



Cofinanziato
dall'Unione Europea



MINISTERO
DELL'INTERNO

FONDO ASILO MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2021-2027

Obiettivo Specifico «2 - Migrazione legale/integrazione» - Misura di attuazione «2.d» - Ambito di applicazione «2.k»
Intervento «Partecipazione attiva dei cittadini migranti alla vita economica, sociale e culturale»
PAF! Programma di Alfabetizzazione Finanziaria - PROG. 124

BANCA

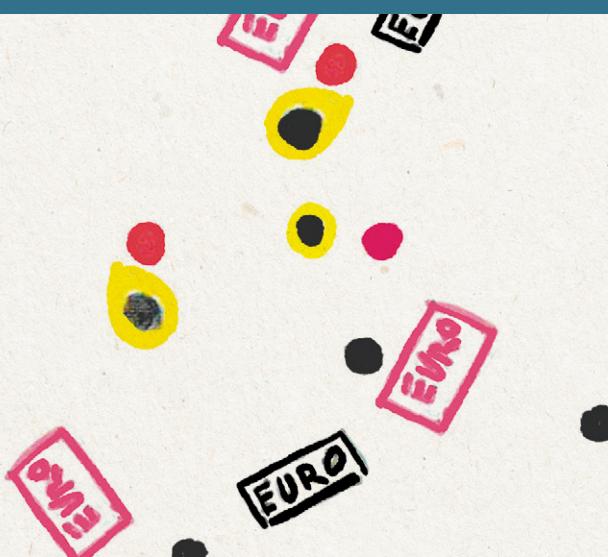


di Laura Zanfrini, Augusto Cocorullo, Chiara Formichi e Andrea Viola

Report
2025

Bussate e vi sarà aperto?

Il (mis)match tra sistemi finanziari territoriali
e bisogni degli immigrati



FONDAZIONE
ISMU
INIZIATIVE E STUDI
SULLA MULTINETTICITÀ



LA RADA
consorzio cooperative sociali



co
ordinamento
nuove
generazioni
italiane

franco verga - c.o.i.
associazione di promozione sociale



Cofinanziato
dall'Unione Europea



MINISTERO
DELL'INTERNO

FONDO ASILO MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2021-2027

Obiettivo Specifico «2 - Migrazione legale/integrazione» - Misura di attuazione «2.d» - Ambito di applicazione «2.k»

Intervento «Partecipazione attiva dei cittadini migranti alla vita economica, sociale e culturale»

PAF! Programma di Alfabetizzazione Finanziaria - PROG. 124

Report
2025

di Laura Zanfrini, Augusto Cocorullo, Chiara Formichi e Andrea Viola

Bussate e vi sarà aperto?

Il (mis)match tra sistemi finanziari territoriali e bisogni degli immigrati

Il Progetto PAF! E questo Report sono frutto della sinergia tra le competenze e le esperienze della partnership, coordinata da **La Rada – Consorzio cooperative sociali** e composta da **CoNNGI, Fondazione ISMU ETS, Associazione Verga e CIR Rifugiati.**

Fondazione ISMU ETS

Via Copernico, 1 - 20125 Milano Tel. 02.678779.1

ismu@ismu.org - pec ismu@pec.it

www.ismu.org

L'immagine di copertina è stata realizzata nell'ambito del programma *Cartegioco Arti & Mestieri*, realizzato dal Centro di ricerca CROSS dell'Università Cattolica nell'ambito del *Programma Socrates*.

Progetto grafico e impaginazione: Marta Carraro

© Copyright Fondazione ISMU ETS, Milano 2025

ISBN 9788831443418

"(...) al loro primo por piede sovra questo suolo americano; ignari della lingua e degli usi, privi di appoggio e di direzione, creduli e fidenti in questa terra da loro vagheggiata come la fine di ogni miseria, come la soglia dorata di ogni prosperità, essi cadono in potere di bassi speculatori che li ingannano (...) e quando, malgrado gli abusi, le sofferenze inaudite, quando malgrado le mercedi contestate e ridotte, le spogliazioni d'ogni sorta, le malversazioni, riescono ancora con quella forza di resistenza, con quella paziente abnegazione, di cui danno straordinario esempio, riescono a formare il tenue risparmio da inviare alla famiglia che aspetta ansiosa nella miseria (...) questo viene indegnamente truffato". E lo stesso Commissario dell'emigrazione nella circolare 32 del 27 marzo 1902 mette in guardia gli emigranti "di non cadere nell'errore di depositare il loro peculio presso banchieri improvvisati, individui senza credito e senza coscienza che offrono interessi altissimi per attirare gli ingenui, e colgono poi la prima occasione favorevole per fallire e per scomparire, portando seco i capitali loro affidati".

(M. Avagliano, M. Palmieri, *Italiani d'America. La grande emigrazione negli Stati Uniti*, Il Mulino, Bologna, 2024, pp. 234-235)

Indice

Introduzione

Costruire un ponte tra immigrati e intermediari finanziari	9
------------------------------------------------------------------	---

PRIMA PARTE

Il rapporto tra finanza e persone con background migratorio: il punto di vista degli attori finanziari

I.1 Obiettivi e metodologia dello studio	14
I.2 La prospettiva bancaria nazionale di fronte ai clienti con background migratorio	16
I.3 Gli ecosistemi territoriali	21
I.3.1 La Provincia di Catania	21
I.3.2 La Città Metropolitana di Milano	23
I.3.3 La Città Metropolitana di Roma	26
I.3.4 La Provincia di Salerno	28
I.4 Analisi tematica delle interviste: spunti, riflessioni, criticità e prospettive	30
I.4.1 Evidenze emerse da interviste a istituti bancari	31
I.4.2 Evidenze emerse da interviste ad agenzie assicurative	48
I.4.3 Evidenze emerse da interviste a servizi territoriali	67
I.5 Conclusioni	90

SECONDA PARTE

L'esperienza dell'esclusione e il desiderio di inclusione: il punto di vista degli immigrati

II.1 Obiettivi e metodologia dello studio	94
II.2 Il rapporto coi sistemi finanziari territoriali	96
II.2.1 Catania	96
II.2.1 Milano	102
II.2.3 Roma	113
I.2.4 Salerno	118
II.3 L'esperienza dei richiedenti asilo e dei titolari di protezione internazionale	131
II.3.1 Una popolazione fortemente vulnerabile	132
II.3.2 I bisogni e i comportamenti finanziari	133

II.3.3 Difficoltà e problemi nell'accesso ai servizi finanziari	137
II.3.4 L'analfabetismo finanziario dei richiedenti asilo	144
II.3.5 Come migliorare l'inclusività dei servizi finanziari verso i richiedenti asilo/titolari di protezione internazionale	148
II.4 Il punto di vista delle Seconde Generazioni	152
II.4.1 Bisogni e comportamenti finanziari delle famiglie immigrate: il punto di vista dei "figli dell'immigrazione"	154
II.4.2 Il rapporto col sistema finanziario	161
II.4.3 Gli orientamenti in tema di risparmio	172
II.4.4 Esperienze e interesse in tema di alfabetizzazione finanziaria	178
II.4.5 Come migliorare l'accessibilità dei servizi finanziari	180
II.5 Conclusioni, Indicazioni e "Suggerimenti"	183
II.5.1 La domanda di servizi/prodotti finanziari e la scelta degli intermediari cui rivolgersi	183
II.5.2 Le discriminazioni nell'accesso ai servizi/prodotti	185
II.5.3 Il ruolo delle culture migratorie, delle comunità immigrate e dell'associazionismo	188
II.5.4 I rischi di subire truffe e raggiiri	189
II.5.5 I bisogni che restano disattesi	190
II.5.6 L'alfabetizzazione finanziaria come "investimento" strategico	193
Bibliografia	194
ALLEGATI	
Allegato A	196
Allegato B	198
Allegato C	201

Introduzione

Costruire un ponte tra immigrati e istituti finanziari

Proprio nelle settimane in cui questo studio imboccava le sue fasi conclusive, la Camera dei Deputati ha approvato, con nessun voto contrario, la proposta di legge che prevede l'obbligo per le banche di stipula di un contratto di conto corrente “*con chiunque lo richieda*”. Il testo, che passerà ora all'esame del Senato a dispetto delle riserve di ABI e Banca d'Italia, non fa che ribadire, con riferimento a uno strumento indispensabile anche soltanto per l'accreditamento dello stipendio e la gestione delle spese correnti, quello che dovrebbe essere un principio inoppugnabile in una democrazia contemporanea: **il diritto alla bancabilità, da intendersi come componente fondamentale del panier dei diritti civili esigibili nel contesto di una economia di mercato.**

Che le banche siano ben disposte a *prestare soldi a chi già ne ha* è un'evidenza ben nota e che verosimilmente appartiene all'esperienza diretta anche di molti/e dei lettori e delle lettrici di questo volume. La richiesta di garanzie — come un reddito generato da un rapporto di lavoro a tempo indeterminato — per accendere un mutuo per l'acquisto della casa, così come la difficoltà nell'ottenere finanziamenti per realizzare un progetto imprenditoriale sono situazioni ricorrenti che quasi ognuno di noi ha toccato con mano, se non direttamente, quanto meno attraverso il racconto di amici e parenti. Tuttavia, che **vi siano gruppi sociali a grave rischio di esclusione dai servizi finanziari è un fenomeno non altrettanto auto-evidente, o addirittura sconosciuto ai più**. Tra questi gruppi vi sono sicuramente gli immigrati e, soprattutto, alcuni immigrati. Quelli, in particolare, con uno status giuridico incerto ancorché regolare (perché, ad esempio, in attesa del riconoscimento della protezione internazionale, oppure del rinnovo del permesso di soggiorno); con tratti somatici ed elementi dell'abbigliamento che ne facilitano la “razzializzazione”, oppure provenienti da Paesi attenzionati, per diverse ragioni, dalle autorità, quando non oggetto di veri e propri “bandi”.

La piena inclusione finanziaria degli immigrati resta dunque, a distanza ormai di quarant'anni dall'avvio della transizione migratoria dell'Italia, un obiettivo ancora non raggiunto.

A questo esito concorrono, da un lato, la mancanza di conoscenze e competenze per muoversi all'interno di sistemi sempre più complessi, specie per chi è poco istruito e proviene da Paesi con una cultura finanziaria molto distante da quella europea; dall'altro, il sostanziale disinteresse, da parte di molti istituti bancari e assicurativi, per conquistarsi questo segmento di clientela, quando non addirittura una postura “respingente” nei suoi confronti.

Quello presentato all'interno di questo volume, a dispetto delle sue ambizioni iniziali — che erano appunto descrivere il modo in cui l'inclusione finanziaria si costruisce, all'intreccio tra bisogni e comportamenti degli immigrati e strategie per intercettarli da parte degli enti bancari e assicurativi — ha finito dunque con l'essere uno studio sull'esclusione finanziaria. Ciò lo rende da un lato **un documento di denuncia di un diritto disatteso**, con tutte le implicazioni — ampiamente sottovalutate — sui percorsi di integrazione dei lavoratori immigrati e delle loro famiglie e, in ultima analisi, sugli esiti *tout court* della convivenza interetnica. Ma ciò lo rende anche **uno strumento fondamentale sia per le organizzazioni impegnate nel supporto ai migranti e nell'azione di advocacy per i loro diritti, sia, e forse ancor più, per le stesse istituzioni finanziarie**.

Al di là dei rischi di un disallineamento tra, da un lato, una comunicazione istituzionale che sempre più spesso insiste sui temi dell'inclusività e della sostenibilità sociale e, dall'altro, le effettive prassi adottate nei confronti dei clienti con un background migratorio, **occorre infatti prestare attenzione a come tale “chiusura” sia in palese contraddizione con gli scenari demografici dell'Italia**. Al 1° gennaio 2025, la popolazione residente di cittadinanza straniera è di 5 milioni e 422mila unità, 169mila in più rispetto all'anno precedente, pari a un'incidenza sulla popolazione totale del 9,2%¹. Per di più, per apprezzare l'effettivo peso dell'immigrazione sulla demografia di un Paese che invecchia, occorre poi considerare l'ampio numero di *italiani con un background migratorio*, ossia di coloro che hanno acquisito la cittadinanza italiana, scomparendo dalle statistiche — sommando i dati dal 1998 al 2024 si arriva a sfiorare due milioni e 400mila² persone —, nonché il contributo alla natalità: nel 2024, ad esempio, su 370mila nati, 50mila sono di cittadinanza non italiana³, avendo appunto genitori stranieri (cifra che ovviamente non tiene conto dei nati da ex stranieri acquisiti alla cittadinanza italiana).

Questi dati basterebbero da soli a dare ragione della rilevanza, se non altro numerica, della popolazione con background migratorio per tutti gli attori dell'economia e della società italiana. Non ultimi i principali gruppi bancari e assicurativi che stanno verosimilmente sottovalutando — al di là di qualche iniziativa che li vede protagonisti — le conseguenze delle pratiche di esclusione, sia per

¹ ISTAT (2025, 31 marzo), *Indicatori demografici — Anno 2024*, “Statistiche Report”, disponibile online in https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Indicatori_demografici_2024.pdf.

² Chiaramente alcuni di questi “nuovi italiani” sono deceduti nel corso degli anni e alcuni (probabilmente di più) si sono trasferiti in un altro Paese (non necessariamente quello d'origine). Tuttavia, poiché una volta acquisita la cittadinanza si trasmette ai propri discendenti, la quota degli italiani con background migratorio è verosimilmente ancora maggiore.

³ ISTAT (2025), *Rapporto annuale 2025. La situazione del Paese*, Roma.

le prospettive del loro business, sia per il successo dell'integrazione economica dei migranti, a sua volta dimensione fondamentale del grado di benessere in senso lato della nostra economia.

Concorrere a una positiva evoluzione del sistema finanziario, favorendone l'accessibilità da parte degli immigrati e incoraggiando la costruzione di prodotti ritagliati sui loro bisogni specifici, è il principale obiettivo del Progetto PAF!, Programma di Alfabetizzazione Finanziaria⁴, nel cui ambito questo studio è stato realizzato. Coordinato dall'ente capofila La Rada Consorzio di Cooperative Sociali S.C.S., il Progetto PAF!⁵ è realizzato grazie a una partnership composta da CONNGI – Coordinamento Nazionale Nuove Generazioni Italiane, CIR – Consiglio Italiano per i Rifugiati, ISMU ETS – Fondazione per le Iniziative e gli Studi sulla Multietnicità, Associazione Franco Verga C.O.I. – APS. Esso mira a costruire — attraverso una molteplicità di azioni di formazione/informazione, *capacity building* e *service design* — un “ponte” tra gli istituti finanziari e i migranti, rafforzando la capacità degli eco-sistemi finanziari territoriali di rispondere ai bisogni specifici dei migranti e di facilitarne l'accesso ai servizi. **Tutto ciò nella convinzione che l'inclusione finanziaria costituisca una componente fondamentale di una buona integrazione.**

Lo studio presentato all'interno di questo volume, coordinato da Fondazione ISMU ETS e svolto con la collaborazione del CIR (nei territori di Catania e Roma) e del Consorzio La Rada (a Salerno), si è focalizzato sui quattro eco-sistemi finanziari territoriali, scelti per la realizzazione delle diverse attività progettuali, corrispondenti a Catania, Milano, Roma e Salerno, ovvero alle aree urbane individuate dai ricercatori come particolarmente significative in virtù dell'incidenza della popolazione con background migratorio. Esso si compone di due parti, presentate rispettivamente nella prima e nella seconda sezione di questo volume.

La prima parte dello studio si è posta l'obiettivo di **analizzare i quattro eco-sistemi finanziari territoriali e il loro grado di inclusività/interculturalità**. Innanzitutto, è stata prevista la ricostruzione delle caratteristiche del sistema bancario e assicurativo locale (sportelli bancari presenti di istituti italiani ed esteri, sportelli di Banco Posta, agenzie assicurative), inquadrandola in una sintetica descrizione delle caratteristiche delle aree selezionate, del loro livello di urbanizzazione e della presenza di residenti stranieri. A questa indagine quantitativa ne è seguita una di carattere qualitativo, attraverso la realizzazione, in ognuno degli eco-sistemi locali, di almeno 9 interviste (secondo la traccia riprodotta nell'allegato A) a figure apicali di banche, agenzie assicurative, sportelli postali e altri servizi territoriali (ad esempio patronati, CAF, agenzie di microcredito) in grado di intercettare

⁴ PROG-124 CUP C51J23001140001 – COD. PRG 193/2024 finanziato a valere su Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione 2021-2027 – O.S.2 – Migrazione legale e Integrazione – MA2.d – Promuovere misure di integrazione per l'inclusione sociale ed economica dei cittadini di paesi terzi e misure di protezione delle persone vulnerabili – Ambito di applicazione 2.k – Azioni volte a consentire e favorire l'inserimento di cittadini di paesi terzi nella società di accoglienza e la loro partecipazione attiva – Intervento PN: j) Partecipazione attiva dei cittadini migranti alla vita economica, sociale e culturale, del Programma Nazionale del Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione (FAMI) 2021-2027.

⁵ <https://progettopaf.it/progetto>.

un buon numero di immigrati. Durante le interviste sono state raccolte alcune informazioni necessarie per la costruzione di indici di accessibilità/interculturalità [capitolo I.1]. Per l'inquadramento e l'interpretazione delle evidenze raccolte a livello locale ci si è inoltre avvalsi di quanto emerso da alcune interviste a figure apicali del sistema finanziario nazionale. Sulla base delle evidenze raccolte è stata realizzata un'analisi trasversale dei comportamenti e delle strategie dei diversi attori che compongono il sistema finanziario locale, approfondendo le criticità nel rapporto con l'utenza immigrata e le prospettive di sviluppo [capitoli I.2-I.4].

La seconda parte dello studio ha invece inteso **indagare i comportamenti e i bisogni finanziari degli immigrati**. Per massimizzare i risultati alla luce delle risorse disponibili ci si è avvalsi della metodologia del focus group. In ciascun territorio sono stati condotti tre gruppi di discussione (sulla base delle tracce riprodotte nell'allegato B), che hanno coinvolto altrettanti insiemi selezionati di partecipanti: a) i *Mediatori*, ossia immigrati che fungono da figure di riferimento anche per altri soggetti, scelti in modo tale da garantire un'adeguata rappresentatività della popolazione immigrata a livello locale, ovvero secondo criteri di coerenza con le successive azioni previste dal progetto; b) i *Richiedenti Asilo*, includendo in tale espressione sia i titolari di qualunque forma di protezione internazionale, sia i soggetti ancora in attesa dell'esito della loro richiesta; c) le *Seconde Generazioni*, ossia giovani con background migratorio nati in Italia o arrivati durante l'infanzia o l'adolescenza. Sulla base delle evidenze raccolte è stata svolta dapprima un'analisi circoscritta ai singoli territori coinvolti [capitolo II.2] e quindi due approfondimenti dedicati rispettivamente all'esperienza di richiedenti asilo [capitolo II.3] e a quella delle seconde generazioni [capitolo II.4]. Lo studio si conclude con una serie di indicazioni e "suggerimenti" utili sia alla progettazione delle successive azioni previste dal Progetto, sia ai diversi stakeholder [capitolo II.5].

Lo studio è stato diretto da Laura Zanfrini, che è anche l'autrice di questa introduzione e della Seconda Parte del volume, e ha visto la partecipazione di Augusto Cocorullo, Chiara Formichi e Andrea Viola, che sono gli autori della Prima Parte.



PRIMA PARTE

Il rapporto tra finanza e persone
con background migratorio:
il punto di vista degli attori finanziari

Augusto Cocorullo, Chiara Formichi e Andrea Viola

I.1 Obiettivi e metodologia dello studio⁶

Questa prima parte dello studio è dedicata all'analisi dei quattro ecosistemi finanziari territoriali di Roma, Milano, Salerno e Catania e ha l'obiettivo di valutare il loro livello di inclusività e interculturalità dal punto di vista dell'offerta di servizi finanziari. L'analisi si è focalizzata in particolare sugli istituti bancari, sulle agenzie assicurative e sui servizi territoriali, al fine di approfondire il livello di alfabetizzazione finanziaria della popolazione immigrata, gli ostacoli e le criticità nell'accesso ai servizi e le strategie attivate per promuovere la sua inclusione finanziaria.

Lo studio ha adottato un approccio metodologico misto, integrando strumenti di analisi quantitativa e qualitativa, e ha coinvolto ricercatori e ricercatrici domiciliati in Campania, nel Lazio, in Lombardia e in Sicilia⁷. L'indagine quantitativa ha previsto la ricostruzione delle caratteristiche degli ecosistemi finanziari territoriali, attraverso un'analisi documentale e la consultazione di banche dati, finalizzate all'individuazione di un campione significativo di istituzioni finanziarie da includere nello studio.

Per circoscrivere gli ambiti territoriali oggetto dell'indagine, ogni partner locale ha definito i confini degli ecosistemi finanziari di riferimento tramite la selezione dei codici di avviamento postale (CAP). A partire da questa delimitazione, Fondazione ISMU ETS ha realizzato un'analisi desk delle principali banche dati disponibili [[capitolo I.2](#)]. In ciascun territorio sono stati rilevati dati relativi al numero e alla tipologia di istituti finanziari presenti (banche locali, italiane, estere e sportelli di BancoPosta), nonché informazioni sulla presenza e sull'accessibilità dei servizi assicurativi. Parallelamente, è stato condotto un approfondimento sul livello di alfabetizzazione finanziaria delle persone straniere in Italia, avvalendosi delle indagini sull'alfabetizzazione finanziaria promosse dalla Banca d'Italia.

L'analisi si è inoltre concentrata sulle caratteristiche delle province/aree metropolitane di riferimento, con particolare attenzione al grado di urbanizzazione. Questa cognizione, proposta nel [capitolo I.3](#), ha permesso di individuare, per ciascun contesto locale, il grado di eterogeneità dei servizi offerti e di mettere a confronto le differenze territoriali in termini di accessibilità e offerta, in relazione al livello di urbanizzazione e alla composizione demografica delle aree analizzate.

Lo studio si è avvalso in seguito di una metodologia qualitativa, che ha visto la realizzazione di interviste semi-strutturate rivolte a figure apicali di istituti bancari, agenzie assicurative e servizi territoriali, selezionati all'interno dei quattro ecosistemi locali di riferimento — Catania, Milano, Roma e Salerno — sulla base di una traccia appositamente predisposta (Allegato A) e di due tabelle

⁶ Questa parte dello studio è stata curata congiuntamente da Augusto Cocorullo, Chiara Formichi e Andrea Viola. In particolare, il capitolo I.1 è stato scritto dai tre autori. I capitoli I.2 e I.3 sono da attribuire ad Andrea Viola. Il capitolo I.4 — curato dai tre autori — è così suddiviso: Augusto Cocorullo ha scritto i paragrafi da I.4.1 a I.4.1.6; Chiara Formichi ha curato i paragrafi da I.4.2 a I.4.2.8 e da I.4.3 a I.4.3.9; Andrea Viola ha scritto i paragrafi I.4.1.7, I.4.2.9 e I.4.3.10. Il capitolo conclusivo I.5 è stato scritto da Augusto Cocorullo.

⁷ I ricercatori che hanno condotto le interviste sono: Giuseppe Asaro, Francesco Lotta e Domenica Sapienza a Catania; Augusto Cocorullo, Chiara Formichi e Andrea Viola a Milano; Sara Di Cesare, Carla Di Nardo e Viviana Mereu a Roma; Giuseppe Cavaliere e Francesca Calabrese a Salerno.



compilate al termine di ciascuna intervista e finalizzate all'individuazione di un set di indicatori di inclusività/interculturalità (Allegato C).

Parallelamente, Fondazione ISMU ETS ha condotto alcune interviste a livello nazionale, coinvolgendo rappresentanti di vertice del sistema finanziario, con l'obiettivo di integrare le evidenze emerse nei contesti locali con una prospettiva più ampia.

L'obiettivo dell'indagine qualitativa, proposta nel **capitolo I.4**, è quello di restituire una fotografia degli ecosistemi finanziari locali, attraverso la selezione di attori finanziari differenti per dimensione, missione e target di riferimento. In particolare, il campione costruito in ciascun territorio ha teso a includere sedi locali di banche nazionali, banche locali e filiali di banche estere (in particolare quelle con una significativa interazione con clientela immigrata), agenzie assicurative di diversa scala, sportelli postali e servizi territoriali di diversa natura.

In alcuni contesti territoriali sono emerse criticità nel coinvolgimento di filiali bancarie e sportelli postali, dovute principalmente all'impossibilità di ottenere le necessarie autorizzazioni formali da parte delle sedi centrali degli istituti contattati. Questa condizione ha reso impraticabile la realizzazione delle interviste previste con tali attori e ha comportato la necessità di rivedere il piano di campionamento, che è stato dunque adattato alle possibilità concrete di interlocuzione a livello locale.

Nonostante tali difficoltà, in ciascun ecosistema locale è stato comunque possibile realizzare un totale di nove interviste, distribuite in modo variabile tra istituti bancari, agenzie assicurative e servizi territoriali (quali patronati, CAF, agenzie di microcredito, ecc.). La composizione del campione ha dunque subito alcune variazioni da un territorio all'altro. Tali differenziazioni sono ascrivibili sia all'effettiva disponibilità degli attori a partecipare, sia — in alcuni casi — alla preesistenza di relazioni pregresse tra i partner di progetto e gli interlocutori locali (che hanno quindi facilitato il processo di coinvolgimento).

Sebbene tale rimodulazione abbia determinato un certo sbilanciamento interno al campione — in particolare, le interviste con istituti bancari sono state possibili solo in due contesti e non è stato possibile raccogliere il punto di vista di Poste Italiane, nonostante la sua centralità nell'esperienza quotidiana di molti migranti —, si ritiene che l'atteggiamento di rifiuto all'intervista osservato in diversi casi possa essere interpretato esso stesso come un'evidenza significativa. In tal senso, la chiusura all'interlocuzione rispetto al tema dell'accesso ai servizi da parte della popolazione immigrata può essere letta come una forma di posizionamento istituzionale, comunque meritevole di essere rilevata.

Le interviste semi-strutturate hanno approfondito una serie di temi chiave legati all'accessibilità, all'uso e alla qualità dell'offerta dei servizi bancari, assicurativi e territoriali rivolti alla popolazione immigrata o con background migratorio nei quattro contesti territoriali. In fase di avvio, esse si sono aperte con una descrizione socio-demografica dell'utenza, per poi concentrarsi sulla percezione complessiva degli intervistati in merito al grado di utilizzo dei servizi da parte della clientela

immigrata, alle tipologie di competenze finanziarie e alle modalità di accesso ai diversi servizi progressivamente considerati. Sono stati quindi approfonditi i tipi di servizi maggiormente richiesti, le preferenze etniche o religiose manifestate nell'interazione con i servizi, nonché le strategie di risparmio e investimento adottate dagli utenti con background migratorio. Particolare attenzione è stata riservata ai percorsi di progressiva inclusione finanziaria e alle eventuali tendenze evolutive.

Le interviste sono apparse fondamentali per esplorare i bisogni e le criticità dell'utenza migrante e di specifiche categorie particolarmente vulnerabili, quali i titolari di protezione internazionale, i richiedenti asilo, i minori stranieri non accompagnati, con particolare riferimento all'accesso ai servizi digitali. Non sono mancati affondi sulle criticità nei rapporti tra operatori e clientela immigrata, comprese eventuali difficoltà comunicative, barriere culturali o situazioni di conflitto, e sulle strategie adottate per fronteggiarle. Un set specifico di domande ha poi approfondito le strategie messe in campo per attrarre e includere la clientela immigrata.

Le evidenze emerse dalle indagini condotte nei singoli contesti locali sono state analizzate in chiave comparativa e sistematizzate all'interno di quattro report territoriali. Partendo da questa base, è stata realizzata l'analisi trasversale presentata all'interno di questo report.

I.2 La prospettiva bancaria nazionale di fronte ai clienti con background migratorio

Tabella 1 - Schema di Sintesi – Interviste nazionali

ISTITUZIONE	RUOLO	DATA
ABI	Ufficio Rapporti con le Associazioni dei Consumatori	09/05/2025
Banca d'Italia	Referenti per l'Educazione Finanziaria Titolare della Divisione di Ricerca Economica	27/02/2025
UBI Banca	Ex Consigliere Delegato	19/02/2025
UniCredit	Coordinatrice Programma Banking Academy	31/03/2025

In Italia negli ultimi anni si è visto un **deciso miglioramento nella bancarizzazione dei migranti, ma permane un gap rispetto alla popolazione italiana**. Recenti indagini mostrano che la percentuale di immigrati adulti titolari di un conto corrente è in crescita. Ad esempio, l'indicatore di bancarizzazione stimato dal CeSPI⁸ riporta una crescita dal 61% del 2010 all'81% a fine 2022 su un campione di 21 Paesi (che complessivamente rappresentano l'86% dei cittadini non OCSE36 residenti in Ita-

⁸ Cespi (2024), *Le imprese a titolarità immigrata in Italia e l'inclusione finanziaria dei cittadini stranieri*.



lia), ancora al di sotto del 97% degli italiani. Al contempo, un'evidenza particolarmente interessante riguarda la propensione al risparmio dei cittadini immigrati. Secondo la stessa indagine appena menzionata, nel 2023 questo valore raggiunge il 37%, valore ben superiore all'11% degli italiani⁹. I migranti mostrano una maggiore propensione a bancarizzarsi dopo un corso di educazione finanziaria, ma fattori strutturali (in primis il basso reddito) limitano l'effettiva apertura di un conto¹⁰. Sono presenti, inoltre, differenze a seconda del Paese di provenienza e dell'etnia¹¹. Ciò evidenzia forti disuguaglianze legate a nazionalità e livello socio-economico. In questo contesto istituzioni italiane (ABI, Ministero del Lavoro, ecc.) hanno promosso il "conto di base" e servizi postali per facilitare l'accesso anche a chi non può offrire garanzie. Il *conto di base dà a tutti la possibilità di utilizzare i servizi di pagamento fondamentali. È un prodotto utile e conveniente per i consumatori che hanno esigenze semplici di gestione del denaro e per le fasce economicamente più fragili della popolazione*, che possono averlo gratuitamente, a determinate condizioni. Offre un pacchetto prestabilito di operazioni e di servizi di pagamento fondamentali. Comprende, ad esempio, bonifici e addebiti per effettuare i pagamenti, l'accreditamento dello stipendio o della pensione e la possibilità di ottenere anche una carta di debito utile per gli acquisti e i prelievi dagli sportelli automatici. A dispetto di tali premesse, questo prodotto purtroppo non riesce a essere totalmente efficace. Come riportato in un'intervista:

"Un altro aspetto critico è la difficoltà, per alcuni stranieri, ad aprire un conto corrente base. In teoria, tutti hanno diritto a un conto base, a patto che siano presenti regolarmente sul territorio italiano. In pratica, però, non tutti gli sportellisti conoscono questa norma, né la propongono spontaneamente. Mancano formazione e consapevolezza anche tra gli operatori. Alcune associazioni hanno segnalato il rifiuto all'apertura di conti base a cittadini stranieri". [Intervista a figura apicale – B]

Risulta quindi di fondamentale importanza la formazione del personale:

"Un nodo critico è rappresentato dalla formazione del personale. Sono stati promossi percorsi formativi mirati alla gestione della diversità culturale e alla comunicazione interculturale, ma rimane essenziale che queste competenze vengano interiorizzate e applicate a livello di sportello. La sensibilità individuale gioca un ruolo determinante nel successo delle politiche di inclusione". [Intervista a figura apicale – A]

Al contempo, la formazione finanziaria dei clienti è ritenuta essenziale per l'inclusione dei migranti. In Italia sono stati realizzati progetti mirati che prevedono corsi specifici. I risultati empirici ne confermano l'efficacia: un recente studio sulla città di Torino, ad esempio, rileva un significativo

⁹ Idem.

¹⁰ Barboni G., Cassar A., Demont T. (2017), *Financial exclusion in developed countries: A field experiment among migrants and low-income people in Italy*, "Journal of Behavioral Economics for Policy", 1(2), 39-49.

¹¹ Global Partnership for Financial Inclusion (2024), *Promoting financial inclusion through digitalization of remittances*.

incremento delle competenze finanziarie dopo un corso di educazione finanziaria¹². Tali interventi evidenziano che senza una formazione *ad hoc* molti migranti non acquisiscono piena conoscenza degli strumenti disponibili. Inoltre, studi sperimentali italiani confermano che, dopo percorsi educativi, aumenta la volontà dichiarata di utilizzare servizi bancari, anche se le condizioni economiche ne limitano la concreta adozione¹³. In generale, **la letteratura riconosce che alfabetizzazione e fiducia nei servizi finanziari influenzano positivamente l'inclusione degli immigrati**. Questa evidenza è supportata dalle interviste raccolte:

"Nel corso degli anni, sono state attivate anche diverse iniziative di educazione finanziaria rivolte ai cittadini stranieri, realizzate spesso in collaborazione con banche, gli enti locali e le realtà del terzo settore. Gli interventi si sono svolti in contesti diversi: scuole per adulti, centri culturali, associazioni territoriali. Alcuni percorsi sono stati integrati nei corsi di lingua italiana per stranieri, in modo da abbinare formazione linguistica e consapevolezza finanziaria. (...) Esistono molte esperienze territoriali interessanti, anche se spesso non sistematizzate. Diverse banche hanno attivato progetti mirati, come sportelli multilingue, incontri informativi nelle comunità migranti, percorsi guidati per l'accesso al credito o all'apertura del conto corrente. Alcune iniziative sono nate grazie al lavoro congiunto con i comuni o con enti del terzo settore". [Intervista a figura apicale – A]

Purtroppo, riguardo questo punto, **diverse interviste testimoniano come queste rimangano iniziative locali, non sistematizzate, né a livello di industria bancaria, né a livello dell'istituto bancario stesso, e non vi sono molti dati per poter studiare il fenomeno**:

"Manca ancora una condivisione sistematica di queste esperienze. (...) Spesso questi interventi non vengono raccolti o diffusi". [Intervista a figura apicale – A]

"L'analisi di questi fenomeni è limitata dalla scarsità di dati disponibili. (...) La Centrale dei Rischi, una delle principali fonti informative per i crediti, ha una soglia di censimento ora abbassata a 35.000 euro (prima era 75.000), sotto la quale non si rilevano le esposizioni. Questo significa che gran parte dei crediti di importo modesto — come quelli tipici per la clientela migrante — sfuggono alla rilevazione. (...) Non si può stabilire se quel 15% [di migranti residenti a Milano] sia effettivamente servito dal sistema finanziario, perché l'informazione non è disponibile. Tuttavia, alcune banche si stanno attrezzando, creando uffici e strumenti per interfacciarsi con queste comunità". [Intervista a figura apicale – B]

Per provare a ovviare a questo, sono in corso tentativi di costruire una rete sia all'interno dell'industria bancaria che con partner esterni, per poter raggiungere più clienti immigrati o con background migratorio.

¹² Nocito S., Venturini A. (2025), *Inter-institutional cooperation and migrants' financial education: An Italian case study*, Evaluation and Program Planning, 110, 102537.

¹³ Barboni G., Cassar A., Demont T. (2017), *Financial exclusion in developed countries: A field experiment among migrants and low-income people in Italy*, "Journal of Behavioral Economics for Policy", 1(2), 39-49.



"È stata costruita nel tempo una cornice comune di iniziative per supportare le banche nei percorsi di sostenibilità. All'interno di questa cornice, oltre a temi come la parità di genere, l'accessibilità dei servizi per le persone con disabilità, il contrasto alla violenza economica e la digitalizzazione inclusiva, si colloca anche il tema del rapporto tra banche e cittadini stranieri. (...) L'educazione finanziaria è parte integrante della nostra missione. (...) Lavoriamo da tempo sul tema dei cittadini stranieri. Nel tempo, è stata costruita una rete importante di interlocuzioni e collaborazioni. Una delle più significative è stata quella con il Ministero del Lavoro, in particolare la Direzione generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione, con cui si collabora da diverso tempo in una logica di sistema. Insieme ad associazioni di categoria, si è inoltre contribuito alla creazione di un set di linee guida volte a favorire l'accesso ai servizi bancari da parte dei cittadini stranieri". [Intervista a figura apicale – A]

Diverse, comunque, sono le ragioni per cui il mondo finanziario, ad oggi, non pone particolare attenzione su questo segmento di clientela. Come emerso in un'intervista condotta per l'indagine:

"La clientela migrante o con background migratorio si interfaccia al mondo bancario con diverse peculiarità. Innanzitutto, da un punto di vista meramente economico, tale clientela non è particolarmente interessante per una banca. Il modello di risk management bancario, infatti, impatta anche quando si aprono i conti correnti. Ne consegue che una persona con tali caratteristiche abbia un coefficiente di rischio piuttosto alto, e quindi "appesantisca" il modello stesso. Inoltre, tipicamente queste persone, soprattutto nelle fasi iniziali del rapporto, utilizzano prevalentemente carte prepagate — anche perché, spesso, la banca non è in grado, causa restrizioni dovute ai modelli di risk management precedentemente citati, di offrire altri servizi di pagamento —, su cui però la marginalità è molto bassa per l'istituto bancario". [Intervista a figura apicale – C]

Sono segnalati alcuni pattern a prescindere dalla nazionalità di provenienza da parte della clientela migrante o con background migratorio:

"I migranti di prima generazione, una volta ottenuto il permesso di soggiorno, hanno sempre dimostrato grandissima precisione in tutte le pratiche. Suppongo che ciò sia collegato al timore di perdere il diritto acquisito, ovverosia il permesso di soggiorno stesso. Quando però si passa alla seconda generazione, il rapporto cambia. In questo caso la relazione bancaria diventa meno ordinata, fanno confusione. Suppongo che a riguardo incida la particolare situazione in cui si trovano queste persone. Si sente parte della nazione stessa ma meno accettato — per quanto in Italia questo problema sia inferiore rispetto ad altri Stati) —. Soprattutto i giovani si comportano, spesso, in maniera meno regolare, più fallosa". [Intervista a figura apicale – C]

Inoltre, qualora il profilo del cliente si evolva, questo viene assimilato a tutti gli altri clienti da un punto di vista di indicatori di risk management e interni alla banca stessa. Ciò rende più difficoltoso seguire l'evoluzione di questi clienti.

"Qualora il loro profilo di cliente si evolva — diventano più ricchi — diventano assimilabili agli altri clienti". [Intervista a figura apicale – C]

"Esistono dati, ad esempio, che mostrano come la seconda generazione presenti comportamenti più simili alla popolazione italiana, con differenze che si attenuano nel tempo". [Intervista a figura apicale – B]

L'uso delle tecnologie digitali offre opportunità, ma anche sfide, per l'inclusione finanziaria dei migranti. In Europa — e in Italia — i portafogli elettronici, le app di *mobile banking* e i servizi *fintech* sono ancora poco diffusi tra gli immigrati rispetto alla popolazione locale, anche a causa di resistenza al cambiamento o barriere normative. Il piano nazionale italiano di riduzione dei costi di rimesse G20 indica che gli operatori vedono un'espansione dei canali digitali: tutti gli intermediari maggiori hanno osservato un aumento dei volumi digitali.¹⁴ In Italia non esistono ancora normative fintech dedicate ai migranti¹⁵, ma progetti comunitari e privati stimolano lo sviluppo di piattaforme digitali "rimesse+" e *wallet*. I dati mostrano alcune differenze di costo-beneficio: inviare *online* costa mediamente il 3,7% del trasferimento rispetto al 5,4% via sportello tradizionale¹⁶.

Nonostante ciò, la fiducia nei canali digitali va rafforzata: circa il 40% delle rimesse continua a transitare in contanti¹⁷. L'ecosistema europeo spinge per soluzioni come le interoperabilità tra conti bancari e *mobile money* nei Paesi di destinazione, che nel lungo termine potrebbero ampliare le opzioni fin-tech a disposizione dei migranti. L'importanza dell'utilizzo delle tecnologie e, più in generale, dell'*online banking* è sottolineato come mezzo per favorire l'integrazione dei migranti e abbattere la barriera linguistica.

"Gli stranieri hanno sempre preferito i servizi online. Possono fare operazioni in autonomia, senza doversi interfacciare con personale e quindi esporre le loro difficoltà di comprensione e utilizzo della lingua italiana". [Intervista a figura apicale – C]

Il tema della barriera linguistica, e in generale il diverso background culturale e la relativa concezione del denaro, risultano essere elementi fondamentali in questo rapporto e una sfida piuttosto importante:

"La mediazione culturale è quindi un elemento fondamentale: il modo in cui si concepisce e si gestisce il denaro può differire profondamente tra persone di origine araba, ebraica o europea". [Intervista a figura apicale – D]

"Al contempo, l'assunzione di personale ad-hoc in alcune zone per facilitare il dialogo e la relazione con la clientela con background migratorio era molto apprezzato dalla clientela, che poteva così interfacciarsi ai servizi bancari abbattendo la barriera linguistica. Era inoltre disponibile in tutte le filiali materiale informativo con nozioni di base in varie lingue straniere. (...) Diverse comunità esibiscono diverse capacità di risparmio e strategie di investimento. (...) In ogni

¹⁴ Global Partnership for Financial Inclusion (2024), *Promoting financial inclusion through digitalization of remittances*.

¹⁵ Idem.

¹⁶ Idem.

¹⁷ Idem.



caso, spesso il rapporto con il “leader” della comunità “capocomunità” — è di fondamentale importanza. Infatti, da una parte il passaparola è molto forte all’interno della comunità stessa, dall’altra parte altrimenti la banca necessiterebbe di molto tempo e di raccogliere molti dati per poter servire la comunità in questione. Con particolari leader di alcune comunità, un buon rapporto con questi mitigava quest’ultimo problema e facilitava il passaparola. Inoltre, nonostante solitamente ci si interfacciisse con gli uomini, spesso si intuiva che le donne avessero grande voce in capitolo”. [Intervista a figura apicale – C]

In generale, le interviste condotte dimostrano come diverse iniziative siano in atto per poter intercettare i bisogni della clientela migrante o con background migratorio, sia a livello di normativa — ad esempio, il conto di base —, che da parte dei singoli istituti. Al contempo, emerge una grandissima frammentazione, dove ogni istituto, e talvolta ogni sportello, si muove in autonomia e senza che le esperienze positive vengano centralizzate e diffuse. Come testimoniato anche dai report locali (§ 3.1, 3.2, 3.3, 3.4), molto è lasciato agli enti territoriali, che spesso si fanno carico dell’integrazione degli immigrati e delle persone con background migratorio anche da un punto di vista finanziario.

I.3 Gli ecosistemi territoriali

In questa sezione, alla luce dei risultati della ricostruzione delle caratteristiche degli ecosistemi finanziari territoriali tramite analisi documentale e interrogazione di banche dati, si riportano schematicamente gli esiti delle pratiche di campo messe in atto in ciascun ambito locale, soprattutto in termini di effettivo piano di campionamento realizzato, di tipologia di realtà intercettata e di ruolo ricoperto da ciascuna figura apicale di riferimento.

Nelle tabelle sono riportati i seguenti dati di contesto: categoria della realtà intercettata, denominazione dell’ente, ruolo ricoperto dalla figura intervistata, data di conduzione dell’intervista, presenza/assenza delle tabelle per gli indicatori. È opportuno specificare che l’ordine di elencazione delle interviste non corrisponde in alcun modo alla numerazione — a uso interno — riportata in calce a ciascuno stralcio d’intervista — opportunamente anonimizzato — selezionato per l’analisi tematica successiva.

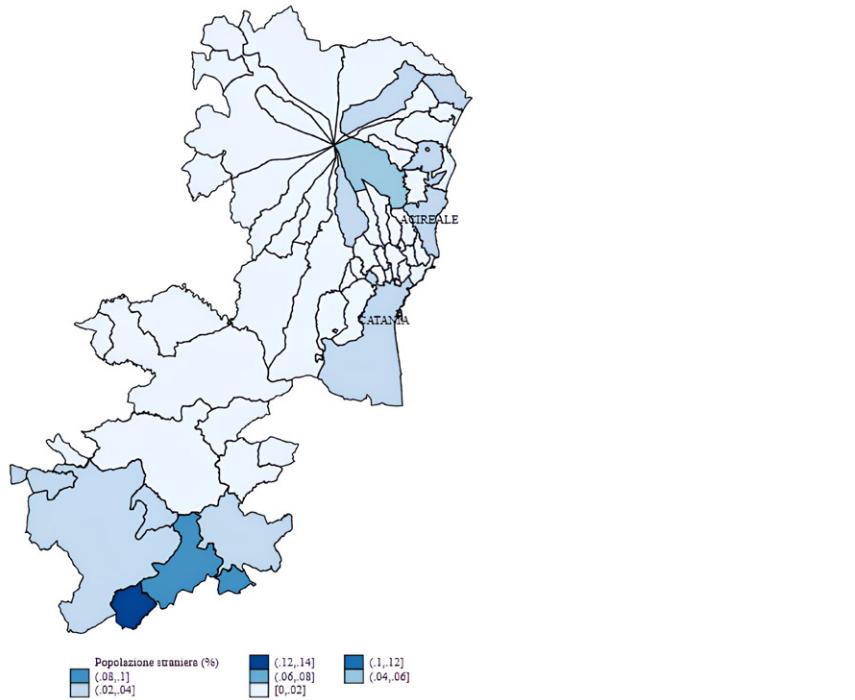
I.3.1 La Provincia di Catania

La Provincia di Catania conta più di un milione di abitanti. La percentuale di popolazione straniera residente in tutta la provincia è pari a 2,12%, ben inferiore al dato medio nazionale. Inoltre, la popolazione straniera è soprattutto presente nelle aree urbane e suburbane — dove vive il 95% degli stranieri della provincia —. In particolare, circa il 50% di queste persone vive nel comune di Catania — più di 11.000—.

Infine, in parziale contrasto con quanto appena notato, si rileva come i comuni in cui gli stranieri

sono maggiormente presenti in termini percentuali sul totale dei residenti sono due comuni in area rurale, ovverosia Mazzarrone e Licodia Eubea, dove sono presenti, rispettivamente, 493 (12,43% della popolazione residente) e 238 stranieri (8,70%).

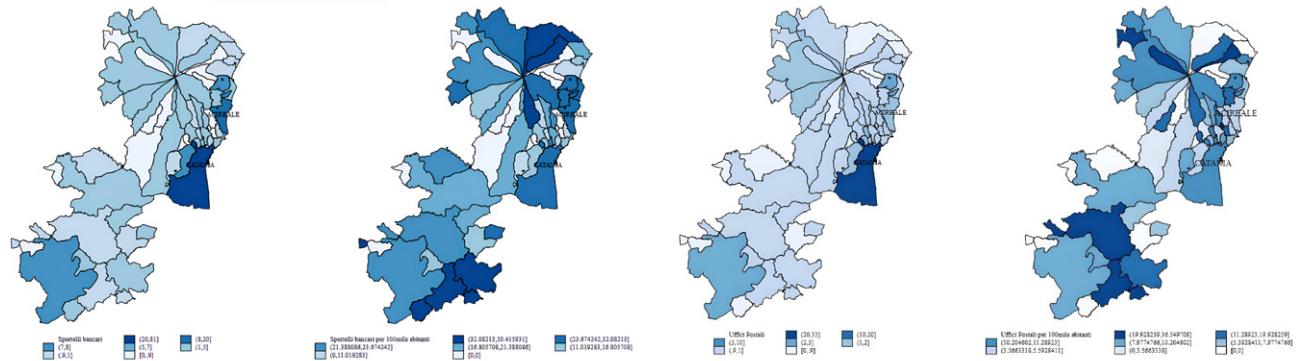
Figura 1 – Distribuzione della popolazione straniera per comune (provincia di Catania)

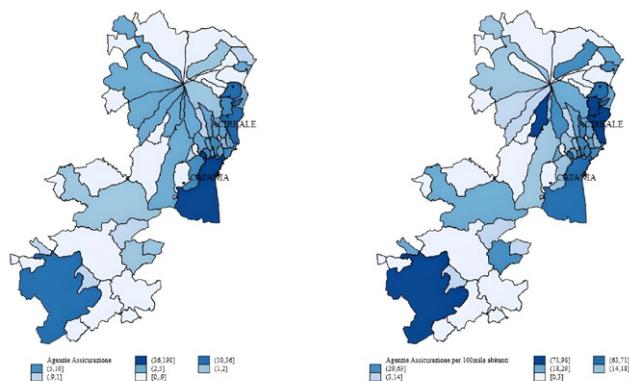


Fonte: nostre elaborazioni su dati ISTAT.

Il processo di desertificazione bancaria sta impattando considerevolmente la provincia di Catania: infatti, le aree rurali e suburbane risultano essere meno servite rispetto all'area urbana — rispettivamente, 9 e 15 sportelli ogni 100.000 abitanti contro 27 —. Non sono presenti banche che possiamo ritenerne maggiormente focalizzate nel servizio ai migranti e, più in generale, ai cittadini stranieri. La distribuzione degli uffici postali risulta essere più omogenea, con una maggiore capillarità nella distribuzione rispetto agli sportelli bancari.

Figura 2 – Diffusione di sportelli bancari, uffici postali e agenzie assicurative (provincia di Catania)





Fonte: nostra elaborazione su dati Banca d'Italia, Poste Italiane, IVASS e ISTAT.

Nonostante i diversi tentativi e le ripetute prese di contatto, è risultato complesso ottenere la disponibilità di professionisti del settore bancario e assicurativo a partecipare alle interviste. Si noti, ad esempio, che su 14 diversi istituti bancari contattati nessuno ha concesso un'intervista. Nessun risultato è stato raggiunto anche per quanto riguarda gli uffici postali. Una sola agenzia assicurativa ha dato la sua disponibilità per un'intervista, mentre sono stati contattati con successo sette enti territoriali.

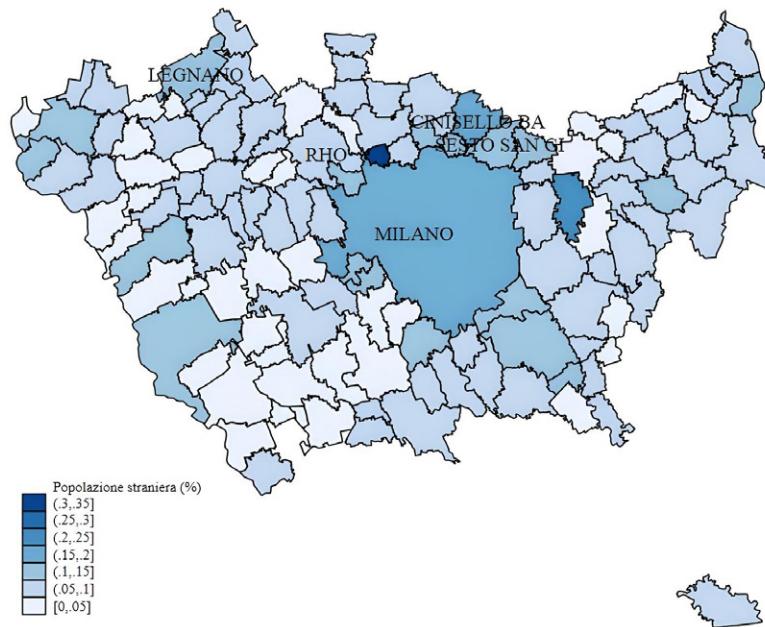
Tabella 2 - Schema di Sintesi – Interviste – Catania

CATEGORIA	DENOMINAZIONE	RUOLO	PRESENZA TABELLE PER INDICATORI
Agenzia assicurativa	UNIPOL Catania	Responsabile ufficio legale sezione sinistri	Sì
Ente territoriale	ANOLF	Responsabile ANOLF	Sì
Ente territoriale	CGIL Catania	Ufficio Immigrati	Sì
Ente territoriale	ACLI	Consulente sede provinciale, consulente sportello territoriale	Sì
Ente territoriale	Straniero No Problem		Sì
Ente territoriale	Sportello Autonomia Civico Zero Catania	Operatrice di sportello	Sì
Ente territoriale	ASGI	Avvocata iscritta ad ASGI	Sì
Ente territoriale	COL – Centro Orizzonte Lavoro	Operatrice inserimento lavorativo	Sì

I.3.2 La Città Metropolitana di Milano

La Città Metropolitana di Milano è per popolazione la seconda in Italia, con una percentuale di stranieri sul totale dei residenti superiore al 12%.

Figura 3 – Diffusione della popolazione straniera per comune (Città Metropolitana di Milano)



Fonte: nostra elaborazione su dati ISTAT.

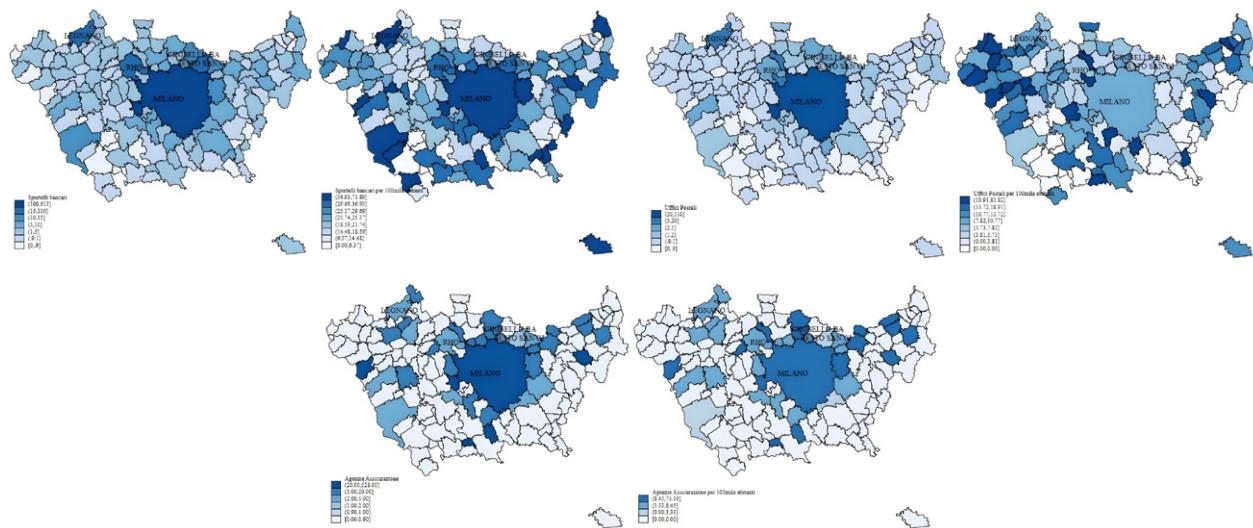
Questa area è senz’altro tra le più servite in Italia da servizi bancari e finanziari. Si pensi che nel solo comune di Milano operano più di 600 sportelli bancari (Banca d’Italia), di cui 10 appartenenti a banche che possiamo ritenere maggiormente frequentate da migranti e, più in generale, da cittadini stranieri. In questo caso ci riferiamo ad istituti con sede in Paesi esterni all’UE e al G7, escludendo inoltre Canada e Australia. A queste si aggiungono sportelli di banche italiane con una missione specifica di servizio alla popolazione straniera, come Extrabanca, o istituti con licenze bancarie di Paesi europei ma focalizzati su clientela di origine non europea (ad esempio, l’Arab Banking Corporation SA, operante con licenza francese ma rivolta principalmente a clienti di origine araba).

Nello specifico, gli istituti bancari corrispondenti a questa descrizione operanti nella Città Metropolitana di Milano sono Banque Chaabi Du Maroc, Bank of China, Arab Banking Corporation, Attijari-wafa Bank Europe — con due filiali —, Industrial and Commercial Bank of China - ICBC, Extrabanca, Banca UBAE, China Construction Bank, Persia International Bank.

Il comune di Milano è inoltre servito da 4 sportelli multietnici di Poste Italiane e ben coperta da agenzie assicurative. Le aree suburbane e rurali della città metropolitana sono invece meno coperte da servizi bancari e assicurativi, mentre gli uffici postali garantiscono servizi anche in queste aree.



Figura 4 – Diffusione di sportelli bancari, uffici postali e agenzie assicurative (Città Metropolitana di Milano)



Fonte: nostra elaborazione su dati Banca d'Italia, Poste Italiane, IVASS e ISTAT.

Da indicazione di progetto, si suggeriva di somministrare interviste a tre istituti bancari, due agenzie assicurative, uno sportello postale e tre enti territoriali. Sono stati contattati diversi istituti bancari, assicurativi ed enti territoriali — in totale, 57 —. Sono state però riscontrate grandi difficoltà nell'ottenere un appuntamento con istituti bancari e uffici postali. Le persone contattate rimandavano a necessità di ottenere autorizzazioni al rilascio di queste interviste da parti di enti centrali, senza però facilitare il processo di ottenere quantomeno il contatto di chi potesse fornire questa autorizzazione.

Pertanto, sono stati intervistati sette enti territoriali e due agenzie assicurative, come riassunto dalla Tabella 3. Tutte le interviste hanno garantito la possibilità di ottenere informazioni, quantomeno parziali, al fine di calcolare gli indicatori come proposto da progetto.

Tabella 3 - Schema di Sintesi – Interviste – Milano

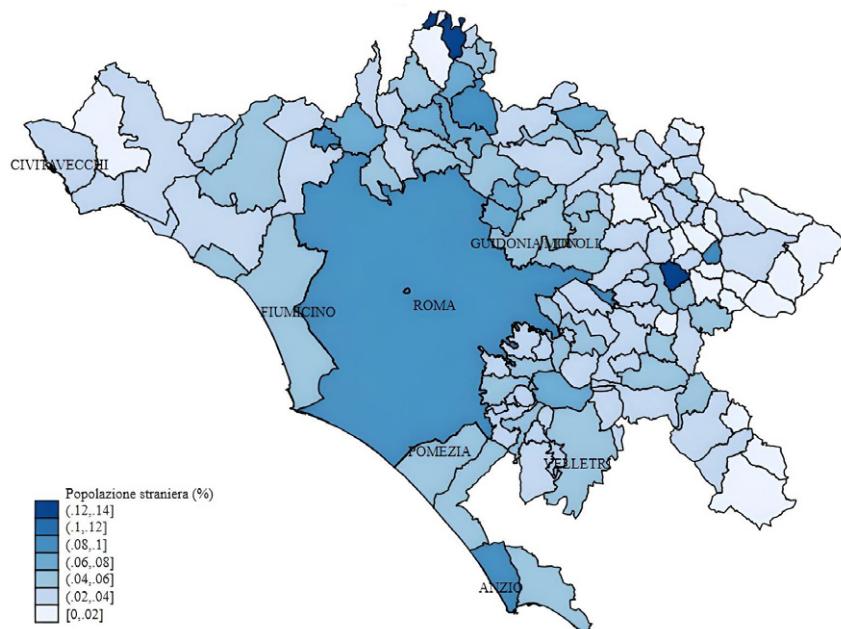
CATEGORIA	NOME	FIGURA	PRESENZA TABELLE PER INDICATORI
Ente territoriale	ACLI Lombardia	Responsabile Servizio Civile e Area Giovani	Sì
Ente territoriale	ANOLF Lombardia	Presidente	Sì
Ente territoriale	Fondazione Welfare Ambrosiano	Direttrice Generale	Sì
Ente territoriale	CNA Lombardia	Consulente legale e formatrice, esperta in diritto dell'immigrazione	Sì
Agenzia Assicurativa	Allianz Assicurazioni	RSA & Mobility Network Manager	Sì

Ente territoriale	San Martino Servizi	Direttore	Sì
Ente territoriale	Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani Onlus	Responsabile Ufficio Stampa	Sì
Ente territoriale	Fondazione Casa della Carità Angelo Abriani Onlus	Responsabile della Casa di Accoglienza	Sì
Agenzia Assicurativa	Studio Vincenti	Fondatore e Direttore	Sì

I.3.3 La Città Metropolitana di Roma

La Città Metropolitana di Roma è, per popolazione, la prima in Italia, con 4.227.059 abitanti a fine 2022 (Istituto Nazionale di Statistica, ISTAT), con una percentuale di stranieri superiore al 7%.

Figura 5 – Diffusione della popolazione straniera per comune (Città Metropolitana di Roma)



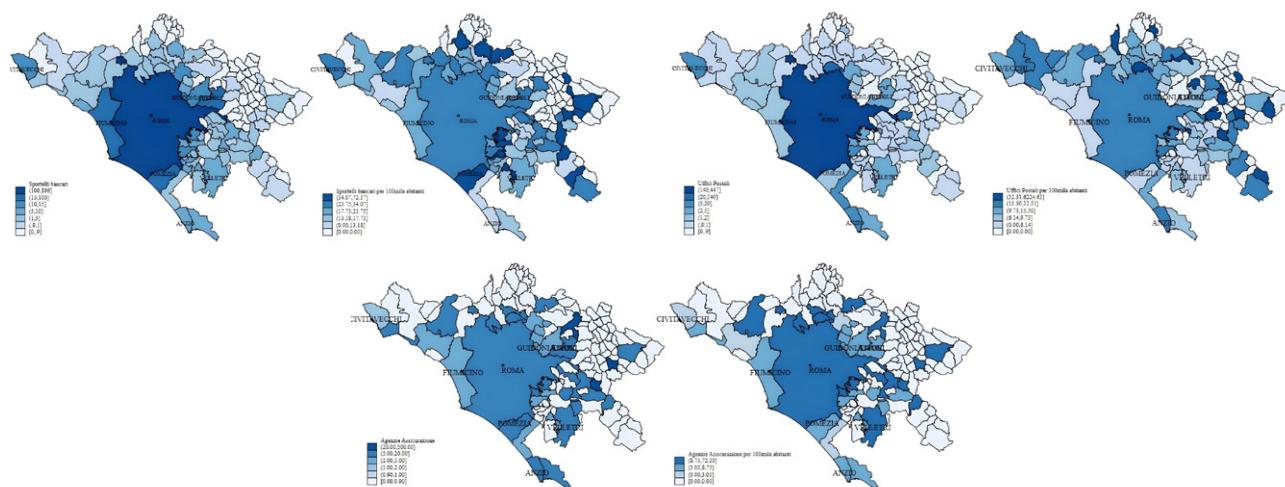
Fonte: nostra elaborazione su dati ISTAT.

Questa area è senz'altro tra le più servite in Italia da servizi bancari e finanziari, con più di 1.000 sportelli bancari attivi, di cui 5 appartenenti a banche che possiamo ritenere maggiormente frequentate da migranti e, più in generale, da cittadini stranieri. Queste banche includono istituti di proprietà straniera con sede in Paesi stranieri, escludendo l'UE, il G7, il Canada e l'Australia —. A queste si aggiungono sportelli di banche italiane con una missione specifica di servizio alla popolazione straniera, come Extrabanca, o istituti con licenze bancarie di Paesi europei ma focalizzati su clientela di origine non europea — ad esempio, Banca UBAE – Unione delle Banche Arabe ed Europee, operante con licenza italiana ma rivolta principalmente a clienti di origine araba —.



Nello specifico, oltre alle due banche già menzionate, sono presenti nella capitale filiali di Bank of China, Industrial and Commercial Bank of China e Bank Sepah (banca iraniana). È significativo notare che tutti questi sportelli si trovano nel comune di Roma. La città di Roma è inoltre servita da 4 sportelli multietnici di Poste Italiane e ben coperta da agenzie assicurative. Le aree suburbane e rurali della città metropolitana sono invece meno coperte da servizi bancari e assicurativi, mentre gli uffici postali garantiscono servizi anche in queste aree.

Figura 6 – Diffusione di sportelli bancari, uffici postali e agenzie assicurative (Città Metropolitana di Roma)



Fonte: nostra elaborazione su dati Banca d'Italia, Poste Italiane, IVASS e ISTAT.

Grazie a contatti già attivi precedentemente a questo progetto, non sono state riscontrate particolari difficoltà nell'ottenere appuntamenti per le interviste. Ciononostante, sono emerse altre difficoltà nel dialogo con gli istituti bancari: chi ha risposto positivamente all'invito ha richiesto un rigoroso controllo di quanto veniva poi riportato nelle trascrizioni, con livelli di sicurezza molto elevati e policy aziendali interne molto strette. In generale si è riscontrata, da parte di questa industria, un certo grado di inesperienza rispetto alla clientela immigrata o con background migratorio. Per quanto riguarda Poste Italiane, è stato impossibile riuscire a ottenere un appuntamento per un'intervista.

Sono stati intervistati quattro istituti bancari, due agenzie assicurative e quattro servizi territoriali, come evidenziato dalla Tabella 4. Tutte le interviste hanno garantito la possibilità di ottenere informazioni, quantomeno parziali, al fine di calcolare gli indicatori come proposto da progetto.

Tabella 4 - Schema di Sintesi – Interviste – Roma

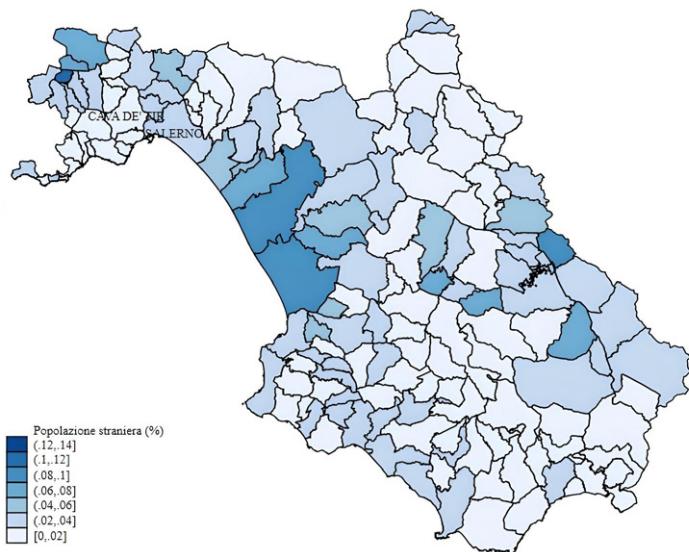
CATEGORIA	DENOMINAZIONE	RUOLO	PRESENZA TABELLE PER INDICATORI
Istituto bancario	Intesa Sanpaolo	Direttrice di filiale	Sì
Istituto bancario	Intesa Sanpaolo	Responsabile iniziative Impact	No
Istituto bancario	Extrabanca	Responsabile area commerciale	Sì
Istituto bancario	Unicredit	Direttore di sede - filiale no-profit	Sì
Agenzia assicurativa		Agente Cattolica assicurazioni	Sì
Agenzia assicurativa	Roma Parioli Liegi	Agente assicurativo Generali	Sì
Ente territoriale	CAF/Patronato Italbangla	Direttore Cooperativa Italbangla	Sì
Ente territoriale	UIL Roma	Referente Immigrazione UIL	Sì
Ente territoriale	Welcome Association Italy	Vicesegretario Generale di Welcome Italy	No
Ente territoriale	Studio di consulenti del lavoro e CAF	Membro del comitato immigrati e dell'IMA – International Migrants Alliance	Sì

I.3.4 La Provincia di Salerno

La Provincia di Salerno conta più di un milione di abitanti. La percentuale di popolazione straniera residente in tutta la provincia è pari a 3,39%, ben inferiore al dato medio nazionale. La distribuzione di questi è piuttosto omogenea su tutta la provincia. Si noti però che in alcune zone suburbane, come i comuni di San Marzano sul Narno ed Eboli, la presenza straniera è invece molto rilevante, talvolta in doppia cifra percentuale.



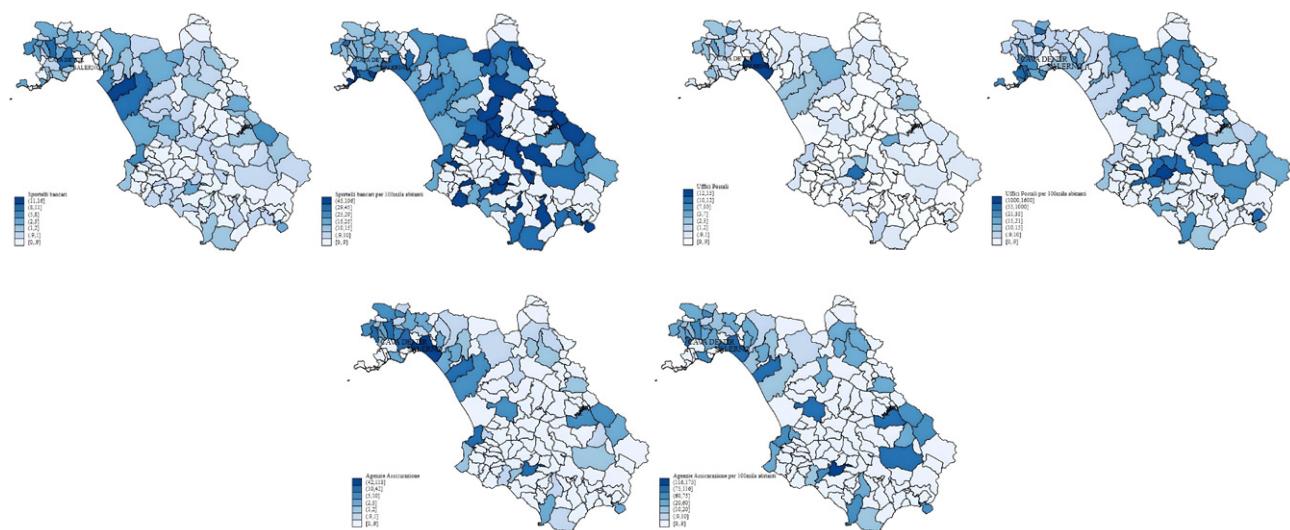
Figura 7 – Distribuzione della popolazione straniera per comune (Provincia di Salerno)



Fonte: nostra elaborazione su dati ISTAT.

La provincia è servita in maniera piuttosto omogenea da parte del sistema bancario, con circa 25 sportelli in area urbana, 23 nelle piccole città o sobborghi e 26 in zone rurali. Si deve però notare come la metà dei comuni non abbia uno sportello bancario. Non vi sono invece banche che possiamo ritenere maggiormente focalizzate nel servizio ai migranti e, più in generale, ai cittadini stranieri. Diversi sportelli postali sono invece locati in aree extra-urbane. Questo dato assume particolare rilevanza dal punto di vista dell'eco-sistema finanziario, poiché BancoPosta rappresenta un operatore di primaria importanza, rispondendo alle necessità finanziarie di una parte significativa della popolazione, in particolare nel mercato delle carte di pagamento.

Figura 8 – Diffusione di sportelli bancari, uffici postali e agenzie assicurative (Provincia di Salerno)



Fonte: nostra elaborazione su dati Banca d'Italia, Poste Italiane, IVASS e ISTAT.

Per condurre le interviste, la mappatura è stata realizzata attivando relazioni che erano già in essere tra le associazioni partner di progetto e gli attori dell'area, pertanto non sono stati riscontrati problemi nell'ottenere le interviste. Da questo esula, come per altre aree, il gruppo Poste Italiane, dove non è stato possibile contattare alcuna figura per un'intervista. Come si evince dalla Tabella 5, sono stati intervistati tre istituti bancari, due agenzie assicurative e tre enti territoriali.

Tabella 5 - Schema di Sintesi – Interviste – Salerno

CATEGORIA	DENOMINAZIONE	RUOLO	PRESENZA TABELLE PER INDICATORI
Istituto bancario	BCC Battipaglia	Responsabile ufficio migranti	Sì
Istituto bancario	Intesa Sanpaolo	Intervista a diversi dipendenti	Sì
Istituto bancario	Banca Etica	Responsabile Area Sud	Sì
Agenzia assicurativa	Groupama	Agente Groupama filiale di Salerno	Sì
Agenzia assicurativa	Vitanova s.p.a.	Broker assicurativo	Sì
Ente territoriale	CAF ACLI Salerno	Responsabile Area immigrazione, Responsabile ACLI Service	Sì
Ente territoriale	FLAI CGIL CAF Campania sede di Eboli	Operatore, anche per il sindacato di strada	Sì
Ente territoriale	ASGI	Referente ASGI Salerno	Sì

I.4 Analisi tematica delle interviste: spunti, riflessioni, criticità e prospettive

In questa sezione vengono riportati, per area tematica, i risultati principali emersi dall'analisi qualitativa delle interviste condotte in ciascun eco-sistema finanziario territoriale locale. L'ordine di presentazione dei temi progressivamente messi in evidenza e commentati ha seguito un criterio tipologico direttamente collegato ai diversi piani di campionamento delle unità — nella pur differente articolazione cui si è fatto riferimento in premessa —. Pertanto, sono state analizzate prima le trascrizioni delle interviste a figure apicali di istituti bancari, quindi quelle delle agenzie assicurative e infine quelle dei servizi territoriali, cercando in ogni caso di conservare un ordine interno a ciascuna analisi che rispecchiasse il più possibile quello suggerito dalla traccia d'intervista — cui pure si è fatto cenno in premessa —, nella pur ovvia — e talvolta necessaria — riconfigurazione dei temi emersi in fase di somministrazione.



