microcredito in Portogallo ha iniziato a svilupparsi all'inizio del secolo. L'Associazione Nazionale per il Diritto al Credito (ANDC), un'associazione no-profit, ha dato il via alle sue attività nel 1999, in un tempo in cui le banche non offrivano servizi di microcredito perché non era considerata un'attività abbastanza redditizia. L'obiettivo della ANDC è quello di lavorare come istituzione di intermediazione tra i beneficiari di microcredito e le banche, accompagnando lo sviluppo dei progetti imprenditoriali e assistendo i micro-imprenditori durante la loro realizzazione. Questa organizzazione prende in carico i costi di transazione per la concessione di credito e, ancora più importante, offre assistenza nella ideazione del progetto e fornisce una garanzia all'imprenditore che sostituisce in modo soddisfacente le garanzie reali che sono richieste solitamente per i crediti alle imprese dalle banche commerciali.

Il microcredito promosso dalla ANDC è indirizzato a persone che sono solitamente escluse dall'accesso al credito commerciale, immigrati inclusi. Il difficile inserimento nel mercato del lavoro portoghese e, in particolare, l'incapacità di offrire garanzie reali, rende gli immigrati un gruppo target per questo servizio, che ne promuove l'autosufficienza. Le particolarità della popolazione immigrata hanno portato a creare, nel 2005, una partnership tra ANDC, *Jesuit Refugee Service* (JRS), un'organizzazione che lavora direttamente con gli immigrati e *Caixa Geral de Depósitos* (CGD, la Banca di Stato portoghese). JRS accompagna il processo di creazione e/o espansione delle piccole imprese, lavorando come mediatore tra gli immigrati e gli altri due partner.

Per perseguire il suo obiettivo, la ANDC ha firmato dei protocolli non solo con la CGD, ma anche con altre due importanti banche, il *Banco Espírito Santo* (BES) e *Millenium BCP*. L'ammontare massimo di credito concesso è di 10.000 euro in due anni: 7.000 euro è la somma massima per il primo anno, seguiti da altri 3.000 euro, erogati solo in caso di necessità. In base alla banca scelta, il prestito può essere rimborsato in 36 mesi (CGD e *Millenium BCP*) oppure in 28 mesi (BES). Inoltre non sono richieste garanzie reali, anche se il richiedente deve presentare un garante responsabile per il 20% del capitale prestato.

Strumento per l'inclusione economica e sociale degli immigrati, l'importanza del microcredito per questo gruppo è confermata dal fatto che gli stranieri rappresentano una parte significativa (il 15%) di tutti i crediti concessi tra il 1999 ed il marzo 2009, una percentuale ben al di sopra dell'incidenza degli

stranieri sulla popolazione portoghese. Inoltre, quasi tutto il credito concesso agli stranieri è indirizzato a cittadini non europei, che ammontano al 12,5% del totale. Per quanto riguarda l'insolvenza, secondo i dati dell'aprile 2008 la percentuale relativa ai migranti è solo poco più alta di quella del totale dei crediti concessi (7,8% contro il 7,6%).

Gli africani, in particolare quelli provenienti dalle ex-colonie portoghesi (Angola, Capo Verde, Guinea-Bissau, S. Tomè e Principe), sono di gran lunga i cittadini stranieri che hanno presentato più progetti (100 su 138 nel marzo 2009). Nonostante questo, i paesi di provenienza dei richiedenti si sono diversificati negli ultimi anni, includendo i cittadini provenienti dall'Europa dell'est e dal Brasile, in corrispondenza con i recenti flussi migratori verso il Portogallo. Per quanto riguarda il genere, i prestiti concessi alle donne sono leggermente di più rispetto a quelli concessi agli uomini, una tendenza più marcata tra i cittadini africani (58% contro il 42% nel marzo 2009). Le attività economiche attivate dagli stranieri non sono sostanzialmente diverse da quelle dei portoghesi, con la maggior parte delle attività concentrata nella "vendita all'ingrosso e al dettaglio" (40% nell'aprile 2009).

Come riportato nel precedente capitolo, negli ultimi anni alcune banche hanno presentato dei prodotti finanziari, accompagnati da campagne pubblicitarie, diretti in particolare alla popolazione immigrata in Portogallo. I più importanti, per la sua visibilità e per il fatto che le banche che li hanno promossi sono le maggiori banche commerciali portoghesi, sono stati i pacchetti creati da *Millenium BCP* e *Banco Espírito Santo*.