I.4.1 Evidenze emerse da interviste a istituti bancari

Come è stato già specificato in precedenza, in fase di elaborazione delle linee guida rivolte ai ricercatori e alle ricercatrici delle quattro aree geografiche considerate in questa ricerca, gli istituti bancari erano stati collocati in posizione primaria proprio in ragione della più stretta aderenza (almeno teorica) alle questioni progressivamente toccate dai diversi punti della traccia d'intervista. Sicché, in seno a ciascun territorio, la fase esplorativa di individuazione delle figure apicali e di relativa tessitura della rete di contatti aveva appunto preso avvio osservando con particolare attenzione ciò che l'area considerata (almeno formalmente) sembrava offrire alla platea d'utenza con background migratorio. E se già da una prima indagine di tipo desk — attraverso, ad esempio, un'attenta navigazione dei siti web ufficiali di ciascun istituto bancario di volta in volta selezionato e incluso nell'ipotetico campione iniziale — non erano poi emersi dati e riferimenti, lo scoramento reale sì è successivamente concretizzato quando, pur a fronte di un fitto, intenso e tentacolare lavoro di rete (formale o informale a seconda dei casi), sono apparsi con assoluta chiarezza la non-volontà di collaborazione e, a tratti, il rifiuto di una qualsiasi forma di apertura al dialogo. Questo ostacolo, in alcuni casi insormontabile, ha dunque portato ad avere — nei fatti — riscontri positivi solo a Roma e a Salerno. Pur tuttavia, le interviste raccolte e le relative evidenze emerse rispetto all'ecosistema territoriale romano e quello salernitano consentono di **delineare con sufficiente chiarezza alcuni tratti strutturali del rapporto — tutt'altro che lineare — fra persone con background migratorio e il sistema bancario italiano**. Ad emergere è un quadro ampio e articolato del rapporto tra cittadini di origine straniera e sistema bancario italiano. Le evidenze mostrano, da un lato, la presenza di **fattori comuni** legati alla centralità dei servizi di base e alla **mediazione delle reti sociali**; dall'altro, emergono differenze significative che dipendono dalle caratteristiche territoriali e dai diversi livelli di formalizzazione dei percorsi di accesso. Nella lettura trasversale che questa sezione ha cercato di restituire è apparso tuttavia fondamentale un rimando — seppur celato e non direttamente desumibile dagli estratti selezionati — a quanto affermato dalle figure apicali delle altre realtà selezionate, con particolare riferimento ai servizi territoriali. Proprio le difficoltà legate al primo contatto con le banche sembrano, infatti, essere alla base del lavoro di mediazione che operatori e operatrici svolgono nel loro interfacciarsi quotidiano con persone con background migratorio. Tale evidenza, riferibile congiuntamente ai quattro territori in analisi, assume un rilievo ancora maggiore se rapportata ai limiti e ai vincoli strutturali che, come si vedrà più avanti, caratterizzano le realtà bancarie investigate.

I.4.1.1. Utenza

Le caratteristiche socio-demografiche della platea d'utenza straniera delle filiali delle banche intercettate si differenziano, come prevedibile, per nazionalità e condizioni socio-economiche. Tra le comunità maggiormente rappresentate vi sono quella albanese, rumena, moldava, egiziana, pa-

kistana e bengalese. Si tratta prevalentemente di migranti economici di genere maschile impiegati in mansioni di natura semplice, in alcuni casi lavoratori stabilizzati che richiedono prodotti finanziari come mutui per l'acquisto della prima casa. La comunità cinese, invece, si distingue per una significativa presenza nel settore delle attività commerciali. Si riscontrano anche utenti con qualifiche professionali più elevate e una componente di *expat* rappresentata da personale diplomatico e di organismi sovranazionali. Sul territorio romano, la presenza femminile, pur in crescita, varia significativamente in base alla nazionalità di provenienza. Le donne sono particolarmente rappresentate tra le comunità provenienti da India, Sri Lanka, Filippine ed Europa dell'Est, mentre risultano meno presenti tra i migranti originari del Bangladesh e del Nord Africa. In diversi casi, è proprio alle donne che sono formalmente intestate le attività imprenditoriali, sebbene gli uomini rappresentino la maggioranza degli interlocutori presso gli sportelli bancari. L'età della clientela è variabile, ma vi è una concentrazione nelle fasce più giovani. Una filiale ha riportato la propria esperienza con la comunità cinese, che accede poco al credito bancario, in particolare ai mutui, perché tende a organizzarsi finanziariamente in modo autonomo all'interno della propria rete comunitaria. Anche nei rari casi di mutuo, l'importo richiesto è molto basso rispetto al valore dell'immobile, segno di una liquidità già disponibile.

Per quanto riguarda l'area del salernitano, alcune filiali risultano più attrezzate e hanno una conoscenza più approfondita dei bisogni della clientela, mentre vi sono altri contesti in cui il rapporto con l'utenza migrante è spesso indiretto e dipende dall'intermediazione di enti del terzo settore. Nel caso in cui il contatto con l'utenza migrante sia sporadico, la prima filiale ha riferito di non essere in grado di estrapolare dati precisi legati a variabili socio-demografiche, se non in termini puramente aggregati. Nel caso della seconda filiale, la composizione riguarda prevalentemente persone originarie del Nord Africa, in particolare Marocco, Algeria e Tunisia, ma anche cittadini dell'Africa subsahariana e del subcontinente indiano (India e Pakistan). I clienti sono per la maggior parte uomini impiegati come braccianti agricoli o allevatori, mentre le donne ricoprono ruoli come braccianti o collaboratrici domestiche. In misura crescente si registra la presenza anche di giovani migranti imprenditori. La terza filiale intervistata, infine, ha riferito di avere un'utenza composta in prevalenza da richiedenti asilo, titolari di protezione internazionale e persone provenienti dall'Europa dell'Est, generalmente accompagnati da organizzazioni del terzo settore, soprattutto in fase di apertura dei conti correnti. Le difficoltà più rilevanti riguardano l'accesso alla documentazione formale, in particolare la residenza anagrafica, che spesso viene supplita da una dichiarazione di ospitalità rilasciata dall'ente che accoglie la persona. La banca si impegna a rimanere all'interno dei limiti normativi, ma mostra flessibilità nella gestione dei casi complessi.

"Noi ci occupiamo anche dei protocolli di documenti per acquisire informazioni, che non sono semplificati, perché purtroppo c'è un'asimmetria tra, come dire, il corredo documentale ordinario e quello che effettivamente queste persone hanno. Per cui, in alcuni casi, per capirci, se



non hanno il documento di residenza, un documento che attestà la residenza, noi acquisiamo il documento, sottoscritto dall'organizzazione che accoglie quella persona, che attesti che quella persona è ospite presso quella struttura sita in via eccetera eccetera. Quello lo indichiamo come luogo di residenza e, se abbiamo il permesso di soggiorno ma non il passaporto, che non riporta la residenza, oviamo, rimanendo nei limiti della legge, con questa dichiarazione di ospitalità, che mi pare che chiamiamo proprio così". [Intervista a figura apicale n. 5 – Salerno]

Una filiale ha riferito che molte persone migranti con le quali entrano in contatto non hanno mai avuto accesso a servizi finanziari nemmeno nel Paese di origine. Alcuni, ad esempio, non avevano mai posseduto un conto corrente e l'apertura in Italia ha rappresentato un momento di conquista personale. Le banche locali sono spesso chiamate anche a spiegare come funzionano i servizi di base.

"Ricordo una donna russa che si mise a piangere quando le aprimmo un conto corrente. Mi chiamava "Signor Giuseppe Sottile", tutto attaccato, perché per lei era un'emozione incredibile, non era mai riuscita ad aprire un conto, nemmeno in Russia, dove per le donne l'esclusione finanziaria è un problema. In media, le persone che assistiamo hanno chiuso i loro conti in Africa o in Asia, oppure non ne hanno mai avuti. Vengono da noi perché sanno che, firmando dei documenti, otterranno un pezzo di plastica e un posto sicuro dove far arrivare i loro soldi. Poi gli spieghiamo come prelevare e che il sistema è lo stesso ovunque". [Intervista a figura apicale n. 5 – Salerno]

I.4.1.2 Accesso ai servizi

Nel contesto romano la domanda risulta più diversificata, anche in ragione della pluralità delle comunità presenti e della maggiore disponibilità di **canali istituzionali di mediazione**, come ambasciate e consolati. La presenza di filiali specializzate contribuisce inoltre a rafforzare un **approccio più strutturato**. A Salerno, al contrario, l'accesso avviene prevalentemente attraverso associazioni, enti locali e figure comunitarie di riferimento. Qui il rapporto con la banca si fonda maggiormente sulla prossimità e sulla costruzione di relazioni di fiducia, spesso affidate al capitale sociale di ciascuna figura incaricata o comunque consultata in fase di primo tentativo di contatto con una specifica realtà bancaria.

Più nello specifico, per quanto riguarda la realtà di Salerno, **il primo canale attraverso cui i clienti stranieri entrano in contatto con i servizi bancari è il passaparola**. Le persone immigrate si fidano delle referenze di amici, parenti, colleghi e datori di lavoro, che spesso li accompagnano in filiale. Si tratta di un meccanismo informale che si è dimostrato efficace nel tempo e che, nell'esperienza di un intervistato, ha portato anche a un aumento dei contatti grazie a esperienze positive pregresse. La seconda banca ha confermato un quadro simile, aggiungendo che **il primo contatto avviene spesso tramite i datori di lavoro, gli operatori del settore dell'accoglienza o i leader comunitari che fungono da facilitatori**. Le comunità più strutturate, come quella cinese, bengalese o cingalese,

hanno infatti propri referenti interni che accompagnano i membri nel percorso di accesso ai servizi finanziari. In particolare, la comunità cinese è descritta come molto organizzata e autonoma nella gestione dei rapporti bancari, soprattutto grazie anche alla precisione nei documenti da presentare. La banca in questione partecipa inoltre a progetti di inclusione in collaborazione con enti come la Compagnia di San Paolo e la Comunità di Sant'Egidio, volti a creare un sistema di responsabilità reciproca, con impatti positivi sul territorio. Con la Compagnia di San Paolo è stato attivato un progetto dedicato alle famiglie che include un modulo di educazione finanziaria e un sistema di risparmio incentivato per il quale, a fronte del versamento di 50 euro mensili, al termine del percorso scolastico dei figli, la somma risparmiata viene moltiplicata fino a quattro volte, permettendo di finanziare gli studi successivi. Con la Comunità di Sant'Egidio la collaborazione è ancora in fase iniziale ma è volta a facilitare l'accesso al lavoro e all'alloggio per persone migranti. La banca sta infatti riflettendo su possibili strumenti di supporto, come il proprio ruolo in qualità di garante per l'affitto.

"Penso che ci sia o la presentazione del datore di lavoro, oppure dei soggetti che effettuano l'attività di accoglienza, perché sono sempre loro i nostri tratti, a meno che non parliamo di comunità organizzate, come l'esempio delle comunità cinesi, dove c'è sempre una persona di riferimento della comunità che di fatto accompagna tutti. In Italia, ci sono dei leader all'interno delle comunità locali che fanno un po' da portavoce, da facilitatore dei rapporti tra la banca e le necessità del singolo. Però ecco, parliamo di unità organizzate come quella dei bengalesi, dei cingalesi, dei cinesi, che hanno degli insediamenti sul territorio, prevalentemente nell'hinterland napoletano, dove sono state intraprese iniziative significative da parte di alcune comunità, come accennava prima, diciamo imprenditori, tra virgolette, con background migratorio che si sono affidati a noi". [Intervista a figura apicale n. 4 – Salerno]

È stato rilevato che il numero di clienti migranti che si rivolgono alle filiali è ancora basso e la domanda di servizi bancari è occasionale anche perché, da parte dell'utenza migrante, vi è una iniziale mancanza di fiducia verso il servizio.

"Invece prima c'era molta diffidenza, dovuta al non conoscere e al non essere abituati a fare certe cose, perché secondo loro la banca gestisce i soldi e quindi c'era una certa sfiducia. Una volta che sono entrati a far parte del mondo bancario, anche le banche hanno visto che ci sono i soldi di chi va a lavorare. Comunque, molti ci dicevano e ci parlavano anche fuori dall'ufficio. E ho dovuto anche rifiutare di prendere i loro soldi, perché loro sono abituati e ogni volta che ricevono un servizio lo devono pagare, probabilmente al medico, al patronato, al mediatore". [Intervista a figura apicale n. 3 – Salerno]

Un intervistato ha esplicitamente riferito che questo comporta una risposta non sempre immediata da parte del personale bancario, che necessita di un approfondimento maggiore della situazione dell'utente. Nonostante i numeri contenuti, si riconosce l'importanza di approfondire le esperienze anche con questa fascia di clientela, per comprenderne meglio esigenze e modalità di interazione con il sistema bancario.



"Certo, però da quello che ho capito, diciamo, è anche che i numeri delle persone con un background migratorio che si avvicinano ai nostri sportelli sono molto bassi. (...) Posso dire che per mettere insieme questo panel ho sentito diversi colleghi di diverse filiali per capire chi potesse avere maggiore esperienza sul tema, e devo dire che la risposta quasi unanime è stata che la domanda è occasionale, e quindi, come si diceva prima, anche la risposta non è sempre immediata e tempestiva, perché c'è bisogno di un approfondimento che a volte ci mette alla prova". [Intervista a figura apicale n. 4 – Salerno]

Una filiale ha tuttavia osservato **un cambiamento negli atteggiamenti finanziari delle persone con background migratorio**. In numero crescente rispetto al passato clienti stranieri richiedono mutui o piccoli prestiti per acquistare la prima casa in Italia. Un'altra banca, invece, ha rilevato che l'interesse verso strumenti di investimento è ancora limitato a causa di una certa prudenza finanziaria e delle situazioni di instabilità lavorativa in cui molti migranti si trovano, tali per cui tendono a preoccuparsi più delle spese impreviste che di investire i propri risparmi.

"Allora, pochissimi per esempio mi chiedono il tasso di interesse perché adesso, fortunatamente, ci stiamo proponendo per mutui e prestiti per la prima casa che sono aperti perché c'è una strategia di risparmio o perché sono disponibili anche per piccoli prezzi, per piccoli acquisti o prestiti, e poi una cosa: acquistare le case. Quindi, riescono anche a comprarsi la prima casa grazie a questo che è già è un pensiero differente perché magari 10-15 anni fa non si faceva questo pensiero: i soldi bisognava riportarli indietro nel Paese di origine e poi svilupparli. Molti compravano casa nel Paese di origine ma mai qui in Italia e, si sa, a prescindere se hanno la famiglia, però hanno già un pensiero differente, un pensiero di rimanere in Italia, di crearsi qualcosa e questo è già integrarsi, questo è importante". [Intervista a figura apicale n. 3 – Salerno]

Rispetto all'utilizzo dei **servizi digitali**, tra le percezioni raccolte emergono due approcci differenti. Da un lato, è stato evidenziato come nelle filiali del Sud la maggior parte dei clienti stranieri preferisca il contatto diretto allo sportello. La digitalizzazione appare ancora poco diffusa tra questa fascia di utenza, che mostra la necessità di un'interazione umana per comprendere e gestire i servizi bancari. Dall'altro lato, l'esperienza riportata da una seconda banca mette in luce l'importanza centrale del telefono cellulare nella vita quotidiana dei migranti e sottolinea come le app bancarie rappresentino un'opportunità importante, consentendo di effettuare operazioni come bonifici e pagamenti senza doversi assentare dal lavoro. Si rende tuttavia spesso necessario un supporto attivo poiché molti utenti non sono in grado di gestire autonomamente l'utilizzo dell'app — talvolta non dispongono nemmeno di una casella e-mail —. Alcuni limiti riguardano inoltre l'assenza di lingue africane o asiatiche sugli sportelli ATM, che può renderne più difficile l'uso autonomo.

"Questa è la mia percezione. Da quello che vedo, anche quando vado nelle filiali, i clienti che incontrano fisicamente nelle tre filiali del Sud sono prevalentemente stranieri. Sembra che abbiano bisogno di un'interazione personale e fisica allo sportello più degli italiani. Ovviamente, questo è più facile per chi abita vicino". [Intervista a figura apicale n. 5 – Salerno]

A Roma, il passaparola tra connazionali rappresenta il principale canale di accesso ai servizi bancari intervistati. Le informazioni sulle condizioni offerte dalle diverse banche circolano all'interno delle comunità, influenzando le scelte individuali e, in molti casi, i nuovi clienti accedono alla filiale accompagnati da amici, familiari o connazionali, che li supportano nel primo contatto. La prossimità geografica è un altro fattore rilevante in quanto gli utenti stranieri tendono a rivolgersi agli sportelli più vicini alla propria abitazione o al luogo di lavoro. Una banca ha evidenziato l'esistenza di un canale di accesso istituzionale attraverso la propria filiale International, che accoglie una clientela prevalentemente non residente, spesso indirizzata da consolati e ambasciate di riferimento. Una seconda banca ha rilevato inoltre come una parte dell'utenza si rivolga alla filiale dopo aver incontrato difficoltà nell'apertura di un conto presso altri istituti.

"Il passaparola tra connazionali è il canale principale. Molti clienti arrivano accompagnati da amici o familiari che già possiedono un conto da noi. La prossimità geografica gioca un ruolo importante: le persone si rivolgono spontaneamente all'agenzia più vicina alla residenza o al luogo di lavoro. Talvolta, chi entra in contatto con un'agenzia territoriale viene poi indirizzato verso la nostra filiale. In molti casi, i nuovi arrivati sono accompagnati da altri clienti immigrati già inseriti. Inoltre, la nostra filiale International ha una clientela prevalentemente non residente, che si relaziona con consolati e ambasciate; sono spesso questi ultimi a indirizzare i propri connazionali verso di noi". [Intervista a figura apicale n. 5 – Roma]

I.4.1.3 Tipi di servizi richiesti

I principali servizi bancari richiesti dalla popolazione immigrata risultano essere, in generale, quelli di base e legati alla quotidianità in entrambi i territori. Tra le esigenze più frequenti figurano **l'apertura di un conto corrente, l'attivazione di carte bancomat e, in particolare, di carte prepagate**. Il credito al consumo, come prestiti personali e piccoli finanziamenti, rappresenta l'unico prodotto richiesto attivamente in maniera ricorrente, anche se la concessione è soggetta a valutazioni più stringenti, soprattutto per i non residenti, a causa della maggiore mobilità e della difficoltà di accettare la stabilità reddituale. I mutui ipotecari, invece, sono meno frequenti, sia per la complessità del prodotto sia per i requisiti di reddito e permanenza sul territorio.

Una banca, in particolare, sottolinea come molti clienti non comprendano pienamente i meccanismi di alcuni strumenti finanziari, come i prestiti, e per questo l'istituto adotti un approccio diretto e relazionale, evitando soluzioni esclusivamente digitali. Un altro servizio molto richiesto è quello del trasferimento di denaro verso il Paese d'origine, che rappresenta un'esigenza fondamentale per molti.

"Le richieste sono generalmente semplici: apertura di un conto corrente, attivazione di una carta bancomat, talvolta carte prepagate ricaricabili. Alcuni utilizzano anche l'app e i servizi multicanale. L'unico prodotto che viene richiesto in modo attivo è il credito al consumo, come piccoli finanziamenti o prestiti. I mutui ipotecari vengono richiesti più raramente poiché legati a un immobile sul territorio nazionale e alla produzione di un reddito sul territorio. Per i clienti



non residenti, la concessione del credito al consumo è soggetta ad una valutazione più approfondita circa la mobilità del richiedente. Non è possibile generalizzare la tipologia di clientela, poiché, per esempio, l'ambasciatore — con un contratto di lavoro più duraturo e un certo tipo di reddito — ha capacità di rimborso del tutto diversa dal rifugiato/immigrato politico/economico. Per l'apertura di un conto corrente allo straniero viene richiesta questa documentazione: permesso di soggiorno, passaporto e tessera sanitaria". [Intervista a figura apicale n. 6 – Roma]

In merito all'apertura di conti correnti, nel caso di una banca la documentazione richiesta include il permesso di soggiorno, il passaporto e la tessera sanitaria. Una seconda banca riferisce che per l'apertura di un conto corrente, la filiale richiede a tutta la clientela il documento d'identità, il codice fiscale e una verifica della situazione lavorativa tramite la richiesta di una busta paga, anche se con redditi minimi. L'unica differenza richiesta alle persone straniere rispetto ai cittadini italiani è la presentazione del permesso di soggiorno. Rispetto all'esistenza di prodotti finanziari specifici per persone straniere, una banca dichiara di **non operare distinzioni** in termini di offerta, adottando un principio di parità di trattamento. Nel caso della concessione di un mutuo può essere richiesto un certificato di residenza storica per verificare da quanto tempo il richiedente risiede in Italia, soprattutto se intende accedere a mutui agevolati (es. quelli con garanzia statale tramite il fondo CONSAP).

A Salerno, il servizio più frequentemente richiesto da tutti i migranti è l'apertura del conto corrente, considerato un passaggio indispensabile per ricevere lo stipendio, gestire entrate regolari o ottenere l'accreditto di contributi e rimborsi. Una filiale ha segnalato che l'apertura del conto è solitamente accompagnata da percorsi di alfabetizzazione finanziaria, offerti da enti del terzo settore. Non è raro, tuttavia, che le persone chiudano il conto o lo lascino inattivo in seguito a trasferimenti o cambi di condizione lavorativa. Sono state inoltre evidenziate forme di sfruttamento da parte di datori di lavoro che, nonostante la presenza di un conto corrente, evitano comunque di corrispondere gli stipendi. In un caso è stato esplicitato che i servizi bancari forniti sono accessibili solo a persone con documentazione completa e una situazione reddituale stabile, senza alcuna flessibilità per categorie particolari, anche se alcune eccezioni vengono fatte per studenti supportati da programmi universitari. L'accesso al credito è ancora un campo limitato per la maggior parte dell'utenza migrante, ma esistono alcuni episodi positivi. Alcune donne dell'Est Europa, dopo anni di lavoro e risparmio, accedono a piccoli prestiti o perfino a mutui per l'acquisto della prima casa, di solito in zone periferiche. Si tratta infatti di una fascia con forte propensione al risparmio, anche a fronte di stipendi modesti e all'obbligo costituito dalle rimesse. In rari casi, alcune clienti riescono ad avviare anche piani di accumulo su base mensile, con piccole somme (50–100 euro), anche se l'interesse per gli strumenti di investimento resta generalmente scarso per ragioni culturali e di precarietà lavorativa.

"Lei mi chiedeva se qualcuno richiede anche mutui per l'acquisto della casa, giusto? In particolare, c'è un'associazione chiamata "Donne dell'Est" che, negli anni, ha aiutato molte donne di

questa comunità. Anche se ora la loro azione si è ampliata, la voce si è sparsa e molte persone si rivolgono a noi per piccoli prestiti o per l'acquisto della prima casa, di solito immobili di non grandissimo valore nell'hinterland napoletano. Una caratteristica di queste persone, in particolare delle donne dell'Est, è la loro incredibile capacità di risparmio. Riescono a mettere da parte una percentuale significativa del loro stipendio, anche dopo aver inviato rimesse ai Paesi d'origine. Per quanto riguarda le strategie di investimento, noi proponiamo diverse opzioni, ma non sempre riscontriamo interesse. C'è una questione culturale legata alla preoccupazione per le spese impreviste, anche perché molti di loro non hanno lavori stabili". [Intervista a figura apicale n. 5 – Salerno]

Più in generale, in entrambi i territori l'interesse principale si concentra su conti correnti, carte di pagamento e trasferimento di rimesse. L'accesso al credito rimane più limitato, frenato da ostacoli linguistici, burocratici e lavorativi. Tuttavia, si intravedono segnali di cambiamento: a Roma cresce il numero di famiglie migranti che si avvicinano ai mutui ipotecari, mentre a Salerno si registrano esperienze positive di donne provenienti dall'Europa orientale che, grazie a strategie di risparmio costante, hanno potuto accedere a prestiti o all'acquisto di un'abitazione. Questi casi indicano un processo di graduale radicamento e un'evoluzione delle strategie economiche delle famiglie migranti, sempre più orientate a consolidare la propria permanenza in Italia.

I.4.1.4 Criticità emerse nel rapporto con la clientela straniera

Una delle criticità più frequenti è legata al **sistema di accesso agli sportelli**, che avviene esclusivamente su appuntamento tramite piattaforme *online*, in giorni specifici e solo per operazioni di cassa. Tuttavia, molte persone, spesso per mancanza di familiarità con la tecnologia o per difficoltà linguistiche, si presentano direttamente allo sportello, soprattutto in situazioni di urgenza — come il malfunzionamento degli ATM per il prelievo dei contanti —. Un'altra difficoltà è legata all'utilizzo dei servizi digitali. Anche i clienti più autonomi spesso non sono in grado di risolvere problemi tecnici semplici e accedono allo sportello senza ricorrere al numero verde in via preliminare. A ciò si aggiunge la questione linguistica, che rimane un ostacolo solo parzialmente superato dalla presenza di almeno una persona in grado di comunicare in inglese. Infine, si segnala una **scarsa continuità nel rapporto con le istituzioni bancarie**, soprattutto quando i clienti migranti cambiano città o lasciano il Paese, poiché talvolta omettono di chiudere il conto corrente.

"A parte queste due questioni, ripeto, una legata all'organizzazione — è difficile far capire loro l'importanza dell'appuntamento per le operazioni — e l'altra alla lingua, non abbiamo altre difficoltà di relazione. Non è che se lasciano il Paese o si trasferiscono al Nord, vengono a chiudere il conto. Semplicemente se ne vanno e il conto, magari, va in negativo con le spese annuali". [Intervista a figura apicale n. 5 – Salerno]

A Roma, le banche rilevano una serie di criticità ricorrenti nell'interazione con la clientela straniera. Un primo elemento comune riguarda la **scarsa familiarità con il sistema finanziario italiano**,



dal momento che molti clienti non conoscono il funzionamento dei prodotti bancari e si avvicinano agli sportelli con aspettative non realistiche, ad esempio richiedendo mutui o prestiti sproporzionati rispetto al reddito disponibile. Una seconda criticità riguarda la **barriera linguistica**, che ostacola la comprensione dei documenti contrattuali e delle procedure, a cui si aggiungono difficoltà burocratiche, specialmente per chi ha contratti di lavoro precari o permessi di soggiorno legati a situazioni particolari, come l'asilo politico. In questi casi, l'accesso ai servizi bancari, anche solo per l'apertura di un conto, può essere condizionato dalla discrezionalità dei direttori di filiale, che valutano soggettivamente la posizione del cliente e sono chiamati a compilare moduli di adeguata verifica. Una problematica specifica segnalata da una filiale è la **mobilità elevata della clientela straniera**, che può comportare variazioni frequenti di residenza, numeri di telefono non aggiornati e l'abbandono dei conti correnti, talvolta con saldo negativo. Inoltre, la gestione del contante e la poca conoscenza della normativa italiana in materia rappresentano un'ulteriore area critica. Dal punto di vista delle dinamiche relazionali, emerge una iniziale diffidenza verso le istituzioni bancarie, spesso alimentata da esperienze negative, e la necessità di costruire un rapporto di fiducia nel tempo che consenta un maggiore avvicinamento da parte della clientela straniera.

"La documentazione richiesta per accedere a determinati servizi, come i mutui, può risultare complessa per chi non ha un contratto a tempo indeterminato o non possiede un lungo storico creditizio in Italia. A volte vengono clienti con un permesso di soggiorno per asilo politico, o richiedenti asilo, che hanno un contratto di lavoro ma trovano difficoltà ad aprire un conto bancario. In questi casi la banca richiede solitamente un questionario di adeguata verifica per valutare e controllare l'attività della persona. Molto dipende dalla volontà del direttore della banca, che si prende la responsabilità di aprire il conto." [Intervista a figura apicale n. 5 – Roma]

I.4.1.4 Accessibilità linguistica

A Roma, le filiali intervistate mostrano **tendenze diverse rispetto all'accessibilità linguistica**. Nel caso di una banca i materiali informativi in filiale sono disponibili solo in italiano; tuttavia, alcune esigenze linguistiche sono parzialmente coperte dalla presenza in filiale di personale che parla inglese, francese, tedesco e cinese. Un'altra filiale adotta un approccio più strutturato, disponendo di personale in larga parte con background migratorio, in grado di comunicare nelle lingue delle principali comunità presenti sul territorio (tra cui bengalese, albanese, rumeno, filippino, inglese). In questo caso l'attenzione va oltre l'aspetto linguistico e include la cura degli spazi fisici, progettati per essere accoglienti e ridurre il senso di distanza tra istituto bancario e cliente.

La filiale, inoltre, fornisce assistenza diretta e continua, dall'apertura del conto fino alla spiegazione dei contratti, con l'obiettivo di garantire una piena comprensione dei servizi. Sebbene l'app e i servizi digitali siano disponibili solo in italiano, si cerca di compensare la barriera linguistica tramite la presenza di materiali illustrativi che guidano l'utente nell'utilizzo dell'*home banking*. In passato, la

banca produceva materiali multilingue e video esplicativi, ma oggi, per ragioni economiche, questa attività è stata ridimensionata.

"Generalmente i colleghi parlano le lingue delle etnie più rappresentative del territorio. Qui a Roma abbiamo colleghi delle Filippine, India, Bangladesh, indiani, albanesi e romeni. E tutti praticamente parlano inglese, pochi francese. Ma oltre all'aspetto linguistico, ciò che per noi è stato fondamentale è essere riusciti ad abbattere le barriere architettoniche, creando un'agenzia confortevole e accogliente, con spazi aperti e divanetti, per ridurre le distanze e generare già un impatto positivo. Questo tipo di accoglienza è un passo importante per ridurre le distanze tra noi e i clienti e per creare un rapporto di fiducia con chi di fiducia ne ha poca, vivendo spesso sfruttato e truffato. Ci impegniamo inoltre ad affiancare i nostri clienti in tutte le fasi, dall'apertura del conto alla comprensione del contratto e dei vari servizi. Vogliamo essere certi che ogni cliente comprenda appieno ogni aspetto del servizio, affinché non emergano problematiche dovute a una scarsa alfabetizzazione finanziaria". [Intervista a figura apicale n. 5 – Roma]

Una terza banca, pur non disponendo di personale in grado di comunicare in lingue diverse dall’italiano e dall’inglese o con background migratorio, beneficia della dotazione di una app multilingue. In caso di necessità, alcuni contratti possono inoltre essere stampati in inglese.

Sul fronte salernitano, invece, una banca ha riferito di avere predisposto in passato materiali promozionali e informativi in diverse lingue (arabo, inglese, spagnolo, francese), con un sistema visivo a colori per facilitarne la comprensione. Si impegna inoltre a promuovere l’uso dell’*internet banking*. Una seconda filiale, pur avendo materiali informativi in inglese e, in alcuni territori, anche in tedesco, ha sottolineato che i documenti legali restano disponibili solo in italiano e non risultano versioni in altre lingue. La terza filiale intervistata, invece, non ha prodotto sistematicamente materiali in lingue diverse dall’italiano. Per quanto riguarda la composizione dello staff, una banca si affida a mediatori culturali esterni per l’arabo, il russo, il cinese e l’indiano, mentre all’interno dello staff solo una persona ha competenze linguistiche aggiuntive, avendo un background migratorio. Una seconda non ha segnalato particolari criticità legate alla lingua e ha affermato che, in generale, la clientela comprende l’italiano. Diversi dipendenti parlano lingue straniere e provengono da contesti migratori. L’inglese è richiesto per l’assunzione e la formazione aziendale è disponibile in italiano e inglese. La banca sta inoltre investendo in inclusione e impatto sociale e intende tradurre i propri materiali informativi in più lingue (inglese, spagnolo, arabo, francese). La terza, invece, ha riferito di avere personale di seconda generazione o con origini straniere soprattutto nel Nord Italia, mentre nel Sud lo staff è interamente italiano ma è garantita almeno una persona che parli inglese.

"Sì, inizialmente, quando abbiamo aperto, ho preparato delle spiegazioni sui vari prodotti. Ho utilizzato anche colori diversi per le spiegazioni in arabo, spagnolo, inglese e francese. Per i clienti dell’Est, ad esempio, il verde indicava un prodotto, il rosso un altro, e così via. Spiegavamo chi eravamo, cosa facevamo, cos’era il conto corrente, il bancomat. Adesso vedo che è importante spiegare anche l’internet banking, che è fondamentale perché permette di fare bo-



nifici, quindi pagare l'affitto, la corrente, mandare soldi senza doversi recare di nuovo in banca, e di controllare il proprio saldo. (...) Vogliamo facilitare l'inclusione anche attraverso strumenti semplici, come materiale informativo tradotto in inglese, spagnolo, arabo e francese, per la comunità magrebina. Questo richiede un approccio sistematico e un'economia di scala, per garantire uniformità e comprensibilità". [Intervista a figura apicale n. 4 – Salerno]

I.4.1.5 Percezioni sull'accesso ai servizi bancari ed eventuali tendenze evolutive

Le banche dell'area romana percepiscono un'evoluzione positiva nell'accesso ai servizi bancari da parte della popolazione straniera, pur riconoscendo la persistenza di alcune barriere significative, principalmente di natura burocratica e linguistica. La comprensione del sistema finanziario può risultare complessa per chi ha minore familiarità con il contesto normativo italiano generale. Le banche intervistate riconoscono nella lingua la principale barriera all'accesso, in particolare per i clienti immigrati di recente arrivo o con livelli di istruzione più bassi. Anche per questo motivo **resta costante la necessità di accompagnamento** e molti clienti stranieri accedono alla filiale con persone fidate che svolgono un ruolo di supporto, anche linguistico. Questo aspetto richiede però attenzione da parte degli operatori bancari, sia per garantire la comprensione dei contenuti da parte dell'utenza, sia per assicurare il rispetto delle normative sulla privacy e sulla sicurezza.

"La lingua rappresenta l'ostacolo principale, soprattutto per gli immigrati con un più basso livello di istruzione o che sono qui da poco. Da noi ci sono sicuramente meno barriere, ad esempio la nostra app consente la scelta della lingua e i cittadini immigrati se la ritrovano direttamente nella lingua del loro Paese. Principalmente vediamo persone con la app in inglese, ma anche cinese, giapponese, ecc. Molti immigrati vengono accompagnati da persone di fiducia che possono aiutarli con la lingua, si tratta di mediatori o amici spacciati per parenti — questo perché per questioni di privacy temono un nostro irrigidimento —. Noi cerchiamo di capire sempre che tipo di rapporto c'è con i vari accompagnatori, per una questione di sicurezza e per accertarci meglio che possano tradurre davvero quello che viene detto". [Intervista a figura apicale n. 3 – Roma]

Una parte della clientela straniera, in particolare quella più giovane, dimostra maggiore familiarità con i canali digitali, quali app e piattaforme, che consentono un accesso diretto ai servizi bancari. In quest'ottica, l'offerta di strumenti digitali multilingue, come l'app disponibile anche in lingua inglese nel caso di una banca intervistata, rappresenta un fattore che contribuisce a ridurre le barriere linguistiche.

"La nostra percezione è che, in particolare per i clienti più giovani, viene utilizzato con grande familiarità il mobile banking, spesso evitando del tutto il contatto diretto con la banca. Attraverso i canali digitali, come app e piattaforme multicanale, si ha accesso a tutti i servizi. La nostra app, ad esempio, è disponibile anche in inglese, cosa che facilita l'accesso per chi non parla italiano. In generale, la fascia giovane della clientela risulta molto digitalizzata". [Intervista a figura apicale n. 6 – Roma]

Un istituto osserva inoltre che il processo di consolidamento del sistema bancario italiano abbia messo sotto pressione le piccole realtà specializzate che rivolgono un'attenzione al target migrante, quale è il caso dell'istituto intervistato, che tuttavia continua a operare come presidio sul territorio, anche grazie al riconoscimento del proprio ruolo da parte della Banca d'Italia.

"(...) continua a esistere, ma la Banca d'Italia ha indicato che in futuro potrebbe essere assorbita da un altro gruppo bancario. Questo rientra in un processo più ampio di consolidamento del sistema bancario, simile a quanto avvenuto con le Banche di Credito Cooperativo (BCC). In passato, le BCC erano numerose e operavano in modo indipendente, mentre oggi ne rimangono poche, riunite in gruppi più grandi che gestiscono l'intero settore. Per ragioni macroeconomiche, le piccole realtà bancarie possono mantenere la loro autonomia solo finché riescono a essere sostenibili e produttive. Quando non lo sono più, vengono inglobate in strutture più ampie. Ma Banca d'Italia ci appoggia perché rappresentiamo un osservatorio importante sul territorio e raccogliamo molte informazioni". [Intervista a figura apicale n. 5 – Roma]

Le figure apicali delle banche di Roma registrano segnali differenti ma complessivamente positivi rispetto all'evoluzione dell'inclusione finanziaria della popolazione straniera. Una banca osserva un aumento significativo del numero di conti correnti aperti da clienti con background migratorio, nonostante permangano ostacoli nell'accesso a prodotti più strutturati come prestiti e mutui, soprattutto per i clienti privi di un contratto di lavoro stabile o di una storia creditizia in Italia. Dal punto di vista della competenza finanziaria, si registra un **graduale miglioramento nell'alfabetizzazione finanziaria**, favorito dalla maggiore disponibilità di informazioni, dal contatto più diretto con le strutture bancarie e anche frutto di un rapporto di prossimità costruito nel tempo e alimentato dal passaparola, che contribuisce a ridurre la diffidenza iniziale e a favorire il coinvolgimento di nuovi utenti. Resta comunque un divario rispetto alla popolazione italiana, in particolare tra i migranti di più recente arrivo.

"Negli ultimi anni si è registrato un aumento del numero di conti correnti aperti da clienti con background migratorio, segnale di una crescente inclusione finanziaria. Tuttavia, permangono difficoltà legate alla concessione di prestiti e mutui, soprattutto per chi non ha un contratto di lavoro stabile o una lunga storia creditizia in Italia. (...) Sì, c'è un miglioramento, anche grazie all'aumento delle informazioni disponibili. Tuttavia, rimane ancora un divario rispetto alla popolazione italiana, soprattutto per chi è arrivato più recentemente e ha meno esperienza con il sistema finanziario italiano". [Intervista a figura apicale n. 5 – Roma]

A Salerno, l'apertura di un conto corrente rappresenta spesso il primo punto di contatto tra persone con background migratorio e sistema bancario. Si tratta, nella maggior parte dei casi, di un conto base, meno oneroso e più semplice da gestire rispetto ai prodotti tradizionali. Inoltre, per molte persone migranti, soprattutto quelle con difficoltà linguistiche o prive di familiarità con gli strumenti digitali, questo tipo di conto evita la complicazione dell'apertura di un conto *online*. Per quanto riguarda l'**accesso diretto ai servizi**, è stato evidenziato come le barriere linguistiche e la



scarsa conoscenza del sistema bancario italiano limitino l'autonomia dei migranti nel relazionarsi con le istituzioni bancarie. In questo contesto, l'assenza di informazioni accessibili e l'uso del passaparola tra connazionali espone molti di loro al rischio di disinformazione. Secondo un intervistato, le associazioni svolgono un ruolo fondamentale, ma dovrebbero essere affiancate da una maggiore responsabilità da parte delle istituzioni locali, in particolare i Comuni, per garantire un accesso sicuro.

L'accesso al credito resta ancora oggi limitato, anche se è stata segnalata la parziale eccezione di alcune donne dell'Est Europa che, una volta stabilizzatesi e inseritesi nel mercato del lavoro, accedono a piccoli prestiti e in alcuni casi riescono ad acquistare un'abitazione. In ogni caso, nella maggior parte dei casi le richieste di finanziamento sono rare o respinte per mancanza di garanzie. Una banca, pur offrendo strumenti di credito dedicati agli studenti, mantiene criteri rigidi per l'erogazione di prestiti ordinari, per i quali richiede una documentazione completa che include la presentazione del reddito del Paese di origine. In alcuni casi, come per i cittadini iraniani, ostacoli legati a dinamiche geopolitiche rendono l'accesso più complesso. Si segnala inoltre come l'accesso al sistema bancario avvenga in modo graduale: in una prima fase, molti migranti non sentono la necessità immediata di aprire un conto, preferendo strumenti di pagamento informali o non bancari; in seguito, nel momento in cui la loro condizione si stabilizza con l'avvio di un percorso lavorativo o di studio, emerge il bisogno di gestire le proprie finanze in modo più strutturato. Un altro punto critico condiviso riguarda la documentazione anagrafica. Due delle tre banche intervistate hanno segnalato difficoltà nella gestione dei clienti privi di residenza formale. In questi casi, si fa spesso ricorso a dichiarazioni di ospitalità rilasciate dagli enti che accolgono tali utenti, che vengono accettate come forma alternativa rimanendo nei limiti della normativa. **Il quadro normativo non è però sempre chiaro o applicato in modo uniforme e ciò può rallentare l'accesso ai servizi**, anche per necessità essenziali come ricevere una borsa di studio o firmare un contratto per l'avvio di un tirocinio.

"Diciamo che, purtroppo, spesso non c'è un accesso diretto ai servizi. L'accesso diretto è possibile quando si ha una conoscenza, una base linguistica. Il problema riguarda le persone che arrivano e che non hanno una padronanza della lingua, quindi non sanno dell'esistenza di determinati servizi, né come accedervi. Di conseguenza, si affidano al connazionale o al passaparola, che molte volte fornisce informazioni sbagliate, facendole cadere in una rete di sfruttamento. Quindi, manca un accesso semplificato ai servizi e questo, purtroppo, è un problema. Le associazioni cercano in qualche modo di aiutare gli immigrati, ma dovrebbero essere i comuni e le amministrazioni a garantire che l'accesso anche ai servizi più elementari sia semplice per chiunque". [Intervista a figura apicale n. 3 – Salerno]

Alla domanda se esistano tendenze evolutive di una crescente inclusione finanziaria da parte dell'utenza migrante, una banca ha riferito che un accompagnamento diretto e un intervento di alfabetizzazione finanziaria da parte della stessa istituzione bancaria risulterebbero molto più efficaci dei supporti che ottengono tramite le "organizzazioni di cui fanno parte" le persone migranti.

Una seconda banca, invece, ha riscontrato nell'ultimo anno segnali concreti di crescita e inclusione finanziaria tra giovani immigrati, molti dei quali si sono rivolti ai propri servizi per esplorare la possibilità di avviare progetti imprenditoriali e hanno richiesto consulenze e prestiti per affittare locali o aprire negozi. È stato citato, ad esempio, il caso di un responsabile della moschea di Battipaglia che, con l'intento di coinvolgere sia la comunità marocchina che quella italiana, aprirà una pasticceria gestita dalla moglie, con l'idea di creare successivamente anche un piccolo ristorante.

Per migliorare l'accesso ai servizi finanziari da parte delle persone con background migratorio, un intervistato ha riferito che, ad oggi, la banca riesce a rispondere in modo adeguato e ordinario alle richieste che riceve. L'erogazione di un prestito viene valutata in base al reddito, senza discriminazioni legate alla provenienza. Ha rilevato inoltre che si sono verificati episodi in cui clienti stranieri hanno abbandonato il proprio conto corrente, ma in generale **la fidelizzazione e la correttezza di molti clienti immigrati** è spesso superiore alla media. Ha riflettuto inoltre sul fatto che, se la banca partecipasse attivamente ai processi di inclusione finanziaria rivolti a questa utenza, questo potrebbe portare a nuovi bisogni, più complessi o diversi, a cui si dovrebbe poi imparare a rispondere.

"A bruciapelo, la mia risposta è che credo che oggi riusciamo a soddisfare i bisogni che ci vengono rappresentati. Inoltre, un nostro eventuale coinvolgimento attivo nel processo evolutivo di cui si parlava prima potrebbe innescare un'evoluzione dei bisogni stessi, sfidandoci a rispondere anche a queste nuove esigenze. Tuttavia, rispetto ai bisogni che ci vengono presentati oggi, e che lei ha menzionato all'inizio, credo che rispondiamo in modo puntuale e ordinario. Non facciamo eccezioni particolari: se una persona ci chiede un prestito, valutiamo se la rata è compatibile con il suo reddito, esattamente come faremmo con qualsiasi cittadino italiano. Non consideriamo la provenienza e non facciamo ragionamenti diversi. È chiaro che esiste un livello di rischio legato alla possibilità che la persona possa andarsene, ma questo viene valutato caso per caso. Non c'è un'indicazione di policy aziendale o commerciale che imponga di prestare particolare attenzione a questo aspetto. È capitato che persone, non titolari di conto corrente, se ne andassero lasciando piccole somme, ma anche che titolari di conto corrente ci avvisassero di assenze prolungate, lasciando fondi per coprire le rate future. Abbiamo riscontrato livelli di fidelizzazione e correttezza a volte superiori a quelli di cittadini italiani. In questo momento, mi sento di dire che la nostra risposta è coerente con le domande che riceviamo. Vedremo in futuro se saremo in grado di mantenere un adeguato livello di risposta in termini di quantità e qualità". [Intervista a figura apicale n. 5 – Salerno]

Un secondo intervistato ha suggerito di migliorare l'accessibilità aumentando i corsi di italiano, specialmente per le donne, promuovendo l'educazione civica e la conoscenza di diritti e doveri e favorendo la collaborazione tra amministrazione, associazioni, istituti religiosi e bancari.

I.4.1.6 Strategie e accordi per attrarre utenza con background migratorio

Sul fronte salernitano, in merito all'attuazione di strategie particolari per attrarre la clientela con background migratorio, una banca ha riferito di non avere attuato strategie promozionali specifici-



che, poiché la sua collaborazione con realtà del Terzo settore, consolidata nel tempo, ha favorito il contatto con utenti provenienti da contesti migratori. In passato, ha riferito di avere mantenuto un approccio inclusivo anche durante periodi in cui altre banche adottavano interpretazioni più restrittive della normativa. Una delle poche iniziative strutturate citate riguarda la collaborazione con la Fondazione Finanza Etica e l'UNHCR, nell'ambito del progetto UNICORE 2024, per facilitare l'apertura di conti correnti a studenti universitari provenienti da contesti vulnerabili, iniziativa che ha avuto riscontro positivo pur restando volontaria.

"Banca Etica è conosciuta per la sua sensibilità verso i temi dell'accoglienza, intesa in senso lato. Tra i nostri clienti, infatti, figurano numerose organizzazioni che operano in questo settore. Di conseguenza, non abbiamo mai avuto la necessità di pubblicizzare la nostra disponibilità ad accogliere questa tipologia di clientela. Ricordo, tuttavia, un periodo in cui ci furono delle difficoltà interpretative della normativa, circa sei o sette anni fa, quando ero direttore della filiale di Napoli. In quel periodo, ci trovammo in una situazione in cui le altre banche avevano adottato un approccio più restrittivo, mentre noi continuavamo a operare secondo i nostri principi". [Intervista a figura apicale n. 5 – Salerno]

Le relazioni con le banche dei Paesi di origine risultano generalmente limitate. Una banca ha evidenziato che l'interazione diretta con istituti esteri è rara, anche a causa di normative stringenti, per le quali esiste elenco di Paesi non cooperativi con cui è difficile dialogare in ottemperanza alle disposizioni degli organi di vigilanza. Inoltre, molti clienti con background migratorio preferiscono usare canali alternativi come i *money transfer* per inviare denaro all'estero, riducendo così il coinvolgimento diretto delle banche.

Un'altra filiale ha riportato un'esperienza più diretta con alcune banche marocchine che operano anche in Italia, soprattutto nel Nord, e che in passato hanno promosso in modo disonesto prestiti destinati alla clientela marocchina che decideva di aprire conti correnti in Italia e in Marocco. Ha riferito inoltre che molti migranti oggi preferiscono rivolgersi alle banche italiane, considerate più affidabili.

"Noi abbiamo un elenco di Paesi cosiddetti non cooperativi, con i quali è difficile dialogare per disposizioni dei nostri organi di vigilanza. Non so se, ammesso che facciano operazioni di rimessa verso o in arrivo tramite noi — spesso usano sistemi più rapidi come i money transfer —, abbiamo avuto difficoltà in passato". [Intervista a figura apicale n. 5 – Salerno]

Una realtà ha affermato di non disporre di protocolli attivi con associazioni di immigrati o gruppi etnici, eccezion fatta per un accordo del passato, risalente a circa vent'anni fa, quando è stata stipulata una convenzione con un'associazione di Napoli, che prevedeva un piccolo fondo (25.000 euro) per l'erogazione di microprestiti a persone migranti, finalizzati all'accesso all'abitazione in locazione. In realtà, l'importo complessivo delle operazioni effettuate è stato poi superiore, ma l'esperienza si è rivelata positiva e non vi è stata nessuna perdita per la banca né per l'associazione.

Alcuni beneficiari sono rimasti clienti della banca e sono oggi attivi nel Terzo settore. Al di fuori di questo progetto terminato, la banca partecipa occasionalmente a iniziative di sensibilizzazione, come quelle contro il caporalato, ma non ha intese strutturate in corso. La seconda banca ha invece attivato alcuni protocolli, soprattutto con finalità educative, partecipando a incontri nelle scuole e ha un dialogo aperto con associazioni locali. La terza banca ha riportato una significativa esperienza con la comunità cinese di Napoli. Anni fa, ha aperto una filiale dedicata, dotata di personale con competenze linguistiche specifiche e sebbene servisse tutta la popolazione, l'obiettivo era facilitare l'integrazione e rispondere meglio alle esigenze dei clienti cinesi, operando in un contesto caratterizzato da una forte presenza di immigrati di questa origine.

"Con 2.000-3.000 euro di prestito, queste persone potevano accedere alla casa. Abbiamo erogato molti di questi prestiti e, a mia memoria, non ci abbiamo rimesso un centesimo, né noi né l'associazione. Spesso, le persone straniere pagano meglio degli italiani, è un dato di fatto. Questa è stata una sperimentazione, partita con l'idea di vedere come andava, ed è andata molto bene. L'esperienza si è conclusa semplicemente perché il fenomeno era diverso all'epoca. Parlo di quasi vent'anni fa, quando abbiamo stipulato questo accordo. Ricordo che la filiale di Napoli ha aperto nel 2005 e io ne sono stato il primo e unico direttore fino a sei anni fa. Quindi, per quasi 14 anni. L'accordo con l'associazione e il suo presidente, che era già nostro cliente, risale probabilmente al 2006-2007. Abbiamo effettuato decine e decine di operazioni di piccoli finanziamenti, e alcune di queste persone sono rimaste nostre clienti e oggi lavorano nel Terzo settore". [Intervista a figura apicale n. 5 – Salerno]

Tale dinamica di rete è invece apparsa meno diffusa fra le realtà raggiunte sul territorio romano. Le collaborazioni formali tra banche e comunità migranti risultano, in generale, limitate o assenti. Una banca ha dichiarato di non aver stipulato accordi formali con associazioni di immigrati o comunità locali, ma ha segnalato come alcune ambasciate svolgano un ruolo attivo nel canalizzare i propri cittadini verso la filiale in questione, specialmente in virtù del proprio focus sulla clientela expat. Un'altra banca, pur non avendo sottoscritto protocolli con le comunità migranti in senso stretto, collabora con i CAF in alcuni quartieri, che fungono da punto di contatto per l'invio di nuovi clienti. Inoltre, è in atto un progetto di consulenza che coinvolge anche legali, finalizzato alla gestione e alla risoluzione di problematiche finanziarie, soprattutto per soggetti in condizioni di fragilità.

Un'altra banca, pur non avendo in essere protocolli o accordi formali con associazioni o gruppi etnici, riconosce il ruolo chiave dei mediatori informali, accompagnatori appartenenti alle comunità stesse, che supportano i clienti stranieri nella comprensione delle pratiche da espletare. Queste figure, pur non ufficialmente riconosciute, sono considerate dei facilitatori importanti nel costruire fiducia e garantire la trasmissione delle informazioni.

"Molte persone vengono accompagnate, noi non possiamo avere intermediari quindi non abbiamo i loro contatti, ma alcuni accompagnatori impariamo a conoscerli perché vengono spesso. Avere una persona di riferimento della comunità aiuta e tranquillizza anche noi, perché



"noi vorremmo far passare i messaggi in modo corretto. Questi mediatori sono dei veri e propri facilitatori che aiutano i nostri clienti a capire tutto, contratti, mutui, ecc". [Intervista a figura apicale n. 3 – Roma]

Da tali evidenze, benché non rappresentative dell'interno panorama nazionale e, più nello specifico, dell'area cui questo studio si riferisce, scaturiscono alcune implicazioni operative, di cui, pure, si dovrà tenere conto in una fase successiva di sviluppo e programmazione di azioni di policy volte a semplificare l'accesso ai servizi da parte della categoria d'utenza qui considerata. È prioritario anzitutto investire in **percorsi di educazione finanziaria** capaci di favorire non solo la comprensione tecnica dei singoli prodotti, ma anche la capacità di compiere scelte autonome e consapevoli, che siano effettivamente in linea con le proprie specifiche esigenze di consumo e capacità di gestione nel lungo periodo.

È necessario altresì ampliare la disponibilità di materiali informativi e di applicazioni digitali multilingue, così da ridurre le barriere di comunicazione e i limiti di comprensione che, nella quasi totalità dei casi, sembrano costituire i vincoli più urgenti cui far fronte. Altrettanto importante appare, inoltre, innescare su tutto il territorio nazionale un meccanismo di creazione e rafforzamento dei partenariati tra istituti bancari e Terzo settore, valorizzando il ruolo delle associazioni quali **mediatrici di prossimità**. Infine, la semplificazione delle procedure burocratiche, compatibilmente con le esigenze di trasparenza e sicurezza, può senz'altro rappresentare un altro tassello decisivo per favorire e promuovere una maggiore e più diffusa possibilità di dialogo fra istituti bancari e platea d'utenza con background migratorio.

I.4.1.7 Evidenze dagli indicatori

La Tabella 6 riassume le risposte fornite durante le interviste a figure apicali di istituti bancari riguardo la presenza di materiali informativi in lingue diverse dall'italiano, l'attuazione di strategie o prodotti ad-hoc e progetti di educazione finanziaria per persone con background migratorio. I materiali informativi in lingue diverse dall'italiano sono presenti nel 33% delle filiali intervistate. Lo stesso numero di banche dichiara anche di attuare strategie per attrarre questa tipologia di clientela e di offrire loro anche programmi di educazione finanziaria.

Non è invece altrettanto diffusa la prassi di creare particolari prodotti *ad hoc*. Interessante come tutto ciò avvenga nonostante una buona percentuale della clientela delle filiali bancarie intervistate sia immigrata o con background migratorio e questi risultino essere clienti piuttosto attivi con più di tre prodotti sottoscritti (Tab. 7).

Bussate e vi sarà aperto?

Tabella 6 – Evidenze emerse dagli indicatori riguardo gli istituti bancari

	SI	NO
Sono presenti materiali informativi/promozionali in lingue diverse dall’italiano?	2	4
Sono presenti strategie aziendali volte ad attrarre/includere clienti/utenti immigrati e con background migratorio?	2	4
Esistono e sono proposti prodotti ad-hoc per clienti/utenti immigrati e con background migratorio?	1	5
L’istituto propone progetti di educazione finanziaria per clienti/utenti immigrati e con background migratorio?	2	4
L’istituto propone progetti di educazione finanziaria per clienti/utenti immigrati e con background migratorio minorenni?	0	6

Tabella 7– Evidenze emerse dagli indicatori riguardo gli istituti bancari

	DATO
Quale è la percentuale di clienti immigrati o con background migratorio?	30%
Quale è la percentuale di conti correnti/prodotti assicurativi/prodotti sottoscritti da clienti immigrati o con background migratorio?	30%
Quanti di questi conti correnti/prodotti assicurativi/prodotti sottoscritti da clienti immigrati o con background migratorio ha un’anzianità maggiore di 5 anni/ sono stati sottoscritti e rinnovati per più di 4 anni? (si indichi la percentuale)	n.a.
Quale è il saldo netto delle posizioni aperte su posizioni chiuse dai clienti immigrati o con background migratorio? Si riporti il numero relativo agli ultimi 2 anni (2023 e 2024)	n.a.
Quanti clienti immigrati o con background migratorio hanno sottoscritto più di 3 prodotti? (%)	80%

I.4.2 Evidenze emerse da interviste ad agenzie assicurative

I.4.2.1 Utenza

La composizione della **clientela migrante intercettata dalle agenzie assicurative intervistate risulta eterogenea** e comprende sia persone stabilmente residenti che soggiornanti temporanei per motivi di lavoro, studio, motivi religiosi, sportivi o incarichi consolari. La componente prevalente è costituita da persone immigrate di prima generazione, provenienti in particolare da Paesi dell’Africa, dal subcontinente indiano (in particolare India e Bangladesh), dall’Europa orientale e dall’Asia (Cina e Iran).

Dal punto di vista professionale, si tratta spesso di persone impiegate in settori **caratterizzati da mansioni a bassa qualificazione e da una precarietà contrattuale**, nonostante, in numerosi casi, dispongano di un livello di istruzione medio-alto, anche di tipo universitario. Accanto a questi profili, si rileva però anche una presenza minoritaria di figure professionali in impieghi altamente qualificati.



In particolare, all'interno della comunità cinese si osserva una propensione ad assicurare attività economiche di natura commerciale e anche tra la clientela nordafricana si registrano esempi di piccoli imprenditori, prevalentemente nei settori della ristorazione e dell'edilizia.

"No, allora diciamo che, per quanto riguarda la mia attività, si rivolgono a noi dai professionisti, che magari possono anche essere extracomunitario ma vengono a lavorare in Italia su determinato mandato, come le persone più umili; quindi, abbiamo veramente tutte le fasce di reddito e non c'è una motivazione per la quale una fascia rispetto all'altra prevale se non per la quantità di persone che possono esserci in questa determinata fascia. (...) Quello che è il bacino dell'Africa del Nord, o sono persone singole, spesso di reddito basso o decisamente basso e come anche grado di istituzione che ne deduco, non che io lo abbia verificato, ma anche in questo caso di formazione molto semplice, la stragrande maggioranza, una piccola parte sono diventati imprenditori — quindi sicuramente un po' più evoluti — imprenditori facilmente nella ristorazione o nelle imprese edili. Sto sempre parlando del bacino nordafricano, assolutamente, mentre parlando di Iran e Cina, in quel caso sono quasi esclusivamente profili di studenti, per cui in realtà il grado di istruzione è anche medio-alto, nel senso che approcciano più a studi universitari quelli che vengono da me (...)". [Intervista a figura apicale n. 6 – Milano]

"Le nazionalità principali che riceviamo sono Romania, Bangladesh, qualche Paese africano e anche molti cinesi. Questi ultimi assicurano spesso attività commerciali. Notiamo una differenza perché sono più inseriti nel tessuto sociale, mentre la maggior parte delle altre nazionalità fa lavori come badanti, giardinieri, ecc. Inoltre, io credo che la cultura inglese sia più legata al mondo assicurativo: è qualcosa che fa parte del patrimonio culturale. Le persone provenienti da Paesi anglofoni hanno spesso sensibilità diverse e il fatto di assicurare i propri beni è nei loro piani quasi in modo innato, rispetto ad altre nazionalità che devono essere un po' più guidate e suggerite a farlo". [Intervista a figura apicale n. 1 – Roma]

Con riferimento all'intercettazione dei bisogni specifici di alcuni gruppi vulnerabili, quali richiedenti asilo, rifugiati e minori stranieri non accompagnati, gli intervistati hanno riferito di non disporre di riscontri diretti, riconoscendo in alcuni casi di non avere mai condotto analisi mirate all'identificazione puntuale delle esigenze di tali target. Coloro che gestiscono coperture assicurative anche per membri di consolati stranieri hanno inoltre sottolineato come anche **soggetti con un profilo apparentemente solido possano incontrare difficoltà nell'orientarsi tra le opzioni assicurative disponibili in Italia**. In questi casi, il bisogno prevalente risulta essere la presenza di un interlocutore affidabile e disponibile.

1.4.2.2 Tipi di servizi richiesti

Il prodotto assicurativo più frequentemente sottoscritto, e spesso anche l'unico, risulta essere la polizza obbligatoria per la responsabilità civile auto (RC auto). In merito a questo aspetto, alcuni operatori segnalano un miglioramento rispetto al passato, quando non era raro che alcuni veicoli circolassero privi di copertura assicurativa.

"Si, perché si tratta di chi ha già un proprio approccio alle agenzie assicurative e ai servizi finanziari in generale nei propri Paesi di origine. Quindi magari chiedono servizi analoghi a quelli dei quali usufruivano nei loro Paesi di origine. Il più delle volte si limitano all'essenziale quindi alla copertura della RC auto e non vanno oltre a furto e incendio del proprio veicolo. Questi sono i servizi più gettonati ma non solo dagli stranieri, è una tendenza abbastanza diffusa". [Intervista a figura apicale n. 1 – Catania]

"Non saprei, posso solo dire che si è registrato un miglioramento perché da qualche tempo ci sono clienti stranieri che hanno un'idea di quali siano i meccanismi assicurativi; in passato era molto più faticoso e dalle nostre statistiche risultava che la maggior parte dei veicoli guidati o di proprietà di clienti stranieri circolavano senza la copertura RC. Oggi c'è un miglioramento, nella percentuale di chi è senza copertura oggi incide meno il numero degli stranieri". [Intervista a figura apicale n. 1 – Catania]

"A parte i cinesi, che assicurano i ristoranti, gli altri si limitano solamente alle auto. Non hanno altre risorse né beni da assicurare". [Intervista a figura apicale n. 1 – Roma]

"Allora, questo tipo di utenza, partiamo da questo, già l'utenza italiana è indietro dal punto di vista della cultura assicurativa, della cultura del risparmio, da tutto quello che è la fiscalità, la gestione del denaro è proprio indietro. In alcuni casi l'utenza extracomunitaria o comunque straniera è anche più indietro dell'italiano; quindi, abbiamo dei clienti che comprendono ad esempio la necessità di assicurare ai propri cari un capitale qualora dovessero venire meno. (...) Nel momento in cui comprendono il meccanismo, dopo funziona esattamente come funziona per qualsiasi altro individuo. Non è semplice entrare in determinate logiche. Dal punto di vista del risparmio, ne ho veramente pochi di clienti che adottano un piano di accumulo piuttosto che un prodotto finanziario. Prodotti finanziari forse non ne ha proprio nessuno, qualcuno ha qualche piano di accumulo, qualcosa che tende a mettere da parte dei soldi per ritrovarsi poi loro". [Intervista a figura apicale n. 5 – Milano]

Alcune agenzie intervistate hanno riferito di avere tentato di **promuovere altri prodotti assicurativi, in particolare polizze sanitarie e polizze sulla vita, riscontrando tuttavia una scarsa adesione da parte della clientela**. In generale, non emergono richieste legate alla protezione patrimoniale, né vi è una domanda significativa per coperture assicurative non obbligatorie, fatta eccezione, in pochi casi, per piani sanitari, considerati comunque importanti per chi ha una prospettiva di permanenza più stabile.

Un'altra richiesta ricorrente, soprattutto da parte di chi vive in Italia da anni, riguarda la copertura per il rimpatrio della salma, rispetto al quale si cerca di sensibilizzare le comunità straniere sull'importanza di disporre di polizze specifiche. Con un costo annuale contenuto, è infatti possibile coprire spese elevate, senza doversi affidare a connazionali o agenzie sul territorio poco trasparenti.

"Spesso collaboriamo con queste comunità e mostriamo loro che un progetto assicurativo per il rimpatrio della salma può coprire spese fino a 10-15.000 euro, con un costo annuale contenuto, di circa 50-100 euro. Quando capiscono questo, il livello di interesse cresce molto. Purtroppo,



però inizialmente c'è molta sfiducia, anche a causa di episodi che abbiamo riscontrato sul territorio. Alcuni connazionali aprono uffici o agenzie dislocate sul territorio che non sono affidabili: fanno pagare cifre molto più alte e spesso truffano i propri stessi connazionali". [Intervista a figura apicale n. 2 – Roma]

Secondo quanto emerso dalle interviste, i comportamenti in ambito assicurativo risultano influenzati da una combinazione di fattori di natura economica, sociale e culturale.

In primo luogo, emergono significativi vincoli economici che inducono molte persone migranti a **limitare le proprie spese agli obblighi assicurativi minimi**. Tale condizione è strettamente connessa alla diffusione di impieghi precari o a bassa retribuzione tra questa tipologia di utenza.

In secondo luogo, l'accesso ai servizi assicurativi appare legato alla **stabilità della presenza sul territorio**: sono prevalentemente i migranti stabilizzati a rivolgersi alle agenzie assicurative, in quanto ciò presuppone la disponibilità di risorse economiche, il possesso di beni da tutelare e il requisito formale della residenza anagrafica.

Un ulteriore elemento rilevante è rappresentato dal basso **livello di alfabetizzazione finanziaria** e dalla scarsa familiarità con gli strumenti assicurativi nei Paesi di origine. In molti casi, tali strumenti erano sconosciuti o difficilmente accessibili, specialmente per coloro che, all'interno della famiglia, non si occupavano direttamente della gestione economico-finanziaria, spesso delegata alla figura maschile.

Tra i fattori che contribuiscono ad accentuare la distanza tra il settore assicurativo e l'utenza di origine migrante, emerge una **diffidenza reciproca**. Da parte dei migranti, tale atteggiamento è spesso riconducibile a una più generale sfiducia nei confronti del sistema "burocratico" italiano, percepito come complesso e di difficile accesso — e il sistema finanziario e assicurativo viene frequentemente assimilato a tale "sistema" —. Dall'altro lato, anche tra gli operatori delle agenzie assicurative si rileva una certa distanza, talvolta legata a una scarsa conoscenza dell'utenza straniera, acuita dal fatto che tende a frequentare poco gli sportelli. A rafforzare questa distanza concorre, inoltre, il peso di esperienze negative vissute da alcuni clienti stranieri con intermediari o operatori scorretti, episodi che finiscono per consolidare un atteggiamento di sospetto nei confronti di un sistema che risulta già di per sé difficile da comprendere.

"Devo dire che questa diffidenza molto forte non è quindi sempre sbagliata, e per questo spesso alcune persone preferiscono tenere i soldi "sotto il materasso" piuttosto che fare un investimento o un piano finanziario, che per loro ha senso al fine di trasferire i soldi al momento del bisogno nel loro Paese d'origine. Bisogna riconoscere che purtroppo la diffidenza è anche da parte "nostra", sentiamo spesso discorsi negativi sulla popolazione straniera". [Intervista a figura apicale n. 2 – Roma]

Infine, si riscontra una **percezione ridotta del valore preventivo dell'assicurazione come strumento di tutela del proprio futuro**. Secondo gli operatori, questa dinamica non riguarda esclusi-

vamente i cittadini migranti, ma riflette un atteggiamento più ampio, condiviso anche da una parte della popolazione italiana.

"Si, certo, ma il problema è sempre economico. Spesso mi dicono che non se li possono permettere. Un tipo di polizza che si sta diffondendo molto è quella sanitaria, utile per chi ha difficoltà ad accedere al servizio pubblico, soprattutto per diagnosi che richiedono tempi lunghi. Sarebbe ottima per queste persone, che magari non conoscono bene la lingua. Il problema principale è il costo elevato. Ad esempio, una polizza che copre anche la gravidanza e offre un'assistenza più dedicata sarebbe ideale, ma il costo è proibitivo per chi non ha una capacità finanziaria sufficiente". [Intervista a figura apicale n. 1 – Salerno]

"Non vedo una particolare crescita, però – torno a dire – è paragonabile alle resistenze che abbiamo un po' anche sul mercato italiano, per cui diciamo che è una arretratezza che non mi stupisce. Secondo me sono tempistiche che se noi ci confrontiamo col mercato anglosassone siamo indietro forse di cent'anni, (...) è evidente che il processo è lento, come è lento da noi, ancora non siamo assolutamente a un buon livello, per loro ancora meno". [Intervista a figura apicale n. 6 – Milano]

Alcuni intervistati hanno inoltre osservato come una parte significativa della propria clientela migrante mostri una limitata propensione al risparmio, sia a breve che a lungo termine. Tale comportamento risulta in parte riconducibile alla condizione lavorativa spesso precaria, ma anche — e soprattutto — alla necessità di adempiere agli obblighi legati all'invio regolare di rimesse ai Paesi di origine, che continua a rappresentare una priorità per molti, come vedremo approfonditamente nella seconda parte del volume.

"Un piano finanziario per loro, lo ripeto, non sarebbe prioritario al 100%. Loro vengono qui per lavorare e inviare i soldi a casa". [Intervista a figura apicale n. 2 – Salerno]

Un'eccezione è costituita da alcuni segmenti di clientela, in particolare cittadini cinesi o nord-africani titolari di attività commerciali — soprattutto nel settore della ristorazione o dell'edilizia — che manifestano un interesse più marcato per coperture assicurative connesse alla propria attività imprenditoriale, quali l'assicurazione contro incendi nei locali commerciali e le polizze di responsabilità civile verso terzi. Secondo alcuni intervistati, a conferma del fatto che anche tra coloro che accedono ai servizi finanziari manca spesso una piena consapevolezza del loro valore, in particolare in ambito imprenditoriale, la sottoscrizione di polizze assicurative avverrebbe, non di rado, su sollecitazione di figure professionali come consulenti o commercialisti. In questi casi, la motivazione principale risiederebbe nell'adempimento di obblighi normativi, piuttosto che in una scelta autonoma orientata alla tutela del rischio.

"Poi ci sono quelli che, diciamo, la realtà che invece è imprenditoriale e quindi ci sono delle piccole aziende che possono essere comunque ditte individuali o piccole società tipo SRL, SNC, ma con fatturato piccolo che ci chiedono coperture assicurative legate alla professione, quindi



se è una società che fa edilizia ci chiederà polizze per l'azienda edile, insomma". [Intervista a figura apicale n. 5 – Milano]

"Se parliamo di aziende, vengono sicuramente imbeccati da magari qualche commercialista o qualche consulente che dice: attenzione, venite a fare questo mestiere, devi avere una copertura, se vuoi essere tranquillo che se succede qualcosa non ti saltino addosso. Sicuramente come forma mentis è più un obolo che devo pagare, non che sia così diverso dalla testa degli italiani, ma comunque l'approccio al nostro mondo è: lo faccio perché lo devo fare". [Intervista a figura apicale n. 6 – Milano]

Alcune comunità, quali quelle nordafricane, esprimono una domanda maggiore per richieste legate ai mezzi di trasporto, in particolare veicoli funzionali al lavoro, mentre in presenza di proprietà immobiliari, vi è spesso l'esigenza di stipulare coperture contro rischi quali allagamenti, furti o danni a terzi, a cui si aggiungono le polizze infortuni, riferite sia all'ambito lavorativo sia alla circolazione in strada.

"Qui parlo sia di etnie dell'Africa, per cui Marocco, Egitto e zone limitrofe che sono un po' la clientela che mi capita di intercettare, così come i cittadini che invece provengono da Cina piuttosto che Iran, che sono l'altra tipologia di clienti con i quali mi interfaccio. La prima tipologia ha una necessità di tipo assicurativo dal punto di vista proprio delle coperture classiche, diciamo la più frequente, quella dei veicoli, per cui il furgone piuttosto che l'automobile. Sull'altro fronte invece, parlando di Cina e Iran o altri Paesi, spesso e volentieri mi interfaccio con loro per tematiche di coperture sanitarie per i premessi di soggiorno". [Intervista a figura apicale n. 6 – Milano]

"Le coperture che ho con il bacino nordafricano sono veicoli, polizze di casa, perché quando hanno la casa magari anche l'esigenza di assicurarla per un eventuale allagamento, per un furto, (...) le coperture infortuni legate eventualmente alle attività lavorative piuttosto che agli infortuni della circolazione in automobile, piuttosto che nelle realtà più strutturate le normali politiche che si hanno per un'azienda, per cui l'incendio dei locali dell'azienda, piuttosto che la responsabilità civile che si fanno ad altri, soprattutto parlando di ristorazione e di edilizia". [Intervista a figura apicale n. 6 – Milano]

I cittadini non residenti, ma temporaneamente domiciliati in Italia, sottoscrivono frequentemente polizze a carattere assistenziale, spesso necessarie per soddisfare i requisiti amministrativi previsti per l'ottenimento del visto d'ingresso o del permesso di soggiorno. Alcune compagnie assicurative hanno sviluppato, a tal fine, coperture sanitarie *ad hoc* con servizi di assistenza completi, rivolte specificamente a questa tipologia di utenza, che comprende persone presenti sul territorio nazionale per motivi di studio, lavoro, religiosi o sportivi.

"Nasce da una polizza che ho ideato anni fa per offrire assistenza soprattutto ai cosiddetti "soggiornanti", cioè persone senza residenza in Italia ma con domicilio temporaneo per motivi vari. Molti di loro hanno bisogno di permessi di soggiorno o visti d'ingresso. Questa polizza è

stata concepita non solo come obbligo assicurativo necessario per ottenere certi documenti, ma anche come un vero e proprio servizio di assistenza. All'epoca, facendo un giro fisico tra le università italiane e le ambasciate, emerse che spesso gli sportelli dedicati all'accoglienza degli studenti stranieri potevano fare poco per aiutarli veramente, così come consolati e ambasciate non avevano strutture adatte a questo tipo di supporto. Da qui è partita l'idea di costruire un servizio assicurativo a costi molto contenuti, ma con un'offerta di assistenza concreta. (...) Offriamo assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Ad esempio, se uno studente straniero ha un infortunio o una malattia grave, possiamo intervenire con un medico tramite la nostra centrale operativa. Se necessario, organizziamo il trasferimento di un familiare in Italia, coprendo spese di viaggio, alloggio e un interprete per tutta la durata della malattia o dell'infortunio. Tutto questo con un costo molto basso, parliamo di pochi euro all'anno". [Intervista a figura apicale n. 2 – Roma]

Ulteriori prodotti assicurativi, seppur residuali, riguardano polizze di natura obbligatoria, sottoscritte prevalentemente in quanto richieste come requisito per l'accesso ad altri servizi, quali mutui o finanziamenti. Tra le tipologie segnalate figura la copertura temporanea in caso di decesso, spesso imposta dagli istituti di credito al momento della concessione del mutuo.