Nel 2004 *Millenium BCP* ha creato i *Conta Passaporte* [Conto Passaporto]⁵¹, descritti dalla banca come conti a basso costo. Lo scopo principale era quello di attirare nuovi clienti, soprattutto un segmento con un interessante potenziale di crescita in un mercato discretamente saturo. I clienti possono usufruire di facilitazioni nei pagamenti e nei trasferimenti di denaro verso i paesi di origine, una polizza assicurativa per i loro risparmi, una copertura sui rischi connessi alla salute e agli incidenti. Il conto costa 4 euro al mese e comprende i seguenti servizi: un conto corrente senza commissioni né costi di gestione; carte di debito nazionali ed internazionali senza costi; una carta prepagata (*Millenium BCP free*); un'assicurazione personale senza costi, con incluso un servizio per il trasporto del corpo dell'intestatario del conto nel paese di origine, fino a un costo massimo di 5.000 €; domiciliazione delle bollette gratuita (permette di pagare spese periodiche come elettricità, acqua, gas); libero accesso ai canali bancari, Internet o telefono.

Banco Espírito Santo ha a sua volta creato nel 2006 il servizio *BES Boas-Vindas* [BES Benvenuti], che consiste in un insieme di prodotti, venduti come pacchetto ad un costo minore rispetto a quello che viene applicato quando

⁵¹ <http://www.millenniumbcp.pt/site/conteudos/02/article.jhtml?articleID=262472>.

vengono venduti singolarmente. Il costo mensile è di 3,75 euro, che può diminuire fino a 2,5 euro se il cliente sceglie di accreditare lo stipendio direttamente sul conto, e comprende le seguenti offerte: un conto corrente ed un conto di risparmio (i movimenti tra i conti possono essere fatti attraverso sportello bancomat, internet o telefono) ed una carta prepagata "family links", che può essere usata per inviare denaro dal Portogallo al paese di origine del cliente (il cliente invia la carta ad un parente nel paese di origine che, dopo aver confermato di averla ricevuta, può prelevare il denaro in un qualsiasi sportello bancomat quando l'intestatario del conto la ricarica in Portogallo); un'assicurazione sulla vita, che copre morte, incidenti ed il rimpatrio del corpo; una carta di debito gratuita per l'intestatario ed il co-intestatario del conto; una carta di credito, concessa dopo un'analisi del cliente; sottoscrizione gratuita ai canali diretti BES (telefono e Internet) e la domiciliazione gratuita delle bollette (opzionale). A differenza del conto *Millenium BCP* descritto in precedenza, il servizio BES è disponibile solo per i cittadini non europei, eccetto statunitensi e canadesi.

Poco dopo che le banche hanno cominciato a sviluppare questi prodotti specifici indirizzati alla popolazione immigrata, in Portogallo si è cominciato a sentire il bisogno di fornire informazioni anche in altre lingue, oltre al portoghese. Sia *Millenium* che *BES* hanno lanciato negli ultimi anni campagne mediatiche in alcune delle lingue maggiormente parlate dagli immigrati e diffuso brochure in diverse lingue (rumeno, russo, ucraino ed inglese). Si tratta di puri strumenti di marketing che non danno ai migranti informazioni complete o una protezione totale nei loro rapporti con le banche. La lingua è un fattore decisivo per assicurare ai clienti una completa conoscenza di ciò che stanno firmando e perciò l'informazione sui prodotti nella lingua madre del cliente è fondamentale. Per questo motivo, i contratti e gli altri documenti utilizzati dalle banche nelle loro relazioni con i clienti sono stati tradotti in molte lingue da parte di *Millenium* e *BES*, ma anche da *Privat Bank* (in russo), *Deutsche Bank* (in tedesco) e *Barclays Bank* (in inglese).

Vi sono altre sedi in cui la rimozione delle barriere linguistiche può portare a cambiamenti importanti che favoriscono l'accesso ai servizi bancari degli immigrati. *Privat Bank* e *BES* hanno i siti web in altre lingue oltre al portoghese. Il sito della *BES* è tradotto nelle 4 lingue più parlate dagli immigrati in Portogallo (ucraino, brasiliano, rumeno e russo) e anche in altre lingue parlate da importanti comunità (inglese, tedesco e spagnolo). *Privat bank* ha il sito internet anche in russo. Un altro servizio disponibile alla *BES* è il servizio telefonico, utilizzabile fino a tarda sera e nei weekend, in lingue come russo, ucraino e moldavo.