"Ci richiedono comunque sempre coperture obbligatorie, quindi qualora dovessero fare un mutuo magari passano e ci chiedono la garanzia temporanea in caso di morte che la banca gli richiede per erogare il mutuo o un finanziamento o una cosa del genere, quindi ci chiedono in genere prodotti che per loro sono indispensabili per ottenere qualcos'altro". [Intervista a figura apicale n. 5 – Milano]

Con riferimento alla finalità attribuita al servizio assicurativo, emerge una **tendenza prevalente all'utilizzo dello strumento in una logica "riparativa", piuttosto che "preventiva"**: molti clienti si rivolgono alle agenzie soltanto a seguito del verificarsi di problematiche concrete o di situazioni connesse a esperienze negative pregresse — ad esempio con polizze sottoscritte online — o a una pregressa assenza di una copertura adeguata. In termini generali, l'approccio al tema dell'assicurazione da parte della clientela straniera risulta ancora poco maturo e prevale una percezione dell'assicurazione come un onere necessario o un costo imposto, più che come una scelta consapevole orientata alla tutela del proprio patrimonio o della propria salute.

"Per cui capita che arrivino da noi perché si sono resi conto che da un'altra parte non c'è stata la prestazione che gli serviva oppure non avevano quello che gli serviva, per cui l'esempio può essere: ho fatto la polizza online, mi hanno fermato e ho scoperto che non sono assicurato, quindi vengono da me per sanare, nel senso che stipulo oggi un contratto che ero convinto di avere, ma che in realtà non avevo, quindi lo faccio con un'agenzia fisica, con una persona fisica, con la tranquillità di sapere che la garanzia ce l'ho". [Intervista a figura apicale n. 6 – Milano]

Solo in una fase successiva, e generalmente **a seguito della costruzione di un rapporto di fiducia con l'agenzia assicurativa, alcuni individui iniziano a manifestare interesse per altri prodotti o forme di risparmio più strutturate**. Questo dato conferma come, nel momento in cui la clientela



di origine straniera stabilisce una relazione positiva e continuativa con un'agenzia — anche grazie alla disponibilità e all'accoglienza del personale — possa maturare una maggiore apertura verso altri prodotti finanziari. In alcuni casi, come evidenziato da diversi operatori, alcuni clienti migranti risultano essere fidelizzati da più generazioni.

"Per quanto riguarda l'ambito assicurativo, no. Le richieste principali sono abbastanza trasversali. C'è stato un forte aumento delle richieste in ambito sanitario, ed è questa la principale esigenza comune. Poi se parliamo di persone residenti da tempo, si apre un altro tema: quello del risparmio, del "mettere da parte". Anche se su questo siamo ancora un po' lontani: la sanità resta l'urgenza principale. Dopo, quando si costruisce un rapporto di fiducia, allora alcuni si avvicinano anche all'idea di un "salvadanaio", un piccolo piano. Ma non siamo ancora sul terreno della previdenza: molti non percepiscono ancora questa necessità, a meno che non si tratti delle seconde generazioni, che si sentono italiane a tutti gli effetti e che quindi condividono esigenze più simili alle nostre". [Intervista a figura apicale n. 2 – Roma]

Se le tematiche legate alla previdenza continuano a rivestire un ruolo marginale, in particolare tra i migranti di più recente arrivo, le c.d. "seconde generazioni" sembrano invece iniziare a esprimere esigenze più vicine a quelle della popolazione autoctona. Nell'esperienza di alcuni intervistati, si rileva un **lieve miglioramento nella familiarità con gli strumenti finanziari da parte dei clienti di seconda generazione**, il quale riflette un'evoluzione anche sul piano economico: questi ultimi, infatti, sembrano disporre oggi di maggiori risorse e adottare stili di vita differenti rispetto a quelli dei loro genitori.

"La seconda generazione, invece, sì, perché ha iniziato a capire come funziona l'Italia, ha iniziato ad avere dei dubbi sul sistema pubblico, suppongo. Per questo poi si rivolgono al privato". [Intervista a figura apicale n. 2 – Salerno]

"Con gli strumenti finanziari no, nel senso che, come dicevo prima, siamo già indietro dal punto di vista nazionale e indietro rimangono anche le persone che in Italia sono arrivate o che sono di seconda generazione. C'è un miglioramento forse, ma comunque non ho visto un grande cambiamento. Ho visto un cambiamento nelle dinamiche economiche di cui in realtà banalmente io ho dei clienti che sono di origine cinese. I loro genitori magari avevano delle disponibilità economiche diverse da quelle che hanno i figli attualmente, perché hanno iniziato impresa quando sono arrivati loro. Loro sono di seconda generazione e hanno un'attitudine differente quindi da quel punto di vista lì sicuramente c'è anche una possibilità di spesa differente, quindi cambia la tipologia del mezzo che guidano, cambia la tipologia del locale che hanno e via dicendo. Però dal punto di vista della finanza o dei prodotti finanziari o assicurativi del genere [...] abbiamo visto poco di differenza". [Intervista a figura apicale n. 5 – Milano]

I.4.2.3 Accesso ai servizi

Tutti gli intervistati hanno sottolineato come il **passaparola e le reti relazionali rappresentino il principale canale di accesso ai servizi assicurativi per la popolazione di origine migrante**. Il consenso di un connazionale, fondato su esperienze pregresse percepite come positive, contribuisce in

modo significativo alla costruzione di fiducia nei confronti di una specifica agenzia, orientando le scelte all'interno di circuiti relazionali ed etnici.

Tale dinamica assume, inoltre, una funzione di mediazione linguistica e culturale, particolarmente rilevante nei contesti in cui è richiesta la presenza fisica presso l'agenzia, compensando le difficoltà legate alla limitata padronanza della lingua italiana e alla scarsa familiarità con il funzionamento dei prodotti assicurativi.

"Alcuni sono stati mandati da clienti già assicurati con noi, i quali, avendo ricevuto la richiesta, hanno suggerito di rivolgersi alla nostra agenzia. Altri sono venuti direttamente per chiedere un preventivo". [Intervista a figura apicale n. 1 – Salerno]

"Sono persone che tendono a stare tra di loro, frequentarsi tra di loro, se qualcuno ti ha risolto un problema. Il passaparola aiuta a risolvere il problema, così come parimenti se qualcuno ti ha fregato oppure ti sei trovato male, facilmente spenderai parole negative per qualche situazione e perché non ti hanno soddisfatto. Quindi il passaparola per noi è sempre stato un po' il volano". [Intervista a figura apicale n. 6 – Milano]

"I canali sono il passaparola e il fatto di essere aperto al pubblico, quindi di essere su strada. Io ho due punti vendita a Milano e sono su strada, quindi tecnicamente una persona che vuole avere un preventivo entra e noi utilizziamo molto il passaparola, molti dei nostri clienti cioè cerchiamo di dare un servizio eccellente per i nostri clienti e i nostri clienti, quindi, "diffondono il verbo" come si suol dire e quindi è anche vero che ci sono delle realtà che, soprattutto quando si parla di migrazione, quando si parla di realtà che hanno avuto un percorso all'interno del nostro Paese, è facile che un sudamericano mi porti un altro sudamericano, come un cinese mi porti un altro cinese. (...) Diciamo che c'è questa usanza di venire con un amico o con un'amica che possa fare da traduttore, anche se adesso con tutti i traduttori che ci sono online, di capire ci si capisce". [Intervista a figura apicale n. 5 – Milano]

Al contrario, **l'accesso ai servizi assicurativi online risulta particolarmente problematico per una parte significativa dell'utenza migrante**. Le principali criticità segnalate riguardano le barriere linguistiche, che complicano la comprensione di terminologie tecniche, la limitata alfabetizzazione digitale, soprattutto tra le fasce più anziane o con livelli di istruzione più bassi, nonché esperienze negative pregresse, quali truffe o raggiri subiti *online*, che alimentano diffidenza nei confronti delle piattaforme digitali.

Per tali ragioni, **la clientela migrante manifesta una netta preferenza per l'interazione in presenza**, facendo particolare affidamento sulla disponibilità del personale nel semplificare il linguaggio e nel rendere accessibili i concetti assicurativi attraverso l'uso di lingue ausiliarie o di strumenti visivi e grafici, modalità che risultano generalmente assenti nei servizi *online*.

"I canali online sono canali complicati, tra virgolette, dove magari loro hanno preso delle sonore fregature, dalla truffa vera e propria, per cui da una parte in realtà non c'era nulla, al fatto di essersi trovati poi a dover gestire una complicazione, il classico incidente stradale piuttosto



che una comunque altra complicazione per la quale l'online non ha disponibilità e forse anche volontà di seguire e cercare di capire l'interlocutore, che d'altra parte può avere dei problemi di carattere diciamo linguistico e conoscenza della materia, tra virgolette; per cui sicuramente l'aspetto di rapporto diretto con la persona per loro è qualcosa di importante perché quando c'è un problema doversi spiegare (...) sperando che dall'altra parte una persona che abbia tempo, capacità e voglia di cercare di raccogliere informazioni che poi serviranno per fare andare avanti una pratica in maniera corretta, veloce ed efficiente, è difficile. Tendenzialmente trovano questo, trovano la disponibilità di investire quei 5 minuti, 10 minuti, mezz'ora in un concetto in cui magari con una persona che ha competenze finanziarie, economiche e linguistiche base ci metteresti 5 minuti con loro devi investire mezz'ora". [Intervista a figura apicale n. 6 – Milano]

Dalle parole di un intervistato sembra tuttavia emergere una velata criticità, nel riconoscere che la disponibilità del personale nel rendere i concetti assicurativi comprensibili e accessibili a chi non ha familiarità con la lingua italiana richiede un impegno e un dispendio di tempo aggiuntivo. Si tratta di una attenzione che difficilmente potrebbe essere garantita qualora il volume della clientela straniera aumentasse in modo significativo.

Un altro fattore che incide sulla scelta dell'agenzia è la **prossimità geografica**. La vicinanza al luogo di residenza o di lavoro rappresenta spesso un criterio determinante, ma non esclusivo: molti clienti, infatti, si spostano anche da altri quartieri, attratti dalla reputazione dell'agenzia, a testimonianza di come alcune filiali, grazie al passaparola all'interno dei network etnici, vengano elette dalla clientela migrante anche in assenza di una strategia specifica di attrazione.

In alcune filiali che svolgono anche attività ACI, l'offerta assicurativa viene inoltre proposta in occasione di pratiche come il pagamento del bollo o i passaggi di proprietà.

Si segnalano alcune strategie innovative adottate da un'agenzia assicurativa per migliorare l'accessibilità ai servizi da parte della popolazione migrante. Tra queste figurano l'avvio di campagne informative multilingue e la collaborazione con associazioni strutturate, che svolgono un ruolo di mediazione tra il settore assicurativo e i bisogni specifici dei migranti. Inoltre, è stato sviluppato un insieme di strumenti digitali semplificati, quali siti web e applicazioni mobili, progettati non solo per la gestione delle pratiche assicurative, ma anche per orientare l'utenza verso i principali servizi pubblici.

"Il passaparola e gli eventi che organizziamo sono fondamentali, oltre ai social. Stiamo ristrutturando molto la comunicazione, soprattutto con Welcome Association Italy, che è per noi un canale molto importante per analizzare le esigenze e proporre polizze vantaggiose per la popolazione straniera. Inoltre, stiamo creando un canale specializzato come agenzia dedicato al mondo degli stranieri: sarà un canale di informazione, si troveranno molti collegamenti con il Comune, il Ministero dell'Interno e il Ministero degli Esteri. Forniremo informazioni molto semplici e chiare su qualsiasi tipo di esigenze, non solo assicurative. Poi, se necessario, ci sarà il canale diretto per accedere ai servizi specifici. Il sito su cui stiamo lavorando era già strutturato così, si chiama Insurance Italy ed è già attivo in forma base, ma stiamo lavorando per aggiornarlo, renderlo più sociale e sviluppare anche un'app". [Intervista a figura apicale n. 2 – Roma]

I rappresentanti delle agenzie assicurative intervistate **non rilevano segnali significativi di un'evoluzione sostanziale delle competenze finanziarie tra la clientela con background migratorio**. Essi concordano nel ritenere che la familiarità di questi utenti con gli strumenti assicurativi rimanga generalmente limitata, pur riconoscendo un progresso rispetto al passato, quando alcune fasce di popolazione migrante non si sarebbero nemmeno avvicinate alle agenzie assicurative. La possibilità di trovare un interlocutore disponibile in filiale costituisce indubbiamente un incentivo a rivolgersi ai canali ufficiali, sebbene ciò non si traduca necessariamente in un maggiore interesse verso i prodotti assicurativi.

"Devo essere onesto? No. Direi che è molto, molto, molto ridotta. Diciamo che per carità, forse vent'anni fa non si sarebbero nemmeno presentati, adesso si presentano e richiedono qualche informazione (...). Non ho la sensazione che ci sia questa crescita, sicuramente c'è una necessità di interazione, di dialogo che evidentemente nella mia agenzia trovano, quindi ce n'è qualcuno in più che viene qui perché trova qualcuno con cui parlare, con cui chiarirsi un attimino le idee in maniera positiva o negativa, ma comunque trova un interlocutore, da altre parti magari non lo trova e quindi, come dice la mia agenzia, in termini di evoluzione culturale no, direi che non la vedo molto lenta, diciamola così". [Intervista a figura apicale n. 6 – Milano]

I.4.2.4 Accessibilità linguistica

Solo alcune agenzie segnalano la presenza di collaboratori con competenze linguistiche aggiuntive rispetto all'italiano, quali inglese, albanese, cinese o spagnolo; tuttavia, tali casi rappresentano eccezioni piuttosto che una strategia organizzativa strutturata. Inoltre, la presenza di personale con background migratorio è descritta come marginale o assente a livello locale.

In assenza di queste risorse, **la responsabilità dell'accessibilità linguistica e comunicativa ricade nella maggior parte dei casi sulle capacità individuali degli operatori**, i quali, in alcuni casi, riferiscono di ricorrere a strumenti visivi e alla semplificazione del linguaggio per facilitare la comprensione dei contenuti. Inoltre, si fa ricorso a soluzioni informali, quali l'accompagnamento degli utenti da parte di amici, familiari o conoscenti, che assumono una funzione di mediazione linguistica.

L'approccio adottato risulta pertanto prevalentemente individuale, con un ampio affidamento sul capitale sociale insito nelle reti etniche come strategia informale per superare le barriere e che consente in molti casi di individuare comunque una soluzione.

"Allora, non abbiamo per oggi materiali multilingua e il supporto in lingua lo forniamo con le nostre competenze, certamente per quello che riguarda lo spagnolo perché avendo due sudamericane in agenzia quindi ci viene molto facile. Vedo che per le persone che hanno difficoltà a parlare correttamente l'italiano, vedo che è prassi comune portarsi dietro un amico o un'amica che possa fare un po' da traduttore; quindi, questa è l'esperienza che abbiamo avuto noi nella nostra realtà". [Intervista a figura apicale n. 5 – Milano]



Alcune agenzie riconoscono che la mancanza di materiali multilingue costituisce un ostacolo, ma tendono a giustificare la sua esistenza con il fatto che **la maggior parte dei clienti stranieri dimostra, secondo loro, una conoscenza “sufficiente” dell’italiano o si avvale, appunto, di aiuti esterni o di app di traduzione.**

“Allora, non ti nascondo che a volte non è semplice riuscire a farsi capire e spiegare alcune cose che magari si va anche su tecnicismi, però diciamo che nella maggior parte dei casi si arriva a una comprensione totale anche perché noi, peraltro, noi siamo intermediari assicurativi, non potremmo distribuire un prodotto se chi lo acquista non lo comprende appieno”. [Intervista a figura apicale n. 5 – Milano]

I.4.2.5 Criticità nel rapporto con la clientela straniera

Una delle criticità più frequentemente segnalate dagli intervistati nel rapporto con l’utenza migrante riguarda la **limitata padronanza della lingua italiana**, come già evidenziato. Le difficoltà comunicative non si esauriscono nella sola interazione orale, ma si estendono alla comprensione di termini tecnici, clausole contrattuali e condizioni di polizza contenute nei documenti scritti. Tali documenti sono spesso redatti in un linguaggio complesso e poco accessibile anche per gli utenti italiani.

“(...) A livello digitale sono molto indipendenti, ma poi spiegare la polizza o il suo utilizzo è più difficile. È un limite che abbiamo anche noi dipendenti, perché non parliamo le lingue. (...) Purtroppo, solo con un grande sforzo da parte nostra e con tanta pazienza, perché non abbiamo nessun prodotto tradotto in lingua. Il sito, l’app e i dispositivi sono tutti in italiano. Sono bravissimi a livello digitale, si aiutano con le app di traduzione”. [Intervista a figura apicale n. 1 – Roma]

Solo alcune realtà si sono dotate di materiali informativi multilingua o assistenza personalizzata in più lingue e, nella maggior parte dei casi, siti web, app e moduli restano disponibili solo in lingua italiana.

“L’associazione produce materiali tradotti in diverse lingue e fornisce assistenza in varie lingue parlate. Da parte nostra cerchiamo di fornire informazioni anche in inglese”. [Intervista a figura apicale n. 2 – Roma]

Come già menzionato, un’ulteriore criticità che contribuisce ad acuire le barriere di accesso riguarda il **basso livello di alfabetizzazione assicurativa e finanziaria tra molti utenti migranti**. Tale condizione rende spesso difficile comprendere appieno le caratteristiche, le finalità e il funzionamento delle polizze sottoscritte, anche a causa di una scarsa familiarità con questi concetti nella lingua madre. Ne deriva che, in numerosi casi, i prodotti assicurativi vengono percepiti e sottoscritti principalmente come meri adempimenti burocratici, piuttosto che come strumenti consapevoli di protezione.

Fa eccezione l'approccio adottato nei confronti delle assicurazioni obbligatorie, come la responsabilità civile auto, la cui funzione risulta generalmente più chiara agli utenti. Nella maggior parte dei casi, i clienti non manifestano un interesse approfondito per i dettagli contrattuali, accontentandosi di spiegazioni sintetiche e di facile comprensione, fatta eccezione per situazioni critiche quali la gestione di un sinistro, quando emerge la necessità di affrontare nel dettaglio i tecnicismi normativi e fornire chiarimenti più approfonditi.

"Le difficoltà secondo me sono, la prima grossa difficoltà è un po' quella, quindi il tema della lingua; quindi, trovare dall'altra parte qualcuno che presta a loro quel po' di attenzione in più nel cercare di capire quali sono le loro esigenze e interpretarle. Il tema della difficoltà dell'accesso secondo me è fondamentalmente un tema di lingua, in primis, poi chiaramente abbiamo anche un tema di concetti che devono essere chiari, per cui il linguaggio quanto più semplice, quanto più facile per interfacciarsi con loro. Per quanto riguarda le polizze di permesso di soggiorno, vengono vissute un po' come un foglio di carta indispensabile per poterlo avere, ma non si entra molto nei contenuti di ciò che stanno andando ad acquistare, sostanzialmente. [...] L'alfabetizzazione sia linguistica che finanziaria chiaramente rende la cosa un pochettino più complicata". [Intervista a figura apicale n. 6 – Milano]

"Devo essere onesto che dall'altra parte, ma ancora una volta non ne faccio poi un gran distinguo tra italiani e stranieri, non c'è una grossa volontà di entrare più di tanto nella tematica, nel problema, per cui se il concetto è reso abbastanza semplice, spesso e volentieri, visto che l'argomento non è così accattivante, basta una spiegazione semplice, non si entra più di tanto nei tecnicismi, salvo quelli che dovrebbero affrontare magari un sinistro e allora in quel caso purtroppo si entra dentro a quelli che sono i tecnicismi di polizza o di contratto, però in quel momento si dedica più tempo per chiarire quelle che sono un pochettino le norme". [Intervista a figura apicale n. 6 – Milano]

Un'ulteriore criticità, sebbene non frequentemente riscontrata ma comunque menzionata, riguarda la **mancanza di comunicazione tra il cliente e l'agenzia in caso di rientro, temporaneo o definitivo**, del cliente nel Paese d'origine. In assenza di un'adeguata segnalazione da parte dell'assicurato, le agenzie si trovano infatti in difficoltà nella corretta gestione delle posizioni contrattuali.

Questi fattori, sommati alla condizione economica che incide significativamente sulle scelte assicurative dell'utenza migrante, limitando la sottoscrizione a prodotti essenziali di base, sembrano, secondo quanto emerso dalle interviste, contribuire a delineare **la clientela migrante come un segmento percepito come poco redditizio, nei confronti del quale non si rileva un concreto interesse a investire né a sviluppare strategie mirate di fidelizzazione**.

Nonostante questi aspetti emerge un giudizio complessivamente positivo nei confronti della clientela straniera. Secondo un intervistato, la maggior parte delle persone migranti dimostra un forte senso del dovere e una propensione a "fare le cose per bene", mostrando serietà e correttezza nella gestione dei rapporti con l'agenzia, addirittura superiori a quelli mostrati dall'utenza italiana, rispettando scadenze, comprendendo il valore del servizio offerto e riconoscendo l'impegno degli operatori.



"Anche se la maggior parte delle persone sono molto più focalizzate nel fare le cose fatte per bene e basta. Sono molto sulle cose giuste. La maggior parte, ovviamente. Certamente sono molto rispettosi in queste cose. Quindi io li cerco, gli dico una cosa e loro la rispettano. Se dai una data, la rispettano; una scadenza, la rispettano. Rispettano pure il tuo lavoro. Anche di più, forse, rispetto a un italiano. Cioè, capiscono che tu ci sei e il lavoro che stai offrendo è un servizio. Quindi, se ti danno un appuntamento, cercano di mantenerlo, pure se è un servizio o un appuntamento telefonico. Loro sono molto più rispettosì". [Intervista a figura apicale n. 2 – Salerno]

I.4.2.6 Percezioni su truffe e raggiri

Episodi e segnalazioni legate a fenomeni di truffe, raggiri o pratiche scorrette, pur non sempre formalmente denunciati, sono noti agli operatori del settore assicurativo intervistati e sembrano colpire prevalentemente, ma non esclusivamente, gli utenti migranti che si trovano in situazioni di vulnerabilità, in virtù della scarsa padronanza della lingua italiana, della limitata alfabetizzazione assicurativa, delle difficoltà economiche o della distanza dai canali informativi ufficiali.

Talvolta si tratta di figure interne alle stesse comunità migranti che, approfittando del legame di fiducia e del medesimo background culturale, offrono servizi assicurativi falsi o venduti a prezzi maggiorati. Per ovviare alle barriere linguistiche, molti clienti stranieri si affidano infatti a reti informali per l'acquisto di coperture assicurative o per la richiesta di informazioni. Se i circuiti non istituzionali, spesso basati sul passaparola o sul coinvolgimento di conoscenti, risultano immediati e rassicuranti, espongono indubbiamente l'utenza straniera al rischio di frodi e, sebbene tali dinamiche non siano esclusive della clientela straniera, ma si riscontrino anche tra gli utenti italiani, **la ricerca di soluzioni economicamente più accessibili, rende alcune fasce di popolazione migrante più vulnerabili a questi rischi.**

"Cioè, chi cerca di creare una truffa, crea una truffa che vale per gli italiani e per gli stranieri. Non ha nessun genere di problema, ovviamente fa leva sull'aspetto economico; quindi, può essere che nell'aspetto economico ricadano delle famiglie meno abbienti italiane e famiglie meno abbienti straniere, ma non è che fa una truffa per gli stranieri o indirizzata esclusivamente agli stranieri o dove il target di riferimento è lo straniero. Ci sono, ogni tanto capita, sì, capita di sentire organizzazioni che magari creano false assicurazioni con prezzi che possono essere molto allettanti e i clienti che vanno alla ricerca di un prezzo allettante per varie vicissitudini possono cascarci. Non ne farei una questione di nazionalità". [Intervista a figura apicale n. 5 – Milano]

La diffusione, a volte anche solo percepita, di truffe e raggiri ha indubbiamente l'effetto di minare la fiducia degli utenti migranti verso gli operatori assicurativi e verso l'intero settore. Anche per contrastare questa tendenza, alcune agenzie stanno sviluppando strategie di avvicinamento basate sulla costruzione di collaborazioni con ambasciate, consolati o referenti comunitari e organizzando eventi informativi.

"(...) Questi soggetti si approfittano della scarsa conoscenza delle persone e vendono i nostri stessi servizi a costi esorbitanti, o addirittura promettono cose che non vengono fornite, causando un danno economico e di fiducia ai loro connazionali. Poi c'è molta differenza tra le varie comunità: ad esempio, con la popolazione americana è più semplice, mentre con comunità come quella cinese o altre, la diffidenza è sempre maggiore, alcune comunità sono più diffidenti. Per questo spesso lavoriamo tramite ambasciate o consolati, oppure coinvolgiamo persone della stessa comunità per facilitare i rapporti. Organizziamo molti eventi culturali e sociali — anche teatrali o pittorici — per creare un momento di incontro e conoscenza che aiuta a superare questa diffidenza. Devo dire che questa diffidenza molto forte non è quindi sempre sbagliata, e per questo spesso alcune persone preferiscono tenere i soldi "sotto il materasso" piuttosto che fare un investimento o un piano finanziario, che per loro ha senso al fine di trasferire i soldi al momento del bisogno nel loro Paese d'origine". [Intervista a figura apicale n. 2 – Roma]

I.4.2.7 Utilizzo degli strumenti digitali

L'utilizzo dei canali digitali da parte dell'utenza migrante risulta disomogeneo e riflette, analogamente a quanto accade per la popolazione italiana, **una differenza di tipo generazionale e di istruzione**. I clienti più giovani o con un più elevato livello di scolarizzazione mostrano una maggiore familiarità con le tecnologie digitali, riuscendo a gestire autonomamente pratiche assicurative tramite applicazioni, inviare documentazione elettronica, firmare contratti mediante OTP e comunicare attraverso e-mail o SMS. Al contrario, i clienti di età più avanzata e con competenze digitali limitate, in alcuni casi, non possiedono un indirizzo e-mail attivo né sono in grado di gestire in autonomia le comunicazioni elettroniche. Tale eterogeneità rende necessario, per le agenzie assicuratrici, adottare approcci flessibili che integrino l'utilizzo di strumenti digitali con forme di supporto personalizzato, al fine di garantire un accesso ai servizi anche per coloro che non possiedono adeguata familiarità con tali strumenti.

In particolare, i clienti più giovani tendono a preferire l'interazione digitale rispetto all'assistenza telefonica o alla presenza fisica in agenzia, mostrando una propensione simile a quella della popolazione italiana coetanea.

"Allora, per il poco che posso vedere io, nel nostro mondo, abbastanza contenuto, mi confronto con lo smartphone col quale magari devono mandarmi mail o le foto; potrei dire che gli italiani al 70% e non al 100% sono abbastanza smart, parlando di loro mi fermo sempre sul Nord Africa, perché se invece parlo di cinesi, di iraniani, hanno un'alfabetizzazione digitale assolutamente al nostro livello e poi sto parlando (...) spesso e volentieri di ragazzi, per cui hanno 20 anni, hanno 22 anni, hanno 30 anni, quindi giovani, quindi diciamo digitalmente abbastanza alfabetizzati. Il mercato del Nord Africa, ho persone che più facilmente hanno l'età di 35, 40, 50, 60 anni, (...) alcuni non hanno ancora l'indirizzo di posta elettronica, oppure non la guardano, (...) per cui diciamo che direi che è abbastanza ridotta la digitalizzazione". [Intervista a figura apicale n. 6 – Milano]



Resta tuttavia una criticità rilevante: **l'offerta digitale è spesso disponibile esclusivamente in lingua italiana, rendendo difficoltoso l'accesso per chi non ne ha una buona padronanza.** Anche l'utilizzo di strumenti di traduzione automatica, seppur utile, non sempre consente una comprensione globale dei contenuti. **Alcune agenzie stanno cercando di superare questa barriera investendo nella traduzione dei materiali informativi e diversificando i canali di comunicazione, utilizzando in particolare piattaforme social alternative, con l'obiettivo di raggiungere in modo più diretto ed efficace le diverse comunità di riferimento.**

"(...) stiamo valutando di aprire canali specifici per comunità che usano piattaforme diverse da Facebook o LinkedIn, come in Corea, dove hanno i propri canali social e Facebook non esiste. L'idea è di andare direttamente nei territori per creare canali adatti a ogni comunità, così l'informazione circolerà in modo più efficace all'interno dei loro gruppi". [Intervista a figura apicale n. 2 – Roma]

I.4.2.8 Strategie per attrarre utenza con background migratorio

Dalle interviste raccolte è emersa una serie di spunti operativi in merito alle strategie, in alcuni casi già esistenti, in altri auspicabili, per rendere il settore assicurativo più inclusivo nei confronti delle persone con background migratorio. Da un'analisi trasversale risulta un quadro frammentato, nel quale **alcune realtà si stanno muovendo in direzione di favorire una maggiore accessibilità, mentre altre faticano a riconoscere tale utenza come un target strategico.**

Alcuni operatori assicurativi ammettono di non aver sviluppato strategie specifiche per intercettare la clientela immigrata. In alcuni casi, ciò è dovuto alla percezione che si tratti di un segmento non economicamente vantaggioso, poiché spesso interessato unicamente alla sottoscrizione di polizze obbligatorie (come l'RC Auto), senza una domanda significativa di prodotti accessori o di risparmio.

"C'è poca attenzione, perché quello delle persone con background migratorio non è un target interessante per le compagnie assicurative, specialmente in termini di guadagno. Gli immigrati solitamente si limitano ad assicurare l'autovettura e nient'altro, quindi sono clienti poco appetibili per le assicurazioni". [Intervista a figura apicale n. 1 – Roma]

A ciò si aggiunge il fatto che **l'interazione con clienti stranieri richiede in molti casi un tempo maggiore, per via delle barriere linguistiche e della scarsa familiarità con i concetti assicurativi.**

"In tutta onestà è un mercato che mi sento eticamente di gestire, ma che non mi sento commercialmente di voler sviluppare in maniera strutturata, perché è un mercato che richiede il doppio del tempo del mercato italiano. Almeno il doppio del tempo, perché devo dire, il fatto che intenda non perfettamente, il fatto che non si abbia bene in mente quelle che sono le regole: per cui succede qualche cosa, ho torto e magari manco te lo dico, perché tanto ho torto, quindi non devo ricevere nessun risarcimento e quindi manco ti avviso, oppure non ho in mente che ci sono delle tempistiche per comunicare, per cui uno sviluppo massivo probabilmente cre-

erebbe un rallentamento importante, (...) ma non abbiamo mai voluto, fino ad oggi, spingerci per dire: ok, identifichiamo in questa nicchia l'area di business sulla quale vogliamo avere un maxi sviluppo. Fermo la premessa che la mia è una realtà piccola per cui, non ho delle persone da dire: ok, occupati esclusivamente di questo e quindi spingilo, promuovilo". [Intervista a figura apicale n. 6 – Milano]

In una sorta di circolo vizioso, la scarsa conoscenza della lingua italiana e dei tecnicismi legati ai prodotti assicurativi, unita a un limitato interesse verso l'offerta finanziaria, non stimola le compagnie a investire nella produzione di materiali informativi tradotti in più lingue. Al contempo, è proprio la mancanza di accessibilità linguistica a rendere difficile la comprensione dei prodotti assicurativi e delle relative condizioni contrattuali, alimentando disinteresse da parte dell'utenza straniera.

Vi sono, tuttavia, agenzie che intendono investire nella comunicazione mirata, in piattaforme *social* specifiche per diverse comunità (es. WeChat per quella cinese), o impiegando collaboratori appartenenti alle stesse comunità per promuovere i servizi in lingua madre.

"Veramente se una campagna per esempio che viene fatta dal mio collaboratore, il mio collaboratore cinese ha prevalentemente clienti cinesi, farà la campagna su WeChat anziché su Whatsapp o su Facebook, la farà in cinese e quindi vuol dire ci sono campagne, in quel caso è specifico per lingua e diversamente facciamo delle campagne per professione, quindi molte comunità che possono essere quella egiziana, quella marocchina, hanno tantissime persone che lavorano nel mondo dell'edilizia, come può essere quella rumena, quindi quando andiamo ad approcciare quel genere di mondo conosciamo e sappiamo che potrebbe esserci quell'impatto. Dopodiché non facciamo qualcosa di specifico, però insomma ne teniamo conto sicuramente". [Intervista a figura apicale n. 5 – Milano]

La disponibilità di materiale informativo in più lingue e di operatori in grado di parlare idiomi aggiuntivi è stata infatti indicata da numerosi intervistati come uno strumento utile e potenzialmente efficace per favorire una maggiore accessibilità ai servizi assicurativi da parte dell'utenza immigrata.

"Sicuramente del materiale multilingua, che aiuterebbe moltissimo noi lavoratori oltre che i clienti. Anche per gli italiani è difficile comprendere le coperture assicurative, per via di un vocabolario complesso, quindi ancora di più sarebbe utile per gli stranieri". [Intervista a figura apicale n. 1 – Roma]

Analogamente, l'istituzione di sportelli dedicati potrebbe rappresentare un supporto concreto, facilitando l'accesso ai servizi, sebbene sia stato evidenziato come tale soluzione possa, al contempo, ridurre l'incentivo all'apprendimento della lingua italiana.

"Però uno sportello dedicato sicuramente aiuterebbe, però a questo punto non lo identificherei come un concetto di integrazione, ma in realtà è un servizio che non mi aiuta tanto a integrarsi quanto parlando la loro lingua, non devono neanche fare lo sforzo di imparare. Il concetto di integrazione è anche questo, che se vai in un Paese straniero devo conoscere la sua lingua o un



medio discreto inglese, mettiamola così, è ancora la lingua che fa da ponte un po' per tutto il mondo". [Intervista a figura apicale n. 6 – Milano]

Un ulteriore ostacolo risulta essere di natura culturale, in quanto molte persone immigrate — ma non esclusivamente — non sono pienamente consapevoli dei benefici associati alle polizze vita o sanitarie, nonostante i relativi costi risultino, in molti casi, sostenibili. Risulta fondamentale superare atteggiamenti di diffidenza e promuovere una maggiore consapevolezza del valore della prevenzione, con particolare attenzione a coloro che operano in condizioni lavorative precarie.

"La situazione è complessa, ma non dobbiamo fare di tutta l'erba un fascio. Non si tratta solo di immigrati: purtroppo, anche molti italiani si trovano in condizioni simili. La maggior parte degli immigrati che vedo a Salerno lavora duramente e cerca di fare più lavori possibili per mandare soldi a casa. Quindi, se l'aspetto economico è difficile da affrontare, l'aspetto della prevenzione è, a mio avviso, cruciale. Far capire loro che esiste un modo per prevenire gli imprevisti e proteggere il proprio futuro è, a mio avviso, l'approccio più intelligente". [Intervista a figura apicale n. 2 – Salerno]

Un presupposto fondamentale è rappresentato dall'investimento in percorsi di educazione assicurativa e finanziaria, considerati tra gli strumenti più efficaci per ridurre la diffidenza e promuovere una maggiore consapevolezza tra gli utenti. L'attivazione di iniziative formative dedicate consentirebbe non solo di illustrare l'utilità di prodotti come le polizze vita, sanitarie o di risparmio, ma anche di evidenziare l'importanza della condizione di regolarità dal punto di vista giuridico, condizione necessaria per accedere a una serie di strumenti finanziari quali mutui e prestiti. Tali percorsi formativi risulterebbero inoltre vantaggiosi anche per la clientela italiana.

"Una delle priorità è combattere la diffidenza. Serve più informazione. Bisogna far capire che rivolgersi a canali ufficiali, a brand seri — non parlo solo del nostro — è un vantaggio. Ci sono tante realtà affidabili che possono davvero aiutare. Serve anche maggiore formazione. Parlo proprio di alfabetizzazione assicurativa e finanziaria. Molte persone non capiscono che "essere in regola" è fondamentale. Pensano che, evitando di formalizzare le proprie posizioni, si risparmia. Ma non si rendono conto che poi, per acquistare una casa o anche solo per accedere a un piccolo prestito, serve una posizione chiara e documentata (...)". [Intervista a figura apicale n. 2 – Roma]

"In contesti di consolati, di associazioni, di categorie fare degli incontri di alfabetizzazione, quello sicuramente potrebbe essere utile per trasmettere a loro quelli che sono gli obblighi di un certo tipo nel nostro Paese per quanto riguarda le responsabilità di vario genere e tipo, ma che vanno dalla responsabilità dell'edilizia, della ristorazione, ma anche alla donna delle pulizie, all'addetto delle pulizie, ho anche io le mie responsabilità nei confronti dei luoghi dove vado a lavorare; piuttosto che una cosa più banale, banale nel senso che è più diffusa, è il tema delle polizze delle automobili, come funzionano le garanzie, franchigia, massimali, perché a fronte di un incidente io percepisco un risarcimento che è quanto ho speso, meno di quanto ho speso, di più di quanto speso. Però diciamo che quello dovrebbe essere un processo di alfabetizzazione di tipo tra virgolette scolastico". [Intervista a figura apicale n. 6 – Milano]

"Sicuramente serve una cultura, cioè bisogna approcciare il problema cercando di creare cultura, in questo caso cultura assicurativa o cultura finanziaria, insomma. Quindi promuovere tutte quelle possibilità che possano far crescere una cultura assicurativa o finanziaria è sicuramente un aspetto importante, penso che sia quella la strada."

E secondo te quali potrebbero essere queste possibilità che potrebbero accrescere la cultura finanziaria e assicurativa?

"Dei corsi, parallelamente anche dei corsi, dei corsi che insegnino come gestire il denaro (...), fa sì che le persone poi gestiscano il denaro diversamente, quindi probabilmente avranno in futuro minore difficoltà nella operatività di tutti i giorni, nella gestione del denaro, dei costi. Lo stesso vale per la diversificazione del rischio, quindi se una persona inizia a capire che ci sono delle cose che possono gravare sulla sua famiglia se accadono, inizia già ad averne percezione, altrimenti magari banalmente per ignoranza, perché non lo sa, non la conosce, questi aspetti possono essere considerati relativi, invece possono gravare su chiunque". [Intervista a figura apicale n. 5 – Milano]

È altresì vero che l'accesso ai servizi assicurativi risulta strettamente legato alla possibilità di disporre di un conto corrente bancario. In tal senso, permangono numerose criticità legate alle difficoltà che le persone migranti continuano a incontrare, talvolta a causa della propria origine geografica, talvolta in relazione allo status di soggiorno, ma anche per effetto dell'arbitrarietà di alcune prassi adottate dagli istituti bancari.

"Bisognerebbe solo facilitare alcuni passaggi, come ad esempio l'apertura di un conto corrente, che è ancora un ostacolo inaccettabile. Perché se si riuscisse a risolvere quello, si sbloccherebbero tante altre cose a catena". [Intervista a figura apicale n. 2 – Roma]

I.4.2.9 Evidenze dagli indicatori

Osservando la Tabella 8, riassuntiva delle evidenze raccolte nelle interviste agli agenti assicurativi nelle quattro zone di interesse del progetto, si osserva come quasi il 50% di queste abbia attuato particolari strategie aziendali o proposto prodotti ad-hoc per meglio coinvolgere clientela immigrata o con background migratorio. Ciò però non era sempre accompagnato né da materiali informativi in lingue diverse dall'italiano né dalla proposta di progetti di educazione finanziaria. Comunque, le agenzie intervistate stanno osservando una crescita delle posizioni aperte da clienti immigrati o con background migratorio, nonostante una relativamente scarsa fidelizzazione di questa base di clienti (solo il 30% ha un'anzianità superiore ai 5 anni). Quest'ultimo dato però potrebbe essere causato dalla relativa ristretta base clienti con queste caratteristiche (intorno al 15%), che però è destinata ad aumentare nei prossimi anni se i trend osservati si confermeranno.

**Tabella 8 – Evidenze emerse dagli indicatori riguardo le agenzie assicurative**

	SÌ	NO
Sono presenti materiali informativi/promozionali in lingue diverse dall’italiano?	2	5
Sono presenti strategie aziendali volte ad attrarre/includere clienti/utenti immigrati e con background migratorio?	3	4
Esistono e sono proposti prodotti ad-hoc per clienti/utenti immigrati e con background migratorio?	3	4
L’istituto propone progetti di educazione finanziaria per clienti/utenti immigrati e con background migratorio?	1	5
L’istituto propone progetti di educazione finanziaria per clienti/utenti immigrati e con background migratorio minorenni?	0	6

Tabella 9 – Evidenze emerse dagli indicatori riguardo le agenzie assicurative

	DATO
Quale è la percentuale di clienti immigrati o con background migratorio?	15%
Quale è la percentuale di conti correnti/prodotti assicurativi/prodotti sottoscritti da clienti immigrati o con background migratorio?	15%
Quanti di questi conti correnti/prodotti assicurativi/prodotti sottoscritti da clienti immigrati o con background migratorio ha un’anzianità maggiore di 5 anni/ sono stati sottoscritti e rinnovati per più di 4 anni? (si indichi la percentuale)	30%
Quale è il saldo netto delle posizioni aperte su posizioni chiuse dai clienti immigrati o con background migratorio? Si riporti il numero relativo agli ultimi 2 anni (2023 e 2024)	Saldo positivo
Quanti clienti immigrati o con background migratorio hanno sottoscritto più di 3 prodotti? (%)	<5%

I.4.3 Evidenze emerse da interviste a servizi territoriali

I.4.3.1 Utenza

L’utenza immigrata che si rivolge ai servizi territoriali oggetto dell’indagine risulta eterogenea per età, genere, provenienza geografica e status giuridico.

Per quanto riguarda la composizione di genere, si osserva una prevalenza maschile tra quanti sono impiegati in settori a forte componente manuale, quali l’agricoltura e l’edilizia. Al contrario, la componente femminile risulta maggioritaria tra le lavoratrici domestiche e le assistenti familiari, in gran parte provenienti dall’Europa dell’Est e dall’America Latina. Dal punto di vista geografico, l’utenza proviene da Paesi dell’Asia meridionale (Bangladesh, India, Sri Lanka, Pakistan), dal Nord Africa (Marocco, Tunisia), dall’Africa subsahariana (Senegal, Nigeria, Eritrea, Mali), dall’Europa dell’Est (Ucraina, Russia, Georgia) e dall’America Latina (Perù, Ecuador, El Salvador). Va segnalato che, benché numerosa, la comunità cinese tende a ricorrere raramente ai servizi territoriali, preferendo affidarsi a reti etniche interne e a professionisti di fiducia appartenenti alla propria comunità.

Anche lo status giuridico dell’utenza è diversificato e include cittadini comunitari e non comunitari, richiedenti asilo, rifugiati, titolari di protezione internazionale, nonché titolari di permessi di soggiorno per motivi di lavoro o di studio. A questi si affianca un numero crescente di giovani con background migratorio, appartenenti alle c.d. “seconde generazioni”, a volte orientati verso percorsi di autoimprenditorialità o libera professione, anche grazie a pregresse esperienze familiari nel settore commerciale.

Anche il livello di istruzione dell’utenza risulta eterogeneo, con una prevalenza di persone con un grado di scolarizzazione medio-basso. Sebbene sia presente una quota minoritaria di utenti in possesso di titoli di studio elevati, conseguiti nei Paesi di origine, **la maggioranza non perviene a una piena comprensione dei servizi, in particolare quelli di natura finanziaria e bancaria, complici anche le difficoltà linguistiche legate a una conoscenza limitata dell’italiano.**

I.4.3.2 Tipi di servizi richiesti

I servizi territoriali coinvolti nei quattro ecosistemi analizzati includono patronati, CAF, associazioni di categoria e organizzazioni del Terzo Settore e si configurano come un **importante punto di raccordo tra l’utenza con background migratorio e il sistema finanziario, nonché tutta una serie di enti pubblici e privati**. Tali servizi cercano di rispondere alle diverse e specifiche esigenze dell’utenza straniera, offrendo supporto linguistico, assistenza “burocratica” e orientamento, soprattutto nelle situazioni di complessità normativa che rendono fondamentale l’accompagnamento e la mediazione tra utenti ed enti pubblici. Secondo uno dei servizi intervistati, l’utenza straniera non considera più tali servizi solo come un punto di riferimento per questioni lavorative, fiscali o burocratiche, ma come un **presidio in grado di fornire supporto concreto anche per pratiche amministrative di base**.

“Non ci vedono più solo come un punto di riferimento sindacale, ma proprio come un punto di riferimento per i servizi”. [Intervista a figura apicale n. 7 – Salerno]

Una delle richieste più frequenti e trasversali ai quattro contesti esaminati riguarda la **richiesta di supporto amministrativo-legale in materia di immigrazione**, come per le pratiche inerenti il rilascio e il rinnovo del permesso di soggiorno, insieme alla presentazione delle domande per la cittadinanza italiana e alle pratiche di ricongiungimento familiare, oltre a un supporto di tipo legale più ampio, soprattutto nei casi di persone in condizioni di particolare vulnerabilità, come i richiedenti protezione internazionale.

“Il servizio che noi offriamo è il supporto al primo orientamento documentale, per esempio, in concreto vuol dire: stai facendo una domanda di protezione internazionale, (...) otterrai l’appuntamento, andrai a fare il colloquio, il colloquio verterà su questi temi e poi il minimo di organizzazione. Io dico: però che cosa vuol dire che tu fai una domanda di protezione internazionale? Significa che per esempio tu dovrà lasciare il tuo passaporto, il passaporto dopo non ce l’hai più, cioè chi fa domanda di asilo non ha il passaporto... lo spieghiamo in prima battuta in modo



tale che le persone fin da subito abbiano un'idea sufficientemente chiara di che cosa stanno facendo. [Intervista a figura apicale n. 1 – Milano]

Un altro ambito è rappresentato dalla tematica fiscale, in particolare in relazione alla **compilazione del modello 730, alla produzione dell'ISEE e alla dichiarazione dei redditi e altri strumenti per l'accesso a misure di sostegno economico** erogate dallo Stato.

Insieme all'assistenza giuridico-amministrativa, la richiesta di bonus rappresenta talvolta il primo motivo di contatto con i servizi territoriali. Diversi utenti si rivolgono agli sportelli con l'obiettivo di "ottenere un bonus", spesso senza possedere una conoscenza approfondita dei requisiti di accesso o della natura stessa della misura richiesta. Questa dinamica ha generato un bisogno di orientamento ulteriore, soprattutto in considerazione del fatto che molte domande risultano inammissibili a causa di situazioni documentali non corrette. Tra le principali criticità si riscontrano l'assenza di una residenza continuativa in Italia, la difficoltà nel dimostrare la regolarità della permanenza o lacune nei percorsi amministrativi. In numerosi casi, anche persone presenti da decenni sul territorio nazionale non riescono ad accedere a determinate prestazioni proprio a causa di documentazione incompleta o di informazioni errate e fuorvianti, spesso diffuse all'interno delle stesse comunità di riferimento.

I servizi intervistati hanno evidenziato l'importanza di affiancare alle proprie attività un impegno nella **costruzione di un rapporto di fiducia, nonché una comunicazione chiara e trasparente** circa i limiti e le condizioni di accesso alle misure disponibili. Gli operatori si trovano frequentemente nella posizione di dover ridimensionare aspettative non realistiche, spiegando che alcune prestazioni non sono più attive o non sono applicabili al caso specifico, anche in presenza di situazioni analoghe di connazionali che, in apparenza, hanno avuto esito positivo.

"Quindi, dall'era del Covid in poi, per tutti i bonus erogati o le necessità come la compilazione di moduli per il comune, le persone ci cercano perché sanno che siamo un valido aiuto. Quindi, non è facile molte volte farglielo capire, anche perché poi c'è sempre chi ha già avuto un bonus che magari non c'è più, però loro l'hanno già preso. E con la difficoltà linguistica, dire a una persona che non può accedere perché non ha i requisiti non è semplice, perché se non rientra nella loro comprensione di quello che gli stai dicendo, diventa complicato. Perché poi, appunto, ti ripeto, c'è chi sostiene di aver già percepito un bonus che non esiste più, però loro lo hanno percepito". [Intervista a figura apicale n. 7 – Salerno]

Un ulteriore ambito riguarda le **pratiche previdenziali e INPS**, tra cui la gestione della disoccupazione, le pratiche pensionistiche o le richieste legate alla maternità, spesso complicate da difficoltà nell'accesso ai conti correnti bancari.

Il supporto all'inserimento lavorativo rappresenta una richiesta diffusa, tramite l'assistenza nella ricerca di occupazione, supporto nella redazione del curriculum, nell'accesso a tirocini, alla formazione professionale o a percorsi universitari. Alcune realtà territoriali hanno sviluppato progetti specifici, come il "Progetto Lavoro ItalBangla", che facilita il collegamento diretto tra datori di lavoro

italiani e lavoratori stranieri, offrendo un accompagnamento completo all'inserimento lavorativo. Inoltre, **crescente è anche la domanda di consulenza per titolari di partita IVA**, con la richiesta di supporto su tematiche quali le licenze commerciali e gli adempimenti fiscali.

Accanto al supporto di tipo burocratico e lavorativo, sono stati inoltre intervistati enti che realizzano interventi di accoglienza e supporto sociale rivolti a persone in condizioni di fragilità, quali migranti neoarrivati, persone senza fissa dimora o con problematiche psichiche, attraverso l'erogazione di percorsi individualizzati, servizi di base e corsi di formazione linguistica.

Infine, alcuni sportelli che si occupano anche di esigenze meno canoniche, come consulenze informali su separazioni, oneri fiscali o modalità di accesso ai servizi pubblici e le iniziative sociali messe in atto, come la "Gita della badante", testimoniano l'attenzione a un accompagnamento dell'utente in senso più ampio.

I.4.3.3 Criticità emerse nel rapporto con la clientela straniera

Un primo ostacolo rilevato riguarda la **scarsa conoscenza del funzionamento del sistema amministrativo e "burocratico" italiano**. Alcuni utenti non sono pienamente consapevoli dei propri diritti o delle opportunità a disposizione, come ad esempio la possibilità di ottenere il rimborso delle spese sanitarie tramite l'utilizzo della tessera sanitaria o di accedere alle agevolazioni fiscali previste nell'ambito della dichiarazione dei redditi. Questa **mancanza di informazioni ostacola l'accesso autonomo ai servizi ed è acuita dalla barriera linguistica, che rappresenta un ulteriore fattore limitante, soprattutto quando è richiesto l'uso di un lessico tecnico**. L'importanza di disporre di personale con competenze linguistiche specifiche, laddove possibile, è fondamentale e si accompagna alla predisposizione da parte degli operatori a "fare un passo in più" e ad adottare un approccio proattivo e orientato all'ascolto.

Emergono parallelamente anche difficoltà legate alla reperibilità della documentazione richiesta proveniente dai Paesi d'origine, che possono rallentare o impedire l'accesso alle prestazioni richieste. L'accesso ai servizi pubblici digitali costituisce un'ulteriore criticità, soprattutto per chi ha limitate competenze digitali ed è spesso richiesto un supporto da parte del personale dei servizi.

Complessivamente, la **burocrazia italiana è percepita come difficile da comprendere, poco trasparente e scoraggiante**, soprattutto per chi ha un basso livello di scolarizzazione o non padroneggia la lingua italiana.

Sussiste, inoltre, una **difficoltà nel promuovere quella che viene definita una "cultura della legalità"**, in relazione all'accesso ai servizi amministrativi e burocratici, alimentata dalla presenza di CAF e soggetti privati che, dietro compenso, promettono la risoluzione rapida di pratiche complesse, quali l'ottenimento di documenti o permessi di soggiorno, con modalità sospette. Questo fenomeno mina la credibilità degli operatori che agiscono in modo trasparente, compromettendo



la diffusione di informazioni corrette, e parrebbe aggravarsi in concomitanza con momenti particolarmente delicati, come l'emanazione dei c.d. "decreti flussi" o provvedimenti di regolarizzazione ("sanatorie"), durante i quali aumentano le false promesse e le offerte di soluzioni facili.

"Sicuramente c'è una... è complicato diffondere una cultura, uso un termine difficile, ma una cultura della legalità, nel senso che (...) cerco di essere chiaro rispetto a quello che dico, di CAF e di persone che a pagamento promettono servizi, promettono di risolvere problemi, promettono documenti, rende difficile il nostro lavoro nel senso che il promuovere invece una cultura della legalità, lo spiegare la normativa così come è, risulta a volte poco credibile, cioè devi fare molta ma molta fatica nel riuscire a far passare il concetto che non ti stiamo dicendo noi che non è possibile prendere un permesso. (...) Quindi se devo dirti una cosa, soprattutto con gli ultimi arrivi abbiamo davvero difficoltà a far passare questa idea che esiste una normativa che non funziona, perché poi noi questa cosa la denunciamo, ma quindi di mettere in guardia le persone, quindi forse questa è la difficoltà maggiore, risultare credibili nel momento in cui diciamo che una cosa non è possibile. Quando invece di fianco c'è qualcuno che ti dice "se mi dai 100, 200, 500, 1000" a seconda della pratica, te la faccio e loro ci credono". [Intervista a figura apicale n. 8 – Milano]

I.4.3.4 Accesso ai servizi

In tutte le realtà oggetto dell'indagine, **il passaparola tra connazionali emerge come il principale canale di accesso ai servizi territoriali**. Gli utenti tendono a rivolgersi agli sportelli dopo aver ricevuto riscontri positivi da conoscenti o da membri della propria comunità di riferimento. La fiducia che si genera è ulteriormente rafforzata dalla qualità del servizio offerto ed è sostenuta dalla presenza di associazioni culturali o religiose che svolgono un ruolo di mediazione e fungono da ponte, indirizzando gli utenti.

Il radicamento sul territorio e la reputazione costruita nel tempo si configurano come elementi strategici per attrarre e fidelizzare l'utenza: i servizi attivi da anni hanno infatti acquisito un ruolo di riferimento, rafforzato anche attraverso l'organizzazione di eventi culturali e sociali, che rappresentano non solo un'occasione per promuovere l'offerta ma anche uno strumento di costruzione di legami con le comunità migranti. In particolare, un servizio è riconosciuto per la collaborazione diretta con questura e prefettura, che consente di agire in modo preventivo rispetto a contenziosi legali, a cui si aggiunge il ruolo strategico delle organizzazioni sindacali affiliate, che segnalano al servizio i lavoratori stranieri con necessità legate a procedure burocratiche.

"(...) sicuramente il fatto di essere sul territorio, parlo soprattutto di Milano, in questo momento dalla fine degli anni '70 ci caratterizza come associazione riconosciuta e siamo comunque un punto di riferimento. Dopodiché, molto è il tam-tam tra le persone, quindi il fatto che diamo informazioni sempre aggiornate, precise e soprattutto gratuite perché non è un servizio di pagamento, paga, scusate il gioco di parole, nel senso che le persone si fidano di noi e c'è un passaparola che porta poi le persone a venire soprattutto a fronte di casi risolti. Perché ho di-

menticato una parte importante della nostra attività, cioè al di là di quella che è l'informazione e l'assistenza, poi abbiamo una relazione molto stretta con questura e prefettura e quindi nel momento in cui ci sono delle problematiche relative a pratiche che vengono bloccate per qualsiasi motivo, prima di arrivare al ricorso con un legale, quindi alla fase del tribunale, abbiamo la possibilità di intervenire direttamente". [Intervista a figura apicale n. 8 – Milano]

Accanto al passaparola, in un contesto è stata adottata una strategia definita "**sindacato di strada**", che prevede la presenza degli operatori presso luoghi di aggregazione informale delle persone migranti, come centri di accoglienza, spazi pubblici o quartieri ad alta densità di popolazione straniera, intercettando fasce che difficilmente si rivolgerebbero ai servizi. Tramite la distribuzione di materiale informativo e il contatto diretto sul territorio vengono diffuse informazioni relative a diritti, doveri e opportunità, raggiungendo anche utenti particolarmente vulnerabili.

"Per quanto riguarda il patronato, un mezzo di contatto molto diffuso, soprattutto tra i cittadini di comunità straniere, è il passaparola. In primis, accade spesso che un connazionale racconti di essere stato bene accolto in un certo posto, spingendo altri a recarsi. Questa è la dinamica principale. Dopodiché, in questi anni, grazie soprattutto alla collaborazione che abbiamo instaurato in occasione di eventi culturali e ricreativi con le associazioni di stranieri presenti sul nostro territorio — penso, ad esempio, a quelle che gestiscono i centri di preghiera —. Noi ci attiviamo da anni con il "sindacato di strada" proprio perché siamo noi ad andare da loro. Non aspettiamo che vengano da noi. Questo significa che li raggiungiamo direttamente nei loro luoghi di aggregazione, come Campolongo, o nei centri di accoglienza, insomma, ovunque si ritrovino. Abbiamo fatto molto volantinaggio per dare le prime informazioni essenziali: sui contratti, sulle buste paga, sui loro doveri e, naturalmente, sui loro diritti". [Intervista a figura apicale n. 8 – Salerno]

L'accesso ai servizi può inoltre avvenire attraverso la partecipazione a eventi pubblici o a iniziative promosse da organizzazioni locali, che facilitano l'incontro tra comunità migranti e servizi territoriali, spesso nell'ambito di progetti specifici, quali percorsi di avviamento al lavoro o sostegno all'autonomia abitativa. Sebbene il passaparola e le attività di prossimità restino le modalità prevalenti di contatto, **alcuni sportelli hanno iniziato ad avvalersi anche dell'utilizzo dei social media** per raggiungere specifici target. Si tratta, tuttavia, di un approccio ancora marginale, spesso limitato dalla carenza di risorse e competenze specifiche, ma considerato strategico per raggiungere fasce di utenza più giovani o meno inserite nelle reti tradizionali.

I.4.3.5 Accessibilità linguistica

Pur con differenze tra servizi e contesti territoriali, le realtà intervistate adottano strategie diverse per superare le barriere linguistiche dei propri utenti.

In molte realtà, **la presenza di personale con competenze in più lingue rappresenta un elemento fondamentale** per garantire un'efficace comunicazione con l'utenza migrante. I servizi si avvalgono di **mediatori linguistico-culturali professionali o operatori con competenze linguistiche e quando**



la conoscenza diretta delle lingue non è sufficiente, spesso si ricorre a traduttori online, seppur nella consapevolezza dei limiti di queste soluzioni. La presenza di operatori con background migratorio, o di "seconda generazione", laddove possibile, costituisce inoltre un valore aggiunto. Questi operatori talvolta sono selezionati anche tramite programmi come il Servizio Civile Universale.

"Tradizionalmente i volontari di Servizio Civile che andavano a svolgere un servizio su questo sportello molto spesso sono persone con un background migratorio e poi in base alla loro provenienza, quindi l'inglese tendenzialmente lo parlano e se hanno origini arabe, parlano l'arabo, se hanno origini cinesi, hanno un background migratorio loro o più spesso le loro famiglie, quindi sono seconda generazione". [Intervista a figura apicale n. 9 – Milano]

La produzione e distribuzione di materiali informativi multilingue risulta disomogenea tra i servizi intervistati. Alcuni hanno sviluppato una strategia di comunicazione strutturata, predisponendo brochure e documentazione in diverse lingue (ad esempio rumeno, arabo, francese, bulgaro, inglese, punjabi, urdu), in base alle specificità territoriali, spesso a seguito di uno studio del contesto territoriale e delle lingue più diffuse tra la popolazione migrante. Altri servizi producono materiali solo in occasioni specifiche o su tematiche particolari, come campagne su salute, sicurezza o diritti dei lavoratori, talvolta in collaborazione con altri enti territoriali.

Per favorire l'accessibilità ai servizi, anche sotto il profilo linguistico, alcune strutture hanno avviato forme di collaborazione con associazioni appartenenti a diverse comunità etniche. In alcuni casi, tali collaborazioni si sono consolidate nel tempo, dando luogo a rapporti stabili, talvolta formalizzati attraverso la stipula di protocolli d'intesa con realtà associative, luoghi di culto e reti giovanili, con l'obiettivo di promuovere la diffusione di informazioni in lingua madre.

Altri enti, invece, adottano un approccio più istituzionale e distaccato, preferendo non attivare collaborazioni dirette con associazioni locali, spesso percepite come conflittuali o frammentate, al fine di salvaguardare l'imparzialità dell'ente stesso. In questi casi, i consolati dei Paesi di origine vengono identificati come interlocutori più stabili e affidabili per l'organizzazione di incontri e attività informative rivolte alle comunità migranti.

"Abbiamo molto materiale almeno in 4 lingue se non in 7/8 lingue, per esempio la campagna informativa che facciamo con le brigate del lavoro (squadre anticapolarato), le brochure sono dal rumeno all'arabo; si fa prima uno studio del territorio e poi si decide in che lingue produrre il materiale. Ad Adrano se devo fare le ronde mi porto il rumeno, l'arabo e il francese, mentre ad Acicatena so che ci sono bulgari. Dal 2015, anche i documenti congressuali della CGIL sono multilingue perché ci sono ragazzi e ragazze stranieri nei direttivi". [Intervista a figura apicale n. 3 – Catania]

I.4.3.6 Utilizzo degli strumenti digitali

Per una parte dell'utenza migrante, la digitalizzazione delle pratiche amministrative ha rappresentato un elemento di semplificazione nella gestione delle procedure. **Tuttavia, una quota signifi-**

ficativa di utenti continua a incontrare difficoltà nell'utilizzo autonomo degli strumenti digitali, non soltanto per la carenza di competenze di base, ma anche per la limitata consapevolezza delle responsabilità connesse al loro corretto impiego. Tra gli aspetti più critici emergono, ad esempio, la gestione della posta elettronica certificata (PEC) e la necessità di rispondere tempestivamente a comunicazioni ufficiali, spesso non percepite nella loro rilevanza.

"(...) il livello di alfabetizzazione informatica e digitale per le persone (anche giovani) che si rivolgono a noi è davvero basso. Hanno spesso proprio difficoltà a comprendere le possibilità e responsabilità di utilizzo, ad esempio nel consultare e rispondere a mail che vengono date come recapiti o ad accedere alle pagine personali tramite Spid" [Intervista a figura apicale n. 7 – Catania]

La barriera linguistica si conferma un limite importante nell'accesso ai servizi digitali, soprattutto per le persone di recente arrivo o con un basso livello di istruzione, considerato che le traduzioni disponibili in alcune piattaforme pubbliche non garantiscono sempre una comprensione piena dei contenuti. In tutti i servizi analizzati emerge quindi **l'importanza del supporto da parte degli operatori per assistere gli utenti nella navigazione e nella gestione delle piattaforme digitali**, dall'accesso ai servizi fino alle procedure fiscali e amministrative, offrendo un'assistenza che può essere diretta, accedendo essi stessi alle piattaforme con proprie credenziali, oppure guidata, accompagnando gli utenti verso un uso autonomo di tali strumenti.

"Molti ormai hanno imparato a usare lo Spid; in caso contrario, li aiutiamo noi. Accediamo direttamente ai siti per loro e, grazie all'accesso ai cassetti fiscali, riusciamo a ricostruire il quadro della loro situazione: eventuali debiti, pagamenti mancati, e così via. Lo Spid è diventato lo strumento più utilizzato per fare chiarezza sulla posizione dell'utente. Oggi tutto è elettronico e le difficoltà sono diffuse, anche tra gli italiani, soprattutto gli anziani. Se non hanno figli o nipoti con un minimo di alfabetizzazione digitale, non riescono a fare nulla. Per gli immigrati, oltre alla barriera linguistica, c'è anche una minore familiarità con gli strumenti digitali, in particolare tra chi è arrivato da poco. In molti uffici non c'è attenzione per lo straniero, mentre noi non mandiamo via nessuno, nonostante le difficoltà: cerchiamo sempre di trovare una soluzione, anche quando serve più tempo". [Intervista a figura apicale n. 8 – Roma]

"Rispetto all'accesso alle piattaforme e la compilazione facciamo noi, non interagiamo con i loro Spid personali. Noi non entriamo sulle piattaforme con le credenziali degli utenti e poi li assistiamo, ma lo facciamo con le nostre in modo che sia riconducibile a noi". [Intervista a figura apicale n. 3 – Catania]

La generale reticenza nell'utilizzo dei servizi digitali si accompagna, in ultima analisi, a una preferenza per l'accesso agli sportelli fisici, in quanto molti utenti percepiscono maggiore sicurezza nella relazione diretta con l'operatore.



I.4.3.7 Percezioni di truffe e raggiri

Uno dei principali fattori che espongono le persone migranti al rischio di truffa è la limitata conoscenza del sistema normativo e “burocratico” italiano, una condizione spesso aggravata dalle barriere linguistiche e dall’elevata vulnerabilità all’interno delle proprie reti etniche, che le rende particolarmente esposte all’azione di intermediari privi di scrupoli, talvolta appartenenti alla stessa comunità di origine. Gli operatori dei servizi territoriali intervistati hanno riportato diversi casi in cui la fiducia mal riposta in una serie di **intermediari informali che si presentano come facilitatori affidabili** ha comportato danni economici e, nei casi peggiori, esclusione da percorsi di regolarizzazione.

“In questi mesi abbiamo visto moltissime persone che sono arrivate da noi soprattutto dal Bangladesh e soprattutto con la pratica dei Decreti Flussi che sono state presentate in Campania e dalla Campania sono salite su Milano perché ovviamente a Milano c’è lavoro e con il nulla osta in mano che però, ripeto, siamo andati anche più di una volta in Prefettura a verificare la possibilità in presenza di un nuovo contratto di lavoro di fare avere un permesso di soggiorno a queste persone, ma essendo la pratica nata da un contratto fittizio e quindi da un inganno all’origine, il “no” è sempre stato netto e quindi abbiamo persone, decine, centinaia di persone che circolano sul nostro territorio, essendo entrate regolarmente, perché paradossalmente così sono entrate regolarmente, ma a fronte di un avviso rilasciato su documentazione falsa non potranno mai ottenere un permesso di soggiorno, se non quando uscirà la prossima sanatoria”. [Intervista a figura apicale n. 8 – Milano]

Le truffe più frequentemente riscontrate ruotano attorno alla **predisposizione di documentazione falsa** — come kit postali falsi per il rinnovo del permesso di soggiorno o contratti di lavoro simulati per ottenere il nulla osta nei Decreti Flussi —, **promesse ingannevoli di regolarizzazione tramite matrimoni o visti facilitati, e offerte di lavoro e alloggio inesistenti** in cambio di somme di denaro anticipate. In alcuni casi, i raggiri si presentano sotto forma di prestazioni gratuite offerte a pagamento da falsi operatori o da CAF e patronati poco trasparenti.

“Sì, tantissime truffe. Ci sono molti casi in cui viene promessa la possibilità di contrarre un matrimonio per regolarizzare la propria posizione, e invece è tutto falso. Molte persone arrivano illegalmente perché non vogliono aspettare il visto, che richiede mesi e costa molto. Cercano quindi di arrivare con navi o camion. Spesso non riescono nemmeno a raggiungere l’Italia, oppure arrivano ma non sanno come orientarsi, perché non parlano la lingua. Tra i bengalesi è molto diffusa una truffa in particolare: viene promessa un’opportunità di lavoro e un alloggio in Italia, in cambio di un pagamento. Una volta che la persona arriva, chi ha organizzato tutto sparisce con i soldi e lascia la persona senza un tetto e senza un impiego”. [Intervista a figura apicale n. 7 – Roma]

Vi sono truffe che avvengono all’interno delle stesse comunità migranti — spesso più difficili da contrastare perché si basano sulla fiducia interna al *network* — e truffe perpetrare tramite canali digitali, come i *social media*. Un esempio emblematico è quello di falsi studi legali che, promettendo

soluzioni rapide per situazioni di sovraindebitamento o per l'ottenimento di documenti, chiedono anticipi consistenti per poi svanire. Episodi di questo tipo sono stati segnalati in diverse città e riguardano anche utenti italiani.

"Soprattutto in alcuni momenti particolari che rappresentano i momenti topici della normativa italiana in materia di immigrazione, parlo delle sanatorie e parlo dei Decreti Flussi. In queste occasioni abbiamo un proliferare di persone che si rivolgono ai nostri uffici dopo essere state gabbate da questi CAF e da questi sedicenti professionisti. Nei Flussi, soprattutto Flussi 2024, abbiamo visto tantissimo (...), perché i dati che ormai conoscono tutti dicono che le domande presentate sono quattro volte tanto rispetto alle quote disponibili, ma poi i contratti effettivamente firmati sono neanche l'8% rispetto a quelle che sono le quote disponibili. Quindi questo vuol dire che viene utilizzato per far arrivare persone che non trovano poi il contatto di lavoro e quindi finiscono nel nero; anche sui temi del sovraindebitamento, è una cosa che riguarda stranieri come italiani, però ci sono delle realtà che promettono l'esdebitazione facile. Mi dai 5.000 euro e ti sdebito, e poi sparisco. Ce n'è arrivato uno, tra l'altro, poverino, è un ragazzo ecuadoregno, però io non mi capacito adesso, poteva succedere a lui come probabilmente a una persona italiana. Ha dato 5.000 euro a uno studio legale trovato su Facebook a Salerno per farsi sdebitare. Questi, presi 5.000 euro, sono spariti. In realtà è la terza realtà che noi intercettiamo, che ha fatto così, cioè ha trovato online, su Facebook, la promessa (...), mandaci questi soldi e questi documenti e noi ti risolviamo tutto, e poi sparivano". [Intervista a figura apicale n. 7 – Milano]

In momenti particolari, come quelli legati a sanatorie o ai "Decreti Flussi", la frequenza delle truffe parrebbe aumentare.

"Ogni volta che sta per essere emanato un Decreto Flussi, ogni volta che è stata emanata una sanatoria, abbiamo fatto campagne preliminari di informazione mettendo in guardia le persone rispetto a chi vende soluzioni facili.

Però poi regolarmente abbiamo decine, centinaia di persone che tornano da noi dicendoci anche che avevi ragione, ma nel frattempo hanno speso soldi e sono rimaste spesso gravemente truffate, non soltanto dal punto di vista economico, perché poi chi paga rischia anche la denuncia per complicità nel fatto di aver pagato comunque per comprare documentazione falsa". [Intervista a figura apicale n. 8 – Milano]

Un elemento ricorrente è la difficoltà degli utenti a riconoscere la truffa o a denunciarla, sia per mancanza di consapevolezza, sia per timore di ritorsioni o per una percezione di impotenza di fronte a un sistema ritenuto distante.

"Sì, noi abbiamo un'interazione diretta e quindi, se chiarisci cosa stai facendo e se spieghi: «Guarda che quello che fai per me lo puoi fare anche altrove, nello stesso modo, e nessuno deve chiederti nulla», riesci, come dire, a istruire situazioni che diversamente, altrove, qualcuno direbbe: «No, io ho fatto così». Invece no, «Guarda che si fa così. Se qualcuno lo fa in maniera diversa, sta agendo in modo truffaldino». Ecco, però, signore, che siamo a conoscenza di sì, sì, potremmo parlare mezz'ora perché si aprirebbero tantissimi scenari". [Intervista a figura apicale n. 8 – Salerno]



Di fronte a queste dinamiche, particolare attenzione viene attribuita alla ricostruzione del rapporto di fiducia con quegli utenti che, delusi da esperienze precedenti, si avvicinano ai servizi con scetticismo o diffidenza.

1.4.3.8 Percezioni sull'accesso ai servizi finanziari

Gli operatori dei servizi territoriali intervistati hanno evidenziato alcune criticità ricorrenti riscontrate dagli utenti con background migratorio nell'accesso e nella fruizione dei servizi finanziari.

L'apertura di un conto corrente bancario, tappa essenziale nel percorso verso una piena integrazione socio-economica, risulta spesso particolarmente **complessa a causa di requisiti stringenti — e talvolta arbitrari — imposti dagli istituti di credito**, quali il possesso di un permesso di soggiorno in corso di validità e di una determinata durata e di una residenza anagrafica, elementi non sempre immediatamente disponibili e non espressamente richiesti dalla normativa bancaria.

Una delle principali barriere segnalate è infatti di natura documentale. In molti casi, gli istituti bancari adottano **interpretazioni restrittive o frammentate e talvolta richiedono requisiti diversi da filiale a filiale**. Molti istituti bancari non riconoscono il permesso di soggiorno come documento valido per l'apertura di un conto corrente, nonostante la normativa lo consenta e la presenza anche solo uno dei documenti richiesti, come il permesso di soggiorno, in fase di rinnovo determina talvolta la negazione della pratica. Questo ostacola l'accesso ai pagamenti da parte dei datori di lavoro e l'ottenimento delle prestazioni sociali.

"Le banche a volte, oltre alla residenza e alla regolarità dei documenti quindi, che ci siano documenti in regola e almeno con un anno di scadenza del permesso di soggiorno, se vai con il, come si chiama, con la ricevuta del rinnovo, non te lo fanno, non ti aprono il conto corrente, però anche loro si sono organizzate di solito tramite le loro finanziarie per dare delle carte ibanizzate e su quelle sono un pochino più flessibili. (...) Il conto corrente se non sei residente, se non hai un permesso di soggiorno, anche su quello di un anno a volte ti fanno i capricci, perché poi il tempo tecnico tra il bollettino e il rinnovo... cioè non te lo aprono. Quindi stiamo parlando di persone che devono avere almeno tre anni di permesso di soggiorno e sappiamo che per avere un permesso di soggiorno rinnovato di tre anni devi avere un reddito che è minimo un reddito di 900 euro a persona più un tot per ogni figlio. Inizia a diventare non così semplice, soprattutto su queste fasce molto basse di cui stiamo parlando". [Intervista a figura apicale n. 5 – Milano]

Tale criticità coinvolge non solo migranti economici, richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale — frequentemente penalizzati anche dal pregiudizio legato alla provenienza da alcuni Paesi considerati poco affidabili per questioni legate alla sicurezza internazionale —, ma anche profili più qualificati, come gli studenti internazionali, che pur essendo in regola con le disposizioni normative e muniti di contratti di locazione, si trovano nell'impossibilità di accedere a uno strumento indispensabile non solo per la gestione delle spese quotidiane, ma anche per il rinnovo del permesso di soggiorno, che prevede l'esibizione di un estratto conto bancario italiano. Anche il rilascio della

PostePay — la carta prepagata di Poste Italiane, ampiamente utilizzata per ragioni pratiche quali la facilità di ottenimento anche in assenza di una residenza stabile e i limitati requisiti burocratici — sembra non essere esente da criticità.

"Poi una cosa che abbiamo riscontrato, io non mi capacitavo e sono andato a parlare con il direttore delle Poste, ai nigeriani non aprono le PostePay, il sistema PostePay che non è Poste ma come fosse un sistema bancario a sé, gli dà parere negativo come fosse un Paese non sicuro perché ci sono stati flussi di denaro verso e dalla Nigeria legati a prostituzione e terrorismo". [Intervista a figura apicale n. 3 – Catania]

"Questi ragazzi vanno all'inizio, arrivano in Italia, affittano delle case anche molto di lusso, cioè con degli investimenti importanti da parte delle famiglie, devono chiedere il permesso di soggiorno, arrivano con il loro visto per studio, hanno la casa; quindi, possiamo dargli un indirizzo in Italia, devono aprire un conto in banca perché per rinnovare il permesso di soggiorno per studio dopo un anno gli chiederanno un estratto conto bancario italiano. Che succede? Che sì, è vero quel conto gli serve fra un anno, ma se devo pagare banalmente l'affitto tutti i mesi e mia mamma mi ha versato dei soldi o ha i soldi in Repubblica Dominicana, ne faccio un esempio vero, a volte la mamma fa fatica a mandare i soldi o a pagare l'affitto tutti i mesi dalla Repubblica Dominicana, non ha senso. Allora ovviamente si dice: non ti preoccupare adesso che hanno un conto in banca qua. Cosa succede? Permesso di soggiorno, se tutto va bene, ce l'avrai dopo sei mesi, da quando sei arrivato. Tu hai un visto d'ingresso perfettamente valido di un anno, sei uno studente (...) a Marangoni, ce la fai in affitto e sei a posto. La banca mi chiede permesso di soggiorno in corso di validità, c'è la targhetta che io avrò fra sei mesi, se tutto va bene, la residenza in Italia, lei sa benissimo che se io non ho il permesso di soggiorno non posso farci la residenza, e la residenza è vero che a Milano si stanno un po' muovendo, però ci vogliono 45 giorni per averla. Qui stiamo parlando di persone che potenzialmente, anzi non potenzialmente, siccome le norme di legge senza articolo 7, decreto del testo unico sull'immigrazione, sono perfettamente regolari perché sono entrate in Italia con un visto regolare e hanno chiesto il permesso di soggiorno entro 8 giorni. Quello che poi succede nelle nostre questure è tutta un'altra storia, no?" [Intervista a figura apicale n. 4 – Milano]

Anche i lavoratori qualificati con contratti regolari, come i professionisti dello spettacolo, incontrano analoghe difficoltà.

"Mi è capitato con i cantanti lirici della Scala (...) perché io seguo quelli del coro quindi, che hanno un contratto a tempo indeterminato come dipendenti della Scala e seguo anche gli artisti, (...) ma il ragazzo, chiamo il ragazzo, però dico l'artista (...) non ha il permesso di soggiorno in mano perché lo sta rinnovando, ci mette quei 4-5 mesi e ha il contratto di lavoro, cioè tu a quello a mani basse gli dovrà restituire il conto in banca se ha un problema di conti, perché deve chiudere il vecchio conto (...). Quindi, questo in generale mi pare di capire che è proprio un'abitudine delle banche, degli istituti bancari di dire: no aspetta, se non è tutto a posto, poi dopo quando lo hai l'interesse si è scaduto e loro lo stanno rinnovando però diciamo il primo passaggio dell'apertura del conto se tu non hai premesso il soggiorno, carta d'identità, residenza, è troppo". [Intervista a figura apicale n. 4 – Milano]



Le banche, infatti, mostrano **riluttanza ad aprire conti a soggetti non residenti**, motivando tale scelta con gli oneri aggiuntivi e le maggiori responsabilità di controllo che ne derivano.

"Quindi, io sono perfettamente regolare, però la banca mi chiede di essere residente in Italia, perché se no, so benissimo che se io apro un conto da non residente, ogni movimento che faccio la banca ha dei documenti addizionali da fare. Io dico perché mia cugina lavora in banca e mi ha detto, scusami, (...) perché devo aprire il conto non residente? Quel conto non residente vuol dire che tu ogni volta che la persona fa un bonifico, ogni volta che devi fare un bonifico, tu quel bonifico lo devi controllare, devi fare determinati moduli affinché il bonifico venga autorizzato. Quindi è chiaro che per la banca, per quanto costi molto di più quel conto non residente, per la banca è più lavoro". [Intervista a figura apicale n. 4 – Milano]

La mancata disponibilità di un conto corrente bancario rappresenta un ulteriore ostacolo nell'accesso ai servizi previdenziali, complicando la gestione di pratiche connesse all'INPS, quali le domande di disoccupazione, le procedure pensionistiche o le richieste relative ai congedi di maternità.

"Per esempio, se io domani mattina devo fare la domanda di disoccupazione — molti di questi ragazzi sono stagionali quindi almeno una volta l'anno fanno questa domanda — e sono senza iban. Allora che succede? L'INPS emette i pagamenti domiciliati agli istituti bancari, anche se alcune Poste fanno ostruzionismo perché per esempio non hanno il passaporto, ma poi parlandogli si riesce a convincerli di solito. Ma i tempi sono un problema. Oggi è venuto un ragazzo, si chiama Sande, non gli è arrivato il pagamento perché il bonifico domiciliato ritarda e arriverà forse alla fine del mese. E lo stesso succede con gli assegni familiari e secondo me, ad un certo punto crea anche una lesione del diritto, non so dirti in che termini". [Intervista a figura apicale n. 3 – Catania]

L'assenza di un conto corrente bancario costringe molte persone, come nel caso dei venditori ambulanti, i quali in passato riuscivano a rifornirsi di merci tramite formule di acquisto a credito presso i grossisti, a fare esclusivo ricorso ai propri risparmi per anticipare le somme necessarie, in quanto l'accesso al credito bancario risulta precluso.

"Parlando con alcuni miei assistiti, per esempio, mi sono accorta che gli ambulanti affrontano la stagione comprando la merce e anticipando il denaro, ma dovevano usare i loro risparmi. Fino a qualche anno prima loro avevano contatti con un grossista che dava loro la merce a credito e solo dopo aver guadagnato pagavano. Poi ci sono stati dei problemi e questa disponibilità è finita e loro si sono trovati in difficoltà, quando mi hanno rappresentato la questione il mio suggerimento fu di andare in banca, visto che si trattava di uno straniero stabilmente presente sul territorio, che pagava le tasse mi sembrava la soluzione più semplice. Ho scoperto che così non è, le banche hanno dato risposte negative. La maggior parte, infatti, ha un rapporto con la Posta perché i conti correnti bancari costano troppo. Però qualcuno sono riuscita a farlo finanziare, ma solo con la busta paga, solo uno con dichiarazione di redditi (un caso di microcredito). Ci siamo appoggiati ad un'agenzia all'interno, perché ormai le banche operano con questa modalità". [Intervista a figura apicale n. 5 – Catania]

Nella maggior parte dei servizi intervistati non sono presenti prassi formalizzate finalizzate a facilitare i rapporti con gli istituti bancari o assicurativi. Le azioni eventualmente attivate si basano, nella maggior parte dei casi, sull'iniziativa individuale degli operatori e sull'eventuale disponibilità di contatti informali. Nell'esperienza di molti intervistati, tuttavia, nemmeno la presenza di un contatto interno all'istituto è garanzia di una soluzione immediata, poiché le decisioni spesso dipendono dalla sede centrale.

Ma dopo il Covid perché ha notato una sorta di spartiacque?

"Ho notato lo spartiacque dal punto di vista sia dell'approccio delle persone, cioè una serie di barriere ulteriori (...). Se tu non hai qualcuno che ti introduca, la banca difficilmente ti considera e ti prende in considerazione e a volte anche con qualcuno che ti introduce i blocchi arrivano magari dalla sede centrale. Allora, il Covid da questo punto di vista non ha aiutato proprio l'accesso, la fluidità dei servizi e il contatto con gli operatori. È tutto molto complicato, fai fatica ad avere una persona che ti segua, no? E quindi, come tante altre cose che stiamo vedendo, il fatto di non poter avere un contatto ti crea un sacco di barriere". [Intervista a figura apicale n. 4 – Milano]

Si evidenzia, da parte degli istituti bancari, una scarsa conoscenza delle specificità legate alla documentazione delle persone straniere, accompagnata da una diffusa diffidenza. In alcuni casi, risultati positivi sono stati raggiunti grazie all'intervento di figure professionali — come commercialisti o consulenti del lavoro —, attivate tramite il servizio e percepite come interlocutori più affidabili dagli istituti. Tuttavia, si tratta di eccezioni, non riconducibili a prassi consolidate.

Anche con il sistema assicurativo le collaborazioni appaiono sporadiche. Alcuni servizi si avvalgono della collaborazione di broker o agenzie private con cui hanno instaurato un rapporto fiduciario, ma non esistono collaborazioni formali.

"L'ultimo l'ho accompagnato presso la Banca di Credito Cooperativo di Pachino per ottenere un finanziamento e la pratica è ancora in corso. (...) All'inizio hanno detto no, ma spesso si confondono. Gli manca la conoscenza e c'è anche un po' di diffidenza, in molti hanno la paura che prendano i soldi e se ne vadano. Ho proposto di affidarsi ai professionisti, anche per loro affidarsi a commercialisti e consulenti del lavoro che possano accompagnare nella gestione della pratica e portare clienti dei quali conoscono la storia. Si deve trovare il modo di spiegare che lo straniero che chiede un finanziamento vuole essere il più possibile regolare e stabile. Sono riuscita a far concedere un mutuo, ma è stato molto complicato. L'unica porta semi aperta è quella del microcredito. Usare la leva finanziaria sarebbe facilissimo". [Intervista a figura apicale n. 5 – Catania]

Tale situazione risulta particolarmente critica nel caso dei richiedenti asilo che, pur essendo in possesso di permessi di soggiorno che consentono lo svolgimento di attività lavorativa, si vedono frequentemente negare l'apertura di un conto corrente bancario o postale in una situazione che compromette l'efficacia dei percorsi di inserimento lavorativo, poiché l'impossibilità di ricevere pagamenti



in modo tracciabile ostacola l'accesso al lavoro regolare, incentivando inevitabilmente il ricorso al lavoro sommerso e inibendo la possibilità di accedere a prestazioni sociali. Uno degli enti intervistati ha attivato un'interlocuzione con le organizzazioni sindacali e l'Associazione Bancaria Italiana (ABI), al fine di sensibilizzare le istituzioni bancarie sul tema e promuovere l'avvio di un tavolo di confronto a livello territoriale. Tuttavia, si rileva ancora l'assenza di una riflessione strutturata e coordinata in merito.

Un aspetto strettamente connesso riguarda l'invio di rimesse verso i Paesi d'origine, in particolare da parte dei lavoratori irregolari, i quali, a causa delle stringenti normative in materia di antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo, si trovano spesso costretti a ricorrere a canali informali e non tracciabili.

"C'è ancora molto ma molto lavoro da fare (...). Anzi, abbiamo interessato da tempo la nostra categoria dei bancari proprio per una sensibilizzazione degli istituti di credito su questa cosa perché ancora abbiamo tantissime banche che ai richiedenti asilo non aprono un conto corrente. Banche, uffici postali, quindi tutti coloro che potrebbero fare questa cosa non lo fanno e tenete conto che questo è un grosso problema perché hanno un permesso di soggiorno che dopo due mesi consente l'attività lavorativa. (...) Siamo coinvolti in tutta una serie di progetti di formazione e inserimento lavorativo sul territorio dei migranti, in generale, dei rifugiati, richiedenti asilo in particolare. L'ultimo che è attualmente in corso, finanziato da Camera di Commercio, è il progetto Integra, che sta funzionando tantissimo. Noi siamo partner esclusivo per quanto riguarda le relazioni con i consolati, con la questura e con la prefettura, ma nel momento in cui formiamo e inseriamo le persone, i richiedenti asilo in particolare, nell'ambiente di lavoro, quindi un'azienda, l'azienda non ha la possibilità di pagare regolarmente perché le persone non hanno la possibilità di aprire un conto corrente. Su questo c'è ancora da sensibilizzare e soprattutto c'è da sensibilizzare gli istituti bancari. Questa è la prima cosa che vi posso dire (...). Normative internazionali che riguardano il terrorismo, l'antiriciclaggio eccetera però una soluzione bisogna trovarla perché se no l'alternativa è che le persone continuano a lavorare in nero e quindi tutti quei progetti che noi facciamo per l'inserimento lavorativo cadono nel vuoto nel momento in cui la persona non può percepire il proprio giusto stipendio. Poi credo che ci sia un tema legato invece al trasferimento del denaro nel Paese di origine, quindi alle famose rimesse, ed è un tema che riguarda soprattutto i lavoratori irregolari (...), si affidano a degli intermediari per mandare i soldi al proprio Paese. Intermediari che sono informali, che non sono poi i canali ufficiali. Questo soprattutto con le diverse normative che stanno inasprendo sempre di più la possibilità di accedere ai money transfer, eccetera (...). Ti direi queste due percezioni da quello che ci risulta dai nostri sportelli. La prima proprio in evidenza ed è una sulla quale ci stiamo davvero battendo, ribadisco anche interessando le nostre categorie sindacali, è stata sensibilizzata ABI, abbiamo provato anche a proporre un tavolo nel Consiglio Territoriale ad hoc su questa cosa per portare ABI al tavolo e trovare (...) una soluzione, ma al momento diciamo che c'è una sensibilizzazione ma non abbiamo una prassi finalmente condivisa che interessa tutti quanti gli istituti bancari".

[Intervista a figura apicale n. 8 – Milano]

"Le persone che arrivano da noi spesso non hanno nemmeno una residenza, ed è la prima cosa che serve per aprire un conto. La maggior parte di chi si rivolge al nostro sportello non possiede una residenza. Molte persone non sanno come muoversi in Italia, arrivano da sole e cercano un

avvocato per avviare la pratica di permesso di soggiorno. Si affidano agli avvocati e finiscono per pagare cifre altissime, aspettando per anni a causa di ricorsi. Altri, purtroppo, si fidano delle persone sbagliate e finiscono vittime di truffe". [Intervista a figura apicale n. 7 – Roma]

Le difficoltà di accesso ai servizi bancari tradizionali costringono molti a ricorrere all'utilizzo di **carte prepagate con IBAN, soluzione che, pur garantendo un minimo di operatività finanziaria, limita significativamente la possibilità di accedere a strumenti di credito strutturato.**

In tali circostanze, per molti migranti che, pur con redditi stabili e regolari, vengono esclusi dai canali bancari, **l'unica opzione percorribile per ottenere mutui o finanziamenti resta spesso quella di rivolgersi a intermediari comunitari che, sebbene talvolta offrano soluzioni rapide e alternative, operano in contesti caratterizzati da scarsa trasparenza e da condizioni onerose nel lungo periodo.**

"(...) le regole delle banche sono restringenti, esclusive, escludono anche chi ha una situazione reddituale stabile. Eppure, il mediatore poi riesce a bypassarle queste regole. Non si sa bene come faccia, ma ce la fanno. Cioè, se la stessa famiglia l'accompagno io, il mutuo non l'ottiene. Se l'accompagna il mediatore, dal direttore di banca, che conosce, il mutuo l'ottiene. (...) Se volete vi metto in contatto con delle famiglie che noi abbiamo intercettato (...). Non avevano i requisiti, cioè nel senso c'era un unico stipendio. Il valore della casa era un valore della casa di 130.000 euro, loro avevano 10.000 euro di anticipo. Ma me ne sono capitati tanti. Non c'erano le condizioni per ottenere un mutuo, quindi io che seguo le regole e cerco di aiutarli a capire come funzionano le regole, alla fine mi ritrovo a dirgli "Ci vogliono ancora due anni prima che possiate prendere una casa perché dobbiamo accantonare un tot, nel frattempo fare in modo che tua moglie abbia almeno un part-time, e con i due stipendi riusciamo ad ottenerlo". E poi scopro tre mesi dopo che l'hanno ottenuto grazie al mediatore Pinkopallo della loro comunità. Controtendenza, se andiamo a vedere i mutui che hanno fatto prima nel 2018 e nel 2020, che adesso stanno saltando al 150%, ti assicuro che è un mercato che esiste". [Intervista a figura apicale n. 7 – Milano]

Poiché il ricorso a prestiti è generalmente limitato, **in alcune comunità si organizzano sistemi informali di supporto, come raccolte fondi nelle moschee attivate in caso di emergenze** (come nei casi di funerali o rimpatrio di salme). Inoltre, in particolare all'interno delle comunità più strutturate, i membri dispongono di reti sociali consolidate e dei contatti necessari, che consentono loro di avviare attività commerciali senza dover necessariamente ricorrere a forme di finanziamento formale.

"Da noi si fanno, a volte, raccolte fondi nella moschea, ma sono situazioni specifiche e legate a emergenze. Per esempio, per coprire le spese di un funerale o per il rimpatrio di una salma, che comporta un costo molto elevato, si chiede aiuto alla comunità attraverso la moschea. In questi casi si attivano forme di solidarietà per chi non ha la possibilità economica. Molti, inoltre, si fanno inviare soldi dal Bangladesh tramite servizi come MoneyGram, per inviare e ricevere denaro evitando di passare attraverso le banche, che prevedono costi e interessi elevati. Quando servono prestiti, vengono usate anche piattaforme come PayPal oppure BiCash, tramite applicazione. Qui nel quartiere si trovano difficilmente persone appena arrivate dal Bangla-



desh, perché c'è gente che vive qui da anni e anni. La maggior parte delle persone è radicata da tempo e ha sviluppato dinamiche e reti comunitarie consolidate. Proprio per questo, spesso sanno bene come muoversi anche per aprire attività commerciali o piccoli market: conoscono già le procedure e i contatti da attivare". [Intervista a figura apicale n. 7 – Roma]

L'intero sistema appare dunque incapace di rispondere alle esigenze delle persone migranti, **specialmente di chi si trova in una situazione amministrativa "non definita"**. L'assenza di flessibilità da parte degli istituti di credito, unita all'assenza di linee guida uniformi, ostacola l'adozione di soluzioni anche nei casi in cui la posizione della persona sia regolare.

Dall'analisi condotta emerge dunque una **condizione di vulnerabilità generalizzata, trasversale ai servizi intervistati nei quattro ecosistemi territoriali**. Tale condizione si manifesta indipendentemente dalla composizione dell'utenza eterogenea e non coincide esclusivamente con i gruppi più comunemente identificati come "fragili" — come i migranti economici impiegati in lavori precari o i rifugiati e titolari di protezione internazionale —. In alcuni casi, infatti, essa riguarda anche soggetti migranti con profili generalmente percepiti come più "elevati" o "stabili". Nel primo caso, la vulnerabilità è determinata anche dalla combinazione di una scarsa padronanza della lingua italiana, sia scritta che parlata, e da una limitata familiarità con i servizi territoriali disponibili, aggravata da una burocrazia spesso difficile da comprendere e navigare. Nel secondo caso, pur non trattandosi sempre di una condizione di vera e propria vulnerabilità, si riscontrano comunque significative difficoltà, legate alla diffidenza dimostrata dagli istituti finanziari nei confronti degli immigrati non residenti. Questa diffidenza si traduce anche in questo caso nell'avanzare richieste arbitrarie o non previste dalla normativa bancaria.

Tale dinamica rappresenta un chiaro esempio di come lo *status* migratorio assuma, nei fatti, un peso maggiore rispetto allo *status* patrimoniale o occupazionale. Emblematico è il caso degli studenti stranieri: pur potendo contare sul sostegno economico delle famiglie nei Paesi di origine per la copertura delle spese relative all'alloggio, l'assenza di un conto corrente impedisce il trasferimento delle risorse necessarie.

È stato inoltre riportato il caso di un imprenditore turco, residente in Turchia e interessato ad avviare un'attività commerciale in Italia. Nonostante fosse in possesso di un visto per motivi di business, idoneo a consentirgli lo svolgimento di attività imprenditoriali nel territorio nazionale, e pur non avendo intenzione di risiedere stabilmente in Italia né di richiedere un permesso di soggiorno, l'interessato si è visto negare l'apertura di un conto corrente da parte di diversi istituti bancari, a causa della mancata presentazione di un permesso di soggiorno.

A fronte di tale situazione, la Banca d'Italia, interpellata per un chiarimento, ha precisato che le banche operano con autonomia nella valutazione e gestione delle singole pratiche e che non è previsto un intervento diretto sulle decisioni adottate dai singoli istituti, a conferma dell'assenza di un orientamento univoco a livello nazionale e di come l'accesso ai servizi bancari sia di fatto regolato

dalle procedure interne di ciascun istituto di credito, con il rischio di generare discrezionalità e disparità di trattamento.

"Ci dispiace comunicare che nel nostro ordinamento gli interinali non sono generalmente ritenuti destinatari di un obbligo che sarà un rapporto contrattuale con una società e questo sappiamo, sono obbligate. La decisione di perfezionamento nei contratti, infatti, costituisce nel rispetto di generali principi di correttezza, buona fede e trasparenza la prerogativa della banca nell'esercizio dei propri poteri distribuzionali. La Banca d'Italia non può intervenire nel merito delle valutazioni che riguardano la loro autonomia imprenditoriale. Qualora però volesse fornirci l'indicazione degli intermediari coinvolti, questo istituto li interesserebbe nel merito della vicenda segnalata. (...) A titolo informativo, aggiungiamo che per la risoluzione delle controversie con le banche e gli altri intermediari finanziari, i clienti possono rivolgere direttamente all'ambito bancario finanziario. Quindi Banca d'Italia ci dice: guarda se tu non mi fai nomi e cognomi io non ti posso aiutare, no? Ed esplicita quella cosa che noi sappiamo che loro non possono, cioè la banca può fare come le pare". [Intervista a figura apicale n. 4 – Milano]

La difficoltà generalizzata di accesso ai servizi finanziari è pienamente riconosciuta dagli operatori territoriali intervistati, i quali la considerano un dato ormai consolidato e la risposta fornita dalla Banca d'Italia, in tal senso, rappresenta una conferma di questa percezione.

In generale, la tipologia e la "forza" del titolo di soggiorno incidono in maniera determinante nella costruzione di un rapporto di fiducia con gli operatori finanziari. Di conseguenza, i migranti con uno *status* giuridico debole — come i richiedenti asilo, i minori stranieri non accompagnati o i minori stranieri prossimi alla maggiore età — risultano ulteriormente penalizzati. Per questi soggetti, l'accesso ai servizi finanziari di base, a partire dal conto corrente, rappresenterebbe un primo e fondamentale passo verso l'autonomia e la stabilità, ma diventa invece un ulteriore fattore di vulnerabilizzazione.

Un caso particolarmente emblematico è quello dei minori stranieri non accompagnati, per i quali l'apertura di un conto corrente rappresenta un requisito fondamentale per poter accedere a tirocini formativi e beneficiare di borse lavoro. L'apertura del conto dovrebbe avvenire per il tramite del tutore legale, ma non tutti i tutori si rendono disponibili a supportare il minore in questo processo e, anche nei casi in cui ciò avvenga, diversi istituti bancari rifiutano di procedere, in quanto i rispettivi regolamenti interni non prevedono l'apertura di conti correnti intestati a minorenni, se non nel caso in cui siano figli di correntisti già esistenti.

Alcune banche, inoltre, subordinano l'apertura del conto alla presentazione di un'autorizzazione da parte del giudice tutelare, figura che tuttavia, in molti casi, non risulta essere l'interlocutore corretto per tale procedura. A queste difficoltà si aggiungono, infine, le limitazioni imposte da alcune banche *online*, le quali non accettano il permesso di soggiorno in formato cartaceo — comunque rilasciato ai minori — richiedendo invece esclusivamente la versione elettronica, che non sempre è disponibile.



Gli ostacoli illustrati si presentano fin dal primo contatto con il sistema finanziario, e non invece soltanto in fasi successive, ad esempio, a seguito del venir meno di determinati requisiti o obblighi assunti. Ciò rischia di compromettere fin dall'inizio l'intero rapporto futuro tra l'utente e le istituzioni finanziarie, aggravando le condizioni di vulnerabilità già esistenti.

Di fronte a tali criticità, il tentativo effettuato da alcuni operatori consiste nell'attivazione di contatti personali presso gli istituti bancari, nel tentativo di facilitare le procedure. Tuttavia, anche tali soluzioni informali non offrono garanzie di successo né rappresentano una risposta strutturale al problema.

"Quindi, facendo anche io, come dire, proponendo questo soggetto a istituti bancari di mia conoscenza, ricevendo tutti no, no, veramente no, il bancario non mi ha autorizzato, non posso, non possiamo perché non hai permesso il soggiorno". [Intervista a figura apicale n. 4 – Milano]

In generale, si rileva un basso livello di competenze finanziarie tra la popolazione migrante, una condizione che risulta ulteriormente accentuata nei casi in cui vi siano limitate conoscenze della lingua italiana e un accesso ridotto al capitale sociale, sia in termini di reti informali sia di network etnici. Fatte salve alcune eccezioni, ad esempio persone titolari di attività commerciali, la scarsa alfabetizzazione finanziaria appare presente anche tra individui con un'occupazione stabile e una presenza da tempo consolidata sul territorio.

Il limitato utilizzo dei servizi finanziari può essere parzialmente attribuito a redditi modesti, spesso derivanti da impieghi precari o poco retribuiti, che non permettono di sostenere piani di risparmio strutturati, o alla necessità di inviare rimesse al Paese d'origine. Tuttavia, in molti casi, sembra essere legato anche a una diversa concezione del denaro e del risparmio, nonché a una ridotta familiarità con gli strumenti finanziari, spesso poco diffusi o utilizzati nei Paesi di provenienza.

Come evidenziato nell'intervista con un'operatrice di una comunità mamma-bambino, alcune criticità riguardano, da un lato, la mancanza di competenze finanziarie di base e, dall'altro, l'adozione di comportamenti che compromettono la capacità di risparmio e, di conseguenza, la possibilità di pianificazione economica a medio-lungo termine. Le donne accolte, pur disponendo nella maggior parte dei casi di un'occupazione regolare, spesso non sono in grado di leggere e interpretare correttamente la propria busta paga, né di comprendere pienamente il funzionamento di un conto corrente o le implicazioni associate a strumenti finanziari quali prestiti e finanziamenti. Un ulteriore elemento critico riguarda la gestione poco consapevole del denaro, tale per cui, nonostante l'assenza di spese fisse per l'alloggio, alcune ospiti tendono a esaurire l'intero stipendio nei primi giorni successivi alla retribuzione, spesso anche con l'acquisto di beni non essenziali.

"Noi abbiamo avuto anche altre mamme che partono con mille finanziamenti perché fanno che va bene il finanziamento, cioè non sto dicendo no a prescindere, ma devi sapere a cosa va incontro, cioè devi sapere che tu il giorno prima devi guardare e avere i soldi in banca, perché sennò poi hai 50 euro in più e non capisci e dici "la banca mi sta rubando i soldi"; non ti sta rubando i soldi, ti sta chiedendo degli interessi su soldi che tu non avevi o che se non paghi per un mese quei soldi au-

mentano tanto, rischi, certo, cioè il mese successivo la doppia rata più interessi che hai. Lei dice: non era questa la partenza. Sì, ho capito, ma a noi manca tutto quello che c'è stato dietro fino ad oggi, cioè che cosa tu non hai pagato. Perché è vero che se tu non avevi un'entrata fissa o comunque devi sapere che su quel conto deve esserci, cioè fai il finanziamento sapendo che su quel conto tu hai un'entrata fissa, se no non lo fare su quel conto". [Intervista a figura apicale n. 3 – Milano]

È stata inoltre evidenziata una questione di carattere trasversale, non circoscritta al solo accesso ai servizi, ma che incide più ampiamente sulla possibilità di sfruttare appieno le opportunità presenti sul territorio: si tratta del limitato livello di empowerment individuale. Molti utenti si rivolgono ai servizi con una scarsa consapevolezza del valore della formazione e dell'investimento nello sviluppo delle proprie capacità, aspetto che emerge con particolare evidenza anche nel contesto della ricerca attiva di lavoro. In tale prospettiva, la promozione di percorsi di alfabetizzazione finanziaria potrebbe rappresentare un'opportunità strategica per favorire processi di autonomia a tutto tondo, in particolare nei contesti in cui l'approccio ai servizi finanziari è culturalmente differente o dove la gestione economica è tradizionalmente affidata alla figura maschile.

"Diciamo che le criticità sono forse da un lato esigenze di empowerment; è quello che emerge nella nostra esperienza, soprattutto con alcune categorie di persone, per esempio persone che si candidano per la ricerca del lavoro, siano badanti ma siano anche persone che cercano altri tipi di lavoro (...). Cioè, è chiaro che noi abbiamo a che fare con delle categorie fragili, quindi la fragilità consiste anche nel fatto che non solo queste persone non hanno la laurea, ma anche non hanno l'idea che bisogna investire sulle proprie competenze per ottenere un lavoro, per esempio. E quindi noi il lavoro che cerchiamo di fare è quello di dire "io ti aiuto a trovare lavoro, ma soprattutto cerco di aiutarti a farti capire che tu devi lavorare un po' sulle tue competenze per cercare di migliorare la tua employability" (...). Sulla alfabetizzazione finanziaria, in particolare, devo dire che abbiamo fatto una piccolissima esperienza (...). Erano persone che provenivano dall'area del Maghreb, tutte donne abbastanza giovani dall'area del Maghreb e dalla Nigeria. Quello che hai speso questa settimana, sei andata a prendere il pane, prendi lo scontrino (...), poi alla fine della settimana prendi la busta, la apri e ti scrivi tutto quello che hai speso. Le garantisco che io ho visto queste donne illuminarsi perché per loro non era tanto il fatto di una cosa così piccola, ma il fatto che loro (...) erano abituate al fatto che se ne occupava la parte maschile nella loro realtà. Un ulteriore passaggio spiegando poi cos'è un conto corrente, cos'è una carta di credito, insomma, qualche cosa molto semplice. Però l'aspetto che mi ha colpito è che empowerment vuol dire anche questo, vuol dire rendere le persone capaci di impadronirsi un po' delle loro possibilità". [Intervista a figura apicale n. 1 – Milano]

I.4.3.9 Strategie per migliorare l'accessibilità dei prodotti finanziari

L'alfabetizzazione finanziaria si configura come una priorità da affrontare a partire dalla promozione di una **gestione consapevole delle risorse economiche, sia personali sia familiari, attraverso l'introduzione di nozioni di base quali la pianificazione del budget, l'utilizzo degli strumenti bancari, l'accesso al credito e il risparmio**.



Buona parte dei servizi territoriali intervistati integrano già tali obiettivi, con iniziative di microcredito sociale e d'impresa, nell'ambito di percorsi di autoimprenditorialità e di alfabetizzazione finanziaria in collaborazione con enti del Terzo Settore o di accoglienza. Inoltre, gli stessi hanno evidenziato alcune proposte operative.

Tra i servizi territoriali intervistati, **esperienze di alfabetizzazione finanziaria sono state segnalate nei territori di Milano, Catania e Roma**. Le esperienze più strutturate sono state rilevate nella città di Milano. In particolare, un ente ha avviato un progetto in collaborazione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore e l'Associazione Realmonte con l'obiettivo di sperimentare percorsi di alfabetizzazione finanziaria rivolti a cittadini migranti in uscita dai programmi di accoglienza SAI-CAS. Il progetto prevede cicli formativi della durata di quattro mesi che integrano l'insegnamento della lingua italiana con un *focus* specifico sul lessico e sui concetti legati all'inclusione finanziaria. Iniziative analoghe, promosse dallo stesso ente in collaborazione con organizzazioni del Terzo Settore, sono inoltre volte all'integrazione di percorsi di alfabetizzazione finanziaria all'interno di progetti di inserimento lavorativo e/o formazione professionale rivolti a persone con background migratorio.

L'approccio adottato in questi interventi è orientato a una alfabetizzazione finanziaria di primo livello e comprende temi quali la gestione delle risorse personali, la redazione di un *budget* familiare, la pianificazione del risparmio, l'utilizzo di strumenti finanziari di base (conto corrente, carte di pagamento, bonifici, piani di accumulo), la comprensione del concetto di indebitamento e la distinzione tra diverse forme di credito. Considerata la limitata conoscenza della lingua italiana da parte di molti utenti e la scarsa esperienza pregressa nella gestione autonoma delle risorse economiche, si è reso necessario adottare una metodologia semplificata, basata sull'uso di esempi pratici, esercitazioni guidate e, in alcuni casi, sull'impiego di lingue ponte come il francese o l'inglese. Il medesimo ente ha inoltre maturato esperienze di alfabetizzazione finanziaria rivolte a migranti con livelli medio-alti di istruzione, ad esempio nell'ambito di percorsi formativi promossi da Fondazione Accenture e rivolti a persone con background migratorio altamente qualificato. In questi casi, l'approccio ha assunto un taglio più tecnico ed è stato operato un confronto tra il sistema finanziario italiano e quelli dei Paesi di origine.

Un secondo servizio territoriale ha invece riferito di essere *partner* del Laboratorio di inclusione finanziaria dei migranti ed è attualmente coinvolto in diversi progetti, tra cui un'iniziativa in collaborazione con il CeSPI, finalizzata all'organizzazione di incontri con comunità migranti per la promozione di attività di educazione finanziaria.

Un terzo servizio ha riferito di avere realizzato un'esperienza pilota di alfabetizzazione finanziaria rivolta in particolare a collaboratrici domestiche (provenienti principalmente dall'area del Maghreb e dalla Nigeria). Il percorso, che si è sviluppato in modo pratico a partire da esercitazioni quotidiane di monitoraggio delle spese (raccogliere gli scontrini degli acquisti effettuati durante la settimana, conservarli e trascrivere le spese sostenute), ha avuto un forte impatto in termini di consapevolezza

e autonomia personale per molte delle partecipanti, che fino a quel momento erano state escluse dalla gestione economica nelle loro comunità di origine.

Tra le proposte operative per l'avvio di sperimentazioni a livello locale e nazionale è stato suggerito l'avvio di collaborazioni che coinvolgono attori quali istituzioni di microfinanza, fondazioni, enti del Terzo Settore e, laddove possibile, istituti bancari sensibili al tema, per la costruzione di "**kit di inclusione finanziaria**". Tali strumenti dovrebbero essere semplici e facilmente accessibili, con contenuti essenziali ma fondamentali, come l'uso dei pagamenti digitali, il monitoraggio delle transazioni attraverso applicazioni mobili e la possibilità di risparmiare anche somme modeste in maniera regolare.

Per quanto riguarda le modalità di erogazione delle attività formative, si è inoltre sottolineata l'efficacia di approcci non convenzionali, basati su **tecniche narrative (storytelling)**, ritenute più accessibili rispetto alla formazione tradizionale, in particolare per persone con competenze linguistiche limitate.

In merito all'accesso ai servizi finanziari è emersa la necessità di costruire strumenti di microfinanza di base, distinti dal microcredito o dal *microleasing*, che siano realmente accessibili anche a persone in condizioni di fragilità. Le istituzioni di microfinanza, per la loro natura e per l'esperienza maturata nel relazionarsi con soggetti a bassa scolarizzazione o con ridotte competenze finanziarie, potrebbero rappresentare gli attori più adatti a raccogliere questa sfida, dal momento che, a differenza degli istituti bancari tradizionali, non operano unicamente secondo logiche di profitto, ma adottano un approccio più orientato all'impatto sociale.

È stato suggerito lo sviluppo in Italia di strumenti finanziari essenziali finalizzati alla raccolta e alla gestione del risparmio, anche per chi è privo di requisiti formali quali la residenza, e che potrebbero essere introdotti attraverso nuove soluzioni autonome sviluppate da enti di microfinanza o *partnership* strategiche con banche sensibili ai temi dell'inclusione.

"Le istituzioni di microfinanza, che sono abituate a interagire con chi ha meno competenze e che non lavorano in una logica sempre e comunque di obiettivo come può essere una banca (...), dovrebbero iniziare a costruire degli strumenti anche in Italia per la raccolta banalmente, per il risparmio, oppure costruire delle partnership con banche un po' illuminate per creare proprio dei set di inclusione, cioè di accesso graduale agli strumenti finanziari, cioè una sorta di kit di primo accesso che poi si sviluppa (...). Bisognerebbe iniziare a investire su degli strumenti di accesso agli strumenti finanziari di base, alla raccolta, al risparmio per chi non ha le caratteristiche di residenzialità e stabilità che permettano di prendere dimestichezza con gli strumenti prima e poi di aprire un conto corrente". [Intervista a figura apicale n. 7 – Milano]

È poi emersa la necessità di **promuovere una maggiore sensibilizzazione, in particolare presso gli istituti bancari**, riguardo alla condizione dei richiedenti asilo e alle implicazioni derivanti dalla mancata apertura del conto corrente bancario che rappresenta un ostacolo concreto all'inserimento lavorativo e, indirettamente, alimenta il lavoro sommerso. La principale criticità riscontrata riguar-



da proprio l'apertura del conto corrente, spesso impedita dall'assenza del passaporto, richiesto da molte banche per la verifica dell'identità anche nel caso in cui i richiedenti asilo siano in possesso di documenti validi.

In generale, è fondamentale diffondere una maggiore consapevolezza anche al di fuori degli ambienti specializzati. Molte aziende, ad esempio, non sono a conoscenza del fatto che i richiedenti asilo possono iniziare a lavorare già dopo 60 giorni dalla presentazione della domanda e che, anche in caso di rigetto della domanda, possono presentare ricorso e proseguire l'attività lavorativa per tutta la durata del procedimento.

"Per quanto ci riguarda, per esempio, abbiamo insieme alla categoria inviato una comunicazione, sono stati fatti degli incontri e mi risulta che ABI abbia anche cominciato ad inviare delle note interne agli associati per sensibilizzare rispetto al tema. È complicato perché non tutti lo fanno, anche perché hanno tutta una serie di vincoli che derivano dalla normativa europea, che li obbliga a fare delle verifiche fondamentalmente collegate al possesso del passaporto. (...) Il passaporto bisogna rilasciarlo, darlo alla questura e quindi senza passaporto c'è l'impossibilità di verificare effettivamente quella che è l'identità della persona nel circuito internazionale e quindi le banche sono restie ad aprire un conto corrente. Però sensibilizzazione vuol dire questo, spiegare, far conoscere il tema e provare a trovare delle soluzioni per lavorare regolarmente". [Intervista a figura apicale n. 8 – Milano]

Un elemento ricorrente riguarda la complessità e la frammentarietà delle norme sull'immigrazione e il loro impatto sulla vita quotidiana delle persone migranti. Chi opera a contatto con le persone migranti si trova spesso a svolgere un ruolo di mediazione informale tra cittadini stranieri e istituzioni pubbliche e private e nella posizione di fare comprendere a uffici, enti e aziende la posizione regolare di molti stranieri e i loro diritti, spesso disconosciuti.

A ciò si aggiunge la mancanza di uniformità nell'applicazione di quanto già previsto dalla normativa da parte delle istituzioni bancarie, come ad esempio il conto corrente. Da ciò derivano le difficoltà burocratiche nell'aprire conti correnti, anche in presenza di documentazione completa e regolare, oppure le limitazioni imposte a documenti provvisori, come la ricevuta postale del rinnovo del permesso di soggiorno. Sono inoltre necessarie maggiore flessibilità istituzionale e la possibilità di valutare situazioni specifiche con strumenti adeguati, evitando che la rigidità normativa e la paura dell'errore impediscano soluzioni pragmatiche.

"Bisogna trovare delle formule per cui la banca capisca com'è l'immigrazione e l'immigrazione faccia in modo di semplificare quanto meglio i documenti di base, accelerando i processi, facendo in modo che le persone non rimangano nelle zone grigie. Il nostro problema è la mancanza di flessibilità, perché non si vogliono prendere responsabilità di un eventuale errore, e dunque la mancanza degli strumenti per discernere, nel caso un po' particolare. Cioè, ti manca proprio la capacità di dire, ok, posso gestire questo caso in maniera analogica perché conosco le norme". [Intervista a figura apicale n. 4 – Milano]

I.4.3.10 Evidenze dagli indicatori

I servizi territoriali mostrano un comportamento molto diverso dagli attori tradizionali del mondo bancario e assicurativo. Come evidenziato dalla Tabella 10, il 65% propone materiali informativi in lingue diverse dall’italiano, la grande maggioranza attua strategie aziendali (75%) e propone prodotti ad-hoc (80%) per clienti immigrati o con background migratorio. Purtroppo, meno del 50% affianca a quanto esposto percorsi di educazione finanziaria per questi clienti. Queste evidenze si traducono in una grande risposta da parte della clientela immigrata o con background migratorio. La grande maggioranza delle persone che si rivolgono ai servizi territoriali intervistati hanno un background migratorio e sono piuttosto fedeli come clienti (Tabella 11). Questi numeri sono in crescita.

Tabella 10 – Evidenze emerse dagli indicatori riguardo i servizi territoriali

	SI	NO
Sono presenti materiali informativi/promozionali in lingue diverse dall’italiano?	13	7
Sono presenti strategie aziendali volte ad attrarre/includere clienti/utenti immigrati e con background migratorio?	15	5
Esistono e sono proposti prodotti ad-hoc per clienti/utenti immigrati e con background migratorio?	16	4
L’istituto propone progetti di educazione finanziaria per clienti/utenti immigrati e con background migratorio?	9	11
L’istituto propone progetti di educazione finanziaria per clienti/utenti immigrati e con background migratorio minorenni?	4	16

Tabella 11 – Evidenze emerse dagli indicatori riguardo i servizi territoriali

	DATO
Qual è la percentuale di clienti immigrati o con background migratorio?	>70%
Qual è la percentuale di pratiche relative a prodotti bancari o assicurativi svolti per clientela immigrata?	>70%
Quanti di questi si rivolgono a questo ente da più di quattro anni?	55%
Quale è il saldo netto delle posizioni aperte su posizioni chiuse dai clienti immigrati o con background migratorio? Si riporti il numero relativo agli ultimi 2 anni (2023 e 2024)	Saldo positivo
Quanti clienti immigrati o con background migratorio ha usufruito di almeno 3 servizi diversi?	50%

I.5 Conclusioni

Lo scopo principale delle indagini di campo è di far luce là dove, fino a quel momento, regnava buio, opacità e frammentazione delle informazioni. Sul territorio nazionale, come spesso accade



anche in altri contesti europei e internazionali, continua a persistere una sostanziale impreparazione istituzionale quando si tratta di interfacciarsi con una utenza complessa e variegata quale è quella con background migratorio. A sostegno di quanto appena sottolineato, si consideri come, ad esempio, pur nella non-rappresentatività dello studio qui presentato, si sia stati costretti a dover riformulare un piano di campionamento delle unità da selezionare per le interviste proprio in ragione della chiusura da parte di talune istituzioni nei riguardi di una tematica che, contrariamente a quanto il sentire comune è in grado di percepire, è e apparirà sempre più cogente e dirimente nel più ampio quadro finanziario italiano.

Tuttavia, le testimonianze raccolte e gli spunti di riflessioni che sono emersi dai colloqui svolti in ciascun eco-sistema finanziario territoriale locale hanno consentito di pervenire ad alcuni punti fermi e imprescindibili, a partire dai quali sarà necessario (ri)partire per una futura e più efficace gestione dei servizi finanziari rivolti all'utenza in questione. Il punto di vista critico, consapevole e radicato nella realtà proprio dei testimoni privilegiati intercettati e ascoltati, congiuntamente a un lavoro di analisi sociale e politica di ciò che concretamente si fa (o non) a livello nazionale, può e deve costituire *la base conoscitiva* a partire dalla quale elaborare e mettere in pratica azioni di policy in grado di fronteggiare una domanda crescente e alla quale non è più possibile fornire risposte parziali, non pertinenti o, nei casi peggiori, illecite e informali.

I livelli istituzionali più "alti" del sistema finanziario potranno in tal modo giovarsi di quanto già sperimentato e testato negli strati più "bassi" — ma in ogni caso formali e non per questo meno efficaci e degni di attenzione e credibilità — secondo una logica *bottom-up*, che consentirà l'implementazione di azioni di policy e di cittadinanza in grado di disciplinare un insieme di pratiche finanziarie destinato a divenire sempre più complesso, articolato e multiforme.

L'analisi condotta nei quattro ecosistemi territoriali — la Provincia di Catania, la Città Metropolitana di Milano, la Città Metropolitana di Roma e la Provincia di Salerno — pur non potendo essere rappresentativa dell'intero contesto geografico nazionale, restituisce un quadro sfaccettato, in cui si intreciano fattori di accesso, strumenti di inclusione e ostacoli specifici, che si snodano attraverso i tre attori principali coinvolti: gli istituti bancari, le agenzie assicurative e i servizi territoriali. La comparazione di tali dimensioni, pur alla luce della differente articolazione del piano di campionamento delle unità nei quattro territori locali e delle differenze geografiche e socio-economiche proprie di ciascun contesto analizzato, permette di individuare alcune tendenze comuni e specifiche peculiarità locali utili per orientare le politiche di alfabetizzazione finanziaria rivolte alla popolazione con background migratorio.

Pertanto, volendo tentare una sintesi comparativa per dimensioni esaminate, si potrebbe schematizzare quanto emerso dalle interviste agli attori del sistema finanziario come segue:

- a) rispetto agli istituti bancari, nelle aree metropolitane di Milano e Roma si registra una presenza significativa di sportelli, inclusi quelli specializzati nella clientela migrante o con servizi multilingue e prodotti adattati alle esigenze di utenti stranieri; tuttavia, tali iniziative restano frammen-

tate e non sistematizzate. Laddove presenti, gli sportelli multietnici e le iniziative di collaborazione con associazioni specializzate in servizi per persone con background migratorio hanno dimostrato una certa efficacia nel favorire l'accesso al sistema finanziario da parte di questa specifica categoria d'utenza, pur risultando assenti, però, meccanismi stabili di diffusione delle buone pratiche. Al contrario, a Catania e a Salerno la desertificazione bancaria e la scarsa disponibilità di sportelli specializzati riducono le possibilità di bancarizzazione. Più in generale, le difficoltà legate ai processi bancari di base, la scarsa conoscenza normativa da parte del personale e l'assenza di strategie mirate si sommano a ostacoli linguistici e burocratici.

- b) Per quanto riguarda le agenzie assicurative, in tutte le aree indagate, si registra una postura poco strategicamente orientata alla clientela con background migratorio, sia pure per una minore richiesta di servizi da parte dell'utenza in questione rispetto a quanto, invece, si osserva con gli istituti bancari. Non a caso, l'offerta assicurativa si concentra principalmente su prodotti "obbligatori" di base, in ragione di una domanda ridotta di coperture aggiuntive o comunque avanzate. Nelle aree metropolitane si osserva una maggiore diversificazione dell'utenza e una presenza più frequente di materiali informativi in più lingue, mentre nei contesti provinciali prevale un approccio transazionale, caratterizzato da un basso livello di alfabetizzazione (anche) assicurativa, cui si aggiunge una limitata promozione dei prodotti attraverso i canali digitali; le collaborazioni con le reti associative appaiono episodiche, prevalentemente informali e, per questo, non strutturate e replicabili in altri contesti.
- c) Per quanto concerne, infine, i servizi di facilitazione, questi rappresentano una costante nei quattro contesti, fungendo da ponte tra l'utenza con background migratorio e gli intermediari finanziari: patronati, CAF, associazioni di categoria e organizzazioni del Terzo Settore svolgono un ruolo chiave soprattutto nei territori a bassa densità di sportelli bancari, offrendo sia un efficace supporto linguistico, sia una valida assistenza burocratica e un orientamento mirato, anche e soprattutto in relazione alle specifiche esigenze legate a particolari appartenenze etniche, religiose e culturali. Tuttavia, la capacità di questi servizi di incidere in modo strutturale è limitata, risultando condizionata dalla scarsità di risorse e dalla mancanza di integrazione formale con gli attori finanziari.

Analizzando poi le evidenze raccolte tramite le compilazioni delle tabelle degli indicatori durante le interviste locali, emerge una notevole frammentazione, dove ogni istituto, agenzia o ente, si muove in autonomia e senza che le esperienze positive vengano condivise e diffuse. Gli attori tradizionali, nonostante la clientela migrante sia in aumento, non attuano ancora, in maniera strutturale, strategie volte a coinvolgere e meglio integrare queste persone. Molto è lasciato ai servizi territoriali, che spesso si fanno carico dell'integrazione degli immigrati e delle persone con background migratorio anche da un punto di vista finanziario, sia supportando questi soggetti nelle varie pratiche, sia proponendo iniziative di educazione finanziaria.



SECONDA PARTE

L'esperienza dell'esclusione
e il desiderio di inclusione:
il punto di vista degli immigrati

Laura Zanfrini

II.1 Obiettivi e metodologia dello studio

Dopo avere analizzato, nella prima parte del volume, il tema dell'inclusione/esclusione finanziaria degli immigrati dal punto di vista dell'offerta dei servizi/prodotti finanziari — ossia dalla prospettiva delle banche e degli altri intermediari e istituzioni —, questa seconda parte mira a scandagliare il punto di vista della "domanda", vale a dire degli stessi immigrati, approfondendo quali sono i loro comportamenti e i loro bisogni finanziari e qual è la loro esperienza di rapporto con gli enti che popolano i quattro eco-sistemi finanziari territoriali inclusi nel Progetto PAF!

A questo fine, lo studio si è avvalso di una metodologia qualitativa, basata sui focus group, ossia sulla organizzazione di *gruppi di discussione* con la partecipazione di un collettivo selezionato di partecipanti (non troppo esiguo ma neppure troppo numeroso, così da permettere a tutti/e di prendere la parola), scelti in maniera accurata in modo da garantire un'ampia rappresentazione delle esperienze e dei punti di vista sui temi oggetto della ricerca. Nel nostro caso, i partecipanti, individuati e coinvolti dai ricercatori incaricati dagli enti partner del Progetto¹⁸, sono stati selezionati in modo da assicurare un adeguato equilibrio di genere, includere persone con differente anzianità migratoria e coprire un insieme significativo di Paesi d'origine. Va sottolineato come, al di là dell'oneroso impegno per la loro organizzazione — in particolare lo sforzo per far convergere le disponibilità dei partecipanti — questa metodologia si è rivelata particolarmente efficace, consentendo di raccogliere anche le esperienze e i pareri di persone con modeste competenze linguistiche e che avrebbero sicuramente avuto problemi nel comprendere (e quindi rispondere correttamente) le domande di un eventuale questionario a risposta chiusa.

Il piano dell'indagine ha previsto la realizzazione di tre focus group in ciascun sistema locale, sulla base di altrettante tracce (Allegato B), rispettivamente dedicati a raccogliere il punto di vista di tre distinti gruppi di immigrati (sebbene talvolta con qualche "naturale" sovrapposizione):

- a) i *Mediatori*, ossia immigrati che rappresentano delle figure di riferimento anche per altri immigrati;
- b) i *Richiedenti Asilo*, gruppo all'interno del quale sono stati inclusi anche alcuni titolari di protezione internazionale;
- c) le *Seconde Generazioni*, qui intese come giovani con un background migratorio, nati in Italia o arrivati nel corso dell'infanzia o dell'adolescenza.

¹⁸ Ricordiamo che i partner coinvolti in questo studio sono Fondazione ISMU ETS che, oltre ad assicurare il coordinamento e la supervisione scientifica della ricerca, ha realizzato i focus group di Milano; il Consorzio La Rada, che ha realizzato i focus group a Salerno; il CIR, che ha realizzato i focus group a Catania e a Roma. I ricercatori che hanno condotto i focus group sono: Giuseppe Asaro, Francesco Lotta e Domenica Sapienza a Catania, Augusto Cocorullo e Chiara Formichi a Milano, Sara Di Cesare, Carla Di Nardo e Viviana Mereu a Roma, Giuseppe Cavalieri e Francesca Calabrese a Salerno. I focus group si sono svolti tra la fine del 2024 e i primi mesi del 2025.



Tale composizione ha inteso offrire un triplice livello d'analisi:

- a) innanzitutto, un'analisi della situazione specifica a livello locale, relativamente ai bisogni finanziari degli immigrati e a loro rapporto con gli sportelli/istituti presenti sul territorio, con particolare riguardo agli aspetti di criticità e alle strategie attivabili. Tale analisi, realizzata grazie a quanto emerso dai focus group coi *Mediatori* svoltisi a Catania, Milano, Roma e Salerno, è proposta nel [capitolo II.2](#);
- b) in secondo luogo, un'analisi focalizzata su due gruppi specifici, costituiti dai rifugiati/richiedenti asilo e dalle seconde generazioni, individuati come target peculiari del progetto per ragioni diverse ma altrettanto significative: il primo a causa della sua particolare vulnerabilità, in senso lato e in particolare nei rapporti col sistema finanziario; il secondo perché verosimilmente capace di meglio interpretare l'evoluzione dei comportamenti e dei bisogni finanziari, via via che procede il processo di stabilizzazione delle famiglie e delle comunità immigrate nonché in chiave intergenerazionale, e di potere offrire un contributo anche alla realizzazione delle successive fasi progettuali. Questa analisi, realizzata grazie a quanto emerso, rispettivamente, dai tre focus group *Richiedenti Asilo* e dai tre focus group *Seconde Generazioni*, è proposta nei [capitoli II.3 e II.4](#);
- c) infine, un'analisi complessiva, sulla base di quanto emerso da tutti i gruppi di discussione realizzati — e, in particolare, di una lettura trasversale delle trascrizioni dei focus group *Mediatori* —, dei bisogni e comportamenti finanziari degli immigrati e delle immigrate (o più complessivamente delle persone con background migratorio), del grado di accessibilità e "amichevolezza" dei servizi e prodotti finanziari e assicurativi disponibili a livello territoriale o in ambito digitale, nonché delle criticità sia sul fronte dei comportamenti finanziari degli immigrati, sia su quello delle barriere all'accesso ai servizi/prodotti, sia ancora ai rischi di incorrere in truffe e raggiri. Tale analisi è proposta all'interno del [capitolo II.5](#). Durante tutti i focus group si è avuto cura di raccogliere alcune indicazioni sia rispetto ai fabbisogni di alfabetizzazione finanziaria percepiti dai partecipanti, sia riguardo a quelli che devono essere gli obiettivi e i contenuti delle azioni su questo tema che essi auspicano siano realizzate. Anche di esse viene dato conto nel capitolo II.5.

II.2 Il rapporto coi sistemi finanziari territoriali

Come si è precisato, il primo livello di analisi approfondito attraverso il nostro studio è stato quello territoriale, realizzato grazie a quanto emerso dai gruppi di discussione organizzati con quelli che abbiamo definito *Mediatori*, ossia immigrati che costituiscono dei punti di riferimento a livello locale, sia per il loro ruolo formale di mediatori all'interno di determinati servizi, sia in senso informale, perché riconosciuti da altri immigrati come persone autorevoli ed esperte, ad esempio (ma non necessariamente) in virtù della loro elevata anzianità migratoria.

Più nel dettaglio, i focus group *Mediatori* sono stati pianificati con l'obiettivo di raccogliere informazioni, esperienze e indicazioni relative a:

- a) i bisogni e i comportamenti finanziari degli immigrati e delle immigrate (o più complessivamente delle persone con background migratorio) soggiornanti sul territorio di riferimento;
- b) il grado di accessibilità e "amichevolezza" dei servizi e prodotti finanziari e assicurativi disponibili a livello territoriale o in ambito digitale;
- c) le criticità sia sul fronte dei comportamenti finanziari degli immigrati, sia su quello delle barriere all'accesso ai servizi/prodotti, sia ancora ai rischi di incorrere in truffe e raggi.

Complessivamente, i focus group *Mediatori* hanno coinvolto 39 partecipanti, di cui 7 a Catania, 12 a Milano, 11 a Roma e 9 a Salerno. I partecipanti sono stati selezionati in modo da garantire un'adeguata rappresentatività della popolazione immigrata a livello locale, ovvero secondo criteri di coerenza con le successive azioni previste dal progetto. Ciò ha portato a una differente composizione dei diversi focus group (dal punto di vista, ad esempio, delle nazionalità rappresentate e dei profili professionali dei partecipanti) che riteniamo costituisca un criterio di ricchezza del progetto e abbia consentito di fare emergere un insieme di evidenze che spesso possono essere estese ben al di là del livello territoriale considerato. L'obiettivo dello studio non era infatti quello di realizzare un'analisi comparativa tra i quattro sistemi territoriali (ciò che avrebbe richiesto una maggiore omogeneità tra i quattro gruppi di partecipanti), bensì di raccogliere il maggior numero di informazioni e spunti per l'ulteriore sviluppo del progetto, oltre appunto a eventuali specificità locali. Coerentemente con tale impostazione, l'analisi qui proposta non segue uno schema comune ai diversi contesti locali, ma dà conto dei principali temi emersi in ciascun gruppo di discussione, riflettendo anche, nella successione dei vari argomenti (e nello spazio riservato a ciascuno di essi), l'importanza a essi assegnata dai partecipanti.

II.2.1 Catania

A Catania, il focus group coi *Mediatori* ha coinvolto sette partecipanti: cinque leader associativi di diverse comunità immigrate, per lo più d'origine africana, un mediatore culturale che funge da punto di riferimento soprattutto per i più giovani e una rappresentante dei tutori volontari per mi-



nori stranieri non accompagnati. Tutti i partecipanti risiedono sul territorio catanese da diversi anni e hanno maturato una significativa esperienza nei rapporti con le comunità immigrate e le situazioni di vulnerabilità.

A premessa della nostra analisi merita anche di essere osservato come **i partecipanti rivestono un triplice ruolo, che rafforza la loro idoneità ad adempiere alla funzione da testimoni privilegiati** rispetto ai temi oggetto del progetto PAF!: in quanto persone con un background migratorio, hanno essi stessi sperimentato in prima persona le dinamiche di accesso al sistema finanziario territoriale; in quanto *Mediatori*, scelti per il loro ruolo all'interno delle comunità immigrate e del complesso mondo dell'immigrazione, sono a conoscenza dell'esperienza di molti altri immigrati; infine, in quanto spesso soci e/o responsabili di strutture associative, hanno in alcuni casi avuto l'occasione di entrare in contatto con istituti bancari anche in questa loro veste, per esempio per l'accensione di un conto corrente intestato all'associazione.

Gli immigrati, com'è noto, costituiscono un gruppo sociale caratterizzato da una fragilità economico-patrimoniale. Da questa condizione discende il principale fattore che entra in gioco nel rapporto col sistema finanziario e con quello bancario in particolare, rappresentato dai **costi** ovvero, per essere più esplicativi, attraverso le parole di un partecipante al focus group: *quanto mi costa aprire un conto corrente in una determinata banca?*

Altrettanto importante è però il tema dell'**accessibilità**. Quanto meno nella percezione dei mediatori che hanno partecipato al focus group, è dimostrato dalla loro esperienza diretta in quanto clienti con un background migratorio, **la richiesta di una serie di documenti per accedere anche solo ai servizi di base è spesso vissuta come barriera intenzionale nei confronti dei cittadini stranieri o d'origine immigrata**; una convinzione suffragata dall'evidenza secondo la quale non tutti gli istituti richiedono la medesima documentazione: alcuni mettono dei "paletti" — per utilizzare nuovamente l'efficace formulazione di un partecipante (spingendosi anche a richiedere documenti non necessari per l'accesso a determinati servizi, per esempio la "residenza storica" per aprire un semplice conto corrente) —, altri si dimostrano più aperti e inclini a facilitare l'accesso degli immigrati.

La preferenza per l'uno o l'altro istituto nasce dal combinato disposto di questi due fattori, il cui impatto si dilata in relazione all'operare dei consueti meccanismi del passaparola. **Sembrerebbero infatti essere ricorrenti i fenomeni di "migrazione" tra un istituto di credito e l'altro**, nel momento in cui le condizioni applicate diventano meno convenienti, anche, ad esempio, in relazione alle fusioni che hanno negli ultimi anni più volte ridisegnato la conformazione del sistema bancario nazionale, ovvero alla sottoscrizione (o al venir meno) di accordi e convenzioni con banche straniere.

"Infatti, nessuno di noi è rimasto alla Banca Nazionale. Invece come associazione abbiamo preferito Banca Intesa. Unicredit faceva delle richieste non dovute per un'associazione senza scopo di lucro mentre con Intesa Sanpaolo ci sono delle agevolazioni". [Focus group Mediatori - Catania]

Si spiega così come, tra quelli operanti sul territorio catanese, **determinati istituti si siano nel tempo guadagnati una reputazione positiva, ovvero un'immagine comparativamente più migrant friendly, tanto da diventare gli sportelli “naturalmente” destinati ad accogliere la clientela immigrata**. Il caso più eclatante è quello di *BancoPosta*. Di quest’ultimo si apprezza anche la possibilità di integrare, a un prezzo assolutamente conveniente, il servizio di gestione del conto corrente con un prodotto assicurativo. E, soprattutto, il dispositivo *PostePay*, di cui si apprezza in particolare la multifunzionalità. Oltre che strumento che consente di fare prelievi e pagamenti, *PostePay* risponde infatti alla **principale necessità che qualunque immigrato/a ha quando lavora in modo regolare, ovvero inizia un percorso di tirocinio retribuito: quello di potere ricevere lo stipendio o il compenso in modalità tracciabile**, così come richiesto dalla legge. Così si è espresso, a questo proposito, uno dei partecipanti al focus group:

“Per noi lavorando nei centri, con ragazzi che restano per un periodo limitato, è la soluzione migliore. Permette di accedere a tanti servizi ed evita tanti traffici che invece richiede la banca”. [Focus group *Mediatori* - Catania]

In termini complessivi, comunque, quella che emerge è **l’immagine di un sistema finanziario poco accogliente e inclusivo nei confronti dei clienti stranieri**. Questi ultimi, peraltro, come mette in luce questo partecipante, si aspetterebbero una sorta di attenzione particolare nei loro confronti; vorrebbero, cioè, essere aiutati ad accedere a servizi le cui regole di funzionamento non sono, ai più, per nulla familiari:

“Vedo, tra virgolette, un po’ di prepotenza su questa cosa. Perché ci sono alcune persone che sanno che tu hai necessità di questo, invece di aiutarti loro aspettano che tu ti avvicini per raccontare quello che vuoi fare”. [Focus group *Mediatori* - Catania]

Una situazione specifica, della quale si è discusso all’interno di questo focus group, è quella dei **minori stranieri non accompagnati** che, com’è noto, possono aprire un conto che può essere movimentato solo con la firma del tutore (che, normalmente, si rivolge alla medesima banca di cui è già correntista). **Nel passaggio alla maggiore età, l’intestatario è tenuto ad aprire un nuovo conto e, secondo quanto riportato, ciò spesso si verifica a condizioni peggiorative**. Una situazione vissuta come palesemente ingiusta e che, peraltro, potrebbe trovare una facile soluzione (come di fatto avvenuto grazie a un accordo con una banca, di cui si dà conto nel **capitolo II.5**):

“Succede che facendo questo cambio di conti correnti aumentano le spese (...). Perché quello è un conto corrente per minori, poi diventa un conto corrente con l’aggiornamento di tutte le imposte. Quindi se si potesse garantire le stesse condizioni almeno fino alla fine del periodo di accoglienza, magari presentando un decreto di prosieguo amministrativo, sarebbe un aiuto perché il ragazzo non si troverebbe a pagare costi diversi dopo i 18 anni”. [Focus group *Mediatori* - Catania]



Oltre all'apertura di un conto corrente per i servizi di base, che costituisce il primo e fondamentale bisogno finanziario, molti immigrati possono trovarsi nelle condizioni di richiedere un prestito per far fronte alle loro necessità.

In questo caso, le cose si fanno ancor più complesse, sia sul fronte dei **costi**, sia su quello della **trasparenza delle condizioni di accesso** (complice ovviamente la mancanza delle competenze necessarie a comprenderle pienamente e rendersi conto di quali siano i costi reali), sia ancora perché **gli immigrati, al pari di molti altri gruppi percepiti come vulnerabili, sono il target di campagne promozionali da parte di operatori poco etici** che millantano soluzioni a buon mercato che poi si rivelano tutt'altro che tali.

Inoltre, è stata segnalata **una forma di prestito occulto costituita dalle carte di credito** che diventano, per gli immigrati impreparati a utilizzarle, strumenti di indebitamento, al punto che talvolta si ritrovano poi con un debito che non sono in grado di ripagare. In questo come in altri casi, **le informazioni fornite al momento della sottoscrizione di un contratto non sono ritenute adeguate, nei contenuti e nella modalità, a rendere gli interessati realmente consapevoli degli impegni che si stanno assumendo e degli eventuali rischi cui potrebbero andare incontro**. Due partecipanti verbalizzano, in modo molto efficace, quella che è la sensazione che ciascuno di noi ha avvertito quando si è trovato a firmare un contratto con un istituto bancario, ovviamente aggravata dalla scarsa dimestichezza con la lingua italiana e dalla condizione di straniero, di per sé un fattore di vulnerabilità nei rapporti con istituzioni che adottano un codice comunicativo specialistico e burocratico:

"C'è un problema dovuto a volte alla modalità con la quale ti propongono un servizio, mettendoti davanti 50 fogli e chiedendoti di firmarli. Ma nessuno può leggere questi fogli". [Focus group Mediatori - Catania]

"Ma non è anche soltanto un problema di lingue. Quello che vorremmo sarebbe una cosa semplice, invece di metterci davanti queste tante pagine e chiedere di firmare velocemente". [Focus group Mediatori — Catania]

Infine, si segnala il caso dei lavoratori autonomi, titolari di partita IVA, che si sono ritrovati con diverse annualità di diritti camerali non pagati.

Passando a considerare l'accesso ai **servizi assicurativi**, il bisogno più frequente (anzi, di fatto l'unico segnalato durante il focus group) è quello di assicurare l'automobile. I partecipanti non hanno riportato episodi di mancata ottemperanza, da parte delle agenzie, dell'obbligo di procedere alla sottoscrizione del contratto assicurativo, ma avvertono tutto il peso della loro **impreparazione a interfacciarsi con un mercato complesso e con offerte che risultano, ancora una volta, poco trasparenti**:

"(...) io ho avuto un'assicurazione che avevo prima, dopo tre anni, dopo due anni, mi ha cambiato la classe di merito da 4 a 10 senza che io abbia capito perché". [Focus group Mediatori - Catania]

La conseguenza è **la sensazione di essere penalizzati nell'accesso alle soluzioni più convenienti**, quando non addirittura il dubbio di essere discriminati in quanto stranieri e incapaci di addentrarsi in procedure complesse. Significativamente — e si tratta di un'indicazione rilevante per un sistema chiamato a evolvere insieme alla trasformazione multiculturale della società — qualcuno ha osservato come **ci si senta sostanzialmente soggetti non considerati nella configurazione di prodotti standardizzati e costruiti sul presupposto che il cliente sia di nazionalità italiana**:

"Quella on line è molto più difficile (...) perché, cioè, offerte on line molto migliori, ma non si riesce ad accedere a volte. (...) ci sono tanti dati che devi avere per potere accedere a quelle online, cioè, devi sapere tante cose su una macchina, quindi anche questo incide. Facile.it o altre non permettono di accedere facilmente, non so se per alcune nazionalità che la piattaforma non riconosce e non sa andare avanti". [Focus group Mediatori - Catania]

Da ultimo, un partecipante ha riferito il caso di una "truffa" — così l'ha definita — nella quale sarebbe inciso personalmente per mano di un'agenzia assicurativa:

"(...) la macchina di mia moglie è stata rubata, poi l'assicurazione ha denunciato perché dice che mia moglie ha disattivato il GPS. È stata una truffa! L'assicurazione ha detto che è stato levato il GPS da noi, invece è stato levato dal ladro, non siamo stati noi. C'era la denuncia, ma l'assicurazione non paga perché sostiene che visto che non c'era il GPS non possono essere sicuri di dove sia stata rubata la macchina". [Focus group Mediatori - Catania]

Com'era facile prevedere, insieme alla disponibilità di un conto corrente sul quale accreditare lo stipendio e dal quale gestire i pagamenti per le spese correnti, uno dei principali bisogni finanziari degli immigrati riguarda i **dispositivi per l'invio delle rimesse nel proprio Paese d'origine**.

A tale riguardo, la prima evidenza da sottolineare è **la preferenza accordata ai servizi telefonici e telematici** in rapporto a quelli offerti dalle banche, poiché considerati più veloci ed economici (laddove velocità ed economicità sono ovviamente le esigenze fondamentali). Più precisamente, mentre nel passato poteva capitare di rivolgersi a banche italiane collegate a quelle nei Paesi d'origine attraverso specifici accordi di collaborazione, col passare del tempo queste ultime sono state surclassate da agenzie specializzate (come *Western Union*), utilizzate per il trasferimento di piccole somme, o, ancora una volta, da *BancoPosta* (che risulterebbe avere delle convenzioni con le banche di alcuni Paesi, ma si tratta di un'indicazione che andrà approfondita attraverso le altre fasi del Progetto PAF!).

Relativamente alla capacità di risparmio e investimento finanziario, il giudizio pressoché unanime è che essa sia scarsa, se non nulla. Complice, oltre al costo della vita, l'onere di *inviare a casa* le rimesse, che coinvolge gli stessi minori non accompagnati. Ciò nondimeno, è emersa la necessità di disporre di migliori competenze (per esempio riguardo ai piani di accumulo), così da essere in grado di pianificare meglio scelte e comportamenti, e non trovarsi *"al verde tutti i mesi"*.



Gli stessi sistemi di raccolta fondi gestiti a livello intracomunitario (nel caso, ad esempio, della comunità senegalese) rispondono a esigenze particolari, tipicamente quella di sostenere le famiglie di un immigrato appena deceduto e in particolare i costi per il trasporto della salma nel Paese d'origine, nonché quella di contribuire alle spese legali di un connazionale incappato nella giustizia (qualora, si precisa, non abbia fatto "cose gravi, come, per esempio, lo stupro oppure la droga").

A tale proposito, i partecipanti hanno anche riportato il problema che sorge nel momento in cui viene a mancare un immigrato che si trova solo in Italia e unico intestatario del suo conto; conto che rischia di restare immobilizzato giacché nessun'altra persona è autorizzata a fare dei prelievi per indirizzarli ai familiari e neppure per coprire le spese del rimpatrio della salma che, come si è detto, finiscono il più delle volte col rimanere in carico ai connazionali.

Attraverso le modeste quote associative, le associazioni etniche riescono inoltre a finanziare alcune iniziative nei Paesi d'origine, per esempio in caso di catastrofi naturali o altre esigenze contingenti.

Si è esplorato infine il **problema delle truffe e dei raggiri** di cui gli immigrati e le immigrate possono essere vittime.