Spagna

La banca *Caja de Navarra* nel 2007 ha creato una rete di filiali multi servizio chiamata 'Vicino', per offrire prodotti e servizi specifici ai nuovi residenti.

Queste filiali offrono gli stessi servizi degli internet point, attrezzature per videoconferenze, ricariche telefoniche, distribuzione di carte multifunzione, servizi di corriere espresso, trasferimento di rimesse, servizi di agenzia di viaggio, noleggio automobili, organizzazione eventi, rassegna stampa internazionale, agenzia finanziaria che fornisce consulenze su prodotti e servizi, mediazione nella negoziazione di mutui, polizze assicurative (rimpatrio, automobili, case) e prestiti personali. Una delle caratteristiche più importanti di questi uffici, oltre ad avere uno staff composto da personale straniero, è che aprono dal lunedì alla domenica dalle 10:00 alle 22:00, mentre l'orario tradizionale delle banche non va incontro alle esigenze dei clienti immigrati.

Oltre alla creazione degli uffici sopra menzionati, *Caja Navarra* ha anche realizzato una serie di progetti che cercano di soddisfare i bisogni dei nuovi residenti: seminari sulle associazioni di cittadini stranieri in Navarra, la partecipazione della banca ad una fiera chiamata "Feria Integra"; l'adozione di un nuovo piano strategico che prevede la necessità di introdurre la diversità culturale tra nuovi impiegati e clienti e di realizzare specifici prodotti finanziari e servizi che soddisfano i bisogni degli immigrati come gruppo target. Tali prodotti e servizi includono "Mutuo Vicino" - un prestito concesso alle persone che a causa del loro status di immigrati richiedono un prestito che supera l'80% del prezzo della casa; prestiti personali fino a 18.000 € senza garanzie e con una dilazione di 12 mesi prima del rimborso così da rendere più facile il primo periodo di soggiorno in Spagna; la polizza assicurativa meno cara del mercato per il rimpatrio, solo 15 € l'anno senza limiti di età.

Nel 2007 CAN ha visto aumentare notevolmente la clientela tra i 'nuovi residenti', sia grazie a queste misure che come risultato della creazione di due unità specifiche - l'area "Nuovi residenti" e le filiali "Vicino" - specificamente pensate per questo segmento della popolazione. Alla fine del 2007, CAN aveva 57.506 clienti nuovi residenti, con un aumento del 66% rispetto al 2006, che costituiscono l'8,9% del totale della clientela della banca.⁵²

Il Programma di Intervento Sociale di *La Caixa* offre un servizio di microcredito aperto a tutti quelli che vogliono avviare un'attività indipendente ma hanno difficoltà nell'accesso al credito ordinario offerto dal sistema finanziario a causa della mancanza di garanzie. Il programma presta un'attenzione speciale ai gruppi che sono a maggiore rischio di esclusione come le famiglie monoparentali, gli stranieri, le persone con un basso reddito sotto i 45 anni, i disabili o i disoccupati di lungo termine. Per usufruire del programma, i progetti devono essere nuovi oppure essere stati realizzati da non più di sei mesi. I microcrediti vengono concessi in collaborazione con ONG e altre organizzazioni che fungono da mediatori. Si tratta di organizzazioni con esperienza nell'assistenza economica e sociale indirizzata

⁵² <http://memorias.cajanavarra.es/es/2007/rsc/suplemento-social/banca-minorista.htm>.

alla creazione di micro-imprese, la promozione del lavoro autonomo e dell'imprenditoria.⁵³

⁵³ http://obrasocial.lacaixa.es/microcreditos/microcreditos_es.htm

8 . Conclusioni e raccomandazioni

Cipro

La precarietà del soggiorno e dell'attività lavorativa dei cittadini dei paesi terzi li pone in una posizione di svantaggio nei confronti del sistema bancario, che è attento alla sicurezza in tema di riciclaggio, ma diventa flessibile a seconda dello status dei clienti. La posizione di marginalità degli immigrati è tale che le banche e le cooperative tendono a non prendere in considerazione i loro bisogni e, spesso, ad ignorare la loro stessa presenza. Nonostante il grande numero di immigrati presenti a Cipro, che costituiscono più del 20% della popolazione, il relativo volume di affari che portano alle banche è minimo in confronto a quello dei clienti *corporate*, un significativo numero dei quali è esso stesso cittadino straniero (ad es. imprenditori dell'ex Unione Sovietica).