Al di là dell'episodio, già ricordato, di cui si sarebbe resa colpevole una agenzia assicurativa negando il risarcimento dovuto per il furto dell'auto, la preoccupazione più ricorrente riguarda **gli "assalti" da parte dei call center che propongono abbonamenti telefonici e migrazioni dei contratti per la fornitura di gas ed energia elettrica**. Il fenomeno, com'è tristemente noto, non riguarda solo gli immigrati, sebbene questi ultimi si sentano particolarmente esposti al rischio di cadere vittime di raggiri o, quanto meno, consapevoli di essere impreparati di fronte a questo rischio:

"Poi c'è internet, Wi-Fi a casa, i telefoni loro non dicono cose vere, quando sono andato a casa scopro che hanno detto che ogni mese si deve pagare 22 euro per sempre. E poi siamo arrivati a 41 euro". [Focus group Mediatori - Catania]

"Oggi è diventato più difficile anche controllare il contatore perché ci sono tanti casi (...) quando sono (...) quando è lontano non è facile leggere; quindi, non sai effettivamente prima eravamo uno solo che riusciva a leggere e diceva no, io ho consumato questo, ora è difficile la lettura, bisogna essere un po' istruiti". [Focus group Mediatori - Catania]

Anche alcuni comportamenti incauti inconsapevolmente messi in atto dagli immigrati possono rivelarsi fatali nell'esporsi al rischio di truffe. Circostanza che accresce il loro senso di vulnerabilità, tanto più se si considera come la sottrazione di una somma, quand'anche modesta, di denaro possa avere un enorme impatto sulle precarie condizioni finanziarie di molti immigrati:

"Con la PostePay a volte online si subiscono delle truffe usando gli ultimi numeri di conto per comprare. A volte riescono a sottrarre anche più di 500 euro dal conto, però questo parte anche a volte da una cosa in uso tra di noi, no? Si chiede la ricarica delle PostePay a qualcun altro, come diceva lei all'inizio, e manda i dati della PostePay, a volte si acquistano le cose in Germania"

nia (...) c'è 400 euro, 500 euro e ha dovuto chiudere la carta tramite questi passaggi è arrivata la sua carta, delle mani di qualcuno che ha rubato i soldi". [Focus group Mediatori - Catania]

Molti sono dunque i fabbisogni in termini di alfabetizzazione finanziaria che si possono declinare a partire da quanto emerso dal gruppo di discussione coi *Mediatori* organizzato a Catania. Così come — e si tratta di un aspetto denunciato praticamente in tutti i focus group realizzati per questo studio — **molto resta da fare per incoraggiare un'evoluzione del sistema in direzione più migrant friendly** o, se vogliamo, più attento a proteggere i soggetti maggiormente vulnerabili e a disegnare soluzioni e servizi in linea coi loro specifici fabbisogni. Tutto ciò premesso, emerge però una nota positiva: la testimonianza di un osservatore privilegiato che narra dei **significativi progressi occorsi nel tempo verso la metabolizzazione della trasformazione multietnica della società siciliana**:

"Io ho visto dei cambiamenti enormi. Nell'80 c'erano persone offensive che arrivavano a insultare le persone perché non capivano la loro lingua. Ora non c'è più questa cosa. Anche i siciliani vivono in città e non ci sono razze, quindi un'evoluzione c'è stata nei servizi, cioè un'apertura rispetto a quello che era". [Focus group Mediatori - Catania]

II.2.1 Milano

A Milano, il focus group *Mediatori* ha coinvolto dodici partecipanti, in prevalenza impegnati, in modo formale o informale, come mediatori linguistico-culturali di diverse comunità (ucraina, nigeriana, siriana, albanese, ecuadoriana, siriana, albanese, brasiliiana, marocchina), oltre a un leader religioso con responsabilità nel campo della pastorale migratoria della diocesi di Milano. Grazie a questa sua composizione, il gruppo di discussione ha permesso di fare emergere bisogni e aspettative di collettivi nazionali caratterizzati, oltre che da diverse appartenenze etnico-culturali-linguistico-religiose, da differenti anzianità migratorie e modalità di inserimento nel tessuto socio-economico milanese. Molti dei partecipanti hanno un elevato livello di istruzione e svolgono lavori di tipo intellettuale, oltre che collaborare, come interpreti e mediatori, presso le istituzioni locali (tribunale, scuole, servizi sociosanitari, ecc.) e le realtà associative.

Come emerso in tutte le altre realtà territoriali coinvolte nello studio, anche questo focus group ha confermato che **il primo fondamentale bisogno finanziario degli immigrati è l'apertura di un conto corrente**. Ciò vale sia per i c.d. migranti economici, che hanno la necessità di fornire al datore di lavoro un numero di conto corrente sul quale accreditare lo stipendio, sia per i richiedenti asilo/titolari di protezione internazionale inseriti in percorsi di accoglienza, che ricevono il *pocket money* o altri tipi di sussidi. Si tratta però di un bisogno — e di un diritto — che spesso non è facile vedersi riconosciuto:

"(...) l'accoglienza funziona, però poi quando questi genitori prendono il permesso di soggiorno, lì iniziano le difficoltà. Il conto corrente non lo puoi aprire perché non hai un datore di lavoro, che



ha bisogno dell'Iban; quindi, devi avere una cosa per avere l'altra, però devi avere questa cosa per avere l'altra". [Focus group Mediatori - Milano]

"Dobbiamo fare così e non siamo tenuti a farlo. Non è il nostro mandato. E anche perché abbiamo sollevato questo problema al direttore della Caritas, con BPR, BPM e c'è una circolare che è stata mandata a tutte le banche e quando una persona si presenta a una filiale non gli viene aperto il conto, vuol dire che le persone nella filiale non hanno conoscenza degli accordi". [Focus group Mediatori - Milano]

Oltre agli ostacoli che molti immigrati incontrano proprio in quanto immigrati, **un'altra barriera ha a che vedere con il loro Paese d'origine, nel caso in cui esso sia stato incluso in una "black list"** che impone alle istituzioni bancarie di rafforzare i controlli, ma che nella prassi diventa spesso un elemento ostativo all'apertura anche di un semplice conto corrente. Come emerge da questa testimonianza di un partecipante siriano, che ha vissuto in prima persona tale forma di esclusione — sebbene pare sia poi riuscito a risolvere il problema rivolgendosi ad Asgi, nota associazione di giuristi impegnati nella tutela dei diritti dei migranti —, la negazione di un elemento fondamentale per la vita in Italia suona tanto più ingiusta quanto più stride con l'essere, sugli altri fronti, "del tutto a posto":

"Sei da un Paese, dei dieci Paesi, e a te non possiamo aprirti un conto corrente perché arrivi dalla Siria, o arrivi dal Sudan, o arrivi da un Paese in cui ci sono dei blocchi internazionali. Quella l'ho avuta anche io, posso condividerla anche. Io ho cercato di aprire un conto corrente due anni fa tramite la banca (...), ho fatto un piccolo colloquio, avevo un contratto a tempo indeterminato, c'ho la casa, c'ho un affitto, c'ho tutto a posto e mi dicono ok, va bene tutto, ma tu sei della Siria a te non ti possiamo aprire un conto corrente. Ok, va bene, ho fatto una mail formale in cui ci dice questa roba qua (...); infatti sono andato da Asgi per la discriminazione, ho chiesto di volerlo che mi supportino, perché ho sentito malissimo, perché non posso aprire un conto corrente? Se io sono regola, è bianco, tutto a posto, non c'ho dei problemi, perché c'è uno che mi dice no, devi fermarsi? Già che si sente la prima difficoltà qua, già che si sente che perché gli altri possono e io no? Poi il conto corrente è una roba fondamentale". [Focus group Mediatori - Milano]

L'accesso al conto corrente non esaurisce le criticità nei rapporti con gli operatori finanziari. Questa testimonianza, ad esempio, sembrerebbe suggerire come il combinato disposto tra la mancanza di cultura finanziaria e la tendenza (o il bisogno) a spendere subito tutto il denaro che entra sul conto produce talvolta l'effetto di bloccare l'accessibilità del servizio:

"No, a me mi è capitato un signore ucraino che era nei servizi d'accoglienza e appunto aveva la tesserina del posto italiano perché il conto corrente lo avevano lì, i poket-money lo mettevano lì e lui puntualmente andava sotto, o sotto o comunque a zero e quello che gli dicevano, mi ricordo che non riuscivano a spiegargli che doveva lasciare almeno due o tre euro perché sennò la carta si bloccava. E lui questa cosa non riusciva mai a percepire e mi ricordo che ogni incontro che facevamo con gli assistenti sociali si doveva ricordare a lui di lasciare sempre almeno uno o due o tre euro, proprio due o tre". [Focus group Mediatori - Milano]

In realtà, **l'analfabetismo finanziario non sembrerebbe riguardare solo gli ultimi arrivati**. Come illustra la testimonianza qui sotto riportata, questo problema talvolta accompagna le biografie individuali e familiari anche di chi vive da diversi anni in Italia, salvo poi palesarsi, in tutta la sua valenza anche simbolica, quando ad esempio si tratta di perfezionare l'iscrizione scolastica di uno dei propri figli. Vero è che, a limitare l'utilizzo degli strumenti finanziari, concorrono sul lato della domanda le basse competenze linguistiche e culturali ma anche, sul lato dell'offerta, **la sostanziale arretratezza dei servizi bancari che, diversamente da quanto avvenuto in altri campi sociali, non si sono ancora attrezzati a rispondere alle esigenze di una clientela multilinguistica e multiculturale**, neppure in una "città globale" come vorrebbe essere la metropoli milanese:

"Ovviamente un datore di lavoro che gli aveva chiesto il conto corrente, l'Iban e il capo famiglia o tutti e due, se lavoravano tutti e due, si va in banca e si apre il conto corrente. La difficoltà è che le banche ancora non hanno come nei consultori, negli ospedali, non hanno qualcosa in altre lingue. Adesso sappiamo che in Italia c'è molta, molta, molta cittadinanza straniera che ha bisogno, almeno per il primo anno, finché iniziano a imparare un po' l'italiano e tutto, ha bisogno di un po' di aiuto. In ospedale c'è questo aiuto, tu vai e hai quattro, cinque, se lingue più importanti dove c'è più cittadinanza di un Paese piuttosto che di un altro e quindi la spiegazione c'è e le famiglie anche senza il nostro aiuto almeno il primo passo, arrivarcì fino all'ambulatorio, arrivarcì al consultorio, almeno un aiuto ce l'hanno. In banca, purtroppo, io conosco famiglie albanesi che hanno aperto il conto corrente, mandano i soldi dal datore di lavoro, dal lavoro e basta. Non sanno fare bonifico, non sanno fare deleghe, non sanno fare niente. Non più di settimana scorsa un signore doveva bonificare 30 euro a una scuola che doveva frequentare il figlio e lui ci risponde: 'ah ma io non so fare il bonifico' -; 'Scusi da quanti anni è in Italia? Da più di dieci anni e non ha mai fatto un bonifico?' - 'No, io tutto contanti' - 'Eh no', ha risposto la scuola, 'questi soldi a noi servono con bonifico'. Quindi abbiamo fatto un chiarimento, una cosa che può fare benissimo anche la banca o almeno scrivere in inglese, francese, albanese (...), perché ogni filiale sa quanti stranieri ha, è tutto; e quindi dire per il bonifico basta portare l'Iban della società che deve ricevere questi soldi. Qualcosa del genere deve essere un po' diciamo fatta da parte delle banche, qualche cosina del genere penso io". [Focus group Mediatori - Milano]

Per via della funzione che si trovano a svolgere, supportando in prevalenza persone e famiglie con diverse situazioni di vulnerabilità (a partire da quella giuridica), i partecipanti al focus group hanno un osservatorio privilegiato per intercettare, appunto, le componenti più fragili dell'immigrazione e, conseguentemente, quelle più a rischio: il rischio di essere esclusi dai servizi *mainstream*, di ricorrere a qualche espediente ambiguo, ma anche, talvolta, di consegnarsi nelle mani di operatori e soggetti privi di scrupoli. La testimonianza che segue è al riguardo emblematica, anche perché denuncia come **sia proprio nelle pieghe delle comunità immigrate che spesso si annidano pratiche al limite della legalità**, denunciando l'altra faccia della medaglia della solidarietà intra-etnica:

"Nella differenza delle banche, nel nostro sportello il 90% delle persone non hanno un regolare permesso di soggiorno, nel senso che soprattutto per la comunità latino-americana arrivano



con un visto da turista e poi rimangono qui. Per loro aprire un conto corrente è veramente difficile, poi iniziano a sviluppare dei meccanismi diciamo non proprio legali, nel senso che fino a qualche anno fa, ma proprio un anno fa, usavano Revolt, che era sufficiente il passaporto per poter aprire un conto, aveva un Iban e poi lo utilizzavano. D'altra parte invece ci sono, magari dopo qualche anno, cioè per la comunità latino-americana non è così immediato il permesso di soggiorno, a volte conosciamo persone che anche l'hanno ottenuto dopo diversi anni e nel momento in cui lo ottengono molte banche richiedono la carta d'identità, però la maggior parte delle persone abita in un affitto condiviso dove non ti danno la possibilità di avere la residenza, di conseguenza non hai la carta d'identità. Tutte queste cose sviluppano poi dei meccanismi esterni, nel senso che io chiedo a qualcuno di aprire un conto a nome mio e gli faccio pagare a quella persona ovviamente perché nulla è gratis e anche questo secondo me le banche potrebbero un po' monitorare da quel punto di vista perché tutte queste regole queste cose fisse poi sviluppano dei meccanismi che in realtà sono pericolosi per le persone che appunto si affidano a queste persone che non vogliono sicuramente il loro bene. Adesso Revolt è stato bloccato proprio per questo, perché molte persone con il passaporto riuscivano poi ad aprire un conto e quindi adesso è stato bloccato anche quello, nel senso che chiedono regolare il permesso di soggiorno anche lì". [Focus group Mediatori - Milano]

Nondimeno, come osserva un altro partecipante, per la componente più marginale dell'immigrazione, il problema dell'inclusione finanziaria nemmeno si pone e semmai si tratta di interrogarsi sulla redditività di alcune pratiche diffuse all'interno di comunità prive di alfabetizzazione finanziaria:

"(...) l'esperienza che io faccio, che di solito è con un livello medio-basso, l'ultimo dei loro problemi è il conto corrente. Ho conosciuto africani dove ad esempio investivano in oro. Perché questi qui vanno in giro pieni di oro? Perché non si fidavano delle banche, perché non potevano aprire se lo tenevano addosso per paura di lasciarlo a casa, ma era una maniera di investire per loro quella lira". [Focus group Mediatori - Milano].

Relativamente al ricorso a strumenti assicurativi, l'interesse sembra sostanzialmente limitato alle polizze di responsabilità civile obbligatorie per chi possiede un'auto anche perché, come sottolinea questo partecipante, **molti immigrati provengono da Paesi in cui non vi è una "cultura assicurativa"**:

"Poi l'assicurazione io sto parlando culturalmente dal mio Paese, l'assicurazione non se ne pensa a meno che uno non compri la macchina e lì per l'obbligo allora si va a fare quello, però altri servizi assicurativi quelli vengono proprio di meno di spontanea volontà, non si va a cercare". [Focus group Mediatori - Milano]

Un altro aspetto affrontato durante la discussione ha riguardato la discrezionalità con la quale le banche agiscono nei confronti della clientela (straniera). A livello individuale, **tale discrezionalità assume le sembianze di una discriminazione (ingiustificata)** quando, per esempio, si traduce nella richiesta di requisiti non indispensabili (come la richiesta di un contratto di lavoro per aprire un conto, o della garanzia di un familiare in possesso di una busta paga). A livello sistematico, invece, porta a chiedersi come mai, all'interno dei confini del medesimo Stato, le prassi possono essere così diverse. Nel dibattito che segue, **l'applicazione di volta in volta diversa delle regole del gioco arriva**

a essere raffigurata come un tratto “normale” della società italiana. E, al di là delle conseguenze che tale tendenza produce sui clienti stranieri, sembra affiorare la consapevolezza di come essa sia un indicatore del basso rendimento istituzionale del sistema-Italia:

“Io volevo aggiungere una cosa importante, vogliamo dire che i requisiti per fare un conto corrente tra una banca e l’altra banca cambiano? (...) la banca è sempre italiana, la BNL è italiana, la BNP è italiana (...), dobbiamo avere lo stesso trattamento per le persone che sono in banca; scusate perché io devo avere un trattamento diverso se vado in una oppure l’altra? Io questa cosa a me quando mi dicono una cosa del genere io mi arrabbio vado in tilt. E allora comincia a scrivere alla stazione centrale, perché è una ingiustizia”. [Focus group Mediatori - Milano]

“C’è un grosso (...) io vedo come la relazione tra le banche, come le informazioni, sono molto diverse le politiche delle banche. Ogni banca ha le sue cose. Qua torniamo sempre alle leggi. E qua ho un tema per i cittadini italiani prima di noi. Si parla su quelli che sono nati qua, soprattutto. La legge delle banche deve essere unita”. [Focus group Mediatori - Milano]

“È come le scuole, il dirigente, il preside può applicare delle norme che lui per il suo istituto vede che vanno meglio, crede che vanno meglio”. [Focus group Mediatori - Milano]

Di più, nei vissuti degli immigrati, **l’esperienza di vedersi applicati regole e costi di volta in volta diversi finisce fatalmente con l’essere interpretata come un’ingiustizia** (verso appunto gli immigrati). Non siamo certo in grado di sviscerare i contenuti tecnici dell’episodio riportato da questa partecipante — che peraltro dimostra di avere una straordinaria capacità proattiva, tanto da avere contattato la sede centrale e ottenuto un rimborso di quanto, a suo avviso, non era dovuto, sebbene si trattasse di una somma di pochi euro —. Tuttavia, il tono della narrazione parla da solo circa il livello di irritazione generato da questo tipo di “incidenti” e, ancor più, circa il sospetto di come un immigrato non in possesso di adeguate risorse culturali possa facilmente diventare vittima di trattamenti ingiusti e fraudolenti:

“Facevo il bonifico per l’affitto. Avevo un conto corrente a Varese. Lavoravo a Milano. Non potevo andare durante l’orario lavorativo a fare il bonifico. All’epoca [l’home] Banking non era ancora sviluppato. E io ho detto, ho trovato una BNFC a Milano vicino al lavoro, faccio il bonifico qua. Cosa trovo? Trovo che a Varese il bonifico costa 3 euro. Sparo, non mi ricordo bene; e a Milano il doppio. Ho litigato con quello allo sportello, con il capo che ha chiamato perché a questo punto cosa scatta nello straniero che mi stai discriminando, mi stai prendendo in giro. Ho detto, scusate, voi siete la BNFC? Voi siete una banca aperta in tutta l’Italia? Allora, mi spiegate perché io devo aprire il conto corrente presso una banca presente in tutte le città se devo avere il trattamento diverso da una città all’altra? Voi siete sempre la stessa banca. Ho parlato a settembre, ho scritto alla sede centrale a Roma, tutta arrabbiata, perché mi hanno fatto vedere il documento presso la nostra sede, sono a settembre, ho detto questo documento lo prendo e lo stampo uguale, non vale niente e l’ho scritto, mi hanno restituito i soldi. Scusa, è veramente eloquente questa cosa?

No, questa genera... genera... come dire, se adesso non mi impunto io che parlo italiano loro lo



fanno così con tutti gli altri stranieri che li pagheranno sempre a settembre quando è una ingiustizia. Non è corretto". [Focus group Mediatori - Milano]

Una sensazione suffragata anche da questi interventi, che sembrerebbero avvalorare **l'ipotesi che alcuni intermediari finanziari si giovino in maniera deliberata di quelle barriere che limitano il potere di negoziazione dei clienti nei loro confronti**, siano esse le difficoltà nella comprensione dell'italiano, le scarse o nulle competenze finanziarie, la mancanza di contatti attivabili per ottenere supporto:

"Sono passato da 30 anni fa in cui era il direttore della banca che mi chiamava a dirmi, mi dica qualche cosa da sponsorizzare, qualche progetto, adesso che se non ci sto attento mi fregate tutti i mesi. Ha ragione, ha una vergogna però sulle politiche, non dipende da me perché certo, povero Cristo, non posso mettermi a discutere con lui che risponde più in alto, però tutte le cose che stiamo dicendo sono cose belle, sarebbero belle in un mondo ideale, ma lei ha ragione, le banche, sono fatte per rubare legalmente, per l'amor di Dio, legalmente, ma il loro interesse è far capire il meno possibile. Sono io il primo tonto, ma anche perché non ho una laurea in economia..." [Focus group Mediatori - Milano]

Non a caso, le situazioni riportate hanno in genere potuto trovare una soluzione solo grazie all'intervento di un soggetto in grado di mettere in gioco le proprie competenze:

"Anche BancoPosta li fa queste cose. Una famiglia albanese aveva chiuso dei soldi per un anno, mi pare, e loro gli hanno detto sì, sì, sì, percentuale tot, tutto tot, riceverai tot, tutto calcolato, va il giorno per ritirare questi soldi, è la percentuale che li aspettava... Ah no, perché l'andamento della borsa, eccetera, l'hanno lasciato, gli hanno dato indietro i suoi soldi, punto e basta. Abbiamo dovuto assisterlo anche lui". [Focus group Mediatori - Milano]

"Presso la (...) avevamo il conto sì o conto corrente in comune poi aveva poi alla fine cosa è successo prima di chiudere questo conto, nel frattempo, abbiamo aperto ciascuno il suo conto quindi mio ex marito ha aperto il suo conto e io ho aperto il mio. Cosa succede? Succede che mio ex marito sul suo conto corrente va sotto sotto. Cosa succede con il mio conto corrente? (...) Quindi conto corrente personale di mio ex marito che è un altro nome è sotto, bloccano il mio che io sono solo la titolare che non era sotto (...). Ho chiamato il mio amico che è un po' diciamo lavorava nella guardia di finanza, tanto per capire, mica mi ha detto cosa gli devo dire a loro. Mi ha detto adesso mi prendete e mi scrivete una lettera in cui vi rifiutate. No, adesso io ho detto, ah no tra l'altro ho detto mi ha consigliato subito di chiudere il conto corrente e di prelevare tutta la somma del mio conto corrente. E siccome loro si rifiutavano mi ha detto allora facciamo così voi siete adesso mi state rifiutando di chiudere il conto corrente? Sì, quindi scrivetemelo per iscritto. Non hanno voluto scrivere, i soldi me li hanno ridati tutti e ho chiuso il conto corrente. Questo per farvi capire che se uno non insiste, questi se ne approfittano". [Focus group Mediatori - Milano]

Quella della sottoscrizione di un mutuo è spesso un'altra esperienza critica. I partecipanti hanno riferito diversi casi nei quali, complice la mancanza di comprensione e trasparenza, hanno avuto la sensazione di essere ingannati o di subire vere e proprie frodi ritrovandosi, ad esempio, a pagare

una rata maggiorata sebbene avessero sottoscritto un contratto a tasso fisso. Oppure hanno riportato il caso in cui l'impossibilità di pagare le rate alla scadenza prefissata si è tradotta nel pignoramento e nella messa all'asta dell'abitazione. Pur non potendo sviscerare le ragioni effettive di questi fatti, tre aspetti meritano la nostra attenzione.

Il primo è che, talvolta, si sia poi giunti a un compromesso con le istituzioni bancarie, di norma attraverso, ancora una volta, l'intervento di un soggetto terzo, con un maggiore potere di negoziazione.

Il secondo aspetto è la tendenza a interpretare questo genere di episodi come altrettanti esempi di un trattamento fraudolento e vessatorio subito in quanto stranieri, perdendo così di vista il nocciolo del problema, che invece riguarda il differente potere di comprensione e negoziazione di cui i clienti dispongono nei rapporti con le istituzioni finanziarie.

"Io non mi sento neanche italiano, ma non lo dico per partito preso, ma perché è per formazione mia. Cioè, se dico di sentirmi cittadino del mondo è vero perché è d'istinto, mi sento così. Però quando dico i migranti stiamo in un cadere in quella sorta di vittimismo che ci porta a falsare la lettura della realtà. Per cui non vediamo più che il problema è quello di un sistema economico ingiusto, dittoriale, che è contro i poveri e contro i più deboli, a prescindere che siano italiani, francesi, africani e che è strutturato invece a favore dei più ricchi". [Focus group Mediatori - Milano]

Il terzo aspetto è il **rischio**, tristemente noto, per chi si trova in queste situazioni di difficoltà, **di finire nelle mani di soggetti poco raccomandabili**, cadendo così "dalla padella alla brace". In termini più precisi, non è sempre facile, per un migrante che si trovi in difficoltà (e non solo per lui), distinguere chi desidera aiutarlo, o comunque è in grado di offrire un utile servizio di supporto, sebbene a pagamento, e chi invece intende unicamente approfittarsi di lui/lei. Il "broker" — come qualcuno ha chiamato questo tipo di soggetto che "entra in scena" nel momento del bisogno — assume sempre le sembianze di chi può risolvere il problema, ma non sempre le cose vanno poi a buon fine:

"(...) non solo le banche private, anche quelle dello Stato, il Postale Italiano, per esempio, è dello Stato, tutti questi problemi che stiamo dicendo, anche lì ci sono, perché c'è stata una situazione che, non so se, sempre quelli che dicono che sono aiuti alle persone a prendere il mutuo, la roba di genere, sempre i brokers, ma il problema è che cosa è successo? Questa signora si era rappresentata che stava aiutando questa persona a prendere il mutuo, i soldi". [Focus group Mediatori - Milano]

"(...) c'è tantissima gente che fa dei crediti esterni a persone che lo fanno, ma anche per dire alcune agenzie perché la gente va Findomestic dove i tassi di interesse sono altissimi perché lì non importa se tu non hai un lavoro, se tu guadagni poco, se tu hai altri mille prestiti, loro ti dicono non c'è problema, io te li presto, li prendiamo direttamente dalla banca tedesca e tu devi pagare interessi a me e interessi a quella banca là, quindi avrai degli interessi altissimi, ma non ti preoccupare perché se tu hai bisogno di 15 mila euro io te li do. E quindi alla fine, cioè anche lì, anche questi sono istituti di credito formali, anzi, ti mettono alla propria città ovunque e ti dicono". [Focus group Mediatori - Milano]



Talvolta, invece, le difficoltà di accesso al sistema ufficiale incoraggiano la riesumazione di pratiche ancorate nella tradizione dei Paesi d'origine, funzionali comunque a rispondere alla necessità di disporre di piccole somme:

"La ruota, proviamo un altro modo di fare, voi comprate un terreno al Paese, cioè delle somme abbastanza cospicue che non passano dal circuito bancario perché, dopo un po' si dicono ecco, sentite, noi non possiamo aspettare che questi qua si adeguino alla popolazione attuale in Italia, non c'è tempo, si organizzano tra di loro delle raccolte che vanno da 10.000 euro a 20.000 euro in soldi (...), cioè io ne faccio parte, ma non è nel circuito, lo dico qua e poi qua lo leggo". [Focus group Mediatori - Milano]

Una buona parte del focus group è stata dedicata a discutere sulle **strategie utili a migliorare l'inclusività dei servizi finanziari nei confronti degli immigrati**.

La prima indicazione, sottoscritta pressoché all'unanimità e molto enfatizzata, riguarda **la necessità di inserire, negli staff aziendali — specie di quelli a contatto col pubblico — personale con un background migratorio**, "naturalmente" dotato delle competenze linguistiche e culturali necessarie per interfacciarsi con una clientela eterogenea, ma anche di infondere fiducia nei clienti stranieri.

"(...) una delle strategie che io secondo, a mio avviso, è che gli stranieri che si laureano, che hanno le competenze, vengono anche assunti questi stranieri, che non ci siano discriminazione all'assunzione (...). (...) e questo che volevo dire è che se io trovo, vado in una banca, trovo una persona come me che lavora lì mi dà anche questa certezza". [Focus group Mediatori - Milano]

"(...) è ora che le banche italiane si devono svegliarsi e cercano di introdurre la figura delle persone straniere". [Focus group Mediatori - Milano]

Per dare una scossa al sistema, qualcuno ha anche proposto di introdurre delle "quote etniche":

"Si può fare anche una richiesta che in ogni filiale con più di quattro lavoratori, ci sia il quinto straniero o con doppia cittadinanza. Io per esempio sono italo-albanese, lei italo-ecuadoregna. Faccio l'avvocato del diavolo. Quanti stranieri studiano economia, commercio, finanza? Faccio l'avvocato del diavolo". [Focus group Mediatori - Milano]

Inoltre, nella loro argomentazione, l'esigenza di adeguare i servizi bancario-assicurativi al profilo multietnico della società va di pari passo con la rivendicazione di maggiori spazi occupazionali per gli immigrati e i loro figli:

"(...) ma non è possibile che noi quando andiamo (...), invece di trovare i nostri stranieri lì allo sportello, che li trovo, li trovo italiani, con tutto il rispetto non sto dicendo che gli italiani non ci devono essere. Ma sì, ma adesso mai l'immigrazione? Basta! Stiamo andando adesso, i nostri secondi di regressione, anche quelli. Se noi non facciamo le basi, che noi che siamo i primi in immigrazione, non facciamo le basi ai nostri figli, domani si perdiamo anche loro. La fiducia non c'è. Ci devono aiutare. Dobbiamo lavorare ovunque". [Focus group Mediatori - Milano].

Una "variante funzionale" di questa proposta consiste nella previsione della **presenza presso gli sportelli delle figure dei mediatori culturali**, in pianta stabile oppure, eventualmente, su chiamata. Anzi, secondo il parere di questa partecipante, la presenza di mediatori sarebbe funzionale a superare una delle principali criticità nel rapporto tra stranieri e istituti finanziari, che ha fino ad oggi incoraggiato una scelta "respingente":

"(...) poi vanno lì, rompono, litigano, eccetera, perché non si capiscono. E quelli della banca dicono, io straniero non lo voglio perché mi crea, viene qua, urla, mi crea casino, capito? Nella mia esperienza è successa anche quella. Cioè, lontano, non li vogliamo, che li portano in posta, che li portano dove vogliono, non li vogliamo perché vengono qua, ci disturbano. Noi vogliamo avere un ambiente tranquillo quindi se tu chiarisci agli stranieri che hai un'impostazione (...) o all'interno di una banca lo straniero lo chiarisci bene con calma perché è il mio compito a chiarire a lui, a lei, a lei, a lei...". [Focus group Mediatori - Milano]

Una ulteriore indicazione riguarda il **disegno di servizi finanziari — e soprattutto di condizioni di accesso** — ad hoc, in grado di rispondere alle esigenze soprattutto degli ultimi arrivati e di coloro che non dispongono di una cultura finanziaria di base. Come si può evincere da questa nutrita serie di interventi, l'idea di fondo è che occorra offrire una sorta di "trampolino di lancio" per accompagnare i primi passi dei *new comers* in un mondo che non conoscono ma anche, come suggerisce un'altra testimonianza, sostenere gli immigrati nel momento in cui rischiano di cadere nelle mani di operatori criminali per risolvere problemi che non trovano ascolto nel sistema istituzionale; o ancora, ci si attende che le banche italiane, con tutto il potere di cui dispongono e la capillare presenza in altri Paesi, costruiscano soluzioni anche per venire incontro alla esigenza di inviare soldi a casa senza dovere sopportare troppi costi:

"Adeguarlo ad una cultura di provenienza che magari, parlavamo prima del contante, dell'investimento in oro, delle strategie di risparmio che ovviamente cambiano molto e che non sempre poi trovano un equivalente nella cultura di arrivo". [Focus group Mediatori - Milano]

"Ha voglia, cioè dice sì per dieci anni, cinque magari, non lo so, avrò un conto corrente senza spese, metterò due soldi da parte perché l'immigrato che è appena arrivato in Italia, che ha appena preso il permesso di soggiorno ovviamente paga un affitto. Quindi ha bisogno di un aiuto da questo punto di vista che per i primi cinque anni mette due soldi da parte. C'è qualche cosa che involva le persone con permesso di soggiorno, con lavoro regolare ad aprire un conto corrente. Poi vanno consigliati, vanno consigliati". [Focus group Mediatori - Milano]

"Non ti sto chiedendo tanto, ti sto semplicemente chiedendo toglimi dalla criminalità, togli mi da questo giro dove io devo pagare un'altra persona per avere Iban. La banca dovrebbe anche svegliarsi e dire piuttosto di andare questi soldi mettere a rischio le persone. Allora la banca adesso a me mi viene così però la banca sicuramente sono persone competenti potrebbero trovare anche altri meccanismi per aiutare di uscire dalla illegalità". [Focus group Mediatori - Milano]



"(...) in Albania mia mamma vive benissimo con 100 euro al mese, però se io lo mando per banca tengono soldi qua, soldi là, ma se banche vogliono una fetta la devono agevolare, abbassare i prezzi così noi abbandoniamo Western Union, Money Ground che non si sa per che cosa altro li usano e abbiamo sentito in tv che li usano di più i terroristi che le persone, però sono costretta perché lì mi pago meno". [Focus group Mediatori - Milano]

"Aspetta che cosa facciamo invece adesso? Siccome Western Union ci prende tantissimi soldi e allora anche il bonifico costa tanto. Allora io prendo la carta prepagata della banca italiana con zero sopra, la mando via posta in Ucraina se qualcuno la ruba, nel frattempo, c'è 0 soldi dentro ok se invece la persona dice la carta mi è arrivata io li deposito i soldi io deposito i soldi su quella carta che ho spedito dall'Italia quello là in qualsiasi banca in Ucraina si preleva i soldi. Quello che dico io, perché dobbiamo inventarci tutti questi sotterfugi quando la banca può fare. Banca Intesa è in Albania dappertutto, iniziando da Scutari a Saranda. Noi siamo un milione e mezza di persone e la Banca Intesa c'è dappertutto. E non puoi mandare da Intesa a Intesa, se no ti prendono un occhio della testa". [Focus group Mediatori - Milano]

In uno sforzo di creatività, i partecipanti si sono spinti a **immaginare soluzioni originali per avvicinare i clienti immigrati alle banche e fidelizzarli**. Qualcuno, ad esempio, ha suggerito di offrire la possibilità di connettersi gratuitamente a internet nei locali delle filiali, così da favorire un progressivo avvicinamento ai prodotti *home-banking*, senza penalizzare quanti non hanno sufficienti risorse per permettersi un abbonamento domestico.

Oppure, di prevedere una specifica figura di "facilitatore" che assista coloro che non hanno familiarità coi servizi bancari:

"Ma io dico, ma perché ad esempio lui che ha avuto problemi di aprire il conto corrente online, perché non esiste una figura che ti spiega come esistono questi conti e come usare queste applicazioni? Non è 100% che io li so usare, perché la banca non fornisce veramente, non istruisce un operatore che prende tutte le persone anti-italiane e istruisce, c'è la possibilità di aprire il conto corrente, se vuoi wi-fi puoi collegarti non so adesso alla rete di Milano, vai al parco (...), oppure la banca stessa, però la banca deve secondo me creare una figura che istruisce lo straniero, chi per lui, sia sui servizi che fornisce ma anche su un banking come aprire il conto corrente, come fare il bonifico ma quello lì conviene già se loro hanno fornito il servizio home banking ma io ti sto dicendo che lo straniero non lo sa fare non sa neanche prendere l'appuntamento online quest'ora per prendere l'appuntamento figuriamoci a fare il conto corrente e quindi ma se tu lo crei vuol dire che sei interessato che io apro il conto cuore allora forniscimi le istruzioni per". [Focus group Mediatori - Milano]

In ogni caso, si sottolinea come creare soluzioni non basta; queste ultime devono poi essere "socializzate" attraverso specifiche campagne informative:

"In diversi modi, si può lavorare con le associazioni, si può creare anche un evento, pubblicizzarlo e dire questo giorno facciamo una conferenza per spiegare i servizi proprio agli stranieri con i mediatori linguistici, oppure di una figura e con una figura che rappresenta tutte le banche, scusatemi, i servizi delle banche ma deve essere una". [Focus group Mediatori - Milano]

E si sottolinea come il capitale sociale e relazionale incorporato nei network etnici potrebbe rappresentare una leva strategica per raggiungere una clientela che spesso resta ai margini del sistema finanziario:

"E questo alla fine, secondo me, è anche importante precisare che non c'è cosa più forte che la rete migratoria. Se io sono indebitato e vado a Findomestic o da questi enti che ti danno dei crediti ovunque e l'ho ottenuto, lo dirò alla mia amica e la mia amica lo dirà alla sua amica e alla fine si crea anche una forte rete con il passaparola per gli emigranti, questa è una cosa utile che possono". [Focus group Mediatori - Milano]

Si è quindi sviluppata un'ampia discussione sulle ragioni per cui le banche italiane sono tanto arretrate nell'adeguare l'offerta e il loro approccio alla clientela alla composizione reale della popolazione, di fatto rinunciando a una significativa fetta di mercato.

"Questi non sono tonti, se non lo fanno è perché hanno calcolato che ancora non gli conviene, perché il giorno che capiscono che gli conviene lo fanno. Anche io ho questa impressione. Dopo magari da parte nostra varrebbe la pena di fare una campagna in questo senso. Cioè ci sono delle banche che hanno tentato, c'è la banca inglese che aveva fatto conto solidario o qualcosa del genere, allora se in quel caso lì si fa una campagna di appoggio questo può far scattare l'imitazione? Ma è sicuro che se fino adesso non l'ha fatto è perché ancora non gli conviene? No, non gli conviene". [Focus group Mediatori - Milano]

Su un punto però tutti sono apparsi d'accordo: **è necessario dare una "spinta" al cambiamento, anche attraverso l'iniziativa delle associazioni di società civile**, e stabilendo un contatto privilegiato con le banche che, almeno in linea di principio, dovrebbero avere una cultura aziendale più sensibile ai temi dell'inclusione.

"Sì, però il problema è che, secondo me, sono stupidi. Se non l'hanno fatto fino adesso, è perché fino adesso non ci hanno pensato, ma fino adesso hanno visto che ancora non gli interessa. Allora, il problema è il quadro intermedio della società civile, che sia l'ACRI, che sia la CISNA, che sia la CGIL, che sia qualsiasi... E, un quadro intermedio che sia l'ISMU, che si trovi la maniera di far coagulare le forze per fare quel passaggio lì. Dopodiché bisogna andare a cercare quella banca che è più sensibile, ad esempio Banca Intesa da questo punto di vista a Sanpaolo, noi ci ha aiutato a risolvere qualche problema nostro con la BNL di alcune famiglie. Cioè, ci sono alcune banche, la Banca Etica (...)" [Focus group Mediatori - Milano]

"Il problema è che dobbiamo (...) arrivarci in maniera diversa. Secondo me il problema è la società civile, sono i vari corpi intermedi, c'è prima ACLI, CGIL, tutto quel diavolo che si vuole da mettere assieme, ma è a livello di società civile che bisogna organizzarsi e mettere le banche nella condizione di capire che gli conviene o che se no perché di loro, di conversione spontanea". [Focus group Mediatori - Milano]



II.2.3 Roma

Il focus group *Mediatori* di Roma ha visto la partecipazione di undici immigrati/soggetti con un background migratorio di diverse nazionalità, rappresentanti di alcune comunità — per lo più latino-americane che siedono all'interno del Comitato Immigrati in Italia —, mediatori linguistico-culturali ma anche qualcuno occupato in professioni intellettuali e artistiche. Tutti presenti in Italia da almeno dieci anni, possono essere considerati, secondo il giudizio dei ricercatori, referenti informali delle loro comunità di appartenenza.

Il primo aspetto sottolineato, all'apertura della discussione, è **il problema delle discriminazioni che, in maniera consapevole e intenzionale, impediscono l'accesso ai servizi finanziari agli immigrati di determinate provenienze**. Come osserva un partecipante, che ha sperimentato sulla sua pelle questo tipo di esclusione, tale prassi non ha nulla a che vedere col profilo di rischio del singolo immigrato, ma risulta dall'**applicazione automatica di uno sbarramento in virtù dell'origine nazionale**:

"C'è una zona grigia per quanto riguarda alcune nazionalità alle quali è impedito fare alcune cose, a volte anche solo aprire un conto. Non è legale la distinzione basata sulla nazionalità per una legge americana che ha effetti anche in Europa e che vieta di aprire conti a iraniani (...). Unicredit, che non ha ascoltato le sanzioni degli Stati Uniti, ha infatti ricevuto una multa. Io avevo un conto lì e un giorno mi hanno chiamato e convocato in filiale e l'operatore mi ha detto che dovevano chiudermi il conto ma sembrava qualcosa fatto come di nascosto". [Focus group Mediatori - Roma]

Si tratta, evidentemente, di una grave criticità, meritevole di essere approfondita e affrontata anche attraverso le altre attività previste dal Progetto PAF!. Sempre secondo le testimonianze riportate durante la discussione, infatti, la discriminazione risulterebbe, almeno in alcuni casi, da una **applicazione discrezionale** — e diversa a seconda dei territori — **di regole non scritte ma particolarmente escludenti**, imposte in particolare a coloro che subiscono un “effetto alone” negativo a causa dei comportamenti dei loro connazionali:

"Le Poste non aprono conti per i nigeriani, il motivo è la mafia nigeriana". [Focus group Mediatori - Roma]

"La difficoltà di accedere ai prestiti è anche data dal fatto che in anni passati spesso cittadini africani chiedevano prestiti, 20 o 30 mila euro e poi scappavano, o tornavano nel loro Paese diventando irreperibili. Per questo le banche hanno reso più difficoltoso l'accesso ai prestiti". [Focus group Mediatori - Roma]

Ciò produce, come ulteriore conseguenza, lo sgretolamento delle forme di solidarietà intracommunitaria che, anche in campo finanziario, possono essere molto preziose:

"Questa forma di aiuto non avviene nella comunità tunisina perché la società tunisina immigrata si è spezzata tra chi si è dedicato allo spaccio e chi invece voleva fare altro e subisce la discriminazione per colpa di altri tunisini". [Focus group Mediatori - Roma]

Per di più, quanto meno nella percezione dei partecipanti, **l'esclusione talvolta si fonderebbe su atteggiamenti chiaramente razzisti** esibiti da alcuni servizi — dai quali non sarebbe esente nemmeno l'istituto altrove emerso come quello maggiormente *migrant friendly*, rappresentato da *BancoPosta* —:

"Gli episodi di discriminazione in banca sono ricorrenti, io ho dovuto accompagnare un mio amico in una filiale di Prenestina due anni fa ma ha ricevuto un trattamento discriminatorio". [Focus group Mediatori - Roma]

"Oltre che razzismo anche sessismo". [Focus group Mediatori - Roma]

"Poste è un po' razzista nei confronti dello straniero. Io ho aperto un conto con Poste Italiane e quando ho fatto la richiesta per la carta di credito mi è stata impedita perché straniero. Ho chiuso il conto alle Poste". [Focus group Mediatori - Roma]

Nella valutazione di questo problema occorre però prestare attenzione anche all'**ipersensibilità dei nostri interlocutori**, che probabilmente li induce ad attribuire un significato discriminatorio anche a pratiche — come quella di controllare l'autenticità delle banconote — che sono verosimilmente applicate con tutti i clienti, indipendentemente dalla loro origine:

"(...) mi sono sentito male, offeso. Una volta volevo depositare lo stipendio e avevo due contanti da 500 euro. Me li hanno controllati come se fossi un ladro". [Focus group Mediatori - Roma]

In altri casi, è lo status giuridico di alcune categorie di stranieri a determinare la loro esclusione da determinati servizi:

"È vero, hai un Iban, ma puoi solo ritirare e ricaricare se sei richiedente asilo o senza ancora un permesso di soggiorno". [Focus group Mediatori - Roma]

Una singolare variante è costituita dal consentire l'accesso a un servizio, ma a un prezzo più elevato:

"Aprono conti anche con passaporto [senza residenza] ma il costo è più alto". [Focus group Mediatori - Roma]

O, ancora, dalla richiesta di esibire qualche **garanzia aggiuntiva**, quasi appunto che l'essere straniero rappresentasse, di per sé, un fattore di rischio. In genere, tale garanzia è rappresentata dalla richiesta di presentarsi accompagnati da un'altra persona, di nazionalità italiana:

"Spesso portano un italiano per garantire il pagamento e i finanziamenti, per comprare ad esempio un elettrodomestico". [Focus group Mediatori - Roma]

"Anche per l'Erasmus, una mia amica deve portare un'amica italiana per sbloccare dei soldi. Tutti per questo tipo di richieste, si affidano a chi sta da più tempo e si fanno accompagnare". [Focus group Mediatori - Roma]



Per converso, alcuni partecipanti hanno anche sottolineato come sia in atto una evoluzione positiva, **una sorta di "maturazione" del sistema bancario locale, che ha portato alcuni istituti e sportelli a dimostrarsi maggiormente inclusivi** nei confronti della clientela con un background migratorio; un atteggiamento tanto apprezzato da meritare il ricorso al concetto di "aiuto", quasi appunto a significare che l'attesa va oltre il mero rispetto del diritto alla bancabilità, ma è quella di trovare un contesto organizzativo e personale in grado di apparire inclusivi:

"Abbiamo notato che la BCC aiuta gli stranieri con permesso di soggiorno, anche per il mutuo. Anche BPER della Nomentana per i bengalesi, apre a tutti per accreditare lo stipendio. Ai ragazzi con asilo o altro permesso di soggiorno chiedono di portare qualche garanzia". [Focus group Mediatori - Roma]

"In via Marsala a Termini c'è una ragazza straniera, parla inglese e cinese. Anche arabo. Di questo sono stata contenta". [Focus group Mediatori - Roma]

Il focus group romano ha anche consentito di scavare più a fondo **le ragioni della preferenza che molti immigrati manifestano per gli sportelli bancari di Poste Italiane**, emersa anche negli altri territori (anche se, come si è già avuto modo di precisare, neppure tale istituto è esente da critiche).

Una prima, fondamentale, ragione è la mancanza di barriere all'accesso analoghe a quelle sperimentate in altre banche, sia in termini di requisiti richiesti per aprire un conto, sia in termini di "facilità" delle operazioni.

Una seconda ragione riguarda l'autorevolezza di questo istituto ("le Poste per loro rappresentano lo Stato") che lo porta a essere percepito come maggiormente sicuro di altri.

Infine, una terza ragione, non altrettanto "nobile", è la possibilità, per i molti immigrati che lavorano nell'economia informale (o addirittura in quella illegale), di accreditare i compensi del loro lavoro e di sentirsi liberi di movimentare i propri soldi senza la sensazione di subire dei controlli:

"Percepiscono le Poste meno sotto la lente di ingrandimento. Ti dà meno attenzione, se sposti i soldi non lo notano". [Focus group Mediatori - Roma]

"(...) in Italia maggior parte degli immigrati lavora in nero, se non hai la busta paga prendono soldi freschi e carichi su PostePay invece che versare su Iban". [Focus group Mediatori - Roma]

In questa stessa luce si può spiegare l'ampio ricorso a servizi extra-bancari che hanno l'indiscutibile vantaggio di permettere l'accesso perfino agli immigrati che soggiornano irregolarmente in Italia:

"Il sistema bancario è molto chiuso, tante persone si rivolgono a Western Union perché non chiedono il permesso di soggiorno. I cittadini stranieri fanno prestiti informali con Western Union, mandano soldi a familiari e amici. Maggior parte delle persone che utilizzano Western Union sono bengalesi. Se sei senza documenti unico modo per gestire i soldi è utilizzare Western Union". [Focus group Mediatori - Roma]

Un altro aspetto interessante da aggiungere è la familiarità che alcuni partecipanti hanno nei confronti dei sistemi finanziari di altri Paesi, quelli degli Stati d'origine oppure delle nazioni in cui vivono pezzi di altre comunità diasporiche. Questo li porta naturalmente a fare delle comparazioni con il grado di accessibilità, il costo dei servizi e il livello di interessi sui fondi depositati:

"Negli sportelli delle Poste in Francia c'è già l'operatore straniero da tanti anni e senza uno specifico sportello multiculturale". [Focus group Mediatori - Roma]

"Io so di buone esperienze con Ing Direct che è olandese e non paghi nulla. Mia madre ha aperto conto con Attijariwafa Bank, che in Marocco è una delle banche più famose e ha tassi di interesse più vantaggiosi sui depositi rispetto alle banche in Italia". [Focus group Mediatori - Roma]

"Anche BBVA che è una banca spagnola dà interessi online". [Focus group Mediatori - Roma]

"Volevo aggiungere che quando chiedi un prestito il Paese straniero conta. Ti chiedono sempre la residenza, mentre in altri Paesi chiedono solo il passaporto". [Focus group Mediatori - Roma]

Ma anche a rilevare come "soluzioni creative" che, nella scia della notissima creata in Bangladesh, potrebbero davvero fare la differenza per consentire, anche a chi è privo di risorse iniziali, di sviluppare i propri progetti:

"Siccome l'accesso al prestito è molto limitato per gli stranieri, c'è una cosa creata in Bangladesh che è la banca dei poveri: non dà soldi ma paga le cose al posto della persona che ha un progetto, tipo aprire un ristorante e quando inizia a lavorare piano piano li restituisce. È un finanziamento per un progetto specifico di vita in Italia". [Focus group Mediatori - Roma]

Nel tratteggiare l'immagine ideale di un sistema finanziario *migrant friendly*, i partecipanti hanno sottoscritto all'unanimità la convinzione che non sia opportuna la creazione di istituti o sportelli dedicati, bensì **la promozione dell'inclusività dei canali "normali", pur attraverso gli opportuni dispositivi di facilitazione**, a partite dalla presenza allo sportello di operatori d'origine straniera o comunque in grado di parlare le principali lingue in uso tra gli immigrati. Ciò nondimeno, molto elevato è l'apprezzamento per quelle realtà che, magari in ragione dei principi etici alla base della loro cultura organizzativa, oppure in ragione di essere appunto banche straniere, hanno mostrato — o comunque avrebbero il potenziale di farlo — una particolare sensibilità nei confronti della clientela con un background migratorio:

"Anni fa l'Arab Bank aveva una filiale a Roma centro; io l'ho usata, mi mandavano su quel conto i soldi dello stipendio per gli articoli che scrivevo. Un peccato è che Banca Etica avrebbe potuto colmare un vuoto offrendo servizi su misura per gli stranieri, loro fanno molta attenzione all'inclusività e alle esigenze degli immigrati". [Focus group Mediatori - Roma]

Al di là della sensazione che qualcosa sia nel tempo migliorato, **molte sono le criticità che restano da aggredire**. Le stesse osservazioni delle ricercatrici che hanno condotto il focus group insi-



stono su questo aspetto. In particolare, le restrizioni cui sono soggette alcune nazionalità in ragione di sanzioni imposte da USA e Europa si declinano nell'inesigibilità del diritto ad aprire un conto, oppure nella chiusura, senza preavviso, del proprio conto, nonché in un controllo esasperato sulle movimentazioni finanziarie. Tra le altre conseguenze di queste pratiche, vi è da mettere nel conto **un clima di incertezza che progressivamente mina la fiducia nei confronti dell'intero sistema bancario e finanziario.**

La scarsa trasparenza delle politiche e delle scelte degli operatori finanziari — alimentata dalla constatazione di come in territori diversi vigano regole diverse o addirittura di un certo margine di discrezionalità di cui godono i singoli operatori — alimenta il senso di precarietà e incertezza che è già parte integrante della vita di molti migranti e che non può che compromettere la qualità complessiva dei percorsi di inclusione.

La seconda criticità — che peraltro rafforza questa percezione di mancanza di trasparenza — ha a che vedere con l'onerosità e la complessità delle procedure per accedere ai servizi, l'incomprensibilità delle informazioni disponibili, l'assenza di strumenti di facilitazione (a partire da operatori in grado di parlare lingue diverse, come si è già detto), **l'insufficiente sensibilità verso i bisogni specifici dei clienti immigrati dai quali**, come ha osservato un partecipante, **ci si aspetta una immediata aderenza all'archetipo del soggetto produttivo e in grado di muoversi in modo autonomo all'interno della nuova società:**

"A me sembra che ci sia una aspettativa verso lo straniero che in un anno dovrebbero aver imparato l'italiano, trovato lavoro e trovato anche una casa. Questa aspettativa è praticamente impossibile". [Focus group Mediatori - Roma]

Un'altra possibile conseguenza dell'insufficiente apertura del sistema "ufficiale" nei confronti degli immigrati e dei loro bisogni è il **ricorso ai servizi "informali"**, al supporto di amici e parenti o a forme più strutturate di finanziamento gestite dalle comunità immigrate, certo non prive di elementi di rischio e criticità:

"Mia madre con un contratto a tempo indeterminato, aveva la busta paga da presentare, alla fine per ottenere un prestito ha dovuto chiedere a mia zia". [Focus group Mediatori - Roma]

"I bengalesi, ad esempio, hanno raccolte con moschee. Loro si aiutano tra di loro. La verità è che all'interno di ogni comunità c'è una forma di usura. Anche se piccola". [Focus group Mediatori - Roma]

Non da ultimo, come si è già avuto modo di osservare evocando l'effetto alone che si ripercuote anche sui connazionali più onesti, la scarsa cultura della legalità che caratterizza alcune comunità immigrate si riflette anche nelle modalità di fruizione di determinate opportunità, alimentando il **circolo vizioso della reciproca sfiducia**.

Di questo tipo di fenomeni, e delle loro conseguenze, i partecipanti al focus group hanno mostrato di avere piena consapevolezza:

"Spesso i progetti di microcredito presentati dai giovani stranieri, prima ancora di fare la domanda, hanno già il piano per scappare". [Focus group Mediatori - Roma]

A fronte di questo quadro e per superare le attuali criticità, alcuni passaggi risultano essenziali. Il primo è rappresentato dall'**adozione di pratiche affrancate da qualsiasi postura discriminatoria**, ovvero dal superamento di quello scarto tra la legge — che stabilisce dei precisi diritti — e la prassi, che finisce spesso col rendere tali diritti inesigibili:

"Vorrei osservare una criticità legata alle discrepanze tra le norme ufficiali e la loro applicazione pratica nell'accesso ai servizi finanziari. Le regole prevedono determinati diritti, nella realtà operativa però ci sono molti ostacoli e interpretazioni discrezionali che rendono difficile per le persone migranti usufruire dei servizi". [Focus group Mediatori - Roma]

"Fare qualcosa per evitare discriminazioni perché magari parlano le altre lingue ma comunque non ti vogliono come cliente e quindi cercano di non aiutarti". [Focus group Mediatori - Roma]

"L'informazione alle banche sulle leggi, perché a volte il richiedente asilo ha diritto ad un conto ma poi la filiale non te lo apre. Coerenza tra norma e prassi". [Focus group Mediatori - Roma]

La seconda indicazione — che è al tempo stesso una condizione necessaria a realizzare quanto si è appena detto — riguarda la **necessità di maggiore trasparenza, informazione, comprensibilità**:

"È necessaria maggiore trasparenza nelle pratiche, spesso i linguaggi utilizzati sono incomprendibili persino per chi è qui da tanto tempo". [Focus group Mediatori - Roma]

"Chiarezza in cosa serve per fare certe cose, non si capisce se serve permesso, residenza e quali altri documenti. C'è confusione". [Focus group Mediatori - Roma]

La terza indicazione riguarda la **preparazione degli operatori**, la cui mancanza di competenza e sensibilità nel rapportarsi a una clientela multiculturale si traduce in una "barriera invisibile":

"Servirebbe una formazione degli operatori. Anche su come trattare un essere umano e l'empatia". [Focus group Mediatori - Roma]

II.2.4 Salerno

Il focus group *Mediatori* di Salerno ha coinvolto nove partecipanti, rappresentanti di diverse comunità immigrate (tunisina, nigeriana, srilankese, filippina, ucraina, georgiana, marocchina) e del mondo dell'associazionismo.

Grazie a questa eterogenea composizione, il gruppo ha consentito di fare emergere sia problematiche di ordine generale, sia altre più specifiche alle diverse comunità. Per di più, dalla discussione



si è delineato **il differente posizionamento dei vari gruppi in relazione al livello di avanzamento del processo di integrazione e alla capacità di negoziazione con le istituzioni bancarie**. Tale capacità, come vedremo, è influenzata innanzitutto dalla **"fiducia esterna"**, ossia la reputazione più o meno positiva di cui godono i membri dei diversi gruppi nazionali per il solo fatto di essere appartenenti a tali gruppi. Oltre che per la differente capacità di negoziazione, i diversi gruppi — come già emerso in altri territori — presentano anche livelli variabili di **"fiducia interna"**, ossia nella loro capacità di supportare i componenti più vulnerabili e con meno risorse anche di tipo culturale.

Facendo una sintesi dei principali aspetti emersi, e di nuovo a conferma della grande variabilità interna al mondo dell'immigrazione, un primo tema importante sul quale i partecipanti hanno portato l'attenzione è costituito dalla **molteplicità di situazioni individuali nelle quali i potenziali clienti dei servizi finanziari possono venire a trovarsi** per il combinato disposto dello status giuridico, della nazionalità (o del Paese d'origine) e di una serie di variabili individuali. Qui di seguito discutiamo alcune situazioni in qualche modo esemplari. Innanzitutto, uno dei problemi sollevati durante la discussione riguarda l'evenienza, a quanto pare tutt'altro che rara, per cui, nel momento in cui il permesso di soggiorno giunge a scadenza, gli immigrati possono ritrovarsi col proprio conto corrente bloccato e conseguentemente nell'impossibilità di vedersi accreditato lo stipendio. Per di più, nel caso in cui l'immigrato abbia un diritto al soggiorno solo temporaneo e dall'esito pendente, questo problema può perfino innestare un circolo vizioso che **rischia di compromettere l'intera evoluzione del progetto migratorio**:

"Il funzionamento delle procedure per i permessi di soggiorno è diventato più complesso, rendendo più difficile l'accesso a servizi come l'apertura di un conto in banca o la gestione di un conto corrente o di una PostePay. Quando scade il permesso, si verificano problemi non solo al primo accesso, ma anche durante il periodo di validità. Recentemente, le difficoltà sono diventate particolarmente gravi: a chi ha un contratto e un permesso di soggiorno da anni, la scadenza del permesso blocca il conto corrente, impedendo l'accredito dello stipendio. Anche il pagamento con assegni è diventato più difficile (...). Non parliamo poi di chi ha richiesto asilo e non ha mai avuto la possibilità di aprire un conto: devono lavorare con un contratto per facilitare l'esito del permesso di soggiorno, ma allo stesso tempo non possono aprire un conto perché non hanno una carta d'identità". [Focus group Mediatori - Salerno]

"Quando il permesso di soggiorno è scaduto, è impossibile fare qualsiasi operazione: né alla Posta, né in banca. Non si può nemmeno aprire un conto corrente. L'unica soluzione è trovare un italiano che ti accompagni e dichiari di conoscerti, ma la procedura è molto difficile". [Focus group Mediatori - Salerno]

In termini più ampi, **il diritto alla bancabilità tende a venire negato ognqualvolta le situazioni individuali non corrispondono allo standard del residente lungo-soggiornante**.

"Abbiamo avuto problemi anche con i profughi di guerra, che andavano alle Poste con permessi scaduti a dicembre. Nonostante la scadenza fosse stata prorogata, tornavano alle Poste

e c'era confusione. Bisognerebbe semplificare le informazioni per renderle più chiare". [Focus group Mediatori - Salerno]

"Pensiamo agli studenti internazionali, come quelli Erasmus: come fanno a ricevere le borse di studio o a mandare soldi alle loro famiglie? E come fanno a stipulare un'assicurazione sanitaria? Io, come rappresentante della comunità nigeriana, ricevo spesso domande su queste problematiche". [Focus group Mediatori - Salerno]

In questi casi, venendo a mancare un elemento fondamentale della dimensione economica dell'integrazione - considerata la necessità di disporre di un conto sul quale farsi accreditare lo stipendio-, **si può addirittura finire col ricadere al di fuori dei confini della legalità e col perdere alcuni requisiti** (come il lavoro regolare, le garanzie assicurative, la fedina penale pulita ecc.) **indispensabili per mantenere lo status di soggiornante regolare**:

"A loro [richiedenti asilo e intestatari di permessi a tempo determinato] non viene concessa una carta di credito o di debito, che permetterebbe di ricevere lo stipendio. Quindi, se non prendi lo stipendio sulla carta, c'è una spinta verso l'illegalità, verso il lavoro nero e la criminalità organizzata". [Focus group Mediatori - Salerno]

In buona sostanza, come suggerisce quest'altra testimonianza, esiste un doppio legame tra il rafforzamento del proprio status giuridico e i progressi sul fronte dell'integrazione finanziaria e patrimoniale:

"Inoltre, se non conosci qualcuno, è difficile ottenere un mutuo. A Bellizzi, molte persone con cittadinanza italiana riescono a comprare casa perché la cittadinanza è un criterio in più che facilita l'accesso al mutuo, a differenza di chi ha solo il permesso di soggiorno". [Focus group Mediatori - Salerno]

Sebbene — si evince da quest'altro intervento alla discussione — nulla possa essere dato per scontato: l'essere a posto coi documenti talvolta non basta, ma **è spesso necessario attivare un qualche meccanismo di accreditamento per vedersi riconosciuto il pieno diritto alla bancabilità**:

"Nella nostra comunità è diverso. Si ottiene un mutuo tramite raccomandazioni, non è facile andare in banca e ottenerlo così". [Focus group Mediatori - Salerno]

Infatti, il tema delle garanzie per l'accesso ai servizi bancari e assicurativi non riguarda unicamente i migranti con uno status giuridico precario o comunque "da immigrato". Come argomenta in maniera molto efficace questa partecipante, **la richiesta di garanzie, quando si spinge oltre un certo livello, diventa una chiara discriminazione**, una barriera vissuta tanto più come ingiusta quanto più è palese il suo carattere discrezionale e disallineato rispetto a quelli che dovrebbero essere i principi base del funzionamento dei servizi.

"Come hanno già detto, ci sono problemi con le assicurazioni e con i prestiti, insomma, con tutte le necessità dei migranti. Come esseri umani, abbiamo tutti bisogno di cose essenziali e non



dovremmo subire discriminazioni. A volte, sembra che ci siano delle regole diverse a seconda di chi conosci. Se so di aver bisogno di un determinato documento per ottenere un servizio, e chi mi sta davanti lo sa, allora c'è qualcosa che non va. Dobbiamo trovare un modo per superare queste barriere. [Focus group Mediatori - Salerno]

Seguendo questa stessa linea di ragionamento, si può anche rilevare come gli immigrati — verosimilmente grazie ai legami che connettono comunità residenti in diversi territori — sono naturalmente portati a effettuare delle comparazioni riguardo al comportamento degli operatori finanziari. Questa attitudine li porta a percepire il carattere discriminatorio e discrezionale dei trattamenti loro riservati; ma anche, specularmente, a intravvedere la possibilità di una “soluzione” ai problemi che incontrano che, dalla loro visuale, costituiscono **“problemi degli immigrati”**, coi quali a loro tocca fare appunto i conti solo perché sono immigrati:

“Un altro problema con le banche a Salerno è che, per i mutui, offrono solo il 50% del valore dell’immobile, mentre nelle banche del Nord arrivano al 100%. Personalmente, ho vissuto sulla mia pelle le difficoltà che incontrano i migranti”. [Focus group Mediatori - Salerno]

Con tutte le cautele che occorre avere per via del modesto numero di partecipanti coinvolti nei focus group, **sembrerebbe che la realtà di Salerno veda addirittura accentuarsi quei fenomeni di discriminazione, più o meno esplicita o consapevole, ai danni degli immigrati**. Così che qui, forse ancor più che altrove, essi finiscono con l’essere dirottati verso i pochi sportelli accessibili, quanto meno per le loro necessità di base:

“Alla Posta, invece, con il permesso di soggiorno in regola, si possono fare molte cose, compreso aprire un conto corrente. In banca, invece, è quasi impossibile: io stessa, pur avendo tutti i requisiti, non sono riuscita ad ottenere un mutuo per comprare casa. Anche per le auto è lo stesso. Non so come mai la banca non mi permetta di fare nulla”. [Focus group Mediatori - Salerno]

“Anche Findomestic non ha problemi per i prestiti. Invece, fare un prestito in banca per la casa è difficile, cioè praticamente impossibile per uno straniero. Findomestic, invece, permette di mandare soldi facilmente, anche durante la guerra e in altre situazioni, non ci sono problemi”. [Focus group Mediatori - Salerno]

Un altro problema, emerso anche in altre realtà territoriali ma qui discusso con particolare veemenza, è **la discriminazione subita, in particolare, dagli immigrati attenzionati dalle autorità, esclusivamente in virtù della loro appartenenza nazionale**. Le limitazioni poste alle movimentazioni di denaro, comprensibili nella prospettiva del contrasto alle organizzazioni criminali e terroristiche, si tramutano, nell’esperienza degli immigrati che le vivono sulla propria pelle, in **discriminazioni doppiamente inique**.