Gli immigrati irregolari sono totalmente esclusi dal sistema bancario, dato che è loro negata la possibilità di aprire un conto. Questa esclusione li emargina ancora di più e li espone al rischio di sfruttamento da parte delle persone che offrono illegalmente servizi finanziari non autorizzati (prestiti, trasferimento di denaro e risparmio). A volte, il rifiuto di fornire servizi agli immigrati senza documenti assume sfumature più razziste, in quanto gli stereotipi dei funzionari bancari li classificano come potenziali criminali (legati al riciclaggio di denaro, traffico di droghe ecc.).

Non esistono pacchetti specializzati progettati per soddisfare i bisogni degli immigrati, ad eccezione delle compagnie per i servizi di pagamento internazionale, che forniscono solo un servizio di trasferimento rapido di denaro.

C'è bisogno di una risposta istituzionalizzata e concertata, che coinvolga lo Stato, gli enti pubblici come gli organismi di parità, la banca centrale, la banca centrale cooperativa, le parti sociali e le ONG, al fine di creare un sistema che gestisca le condizioni poste dalle banche ed i servizi di credito agli immigrati, così da non lasciare tutte le disposizioni in mano alle banche, il cui potere contrattuale è estremamente maggiore rispetto a quello dei migranti. Occorre intervenire per ridurre l'ampio margine di discrezionalità di cui attualmente le banche dispongono e rimuovere tutti i criteri soggettivi che sono essenzialmente basati su idee preconcrete, stereotipi e razzismo.

La questione se un immigrato abbia o meno i documenti non deve essere un criterio per concedere l'accesso al sistema bancario. Inoltre, i richiedenti asilo

dovrebbero essere integrati nel sistema bancario con alcune facilitazioni per venire incontro ai loro particolari bisogni. I requisiti richiesti dalle banche che per poter aprire un conto gli immigrati devono mostrare un documento di soggiorno, un visto valido, una lettera del datore di lavoro che attesta il salario mensile, sono eccessivi e non necessari, in particolare quando il cliente non richiede accesso al credito.

L'iniziativa delle compagnie di trasferimenti internazionali di stampare materiale in più lingue e diffonderlo in luoghi frequentati dagli immigrati utilizzando impiegati di origine straniera per il marketing, dovrebbe essere seguita dalle banche e le cooperative. Inoltre, l'iniziativa in corso di formulazione che riguarda i Pontici, in cui lo Stato offre garanzie alle banche in modo che questo gruppo possa ottenere credito, dovrebbe essere ampliata anche alle altre comunità di immigrati presenti a Cipro, inclusi i rifugiati ed i richiedenti asilo.

Le banche dovrebbero assumere un ruolo più attivo nel promuovere l'integrazione degli immigrati in collaborazione con il governo centrale, le autorità municipali, l'Ombudsman, l'organismo di parità ecc., partecipando ai programmi di recupero dei centri delle città ed altre iniziative di sviluppo della comunità. Inoltre, pacchetti particolari ed individuali che includano misure a supporto dei bambini stranieri a scuola e la formazione professionale degli immigrati, dovrebbero essere promossi e finanziati dalle banche e sostenuti dallo Stato.

Grecia

Sebbene gli immigrati in Grecia si confrontino quotidianamente con problemi cronici associati a politiche inadeguate, essi costituiscono un settore molto dinamico della società greca. Dopo un lungo periodo di riluttanza ed addirittura ostilità di una parte della popolazione autoctona, è adesso ampiamente riconosciuto che gli immigrati 'lavorano duramente, sono pagati poco, ma risparmiano più dei greci'⁵⁴. Questa 'vitalità economica' non può che attirare l'attenzione delle banche: almeno fino allo scoppio della crisi finanziaria globale, che ha reso le istituzioni finanziarie greche caute ad ulteriori aperture, gli immigrati costituivano una clientela promettente.

Tuttavia, i prodotti ed i servizi indirizzati agli immigrati fino a questo momento rimangono basilari e non molto sofisticati. Questo è dovuto anche alla riluttanza degli stessi immigrati, che non vogliono esporsi a rischi elevati e si limitano spesso ad investire in una casa o in alcuni beni commerciali essenziali. Così, il mercato rimane orientato verso risparmio e rimesse e in misura minore verso mutui e prestiti al consumo.

⁵⁴ Galanopoulou, Maria (2006), "They work hard, they are paid less, they save", *Avgi*.

Anche se l'utilizzo dei servizi finanziari offerti dalle banche private o dalle istituzioni pubbliche mostra un trend crescente, dovrebbero comunque essere intrapresi passi ulteriori. Problemi come la mancanza di informazioni, le barriere linguistiche ed in particolare gli ostacoli normativi restano e dovrebbero essere presi maggiormente in considerazione. Sono stati intrapresi già alcuni passi verso lo sviluppo di buone pratiche, quel che resta da fare è inglobare tali azioni all'interno delle principali linee politiche.

In questo senso, possiamo porre all'attenzione dei diversi soggetti interessati al tema le seguenti raccomandazioni:

- Miglioramento e semplificazione delle procedure di rinnovo del permesso di soggiorno.
- Flessibilità e facilitazioni per gli immigrati per l'avvio di attività imprenditoriali.
- Miglioramento e diffusione delle buone pratiche esistenti, in particolare modo di quelle che migliorano l'accesso ai servizi finanziari per gli immigrati (assunzione di impiegati di origine straniera ed altri modi per superare le barriere linguistiche).
- Campagne di informazione che coinvolgano le associazioni di migranti, per aumentare la consapevolezza delle possibilità e dei servizi finanziari esistenti.
- Incorporazione delle questioni economiche e finanziarie nelle principali politiche di integrazione.

Italia

I risultati della ricerca suggeriscono alcune azioni prioritarie da intraprendere per promuovere l'integrazione finanziaria degli immigrati nei contesti locali in cui vivono. Tali azioni includono:

- Le banche dovrebbero investire (in particolare modo quelle più grandi) nelle politiche di "welcome banking" mirate a potenziare l'accesso ai loro servizi degli immigrati ed a fornire il credito agli imprenditori migranti, oltre ad adottare misure che rendano disponibili i servizi finanziari ai nuovi arrivati.
- Le banche dovrebbero contrastare la discriminazione indiretta attraverso: i servizi di mediazione culturale e linguistica, incluso il reclutamento dello staff dai paesi di origine, la traduzione dei contratti ed altri documenti chiave nelle varie lingue parlate dagli immigrati, call

centres multilingue che offrono informazioni sui servizi, supporti audiovisivi ecc.

○Adottare un orario di ufficio più flessibile, adeguato ai bisogni degli immigrati e delle persone che lavorano in generale.

○Essere una risorsa per lo sviluppo locale, stabilendo una cooperazione effettiva con le istituzioni rilevanti sul territorio per promuovere l'integrazione socio-economica degli immigrati.

○Aumentare la trasparenza delle procedure bancarie e promuovere l'"alfabetizzazione" finanziaria tra gli immigrati così come tra alcuni segmenti della popolazione autoctona promuovendo, ad esempio, una formazione nel contesto dei programmi promossi dalle amministrazioni locali.

○Formare tutto il personale della banca, a cominciare dagli impiegati che lavorano a contatto con i clienti immigrati, sulla comunicazione interculturale, le tematiche e gli approcci. La formazione dovrebbe permettere allo staff di comprendere, riconoscere e combattere i pregiudizi, gli stereotipi e le discriminazioni, in modo da essere capace di identificare il prodotto finanziario appropriato per ogni cliente, indipendentemente dalla nazionalità di origine.

○Adottare o rafforzare le politiche di sviluppo locale che contribuiscono all'integrazione finanziaria degli immigrati. E' fondamentale e prioritario creare opportunità per un impiego regolare e dignitoso e per combattere le forme di impiego illegali e che sfruttano i lavoratori. Nel far ciò, è essenziale considerare la posizione particolare degli immigrati irregolari che sono vittime dello sfruttamento da parte di molti datori di lavoro senza scrupoli e fare in modo che ogni persona in tali condizioni abbia accesso ad un alloggio dignitoso, evitando l'espulsione che finisce con l'essere punitiva e che non incoraggia gli altri immigrati irregolari a denunciare i propri datori di lavoro.

Le autorità regionali e locali dovrebbero lavorare con le banche e gli altri soggetti coinvolti per creare dei sistemi di garanzia per l'accesso al credito dei cittadini immigrati. I programmi di microcredito dovrebbero anche essere promossi in particolare per quei segmenti della popolazione che non sono in grado di soddisfare i requisiti minimi richiesti per un prestito dalle banche commerciali.