Esse, infatti, vanno precisamente a ledere i diritti e le opportunità di chi, con la propria condotta quotidiana e le proprie scelte, vorrebbe esattamente favorire l’emancipazione da quelle

condizioni di bisogno e dipendenza che spesso fanno da terreno fertile al radicamento di tali organizzazioni:

"Ad esempio, ho notato una cosa alla Posta: avevo sentito parlare di certe restrizioni, ma finché non l'ho provato sulla mia pelle non potevo capire. Ho visto un foglio del 2018 che parlava di restrizioni sui trasferimenti di denaro a causa di guerre o finanziamenti a gruppi come Boko Haram. Quindi, se io guadagno dei soldi lavorando, ma a causa del permesso di soggiorno o di altre restrizioni non posso mandarli alla mia famiglia, rimango bloccato perché qualcun altro ha fatto qualcosa. Se io ho i documenti in regola e aiuto qualcuno che ne ha bisogno, e il governo mi blocca e mi chiede da dove vengono quei soldi, io chiedo al governo perché non ha risolto il problema di quella persona". [Focus group Mediatori - Salerno]

Una ulteriore barriera all'accesso ai servizi finanziari, specifica ai migranti di fede islamica, nasce dalla combinazione tra i **vincoli religiosi** — che impongono il rispetto dei principi della *sharia* anche nelle regole contrattuali — e l'**impostazione "monoculturale" del diritto bancario italiano**:

"Inoltre, c'è il problema dei ragazzi musulmani che non possono accedere alle banche italiane. Anche dopo aver ottenuto il permesso di soggiorno a tempo indeterminato e la possibilità di fare un mutuo, c'è il problema dei tassi di interesse, la 'ribā', che è considerata usura nell'Islam. Quindi, non c'è una predisposizione delle banche verso i musulmani. Anzi, c'è un blocco che impedisce alle banche interessate di agevolare questo sistema, di evitare l'usura tramite leggi conformi alla sharia, come la condivisione dei costi e delle perdite. Le banche inglesi sono più agevolate perché il governo lo consente. Infatti, le banche musulmane sono diventate famose e gli inglesi non musulmani le preferiscono perché sono 'friendly', basate sulla condivisione delle perdite e sulla trasparenza dei movimenti". [Focus group Mediatori - Salerno]

Questo problema, osserva il medesimo partecipante, potrebbe trovare una facile soluzione attraverso il ricorso a un espediente procedurale, così come avviene in altri Paesi e — in base a quanto riferito — talvolta anche in Italia. Nello specifico, si procede ad alzare direttamente il prezzo finale in modo da includervi sostanzialmente l'equivalente di un tasso di interesse, ma senza farlo appunto risultare come tasso d'interesse, ciò che sarebbe contrario alla legge islamica e anzi costituirebbe una violazione molto grave. Si tratta di un tema che meriterà di essere meglio sviscerato nel corso del progetto, ma che ci mette davanti una indicazione paradigmatica riguardo alle **potenzialità di un approccio partecipato per la costruzione di soluzioni legali e sostenibili ai problemi avvertiti nell'ambito delle comunità immigrate**:

"Per esempio, anche in Francia c'è difficoltà con gli affitti. Come le banche musulmane in Marocco, fanno un doppio gioco: comprano la casa, aggiungono gli interessi e poi la vendono a me. Loro guadagnano, io firmo il contratto e non ci sono aumenti. Come quando sono andato a parlare con un proprietario di casa a Pontecagnano. La casa costava 250.000 euro, ma mi ha detto di dargli 20/30.000 euro e il resto a rate. Una cosa che posso fare da musulmano. L'unica difficoltà era il prezzo troppo alto. Se si creasse una banca musulmana che fa la stessa cosa,



che compra la casa e poi la vende al cliente con un contratto a rate, non ci sarebbe il problema degli interessi". [Focus group Mediatori - Salerno]

Da ultimo, è stato segnalato il "consueto" tema delle difficoltà di interazione con gli operatori dei servizi, dovute in primo luogo alle barriere linguistiche:

"Immaginate quanto sia difficile per chi non parla bene la lingua italiana andare alla Posta, spiegare le proprie esigenze e farsi capire". [Focus group Mediatori - Salerno]

Come chiaramente si evince dal tono di queste verbalizzazioni, il problema delle barriere linguistiche dovrebbe trovare risposta, prima ancora che in un rafforzamento delle abilità comunicative degli stessi immigrati, in una diversa "postura" nei loro confronti da parte degli istituti finanziari e degli operatori di *front office*. Questo problema, infatti, nell'esperienza dei partecipanti, tende quasi sempre a sovrapporsi al tema dell'insensibilità nei confronti dei loro bisogni, quando non addirittura a un atteggiamento intenzionalmente respingente:

"Le banche dovrebbero semplificare le procedure, rendendole più comprensibili. Chi arriva in Italia dopo 5-6 anni potrebbe non parlare bene la lingua. Bisognerebbe spiegare in modo semplice cosa fare, come comportarsi e cosa serve". [Focus group Mediatori - Salerno]

"Innanzitutto, gli operatori delle Poste devono essere gentili con le persone che arrivano. Non devono guardare lo straniero come un animale e buttargli in faccia i fogli quando non capisce. Le persone si innervosiscono. Devono guardare la persona come tale. Quando cambiano le leggi, devono prendersi la responsabilità di studiare almeno una pagina. Io, quando vado all'Agenzia delle Entrate o al CAF, leggo prima le informazioni sul computer. Dovrebbero fare un corso per aiutare le persone e, se qualcuno ha difficoltà con la lingua, dovrebbero aiutarlo a capire". [Focus group Mediatori - Salerno]

A fronte di tutte queste questioni, anche a Salerno —così come abbiamo visto avvenire anche negli altri territori coinvolti nel progetto PAF! — **le comunità etnico-nazionali svolgono un fondamentale ruolo di supporto nei confronti dei singoli immigrati, specie dei soggetti e dei nuclei familiari più fragili**. Per riprendere le parole di una partecipante, i rappresentanti più autorevoli delle comunità si trovano a "intercedere con l'istituto di credito", fornendo le garanzie richieste dalle istituzioni finanziarie per l'accesso ai servizi, offrendo i supporti necessari — quando, per esempio, si tratta di sottoscrivere una fideiussione per consentire il riconciliazione dei familiari — o anche proponendo strade alternative per risolvere i problemi. Ecco come uno dei partecipanti descrive il proprio ruolo, mostrandosi al tempo stesso consapevole delle difficoltà che inevitabilmente si incontrano nel rapportarsi con una realtà molto diversa da quella d'origine, ma anche aperto a considerare soluzioni innovative:

"Molti arrivano qui con le loro esperienze e competenze, ma si scontrano con una realtà diversa da quella che si aspettavano. Dopo qualche mese, iniziano a capire le difficoltà e a lamentarsi,

e hanno ragione. Come faccio a spiegare queste cose a un amico italiano? Mi trovo in una posizione difficile, perché mi sento in imbarazzo. Alla fine, preferisco risolvere i problemi da solo, usando le criptovalute, che sono più veloci e sicure. Credo che in futuro queste tecnologie potranno aiutarci a superare le barriere, ma ci vorrà tempo. In generale, mi considero un 'problem solver', una persona che trova soluzioni ai problemi". [Focus group Mediatori - Salerno]

Inoltre, come spesso accade, anche a Salerno **alcune comunità immigrate gestiscono forme di raccolta e distribuzione del denaro embedded in pratiche di tipo tradizionale**, rivitalizzate in relazione alle diverse esigenze che possono presentarsi in un contesto d'immigrazione, oppure presidiate dalle organizzazioni religiose:

"Si, infatti, come la moschea di Battipaglia, per esempio. Essendo un'associazione, raccoglie adesioni di partner e ha un fondo cassa risparmio. Questo fondo serve sia per sostenere i costi del luogo di culto, sia per aiutare persone anziane o per organizzare eventi per la comunità. Funziona con un sistema di risparmio, simile al concetto del pilastro dei musulmani che danno ogni anno soldi ai poveri. È una piccola comunità che funziona". [Focus group Mediatori - Salerno]

"Altre comunità, come quella cinese, per esempio, offrono credito: è un'altra organizzazione che aiuta a sostenere i georgiani". [Focus group Mediatori - Salerno]

"Esiste una sorta di risparmio, ma non è una banca. Ad esempio, quando dieci amici si mettono insieme, fanno una cosa che chiamiamo "dieci amici". Ogni mese, ognuno dà 500 euro e a turno uno di loro prende l'intera somma. Invece di chiedere un mutuo di 5.000 euro alla banca, dieci persone si aiutano a vicenda e ogni mese uno riceve i soldi. Dopo dieci mesi, tutti hanno ricevuto la somma. Questa è una cosa che facciamo tra amici". [Focus group Mediatori - Salerno]

"La moschea ha un fondo di supporto per chi arriva e ha bisogno di aiuto. Usiamo il fondo raccolto per dare un alloggio per due o tre giorni, finché la persona non si rialza. È un fondo di solidarietà". [Focus group Mediatori - Salerno]

Infine, nel corso della discussione è anche emerso come molti immigrati (soprattutto provenienti dall'Asia) mantengano rapporti con le banche dei Paesi di origine per diverse operazioni; alcune di esse mandano periodicamente dei loro "agenti" che propongono alle comunità di riferimento diversi prodotti finanziari, esibendo una certa creatività nel fornire soluzioni ritagliate sulla situazione specifica di chi vive e lavora all'estero:

"Usiamo l'online per la finanza. Prima, 20 o 30 anni fa, seguivamo la borsa e compravamo dollari quando il mercato saliva, o li prendevamo allo sportello. Ora compriamo azioni di nuove aziende e quando salgono le vendiamo. Ci conviene comprare quando il mercato scende e vendere quando sale. Diamo i soldi a un broker mandato dalle banche dello Sri Lanka". [Focus group Mediatori - Salerno]

"Si, dal mio Paese rappresentanti dallo Sri Lanka in Italia vengono per proporre investimenti e anche se si può fare prestiti". [Focus group Mediatori - Salerno]



"Filippine abbiamo anche Banca qui a Roma e Milano è sempre banca delle Filippine, comunque solo per mandare i soldi ma anche per facile dare per il prestito di soldi però sempre in Paese non qua". [Focus group Mediatori - Salerno]

"Ad esempio so che hanno offerto anche nuovo per noi e sarebbe pagare la pensione, ci hanno offerto che puoi fare pagando mensilmente un tot ti fanno il calcolo di quanto puoi avere con questo tot e troverai una pensione in Marocco ma a sessant'anni però, prima non c'era per lo straniero cioè per chi vive fuori". [Focus group Mediatori - Salerno]

Un altro tema emblematico rispetto alla eterogeneità dell'universo migratorio anche in rapporto al tema dell'inclusione finanziaria è costituito dalla **propensione al ricorso a strumenti e prodotti finanziari digitali**. In base a quanto emerso dalla discussione, tre sembrano essere le variabili discriminanti. Le prime due, come si poteva prevedere, riguardano il dato anagrafico dell'età — quanto più si è giovani tanto più si ha familiarità con le soluzioni digitali — e del livello di istruzione/competenza:

"Nella mia comunità no, perché il livello di istruzione dei primi arrivati era basso. La maggior parte non aveva studiato, quindi l'accesso al digitale è limitato. Credo che le nuove generazioni inizieranno a usarlo, visto che io stessa ho iniziato a comprare auto online e a fare altre attività. Sicuramente le nuove generazioni, che hanno studiato, si avvicineranno al digitale". [Focus group Mediatori - Salerno]

"Le persone più adulte non usano molto l'online. Chi è qui da 20 anni è diffidente, dopo i sacrifici fatti". [Focus group Mediatori - Salerno]

La terza variabile, molto significativa e da tenere sicuramente in considerazione anche per la progettazione dei programmi di alfabetizzazione finanziaria, è **il livello di diffusione dei servizi finanziari nei Paesi d'origine e il loro grado di affidabilità**. Ecco come, a questo proposito, si sono espressi alcuni partecipanti con una diversa origine nazionale:

"(...) almeno nella mia comunità tunisina, c'è una certa diffidenza verso l'online in generale. Nel nostro Paese c'è molto protezionismo sui prodotti finanziari, l'accesso è limitato, c'è un monopolio della Banca Centrale. Poche persone riescono a utilizzarli. Anche quando si cerca di fare educazione finanziaria, mancano gli strumenti per comprare online come qui in Italia. Lì non c'è il commercio online, quindi l'idea di internet e dell'accesso digitale non è molto diffusa. Di conseguenza, chiedere finanziamenti o fare operazioni online è impensabile per la mia comunità". [Focus group Mediatori - Salerno]

"I migranti potevano rivolgersi alla banca, che offre servizi dedicati, e comprare casa online. Io uso un conto digitale dove metto lo stipendio, lo gestisco con l'app e mi trovo molto bene. Molti nella comunità georgiana usano il digitale per comprare casa e fare altre operazioni tramite l'app". [Focus group Mediatori - Salerno]

"Nelle Filippine usiamo sempre l'online, anche in banca. Lavoro poco qui in Italia, ad esempio mia nuora lavora online per l'estero. Così risparmiamo online. Nel nostro Paese è tutto più facile e comodo". [Focus group Mediatori - Salerno]

"È vero che la maggior parte della mia comunità, chi è arrivato qui da molto tempo, non è aperta al digitale, non perché non abbia accesso, ma perché in maggioranza non ha studiato. Le nuove generazioni, chi è immigrato qui e altrove, secondo le statistiche, usano il digitale. Nel mio Paese d'origine, la Nigeria, e in gran parte del Sudafrica e dell'Africa in generale, la maggioranza delle persone, quasi il 70%, sono giovani. Quindi c'è potenziale, ma c'è lavoro da fare. Le persone sono diffidenti, secondo le mie esperienze. È vero che ci sono prodotti e strumenti digitali, ma le persone non si fidano. (...). In Nigeria, ci sono persone che usano internet in modo non trasparente. Ogni posto ha i suoi difetti. Sono bravi a usare gli strumenti, ma in modo sbagliato, secondo la mentalità del posto o l'esperienza vissuta. Con internet, dove tutto è visibile, ci sono persone che sfruttano il passato, la storia dell'immigrazione, e questo rende difficile proporre servizi digitali. Se hai avuto una brutta esperienza, è normale essere diffidente". [Focus group Mediatori - Salerno]

"Per acquisti e risparmi, usiamo l'online. Per mandare soldi al nostro Paese, ci sono app che lo consentono senza costi aggiuntivi. Usiamo il telefono per tutto, anche per l'ISEE. Per i risparmi, dipende dal lavoro. Ci sono ragazzi marocchini che lavorano online, fanno commercio online e trading". [Focus group Mediatori - Salerno]

Passando ora a considerare le scelte relative al risparmio, i partecipanti hanno sottolineato come **molti immigrati semplicemente non riescano a risparmiare**, stretti come sono tra lavori sottopagati e spesso precari da un lato e, dall'altro, oltre all'elevato costo della vita in Italia, la necessità di sostenere le famiglie nei Paesi d'origine e corrispondere alle loro aspettative attraverso l'invio delle rimesse:

"Inoltre, le spese fisse sono uguali per tutti, ma gli immigrati hanno spese extra per mandare soldi alle famiglie; quindi, le entrate sono minori rispetto a una famiglia italiana. Il problema dell'inaccessibilità finanziaria si pone ancora prima di andare in banca". [Focus group Mediatori - Salerno]

"Qui è difficile risparmiare. Io ho mandato soldi ai miei genitori finché mia figlia era piccola, ma ora che mia sorella è qui, devo pagare l'affitto, le spese per la casa e la scuola. Per ora non riesco a risparmiare, vedremo in futuro". [Focus group Mediatori - Salerno]

"Le seconde generazioni hanno più accesso al credito perché i genitori hanno già un lavoro e una formazione, quindi possono offrire garanzie migliori. Chi immigra senza competenze, o con competenze non spendibili nel Paese d'arrivo, è destinato a lavori precari come l'agricoltura o l'edilizia, che non garantiscono una buona situazione economica. Inoltre, molti immigrati hanno titoli di studio non riconosciuti in Italia, il che crea un'ulteriore difficoltà nell'accesso al sistema finanziario. Quindi, l'inaccessibilità finanziaria è dovuta alla mancanza di garanzie, ai lavori precari e alle spese extra per sostenere le famiglie nei Paesi d'origine. Ad esempio, per ottenere un mutuo bisogna avere il 30% di anticipo e con un lavoro precario è difficile mettere da parte quella somma". [Focus group Mediatori - Salerno]

È dunque la condizione stessa di immigrato, destinato a svolgere i lavori meno pagati ma anche inevitabilmente sospeso tra due mondi, a rallentare o impedire una strategia di risparmio e patri-



monializzazione. Tanto più se si considera che la base di partenza è diversa rispetto a coloro che, in termini mertoniani¹⁹, potremmo chiamare il "gruppo sociale di riferimento", costituito dai colleghi italiani che in molti casi, ad esempio, dispongono di una casa di proprietà. Questa testimonianza, ad esempio, riassume efficacemente **il trade-off tra, da un lato, l'esigenza di coltivare i rapporti con le proprie radici familiari e, dall'altro, la possibilità di fare un salto di qualità nel processo di integrazione** e affrancare le nuove generazioni da una condizione che rende diseguali anche quando si guadagnano gli stessi soldi degli altri:

"Secondo me, se si risolvesse il problema dell'affitto, si potrebbero mettere da parte i soldi. I soldi che riusciamo a risparmiare durante l'anno vengono spesi durante l'estate per le vacanze, i biglietti aerei e i regali per i parenti nei Paesi d'origine. Solo per l'aereo, per due genitori e i figli, si spendono 2.000 euro, e per una vacanza di 15 giorni in Marocco si spendono 3-4.000 euro. Quindi, si torna a zero. Secondo me, il problema principale è l'affitto. Io guadago come i miei amici italiani, ma loro riescono a risparmiare di più perché non pagano l'affitto. Se comprassi una casa, almeno i miei figli avrebbero un posto dove vivere e non dovrebbero soffrire come me". [Focus group Mediatori - Salerno]

In tale situazione, finisce talvolta con l'apparire razionale dirottare le proprie risorse proprio nei Paesi d'origine, dove uno stipendio italiano, ancorché modesto, garantisce un potere d'acquisto molto più elevato e può perfino permettere di acquistare beni e terreni, rafforzando la situazione patrimoniale delle proprie famiglie. Si tratta di un aspetto che merita di essere tenuto in considerazione, laddove spesso nella nostra narrazione questo tipo di comportamento è semplicisticamente ricondotto al desiderio di esibire il proprio successo e tenere vivo il mito del ritorno. L'altra faccia della medaglia è però costituita, ancora una volta, dalla **precarietà economico-patrimoniale come tratto diffuso tra gli immigrati che vivono in Italia; tratto che, ancora una volta, innesta un circolo perverso nei rapporti col sistema finanziario, causando un innalzamento delle garanzie richieste per l'accesso a determinati prodotti e servizi**:

"Ci sono persone che sanno risparmiare e altre no. Noi stranieri abbiamo il problema di pensare anche ai Paesi d'origine, quindi non riusciamo a risparmiare come gli italiani, anche se guadagniamo come loro. L'italiano che vive qui compra la macchina, fa questo e quello. Noi facciamo fatica perché dobbiamo comprare la macchina, pagare l'affitto e pensare ai genitori che sono rimasti nel Paese d'origine, mandando loro dei soldi o comprando una casa lì. Questo riduce il risparmio. Non è che non vogliamo risparmiare, ma le spese sono tante e lo stipendio va diviso. Questo rende più difficile anche l'accesso al mutuo, perché ultimamente chiedono il 30% di anticipo". [Focus group Mediatori - Salerno]

Per converso, ci sono situazioni nelle quali il "salto di qualità" è avvenuto.

¹⁹ Merton Robert K., Kitt Alice S., 1950: *Contributions to the theory of reference group behaviour*, in *Continuities in Social Research: Studies in the Scope and Method of 'The American Soldier'*, a cura di R.K. Merton e P.F. Lazarsfeld, The Free Press, Glencoe, Ill.

Significativamente, l'acquisto della casa è spesso preceduto o accompagnato dall'acquisizione della cittadinanza italiana che non soltanto affranca da molte barriere nell'accesso agli strumenti finanziari ma altresì sugella, sul piano simbolico, lo spostamento del baricentro delle proprie strategie di risparmio, investimento e patrimonializzazione:

"Nella mia comunità siamo grandi risparmiatori. Ci scambiamo consigli su come risparmiare e comprare casa. Molti di noi pensano di comprare casa qui, risparmiando tramite la banca e ottenendo un mutuo. Mandiamo anche soldi ai nostri Paesi d'origine, ma la priorità è avere una casa qui". [Focus group Mediatori - Salerno]

"Anche la nostra comunità, i filippini, è composta da grandi risparmiatori. Molti di noi hanno già comprato casa qui, soprattutto chi ha la cittadinanza italiana. Chi vuole rimanere qui compra casa qui. La situazione è un po' diversa rispetto ad altre comunità. Ad esempio, al Nord le banche offrono mutui al 100%, come nel caso di mio figlio che ha comprato casa a Como senza spendere quasi nulla, pagando solo le rate mensili. Anche qui ci sono molti filippini che hanno comprato casa". [Focus group Mediatori - Salerno]

In questo quadro, il passaggio tra la prima e la seconda generazione si rivela cruciale nell'evoluzione dei rapporti interetnici e, conseguentemente, anche nel rapporto con le istituzioni della società ospite, incluse quelle finanziarie. A tale riguardo, questa testimonianza disegna uno scenario caratterizzato per un verso da fiducia e speranza — con anche la prospettiva di un allineamento dei comportamenti di risparmio e investimento a quelli tipici della società *mainstream* — ma, per l'altro, dal timore che i più giovani, istruiti e intraprendenti decidano, ancora una volta, di andare altrove:

"Tuttavia, anche tra le nuove generazioni, chi ha studiato e si è laureato tende ad andare al Nord o in altri Paesi europei, perché qui l'accesso al lavoro è limitato all'agricoltura. I ragazzi che hanno studiato in Marocco non accettano a lungo questa situazione: si sacrificano per ottenere il permesso di soggiorno e sistemarsi, poi cambiano zona e vanno al Nord, dove il livello di lavoro è più alto. Chi è rimasto qui non ha sempre fatto studiare i figli. Prima si pensava a comprare casa in Marocco con i risparmi. I figli arrivavano alla terza o quarta superiore e iniziavano a lavorare, poi non tornavano più a scuola, perché guadagnare un po' di soldi andava bene. Ultimamente, ci sono meno ragazzi che arrivano all'università o che fanno lavori migliori.

Tuttavia, negli ultimi anni abbiamo notato la differenza: le nuove generazioni si fanno sentire. A.T. e A.T. sono testimoni di questo cambiamento. Sono entrati nelle moschee e hanno cambiato la visione della moschea, che prima era un luogo limitato alla preghiera. Loro hanno dato una spinta all'apertura e all'integrazione con enti e uffici, cosa che prima non c'era. Ci auguriamo che portino a un futuro migliore, dove possano risparmiare, visto che i loro genitori sono qui". [Focus group Mediatori - Salerno]

Come abbiamo visto, e come del resto ci si poteva attendere, il tema delle spese per l'affitto e l'acquisto della casa è uno dei più critici. Come sappiamo, si tratta di una emergenza sociale che — purtroppo — non riguarda solo gli immigrati. Tuttavia, anche ipotizzando che la ritrosia a vendere e



affittare agli stranieri sia — almeno in parte — superata, resta come si è visto lo scoglio dei costi. La fragilità economico-patrimoniale delle famiglie straniere e con background migratorio determina un innalzamento del livello di garanzie richiesto, esemplificato nella ripetuta denuncia della prassi di non concedere mutui al 100%. È pur vero che qualcosa sembra cominci a muoversi, per esempio la pratica informale del "Buy to rent", basata sulla rateizzazione del costo totale dell'immobile in quote mensili che corrispondono a un affitto maggiorato per un tot di anni, trascorsi i quali la casa diventa di proprietà dell'inquilino. Tuttavia, **dal punto di vista degli immigrati, è come se il sistema funzionasse alla rovescia: a chi ha più bisogno di essere sostenuto e agevolato si chiede di più in termini di costi e garanzie**, così pregiudicando gli sforzi per rafforzare la loro integrazione e sugellare, anche attraverso l'acquisto di un immobile, la loro appartenenza alla società italiana:

"Il mio suggerimento riguarda un amico che lavora già e paga un affitto di 700 euro. Per comprare casa, deve dare 80.000 euro, nonostante abbia un contratto di lavoro che paga da 10 anni. È in difficoltà per il mutuo. Potremmo agevolare un po' la pratica del mutuo per permettere alle persone di comprare casa". [Focus group Mediatori - Salerno]

"Anche noi filippini vogliamo le stesse agevolazioni. Il mutuo è troppo alto e non riusciamo a raccogliere la somma necessaria per comprare una casa. Sarebbe utile agevolare almeno il 90% del mutuo". [Focus group Mediatori - Salerno]

"Bisogna dare la possibilità, anche minima, di iniziare alle persone che magari non hanno il profilo giusto, ma che con una spinta in più potrebbero crescere. Come dicevamo, dovremmo abbassare un po' il livello per certe comunità". [Focus group Mediatori - Salerno]

Con la conseguenza, peraltro, di perdersi un significativo bacino di clienti potenziali, come osserva questo partecipante, sulla base di una stima addirittura più bassa di quanto si potrebbe ritenere in base ai dati ufficiali:

"La cultura italiana tende alla chiusura, alla centralizzazione e all'egoismo. Si evita di guardare le soluzioni adottate in altri Paesi e le esigenze che ci sono. Non credo che una banca non abbia potenziali clienti. Parliamo di un milione e mezzo di persone con permesso di soggiorno, più gli altri cittadini. Si nega un servizio a tutti questi potenziali clienti, non si predisponde un servizio adatto a loro". [Focus group Mediatori - Salerno]

Per certi versi, sembrerebbe che **proprio i rapporti con le istituzioni finanziarie rappresentino un banco di prova rispetto all'effettivo grado di apertura e inclusività della società italiana** e, come tali, in grado di impattare in maniera molto significativa — assai più di quanto normalmente si pensi — sui progetti migratori individuali e familiari, in virtù delle loro conseguenze tanto sul piano pratico quanto su quello simbolico, come emerge in maniera molto efficace da questa testimonianza:

"Ad esempio, se uno che ha studiato e ha una famiglia nel suo Paese arriva qui e deve chiedere l'affitto a un ragazzo che non lo considera, si sente aggredito. Si chiede perché gli fanno queste

domande, se nel suo Paese non gli succedeva. Credo che le cose debbano migliorare, dopo tanti anni di integrazione. Ma ogni giorno mi fanno le stesse domande: "Cosa fai?", "Chi sei?". Dopo cinque anni, non penso che dovrebbero farmi ancora queste domande. Forse lo fanno intenzionalmente, forse no. A volte, quando parlo con certe persone, pensano che sia meglio tornare al nostro Paese, consumare lì, mandare i soldi lì. La voglia di comprare casa qui si affievolisce, perché pensano che manderò i soldi in Africa. Ma io voglio comprare qui, se non mi mettono ostacoli". [Focus group Mediatori - Salerno]

Ci piace concludere questo capitolo con le parole di un partecipante che riassumono brillantemente il **rapporto tra inclusione finanziaria e qualità complessiva dei percorsi di inclusione nella società italiana**:

"Credo che l'accesso ai servizi finanziari serva a favorire la crescita economica, lo sviluppo e a velocizzare la crescita personale, dando accesso a un servizio o a un prodotto prima di avere una certa somma. Questo, tramite una sorta di architettura, favorisce lo sviluppo e la crescita sia della persona fisica che dell'intera comunità. Però, quando questo viene negato a una comunità, creando una certa casistica, oppure viene negato perché non c'è una predisposizione ad accogliere le esigenze della comunità, si crea una staticità finanziaria. Quindi, la mattina vai a lavorare, torni a casa, consumi quello che guadagni, metti da parte qualcosa di relativamente poco e questo non ti permette una crescita nell'arco della vita (...).

Inoltre, una volta ottenuto il permesso di soggiorno, trovare una casa e un lavoro è sempre difficile per un extracomunitario. Devi ripartire da zero e iniziare a costruire la tua vita, mattonne per mattonne, dalla casa all'auto, a seconda dei tuoi obiettivi. Però, tutto questo richiede un valore, un prezzo, perché i prezzi delle case aumentano, mentre gli stipendi sono fissi. Quindi, il primo mese lavori e metti qualcosa da parte, ma se non c'è accesso alle attività finanziarie, anche dopo aver superato il primo ostacolo della carta di debito o di credito, ti ritrovi davanti al problema del non accesso agli enti creditizi. Quindi, ti ritrovi in una staticità in cui non puoi più crescere. Questo, secondo me, porta anche all'adesione degli extracomunitari alla criminalità organizzata, nella speranza di guadagnare di più e crearsi una vita lussuosa". [Focus group Mediatori - Salerno]



II.3 L'esperienza dei richiedenti asilo e dei titolari di protezione internazionale

I focus group *Richiedenti Asilo* e *Titolari Protezione Internazionale* (da qui in poi indicati come *Richiedenti Asilo*) sono stati pianificati con l'obiettivo di approfondire, oltre ai temi oggetto di discussione anche all'interno degli altri gruppi: i bisogni e i comportamenti finanziari dei richiedenti asilo e dei titolari di una qualunque forma di protezione; il grado di accessibilità e "amichevolezza" dei servizi e prodotti finanziari e assicurativi disponibili a livello territoriale o in ambito digitale; le criticità sia sul fronte dei loro comportamenti finanziari, sia su quello delle barriere all'accesso ai servizi/prodotti; i rischi di incorrere in truffe e raggiri, considerata la condizione di particolare vulnerabilità che caratterizza questo gruppo sociale.

Complessivamente, i focus group *Richiedenti Asilo* hanno coinvolto 38 partecipanti, di cui 10 a Catania, 11 a Milano — suddivisi in due gruppi composti rispettivamente da 4 e 7 partecipanti —, 8 a Roma e 9 a Salerno.

I partecipanti sono stati selezionati in modo da garantire un'adeguata rappresentatività della popolazione target a livello locale, ovvero secondo criteri di coerenza con le successive azioni previste dal progetto. Ciò ha portato a una differente composizione dei diversi focus group dal punto di vista, ad esempio, delle nazionalità rappresentate, dell'anzianità di presenza sul territorio, del livello di vulnerabilità economica e giuridica e del grado di familiarità col sistema finanziario. Come già precisato a proposito del focus group *Mediatori*, riteniamo che tale eterogeneità costituisca un criterio di ricchezza del progetto e abbia consentito di fare emergere un insieme di evidenze che spesso possono essere estese ben al di là del livello territoriale considerato. Il nostro obiettivo non era infatti quello di realizzare un'analisi comparativa tra i quattro sistemi territoriali — ciò che avrebbe richiesto una maggiore omogeneità tra i quattro gruppi —, bensì di raccogliere il maggior numero di informazioni e spunti per l'ulteriore sviluppo del progetto, oltre a eventuali specificità locali.

Il processo di reclutamento e coinvolgimento dei partecipanti si è rivelato particolarmente complesso, anche in ragione della fragilità, in senso lato, della popolazione target. Per raggiungere il numero di partecipanti previsti, a Milano è stato necessario organizzare, dopo il primo, un secondo focus group che si è svolto presso una struttura d'accoglienza. Ugualmente complessa si è rivelata la conduzione dei focus group, a causa della scarsa dimestichezza con l'idioma italiano e di una **difusa difficoltà a verbalizzare le proprie esperienze, necessità e aspettative**, verosimilmente non ascrivibile unicamente al basso livello di competenze linguistiche. Per sopperire a queste difficoltà e mettere i partecipanti a proprio agio, i ricercatori hanno fatto ricorso a vari espedienti, oltre a prevedere, quando necessario, la presenza di un mediatore/traduttore: a Catania e a Roma, ad esempio, si è utilizzata una lavagna a fogli mobili nella quale riportare, anche in lingue diverse, le parole chiave relative al tema di volta in volta discusso; un po' dovunque si è tentato di trasmettere un senso di empatia, spingendosi talvolta a fornire indicazioni utili a orientare i partecipanti rispetto ad alcuni

problemi specifici da essi sollevati. I partecipanti non si sono dimostrati in grado di approfondire tutti i punti elencati nella traccia: per esempio, hanno “sorvolato” sul punto relativo alla presenza di forme di raccolta e redistribuzione basate sulle reti comunitarie e religiose. In ogni caso, una volta compresi gli obiettivi del progetto PAF! (più volte ribaditi nel corso della riunione), **i partecipanti hanno manifestato il loro interesse per il tema proposto, sottolineandone la rilevanza in relazione sia agli obiettivi del loro progetto migratorio, sia alle diverse criticità esistenti** (inclusa una diffusa preoccupazione di cadere vittime di truffe e raggiri). Inoltre, in maniera quasi corale, hanno riconosciuto **il diffusissimo bisogno di alfabetizzazione finanziaria e manifestato il loro interesse a prendere parte a programmi di formazione.**

II.3.1 Una popolazione fortemente vulnerabile

Il primo aspetto da sottolineare è costituito dall'estrema vulnerabilità di questa popolazione: una vulnerabilità finanziaria e patrimoniale che, a sua volta, si spiega per un verso, e concorre a spiegare per l'altro, con una **condizione di vulnerabilità personale in senso lato**. Il dato non sorprende, se si considera come la vulnerabilità sia una caratteristica quasi naturalmente associata ai richiedenti/titolari di protezione internazionale, ma certamente non può essere sottovalutato nelle sue conseguenze nel breve e nel medio-lungo periodo.

Un indicatore immediatamente tangibile di tale condizione è rappresentato dalla **scarsa padronanza dell’italiano parlato** che contraddistingue la maggior parte dei partecipanti ai focus group, spesso anche indipendentemente dalla loro anzianità di presenza in Italia e dalla qualità del loro percorso di accoglienza. Si tratta di un aspetto che affiora anche dagli stralci riportati in questo capitolo, che peraltro costituiscono l'esito di una selezione all'interno di trascrizioni decisamente “povere” dal punto di vista narrativo, ma nonostante ciò — o forse proprio per questo — ricche di indicazioni per il nostro progetto. Per di più, al di là del livello di competenza linguistica (e delle eventuali lacune che sono state superate dai ricercatori ricorrendo ad altre lingue conosciute), ad emergere è **una diffusa difficoltà nel verbalizzare le proprie esperienze, necessità e aspettative; analizzare e descrivere le cause delle difficoltà incontrate; ricostruire la direzione dei propri percorsi migratori; selezionare le dimensioni più rilevanti per l’analisi dei comportamenti e dei bisogni finanziari.**

In ogni caso, ad accomunare la gran parte dei partecipanti è una sensazione di grande precarietà che possiamo ricondurre a cause diverse, che spesso si alimentano vicendevolmente. Qui di seguito elenchiamo le principali. Innanzitutto, la debolezza dello status occupazionale, con ricorrenti situazioni di disoccupazione, instabilità occupazionale, lavoro nero, concentrazione in mansioni a bassa qualificazione e bassa retribuzione:

“Sono venuta dalla Nigeria, ma la situazione per me in Italia non va bene. Non ho un papà, non ho genitori. Ho quattro figli e una sorella, due fratelli. Sono la prima dei miei fratelli. Non ci sono soldi per i miei figli e i miei fratelli. Sono venuta qui adesso, aspetto un documento e di essere



beneficiaria del progetto. Sai, adesso cerco lavoro, ma non c'è lavoro." [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

Quindi, la sostanziale assenza di reti familiari di supporto, solo in parte compensata dalle reti di connazionali (con tutti i loro limiti e le loro ambivalenze):

"(...) dopo che hai preso i documenti tu dovrà solo cercare solo di lavorare tu solo dovrà (...) tu straniero, questo è tanto importante perché tu non hai parenti, tu non hai genitore, tu non hai... tu solo, tu solo, e questo è tanto difficile quando tu dovrà pagare affitto, affitto, lavoro dove adesso hai?" [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

E ancora: la precarietà dello status giuridico (o comunque i tempi lunghi che sono stati necessari per raggiungere un adeguato livello di stabilità e tutela) che condanna i richiedenti asilo a una situazione di "limbo burocratico", colpevole di influire sia sull'accesso alle opportunità sia sullo stesso stato d'animo, compromettendo talvolta la capacità di agire proattivamente; le condizioni di salute non ottimali, dal punto di vista fisico ed emotivo, le cui conseguenze sono aggravate dal senso di solitudine e dalla distanza da casa; le condizioni abitative spesso precarie, fino al limite di chi si trova a convivere in situazioni di promiscuità con decine di altre persone, o addirittura a dormire sui mezzi di trasporto pubblici.

"(...) Anche io conosco persone ucraine che vanno e adesso vivono dentro l'autobus. Questo non è normale, senza niente, perché non hai i soldi per prendere casa, che prendi lavoro quando tu non hai dove dormire e queste persone vivono dentro l'autobus". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

Questa condizione non può non influire in misura significativa sui bisogni e i comportamenti finanziari dei rifugiati/richiedenti asilo, approdati nella "terra promessa" con tutto il loro carico di aspettative e "ipoteche" e ancora in larga parte ai primi passi di un percorso irti di ostacoli.

II.3.2 I bisogni e i comportamenti finanziari

Se si eccettuano le indennità percepite in quanto "ospiti" del sistema d'accoglienza — e, nel caso di una partecipante ucraina, la possibilità di ricevere sostegno economico dai propri familiari rimasti nel Paese d'origine —, la principale — o per meglio dire l'unica — fonte di reddito dei *Richiedenti Asilo* è costituita dai compensi percepiti per la propria attività lavorativa, più o meno continuativa e più o meno regolare. Invero, le caratteristiche del lavoro svolto — quasi sempre a bassa o nulla qualificazione — fanno sì che quest'ultimo sia sostanzialmente ridotto alla sua funzione strumentale; ciò nondimeno, esso genera **redditi modesti e spesso discontinui, del tutto inadeguati a supportare piani di risparmio e strategie di patrimonializzazione**, obbligando semmai a dilazionarli in un orizzonte temporale indefinito:

"Dipende dal lavoro. Perché sai a volte tu lavori qui due/tre mesi e si cambia, perché siamo nuovi, non c'è il lavoro, mancano i documenti o il contratto è a tempo determinato. Ma quando

c'è la possibilità, l'idea è di metter da parte dei soldi per il futuro o per altro". [Focus group Richiedenti Asilo Catania]

In ogni caso, il reddito percepito è, praticamente per tutti, in gran parte assorbito dalle spese correnti, o per meglio dire di sussistenza.

La prima voce di spesa è per molti rappresentata dall'abitazione e dalle utenze, così impegnativa — specie laddove il costo della vita è più elevato, come nelle grandi città — da costringere qualcuno perfino a comprimere alcune spese essenziali e da rendere particolarmente complesso pianificare invii regolari di denaro ai propri parenti *left-behind*, ottemperando a una aspettativa che pesa come un macigno sulla testa di molti *Richiedenti Asilo*:

"(...) quando tu guadagni al mese 500 euro, allora hai un affitto, paghi affitto, anche corrente, anche casa. Non è facile di mandare soldi in Africa". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

Inoltre, per via di uno di quei processi di causazione cumulativa così frequenti nella vita di molti migranti, da un lato la povertà di mezzi sospinge i richiedenti asilo ai margini del mercato abitativo, costringendoli talvolta a vivere in condizioni di assoluta precarietà; dall'altro l'inadeguatezza dell'alloggio impatta negativamente sulla capacità di lavoro e la stessa motivazione. Si tratta di un "doppio legame" ben noto agli esperti di marginalità sociale, ma che in questo caso si presenta in forme drammaticamente emblematiche. Non a caso, per coloro che ancora fruiscono degli interventi di accoglienza, la casa in cui vivere in futuro è una delle principali preoccupazioni.

Ciò nondimeno, **alcuni partecipanti hanno dichiarato di avere un proprio, sia pur modesto, piano di accumulazione, funzionale soprattutto a far fronte a eventuali imprevisti** — un'evenienza purtroppo abbastanza probabile per un gruppo sociale come appunto quello dei richiedenti/titolari di protezione —:

"Io risparmio per tante cose, per esempio per costruire un futuro o per andare all'ospedale..."

Quindi anche per gli imprevisti. Ci sono altri motivi per risparmiare? Per esempio?

"Per esempio per aiutare la famiglia magari perché la famiglia ce l'ha dei problemi qualche volta, quelle cose, è futuro magari qualche cosa ci hanno, magari tu ce l'hai un problema, un accidente qualche cosa così, devi stare a casa, ti devi risparmiare per quelle cose magari, per tanti problemi". [Focus group Richiedenti Asilo - Catania]

"Io ho cominciato da poco, non come due mesi fa, ma ogni mese prendo poco, lo lascio nella carta. Quando si dice che ha 500 euro, lo prendo in metà". [Focus group Richiedenti Asilo - Catania]

Oltre che per la gestione degli "imprevisti" — a partire da quello, non così infrequente, di restare senza lavoro —, i risparmi sono funzionali ad acquistare beni se non proprio essenziali comunque utili per migliorare le condizioni di vita quotidiana — come l'acquisto di un cellulare o di una biciclet-



ta/monopattino per andare a lavorare — e corrispondere a necessità proprie o dei propri familiari.

Più nel dettaglio, qualcuno mette ogni mese da parte una piccola somma; qualcun altro solo quando ne ha la possibilità — in base agli andamenti dei guadagni e delle spese —; altri ancora rimandano a un futuro più o meno prossimo questa possibilità.

Inoltre, nel bilancio dei nostri interlocutori, una voce quasi sempre presente, a dispetto delle difficoltà già segnalate, è costituita dalle rimesse da inviare ai propri familiari all'estero. **L'invio di rimesse è infatti per molti una scelta obbligata, iscritta in un inderogabile codice di condotta di rilevanza centrale nelle strategie migratorie degli stessi richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale.** Al di là della diatriba riguardo la distinzione tra migranti forzati e migranti economici — ossia al di là del carattere più o meno "fraudolento" e strumentale della richiesta di protezione internazionale — è chiaro come la necessità di guadagnare e *inviare soldi a casa* costituisca uno dei principali — se non il principale — obiettivo del progetto migratorio della maggior parte dei richiedenti asilo approdati in questi anni in Italia. Di questo i partecipanti ai focus group non hanno fatto mistero, quasi appunto si trattasse di un dato per scontato; ribadendo, sostanzialmente, come, seppure a migrare è spesso una singola persona, il suo progetto migratorio corrisponde a una strategia familiare e si inquadra nelle esigenze di sopravvivenza e sviluppo della famiglia d'origine e/o di quella d'elezione:

"Quello che è più importante per noi. Tu lavori qui, magari tu non mangi, però tu devi mandare loro". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

"Io ho un conto Unicredit dove vengono depositati i soldi per mio figlio, che ha due mesi e mezzo". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

"Io ho un fratello che sta studiando in Senegal, ogni mese mando i soldi per pagare la sua scuola. A volte quando posso mando un pochino di più". [Focus group Richiedenti Asilo - Catania]

"Sì, sono abituato a risparmiare. Una volta ho mandato dei soldi alla mia sorellina per comprare un computer per studiare". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

Tale obiettivo, a sua volta, non può però non entrare in tensione con i criteri comportamentali e di priorità idonei a promuovere una reale integrazione nella società italiana. Si tratta di una tensione di cui abbiamo già discusso commentando quanto riportato durante i focus group coi *Mediatori* e che è emersa nitidamente anche dalle testimonianze riferite dai richiedenti/titolari di protezione; insieme, addirittura, a una sorta di preoccupazione di doversi quasi giustificare agli occhi della società italiana. Qualcuno ha perfino espresso il timore che l'invio di rimesse possa essere interpretato come un indicatore di non integrazione e/o di mancanza di progettualità, insieme alla convinzione che le banche e l'agenzia delle entrate controllino questi movimenti e li considerino sospetti.

"Perché io, non lo so, ho una paura che sia generata magari personalmente le idee che mi faccio. Non lo so, a me sembra che alle banche o all'istituzione italiana non piacerei, non lo so, quello che mi sono fatto, non piacerei che sto lavorando qua, mando sempre di... Ah sì, questa cosa adesso mi ricordo, è venuto perché mi ricordo un'operatrice mi ha detto, guarda che voi sì, capiamo che dovete aiutare i genitori, la famiglia che è a casa nel vostro Paese ma ricordatevi che la vostra vita è qua quindi se dovete mandare dei soldi, fatelo da una maniera molto minima, no? Diciamo. Quindi questo qua è rimasto la paura, ma direi che viene da lì, perché mi è stato detto che, guarda, in qualche modo mandare i soldi nel tuo Paese non va bene.

(...) mi sembra che non vuoi costruire un futuro qui. Ma mando sempre, io mando i miei genitori. Non è che mi fanno una pressione, mando tutti i mesi, ma a me è anche un dovere. I miei genitori sono ancora vivi, no? Ho una moglie o una fidanzata, quindi capita che mando dei soldi, quindi uso Western Union, ci sono delle app anche sul cellulare che uso, provo sempre a mandare il minimo possibile. Ma non lo so se le banche controllano l'agenzia delle entrate, ma ho un po' questa paura". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

Questa preoccupazione si accentua nel caso di coloro che, non potendo esibire documenti che attestino il loro status regolare, devono rivolgersi a una terza persona per inviare le loro rimesse:

"Alcuni non avevano i documenti, tipo io qua senza permesso se devo mandare soldi o non potendo devo chiedere. Poi è un casino perché se lo Stato scopre che tu mandi i soldi della gente, tipo io ho i documenti, la gente vengono a chiedermi per favore manda soldi, manda soldi, poi lo Stato si accorge, ma quella manda troppi soldi lì, è un casino, un gran problema perché loro cercano di vedere". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

Tuttavia, non tutti riescono a ottemperare a questo obbligo non scritto con la stessa intensità e regolarità. Dunque, per i nostri partecipanti, le conseguenze della mancanza di un lavoro e di un reddito sono ulteriormente amplificate per chi vuole, e deve, mandare soldi alla propria famiglia:

"Senza stabilità, non posso andare avanti. Sono venuto qui per migliorare la mia situazione e cercare una vita stabile. Certo, voglio aiutare la mia famiglia, ma devo prima stabilizzarmi. Di solito mando i soldi con Western Union". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

"Al momento non lavoro perché ho lavorato poco la scorsa estate e quindi non mando soldi alla mia famiglia". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

"Un po' come Bangladesh quindi io mando ogni mese 300 euro se ho dell'argento io mando 300 euro per la mia moglie e i miei bambini perché i miei bambini andranno in scuola mia figlia e mio figlio andranno in scuola mia moglie fa un piccolo negozio, prende e manda. Quando mando l'argento a lui, prendo qualcosa, faccio un business, per sopravvivere con i bambini. Quindi ogni mese, se andrò a lavorare, mando 300 riale ogni mese per loro. Pago i costi di scuola, pago i costi della casa, perché non abbiamo una casa. Non possiamo pagare la casa. Quindi pago i costi della casa e i alimenti. Ma per il momento, per quattro mesi, non andrò a lavorare. Non ho lavoro". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

Infine, in taluni casi i nostri interlocutori hanno dimostrato di avere quanto meno elaborato **una**



propria strategia orientata a bilanciare le necessità quotidiane con una visione di lungo termine, suddividendo le pur modeste entrate tra diversi impieghi, tutti ugualmente rilevanti:

"Quando ho dei soldi, li divido in quattro parti: una per la famiglia, una per la spesa, una per l'affitto e una per me. Purtroppo, i soldi non ci sono sempre". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

"So che è importante mettere da parte i soldi per comprare una casa o una macchina in futuro, per me e per la mia famiglia." [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

"Al momento non lavoro perché ho lavorato poco la scorsa estate e quindi non mando soldi alla mia famiglia. Tuttavia, ho una strategia per risparmiare quando inizierò a lavorare. Ogni mese metterò da parte dei soldi per pagare la casa, per le emergenze, per comprare una macchina e per le riparazioni dell'auto". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

Oppure, a posticipare l'invio delle rimesse, dando priorità all'esigenza di "mettere in sicurezza" la propria situazione:

"Non mando soldi al mio Paese regolarmente perché non sono ancora stabile qui. Voglio prima stabilizzarmi e poi aiutare la mia famiglia. Se iniziassi ad aiutarli ora, non ce la farei". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

"Senza stabilità, non posso andare avanti. Sono venuto qui per migliorare la mia situazione e cercare una vita stabile. Certo, voglio aiutare la mia famiglia, ma devo prima stabilizzarmi". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

II.3.3 Difficoltà e problemi nell'accesso ai servizi finanziari

Passando a considerare i rapporti con gli intermediari bancari/finanziari, possiamo osservare come, anche per i richiedenti asilo e i titolari di protezione, l'interesse è in genere circoscritto a **un set alquanto limitato di servizi/prodotti finanziari/bancari**, costituiti dai conti corrente o da loro equivalenti funzionali — nel caso di chi percepisce salari regolari e dunque necessariamente tracciabili —, dai servizi per il trasferimento delle rimesse e, in rari casi, dall'accensione di un prestito o di un mutuo.

Cominciando col considerare quest'ultima, quando l'esigenza è quella di poter disporre di una modesta cifra di denaro, si tende in genere a rivolgersi ai propri amici o, in alcuni casi, a istituti specializzati quali *Compass* e *Findomestic*, mentre praticamente nessuno si avvale di prestiti da parte delle banche. Al tempo stesso, **l'accensione di un mutuo è giudicata dai più come qualcosa di inarribabile**, specie a fronte della richiesta di versare un cospicuo anticipo, ma anche in ragione dell'incapacità di fornire le garanzie richieste dalle banche in termini di entità e continuità del reddito da lavoro, soprattutto nel caso di coloro che ancora non dispongono di un permesso di soggiorno di lunga durata. Anzi, come viene bene messo in evidenza da queste testimonianze, **lo status migratorio ha una rilevanza addirittura maggiore di quello occupazionale/reddituale**.

Siamo qui di fronte a un altro caso di cortocircuito tra diritto bancario — o, meglio, prassi bancaria — e diritto dell'immigrazione, col risultato paradossale per cui anche chi è riuscito a ottenere un lavoro regolare, stabile e adeguatamente retribuito, può trovarsi nell'impossibilità di garantire i requisiti richiesti dalla banca:

"Sto dicendo tipo se tu hai un mutuo di 5 anni e un permesso di soggiorno con durata inferiore a quella data che non copre i 5 anni, non te lo fanno fare. Quindi se tu vuoi avere un mutuo, tipo prendere una casa che costa 50.000 o 70.000 euro, che dura tipo 10 o 15 anni, devi avere un permesso di soggiorno equivalente a quella durata, se il tuo permesso scade tra 5 anni, mutui per 10 anni non te lo fanno fare anche avendo il buon contratto e indeterminato con una buona paga dimostrando che puoi pagare il mutuo non te lo fanno fare". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

"La parte del mutuo è molto importante. Lì è ancora più difficile. Ti chiedono il buon contratto. Poi c'è anche la parte del permesso di soggiorno. Se tu ti chiedi mutuo, che dura cinque anni diciamo, e un permesso di soggiorno che scade tra due o tre anni". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

Come se non bastasse, i partecipanti ai gruppi di discussione si sono descritti quali vittime incolpevoli delle barriere all'accesso innalzate dalle banche dopo che altri immigrati sono venuti meno ai loro obblighi contrattuali:

"Anche per fare il mutuo mi sembra che prima era un po' facile. Però anche la gente ha rovinato l'Italia. Perché alcune persone hanno comprato la casa. Alla fine, loro fanno casino alle banche. Quindi loro non pagano. (...) gli stranieri hanno fatto. Gli italiani hanno cambiato tante cose che è difficile per noi adesso per guadagnare, comprare casa o qualcosa del genere. Adesso per comprare casa e fare il mutuo è troppo difficile". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

Al contrario, quasi tutti dispongono di un conto corrente, strumento basilare per accreditare i propri redditi da lavoro e gestire i pagamenti — fanno eccezione coloro che ancora non hanno i documenti necessari, insieme a un partecipante che non sa spiegarsi perché la sua richiesta di una carta PostePay sia rimasta bloccata da circa un anno —. Per essere più precisi, molti — la grande maggioranza nel caso, ad esempio, di Catania — si limitano ad avere un PostePay, strumento che consente l'accreditamento dello stipendio, il prelievo di denaro contante e l'effettuazione di pagamenti.

L'apertura di un conto, così come l'ottenimento di una carta PostePay, ha peraltro spesso comportato una corsa a ostacoli per superare le consuete barriere d'accesso, talvolta esitate dalla **richiesta impropria di requisiti non espressamente previsti dal diritto bancario**.

"Allora la mia esperienza è che ci sono tanti componenti, tipo la parte dei documenti, se ci serve il codice fiscale, se serve la residenza, se serve il permesso. Non è facile accedere. Se chiedevano solo la carta identità per poter aprire un conto va benissimo. Impossibile hanno chiesto dei



pezzi di documenti che anche gli italiani fanno fatica ad avere questi documenti, quindi sono andato alla Posta per loro con la carta d'entità e il codice fiscale puoi aprire il conto quindi finalmente sono andato lì a fare e aprire il conto". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

Avere la PostPay è stato difficile?

"No, sono arrivato là, nella Posta, la prima volta sono arrivato con il documento, senza carte d'identità, loro dicono che devo avere la carta d'identità per avere una PostePay. La seconda volta, avevo la carta d'identità, ho pagato 20 euro e poi ho potuto avere la PostePay". [Focus group Richiedenti Asilo - Catania]

Per di più, in conseguenza di uno dei tanti circoli viziosi emersi dal nostro studio, esito di una combinazione davvero kafkiana, per sottoscrivere un regolare contratto di lavoro è necessario disporre di un conto corrente sul quale fare accreditare lo stipendio, ma per aprire un conto corrente è talvolta richiesto di presentare una busta paga! La conclusione è che, più spesso di quanto non si pensi, **il primo contatto col sistema finanziario italiano porta il segno di una esclusione del tutto irrazionale**. Col risultato, come sembra suggerire la seconda testimonianza qui riportata, di sospingere i neoarrivati nella sfera dell'illegalità, o se non altro di fornire una giustificazione "legittima" all'opzione del lavoro nero:

"(...) quando dovevo aprire il conto alle Poste avevo tutti i documenti, carta di identità e permesso di soggiorno, ma non me l'hanno fatto aprire senza contratto di lavoro". [Focus group Richiedenti Asilo - Roma]

"Quindi, dicevo, mi chiedono, che è assurdo, no? Mi chiedono un contratto di lavoro prima che procediamo, che comunque il datore di lavoro ti dice 'noi abbiamo bisogno del conto corrente, perché come facciamo a pagarti?' E, secondo me, questo qua ti spinge anche a fare il lavoro in nero, non a scelta, come ha detto anche la collega, che ci sono delle difficoltà, no? E poi non so com'è successo, io ho fatto un contratto ho chiesto a un amico di darmi il suo Iban così almeno mi pagano tramite il suo conto e con questo contratto sono andato alla banca con tutta la burocrazia ma qui è molto difficile ammettono sul foglio si dice tu devi avere un conto con il permesso di soggiorno giallo ma la realtà è che le banche fanno finta di non sapere, di voler sapere". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

"(...) sì anche a me all'inizio hanno fatto problemi dicendomi che per aprire il conto alle Poste dovevo avere il contratto di lavoro, poi ho scoperto che non era vero". [Focus group Richiedenti Asilo - Roma]

Un secondo surreale circolo vizioso è quello descritto da un altro partecipante al medesimo focus group, che si è visto rifiutare l'apertura di un conto presso Banco Posta perché non era in grado di esibire il proprio passaporto, visto che il passaporto era stato depositato in Questura insieme alla domanda di protezione e lì sarebbe rimasto per tutto il tempo fino alla convocazione da parte della Commissione. Si tratta di un problema affiorato in diversi territori e che merita di essere sicuramente attenzionato.

E ancora, vari partecipanti hanno segnalato **la prassi di non accettare la ricevuta della richiesta di rilascio/rinnovo come documento sostitutivo del permesso di soggiorno**, di fatto impedendo per molti mesi — stanti i tempi coi quali sono processate le richieste — l'accesso ai servizi finanziari di base:

"Ma quando servizio bancario, quando vado al banco, con ricevuta niente non apre, con questa ricevuta niente, zero, niente, banco, non apro. Questo non documento per banchi, questo è anche un problema, perché io quando tu non puoi aprire una carta, tu non puoi dopo lavorare. Chi ti paga i soldi? Anche questo. Poi lavorare nero solo. Anche con questa ricevuta, questa ricevuta, per tante Poste dove io vado, questo niente non significa. Niente. Quando tu mi hai detto, quando tu hai plastica, tessera, con chi mi parliamo? Questo no, non apriamo. Anche io conosco tante persone che due anni, due e mezzo anni, vivo qua anche con ricevuta, senza carta bancaria, perché i banchi". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

Oltre a PostePay (il più diffuso, a conferma di quanto emerso dai focus group *Mediatori*), i partecipanti hanno segnalato l'utilizzo di altri prodotti "agili" quali le carte prepagate, impiegate al contempo come strumento di pagamento e dispositivo di accumulo, così contenendo la tentazione di spendere subito tutto ciò che entra in tasca:

"(...) sì il conto è buono perché mi permette di risparmiare, se ho i soldi in tasca rischio di spenderli". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

"(...) per risparmiare anche perché tengo i soldi sul conto così evito di spenderli". [Focus group Richiedenti Asilo - Roma]

"Io quando arriva lo stipendio, un poco lo metto sulla seconda carta come risparmio". [Focus group Richiedenti Asilo - Catania]

Come discuteremo meglio nel capitolo conclusivo **[II.5]**, sul grado di accessibilità dei servizi finanziari influisce, tra le altre variabili, il posizionamento dei migranti nei sistemi di "stratificazione civica", ossia il loro status giuridico in un determinato momento. Inoltre, **le fasi in corrispondenza dei "cambi di status" risultano particolarmente critiche e, per così dire, assai poco intelleggibili a un sistema — come appunto quello finanziario — abituato a operare secondo logiche standardizzate**. L'esperienza dei *richiedenti asilo* è al riguardo quanto mai eloquente, specie se si considera la difficoltà con la quale gli uffici preposti processano le domande di protezione, i ricorsi presentati a fronte dei numerosissimi dinieghi, i rinnovi dei permessi temporanei. Come emerge chiaramente da questa testimonianza, **la lentezza della macchina burocratica nel gestire le pratiche di rilascio e rinnovo dei permessi di soggiorno si traduce, per gli interessati, in una forte limitazione nell'accesso a servizi finanziari di base**. Formalmente regolari — almeno fintanto che la loro richiesta non dovesse essere rigettata —, costoro si ritrovano, nella vita quotidiana, a dover fare i conti con lo scarto che separa i diritti sanciti sulla carta dalla loro effettiva esigibilità:



"Ho molta difficoltà con le ricevute. Non posso accedere a certe cose con la ricevuta del permesso di soggiorno e devo aspettare molto, cioè un anno e mezzo, per avere il permesso di soggiorno cartaceo. Si può risolvere questo problema? Possiamo accedere ai servizi con la ricevuta del permesso di soggiorno finché non è pronto? Perché rispetto alla ricevuta del permesso di soggiorno, cioè il rinnovo del permesso, non mi hanno aperto il conto corrente. Serve il permesso di soggiorno elettronico. Anche per altri servizi, non solo per il conto corrente. Serve il documento originale". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

Un altro caso emblematico è quello dei minorenni, presenti in misura copiosa anche all'interno dei flussi di richiedenti asilo o dei così detti "flussi misti" che hanno interessato l'Italia in questi anni. Fortemente coinvolti — a dispetto della loro minore età e dei percorsi di tutela previsti dalla legge — nel lavoro per il mercato, **l'esclusione dalla bancabilità sancisce per loro la distanza tra età legale ed età sociale:**

"Non ho mai avuto difficoltà. Ho una carta di credito prepagata che si chiama YAP. Ho avuto un piccolo problema all'inizio perché la persona che mi ha aiutato aveva già firmato per troppe persone con quella carta e, essendo minorenne, non potevo aprirla. Ho dovuto aspettare di compiere 18 anni e l'ho fatta lo stesso giorno. Ho anche un'altra PostePay italiana". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

"Era la stessa cosa. Dopo i 18 anni, ho dovuto aspettare due o quattro giorni per aprire un conto perché il mio codice fiscale era scaduto insieme al permesso di soggiorno. Ho dovuto farlo lo stesso giorno, altrimenti non sarei riuscito ad avere la carta". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

I servizi per il trasferimento di denaro all'estero sono anch'essi molto utilizzati dai richiedenti/titolari di protezione che, come si è detto, sono in genere vincolati da una forte aspettativa da parte delle famiglie d'origine. In generale si utilizzano strumenti informali o servizi privati quali Money Transfer, Sandwave, Western Union, MoneyGram o altri collegati ad app (es. Remitly, TapSend) e numeri telefonici. I servizi di *money transfer* sono apprezzati per la comodità e la rapidità con la quale garantiscono il trasferimento, ma i costi sono ritenuti particolarmente onerosi:

"(...) nel mio Paese si usa molto inviare rimesse attraverso il numero di telefono, anche le compagnie telefoniche permettono di inviare soldi tramite il numero di telefono, i soldi arrivano sulla app e si possono trasferire sul conto. Oppure li mando tramite il numero di telefono con la app Sandwave. È molto semplice e veloce". [Focus group Richiedenti Asilo - Roma]

Le rimesse tramite banca, invece, sono poco o per nulla frequenti, anche in ragione dei tempi richiesti per completare il trasferimento dei fondi, giudicati troppo lunghi. Per di più, utilizzare il canale bancario può risultare molto complesso a chi non è in grado di esprimersi fluentemente in italiano, atteso che, come ormai sappiamo, non è facile trovare operatori che parlino le lingue straniere:

"(...) quel giorno non sono riuscito a effettuare un bonifico e sono dovuto andare in ufficio postale. E poi la app è solo in italiano, è difficile quando non parli bene..."

Se le app avessero la possibilità di selezionare più lingue per voi sarebbe più facile?

"Sarebbe magnifico! Magari! Sarebbe davvero utile". [Focus group Richiedenti Asilo - Roma]

"La difficoltà che ho notato è che ci sono molti ragazzi e persone che, quando vanno in banca o nei servizi pubblici, non parlano la lingua e i lavoratori non si sforzano di capirli". [Focus group Richiedenti Asilo - Roma]

Di fatto, **quello delle barriere linguistiche resta uno dei principali problemi nell'accesso ai servizi finanziari**, ulteriormente accentuato dal basso grado di competenza che, come si è già rilevato, contraddistingue molti richiedenti/titolari di protezione internazionale:

"(...) secondo me andrebbe migliorato il servizio, specialmente per le informazioni, non ci sono operatori che parlano altre lingue anche se si può scegliere l'opzione alla macchinetta, nessuno ci aiuta". [Focus group Richiedenti Asilo - Roma]

"Quando parlavo ancora poco italiano sono andato alle Poste e selezionavo l'opzione di parlare con un operatore francese, ma poi invece ci sono solo italiani e ti mandano via, non ti aiutano e non capiscono le lingue. Ho visto che c'è anche l'opzione per il cinese ma lì ci sono solo operatori italiani. Quando uno ha bisogno di fare delle operazioni, non sa come fare, perché è tutto solo in italiano, nessuno ci ascolta. Per me era molto difficile comunicare; quando ho chiesto che qualcuno mi aiutasse a comunicare in francese, mi hanno risposto che, se non potevo fare come tutte le altre persone, dovevo andare via. Alla fine, ho sempre cercato di fare le traduzioni con Google". [Focus group Richiedenti Asilo - Roma]

Da quanto segnalato, anche le app e i servizi telefonici sono spesso monolingua e le difficoltà sono addirittura accentuate dal fatto di non potersi interfacciare con un operatore in carne e ossa. L'app di BancoPosta, accessibile in più lingue, sarebbe a sua volta caratterizzata da malfunzionamenti.

Preso atto che è abbastanza illusorio attendersi, nel breve periodo, un rinnovamento del personale di *front office* in grado di parlare lingue diverse, e denunciata la sostanziale mancanza di materiale informativo in lingua straniera, la "soluzione" è di norma individuata nel ricorso a persone di supporto, italiani o connazionali, in grado di intermediare la relazione con gli operatori finanziari e più in generale coi servizi territoriali:

"Non ho avuto difficoltà linguistiche per aprire un conto corrente perché c'era il mediatore che mi aiutava con le cose che non riuscivo a capire e c'era sempre qualcuno accanto a me per aiutarmi". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

Anche al di là dell'aspetto linguistico, come del resto emerso anche da altri focus group, **l'atteggiamento del personale di *front office* è una variabile cruciale, capace di generare conseguenze pratiche e simboliche**:



"(...) in generale gli operatori non hanno rispetto dei rifugiati. Vedono che siamo immigrati e ci trattano male, sicuramente ci trattano in modo diverso rispetto a come trattano i clienti italiani. Secondo me non si fidano di noi e ci trattano con sufficienza". [Focus group Richiedenti Asilo - Roma]

Tra i diversi aspetti segnalati con un mix di rabbia e rassegnazione, uno particolarmente critico è costituito dal fatto che **le informazioni fornite e i requisiti richiesti spesso non coincidono passando da un operatore di sportello all'altro**. Ciò non solo aumenta il grado di incomprensione e diffidenza, ma genera anche il sospetto di essere vittime di discriminazioni intenzionali e infondate, con conseguenze che possono arrivare a permeare l'intero rapporto con l'eco-sistema finanziario:

"(...) per aprire il conto PostePay la prima volta l'operatore mi ha chiesto la carta d'identità, il permesso di soggiorno e il passaporto; io non avevo il passaporto e l'operatore mi ha detto che senza non potevo procedere. Quando mi è arrivato il titolo di viaggio sono tornato nello stesso ufficio e c'era un altro operatore che mi ha detto che per aprire il conto non era necessario né passaporto, né titolo di viaggio. Sono rimasto senza conto per quattro mesi nell'attesa.

(...) sì, anche a me all'inizio hanno fatto problemi dicendomi che per aprire il conto alle Poste dovevo avere il contratto di lavoro, poi ho scoperto che non era vero". [Focus group Richiedenti Asilo - Roma]

Infine, vi è da registrare l'esito paradossale per il quale **i criteri d'accesso ai servizi e prodotti finanziari**, specie nel momento in cui danno origine a quelle che abbiamo definito dinamiche kafkiane, **producono il ricorso a escamotage ai limiti della legalità**, alimentati dalla onnipresente "industria dell'immigrazione", realtà contigua alle stesse reti informali di solidarietà e pronta a trarre profitto da qualsiasi situazione si venga a presentare nei complessi itinerari dei migranti:

"Però un ragazzo ha avuto difficoltà. Non ha potuto aprire il conto corrente perché non aveva ancora il documento o con il passaporto non ha potuto aprire il conto corrente. Serve un documento di riconoscimento con il permesso di soggiorno. Si potrebbero migliorare le condizioni, perché lui sta già lavorando e non ha un conto corrente per ricevere i suoi soldi. È un problema serio perché, se qualcuno lavora e non ha un conto corrente per ricevere i soldi, come fa a riceverli? Credo che dobbiamo trovare una soluzione". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

A tale riguardo, l'ultimo aspetto considerato è rappresentato dai rischi di cadere vittima di truffe e raggiri. Sempre stando alle dichiarazioni riportate durante i focus group, gli episodi sarebbero limitati e non particolarmente gravi. Il caso più allarmante è quello descritto da un partecipante rimasto vittima di una truffa all'atto della sottoscrizione di una polizza assicurativa:

"Volevo fare l'assicurazione dell'auto e uno mi ha truffato di tantissimi soldi di mille (...). Sono andato su Google, ho fatto il preventivo dell'assicurazione su un sito che si chiama Facile.it, mi è arrivato un preventivo sulla mail di Zurigo. Lunedì mi manda l'Iban dicendo di fare il bonifico. Io non mi faccio il bonifico. Cerco un'azienda di Zurigo Assicurazione. Di là, a fuori, prendo la

metro, vado di là, arrivo, c'è l'azienda di Zurigo Assicurazione. Allora, io ho fatto un preventivo sull'interno e volevo far vedere il numero della polizia, se era veramente corretto se potevo fare il bonifico. Io ritorno qua, vado a fare il bonifico, infatti il bonifico mando il coso, la foto del bonifico che è stato fatto, e mi fa va bene tra poco ti mando l'assicurazione sul livello. Ritorno in Posta, mi dico guarda che mi sono accorto che sono stato truffato, potete annullare il bonifico per favore? Eh non possiamo perché devi andare a fare la denuncia". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

Altri riportano episodi sospetti in cui sarebbero occorsi effettuando acquisti *online*:

"(...) prima io avevo comprato un profumo, non è arrivato e non mi hanno ritornato i soldi. La seconda ho comprato un monopattino con l'assicurazione di tre anni hanno annullato l'acquisto, mi hanno ritornato i soldi ma non quelli dell'assicurazione. Ho chiamato un sacco di volte e non mi hanno ritornato, alla fine ho lasciato perdere". [Focus group Richiedenti Asilo – Catania]

Altri ancora riferiscono di avere subito dei furti sulle proprie carte — un partecipante a Catania si è visto prelevare ben 500euro —, trovandosi del tutto impreparati a gestire l'incidente — perché, ad esempio, non sapevano come bloccare la carta —.

Il rischio è comunque diffusamente percepito, al punto che tra gli aspetti più apprezzati del fatto di possedere un conto corrente vi è la possibilità di depositarvi il denaro senza doverlo portare con sé ed esporsi all'evenienza di subire dei furti. A livello empirico, l'esperienza dei più è limitata al ricevimento di mail e telefonate sospette, così come purtroppo avviene ormai a tutti noi. La percezione della propria vulnerabilità — accentuata dalla scarsa padronanza della lingua italiana — aumenta però il senso di sospetto e il grado di cautela con la quale ci si comporta nella quotidianità: alcuni, ad esempio, evitano di fare acquisti *online* per il timore di vedersi sottratti i propri dati personali e le *password* per l'accesso al conto. Questo atteggiamento potrebbe in sé costituire una forma di autotutela, non però sufficiente per sentirsi al sicuro: **diffusa è infatti la convinzione di non disporre degli strumenti adeguati a proteggersi dai rischi**. E con essa la consapevolezza di avere bisogno di rafforzare le proprie conoscenze e competenze. D'altro canto, come discuteremo nel prossimo paragrafo, per molti richiedenti/titolari di protezione è lecito parlare di una condizione di "analfabetismo finanziario".

II.3.4 L'analfabetismo finanziario dei richiedenti asilo

La fragilità economico-patrimoniale dei richiedenti asilo e degli stessi titolari di protezione internazionale è sicuramente la principale causa della loro incapacità di mettere in atto piani di risparmio e patrimonializzazione. Tuttavia, vi sono almeno altre due dimensioni da considerare, entrambe molto rilevanti per gli obiettivi del progetto PAF! La prima, chiaramente emersa anche dalla consultazione dei *Mediatori*, ma la cui rilevanza si amplifica nel caso di una popolazione vulnerabile come appunto quella dei richiedenti asilo, riguarda **il basso/bassissimo livello di conoscenze e competenze**



in campo finanziario, tanto più evidente quanto maggiore è la distanza tra il contesto italiano e quello d'origine e minori sono le risorse culturali individuali:

"Anche io, che studio, ne sento parlare regolarmente. Per me non è una novità, ma alcuni non lo sanno ancora. Credo che dovremmo insistere su questo tema, perché molti non sanno come gestire i soldi in Italia. L'educazione finanziaria nel nostro Paese è molto diversa da quella italiana; quindi, dovremmo fornire spiegazioni più dettagliate a chi non ha ancora capito bene come funziona qui". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

In tale situazione, anche semplici tecnicismi, magari previsti proprio a tutela dei fruitori dei prodotti finanziari — per esempio i limiti ai prelievi giornalieri e mensili — assumono le sembianze di paletti incomprensibili, destinati a rendere ancora più complessa la gestione del proprio denaro.

Da questo punto di vista, gli strumenti digitali, più che costituire una soluzione, possono addirittura amplificare il peso delle barriere linguistiche e culturali, giacché le competenze digitali sono diffuse in maniera variabile all'interno del gruppo sociale sotto esame.

A tale riguardo va osservato che la mancanza di alfabetizzazione finanziaria è una criticità che investe anche richiedenti asilo con una situazione occupazionale stabile e un discreto capitale culturale. L'aspetto positivo è che di tale criticità i nostri interlocutori sembrano avere adeguata contezza, tant'è vero che tentano di colmarla con diverse strategie. L'aspetto negativo è che tali strategie non sono sempre le migliori attivabili e, talvolta, possono addirittura risultare controproducenti: quando, ad esempio, si decide di affidarsi a connazionali o intermediari che, talvolta in cambio di una certa somma di denaro, si fanno a loro modo carico di favorire contatti e prestare garanzie per consentire l'accesso a determinati prodotti/servizi:

"Perché a me, nel contesto che mi trovo, se c'è una domanda, qualcosa che mi preoccupa, chiedo all'amico, quello più vicino, ma anche se lui è, scusate, cieco, non vado da nessuna parte". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

"(...) quando tu paghi bollette, tu vado al banco e il banco vede le tue bollette. Questa è anche come la tua residenza. Non vai a fare residenza o qualcosa. Anche questo adesso dentro a Milano è anche come (...). Tante persone pagano soldi per diverse persone a fare residenze. E anche questo non è normale". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

Più efficace, da questo punto di vista, la strategia di affidarsi — quando è possibile — alle reti di supporto costruite intorno al sistema dell'accoglienza. Le informazioni e le indicazioni da esse fornite sono sicuramente più attendibili, così come potere fruire di un percorso di accompagnamento risulta davvero strategico quando, ad esempio, si tratta di predisporre tutta la documentazione necessaria ad attivare un conto corrente o un altro tipo di servizio:

"Non ho mai avuto difficoltà perché ero nel progetto e mi ha aiutato in tutto ciò di cui avevo bisogno". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

"Avevo difficoltà ad andare a fare cose, per esempio in banca o per i documenti. Dove abito, c'è un edificio dove qualcuno mi accompagna e parla per me, perché non capisco bene l'italiano. Mi accompagnano sempre quando devo fare qualcosa". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

L'altra faccia della medaglia è il rischio che si generi, in tal modo, una sorta di **"infantilizzazione"** — fenomeno purtroppo non raro nelle pratiche dei sistemi di accoglienza —, che rallenta la maturazione della capacità di operare in autonomia, con intuibili conseguenze, specie nel momento in cui dovesse venire meno questo tipo di sostegno:

"Poi è un po' il tema del sistema di accoglienza, nel senso che mentre sei nel sistema di accoglienza non pensi a niente, non sai nulla, provvedono a tutto. Poi da un giorno all'altro sei fuori, ciao, arrangiati". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

La seconda criticità riguarda quella che è stata definita la **mancanza di una "cultura dell'accanamento"**. **Questo aspetto** — affiorato anche nell'altra sezione dello studio, basata sulle interviste a operatori dei servizi finanziari e di facilitazione, di cui abbiamo dato conto nella prima parte del volume — è l'esito di un mix di **"presentismo"** e **"fatalismo"**. Consapevoli di avere, comunque, una capacità di reddito limitata, di non potere coltivare grandi ambizioni e di non poter contare su alcuna certezza per quanto riguarda il futuro, si preferisce, talvolta, anteporre il consumo al risparmio:

"Devo ammettere, soprattutto noi che veniamo dall'Africa, magari l'ignoranza nel modo di risparmiare. Perché conosco tanti amici che hanno lavorato. Perché il lavoro è così, non lavori, magari domani ti licenziano. Quindi anche risparmiare e così quando succede che perdi il lavoro, succede che non fisicamente non riesci a svolgere quel lavoro, almeno hai costruito o fatto qualcosa per sostenerti dopo il lavoro, no?". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

"Quindi non è solo che i plenari non si pagano. C'è il Wi-fi, oggi trova metti la sua tasca. Non c'è più pensare di tantissimo. Solo pochi, magari 40% fare qualcosa per le banche, 60% o 70% non c'è niente per le banche, quindi una cosa per organizzare così per l'Africa è troppo difficile". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

Sempre con riguardo all'imprinting che gli immigrati portano con sé, si segnala la scarsa fiducia nei confronti del sistema bancario che caratterizza chi proviene da contesti in cui le banche possono rendersi protagoniste di condotte poco trasparenti e poco affidabili:

"Assicurazione non si parla di assicurazione, anche le pensioni. Adesso mio papà è andato in pensione, ma è una cosa che mi sopravvive dal suo investimento. Progettare, perché si sa che non funziona proprio, quindi sì, l'abitudine. Io magari dall'Africa quello che mi ha aiutato è risparmiare, come direi, a vivere con quello che ho, capito? Sì, quello lì è magari. Ma come anche andare in base, cioè, anche oggi parlo, io conosco genitori, gente che non mettono i soldi in banca, loro non credono in banca, se la banca annuncia che succede qualcosa (...)". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

A fronte di questa situazione, un piccolo numero di partecipanti ai focus group ha riferito di aver



già ricevuto informazioni in tema di educazione finanziaria, specialmente nel quadro del sistema SAI o nel contesto scolastico. Per esempio, i partecipanti al focus group di Salerno, inseriti in un programma d'accoglienza che ha contemplato anche questo tema, hanno dimostrato di avere maggiori competenze per la gestione consapevole dei propri guadagni e una maggiore propensione a pensare a una propria strategia di pianificazione dei comportamenti di risparmio e investimento. Ciò dimostra come **progetti mirati su questo target e su questi argomenti possano fare la differenza**:

"Si, sicuramente queste sono informazioni fondamentali. Non è la prima volta che sento parlare di questi argomenti, nemmeno per i ragazzi del SAI. Ne abbiamo discusso più volte, ci hanno spiegato i nostri diritti, i finanziamenti disponibili, le assicurazioni e tutto ciò che possiamo e non possiamo fare in Italia". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

"Ho avuto il mio primo contatto con il progetto SAI quando ho aperto la PostePay. Ho ricevuto informazioni che ritengo importanti, come i diritti. Quando ci si trasferisce da un Paese all'altro, è essenziale conoscere i propri diritti. Quindi, secondo me, questa è la prima cosa da fare". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

Tuttavia, molti altri — praticamente la generalità dei partecipanti nel caso di Milano, Catania e Roma, ma anche diversi partecipanti nel caso di Salerno — ammettono di non disporre di informazioni e competenze adeguate, di trovarsi per la prima volta a essere interpellati su questi temi e di avere un grande bisogno di saperne di più, se non altro per non incorrere nel rischio di essere truffati — quando, ad esempio, all'atto dell'acquisto di un elettrodomestico viene suggerito di accedere a un piano di finanziamento —:

"Oggi è la prima volta che affronto questo argomento. Per me è molto importante, perché vado a lavorare per mettere da parte dei soldi, ma senza un conto bancario non posso fare nulla". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

"Oggi è la mia prima volta. Se sento parlare di finanziamenti, voglio che mi spieghiate, perché non so cosa posso fare". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

Approfondendo la questione è peraltro emerso come, anche chi è transitato attraverso i percorsi d'accoglienza gestiti attraverso il SAI, ha spesso ricevuto informazioni decisamente superficiali. Gli operatori sociali e delle associazioni filantropiche e di volontariato, così fondamentali nel supportare migranti e rifugiati in molte circostanze, sembrerebbero non disponibili — o forse non in grado — di fornire le informazioni e i supporti di cui i richiedenti/titolari di protezione avrebbero bisogno nel muoversi in un terreno così delicato come quello di cui discutiamo:

"Ti dò un esempio, io sono in una associazione che fa un centro d'accoglienza e ho manifestato il bisogno di qua, sto lavorando, è un buon lavoro, lo stipendio regolare, adesso mi hanno fatto un contratto a durata indeterminata e io sono preoccupato, voglio fare la mia vita qua in Italia. Quando ho detto guardate questo è una buona idea e poi basta. Non c'è accompagnamento,

non c'è, non lo so, fai guardare, loro lì mi dicono ma tu sei autonomo? Sì, autonomo parlo ma sono comunque straniero, sono due anni che sono qua in Italia. Quindi ci sono tante cose che magari non capisco, non per ignoranza, ma è un sistema diverso. A me direi questo, non solo che manca. Sto parlando per gli stranieri in generale, ma poi i casi dipendono". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

II.3.5 Come migliorare l'inclusività dei servizi finanziari verso i richiedenti asilo/titolari di protezione internazionale

A dispetto della loro modesta, o scarsa, competenza di questioni finanziarie — o forse proprio per questo —, i partecipanti ai focus group *Richiedenti Asilo* sono stati in grado di fornire una serie di indicazioni utili al ridisegno dell'eco-sistema finanziario per renderlo maggiormente inclusivo e in grado di rispondere ai bisogni specifici dei richiedenti/titolari di protezione internazionale.

Punto di partenza è la **necessità di superare le barriere all'accesso ai servizi di base, cominciando col risolvere quei cortocircuiti così frequenti nella loro esperienza vissuta**.

In primo luogo, si rileva come **l'apertura di un conto corrente dovrebbe essere consentita a prescindere dalla possibilità di esibire una documentazione** che spesso, per ragioni indipendenti dalla loro volontà, i richiedenti/titolari di protezione non sono in grado di produrre. Qualcuno, ad esempio, suggerisce che l'apertura di un conto corrente sia possibile fin dal momento della presentazione della richiesta di un permesso di soggiorno. Qualcun altro propone di alleggerire comunque il numero di documenti necessari, quando ad esempio l'interessato non ha ancora una residenza anagrafica che gli consenta di disporre di una carta d'identità:

"Una cosa che sarebbe utile sarebbe poter aprire un conto anche alla Posta senza la carta d'identità ma solo con il permesso, perché a volte anche se hai un permesso di sei mesi non hai subito la carta d'identità e passa tanto tempo per aprire un conto e quindi anche per lavorare". [Focus group Richiedenti Asilo - Catania]

Altri ancora propongono, per esempio, di limitarsi a richiedere un documento di identità — quale la carta di identità elettronica, che contiene codice fiscale e dati identificativi —.