Portogallo

La difficile situazione economica che affrontano gli immigrati e la loro vulnerabilità nel mercato del lavoro sono probabilmente i principali ostacoli

nell'accesso degli immigrati ai servizi bancari. Ciò è ancora più evidente in un periodo di crisi economica e finanziaria come questo, con le banche che hanno la tendenza ad avere un atteggiamento più prudente nella concessione dei crediti. Alla situazione di vulnerabilità economica e precarietà del lavoro, dobbiamo aggiungere alcuni fattori che sono legati alla condizione stessa di immigrato. Gli immigrati sono solitamente associati ad una maggiore mobilità e così, secondo le banche presentano un rischio maggiore di non adempimento dei loro obblighi contrattuali. Inoltre, molti degli stranieri che vivono in Portogallo sono irregolari. La distanza linguistica e culturale può infine aggiungere ulteriori barriere nella relazione degli stranieri con le banche.

Tutto ciò considerato, crediamo che alcune misure potrebbero, se adottate, migliorare l'accesso degli immigrati ai servizi bancari in Portogallo:

○ Uno dei principali problemi che affrontano gli immigrati in Portogallo è la complessa burocrazia nell'apertura di un conto, risultato della regolamentazione del *Banco de Portugal*. Dato che il passaporto è considerato un documento di identità valido, il *Banco de Portugal* dovrebbe chiaramente affermare che i passaporti devono essere accettati dalle banche come documenti.

○ Per quanto riguarda il credito, gli immigrati devono affrontare il problema di trovare un garante che sia accettato dalla banca, in quanto spesso vengono accettati solo garanti di nazionalità portoghese. Ciò può costituire una grande barriera in quanto le reti sociali degli immigrati sono focalizzate, in molti casi, sui connazionali. L'accettazione da parte delle banche di garanti stranieri dovrebbe facilitare l'accesso degli immigrati al credito. L'unica condizione dovrebbe essere che il garante abbia una residenza legale in Portogallo, perché altrimenti risulterebbe difficile per le banche attivare le garanzie, se ce ne fosse bisogno.

○ Una banca portoghese, il *Banco Popular*, ha creato un *Ombudsman* per trattare con i clienti come mediatore indipendente, in particolare nella risoluzione dei conflitti. Benché non sia diretto in modo specifico agli immigrati, l'*Ombudsman* può essere importante nel risolvere le questioni legate alle incomprensioni culturali. Anche altre banche dovrebbero avere il loro *Ombudsman*.

○ Il *Banco di Portugal* ha creato, attraverso il Decreto Legge 27-C/2000, un sistema di 'Servizi bancari minimi', che consiste nell'apertura di un conto bancario ed il rilascio una carta di debito. I clienti che beneficiano di questi servizi pagano un costo totale annuale che non può essere superiore all'1% del salario minimo. Tuttavia, l'adesione a questo sistema è volontaria da parte delle banche. Renderla una misura obbligatoria, andrebbe probabilmente a beneficio dei soggetti economicamente più vulnerabili,

compresi gli immigrati. Sarebbe anche consigliabile riconoscere l'accesso ai servizi bancari minimi come diritto basilare e, di conseguenza, renderli meno cari per i clienti.

○ Molti immigrati non hanno accesso al credito in quanto non hanno la possibilità di avere un garante, che molto spesso è richiesto dalle banche anche per i clienti autoctoni. Potrebbe essere creato un sistema di garanzie per offrire alle banche quello che richiedono, come un fondo gestito, ad esempio, da un'associazione di immigrati. Il fondo potrebbe provenire dai contributi degli associati o da fondi pubblici.

○ Una delle funzioni del *Banco de Portugal* è di controllare la condotta delle istituzioni di credito e delle società finanziarie, con lo scopo di assicurare la giusta regolamentazione del mercato, garantire l'efficienza nella commercializzazione dei prodotti finanziari e difendere gli interessi dei consumatori. Nell'ambito di queste competenze, una delle pratiche correnti del *Banco de Portugal* è l'utilizzo di 'clienti fittizi' per testare l'osservanza delle regole vigenti da parte delle istituzioni bancarie⁵⁵. Uno dei ricercatori del progetto ha chiesto al *Banco de Portugal* se fosse mai stata testata la discriminazione razziale, nazionale o etnica utilizzando un cliente immaginario e la risposta è stata negativa. Considerare la variabile 'nazionalità' in questi test sarebbe un passo importante per accertare il possibile svantaggio degli immigrati nell'accesso ai servizi bancari.

○ La creazione, da parte delle autorità competenti, di tetti su tassi di interesse richiesti dalle banche e da altre istituzioni di credito, sarebbe un passo significativo nel promuovere l'accesso al credito delle persone con un basso reddito, una situazione in cui si trovano molti immigrati.

Spagna

Attrarre segmenti significativi della popolazione immigrata come clienti è diventato uno degli obiettivi principali degli istituti finanziari spagnoli. Ciò è in gran parte dovuto all'attuale incidenza percentuale degli immigrati sulla popolazione spagnola (11,4%), così come alla loro importanza nel mercato del lavoro ed al grande volume di rimesse che inviano verso i paesi di origine. Tuttavia, questo interesse non è sempre accompagnato da misure (prodotti e servizi finanziari) che supportino la loro integrazione economica.

Le istituzioni finanziarie non sono ancora molto chiare sulle condizioni contrattuali dei servizi finanziari che offrono. Questa mancanza di informazioni diventa più evidente nel caso degli immigrati, le cui particolari condizioni non facilitano la comprensione dei contratti: la scarsa conoscenza generale della lingua, in particolare dei termini finanziari, la sfiducia nel

⁵⁵ Il metodo è anche conosciuto come 'situation testing' o 'discrimination testing' che mira a determinare quali gruppi sono discriminati in determinati contesti.

sistema finanziario così come la precarietà delle condizioni di lavoro, sono tutti fattori che portano gli immigrati a tenersi lontani dalle banche.

Una delle prime conclusioni che è possibile trarre da questo studio è che, mentre la crisi finanziaria globale peggiora, la percezione di molti immigrati è che c'è discriminazione verso di loro da parte del sistema finanziario e che sono loro a soffrire maggiormente le conseguenze della crisi. Un grande numero di immigrati intervistati ha acquisito la consapevolezza che le condizioni contrattuali offerte loro dalle istituzioni finanziarie sono peggiori rispetto a quelle offerte ai clienti spagnoli.

Una delle condizioni poste dalla Banca di Spagna è che, per poter aprire un conto, è necessario avere un permesso di soggiorno. Come risultato, la popolazione immigrata senza un titolo di soggiorno valido incontra grandi difficoltà nell'acquisire uno status economico regolare, condizione essenziale per poter avere rapporti economici e finanziari normali.

Alla luce dello studio condotto, le seguenti raccomandazioni possono facilitare l'integrazione economica degli immigrati nella società spagnola:

- La Banca di Spagna dovrebbe regolamentare le condizioni di accesso ai servizi finanziari e bancari in modo da assicurare un trattamento equo per tutti, indipendentemente dalla nazionalità. Ad esempio, per quanto riguarda le condizioni dei mutui, alcune banche ed istituzioni finanziarie non solo impongono tassi di interesse più alti agli immigrati in generale rispetto agli spagnoli, ma differenziano anche tra immigrati provenienti dai diversi paesi, richiedendo spese più alte ad alcune nazionalità rispetto alle altre. Questo tipo di trattamento non equo può e dovrebbe effettivamente essere controllato dalle istituzioni bancarie ufficiali.

- Migliorare la qualità e le modalità di diffusione delle informazioni sui prodotti finanziari offerti agli immigrati. Per poter ottenere questo, può essere adottata una combinazione di misure: offrire informazioni agli immigrati nelle lingue native; formare il personale della banca sulla comunicazione multiculturale in modo da riuscire ad interagire con una clientela di diverse nazionalità ed etnie; impiegare gli immigrati residenti e/o le persone di origine straniera come misura per promuovere l'inclusione bancaria dei segmenti di popolazione non bancabili; infine, le banche dovrebbero presentare le condizioni contrattuali applicate ai vari servizi che offrono in modo dettagliato e trasparente per incoraggiare le relazioni con i loro clienti in generale e gli immigrati in particolare.

- Fornire canali per lo scambio di informazioni tra banche e gli istituti finanziari ed i gruppi di immigrati in modo da assicurare una migliore comprensione reciproca ed essere consapevoli dei bisogni e delle difficoltà, promuovendo delle relazioni sostenibili tra i diversi gruppi.