Una seconda richiesta, espressa in forma quasi corale, riguarda l'**esigenza di disporre di informazioni in più lingue** e di garantire, se non la presenza di operatori di *front office* in grado di esprimersi nelle loro lingue d'origine, quanto meno la presenza di mediatori linguistico-culturali:

"(...) dovrebbe essere assunto personale che parli come minimo due lingue, almeno le lingue più diffuse tra i migranti: inglese, francese, arabo (...)" [Focus group Richiedenti Asilo - Roma]

"La seconda cosa è fornire informazioni in altre lingue oltre all'italiano, oppure mettere a disposizione un mediatore agli sportelli che aiuti le persone che non parlano correttamente l'italiano". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

Una terza esigenza ampiamente condivisa è quella di **potere disporre di informazioni chiare e**



semplicate, il più possibile trasparenti per quanto riguarda i costi dei vari servizi e delle singole operazioni e le norme contrattuali e di utilizzo — relativamente, ad esempio, ai limiti di spesa —, in un linguaggio accessibile anche ai non esperti e possibilmente, come si è detto, in una lingua a loro conosciuta.

Un'altra esigenza ancora riguarda la **progettazione di risposte "tailorizzate" sulle necessità specifiche dei migranti**, quale è ad esempio quella di inviare in tempi rapidi e a costi contenuti denaro nei propri Paesi d'origine. A tale proposito, i partecipanti auspicano di potere disporre di un servizio capace di risolvere il *trade off* tra rapidità e costi, ossia in grado di garantire il trasferimento dei fondi in tempi rapidi e a un costo contenuto, possibilmente senza dovere ricorrere ai servizi di *money transfer*, ma utilizzando direttamente il proprio conto corrente bancario — ma vi è anche chi ammette di rivolgersi alle agenzie di *money transfer* perché non conosce esattamente come trasferire fondi mediante il proprio conto corrente bancario —.

Alcune esigenze sono ancor più specifiche: quella, ad esempio, di potere utilizzare la propria carta per effettuare dei prelievi quando si rientra temporaneamente nel Paese d'origine; oppure, quella di potere inviare dei soldi all'estero anche se non si è in condizioni di regolarità dal punto di vista del soggiorno — situazione come sappiamo tutt'altro che rara —. Un ulteriore problema riguarda i minori, specie se affidati a tutori con un elevato numero di tutele, per i quali l'apertura di un conto corrente bancario può risultare difficile e comunque soggetta a un complesso iter procedurale. A monte resta, per tutti, il problema della gestione delle domande d'asilo e dei rilasci/rinnovi dei permessi di soggiorno. Si tratta di un tema che, ancorché non circoscritto all'ambito dell'inclusione finanziaria, è emerso come cruciale nel causare una esclusione di fatto anche di chi, in linea teorica, avrebbe tutti i requisiti per fruire dei servizi finanziari. La posta in gioco, dunque, è quella di rendere esigibile il diritto alla bancabilità anche a chi sconta le conseguenze dei ritardi della macchina burocratica.

Tra le soluzioni "cucite su misura" per venire incontro ai bisogni di migranti e rifugiati si segnala come sarebbe necessaria **una formazione specifica per il personale di front office, così da rafforzare il suo livello di sensibilità e competenza nel rapportarsi a una clientela eterogenea e talvolta particolarmente vulnerabile**. In base a quanto emerso dalle testimonianze, tale formazione dovrebbe avere, tra gli altri obiettivi, quello di colmare le lacune nella conoscenza del diritto dell'immigrazione nella sua intersezione col diritto bancario che, come emerso da un po' tutti i focus group, determinano sovente l'esclusione dai servizi sulla base di richieste documentali improprie. Come emerge da questa testimonianza sgomenta, complessità delle procedure, lentezze burocratiche, incompetenza degli operatori e degli stessi richiedenti asilo congiurano nel generare situazioni senza via d'uscita:

"Per me, questo asilo politico è molto importante, perché non posso tornare nel mio Paese d'origine. Ci sono dei problemi. Non capisco come funzioni la procedura in Italia. È fondamentale per me capire se i miei documenti per la richiesta di asilo politico sono validi. Ho sentito

dire che il governo aiuta i richiedenti asilo ad ottenere i documenti in tempi brevi, ma non riesco ad accedere ai servizi. Ho provato a richiedere una PostePay in banca, ma ho sempre problemi. Non so cosa fare. Avrei bisogno di aiuto per questa situazione". [Focus group Richiedenti Asilo - Salerno]

Per quanto in particolare riguarda gli strumenti e i prodotti digitali, l'aspettativa è quella di una loro semplificazione — così da renderli fruibili anche ai non esperti —, oltre che quella di renderli accessibili anche tramite app e che siano disponibili nelle lingue parlate dai migranti. In realtà, quella di semplificazione è un'esigenza trasversale ai vari servizi e alle varie situazioni: anzi, si tratta davvero di uno di quei temi che, qualora li si guardi dal punto di vista delle "periferie", **incoraggiano a interrogarsi sul senso delle derive tecnocratiche e procedurali e sul loro impatto sulla vita reale delle persone**. I partecipanti si sono fatti portavoce di una **esigenza di semplificazione delle procedure**, percepite come complesse, poco intelleggibili, incomprensibilmente onerose sul piano della documentazione da produrre e dei costi d'accesso:

"Ovviamente lo chiedono a tutti, se sei italiano e arrivi 10 chiedono 10 documenti per poter aprire un conto quindi ci mancherebbe che qualcuno, certi stranieri a voi facciano la roba più facile, la parte più dura è quella". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

I partecipanti hanno anche espresso il **bisogno di sentirsi maggiormente protetti rispetto al rischio di essere truffati**. Per esempio, alcuni hanno ammesso di non essere in grado di distinguere i messaggi/mail di *phishing* dalle comunicazioni ufficiali e auspicano un sistema di allerta più chiaro da parte degli operatori finanziari:

"(...) vorrei più sicurezza da parte della banca [Poste ndr]. Una volta ho perso la carta e l'ho bloccata con l'aiuto dell'operatore; da quando ho fatto questa procedura continuo a ricevere delle e-mail che chiedono di inserire dei codici e dei dati per bloccare la carta, ma la mia carta l'ho già bloccata. Mi arrivano anche messaggi che sembrano connessi a quelle operazioni ma non provengono davvero dalla banca, sono tentativi di truffa. Vorrei che la banca risolvesse questo problema, ma ho chiamato e mi hanno solo detto di cancellare le mail". [Focus group Richiedenti Asilo - Roma]

In termini più ampi, come si è già avuto modo di osservare, la maggior parte dei partecipanti avverte **la propria sostanziale incompetenza nel rapportarsi col sistema finanziario, le sue regole e le sue procedure**:

"Io penso che tutti i stranieri, noi diversi, una finita scuola diversa o non finita o tante diverse, io penso che per tutti dovrebbe raccontare il sistema bancario, come funziona, come posso prendere, che questo è tanto importante quanto tu noi diversi stranieri non hai una carta banca, non posso fare o lavorare. Io penso che questo per tutti i stranieri è tanto importante. Anche io penso che responsabile del sistema bancario anche per lui dovrei anche questo problema conosco per quando hai ricevuto non possono aprire carta questo anche non solo per stranieri



anche per sistema bancario dobbiamo raccontare sì per questo anche un problema per fare facile nostra vita per tutti". [Focus group Richiedenti Asilo - Milano]

Tra le altre conseguenze, tutto ciò comporta il perenne sospetto di subire prelievi ingiustificati. Questo intervento, per esempio, dimostra come, non avendo compreso la differenza tra il lordo e il netto in busta paga, si finisce col pensare che qualcuno — la banca? Il datore di lavoro? — sottrae impropriamente dei soldi al momento dell'accredito dello stipendio:

"Per il bonifico come funziona, non so se tu fai un bonifico di 100 euro e all'altro arriva di 100 euro oppure no. Per esempio, con le buste paga, io vedo una cifra ma poi bonifico è diverso. Quindi perché paga dei soldi per fare il bonifico?" [Focus group Richiedenti Asilo - Catania]

Diffusa è l'esigenza non solo di poter contare su un qualche tipo di sostegno — quando, ad esempio, si tratta di compilare una modulistica complessa e predisporre la documentazione richiesta per accedere a un determinato servizio —, ma anche di **rafforzare la propria capacità di comprendere e quindi agire proattivamente all'interno di un sistema percepito come complesso, poco trasparente, distante dalla realtà in cui si è vissuti prima di migrare**. Un sistema di fronte al quale i richiedenti/titolari di protezione internazionale si sentono particolarmente vulnerabili. Ciò spiega **la dichiarata disponibilità, da parte di molti, a essere coinvolti in programmi di alfabetizzazione finanziaria** che consenta loro, in primo luogo, di comprendere moduli e documenti del cui contenuto spesso sfugge il significato — dalle voci di una busta paga a quelle della bolletta della luce, dai costi di un'operazione bancaria alle clausole di un'assicurazione, fino a quell'oggetto sconosciuto rappresentato dallo *Spid* —, di destreggiarsi con procedure non per tutti altrettanto semplici — per esempio la gestione di un conto *online* — e che li metta nella condizione di pianificare le spese correnti, gestire in maniera più efficace e sicura risparmi, pagamenti, invii di denaro all'estero, nonché di esprimere liberamente i propri dubbi e timori senza essere giudicati. Infine, che **permetta loro di sperimentare quel senso di autonomia senza il quale non vi è né inclusione finanziaria né reale integrazione**:

"I corsi io li faccio per sapere meglio come si possono controllare i miei conti bancari senza di chiedere un'altra persona perché sai quando chiedi ad un'altra persona devi far sapere tutto e dare tutte le informazioni". [Focus group Richiedenti Asilo - Catania]

II.4 Il punto di vista delle Seconde Generazioni

I focus group *Seconde Generazioni* sono stati pianificati con l'obiettivo di raccogliere una serie di indicazioni relative ai bisogni e ai comportamenti finanziari degli immigrati e delle immigrate — o più complessivamente delle persone con background migratorio —, con particolare riguardo ai nuclei familiari nei quali siano presenti giovani, o adulti, di seconda generazione. Anche in questo caso, sono inoltre stati esplorati il grado di accessibilità e “amichevolezza” dei servizi e prodotti finanziari e assicurativi disponibili a livello territoriale o in ambito digitale, nonché le criticità sia sul fronte dei comportamenti finanziari degli immigrati e dei loro discendenti, sia su quello delle barriere all’accesso ai servizi/prodotti, sia ancora relative ai rischi di incorrere in truffe e raggiri — rischi dei quali, come vedremo, i partecipanti sono spesso testimoni in quanto figli di persone meno attrezzate a individuarli e contrastarli —. Come per tutti gli altri gruppi di discussione, i focus group con le *Seconde Generazioni* hanno anche costituito l’occasione per raccogliere indicazioni e proposte circa gli obiettivi e i contenuti delle azioni di alfabetizzazione finanziaria da realizzare nell’ambito del progetto PAF!.

Complessivamente, i focus group *Seconde Generazioni* hanno coinvolto 39 partecipanti, di cui 8 a Catania, 9 a Milano, 9 a Roma e 13 a Salerno. I partecipanti sono stati selezionati in modo da garantire un’adeguata rappresentatività, con riferimento ai quattro territori considerati, dei residenti di cittadinanza straniera appartenenti alle c.d. *Seconde Generazioni*, ovvero secondo criteri di coerenza con le successive azioni previste dal progetto.

Com’è noto, quando si parla di seconde generazioni è possibile distinguere tra²⁰:

- a) una seconda generazione nativa o primaria, composta da quanti hanno visto la luce nel Paese d’immigrazione;
- b) una seconda generazione impropria, composta da quanti sono nati in un altro Paese, dal quale sono emigrati in un’età fra uno e sei anni, per cui hanno in genere iniziato il loro ciclo scolare nel Paese d’emigrazione;
- c) una seconda generazione spuria, composta da quanti giungono nel Paese d’immigrazione interrompendo il ciclo scolare, o dopo averlo completato, ossia quando i meccanismi fondamentali di socializzazione hanno già sviluppato la loro azione in un contesto sociale e culturale diverso. Tutte queste fattispecie sono rappresentate tra i partecipanti ai nostri focus group.

Il processo di reclutamento dei partecipanti è risultato particolarmente complesso, specie in quei contesti — come Milano e Roma — notoriamente caratterizzati da un elevato livello di stabilizzazione delle comunità immigrate, nonostante l’attivazione di uno dei partner del Progetto PAF! — il Coordinamento Nazionale Nuove Generazioni Italiane — e dei suoi contatti privilegiati col mondo dei giovani d’origine immigrata. In particolare, **molti — la grande maggioranza — dei numerosi**

²⁰ Tassello, Graziano (1987), *Lessico Migratorio*, Centro Studi Emigrazione, Roma.



soggetti inizialmente contattati erano titolari della cittadinanza italiana e dunque, anche quando in possesso di una doppia cittadinanza, e di un doppio passaporto, molti giovani con background migratorio sono formalmente esclusi dai criteri definiti dal Fondo Asilo Migrazione e Integrazione per essere selezionati tra i beneficiari diretti degli interventi di sostegno all'integrazione.

Per non rinunciare a includere nello studio la prospettiva particolarmente preziosa dei giovani neo-italiani, si è dunque optato per la realizzazione di focus group con una composizione mista, formati in parte da soggetti che corrispondessero ai criteri formali, in parte da giovani acquisiti alla cittadinanza italiana, oltre che, come si è detto, da membri della seconda generazione nativa, di quella impropria, nonché della seconda generazione spuria.

Anche in questo caso, come già per gli altri focus group, la composizione di questi ultimi è risultata diversa nelle differenti realtà locali, dal punto di vista delle nazionalità rappresentate, dei livelli di istruzione, della storia migratoria familiare, dello status socio-economico. In tutti i casi è comunque stata garantita la presenza sia di maschi sia di femmine.

In particolare, il focus group di Salerno ha visto la partecipazione di soggetti tendenzialmente istruiti — in alcuni casi studenti universitari —, appartenenti a nuclei familiari che godono di un discreto tenore di vita, nella maggioranza dei casi capaci di cimentarsi con una certa disinvoltura anche con un tema complesso come quello dei comportamenti finanziari. La provenienza geografica è molto articolata e copre il continente asiatico (India, Pakistan, Sri Lanka), l'area del Maghreb e dell'Africa "nera" (Egitto, Marocco, Nigeria, Tunisia) e l'Ucraina.

A Roma, il gruppo ha coinvolto un gruppo eterogeneo di giovani adulti con background migratorio, con una prevalenza di studenti, una certa quota di studenti lavoratori e un paio di lavoratori, tutti presenti in Italia da molti anni. I Paesi di provenienza sono Afghanistan, Congo, Ecuador, Iraq, Marocco, Nigeria, Perù. Uno dei partecipanti, originario dall'Ecuador, è titolare della cittadinanza italiana.

Più eterogeneo, dal punto di vista della condizione economica familiare, il gruppo di Milano, che ha visto una prevalenza di giovani d'origine nord-africana (Egitto e Marocco) partecipare insieme a una brasiliana e a tre giovani acquisiti alla cittadinanza italiana, nati in Italia ma originari da Marocco e Turchia. Nella quasi totalità dei casi, i partecipanti al focus group milanese sono studenti, iscritti all'ultimo anno delle superiori o all'Università e in alcuni casi già laureati.

A Catania, infine, il gruppo è risultato interamente composto da giovani provenienti dal continente africano e, più in particolare, da Camerun, Gambia, Guinea, Mali e Senegal, diversi dei quali impegnati nelle reti associative delle loro comunità.

L'eterogeneità dei gruppi territoriali riteniamo costituisca, anche in questo caso, un criterio di ricchezza del progetto e abbia consentito di fare emergere un insieme di evidenze che spesso possono essere estese anche al di là del livello territoriale considerato. L'obiettivo del nostro studio — lo ripetiamo ancora una volta — non è infatti quello di realizzare un'analisi comparativa tra i quattro

sistemi territoriali (ciò che avrebbe richiesto una maggiore omogeneità tra i quattro gruppi), bensì di raccogliere il maggior numero di informazioni e spunti per l'ulteriore sviluppo del progetto, oltre a eventuali specificità locali.

Al di là delle difficoltà organizzative di cui si è detto — e che costituiscono già di per sé un'indicazione utile sulla quale riflettere anche per il futuro delle politiche di integrazione — **i partecipanti hanno manifestato grande interesse per il tema proposto, riconoscendo il bisogno di rafforzare il loro livello di competenza.** Significativamente, molti hanno espresso il desiderio di essere informati sugli sviluppi del progetto PAF! e coinvolti/e nelle azioni successive, anche per poi essere in grado di supportare il difficile processo di inclusione finanziaria degli immigrati neo-arrivati e/o non in grado di esprimersi correntemente nella lingua italiana.

II.4.1 Bisogni e comportamenti finanziari delle famiglie immigrate: il punto di vista dei “figli dell’immigrazione”

Com’è noto, quella di *seconda generazione* è una espressione per molti versi insidiosa, talvolta rifiutata dagli stessi figli degli immigrati — che ne paventano i rischi di stigmatizzazione e pre-categorizzazione in un gruppo sociale aprioristicamente percepito come problematico —, ma al tempo stesso irrinunciabile dal punto di vista analitico, sia perché evoca la specificità dell’esperienza dei membri di questo gruppo sociale e della loro storia familiare, indebolibilmente segnata dalla migrazione, sia perché dà conto della **natura processuale dei percorsi di integrazione, che si dispiegano lungo più generazioni.**

Essa, inoltre, descrive un gruppo sociale eterogeneo al proprio interno, che include giovani diversi per nazionalità, cultura, religione, status socio-economico, livello di istruzione; diversi per genere, età, orientamento sessuale, convinzioni, stili di vita e aspirazioni; e diversi perché diversi sono i caratteri e la durata delle loro storie migratorie e dei progetti familiari in cui tali storie sono inscritte. In ogni caso, quando si tratta di affrontare temi che, come quello del progetto PAF!, si misurano con la reale capacità inclusiva di una società e con la qualità in senso lato del processo di integrazione, **il punto di vista delle seconde generazioni si dimostra particolarmente fecondo.** Sia perché quanti vi appartengono hanno sperimentato, attraverso la loro biografia familiare, le diverse fasi del processo di integrazione e tutta l’ambivalenza che accompagna l’atteggiamento delle società ospiti verso l’immigrazione; sia perché, esemplificando l’archetipo dello straniero tratteggiato dalla sociologia classica²¹, **i giovani di seconda generazione possiedono la giusta visuale per percepire le criticità del sistema, gli elementi dati per scontati ma non per questo intuitivamente chiari a chi viene da fuori, i margini di miglioramento del quadro normativo e delle pratiche organizzative.**

Fatta questa premessa, un primo aspetto da sottolineare è come, al di là della varietà di situazioni

²¹ Tabboni, Simonetta (a cura di) (1986), *Vicinanza e lontananza. Modelli e figure dello straniero come categoria sociologica*, FrancoAngeli, Milano.



personali e familiari, ad accomunare quasi tutti i partecipanti è **la consapevolezza dello scarto che separa la loro esperienza da quella dei propri genitori che hanno agito da apripista**, preparando loro il terreno. Questa consapevolezza si esprime attraverso un sentimento di ammirazione e sincera riconoscenza — che spinge molti a ritenersi in qualche misura investiti di un dovere di restituzione — ma anche, come vedremo discutendo del tema del risparmio, nella convinzione di non essere tenuti a ripercorrerne i sacrifici e le rinunce.

Specie dal focus group di Salerno — che, come abbiamo notato, ha coinvolto giovani con un discreto livello socio-economico — è emersa una rappresentazione molto distante dalle narrazioni più frequenti, e ancor più distante dal quadro affiorato dai precedenti focus group che hanno sottolineato in particolare gli elementi di vulnerabilità e i rischi di esclusione. Quanto meno nel confronto con la situazione dalla quale sono partiti, **i genitori dei partecipanti hanno condotto un, talvolta significativo, percorso di mobilità sociale**, mettendosi nelle condizioni di offrire ai propri figli opportunità di vita e di formazione che sarebbero state impensabili nel Paese d'origine. Ci potremmo spingere ad affermare che, rispetto ai coetanei italiani, questi giovani hanno una sorta di "marcia in più"²², giacché per loro l'ascensore sociale non si è bloccato ma li ha anzi condotti in una "terra promessa" nella quale ci si immagina sarà possibile far fruttare i propri talenti:

"(...) mio padre era venuto qui a causa dei problemi finanziari della famiglia. Questo perché non c'era molto lavoro nel nostro Paese e lui non riusciva a trovarne. Poi è venuto qui cercando di far emergere, diciamo, la sua famiglia con questi problemi finanziari. Alla fine, è riuscito a ottenere i documenti e ha chiamato tutta la famiglia. Ora noi stiamo cercando di evolvere finanziariamente, migliorando e facendo qualcosa per conto nostro per aprire le nostre attività, cose di questo tipo". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"Per quanto riguarda mio fratello, adesso è diplomato. Io sto lavorando e sto conseguendo il diploma; voglio fare l'università, quindi effettivamente sta andando bene". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"Mia nonna arrivò qui in Italia tantissimi anni fa per una questione economica, con l'obiettivo di dare una vita migliore a tutti noi (...). Spero di fare ancora di più di quello che hanno fatto mia nonna e la mia famiglia per me qui, magari andando anche in altri Paesi e scoprendo nuove cose. Fortunatamente, oggi stiamo bene, ma spero sempre di migliorare ulteriormente rispetto a quello che mia nonna ha saputo darci tanti anni fa". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

Per converso, diversi partecipanti ai focus group nelle altre città hanno dichiarato di **essere stati fin dai primi anni di vita socializzati a uno stile di vita frugale**. Come emerge chiaramente da queste testimonianze, specie nel caso dei primogeniti — precocemente responsabilizzati rispetto alle

²² Zanfrini, Laura (2018), *Cittadini di un mondo globale. Perché le seconde generazioni hanno una marcia in più*, "Studi Emigrazione/International Journal of Migration Studies", LV, n. 209, pp. 53-90.

esigenze familiari e degli stessi parenti rimasti nel Paese d'origine — i figli degli immigrati hanno sviluppato un orientamento molto sobrio e per certi versi condiviso le difficoltà e le priorità dei propri genitori,

"Ti senti in colpa nel chiedere soldi... sapendo che una cifra va in Marocco o in qualsiasi altro Paese". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

rinunciando perfino a partecipare a eventi importanti come una gita scolastica,

"Le gite delle elementari... io non lo facevo neanche vedere [il foglio], perché sapevi già la risposta". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

cominciando molto presto la propria carriera lavorativa,

"Non te la fanno neanche pesare, però dentro dici: forse è arrivata l'ora di trovarmi un lavoro part-time". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

assistendo impotenti alle tensioni che caratterizzano la vita di famiglie schiacciate tra le proprie esigenze e le pressioni dei parenti *left-behind*:

"Le spese per il funerale... è un peso anche per la nostra famiglia, perché ha portato magari a un disagio familiare, anche litigi, tra coniugi". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

"Anche noi, se i genitori comunque stanno male, o vedi che il tuo padre a fine mese non riesce ad arrivare a cosa influenza anche su di te, che tante cose che provi a fare non riesci a farle". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

Nella storia delle migrazioni dell'età moderna e contemporanea, è proprio sulle seconde e terze generazioni che i primo-migranti tradizionalmente hanno proiettato le loro ambizioni di mobilità sociale. Di tali aspettative molti partecipanti avvertono tutta la responsabilità:

"Noi ti abbiamo portato qui per studiare, per crearti il futuro. Quello che noi non abbiamo potuto avere vogliamo che voi, i nostri figli, possiate averlo'. Questa è una cosa che ho sempre sentito dai miei... Un lavoro fisso, con dignità, con rispetto e che non ti devi fare tutta la strada che ci siamo fatti noi, come mio padre è venuto qua da giovane, ha dovuto costruirsi tutto, trovarsi lavoro, buttarsi da qua a qua... ". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

"Rispetto in più rispetto a quello che avevano i genitori, perché i nostri genitori la maggior parte sicuramente erano operai o sono operai, quindi con noi il fatto che ci hanno permesso di studiare, andare all'università, ti guadagni una cosa in più all'interno della società, cosa che loro non hanno avuto. Cioè, apri quelle porte che per loro sono sempre state chiuse e noi ne abbiamo quel ruolo". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

I partecipanti, dunque, **sono del tutto consapevoli di come il "trampolino di lancio" sul quale stanno sia costato grandi sacrifici a chi li ha preceduti, nei confronti dei quali sentono grande ammirazione.**



"Per me è diverso perché sono nata qui. Tuttavia, vedo come i miei genitori si siano realizzati in questo luogo, nonostante la situazione economica iniziale non fosse facile. Col tempo, però, le cose sono migliorate e ora possiamo dire di stare bene, anche se ovviamente c'è sempre spazio per un ulteriore miglioramento". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"Allora, mio padre è venuto in Italia trent'anni fa e ha sempre lottato, ha sempre fatto di tutto prima per portarci qui e poi per darci tutto, cercando di farci stare bene. Veramente, in questo momento sento di potergliene restituire solo un 5%, perché non penso che si possa mai ripagare al 100%". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"Quando senti la storia dei tuoi genitori ti motivi un po' a portarti avanti". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

Tuttavia, se per un verso si sentono investiti del dovere di portare avanti il progetto familiare, assecondando le aspettative di riuscita di cui sono depositari, per l'altro sono anche sufficientemente realisti e consapevoli di come queste aspettative non siano certamente facili da realizzare.

In particolare, confrontandosi con le generazioni che li hanno preceduti — e che in molti casi sono riusciti a farsi strada lungo il sentiero impervio della migrazione grazie anche alla loro straordinaria capacità di contenere le spese —, i partecipanti segnalano come l'incremento del costo della vita, considerati i salari inadeguati, rischi di compromettere la capacità di stabilizzare la loro condizione economico-reddittuale.

"Diciamo che il grande problema tra noi e i nostri genitori sono i continui aumenti dei costi. Ad esempio, diventare autonomi nel mantenimento di un'auto oggi è praticamente impossibile. Se i nostri genitori, al loro tempo, avevano spese contenute, penso anche solo all'affitto, oggi l'affitto è triplicato, rendendo la situazione insostenibile per noi". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"Uno dei problemi che ho avuto è che qui pagano troppo poco, sono cuoco e ho uno stipendio troppo basso rispetto ai soldi che mi servirebbero; per questo ho deciso di lasciare questo lavoro e cercarne un altro". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

Passando a considerare un altro tema sempre dalla prospettiva dei figli dell'immigrazione, come ci si poteva attendere, **l'invio di rimesse ai familiari rimasti nel Paese d'origine è uno dei principali terreni di confronto, e di scontro, tra prime e seconde generazioni.**

Dal punto di vista empirico è intuitivo come il ricongiungimento familiare e l'avanzare del processo di stabilizzazione ridisegnino gli equilibri dei bilanci familiari, spostando sul Paese di destinazione il baricentro degli interessi, anche di quelli economico-finanziari:

"Sì, con mio padre sì, perché lui intendeva risparmiare molto di quello che guadagnava prima. Questo perché manteneva tutta la famiglia in India e doveva risparmiare per forza, sia per sé che per mandare i soldi a noi. Diciamo che questa situazione non la viviamo noi, io e mio fratello, perché abbiamo solo la nonna e i soldi glieli mandiamo, sì, però non avendo tante spese lei, neanche noi due risparmiamo molto". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

Ciò nonostante, gli invii di denaro ai parenti che vivono nei Paesi d'origine sono una pratica che persiste nella gran parte delle famiglie immigrate, impattando in misura anche significativa sui loro bilanci. Questi invii possono avere periodicità diverse: talvolta avvengono con cadenza mensile, per mantenere nonni e altri parenti; talaltra intervengono nelle situazioni di emergenza o di particolare necessità — per esempio per sostenere le cure di un parente malato o le spese funebri di un congiunto —; altre volte ancora assumono le vesti di un regalo o finanche quella di una ricarica telefonica; infine, in coincidenza con determinate ricorrenze religiose, per esempio il Ramadan, gli invii di denaro assumono in maniera ancora più evidente il carattere di pratica culturale dal forte valore simbolico:

"Mia madre gli manda soldi per potersi comprare libri eccetera. Questa è fissa". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

"Tipo mia nonna ci chiama per farle la ricarica". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

Quello che numerosi partecipanti hanno infatti tenuto a sottolineare è che le rimesse non adempiono soltanto alla loro "naturale" funzione economica; esse, infatti, sono anche, se non soprattutto, l'espressione di un dovere morale, un atto simbolico che sancisce la tenuta dei legami affettivi e il senso di responsabilità a dispetto del passare del tempo e della distanza geografica.

"Soprattutto nella nostra cultura è quasi un obbligo, soprattutto se hai dei parenti vulnerabili di là. Magari ci sono altri parenti che potrebbero occuparsi dei nostri Paesi d'origine, però loro pensano che, se sei in Europa, sei per forza più ricco e quindi devi occuparti di te. Quindi sì, penso che in tutte le famiglie arabe esista questa cosa". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

"(...) quindi dice [la nonna] non mandatemi figli, io comunque ci ho di qua, di là, non serve che... però mia madre, come ha detto lei, per il fatto di cultura non riesce a non mandare. Dice, no, è mia madre qua, li devo mandare. Se poi non vuole soldi gli manda i regali, i vestiti. Però qualcosa in ogni mese deve mandarla". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

"Quindi comunque la nonna si sente la regina che è da tutti i posti, dalla Francia, c'è due figli che sono in Canada, due sono a Dubai, quindi comunque da ogni posto gli arrivano. Stanno bene, sia da parte di mio padre che di mia madre, quindi che loro vengano a chiederti manda non è mai successo. Però mio padre comunque è mensile perché dice no a mia madre, per forza devo farli uscire dalle mie spese, perché poi si sente in colpa, non lo so, però si sente i doveri di doverlo fare". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

"Con mio padre c'era una cifra fissa mensile, invece mia madre invia solo quando c'è bisogno". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

Come appunto affiora da queste narrazioni, le rimesse possono avvenire anche a prescindere dalla condizione di bisogno dei parenti left-behind. Anche per tale ragione, attorno al tema delle rimesse spesso si sviluppano tensioni a livello familiare, fra i generi e fra le generazioni.



"(...) il punto che quando si tratta di soldi tendono a litigare tanto e dicono io ho mandato più soldi quel mese, io ho fatto questo, questo e questo, quindi c'è... grava molto anche su di noi, anche sui figli, perché vediamo anche i nostri genitori che litigano, e io che lavoro, e magari devo risparmiare, per dei corsi che devo fare, però io vado a dare comunque dei miei soldi, e poi io sto senza e non ho un futuro mio". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

I nostri partecipanti sembrano dunque comprendere, e per molti versi condividere, il senso delle rimesse; ma al tempo stesso si rendono anche conto come esse rischino di entrare in tensione — di nuovo sia sul piano concreto che su quello simbolico — con i progetti di integrazione. Le seconde generazioni sono infatti, per loro natura, **al tempo stesso eredi del mandato familiare e protagoniste del cambiamento, disposte sì al sacrificio ma nel quadro di un migliore equilibrio tra rinunce e qualità della vita.** E, soprattutto, convinte della necessità di "spezzare la catena" e affrancare le generazioni future:

"Una catena che si interromperà con noi. Non darò così tanta responsabilità. Sono capace da sola". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

Per altro verso, è interessante osservare come, in alcuni casi, i giovani con background migratorio riescano a combinare la continuità con una tradizione radicata nella fede religiosa —che si esprime anche attraverso la partecipazione a raccolte fondi organizzate dai leader religiosi — con l'investimento in iniziative di interesse collettivo, volte a sostenere lo sviluppo in senso lato dei propri Paesi d'origine:

"A me capita di usare 'go fund me', ad esempio abbiamo fatto una raccolta fondi per un ragazzo in Gambia che è stato male. Poi ogni anno noi atleti della squadra di atletica raccogliamo dei fondi per finanziare le scuole che il presidente della nostra squadra ha aperto in Gambia". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

Infine, **porsi dalla prospettiva delle seconde generazioni significa anche fare i conti col fenomeno noto in letteratura come role reversal**, in cui sono i figli — spesso gli unici a padroneggiare la lingua italiana — a dovere assumere il ruolo di sostenere i genitori nei rapporti con le istituzioni della società ospite. Tale ruolo pesa in particolare sulle spalle dei figli primogeniti — e secondo qualcuno delle figlie femmine —.

"(...) io dal momento che sono arrivata in Italia, che ero piccola, cioè otto anni avevo, dal momento che sono cresciuta qui, però ti posso dire che sin da piccola ho sempre fatto da interprete, per esempio per i miei genitori; che loro hanno sempre avuto problemi burocratici, soprattutto mia madre, perché mio padre era da anni che è qua, ad esempio anche nelle Poste il servizio più basilare, anche pagare le bollette per lei diventava già un'impresa titanica". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

"Mi firmi questo? Mi fai l'iscrizione? Mi leggi l'orario della partita (...). Sono diventata il genitore". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

Questo tipo di esperienza, se è per un verso un motivo di orgoglio, **ha comportato una sorta di adultizzazione e la necessità di fare i conti con responsabilità improprie per dei bambini e ragazzi**, chiamati a fare da ponte in contesti istituzionali e situazioni delicate, incluse quelle relative alla gestione dei flussi finanziari. La consapevolezza di essere maturati prima degli altri si affianca così a quella di avere, in una certa misura, perso un po' della spensieratezza che dovrebbe caratterizzare l'infanzia:

"Chi ti ha detto che voglio compilare? Adesso che ci sei cresciuta con questo peso... da una parte è positivo perché sai le cose... dall'altra sei cresciuta prima della tua età". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

"Quando ho cominciato a leggere i primi documenti, anche dalla questura, mio padre mi diceva, 'vabbè ma vai a scuola', 'ma ho otto anni!'. Io comunque cercavo di capire, a dieci anni se non sapevo cos'era il sottoscritto, 'perché vai a scuola?'. A nove anni comunque non potevo certe cose saperle".

E quando non sapevate queste cose? Cioè, quando dovevate leggere un documento molto tecnico e magari anche molto importante e i vostri genitori facevano affidamento su di voi?

"Allora nel mio caso, cioè nel senso cercavi di risolvere la cosa perché sapevi che non potevi contare su nessuno se non te stesso perché sai che i tuoi genitori purtroppo non lo sanno quindi in qualche modo ti arrangiavi, no? Quando leggevi quel documento qualcosa coglievi e cercavi di capire più o meno". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

In un certo senso, tale consapevolezza si fa metafora sia della loro diversità rispetto ai coetanei italiani, sia di **una ambivalenza di sentimenti destinata a segnare in maniera indelebile i loro itinerari esistenziali con implicazioni**, come vedremo, **anche sul piano degli obiettivi e dei comportamenti finanziari**. I giovani di seconda generazione hanno, per molti versi, una "marcia in più", come si è già rimarcato; ma ciò ha un costo, sia sul piano del benessere psicologico, sia su quello della possibilità di realizzare i propri progetti — incluso quello di una autonomizzazione dalle pressioni familiari — e corrispondere alle proprie necessità.

"Inizi a lavorare, l'università (...) il problema è che se non la fai, soprattutto per noi arabi, che il rispetto per i genitori sta proprio al primo posto, ti ritrovi a lasciare cose urgenti personali solo per sistemare le loro cose". [Focus group Seconde Generazioni - Milano].

Significativamente, una partecipante al focus group milanese ha dedicato al fenomeno della "parentificazione dei figli degli immigrati", come l'ha definita italianizzando l'espressione inglese, la sua tesi di laurea, ispirata da una esperienza personale che, ritiene, finirà col dare l'imprinting a un po' tutte le sue relazioni con gli altri:

"(...) magari sviluppiamo capacità di problem solving, però poi ci rimane ansia, senso di precarietà, questa cosa di mettere gli altri al posto prima di sé stessi, perché non solo sei genitore dei tuoi genitori, ma anche di te stesso, quindi da grande metterai sempre gli altri prima di te. Sarà



difficile capire le tue reali necessità e tutte queste cose, quindi le conseguenze psicologiche di tutte queste rimarranno per una lunga fase di vita". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

II.4.2 Il rapporto col sistema finanziario

Data la loro giovane età e la condizione di dipendenza dai/convivenza coi genitori, molti partecipanti si sono prevalentemente riferiti, nel descrivere i rapporti coi sistemi finanziari territoriali, all'esperienza dei propri familiari. Altri, invece, trovandosi alle soglie della vita adulta, con l'esigenza di disporre di un conto per accreditare lo stipendio e gestire i propri pagamenti, o addirittura di ottenere un prestito per acquisti importanti, come l'auto e l'abitazione, si sono direttamente cimentati con la complessità, se non proprio con i tratti respingenti, di questi sistemi.

Tra le problematiche segnalate, alcune — in teoria facilmente risolvibili ma nei fatti con non poche conseguenze — sono riferite a intoppi generati, ad esempio, da un nome scritto in modo errato, una data sbagliata, o da un codice fiscale inspiegabilmente non riconosciuto — altrettante fatti-specie che, sul piano "subliminale", evocano la sensazione di essere soggetti liminali, in equilibrio sul fragile confine tra inclusione ed esclusione —.

"Io ho avuto una sola esperienza negativa con le Poste: hanno sbagliato a scrivere il mio nome e hanno aperto il conto intestato in modo errato. Ho dovuto chiuderlo". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

"A me è successo qualcosa di simile, ma con il codice fiscale. Lo avevano registrato in modo sbagliato e mi hanno mandato al Comune per confermare la mia identità. Lì però ho avuto altri problemi, nessuno — né al Comune né dai Carabinieri — è riuscito ad aiutarmi. Alla fine, ho dovuto chiudere quel conto e ne ho aperto uno nuovo in banca". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

"E le dico un esempio ancora più grave, tipo mio padre ha pagato per anni l'Agenzia delle Entrate con un codice fiscale sbagliato. E adesso io mi ritrovo a pagare tutto da capo perché gli hanno detto che non è più valido in quanto hanno sbagliato la data di nascita e quindi a loro risulta nel sistema che con il nuovo codice fiscale deve pagare tutto da capo". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

Le procedure, talvolta complesse e macchinose perfino per i nativi digitali, che oggi regolano i rapporti con le burocrazie — per esempio l'ottenimento e l'utilizzo dello *Spid* —, quando per qualche ragione si inceppano, possono causare conseguenze anche molto gravi: i partecipanti al focus group di Milano, ad esempio, hanno denunciato episodi quali la perdita di un anno universitario per l'impossibilità di perfezionare l'iscrizione, ritardi nell'ottenimento della patente, aggravi fiscali non dovuti.

Particolarmente urtante, sempre sul fronte dei tratti respingenti degli apparati istituzionali e dei sistemi creditizi, è poi l'esperienza di essere rimbalzati da un ufficio all'altro...

"Secondo me è importante anche evitare di far perdere tempo: spesso le persone vengono rimbalzate da un appuntamento all'altro senza ottenere risposte concrete. Gli operatori dovrebbero dire subito quello che sanno". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

... e, soprattutto, **la percezione di essere trattati in modo discriminatorio in ragione della visibilità delle proprie origini**, ovvero di dovere sempre dimostrare qualcosa di più per avere accesso a un diritto che dovrebbe essere garantito a tutti allo stesso modo. Talvolta la discriminazione è per così dire auto-evidente: nel caso, ad esempio, già emerso in altri focus group, di alcune nazionalità soggette a restrizioni bancarie perché considerate aprioristicamente a rischio:

"Io ho avuto diversi problemi nell'aprire un conto corrente, principalmente perché il mio Paese d'origine, la Nigeria, è classificato come 'a rischio' in Italia — o almeno così mi è stato detto. Quando sono andato alle Poste, mi hanno fatto capire che la Nigeria viene trattata come un Paese pericoloso, quasi come se fosse classificato come 'terrorista', e questo complica molto le cose. La prima volta ci ho provato nel 2023, alla fine del mio primo anno universitario: avevo appena iniziato a lavorare con Amref e mi serviva un conto per ricevere lo stipendio. Sono andato alle Poste con tutti i documenti richiesti, mi hanno fissato un secondo appuntamento, ma quando ci sono tornato mi hanno detto che non era possibile aprire il conto a causa della mia cittadinanza.

Mi hanno spiegato che avrebbero dovuto fare una richiesta alla sede centrale e che mi avrebbero ricontattato. È passato un mese e mezzo in attesa di risposte. Nel frattempo, ho aperto un conto online con Revolut, che almeno mi ha permesso di iniziare a ricevere lo stipendio. Dopo ho riprovato con Unicredit, ma anche lì ho incontrato ostacoli simili. Alla fine, sono riuscito ad aprire un conto, ma mi hanno imposto delle limitazioni: non potevo versare né prelevare più di 200 euro al mese. Una cifra ridicola, considerando che stavo lavorando e avevo bisogno di una soglia più alta. Ho dovuto fare ulteriori richieste e col tempo sono riuscito ad alzare il limite a 1.000 euro. Mi hanno detto che dopo un tot di tempo in cui si rimane sotto osservazione, se ci si comporta bene, potrebbero togliere completamente il tetto massimo". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

Assai più spesso, **la discriminazione si concretizza attraverso gli atteggiamenti degli operatori** che non di rado esibiscono apertamente la propria insofferenza nei confronti degli utenti d'origine immigrata, non manifestano nessuna empatia nei loro confronti e si rapportano in maniera addirittura scortese. Ancora una volta, risulta come **le seconde generazioni siano dotate di una sensibilità particolare nel rilevare questo tipo di situazione e valutarne la profonda ingiustizia**:

"Io ho una situazione un po' particolare perché lavoro come mediatore e questo fa la differenza. Di solito quando ho un appuntamento conosco già qualcuno allo sportello o riesco a spiegarmi bene, quindi personalmente non ho avuto problemi. Però quando accompagnavo altri, come amici o conoscenti, la situazione cambia. Per esempio, se vado alle Poste per accompagnare un amico che deve presentare il kit per il permesso di soggiorno o fare le impronte, capita spesso che mi dicano che non posso farlo io per lui, che deve essere presente di persona. Capisco che ci siano delle regole, ma noto che il trattamento è più rigido o freddo quando si tratta di stra-



nieri. Io quindi non ho avuto esperienze negative dirette, ma vedo tante difficoltà attorno a me e, nel complesso, ho una percezione piuttosto negativa del modo in cui certe persone vengono trattate". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

Tuttavia, **in termini complessivi, il rapporto col sistema finanziario è sicuramente a tinte meno fosche di quanto emerso nel corso degli altri focus group**. Insieme alle numerose criticità che restano da aggredire, i partecipanti sono anche stati in grado di **cogliere i segnali di una progressiva, seppur lenta, evoluzione nella capacità di adattarsi alla trasformazione demografica della società italiana**. Alcuni partecipanti hanno osservato, ad esempio, come "si trovi sempre almeno una persona che parli inglese" [Focus group Seconde Generazioni - Roma] o come talvolta accada che, per superare lo scoglio della lingua, il personale di front office si attivi per cercare un collega in grado di comunicare. Altri hanno rilevato con piacere la presenza di operatori che si dimostrano pazienti nei confronti dei clienti stranieri e che cercano di immedesimarsi nelle loro difficoltà.

"Secondo me, con il passare del tempo le cose sono un po' migliorate. Io ho aperto il mio primo conto nel 2013, con ING, una banca olandese. All'epoca, per aprirlo mi è bastata la carta d'identità ed è andato tutto liscio. Tuttavia, ricordo che alcune persone che erano nella mia stessa identica situazione hanno avuto difficoltà: gli operatori trovavano delle scuse per non procedere con l'apertura del conto, oppure li rimandavano indietro senza spiegazioni chiare. Mi è sembrato che ci fosse un po' di discrezionalità nel trattamento. Comunque, rispetto ad allora, oggi ho l'impressione che sia un po' più facile e che certi atteggiamenti siano meno frequenti". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

In ogni caso, quanto più sono istruiti e padroneggiano (perfettamente) l'italiano, tanto più i giovani partecipanti si sentono in grado di interagire efficacemente con i servizi territoriali, addirittura dimostrando la capacità di comparare i prodotti offerti dai diversi operatori e scegliere il più conveniente, o perfino di cimentarsi sul terreno dell'investimento azionario:

"Non ho riscontrato nessun problema con il finanziamento per la macchina di mio fratello perché l'ha gestito lui direttamente in banca. Non ha trovato alcuna difficoltà, dato che conosceva la lingua e sapeva come approcciarsi. Era un'altra banca, diversa da quella in cui aveva il conto corrente, cioè Intesa Sanpaolo. È andato alla Deutsche Bank e lì ha ottenuto il finanziamento perché Banca Intesa Sanpaolo aveva tassi d'interesse più alti; le condizioni erano diverse tra le due banche, perciò ha scelto la Deutsche Bank". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"No, non è stato facile per niente. All'inizio avevo pochi soldi e investire direttamente attraverso una banca era rischioso e complicato. Ma comprare azioni mi sembrava comunque la scelta migliore rispetto a lasciare tutto lì, fermo". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

Passando a considerare un altro punto, **il principale evento critico, per i giovani di seconda generazione, è il momento del passaggio alla maggiore età**, nel quale diventa necessario procurarsi un permesso di soggiorno e dover fare i conti con le consuete trame burocratiche. Ancora una volta,

come già per i loro genitori, il ricorso alle carte prepagate diventa la soluzione alternativa all'apertura di un conto corrente, rafforzando **la convinzione che il sistema bancario classico non sia in grado di rispondere ai bisogni specifici dei residenti con background migratorio**:

"(...) io invece ho avuto problemi perché la mia carta di identità non è stata sufficiente per aprire il conto corrente, non avevo nemmeno la ricevuta della richiesta del permesso di soggiorno. Con il passaggio alla maggiore età devi aspettare un po' di tempo per ottenere il permesso di soggiorno successivo e in quel periodo non sono riuscito ad aprire un conto. La soluzione è stata aprire una carta Money [prepagata] in un tabacchi dove è stato sufficiente presentare la tessera sanitaria scaduta e la carta d'identità". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

"Io ho solo PostePay, non sono riuscito ad aprire un conto corrente perché mi hanno chiesto la carta d'identità elettronica e io avevo solo quella cartacea". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

"Non ho avuto difficoltà particolari, ma quando ho aperto la PostePay sì. In quel momento ero richiedente asilo e non avevo i documenti che mi chiedevano. Quando poi ho ottenuto la carta d'identità e gli altri documenti ho aperto la PostePay senza problemi". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

"Per quanto riguarda il mutuo che volevo prendere per comprare la casa all'inizio dell'anno, gli altri documenti erano tutti a posto. Stavo aspettando la carta di soggiorno da molto tempo, quindi la rappresentante della banca poi mi ha detto: 'No, devi aspettare finché non esce quella elettronica, sennò non ti possiamo fare il mutuo'. Quindi è stato rimandato tutto. È un motivo per ripresentare la domanda? Sì, perché avevo ancora il... come devo dire... la ricevuta rilasciata dalla questura che dice che sono in attesa, che ho rinnovato e tutto, che deve uscire. L'ho mostrato anche tramite il sito della questura, che dice 'Stai in attesa, fra qualche mese esce'. Nonostante tutto questo, non hanno accettato. Hanno detto che per forza deve uscire quella elettronica per poter andare avanti con il mutuo. Quindi la casa è stata rimandata. Ci riproverò l'anno prossimo". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

D'altro canto, il sistema bancario richiede, anche solo per l'apertura di un conto, una serie di garanzie che molti giovani, non solo con un background migratorio, non sono in grado di fornire;

"Io ho sentito che se sei studente non ti concedono facilmente prestiti. Ho provato a richiedere una carta di credito, ho mandato tutti i documenti richiesti, ma mi hanno detto di no proprio perché ero uno studente". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

Garanzie, peraltro, del tutto disallineate rispetto ai caratteri del mercato del lavoro contemporaneo, nel quale le soluzioni contrattuali atipiche costituiscono la norma, specie per i giovani in ingresso sul mercato del lavoro:

Hai avuto problemi per aprirlo [il conto corrente]?

"Sì, mi hanno chiesto un contratto di lavoro a tempo indeterminato e una busta paga di mille euro. [Un altro partecipante concorda]". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]



"Ho dovuto cambiare lavoro e solo una volta cambiato lavoro ho potuto aprire il conto corrente". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

"Io ho un conto con Poste Italiane."

Hai avuto problemi ad aprirlo?

"Sì, è stato difficile perché per il BancoPosta mi hanno chiesto le ultime tre buste paga e il contratto di lavoro. Per avere un prestito invece mi hanno chiesto un permesso di soggiorno di lungo periodo. Senza quel tipo di permesso sei uno straniero. Io avevo il permesso di soggiorno per lavoro che dura due anni, e in più richiedevano un contratto di lavoro a tempo indeterminato; quindi, non ho potuto chiedere il prestito". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

Di nuovo, il problema delle garanzie non riguarda soltanto i giovani con background migratorio, ma costituisce una delle grandi questioni di un Paese, l'Italia, con pochi giovani ma, al tempo stesso, poco amichevole verso di loro, le loro esigenze e i loro progetti; una caratteristica che rischia addirittura di essere data per scontata, come sembrerebbe suggerire la seconda delle due testimonianze qui sotto riportate:

"Una cosa utile potrebbero essere dei finanziamenti per aprire una nostra attività. Io vorrei aprire un laboratorio di sartoria, realizzare abiti e lanciare la mia linea, ma ho avuto problemi a chiedere prestiti per avviare l'attività e comprare i macchinari necessari". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

"Io avevo bisogno di un finanziamento per acquistare una tv da Euronics, era una tv Samsung che veniva 1.300 euro. Ho provato a richiederlo ma non è andato a buon fine, non so perché. Il signore del negozio mi ha detto che un problema poteva essere la mia età, forse ero troppo giovane". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

Capita allora, talvolta, come suggerisce questa partecipante — la cui esperienza è simile a quella di molti giovani italiani — che le capacità economico-patrimoniali non solo dei genitori, ma perfino dei nonni, siano spesso più adeguate a fornire le garanzie richieste dal sistema:

"L'assicurazione auto ce l'ho intestata a mia nonna proprio a causa dei prezzi troppo alti che propongono, che per me sono un po' impossibili da gestire e da sostenere". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

Tuttavia, generalmente, a distinguere i giovani stranieri da quelli italiani — ovviamente non tutti gli italiani — è l'impossibilità, per i primi, di contare sui propri genitori anche nei rapporti col sistema creditizio.

"Ho un'amica italiana che ha un libretto di risparmio alle Poste e riceve anche degli interessi. Però io, sinceramente, non ne so nulla e mi piacerebbe capirne di più. Per lei è tutto molto intuitivo, anche perché viene da una famiglia italiana dove queste cose si sanno. Nella mia invece, non ne ha mai parlato nessuno... e così si resta un po' isolati". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

Come mostra la testimonianza che segue — una tra le numerose raccolte durante lo studio — l'intervento di un italiano disposto a "testimoniare" si rivela spesso risolutivo anche per chi è cresciuto in Italia. Con l'effetto, però, di **ribadire sul piano simbolico la disegualanza, per così dire strutturale, che colpisce gli immigrati e la necessità di attivare un meccanismo di raccomandazione**, di per sé antitetico rispetto ai principi universalistici che dovrebbero regolare l'accesso ai diritti e alle opportunità. Per converso, come emerge dalla seconda testimonianza riportata qui sotto, il ricorso a questo tipo di meccanismo di accreditamento può anche permettere di bypassare le pratiche in uso, ristabilendo un allineamento con quanto previsto dalla legge:

"Il problema vero è ottenere i finanziamenti, perché i documenti che richiedono sono davvero troppi. E in alcuni casi chiedono anche un testimone italiano che conosca la persona e faccia una sorta di raccomandazione. Vogliono tante garanzie aggiuntive". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

"Si, per me è stato facile perché avevo delle conoscenze che mi hanno aiutato. Anche se non avevo ancora il permesso di soggiorno, sono riuscito ad aprirlo. Ne avevo bisogno perché stavo per iniziare l'università". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

Un'altra esperienza abbastanza ricorrente, tra i giovani partecipanti, ha a che vedere con la loro appartenenza a comunità diasporiche, disseminate in diversi Paesi europei. A dispetto dei vincoli posti alla libera circolazione dei cittadini di Paesi terzi, la mobilità geografica è tutt'altro che rara tra i giovani con un background migratorio, circostanza che li rende in qualche modo degli archetipi dei giovani *tout court* e di **un ulteriore fenomeno di disallineamento, quello tra il sistema creditizio e le norme che lo regolano, plasmate dalla finzione di una società nazionale dai confini chiusi, e le vite reali delle persone, sempre più spesso transnazionali**:

"Io ho una PostePay e poi una carta che ho fatto in Germania che si chiama Via Vai". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

"Io ho aperto un conto su Revolut quando ero in Francia e adesso sto cercando di cambiare l'Iban, ma mi hanno detto che probabilmente devo cancellare il conto e crearne un altro". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

Al tempo stesso, in quanto testimoni privilegiati delle difficoltà dei processi di integrazione, **i partecipanti hanno potuto descrivere con particolare lucidità i problemi che molti immigrati incontrano e che si palesano con immediatezza proprio nel confronto tra la propria situazione e quella dei loro genitori, facili vittime di tutta una serie di incidenti di percorso**.

In primo luogo, il peso delle barriere linguistiche è qualcosa che molti partecipanti hanno esperito fin dal loro arrivo o, nel caso dei nati in Italia, fin da molto piccoli quando, come si è visto, si sono trovati a mediare la relazione tra i propri genitori, non in grado di comprendere la lingua italiana, e diversi tipi di istituzioni, come questure, anagrafi, Poste e banche:



"Quando sono arrivato qui non parlavo italiano e non c'è nessuno nella posta italiana che ti potrebbe aiutare. Ti fanno un piccolo aiuto se sei fortunato, però non basta". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

"Sin da piccola, ho sempre fatto da interprete, per esempio per i miei genitori. (...) avere un supporto linguistico sarebbe proprio l'ideale". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

Come abbiamo già avuto modo di osservare, alcuni partecipanti hanno notato che, specie nelle banche più grandi, è spesso possibile trovare qualcuno che parli inglese: l'accessibilità linguistica non è però una situazione sistematica, ma dipende dal luogo, dalla fortuna e anche dalla disponibilità individuale del personale, più che da una strategia organizzativa. **Non conoscere l'italiano può così diventare, in un sistema poco attrezzato a gestire una utenza multilingue, una causa di discriminazione implicita**, che ingenera in molti immigrati la sensazione di essere trattati con meno rispetto o addirittura di essere esclusi da alcune opportunità. O perfino, come emerge da questa testimonianza, comportare l'esclusione dalla fruizione di determinati servizi e incorrere in conseguenze svantaggiose:

"Personalmente, non ho avuto il tempo di fare queste esperienze. L'italiano per me è sempre stato facile, ma posso dire che per i miei genitori, soprattutto mia madre che è negata in tutto ciò che non le è familiare, ha sempre trovato difficoltà nell'aprire e nel gestire quasi qualsiasi questione bancaria. Fino a poco tempo fa, la mamma non sapeva nemmeno che il suo conto corrente avesse delle spese, e per questo ha perso un paio di volte l'Iban. Quindi capisco che non sia una cosa scontata in generale". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

Ma c'è di più. Avviene spesso che l'incompetenza linguistica diventi, per gli operatori, condizione sufficiente per autorizzarli a trattare gli immigrati con sufficienza e scarso rispetto:

"Non sempre trovi qualcuno che parli francese o inglese; quindi, spesso devi portare con te qualcuno che parli bene l'italiano e ti possa far capire cosa vogliono e cosa vuoi fare tu. Io non ho questo problema, ma mia mamma sì. Quindi, per noi, la cosa più importante è portare sempre qualcuno che parli bene italiano e, se possibile, anche arabo, così ti può spiegare cosa vuoi fare e cosa vogliono loro da te. Con i documenti non abbiamo avuto problemi, neanche con l'assicurazione. Diciamo che ultimamente sto aiutando mia mamma se non sa fare qualcosa. Però, a volte ti trattano un po' male quando non hai dimestichezza con la lingua; si scocciano subito di stare lì a spiegare cosa devi fare. Per questo, è meglio portare sempre qualcuno che ti aiuti: è più facile sia per te che per loro, per non perdere tempo, come dicono". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"Se non lo capisci bene [l'italiano], rischi che non ti spieghino nulla o che ti trattino con sufficienza". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

Insieme alla salienza delle barriere linguistiche, i partecipanti hanno dunque esperito **il senso di smarrimento e di umiliazione generato da una condizione di incompetenza e vulnerabilità**. Come

suggerisce questa partecipante, **la criticità non è solo rappresentata dall'assenza di mediatori, ma anche di persone dotate di una competenza a livello umano** e dunque capaci di corrispondere a quel bisogno di comprensione e aiuto che abbiamo tante volte sentito evocare nel corso dei vari focus group:

"Non ci sono mediatori, non ci sono persone ad aiutare. (...) ci vuole veramente competenza anche a livello umano quando ti devi interfacciare con persone che già si sentono a disagio".
[Focus group Seconde Generazioni - Milano]

In buona sostanza, i problemi riportati sono i medesimi già ripetutamente emersi durante gli altri focus group: le barriere linguistiche e culturali, le difficoltà nel produrre i documenti richiesti, la scarsa empatia che gli operatori esibiscono e che talvolta tracima in atteggiamenti e comportamenti razzisti. **Diversa è però la capacità dei giovani di seconda generazione di descrivere le fattispecie che si possono verificare, dettagliare le variabili implicate, argomentare le possibili soluzioni che devono necessariamente passare per un adeguamento del sistema alle esigenze di una clientela multilingue.** Dalle loro parole emerge — come si può vedere dalla serie di testimonianze qui sotto riportate — la conoscenza diffusa degli elementi basilari del diritto bancario nel suo intreccio col diritto dell'immigrazione, la consapevolezza di come sia scorretto richiedere documenti non indispensabili o addirittura negare l'accesso a un servizio in base a motivazioni improprie — come quando non si accetta la ricevuta della richiesta del rinnovo del permesso di soggiorno —, la denuncia delle condotte chiaramente discriminatorie e razziste che umiliano i clienti stranieri e compromettono l'evoluzione dei rapporti interetnici.

"Personalmente ho un conto corrente che utilizzo per ricevere lo stipendio e, fortunatamente, non ho mai avuto problemi. Tuttavia, conosco persone che, cercando lavoro, si trovano in difficoltà perché i blog si bloccano proprio a causa della necessità di avere un conto per ricevere i pagamenti. Inoltre, la mancanza di residenza rende impossibile aprire un conto, creando un circolo vizioso: senza conto non si può lavorare regolarmente e, forse, nemmeno in altri modi. Questi sono i motivi per cui rifletto su questa situazione". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"(...) ultimamente ho avuto dei problemi con un mio amico che doveva aprire un conto corrente [bancario o postale] perché ha iniziato a lavorare con la ricevuta del permesso di soggiorno. Però, quando vai nelle banche, ti dicono che devi avere il permesso di soggiorno, non puoi farlo con la ricevuta. Questo è un problema perché lui non riesce a ricevere lo stipendio. Il datore di lavoro chiedeva sempre l'Iban della banca e lui non riusciva mai ad avere lo stipendio. Poi ha dovuto dare l'Iban di un suo amico, ma gli facevano problemi perché dicevano che non si poteva mandare il denaro sul nome di qualcun altro. Però poi abbiamo dovuto chiedere a un avvocato che ha detto di scrivere, nella causale del bonifico, 'stipendio di [nome della persona]'. In questo modo non ci sarebbero stati problemi perché era chiaro il motivo del pagamento. Questo è davvero un grosso problema per una persona che deve spendere e non riesce a prendere il proprio stipendio, pur lavorando". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]



Per bypassare gli ostacoli e le frustrazioni che si verificano nel rapporto diretto coi servizi, diversi intervistati hanno dichiarato di **trovare una risposta ricorrendo a operatori e servizi digitali, ritenuti una soluzione più versatile e in grado di neutralizzare i pregiudizi su base etnico-razziale**. A Roma, ad esempio, è stato ricordato come le applicazioni bancarie quali PostePay o Revolut permettano a molti di gestire autonomamente le proprie finanze, in particolare ai giovani che sembrano trovarsi a proprio agio con l'utilizzo di queste tecnologie, anche se non è sempre facile comprendere il funzionamento iniziale.

In ogni caso, il mondo digitale è visto, da alcuni, come un'opportunità di semplificazione e come uno spazio dove si può imparare per tentativi, senza dover affrontare lo stress del contatto diretto con operatori poco disponibili:

"Io sono d'accordo con tutte le cose che ho sentito prima da loro. Quello che posso aggiungere è che la maggior parte delle volte, pur di non andare lì ed essere trattata male, preferisco fare le cose a distanza; quindi, preferisco chiamare e contattarli online proprio, pur di non andare lì, che so già che mi aspetterà un trattamento proprio brutto". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

"È per questo che preferisco i servizi digitali: online puoi trovare tutte le informazioni in modo diretto". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

Al contrario, da altri, come una soluzione che amplifica i rischi di incomprensione:

"Preferisco andare là perché spesso ho qualche dubbio sulle parole, sulle app non capisco tutto, quindi andando di persona capisco meglio". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

Inoltre, è emerso come le app sono spesso solo in italiano — o solo parzialmente tradotte in inglese — e, soprattutto, non sempre risultano intuitive per chi è meno giovane.

"Io uso la PostePay Evolution e, almeno fino ad ora, non ho visto opzioni multilingue. Tutto è in italiano". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

"Io invece ho un conto con Intesa Sanpaolo e ho notato che forse ci sono alcune opzioni per la traduzione, ma non sono sicuro che siano complete o per tutte le sezioni. Magari qualche funzione è in inglese, ma non c'è un supporto completo in altre lingue". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

Dunque, se per un verso **il digitale è visto come una risorsa preziosa, esso potrebbe rivelarsi come un ulteriore ostacolo per chi è stato socializzato in un'epoca pre-digitale**, traducendosi in una causa di discriminazione, specie per le generazioni meno giovani — che, per i nostri partecipanti, sono quelle cui appartengono i loro genitori —:

"Il problema principale non era la lingua, ma proprio capire il sistema in sé: cosa fare, quali passaggi seguire, ecc". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

Bussate e vi sarà aperto?

"Spesso nelle mail c'è un linguaggio molto difficile anche per me da capire, perciò già è difficile per loro". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

"È per questo che preferisco i servizi digitali: il singolo operatore può non essere aggiornato su tutte le procedure, mentre online puoi trovare tutte le informazioni in modo diretto..."

"È vero, ma forse lo diciamo anche perché siamo giovani e abituati alla tecnologia. Per le persone più adulte, potrebbe essere molto più difficile". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

"Secondo me anche se ci fossero applicazioni o comunque faciliterebbe l'accesso alle Poste, banche eccetera, però il boomer sarebbe molto più difficile per loro. Cioè i miei genitori non me li vedo neanche minimamente che usano un'applicazione per, non so, aprire un conto, aprire lo Spid per esempio". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

Infine, per quanto riguarda l'invio delle rimesse, come già emerso negli altri focus group, i partecipanti hanno dichiarato che le loro famiglie non utilizzano le banche tradizionali, ma servizi come *Western Union* o *MoneyGram*, apprezzati per la semplicità delle operazioni da compiere e la velocità nel trasferire il denaro.

"Io l'ho fatto insieme a mio padre qualche anno fa, usando uno sportello che si chiama MoneyGram. Lì ti aiutavano con tutta la procedura per mandare i soldi in Marocco. Adesso invece mio padre usa uno strumento solo digitale, così non deve inserire tutti i dati personali ogni volta, è una app sul telefono che non ricordo come si chiama". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

L'interazione con questi servizi è generalmente positiva, anche se non mancano episodi problematici, come l'errore nei nomi che ha impedito il ritiro del denaro da parte di un destinatario.

"Però con MoneyGram ho avuto un problema una volta: in Congo abbiamo tre nomi e loro hanno scritto male uno dei miei nomi, li hanno fusi insieme, e alla fine non ho potuto ritirare i soldi. È stato complicato. Per questo motivo adesso uso una app che si chiama TapTap Send". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

Da ultimo, è stato sottolineato il problema delle truffe in cui è relativamente facile imbattersi: un rischio di fronte al quale alcuni partecipanti hanno dichiarato di sentirsi particolarmente vulnerabili, anche in ragione del loro status di stranieri. Durante il focus group di Roma, in particolare, è emerso come alcuni partecipanti abbiano subito danni economici rilevanti: è il caso di una partecipante a cui sono stati sottratti 800 euro dalla *PostePay* dopo aver cliccato su un messaggio fittizio; oppure quello, per certi versi ancor più grave — sebbene di fatto conclusosi senza danni — raccontato da un partecipante e che ha coinvolto la compagna cinese, destinataria di una falsa telefonata da parte di un finto funzionario dell'ambasciata. Tutti concordano sul fatto che corsi di educazione alla sicurezza finanziaria sarebbero utili per evitare di cadere in trappole spesso ben confezionate anche per le giovani generazioni, nonostante esse si sentano più scaltri dei loro genitori.



"Alla mia ragazza, che è cinese, è successa una cosa molto grave. L'hanno chiamata da un numero che sembrava proprio quello dell'ambasciata cinese. Le hanno detto che c'erano problemi con la sua carta d'identità e le hanno chiesto 40.000 euro. Lei ci ha creduto perché avevano tutte le sue informazioni personali, anche l'indirizzo di casa. L'hanno minacciata dicendo che sarebbe stata riportata in Cina. È rimasta ore al telefono, ha chiesto anche aiuto alla sorella per raccogliere quei soldi. Poi le è venuto un dubbio, ha capito che poteva essere una truffa. Ha provato a denunciare, ma visto che non era stato effettivamente versato nessun importo, le hanno detto che non si poteva fare nulla. All'ambasciata le hanno confermato che si tratta di gruppi di criminalità organizzata con base nel Sud-Est asiatico". [Focus group Seconde Generazioni - Roma].

"Poi nel 2018 o 2019 mi hanno preso 400 euro dalla PostePay. Ho dovuto bloccare la carta. Ho fatto la denuncia ma non sono riuscito a risolvere". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

"A me hanno rubato dei soldi dalla PostePay. Mi è arrivato un messaggio che sembrava provenire proprio dalle Poste. Ho cliccato sul link, sembrava tutto vero... e invece mi hanno svuotato il conto. Mi hanno preso 800 euro". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

Più ancora che la propria, **i giovani con background migratorio avvertono però la vulnerabilità delle loro famiglie e dei loro genitori**, sguarniti di quelle competenze linguistiche e culturali necessarie per riconoscere i tentativi di raggiro — *online* o porta a porta — e proprio per questa ragione vittime privilegiate di soggetti privi di scrupoli che assumono, di volta in volta, le sembianze di un istituto di credito, un avvocato, un tecnico incaricato dalla proprietà di fare dei lavori in casa:

"Mi è accaduto una volta, mia madre, e lei mi fa che ho ricevuto questo messaggio dalla Banca Intesa, anche se lei ha Poste Italiane e mi fa, ho ricevuto questo messaggio dall'Intesa, ho messo l'Iban, ho messo il nome e ci manderanno un rimborso per qualcosa che non so... cioè vedi cioè comunque gli adulti sono molto sensibili magari alle truffe perché è un mondo che non conoscono, anche la lingua per loro è difficile. Quindi tendono magari a fidarsi troppo, a dare troppa fiducia alla persona esterna che magari ti parla un italiano serio, ai professionali. Lui è l'avvocato, lui sa tutto. Lui è quello della Posta, sa tutto". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

"A mia madre volevamo fargli firmare un contratto dove gli avrebbero dato 30.000 euro per poi lasciare la casa. E gli faccio, che poi io sono arrivata dopo, mia madre stava per firmare, io gli faccio, ma che cos'è? Gli fa, tu chi sei? Faccio, la figlia, gli metto a legge e gli faccio 30.000 euro per la casa. Faccio, ma scusi, ma lei chi è? Lei fa, noi siamo dall'agenzia delle... siamo, no, sono SalvaCasa, un'agenzia, noi compriamo le case. Le ristrutturiamo, poi le ridiamo. Le faccio: dopo che firmi, la casa se la prendono e ci buttano fuori. Mia madre pensava, poverina, che ristrutturavano, non ha capito, di qua e di là stava per firmare". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

In casi come questi, sono spesso i figli a riconoscere la truffa, leggere i contratti, bloccare firme o spiegare ai genitori come difendersi.

"Noi ogni volta a chiamare gli ho detto, mi raccomando se bussa qualcuno, tu dici, non capisco l'italiano, chiudi la porta e siamo sicuri". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

Infine, è interessante osservare come, tra le risorse messe in campo anche nei rapporti col sistema finanziario, i partecipanti ai focus group hanno menzionato le risorse cognitive incorporate nelle reti comunitarie — quello che tecnicamente si definisce l'*embeddedness relazionale*²³ —. Gli ostacoli incontrati da chi è arrivato prima hanno, in certa misura, spianato la strada a chi è arrivato dopo:

"Quando sono arrivato il contesto era più difficile e faticoso, io sono arrivato nel 2014. Era più difficile prima perché, se è vero che anche adesso puoi avere problemi con la lingua, almeno oggi a Catania ci sono più stranieri, quindi è più facile trovare persone appartenenti alla tua comunità, mentre prima rischiavi l'isolamento". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

"Sì, anche secondo me è più facile per chi arriva oggi, per gli stessi motivi di K. Chi arriva oggi sa che può affidarsi all'esperienza di chi è arrivato prima. Noi abbiamo aperto la strada. Prima non c'erano persone che potevano spiegarti le procedure, invece adesso io posso spiegare agli altri le mie esperienze, dirgli di quali documenti hanno bisogno". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

II.4.3 Gli orientamenti in tema di risparmio

Se durante i focus group coi *Mediatori* e i *Richiedenti asilo* l'argomento prevalente è stato rappresentato dagli ostacoli incontrati nell'accesso ai servizi finanziari di base — a partire dal conto corrente sul quale accreditare lo stipendio —, **l'interlocuzione con le seconde generazioni ha assegnato maggiore rilevanza al tema del risparmio**. Ciò riflette, da un lato, una fase più avanzata del processo di stabilizzazione e, dall'altro, l'età dei partecipanti, in molti casi alle soglie del passaggio alla vita adulta e alle responsabilità che tale passaggio comporta. L'inizio della carriera lavorativa, così come la costituzione di una propria famiglia, muta infatti il rapporto col denaro e lo sguardo sul futuro:

"Allora, prima di iniziare a lavorare, cioè quando prendevo i soldi dai miei genitori, li spendevo senza pensare a un domani. Invece adesso, con i miei soldi, non faccio lo stesso: cerco sempre di non spendere tanto e di metterli da parte. Penso di aver imparato il significato di risparmiare quando l'ho provato sulla mia pelle e non quando prendevo i soldi dagli altri e li spendevo così". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"Io all'inizio lavoravo anche durante gli studi, guadagnando anche solo 10 euro al giorno, però li spendevo perché i miei obiettivi erano limitati. Adesso che ho diversi obiettivi e anche delle spese fisse mensili, allora uno pensa al risparmio in un altro modo. A volte, pure, si è obbligati a risparmiare perché è necessario farlo". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

²³ Portes, Alejandro Portes; Sensenbrenner, Julia (1993), *Embeddedness and Immigration: Notes on the Social Determinants of Economic Action*, "American Journal of Sociology", IIC, pp. 1320-50.



Al di là di questo aspetto biografico, nei vissuti dei nostri partecipanti convivono **atteggiamenti diversi verso il risparmio, riconducibili all'esperienza indelebile della migrazione dei propri genitori e dei sacrifici che essa ha comportato e, insieme, all'assimilazione degli stili di vita della popolazione giovanile in Italia**. In questo quadro, il risparmio simboleggia, innanzitutto, la continuità con la storia familiare e la riconoscenza verso i "padri". Alcuni partecipanti, pur giovanissimi, hanno ad esempio notato che il risparmio "non è solo per sé stessi", ma deve essere messo nel booklet delle risorse familiari e perfino servire a ribadire, attraverso le rimesse, la propria appartenenza — anche — alla società d'origine:

"Non ho la mentalità di risparmiare solo per me, no, però penso a tutta la mia famiglia. Ho ancora una sorella di 15 anni che studia e un fratello che ha appena finito gli studi. Prendo io i soldi e, diciamo che non li tengo qui con me, li mando sempre in Marocco perché se li lasciassi qui (...) Li lascio sempre a mia mamma e le dico: 'Guarda, questi sono i miei soldi, ma sono anche i vostri'. Sì, anche loro hanno bisogno di questo, ma non sono vincolati. Se un giorno succedesse qualcosa a me, mio fratello e mia sorella li prenderanno, no? È così". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

Al tempo stesso, però, quando diventa l'obiettivo centrale che informa l'esistenza, entra in contraddizione con l'aspettativa — o, si potrebbe affermare, il "dovere" — di godersi i frutti dei propri sacrifici. Come suggeriscono queste numerose testimonianze, il tema del risparmio si fa evocatore della **progressiva interiorizzazione delle priorità tipiche di una cultura individualistica**:

"È giusto risparmiare e fare sacrifici per i figli, ma è altrettanto importante godersi la vita dopo tanti sforzi. Per questo ho sempre spinto i miei genitori a concedersi anche un piccolo viaggio, per rilassarsi e recuperare le energie dopo il lavoro". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"Su questo punto non condivido al 100% la filosofia dei nostri genitori, ma non so neanche bene il perché. Forse perché apparteniamo a generazioni diverse. Ripeto, per me l'introito è importante, così come risparmiare, però credo anche che nella vita ci si debba godere le cose". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"La differenza fondamentale tra il mio modo di risparmiare e quello di mio padre sta nel motivo: per mio padre, e in generale per i genitori di prima generazione, il risparmio era spesso una necessità. Io, invece, lo faccio per piacere personale. (...) risparmio con la prospettiva di farmi un regalo, voglio godermi i soldi che metto da parte". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"Mia madre lo stesso: risparmiava perché appartiene a una generazione che sentiva forte il desiderio di tornare in Marocco, il suo Paese. Io no. Io risparmio con la prospettiva di farmi un regalo, voglio godermi i soldi che metto da parte. Penso che l'obiettivo finale sia lo stesso, ma la mentalità è diversa. Sì, abbiamo una mentalità diversa perché i genitori risparmiavano per noi, vivevano bene ma mettevano da parte per noi. Adesso no, io devo risparmiare perché voglio fare un viaggio, voglio qualcosa solo per me stesso, non per altri". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

La contrapposizione, dunque, non è tanto tra consumo (immediato) e risparmio (per il futuro), quanto appunto tra l'orientamento che forgia molte culture della migrazione, dove sono le esigenze di crescita e sviluppo della famiglia allargata — insieme, se vogliamo, alla "necessità psicologica" di dimostrare il successo della migrazione anche attraverso l'uso del denaro e l'invio delle rimesse —, e quello tipico delle società occidentali, dove il risparmio serve a realizzare i propri progetti personali — inclusi quelli di tipo ludico, esemplificati dai viaggi — e a contenere le conseguenze dei rischi nei quali si potrebbe incappare.

"(...) mio padre risparmia i soldi per la famiglia. Io, invece, voglio risparmiarli per godermeli tra un paio d'anni. Non voglio lavorare fino tutta la mia vita". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"(...) fin da piccolo ho sempre lavorato. Già a 14-15 anni facevo l'avoretti per non sprecare neanche un centesimo in cose inutili. E questo anche perché mio padre è di vecchio stampo: per lui, qualsiasi cosa che non sia per la famiglia è inutile. All'inizio la pensavo anch'io così, poi ovviamente, dopo un po', ho detto: 'Basta, devo vivere la mia vita'. Perché i vent'anni sono un periodo che passa e non torna più. Perciò, diciamo che sto facendo del mio meglio per risparmiare, però non ci riesco". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"Mio padre ha risparmiato per tutta la vita, ma non ha avuto il tempo di fare le cose che gli piacevano, come viaggiare. Per quanto mi riguarda, voglio sia risparmiare che vivere appieno, mettendo da parte qualcosa per me e per il futuro". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"(...) mio fratello ha iniziato pure lui a risparmiare perché stava per sposarsi, però io al momento no perché sto studiando e risparmio poco perché voglio fare dei viaggi. Per questo non risparmio per i viaggi prima e poi spendo tutto quello che metto da parte. L'unica differenza che c'è stata è che mio padre ancora risparmia, diciamo, risparmia per la famiglia perché deve sostenere tutte le spese lui, perciò risparmia". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"Sì, per me risparmiare è una cosa davvero molto importante. Riesco a risparmiare dopo il lavoro e ho anche trovato diversi modi per farlo. Ad esempio, fare un budget annuale, sapendo già quali saranno i miei guadagni grazie ai 'trucchi' che utilizzo, è molto più pratico. Infatti, in base alle attività che svolgo, dovrei avere dei risparmi per poter finanziare i miei progetti. Quindi, quello che mi rimane dopo le spese lo uso sempre per portare avanti i miei progetti". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"Per me, risparmiare è molto importante, soprattutto ora che vivo con i miei genitori. Questo mi permette di mettere da parte quasi tutto il mio stipendio. Con questi risparmi, potrò realizzare progetti importanti come comprare una macchina, una casa o fare tanti viaggi". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

Si tratta, però, di un mutamento di mentalità non privo di battute d'arresto e ripensamenti:

"Io personalmente vorrei anche essere influenzato da mio papà, cioè aver fatto del risparmio, solo che sono una della nuova generazione in cui, stando anche con gli amici, si ha voglia di



spendere. Poi io certe volte penso: 'Sarebbe meglio se voglio spendere, spendo una volta e faccio quello che voglio', ma poi dopo devo per forza risparmiare, non è che devo spendere ogni giorno sempre di più rispetto a ieri'. [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

In ogni caso, l'effettiva capacità di risparmio si deve misurare con molte variabili: le spese e le necessità proprie e dei familiari, i redditi (troppo) bassi, i rischi non sempre pianificabili, l'esigenza di potersi comunque godere un po' dei propri guadagni e dimostrare di essere autonomi dai propri genitori:

"Per me risparmiare è molto difficile, dato che mi è sempre piaciuto vivere in modo tranquillo. Questo è dovuto anche al fatto che, per aiutare la mia famiglia, mio padre si è trovato a dover affrontare dei debiti piuttosto ingenti con l'Agenzia delle Entrate, nonostante il suo stipendio non sia elevatissimo. Di conseguenza, destina interamente i suoi guadagni a saldare questi debiti. Io, d'altra parte, con l'affitto, le spese di casa e il mantenimento della macchina, fatico enormemente a mettere da parte qualcosa. Le mie possibilità di risparmio dipendono molto dalle circostanze della vita". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"È sicuramente importante avere una sicurezza economica per non trovarsi in difficoltà in questa società che richiede risorse finanziarie. Pertanto, risparmiare è certamente utile, ma essere taccagni non lo è. Cerco quindi un buon equilibrio tra le due cose". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"Se una persona lavora e ha fatto questa scelta, deve imparare a risparmiare e a mettere da parte dei soldi. Ad esempio, io che lavoro dal 2017 o 2018, ho fatto una cosa buona: ho iniziato a mettere via 50 euro ogni mese grazie a un libretto di risparmio di BancoPosta che offre la possibilità di prelevare automaticamente questa somma ogni mese. C'è un detto in inglese che dice 'for a rainy day', quindi se metti da parte dei soldi, un giorno in cui ne avrai bisogno (e magari non sarà possibile usare il libretto BancoPosta), avrai comunque un fondo. Infatti, se vai in posta per prelevare dal libretto, devi giustificare la spesa, ad esempio dicendo che ti servono per comprare un telefono. Inoltre, c'è una clausola che ti impedisce di ritirare i soldi prima di cinque anni. Per questo motivo, ultimamente risparmio anche comprando un salvadanaio da tenere a casa, dove metto 2 euro, 3 euro o 4 euro. A fine anno lo apro e quello che trovo è tutto mio e non devo dividerlo con nessuno. Quindi, per me, è importante risparmiare, anche se non serve subito, perché sicuramente sarà utile in futuro". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"Allora, mia mamma mi ha sempre parlato dell'importanza del risparmio, però io non ho mai capito perché dovessi farlo, cioè perché avrei dovuto rinunciare a comprare quello che desideravo. Poi, quando sono diventata mamma, ho dovuto fare i conti con la realtà: con tre bambini, ognuno con i propri desideri 'voglio questo', 'voglio quello', non è sempre possibile comprare tutto ciò che si vuole. Bisogna dare priorità alle cose importanti, che non sempre coincidono con i capricci. Inoltre, quando ho dovuto stipulare l'assicurazione per la macchina, mi sono resa conto che ogni mese dovevo mettere da parte 100 euro solo per quella. Questa è una spesa obbligatoria, perché ci sono tante altre cose da pagare. Prima, non avevo così tante spese, ma

il risparmio è comunque una cosa buona e necessaria, perché non si sa mai cosa può succedere in futuro. Da noi, ad esempio, si risparmia per fare un viaggio alla fine dell'anno, non tutti gli anni, ma comunque si cerca di farlo. In generale, si dovrebbe sempre risparmiare per qualsiasi evenienza, evitando di comprare tutto ciò che si vede, ma concentrandosi sulle cose importanti. Questa è una cosa che mia mamma mi ha sempre detto, e solo adesso sto iniziando a capirla. Infatti, sto mettendo da parte dei soldi in un salvadanaio e, anche se per ora ci sono solo 52 euro, è comunque un inizio". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"Allora, nonostante viva ancora con i miei genitori e non abbia bisogno di molti soldi, ho preferito iniziare a lavorare l'anno scorso e mi trovo bene. Questo perché non sempre i genitori hanno la possibilità di aiutarti quando ti serve qualcosa. Invece, con i miei risparmi, posso fare quello che voglio, ovviamente con un po' di attenzione. Da quando lavoro, mi trovo bene perché posso comprarmi le cose che desidero, fare quello che voglio quando esco, senza dover sempre chiedere ai miei genitori". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

Al di là delle scelte di allocazione, gli strumenti impiegati per la gestione dei propri risparmi vanno dal salvadanaio dentro il quale si mettono da parte un po' di monete, passando per un conto corrente dedicato ai risparmi — magari presso una banca estera, così da evitare la tentazione di prelevare il denaro disponibile —, per arrivare fino all'acquisto di cripto-valute e di azioni, utilizzando le app dedicate. Praticamente mai, ci si avvale della consulenza di banche tradizionali.

"Io invece ho fatto qualche investimento in azioni".

Hai ricevuto supporto o indicazioni dalla banca per fare questo tipo di investimento?

"No, assolutamente. Non ho ricevuto supporto dalla banca. Ho usato delle app, ho fatto tutto da solo. Non volevo lasciare i soldi fermi in banca, preferivo investirli". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

"Io risparmio facendo investimenti in crypto o in altre cose, tramite l'app Unicredit, e li uso per risparmiare soldi perché, se sono investiti non li tocco, non li posso usare quando esco con gli amici ecc. (...). Sì, ho fatto tutto da solo perché mi hanno mandato tutte le informazioni direttamente dalla sezione investimenti dell'app". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

"Io quando lavoro riesco sempre a mettere da parte qualcosa regolarmente, lo faccio per i miei progetti futuri. Investo anche sui bitcoin con Revolut". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

L'obiettivo è peraltro quasi sempre il medesimo: quello di non essere tentati di spendere il denaro, separandolo fisicamente dal flusso delle spese correnti e non indispensabili.

"Io cerco di risparmiare semplicemente evitando di comprare cose inutili. Tengo i miei soldi sul conto corrente". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

"Io ho un conto corrente in banca ma anche una PostePay. Sulla PostePay metto i soldi che posso usare giornalmente, invece sul conto corrente ci sono i soldi che non posso toccare, lo



"uso per risparmiare. Il conto corrente ce l'ho su Credit Agricole". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

"Io ho la PostePay, una carta di Unicredit e un conto corrente che sono indipendenti tra loro. La PostePay la uso per le spese quotidiane e per gli acquisti online. La carta e il conto li uso per i finanziamenti e lo stipendio". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

"Quando lavoro metto sempre da parte 300 euro al mese su un altro conto corrente che non uso, così non li posso toccare. Mia madre ha preso accordi con la banca per creare questo conto solo per i risparmi". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

"Io ho un conto nel mio Paese, in una banca che si chiama BIM Banque Internationale pour le Mali, in cui non posso prelevare i soldi da qui, ma solo se sono lì. Ogni mese risparmio una parte dello stipendio così. Altrimenti se vedo troppi soldi tutti insieme compro anche cose non necessarie". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

"Si anch'io ho fatto come lui: ho un conto di risparmio in una banca nel mio Paese (Banca islamica), ogni mese trasferisco dei soldi lì e non li posso ritirare". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

Infine, sempre a proposito di risparmio, merita di essere ricordata la **partecipazione a forme di raccolta e redistribuzione organizzate su base comunitaria-religiosa**, che rispondono all'obiettivo di costituire una sorta di fondo assicurativo regolato da principi mutualistici.

Questo fenomeno è emerso in particolare durante il focus group svoltosi a Catania. Si tratta di forme molto note agli studiosi di migrazioni; il dato cui prestare attenzione è come esse sopravvivano evidentemente anche tra i più giovani, riflettendo sia la tenuta dei legami intra-comunitari, sia una sensazione di vulnerabilità che persiste a dispetto dell'avanzare del processo di stabilizzazione:

"A volte in moschea ci chiedono di contribuire se c'è qualche evento particolare. Oppure le associazioni senegalesi e gambiane fanno delle raccolte fondi per avere dei soldi da parte da usare se qualcuno sta male, o se bisogna riportare una salma nella città di origine". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

"Sì, anche per me è così, partecipo alle raccolte fondi organizzate dalla moschea e a quelle gestite dalla mia comunità, che è formata da persone provenienti dalla stessa città che si tassano per avere un fondo comune". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

Come affiora da quest'altra testimonianza, questi meccanismi di gestione del denaro possono, entro certi termini, funzionare da equivalente funzionale del sistema creditizio ufficiale, consentendo agli immigrati di realizzare i propri obiettivi a dispetto della loro esclusione dai circuiti ufficiali.

"È un sistema informale, dove cercano di racimolare soldi per sostenersi economicamente e so che qua non tantissimi, però, ad esempio, in tanti fluiscono, magari non riuscendo ad accedere alle banche, per diversi motivi, problemi di lingua, problemi burocratici eccetera, si

rivolgono magari a questo sistema in cui magari vanno in moschea, c'è il loro gruppo di amici che sanno di poter contare su questi soldi, li mettono insieme, ma alcune volte sono anche cifre grandi. Magari comprano casa, comprano macchina, comprano...". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

II.4.4 Esperienze e interesse in tema di alfabetizzazione finanziaria

La competenza finanziaria dei partecipanti ai focus group è variabile in relazione a elementi quali i livelli di istruzione, il tipo di percorso formativo frequentato — che, in alcuni rari casi, ha previsto l'approfondimento anche di questi temi —, oltre naturalmente alle conoscenze acquisite sul campo per coloro che si sono trovati a dovere interfacciarsi con gli operatori finanziari e assicurativi, spesso affiancando i genitori che ancora non padroneggiano adeguatamente la lingua italiana.

Tuttavia, forse più dei loro coetanei, in virtù delle maggiori responsabilità di cui sono investiti, ma anche della sensazione di non potersi avvantaggiare della trasmissione intra-familiare di alcune competenze di base, avvertono la sostanziale assenza, nei curriculum scolastici e universitari, di questo tipo di tematica. Con una sola eccezione — quella di un giovane di Salerno che ha riferito di come la propria scuola si stia attivando in questo senso —, perfino chi ha studiato materie economiche nota la mancanza di un approccio pratico o centrato sui bisogni reali, soprattutto dei bisogni dei cittadini stranieri. Alcuni partecipanti riflettono criticamente sul sistema scolastico, ritenendolo troppo teorico e poco attento all'educazione alla cittadinanza economica. **Vi è la richiesta che la scuola si occupi di preparare alla vita reale, fornendo strumenti utili.**

"Anche dal punto di vista scolastico, non ho mai affrontato specificamente queste tematiche; ho studiato diritto ed economia per due anni, ma non ricordo nulla di particolare al riguardo". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"All'università non ho trovato nessuno che si occupasse della formazione sui finanziamenti, né bancari né di altro tipo. Pur studiando, non ho mai avuto un corso o un seminario su questo argomento, su come finanziare o capire il significato dei finanziamenti bancari o di altro genere". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

Nessuno tra i partecipanti ha mai avuto accesso a corsi di educazione finanziaria, né è venuto a conoscenza di attività promosse da enti pubblici o privati su come gestire il denaro, richiedere un prestito, aprire un conto o proteggersi dalle truffe. **Tutti hanno espresso interesse verso questo tipo di iniziative**, ritenute preziose sia per se stessi, sia per potere essere in grado di supportare in maniera competente quanti — come gli immigrati neo-arrivati — potrebbero avere bisogno del loro aiuto.

"Mi piacerebbe molto perché ci sono persone che non sanno neanche cosa significano queste cose. È molto bello aiutare gli altri; io lo faccio già con i miei genitori, ma sarebbe bello estenderne questa cosa, non solo limitarmi a loro, ma aiutare anche altre persone". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]



"Non ho mai seguito una formazione come quella e mi farebbe molto piacere averla per poter aiutare sia le persone che si sono trovate nella mia situazione, sia quelle che hanno vissuto esperienze ancora più difficili della mia". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

Alcuni hanno sottolineato che, anche quando esistono, queste attività non vengono comunicate in modo efficace, non ci sono campagne informative mirate, né materiali divulgativi accessibili. Il risultato è che chi non ha reti familiari o sociali informate resta escluso e finisce per apprendere solo tramite errori personali o passaparola.

"Dovrebbero fornire tutte le informazioni di base in modo chiaro, fin dall'inizio. Potrebbero creare un corso digitale, così ognuno può imparare in autonomia. Sarebbe utile anche una sezione con domande e risposte frequenti, magari affiancata da un'e-mail a cui scrivere se si hanno dubbi specifici". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

"Secondo me non esistono proprio [i corsi di educazione finanziaria], o almeno non sono visibili". "Esatto, anche se ci fossero, non li pubblicizzano abbastanza. A meno che tu non lo venga a sapere tramite passaparola, non si sa nemmeno che esistono. Se ne venissi a conoscenza, io ci andrei volentieri". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

Investiti precocemente, come si è già avuto modo di sottolineare, di ruoli di responsabilità per i quali si sentivano impreparati, i ragazzi di seconda generazione si sono formati da autodidatti, attingendo alle informazioni disponibili in rete — *"YouTube ci ha salvato tante volte"* [Focus group Seconde Generazioni – Milano] — e sempre più spesso avvalendosi di ChatGPT, impegnandosi a comprendere il contenuto dei documenti — *"Non ho esperienza di mutui o documenti, però leggo, cerco di capire i termini"* [Focus group Seconde Generazioni – Milano] — o ricorrendo a qualche tipo di consulenza informale:

"(...) prima guardavo dei video su YouTube, poi ho conosciuto una persona in Francia che mi ha spiegato meglio come fare investimenti attraverso Revolut". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

Non manca però l'interesse, come si è sottolineato, a partecipare a percorsi formativi più strutturati, sia per comprendere meglio i **criteri d'accesso e di funzionamento dei prodotti di base** — come il conto corrente — sia per sapere come **orientarsi nella richiesta di mutui o finanziamenti**, ad esempio per supportare i progetti imprenditoriali e le attività associative.

"Potrebbero creare un corso digitale, così ognuno può imparare in autonomia. Sarebbe utile anche una sezione con domande e risposte frequenti, magari affiancata da un'e-mail a cui scrivere se si hanno dubbi specifici". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

Un'attenzione particolare è poi dedicata alle iniziative utili a prevenire il rischio di subire truffe e raggiri. Molti dei partecipanti hanno ricevuto messaggi sospetti e alcuni di loro e dei loro genitori sono stati, come abbiamo visto, vittime di vere e proprie frodi. L'assenza di strumenti di prevenzione

e sensibilizzazione è considerata una grave criticità del sistema che penalizza soprattutto i soggetti più vulnerabili. Molti partecipanti sarebbero interessati a corsi/moduli specifici su questo tema, tanto più alla luce del fatto che, come si è visto, spesso si trovano a dovere proteggere anche i propri genitori e altri connazionali presi di mira da truffatori o vere e proprie organizzazioni criminali.

Infine, nel loro rapporto con gli interlocutori istituzionali e gli stakeholder della società, i giovani partecipanti si sentono, in certa misura, **investiti del compito di farsi portavoce del punto di vista dei giovani con un background migratorio** — “*Molto spesso già di per sé non si dà voce ai giovani, in più ai giovani stranieri*” [Focus group Seconde Generazioni – Milano] —, adempiendo a una funzione di advocacy, sia pure informale, verso coloro che non sono in grado o non se la sentono di esporsi in prima persona:

“Io ho tante amiche che vivono la mia stessa vita ma non riescono a dire queste cose”. [Focus group Seconde Generazioni – Milano]

II.4.5 Come migliorare l'accessibilità dei servizi finanziari

I suggerimenti proposti per migliorare l'accessibilità dei servizi finanziari sono in linea con quanto emerso dagli altri focus group.

Il tema delle barriere linguistiche si conferma di fondamentale importanza, così come analoghi sono gli accorgimenti suggeriti, a partire da quello di dotare gli istituti di credito e gli altri servizi — e, più in generale, le realtà istituzionali e i servizi che annoverano gli immigrati tra i propri utenti — di personale in grado di parlare lingue veicolari o di mediatori linguistico-culturali provenienti dalle fila dell'immigrazione.

“Non dico che vorrei un interprete per ogni lingua, ma almeno una delle lingue internazionali, come l'inglese, che è parlata dalla maggior parte delle persone. Se ci fosse almeno un interprete in prefettura, in questura o nelle banche, quello sarebbe già un piccolo cambiamento verso il miglioramento”. [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

I giovani di seconda generazione si sentono, anzi, **candidati naturali a ricoprire mansioni di front office, in ragione delle loro competenze linguistiche e interculturali**.

“(...) questo secondo me si estende anche dal punto di vista bancario perché ad esempio tutta la documentazione non dico che adesso mettere una documentazione in diverse lingue magari sarebbe un'impresa titanica, però almeno diciamo facilitare il servizio, o comunque dal momento che adesso ce ne sono tantissime nuove generazioni di studenti, ragazzi stranieri, il fatto di includerli anche in questi sistemi, magari qualcuno che si è laureato in economia vuole lavorare in banca...” [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

A tale riguardo, si ribadisce come la lingua non sia l'unico scoglio da superare. Ripetutamente è stata sottolineata, anche durante i gruppi di discussione con le seconde generazioni, l'ina-



deguatezza del personale nel rapportarsi con la clientela straniera o d'origine immigrata, la sua mancanza di empatia che spesso sconfina nella maleducazione e nella mancanza di rispetto; atteggiamenti, questi ultimi, che i partecipanti hanno spesso osservato anche tra i dipendenti degli uffici pubblici:

"Poi ho assistito in realtà anche a persone che magari gli urlavano contro perché non capivano, quindi avere sicuramente qualcuno dietro uno sportello che può avere un sostegno dal punto di vista linguistico...". [Focus group Seconde Generazioni - Milano]

"Sono un essere umano come loro, solo che sono venuta in Italia per vivere un po' meglio. Però no, trattano male le persone e, quando non parli bene la lingua, anche se sei in Italia da un po' di tempo. Certo, se sei in Italia devi imparare l'italiano, va bene. Aiutatemi adesso e poi, a mano a mano, imparerò meglio, ma il personale, secondo me, deve cambiare totalmente. Devono imparare, prima di tutto, come si trattano le persone". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

"E io mi sono sentita come se non parlassi italiano. Sì, parlo italiano, non perfettamente, ma ho capito che dovevo fare tutte le pagine. Allora si è tenuto una copia e mi ha lasciato l'altra, poi è andato a bere il caffè e mi guardava in un modo. Questa cosa succede ogni giorno alla questura, come se ti facessero un favore. Io sto qui regolarmente, pago le tasse, pago tutto come un italiano. Cioè, non va bene. Devono cambiare il personale e poi la questione della lingua. Queste sono le due cose che ho notato io in questi dodici anni che vivo in Italia". [Focus group Seconde Generazioni – Salerno]

"In molti uffici parlano solo italiano. Se non lo capisci bene, rischi che non ti spieghino nulla o che ti trattino con sufficienza". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

Si rileva, conseguentemente, la necessità di promuovere, anche con specifici interventi formativi, un salto di qualità nella mentalità istituzionale *"per evitare di far sentire le persone tollerate anziché titolari di diritti"* [Focus group Seconde Generazioni - Salerno].

Per di più, quello che si auspica è un cambio di prospettiva, che porti a mettere a tema ciò che normalmente viene dato per scontato. È qui che, ancora una volta, si mostra **la funzione feconda che i giovani di seconda generazione possano svolgere nel rendere un sistema creditizio — e non solo — realmente più inclusivo; capace, cioè, di assumere anche il punto di vista dell'altro:**

"A parte l'ovvio e importante rapporto linguistico, ritengo che il personale bancario debba capire di non poter dare nulla per scontato quando lavora con immigrati. L'ho detto prima, mia madre ha perso dei soldi su un conto corrente perché non sapeva di doverlo rinnovare, di dover pagare. Quindi, anche ciò che per una persona media può sembrare ovvio non deve essere trascurato, perché provenendo da un background culturale diverso, ma anche da una diversa fonte di conoscenza, non si può assumere che l'altro sia sulla stessa lunghezza d'onda". [Focus group Seconde Generazioni - Salerno]

Infine, si segnala la necessità di migliorare l'accessibilità dei servizi anche dal punto di vista degli orari, così da venire incontro alle esigenze di chi, come gli immigrati, ha spesso turni di lavoro prolungati e difficoltà nel richiedere i permessi.

Ulteriori suggerimenti indiretti si possono formulare a partire da alcune criticità emerse durante la discussione. Una di esse, rilevante anche per le sue implicazioni simboliche, riguarda la scarsa trasparenza del sistema. È infatti emersa la **necessità di comprendere meglio senso e ragioni di procedure — e in particolare dei dinieghi— che esitano in sentimenti di esclusione:**

"Io ho provato a richiederne uno [un prestito], ma non è stata un'esperienza positiva. Ho seguito tutta la procedura, ho fornito i documenti, ma alla fine mi hanno solo detto che non andava bene senza spiegarmi cosa non funzionava. Nessuno mi ha dato chiarimenti". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]

"Io ho perso i soldi che avevo sul mio conto, quasi 300 euro, sono stato alle Poste per capire cosa fosse successo. Non hanno trovato nessun movimento, ma quei soldi sono spariti". [Focus group Seconde Generazioni - Catania]

Infine, un ultimo auspicio, che davvero guarda al futuro, è la costruzione di un sistema che sia in grado di **favorire la realizzazione dei progetti dei giovani con background migratorio**, che però spesso — come si sottolinea in questa testimonianza — non sanno neppure da che parte cominciare:

"E poi ci sono tante persone immigrate che sanno fare tante cose, hanno idee, capacità imprenditoriali... ma non sanno da dove cominciare per avviare un'attività, non sanno a chi rivolgersi o come ottenere un finanziamento. Il problema principale è proprio la mancanza di informazioni". [Focus group Seconde Generazioni - Roma]



II.5 Conclusioni, Indicazioni e "Suggestions"

Come si è sopra precisato, alla luce delle finalità complessive del Progetto PAF!, lo studio che si è presentato in questa Seconda Parte si è proposto di esplorare, attraverso l'organizzazione di gruppi di discussione nei quattro territori coinvolti dal progetto (Catania, Milano, Roma e Salerno):

- a) i bisogni e i comportamenti finanziari degli immigrati e delle immigrate (o più complessivamente delle persone con background migratorio), in termini complessivi e con particolare riguardo ai rifugiati/richiedenti protezione e ai nuclei familiari nei quali sono presenti giovani di seconda generazione;
- b) il grado di accessibilità e "amichevolezza" nei confronti degli immigrati dei servizi e prodotti finanziari e assicurativi disponibili a livello territoriale o in ambito digitale;
- c) le criticità sia sul fronte dei comportamenti finanziari degli immigrati e dei loro discendenti, sia su quello delle barriere all'accesso ai servizi/prodotti, sia ancora relativamente ai rischi di incorrere in truffe e raggiri.

Una finalità non secondaria dello studio è stata inoltre quella di raccogliere indicazioni e proposte riguardo agli obiettivi specifici e ai contenuti delle azioni di alfabetizzazione finanziaria da realizzare nell'ambito del progetto PAF!, nonché di sondare l'interesse e la disponibilità dei partecipanti ai focus group a prenderne parte.

In questo capitolo conclusivo, ripercorreremo innanzitutto i principali risultati già discussi all'interno dei [capitoli II.2, II.3 e II.4](#), per poi soffermarci su alcune indicazioni relative alla richiesta di servizi, prodotti e soluzioni ad hoc, ritagliati sui problemi e sulle esigenze specifici dei migranti, e infine approfondire i fabbisogni in termini di alfabetizzazione finanziaria emersi in maniera diretta o indiretta dalle discussioni.

II.5.1 La domanda di servizi/prodotti finanziari e la scelta degli intermediari cui rivolgersi

Quanto emerso dai focus group ha innanzitutto confermato come la maggior parte degli/le immigrati/e — o quanto meno degli/le immigrati/e potenziali target delle azioni di alfabetizzazione finanziaria previste dal progetto PAF! — sia interessata a tre principali servizi/prodotti finanziari/bancari:

- a) conti corrente, o loro equivalenti funzionali, dove potere accreditare i versamenti per i quali è richiesta la tracciabilità (stipendi, borse lavoro, ecc.) ed effettuare prelievi per coprire le spese correnti;
- b) dispositivi/servizi per il trasferimento di rimesse all'estero;
- c) prestiti di denaro, anche di modesta entità o, in alcuni casi, accensioni di mutui per l'acquisto dell'abitazione.

Relativamente invece agli strumenti assicurativi, l'interesse sembra al momento circoscritto, nel-

la maggior parte dei casi, alla polizza di responsabilità civile che i proprietari di autoveicoli sono obbligati a sottoscrivere.

Questo quadro vale sostanzialmente per tutti i "tipi" di immigrati, inclusi quelli per ragioni di protezione. Infatti, al di là della diatriba riguardo la distinzione tra migranti forzati e migranti economici, gli stessi partecipanti ai focus group *Richiedenti Asilo* non hanno certo fatto mistero della motivazione principalmente economica della loro scelta di migrare, una scelta peraltro iscritta in una strategia familiare che si impone attraverso il mandato di guadagnare e inviare soldi "a casa".

La domanda di questi prodotti e servizi si costruisce in base ad alcuni criteri fondamentali riassumibili nel concetto di accessibilità che, a sua volta, si declina con riferimento a tre principali variabili, ripetutamente evocate nel corso delle discussioni:

- a) il **costo**, che ci si attende sia il più possibile contenuto;
- b) i **requisiti di accesso**, variabili in relazione non solo alla condizione reddituale-patrimoniale — come di norma avviene — ma anche alla condizione giuridica nella quale ci si trova nel momento in cui si vuole accedere a un servizio/prodotto finanziario;
- c) la **chiarezza e la semplicità delle procedure di utilizzo e delle condizioni contrattuali**.

Un'ulteriore caratteristica molto apprezzata è la velocità, costituita dai tempi richiesti per attivare e ottenere il servizio, discriminanti sia quando si tratti, ad esempio, di ricevere un compenso, sia quando si intende inviare delle somme di denaro ai propri familiari che vivono all'estero.

La salienza di questi criteri e il fatto che essi sono condivisi dalla maggior parte degli/le immigrati/e porta questi/e ultimi/e a **indirizzarsi "naturalmente" verso alcuni specifici servizi e istituti che risultano maggiormente aderenti alle loro aspettative**. L'esempio più spesso citato è quello di *BancoPosta* che, in diversi contesti territoriali, si sta consolidando come sportello di riferimento per la clientela immigrata (ciò nondimeno, non mancano i rilievi critici nemmeno nei confronti di questo istituto). Molto diffuse tra gli immigrati sono le carte con Iban, apprezzate per la loro semplicità di utilizzo e in grado di rispondere alle fondamentali esigenze di movimentazione del denaro. Altri esempi citati sono alcuni strumenti attivi nell'ambiente digitale, ai quali è possibile accedere tramite app che, talvolta, ne consentono l'utilizzo anche a coloro che soggiornano in Italia in modo irregolare. Per il trasferimento delle rimesse ai propri familiari all'estero i partecipanti utilizzano diversi dispositivi di *money transfer*, apprezzandone la rapidità e la versatilità ma ritenuti spesso poco convenienti dal punto di vista economico.

Per altro verso, sul fronte dell'offerta dei servizi finanziari, le evidenze raccolte durante lo studio tendono ad attestare **lo scarso interesse della maggior parte degli operatori istituzionali ad attrarre e fidelizzare i clienti con un background migratorio**, quando non addirittura la loro tendenza ad adottare, in misura più o meno intenzionale e consapevole, un approccio che risulta "respingente". Come si è discusso anche nella Prima Parte dello studio, gli immigrati continuano a essere percepiti, da molti operatori e istituti bancari e assicurativi, come un target scarsamente interessante,



laddove i potenziali profitti generati da questo tipo di clientela sono troppo modesti in rapporto ai rischi e ai costi di un adattamento del servizio. Tuttavia, come pure si è già osservato nell'introduzione del presente volume, tale tendenza rivela la miopia del sistema bancario e assicurativo, non in grado di apprezzare le prospettive di business di una componente della popolazione già oggi molto significativa in termini di peso demografico; senza contare, ovviamente, le implicazioni (in)etiche dei processi di esclusione.

Il combinato disposto dei comportamenti/atteggiamenti dell'offerta e della domanda tende dunque a portare, in ciascun territorio, alla **selezione di alcuni sportelli/istituti che si specializzano** — di norma senza una specifica pianificazione e/o formalizzazione, se non in limitati ma significativi casi — **nell'accoglienza di clienti con un background migratorio**. Si tratta di un processo che funziona secondo la logica della "causazione cumulativa"²⁴ e che si alimenta della capacità delle reti etniche e comunitarie di veicolare informazioni e influenzare le scelte e i comportamenti individuali. A tale esito contribuisce anche, ed anzi in maniera determinante, **la presenza di operatori/operatrici che si mostrano "amichevoli" nei confronti degli immigrati, in grado di parlare nel loro idioma o in una lingua veicolare e soprattutto sensibili ai loro bisogni specifici** — quello, innanzitutto, di ricevere informazioni semplici e chiare — **e di essere trattati con rispetto**. Questo fattore sembra pesare addirittura di più delle scelte di policy aziendale, com'è dimostrato dal fatto che lo stesso istituto può essere percepito in alcuni territori come *migrant friendly* e in altri come respingente, o addirittura "razzista". Del resto, l'atteggiamento degli operatori di *front office* è stato descritto praticamente in tutti i focus group come una delle principali cause di discriminazione nei confronti della clientela immigrata, con un peso talvolta superiore perfino alle discriminazioni legali e istituzionali.

II.5.2 Le discriminazioni nell'accesso ai servizi/prodotti

Così come tende ad avvenire in pressoché ogni ambito della vita sociale, anche **il rapporto tra gli immigrati/le immigrate e il sistema finanziario è segnato dall'esperienza della discriminazione, reale e/o percepita**.

Il problema è stato ripetutamente sottolineato nel corso dei focus group, insieme alle sue **conseguenze a livello pratico**, nel limitare l'accessibilità ai diritti e alle opportunità, **e a livello simbolico**, nel ribadire, per così dire, la non piena appartenenza degli immigrati alla società italiana.

La discriminazione si presenta in varie declinazioni, non sempre intenzionali, sebbene i partecipanti tendano a percepirla come una strategia di chiusura sociale che mira a escludere gli immigrati dalla fruizione di alcuni servizi, ovvero a consentirne l'accesso a un costo maggiorato sul piano strettamente economico e/o su quello degli adempimenti richiesti.

²⁴ Com'è noto, si tratta del processo per cui un determinato comportamento/cambiamento ne genera di ulteriori che, a loro volta, si riverberano sul comportamento/cambiamento iniziale, rafforzandone le conseguenze; in altri termini, è il processo per cui le cause si tramutano in conseguenze che, a loro volta, rafforzano le cause iniziali amplificandone gli effetti.

In un tentativo di sintesi, che certamente non esaurisce la varietà delle esperienze individuali, possiamo qui identificare almeno cinque forme di discriminazione, tutte più volte evocate nel corso delle discussioni.

La prima, di carattere legale, ha a che vedere coi **criteri di accesso ai servizi/prodotti**, che di norma corrispondono innanzitutto a uno status di soggiornante regolare (sebbene alcuni servizi, in particolare gli strumenti digitali, siano di fatto talvolta accessibili anche ai soggiornanti in maniera irregolare), benché **capiti spesso che, in forme più o meno disinvolte e discrezionali, vengano richiesti documenti non espressamente previsti dalla normativa**, di fatto limitando la possibilità di accedere a un servizio/prodotto, ovvero rendendola possibile ma con costi in senso lato maggiorati.

Inoltre, gli immigrati non sono tutti uguali. Così come avviene per la fruizione di molte risorse e opportunità, anche l'**accessibilità dei servizi finanziari — o, specularmente, il rischio di discriminazione/esclusione — dipende dalla collocazione dei singoli immigrati nei sistemi di stratificazione civica** che, com'è noto, costituiscono quei sistemi di diseguaglianze, basati sulla relazione tra lo Stato e le diverse categorie di immigrati — definite dal diritto dell'immigrazione, dal diritto d'asilo e dal diritto di cittadinanza —, e di diritti che sono di conseguenza loro riconosciuti o negati. Avviene così che gli immigrati naturalizzati o titolari di uno status di lungo soggiornante si trovino ad avere meno problemi, anche nell'accesso ai servizi finanziari, rispetto agli intestatari di permessi di soggiorno a tempo determinato e, a maggior ragione, di uno status giuridico dall'esito incerto, come quello di richiedente asilo. **Particolarmente critica è poi la situazione di chi si trova in una fase di cambio di status**, come tipicamente avviene ai minori stranieri non accompagnati che raggiungono la maggiore età (che segna anche l'affrancamento dal proprio tutore legale) o ai migranti in attesa del rinnovo del loro permesso di soggiorno giunto a scadenza. Per non parlare delle **non rare situazioni kafkiane in cui il requisito richiesto per accedere a un servizio non può essere prodotto se non esattamente fruendo di quel medesimo servizio**, come nel caso in cui occorre disporre un conto corrente per farsi accreditare lo stipendio, ma per aprire un conto occorre esibire la busta paga!

Per di più, a sconcertare è l'**ampia discrezionalità con la quale istituti finanziari e operatori dei servizi si rapportano a queste situazioni, con una variabilità di risposte che possono arrivare alla totale esclusione dal servizio**, anche quando esisterebbero ampi margini legali per costruire una soluzione. In termini complessivi, la percezione è che, fatte salve alcune (poche) limitazioni effettivamente stabilite dalla legge, l'esclusione di (alcuni) immigrati da determinati servizi/prodotti finanziari esiti, il più delle volte, dal **combinato disposto di una imperfetta conoscenza delle norme (se non addirittura del disinteresse da parte degli operatori ad approfondirle) e di una tendenza a rafforzare i controlli in presenza di una clientela percepita a priori come potenziale fonte di problemi**.

Una seconda forma di discriminazione, che potremmo definire di carattere politico, riguarda **l'esclusione degli immigrati appartenenti a comunità nazionali attenzionate dalle autorità**, sia per



ragioni di politica internazionale — nella scia delle sanzioni applicate ad alcuni Paesi come Siria, Iran, Sudan —, sia per il loro livello di coinvolgimento in organizzazioni criminali e in condotte devianti. Entrambe queste situazioni meriterebbero di essere meglio approfondite, scandagliandone le ragioni e l'effettiva legittimità. Ciò che è certo è che, dal punto di vista di chi le subisce, esse hanno comprensibilmente il sapore di un'ingiustizia che rende ancora più irta di ostacoli il sentiero di chi vorrebbe comportarsi in maniera corretta e affrancarsi definitivamente dagli stereotipi negativi che condizionano la vita quotidiana di molti immigrati.

A tale proposito, passando a considerare la terza forma di discriminazione, di tipo culturale, le indicazioni raccolte segnalano anche come, attraverso i **processi di stereotipizzazione**, i comportamenti fraudolenti di cui si sono resi protagonisti alcuni immigrati finiscono con l'influenzare il trattamento riservato a coloro che ne condividono l'origine nazionale o i marcatori etnici distintivi. Di tale esito i partecipanti ai focus group si sono dimostrati perfettamente consapevoli, spingendosi anzi a riconoscerne la "razionalità" dal punto di vista di un intermediario finanziario che voglia ridurre i propri margini di rischio. Al tempo stesso, però, hanno segnalato l'eventualità che questa forma di discriminazione innesti un pericoloso circolo vizioso, spingendo alcuni immigrati ai margini del sistema legale e consegnandoli nelle mani di operatori privi di scrupoli. Di qui l'avvertenza che occorra prestare attenzione a come le varie forme di discriminazione, siano esse o meno intenzionali e/o consapevoli, **minino progressivamente la fiducia nei confronti dell'intero sistema bancario e finanziario e finiscano col retroagire sugli stessi comportamenti dei migranti**, dirottandoli verso soluzioni alternative ai propri bisogni.

Una quarta forma di discriminazione, o comunque di svantaggio strutturale, ha a che vedere con la **debolezza del capitale culturale e sociale cui molti/e immigrati/e possono attingere**. Com'è noto, l'Italia esercita una capacità attrattiva soprattutto nei confronti di un'immigrazione poco istruita, destinata a occupare i gradini più bassi della gerarchia delle occupazioni e i posti di lavoro meno retribuiti. È facile comprendere come ciò contribuisca a **limitare la capacità di negoziazione nei rapporti con le istituzioni finanziarie, amplificando il peso delle barriere linguistiche e della difficoltà nel comprendere regolamenti complessi e spesso poco intellegibili ai non addetti ai lavori**. Con particolare riguardo all'accesso al mutuo per l'acquisto della prima casa, la fragilità economico-patrimoniale delle famiglie d'origine straniera determina spesso un innalzamento del livello di garanzie richiesto, esemplificato nella ripetuta denuncia della prassi di non concedere mutui al 100%. **Tutto ciò alimenta la percezione — non necessariamente coincidente con la realtà — di essere discriminati in quanto stranieri**, o quanto meno la sensazione di trovarsi di fronte a un sistema che funziona alla rovescia: a chi avrebbe maggiormente bisogno di essere sostenuto e agevolato si chiede di più in termini di costi e garanzie.

Last but not least, la quinta forma di discriminazione, che è per certi versi anche la più pervasiva, trova ragione nelle caratteristiche strutturali dei sistemi finanziari territoriali. Con rare eccezioni,

questi ultimi risultano **poco attrezzarti a interfacciarsi con una clientela divenuta nel tempo sempre più eterogenea dal punto di vista linguistico e culturale e scontano la pressoché totale assenza di operatori di front office con un background migratorio**, con conseguenze pratiche e simboliche. In questo contesto, comportamenti e situazioni che spesso coinvolgono anche i clienti italiani, rischiano di essere interpretati come intenzionalmente discriminatori, quando non addirittura come razzisti, alimentando la cultura del sospetto e amplificando la distanza tra immigrati e istituzioni finanziarie. Per di più, le testimonianze riportate durante i focus group segnalano addirittura casi di **razzismo incorporato nelle prassi di rapporto con la clientela**, ovvero la ricorrenza, da parte degli operatori di sportello, di atteggiamenti poco rispettosi o perfino irriferenti nei confronti dei clienti immigrati. In termini più generali, il basso indice di multiculturalità dei sistemi finanziari territoriali si traduce non solo nelle barriere linguistiche e culturali che compromettono la qualità della relazione tra immigrati e operatori, ma anche in una sorta di barriera psicologica che nasce dal non sentirsi accolti, inclusi, compresi anche nei propri bisogni di supporto e, se vogliamo, di essere trattati come *outsider* rispetto a una comunità di *insider*.

II.5.3 Il ruolo delle culture migratorie, delle comunità immigrate e dell'associazionismo

I comportamenti finanziari dei migranti si inscrivono, tradizionalmente, nel quadro delle strategie — quasi sempre familiari — che hanno forgiato la decisione di migrare e delle aspettative che tale decisione ha generato. Accomunati a molte persone e famiglie di status economico medio-basso nel loro sforzo di far quadrare i conti, i migranti si ritrovano schiacciati tra lavori a bassa retribuzione e spesso precari da un lato e, dall'altro, la necessità non solo di far fronte all'elevato costo della vita in Italia, ma anche di sostenere le famiglie nei Paesi d'origine e corrispondere alle loro aspettative attraverso l'invio delle rimesse. **Le loro strategie di risparmio e investimento fanno dunque inevitabilmente i conti coi mandati custoditi dalle culture migratorie di riferimento, spesso fisiologicamente in tensione con le esigenze che accompagnano il processo di integrazione** e gli obiettivi che lo sugellano: primo fra tutti l'acquisto della casa.

Di tale tensione, che segna profondamente la vita delle famiglie immigrate, i giovani di seconda generazione sono al tempo stesso testimoni e risolutori, attraverso la loro aspirazione a tenere insieme la riconoscenza verso i genitori con la realizzazione delle proprie ambizioni. Le seconde generazioni sono infatti, “per loro natura”, al tempo stesso eredi del mandato familiare e protagoniste del cambiamento, disposte sì al sacrificio ma nel quadro di un migliore equilibrio tra rinunce e qualità della vita che passa anche attraverso l'adozione di nuovi modelli di consumo e risparmio. Anche per tale ragione esse costituiscono un attore centrale nel quadro di un progetto come PAF!.

Passando a considerare un altro aspetto, le testimonianze raccolte durante i focus group hanno confermato la rilevanza che, nella vita quotidiana degli immigrati e nella ricerca di soluzioni ai loro bisogni, hanno le reti etniche e le strutture comunitarie-associative.



In riferimento ai bisogni finanziari, il principale ruolo di queste realtà è quello di **indirizzare connazionali e co-migranti ai servizi/operatori comparativamente più vantaggiosi o comunque percepiti come più inclusivi nei confronti degli stranieri**, concorrendo a generare quel meccanismo di "specializzazione" di cui si è già riferito.

Alcune comunità rivestono anche, in maniera più o meno formalizzata, un ruolo di agenti di negoziazione nei rapporti con le istituzioni bancarie, favorendo la migrazione verso gli istituti che offrono le migliori condizioni. Più spesso, **operano come sistemi di raccolta di risorse individuali per fare fronte a esigenze specifiche secondo una logica di solidarietà intracomunitaria**: l'esempio più frequente è quello di accollarsi le spese per il rimpatrio della salma nel caso della morte improvvisa di un connazionale.

Va però aggiunto che, al pari di tutte le risorse di socialità, il capitale sociale e relazionale incorporato nei network etnici obbedisce a una logica particolaristica. In altri termini, **non tutti i collettivi nazionali sono stati in grado di attivare meccanismi solidaristici**. Talvolta, anzi, il "capitale reputazionale" gioca in negativo, penalizzando ingiustamente i membri di quei gruppi che si sono distinti per il loro coinvolgimento in condotte devianti o fraudolente, quando non addirittura criminali.

Con questa avvertenza, **comunità e associazioni su base etnico-nazionale costituiscono sicuramente una risorsa attivabile nei programmi di alfabetizzazione finanziaria**, non fosse altro per la capacità di veicolare informazioni che, come la ricerca insegna, godono spesso di una autorevolezza anche maggiore di quelle diffuse attraverso i canali istituzionali. Le testimonianze raccolte indicano anzi come **esse rappresentino un punto di riferimento anche per le seconde generazioni nate e/o cresciute in Italia** che hanno preso parte ai focus group. Forti delle loro competenze linguistiche e della loro familiarità con la società italiana (oltre che, in molti casi, di una istruzione elevata), i giovani partecipanti hanno manifestato grande interesse per i temi discussi e per l'opportunità di essere preparati a svolgere in maniera ancor più competente il loro ruolo a supporto dei connazionali e degli altri immigrati.

II.5.4 I rischi di subire truffe e raggiri

Nel quadro di un sistema di rapporti costellato da incomprensioni e criticità, non è facile distinguere, anche tra gli esempi riportati durante i focus group, i casi nei quali gli immigrati/le immigrate sono stati/e effettivamente vittime di truffe e raggiri da quelli in cui hanno riletto in questa luce esperienze purtroppo comuni a molti, immigrati e non, e sempre più ricorrenti.

In particolare, **al pari di molti altri gruppi percepiti come vulnerabili, gli immigrati sono uno dei target privilegiati delle campagne promozionali da parte di operatori poco etici** che millantano soluzioni a buon mercato ai problemi finanziari, che poi si rivelano tutt'altro che tali, o che propongono agli immigrati, magari approfittando della loro scarsa competenza linguistica, qualche affare "vantaggioso". Al confine tra legalità e illegalità si colloca il fenomeno degli "assalti" da parte dei

call center che propongono abbonamenti telefonici e migrazioni dei contratti per la fornitura di gas ed energia elettrica. Il fenomeno, com'è tristemente noto, non riguarda solo gli immigrati, sebbene questi ultimi si sentano particolarmente esposti al rischio di cadere vittime di raggiri o, quanto meno, consapevoli di essere impreparati di fronte a tale evenienza.

Dai focus group sono però emerse anche situazioni nelle quali immigrati e immigrate, a fronte di un trattamento percepito come ingiusto e/o illegale, sono riusciti proattivamente a ottenere l'accesso a un servizio o il risarcimento per un danno subito. Vuoi rivolgendosi direttamente agli organismi direttivi dell'intermediario finanziario coinvolto, vuoi mettendo in gioco un contatto esperto, vuoi ancora ricorrendo all'aiuto di un connazionale più competente. Questi casi, al di là del loro esito (in genere positivo), **danno però fiato al dubbio che molti/e altri/e, meno attrezzati dal punto di vista del capitale culturale e relazionale, possano facilmente rimanere vittime di soprusi e raggiri.** Una controprova in tal senso sono le testimonianze raccolte durante i focus group *Seconde Generazioni*, dalle quali si ricava come ai più giovani capita spesso di dovere intervenire per proteggere e mettere in guardia i propri genitori, penalizzati dalla loro scarsa padronanza della lingua italiana e delle regole di funzionamento della società.

In termini complessivi, la mancanza di cultura finanziaria e la scarsa trasparenza dell'informazione — sia essa scritta o orale — relativa ai servizi/prodotti proposti alimenta la percezione della propria vulnerabilità.

Infine, come si è anticipato, sono proprio le prassi d'esclusione o respingenti messe più o meno intenzionalmente in atto dagli intermediari finanziari istituzionali a spingere gli immigrati ai margini del sistema, talvolta dirottandoli verso operatori *borderline* e privi di scrupoli.

Resta però il fatto che **la percezione molto diffusa della propria vulnerabilità di fronte ai vari tipi di rischi è una delle principali motivazioni che sostengono l'interesse a prendere parte a programmi di alfabetizzazione finanziaria.**

II.5.5 I bisogni che restano disattesi

Come si è sopra descritto, al di là di alcuni episodi di discriminazione esplicita — o comunque percepita come tale —, le principali criticità denunciate nel rapporto coi sistemi finanziari territoriali hanno a che vedere con la specifica condizione di immigrato/a — e con la vulnerabilità giuridica e socio-economica che sovente la accompagna — e col suo disallineamento rispetto a **servizi/prodotti che tendono a essere standardizzati e ancora non evoluti in coerenza con la trasformazione demografica della società.**

Sebbene in tutti i territori interessati dal Progetto PAF! si sia registrata un'evoluzione, tutt'ora in corso, ovvero una lenta ma significativa metabolizzazione del profilo della popolazione — di cui l'evidenza più immediata sono proprio i comportamenti degli operatori di *front office* (negli uffici pubblici come appunto negli sportelli bancari) —, molti passi restano ancora da fare. Attraverso la loro



innata familiarità con campi d'azione transnazionali e i legami con le comunità diasporiche presenti in altri Paesi, i/le partecipanti hanno al riguardo riferito di nazioni in cui lo stesso sistema bancario e assicurativo si è attrezzato a rispondere alle aspettative di inclusività di una clientela multietnica e multiculturale. In particolare, **la presenza, negli staff a diretto contatto col pubblico, di personale con un background migratorio è ritenuta avere un forte impatto sia dal punto di vista pratico sia da quello simbolico** e per tale ragione è fortemente auspicata.

Tutto ciò premesso, i focus group hanno consentito anche di ricostruire alcune situazioni specifiche, che potrebbero trovare risposta in interventi di service design *ad hoc*, nella logica delle soluzioni "tailorizzate" sui bisogni di determinati gruppi sociali, ma con una forte valenza paradigmatica — **e quindi con importanti potenziali ricadute in termini di apprendimento organizzativo** — per operatori e servizi che saranno sempre più chiamati a confezionare risposte per una clientela eterogenea.

Un primo caso specifico coinvolge i minori non accompagnati o, per meglio dire, gli ex minori nel momento in cui raggiungono la maggiore età. Quest'ultimo, com'è noto, costituisce un passaggio molto critico nei loro itinerari esistenziali. Per quel che qui ci riguarda, il compimento dei 18 anni e l'affrancamento dal tutore implica anche la necessità di aprire un nuovo conto corrente personale sul quale potere accreditare lo stipendio o la borsa di tirocinio. Questo spesso si traduce in un peggioramento delle condizioni applicate. In una specifica realtà locale, grazie all'interessamento di uno dei partner di PAF!, il problema è stato affrontato e risolto grazie a un accordo con una banca di rilevanza nazionale, che ha stabilito di mantenere intatte le condizioni contrattuali. Si tratta di un'iniziativa — di cui sono intuibili le ricadute in termini di fidelizzazione — che potrebbe essere estesa ad altre realtà territoriali e istituti bancari o, meglio ancora, essere istituzionalizzata attraverso una specifica previsione normativa.

Un secondo esempio è costituito dalla prassi di congelamento del conto e del denaro depositato nella triste evenienza della morte improvvisa dell'immigrato unico intestatario, nel caso in cui quest'ultimo non abbia familiari residenti in Italia. Rispetto a questa eventualità — purtroppo meno rara di quanto si potrebbe pensare —, i partecipanti hanno ipotizzato la soluzione di inserire, nelle clausole contrattuali, la possibilità per la banca di accedere al conto per potere, quanto meno, liberare le risorse necessarie a coprire le spese per il rimpatrio della salma. Si tratta di una soluzione che merita di essere esplorata e che è quanto mai illuminante nello svelare i limiti di un sistema gestionale e normativo pensato in coerenza della finzione di una società nazionale dai confini chiusi, sempre meno aderente a una realtà nella quale le biografie personali e familiari si trovano spesso ad attraversare le frontiere delle nazioni.

Un terzo esempio è rappresentato dalla costruzione di **strumenti finanziari ad hoc** che rispondano ai bisogni specifici degli immigrati e/o degli altri clienti oggi percepiti come meno "bancarizzabili". Oltre che a **strumenti per l'invio delle rimesse** ai familiari residenti all'estero (che, come si è visto, oggi raramente avviene attraverso il sistema bancario istituzionale), sono stati esplicitamente

segnalati i **programmi di accesso al mutuo per l'acquisto della prima casa** anche per chi non è in grado di offrire anticipi e garanzie (sulla falsariga di alcuni schemi che si stanno diffondendo in via informale) e le **soluzioni di finanziamento e investimento compatibili coi dettami religiosi**, in particolare per gli immigrati di fede islamica. A proposito di questi ultimi, si segnala come la loro assenza nel portfolio di prodotti degli intermediari finanziari ha l'effetto di incoraggiare il ricorso a strumenti informali, oppure a banche straniere, anche investendo i propri risparmi all'estero.

In termini più ampi, ripetutamente è stata segnalata **la necessità e l'urgenza di incoraggiare** — e “spingere”, anche attraverso la mobilitazione della società civile impegnata sul fronte dell’immigrazione e il lancio di specifiche campagne — **l'allineamento del sistema finanziario al profilo demografico della società italiana**. Ciò sia attraverso interventi di formazione e *capacity building* rivolti al personale (quello in particolare a diretto contatto col pubblico); sia attraverso il reclutamento di personale con un background migratorio — come si è già sottolineato — o comunque preparato a gestire una clientela multietnica e multilinguistica; sia, ancora, con interventi facilitatori idonei a colmare la distanza tra immigrati e istituzioni finanziarie. Tra questi interventi si segnalano in particolare l’attivazione, presso gli sportelli bancari e gli altri servizi finanziari, di un **servizio di mediazione linguistico-culturale**, così come già avviene in molte altre realtà a contatto col pubblico, e la predisposizione di **materiale informativo accessibile e semplificato**, oltre che in lingue diverse dall’italiano.

Un’ultima indicazione che si può formulare sulla base di quanto riportato durante i focus group è la necessità — che è anche un’opportunità — di **scandagliare le ragioni e l’effettiva legittimità di quelle prassi che portano all’esclusione da un servizio/prodotto in base a elementi che non dovrebbero influire sulla valutazione della “meritevolezza” e solvibilità individuale**. Alludiamo, in particolare, alle situazioni in cui il Paese d’origine diventa aprioristicamente motivo di discriminazione. Occorrerebbe, innanzitutto, elaborare una casistica chiara dei casi di esclusione dai servizi finanziari, così da poter quanto meno cominciare a distinguere le situazioni in linea con le sanzioni in vigore da quelle che esitano da una interpretazione del tutto discrezionale, spesso basata su pregiudizi più o meno inconsci. In termini più complessivi, le discussioni avvenute all’interno dei nostri focus group suggeriscono **l’opportunità di valorizzare il sapere esperienziale accumulato in questi anni nel rapporto con le istituzioni finanziarie**, attivando a partire da esso dei processi di apprendimento collettivo utili a rendere il sistema più inclusivo. Più nel dettaglio, **occorre mettere in campo un processo bidirezionale di “traduzione”**. Innanzitutto, di traduzione della conoscenza codificata inscritta nel diritto bancario e assicurativo e nelle procedure applicative in conoscenza semplificata, fruibile da una clientela non esperta e con limitate risorse linguistiche e culturali, secondo quanto suggerito dagli stessi partecipanti — quando, ad esempio, hanno portato alla luce l’esigenza di materiali informativi semplificati e multilingue —. Ma anche di traduzione della conoscenza esperienziale, esitata dalla casistica delle criticità emerse nei rapporti tra immigrati/e e istituzioni finanziarie, in conoscenza codificata, ovvero in un linguaggio funzionale a ottenere il rispetto dei



diritti individuali di accesso ai servizi, ma anche funzionale alla presa di consapevolezza da parte del sistema finanziario in ordine alla necessità di riallinearsi ai principi di universalismo e inclusività che ne dovrebbero istruire il funzionamento.

II.5.6 L'alfabetizzazione finanziaria come "investimento" strategico

Alla base del nostro progetto PAF! vi è la convinzione che l'educazione finanziaria sia un *asset immateriale fondamentale* nel favorire l'inclusione dei migranti nell'economia e nella società italiane e per la sostenibilità nel tempo dei processi migratori e di integrazione. La capacità di utilizzare le risorse finanziarie in modo responsabile e lungimirante costituisce una componente essenziale per il benessere delle persone, mitiga il peso delle diseguaglianze d'origine, rafforza il senso di appartenenza alla società. Accanto agli interventi che chiamano in causa e impattano il lato dell'offerta dei prodotti/servizi finanziari, investire nell'alfabetizzazione finanziaria dei gruppi sociali a rischio d'esclusione è dunque un obiettivo fondamentale. Tanto più quando, come nel caso degli immigrati, essi soffrono di un analfabetismo finanziario diffuso, secondo quanto è stato ampiamente documentato durante i focus group.

Come si è già avuto modo di sottolineare nel corso dell'analisi, **i partecipanti ai gruppi di discussione hanno manifestato un grande interesse per il tema proposto, sottolineandone la rilevanza in relazione alle diverse criticità esistenti e al diffusissimo bisogno di alfabetizzazione finanziaria.** Significativamente, molti hanno manifestato il loro desiderio di essere informati sugli sviluppi del progetto PAF! e coinvolti/e nelle azioni successive, insieme alla **loro propensione e il loro interesse a sostenere i soggetti più fragili nei rapporti con gli intermediari finanziari.**

Al tempo stesso, al di là di qualche rara eccezione (nel caso, ad esempio, di chi lavora proprio in questo campo), è evidente **la necessità di rafforzare le conoscenze e competenze finanziarie in primo luogo dei soggetti che si candidano a svolgere un ruolo di facilitatore, di ponte tra comunità immigrate e istituzioni finanziarie.** Ciò vale per quanti hanno partecipato ai focus group *Mediatori* (che in molti casi continuano ad avere una conoscenza non avanzata della lingua italiana, a dispetto della loro elevata anzianità migratoria); ma ciò vale anche per le *Seconde Generazioni* che, quand'anche abbiano raggiunto elevati livelli di istruzione, quasi mai hanno avuto l'opportunità di affrontare questi temi nel loro curriculum formativo, a riflesso di una società che ancora troppo poco investe nell'alfabetizzazione finanziaria, intesa come fondamentale competenza di cittadinanza. La profonda, per certi aspetti straordinaria, capacità di intercettare le criticità del sistema dimostrata nel corso dei gruppi di discussione costituisce una risorsa preziosa e da non dissipare; insieme, peraltro, all'empatia con la quale hanno riletto le esperienze e i problemi di chi è meno attrezzato di loro. Occorre ora dotarli di quelle competenze necessarie per potere passare dalla *intuizione* alla reale comprensione di un problema e delle sue cause, per metterli in condizione di passare all'*azione*, a sua volta premessa della *soluzione*.

Bibliografia

Barboni G., Cassar A., Demont T. (2017), *Financial exclusion in developed countries: A field experiment among migrants and low-income people in Italy*, "Journal of Behavioral Economics for Policy", 1(2), 39-49.

Cespi (2024), *Le imprese a titolarità immigrata in Italia e l'inclusione finanziaria dei cittadini stranieri*.

Global Partnership for Financial Inclusion (2024), *Promoting financial inclusion through digitalization of remittances*.

ISTAT (2025, 31 marzo), *Indicatori demografici — Anno 2024*, "Statistiche Report", disponibile online in https://www.istat.it/wp-content/uploads/2025/03/Indicatori_demografici_2024.pdf.

ISTAT (2025), *Rapporto annuale 2025. La situazione del Paese*, Roma.

Nocito S., Venturini A. (2025), *Inter-institutional cooperation and migrants' financial education: An Italian case study*, Evaluation and Program Planning, 110, 102537.

Portes A., Sensenbrenner J. (1993), *Embeddedness and Immigration: Notes on the Social Determinants of Economic Action*, "American Journal of Sociology", IIC, pp. 1320-50.

Tabboni S. (a cura di) (1986), *Vicinanza e lontananza. Modelli e figure dello straniero come categoria sociologica*, FrancoAngeli, Milano.

Tassello G. (1987), *Lessico Migratorio*, Centro Studi Emigrazione, Roma.

Zanfrini L. (2018), *Cittadini di un mondo globale. Perché le seconde generazioni hanno una marcia in più*, "Studi Emigrazione/International Journal of Migration Studies", LV, n. 209, pp. 53-90.



ALLEGATI

ALLEGATO A

Traccia di intervista alle figure apicali delle istituzioni e dei servizi finanziari

- Presentazione del progetto PAF e dei suoi obiettivi.
- Percezione complessiva degli intervistati riguardo al grado di utilizzo dei servizi, al livello di accessibilità, alle tendenze evolutive, ecc.
- Percezione complessiva rispetto ai canali attraverso i quali gli immigrati sono entrati in contatto con il servizio bancario/assicurativo/territoriale e lo hanno scelto (es. passaparola tra connazionali, suggerimenti del datore di lavoro, prossimità all'abitazione/luogo di lavoro, costi vantaggiosi, campagne promozionali, ecc.).
- Principali caratteristiche socio-anagrafiche dei clienti immigrati o con un background migratorio (genere, età, Paese d'origine, condizione professionale, livello di istruzione, livello di reddito).
- Tipi di servizi richiesti dai clienti/utenti immigrati o con background migratorio.
- Preferenze/richieste degli utenti/clienti immigrati o con background migratorio legate all'appartenenza etnica e/o religiosa.
- Capacità di risparmio e strategie di investimento degli utenti/clienti immigrati o con background migratorio.
- Percorsi "evolutivi" che attestino una crescente inclusività degli utenti/clienti immigrati o con un background migratorio e una crescente familiarità con gli strumenti finanziari.
- Eventuali aspetti relativi alla condizione finanziario-patrimoniale e ai bisogni finanziari di specifici gruppi (es. titolari di protezione internazionale, richiedenti asilo, minori stranieri non accompagnati, ecc.).
- Criticità emerse nel rapporto con la clientela/utenza straniera/immigrata/con background migratorio e strategie adottate per gestirle.
- Criticità emerse nel rapporto con le banche operanti nei Paesi d'origine.
- Eventuali strategie aziendali volte ad attrarre/includere clienti/utenti immigrati e con background migratorio.
- Presenza di materiali informativi/promozionali in lingue diverse dall'italiano (specificare quali e acquisire i relativi materiali).
- Presenza nello staff di persone in grado di comprendere e parlare lingue diverse dall'italiano (specificare quali).

- Presenza nello staff di immigrati/persone con background migratorio.
- Presenza di protocolli/intese formali (o informali) con associazioni di immigrati, gruppi etnici, ecc.
- Opinioni circa ciò che occorrerebbe fare per migliorare il livello di accessibilità/inclusività.
- Percezione in ordine all'utilizzo, da parte degli immigrati, di strumenti finanziari digitali e di servizi finanziari virtuali.
- Per le assicurazioni: eventuali criticità dovute alla natura "nazionale" dei prodotti (in caso di famiglie divise, rientri temporanei o definitivi, ecc.).
- Opinioni/percezioni riguardo la presenza sul territorio di filiali di banche dei Paesi d'origine e sulle loro strategie.
- Opinioni/percezioni riguardo l'utilizzo, da parte degli immigrati di determinate comunità, di sistemi di raccolta dei risparmi e redistribuzione basati sulle reti comunitarie o religiose.
- Opinioni/percezioni circa la presenza sul territorio di operatori/intermediari disonesti.
- Episodi quali truffe, raggiri, ecc. ai danni degli immigrati dei quali si è venuti a conoscenza.

ALLEGATO B

Traccia focus group *Mediatori*

- Presentazione dei partecipanti e degli organismi rappresentati.
- Breve illustrazione degli obiettivi del progetto PAF! e delle finalità del focus group.
- Acquisizione del consenso, compilazione del foglio firme, ecc.
- Discussione libera sui seguenti punti:
 - a) domanda (esplicita e latente) di servizi/prodotti finanziari/assicurativi da parte degli immigrati e delle persone con background migratorio;
 - b) percezione complessiva riguardo al grado di utilizzo dei servizi territoriali, al loro livello di accessibilità, alle tendenze evolutive, ecc.;
 - c) capacità di risparmio e strategie di investimento degli immigrati e delle persone con background migratorio;
 - d) percezione in ordine all'utilizzo, da parte degli immigrati, di strumenti finanziari digitali e di servizi finanziari virtuali (banche on line, ecc.);
 - e) opinioni/percezioni riguardo l'utilizzo, da parte degli immigrati di determinate comunità, di sistemi di raccolta dei risparmi e redistribuzione basati sulle reti comunitarie o religiose;
 - f) opinioni/percezioni riguardo la presenza sul territorio di filiali di banche dei Paesi d'origine e sulle loro strategie;
 - g) criticità quali situazioni di eccessivo indebitamento, ricorso a operatori informali o illeciti, episodi di raggiri/truffe, ruolo delle comunità etniche;
 - h) segnalazione di progetti/iniziative locali che possano essere interessanti;
 - i) opinioni circa ciò che occorrerebbe fare per migliorare il livello di accessibilità/inclusività/interculturalità;
 - j) opinioni circa ciò che occorrerebbe fare per contrastare i rischi di truffe, raggiri, ecc.

Traccia focus group *Richiedenti Asilo*

- Presentazione dei partecipanti.
- Breve illustrazione degli obiettivi del progetto PAF e delle finalità del focus group.
- Acquisizione del consenso, compilazione del foglio firme, ecc.

- Discussione libera sui seguenti punti:
 - a) situazione finanziaria dei richiedenti asilo e obiettivi "finanziari" del loro progetto migratorio;
 - b) domanda (esplicita e latente) di servizi/prodotti finanziari/assicurativi da parte degli immigrati e in particolare dei richiedenti asilo;
 - c) comportamenti di risparmio, consumo, invio di rimesse, ricezione di aiuti da parenti/connazionali, ecc.;
 - d) strategie adottate per gestire gli eventuali problemi finanziari;
 - e) utilizzo di strumenti finanziari digitali e di servizi finanziari virtuali (es. banche on line);
 - f) conoscenza/utilizzo di sistemi di raccolta dei risparmi e redistribuzione basati sulle reti comunitarie o religiose;
 - g) criticità quali situazioni di eccessivo indebitamento, ricorso a operatori informali o illeciti, episodi di raggiri/truffe, ruolo delle comunità etniche, ecc.;
 - h) percezione complessiva riguardo alle opportunità di inclusione finanziaria e supporto presenti a livello territoriale, al loro livello di accessibilità/interculturalità;
 - i) eventuale fruizione di programmi di alfabetizzazione finanziaria, ecc.;
 - j) opinioni circa ciò che occorrerebbe fare per migliorare il livello di accessibilità/inclusività e per rispondere in particolare ai bisogni dei richiedenti asilo;
 - k) opinioni circa ciò che occorrerebbe fare per contrastare i rischi di truffe, raggiri, ecc.;
 - l) disponibilità/interesse a partecipare a programmi di alfabetizzazione finanziaria, bisogni informativi/formativi, ecc.

Traccia focus group Seconde Generazioni

- Presentazione dei partecipanti.
- Breve illustrazione degli obiettivi del progetto PAF e delle finalità del focus group.
- Acquisizione del consenso, compilazione del foglio firme, ecc.
- Discussione libera sui seguenti punti:
 - a) situazione finanziaria e patrimoniale degli immigrati e delle persone con background migratorio in rapporto agli obiettivi dei progetti migratori; eterogeneità interna all'universo migratorio, differenze/tensioni tra le prime e le seconde generazioni, ecc.;
 - b) domanda (esplicita e latente) di servizi/prodotti finanziari/assicurativi da parte degli immigrati ed eventualmente di gruppi specifici (es. rifugiati, richiedenti asilo, ecc.);
 - c) comportamenti di risparmio, consumo, invio di rimesse, ricezione di aiuti da parenti/connazionali, ecc.;
 - d) utilizzo di strumenti finanziari digitali;

- e) conoscenza/utilizzo di sistemi di raccolta dei risparmi e redistribuzione basati sulle reti comunitarie o religiose;
- f) strategie adottate per gestire gli eventuali problemi finanziari e per rafforzare la situazione finanziaria/patrimoniale (con riferimento non tanto alla propria esperienza personale quanto più in generale al mondo dell'immigrazione);
- g) eventuali tensioni tra gli obiettivi della prima e della seconda generazione;
- h) criticità quali situazioni di eccessivo indebitamento, ricorso a operatori informali o illeciti, episodi di raggiri/truffe, ruolo delle comunità etniche, ecc.;
- i) percezione complessiva riguardo alle opportunità di inclusione finanziaria e supporto presenti a livello territoriale, al loro livello di accessibilità/interculturalità;
- j) opinioni circa il comportamento delle istituzioni finanziarie locali (banche, assicurazioni, servizi di facilitazione, ecc.) in generale e in particolare nei confronti degli immigrati e delle persone con background migratorio;
- k) opinioni circa la presenza sul territorio di banche dei Paesi d'origine;
- l) eventuale fruizione di programmi di alfabetizzazione finanziaria, ecc.;
- m) opinioni circa ciò che occorrerebbe fare per migliorare il livello di accessibilità/inclusività/interculturalità;
- n) opinioni circa ciò che occorrerebbe fare per contrastare i rischi di truffe, raggiri, ecc.;
- o) opinioni circa il ruolo specifico che potrebbero giocare le seconde generazioni;
- p) opinioni circa il ruolo specifico che potrebbe giocare l'associazionismo su base etnica;
- q) disponibilità/interesse a partecipare a programmi di alfabetizzazione finanziaria, bisogni informativi/formativi, ecc.

ALLEGATO C

Tabelle per la costruzione degli indici di inclusività e interculturalità

Tabella 1

	SI	NO
Sono presenti materiali informativi/promozionali in lingue diverse dall'italiano?		
Sono presenti strategie aziendali volte ad attrarre/includere clienti/utenti immigrati e con background migratorio?		
Esistono e sono proposti prodotti ad hoc per clienti/utenti immigrati e con background migratorio?		
L'Istituto propone progetti di educazione finanziaria per clienti/utenti immigrati e con background migratorio?		
L'Istituto propone progetti di educazione finanziaria per clienti/utenti immigrati e con background migratorio minorenni?		
Altro* (specificare:.....)		

*Qualora l'intervistato desideri sottoporre altri dati, riportarli in fondo alle tabelle.

Tabella 2

	DATO
Quale è la percentuale di clienti immigrati o con background migratorio?	
Quale è la percentuale di conti correnti/prodotti assicurativi/prodotti sottoscritti da clienti immigrati o con background migratorio?	
Quanti di questi conti correnti/prodotti assicurativi/prodotti sottoscritti da clienti immigrati o con background migratorio ha un'anzianità maggiore di 5 anni/ sono stati sottoscritti e rinnovati per più di 4 anni? (si indichi la percentuale)	
Quale è il saldo netto delle posizioni aperte su posizioni chiuse dai clienti immigrati o con background migratorio? Si riporti il numero relativo agli ultimi 2 anni (2023 e 2024)	
Quanti clienti immigrati o con background migratorio hanno sottoscritto più di 3 prodotti? (%)	
Altro* (specificare:.....)	

*Qualora l'intervistato desideri sottoporre altri dati, riportarli in fondo alle tabelle.



Fondazione ISMU ETS è un ente scientifico indipendente che promuove studi, ricerche, formazione e progetti sulla società multietnica e multiculturale, con particolare riguardo al fenomeno delle migrazioni internazionali. ISMU collabora con istituzioni, amministrazioni, terzo settore, istituti scolastici, aziende, agenzie internazionali e centri di ricerca scientifica italiani e stranieri.

**PAF! - Programma di alfabetizzazione Finanziaria - PROG. 124
FONDO ASILO IMMIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI)
2021-2027**

Obiettivo specifico "2 - Migrazione legale/integrazione" - Misura di attuazione "2.d" - Ambito di applicazione "2.k" Intervento "Partecipazione attiva dei cittadini migranti alla vita economica, sociale e culturale"