



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



PAF124! - PROGRAMMA DI ALFABETIZZAZIONE FINANZIARIA – CUP C51J23001140001 – COD. PRG 193/2024 - 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.

WP1 – Analisi dei quattro eco-sistemi finanziari e del loro livello di inclusività/interculturalità

POLICY BRIEF N. 1*

Il presente Policy Brief si basa su quanto emerso dallo studio qualitativo realizzato nei quattro eco-sistemi finanziari territoriali coinvolti nel progetto – Catania, Milano, Roma e Salerno – attraverso la realizzazione di interviste qualitative con figure apicali di istituti bancari, agenzie assicurative e servizi territoriali.

* Di Augusto Cocorullo, Chiara Formichi e Andrea Viola, Fondazione ISMU ETS



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

Accesso ai servizi finanziari: prodotti richiesti e tendenze

Dalle interviste condotte nei quattro contesti territoriali oggetto dell'indagine, emerge un quadro tendenzialmente omogeneo – pur nella presenza di specificità locali – riguardo all'accesso ai servizi bancari e finanziari da parte di persone con background migratorio.

Le interviste hanno messo in luce che i principali prodotti finanziari ai quali le persone immigrate risultano essere interessate attualmente sono:

- Il conto corrente, principalmente per l'accreditamento dei versamenti e per la gestione delle spese quotidiane
- Prestiti di piccola entità
- Polizze di responsabilità civile per i veicoli
- Polizze per attività commerciali

Dal punto di vista dei servizi territoriali, le prestazioni più frequentemente richieste sono:

- Servizi di orientamento legale e “burocratico”
- Servizi di natura fiscale (compilazione del modello 730, produzione dell'ISEE, dichiarazione dei redditi...)
- Supporto nell'accesso a misure di sostegno economico erogate dallo Stato
- Supporto generale nell'orientamento ai servizi del territorio

I testimoni privilegiati coinvolti, rappresentanti apicali di istituti bancari, assicurativi e sportelli territoriali, hanno segnalato, in linea generale, **un lieve incremento nell'accesso a tali servizi rispetto al passato, o quantomeno un interesse crescente da parte dell'utenza migrante.**

Tale evoluzione sembra attribuibile anche a uno spostamento progressivo dell'orizzonte degli interessi individuali dal Paese d'origine al Paese di destinazione – pur permanendo, nei confronti del primo, vincoli affettivi e obbligazioni materiali, quali l'invio di rimesse. Un numero crescente di persone migranti, in particolare coloro con una presenza più stabile e di lunga durata, appare oggi meno orientato al cosiddetto “mito del ritorno”, mostrando invece una maggiore propensione a investire risorse – emotive e materiali – nel Paese di insediamento.

A contribuire a questo cambiamento di paradigma sembrerebbero essere, indubbiamente, anche le cosiddette “seconde generazioni”, le quali, attraverso i loro legami affettivi e simbolici, nonché tramite esigenze concrete e quotidiane,

rafforzano ulteriormente l'inserimento e il radicamento nel contesto di destinazione. Seppur con specificità locali, le “seconde generazioni” sono anzi spesso indicate come attori promotori di questa tendenza evolutiva, contribuendo in modo significativo al consolidamento del rapporto tra popolazione migrante e sistema bancario-assicurativo, a tal punto da essere assimilati, nella percezione degli intervistati, all'utenza italiana in termini sia di modalità di accesso ai servizi, sia di tipologia di prodotti richiesti.

Barriere nell'accesso ai servizi finanziari

A fronte di questa, seppur lieve, tendenza evolutiva, **il rapporto tra la popolazione migrante e i servizi bancari e assicurativi non può ancora definirsi pienamente maturo.**

Intervengono considerazioni di natura diversa. In primo luogo, è opportuno precisare che diversi interlocutori intervistati hanno evidenziato come, in alcuni casi, il livello di familiarità delle persone immigrate con gli strumenti finanziari risulti persino superiore a quello della popolazione autoctona, la quale sconta in molti casi un basso livello di alfabetizzazione finanziaria. Anche laddove non si riscontri una competenza tecnica particolarmente elevata, è stato comunque segnalato un atteggiamento generalmente collaborativo da parte dell'utenza migrante, in particolare nel riconoscere e apprezzare l'impegno degli operatori nel rendere i servizi più accessibili e comprensibili. Non mancano, naturalmente, situazioni di segno opposto. Tuttavia, il fatto che alcuni testimoni privilegiati abbiano sottolineato la scrupolosità e il rispetto mostrati da una parte dell'utenza migrante appare un elemento rilevante nel delineare le dinamiche in atto tra cittadini stranieri e istituzioni finanziarie.

In generale, emerge una percezione diffusa tra l'utenza migrante – soprattutto nelle testimonianze degli operatori dei servizi territoriali, i quali rappresentano frequentemente il primo punto di contatto tra la popolazione migrante e i servizi pubblici e privati del territorio – di una **diffusa sfiducia nei confronti dell'intero sistema “burocratico” italiano**, sovente percepito come un complesso istituzionale regolato da normative talvolta percepite come appositamente escludenti nei confronti di determinati gruppi sociali. Gli istituti finanziari e di credito si inseriscono all'interno di questo sistema, dal quale molti migranti tendono a mantenersi a distanza, in parte anche perché nel Paese d'origine l'accesso ai servizi finanziari risultava limitato o inesistente.

Parallelamente, gli istituti bancari e le compagnie assicurative manifestano a loro volta una certa diffidenza verso questo segmento di utenza, che spesso – a torto o a ragione – viene percepito come instabile o poco affidabile, soprattutto in ragione

dell'elevata mobilità che lo caratterizza, nonostante spesso l'esperienza diretta con la clientela migrante sia solo limitata.

Si configura così una sfiducia da entrambe le parti che ostacola il reciproco avvicinamento e tende a generare un circolo vizioso, nel quale la diffidenza alimenta ulteriore distanza.

All'origine di questa distanza si colloca, indubbiamente, una **barriera di natura pratica, rappresentata dalla difficoltà linguistica**. Numerose persone migranti, anche se residenti da lungo tempo sul territorio nazionale, non possiedono sempre una padronanza completa della lingua italiana, sia nella forma scritta che in quella orale. Tale ostacolo si rivela particolarmente significativo nel momento in cui le persone migranti si trovano a dover interagire con linguaggi tecnici e concetti specialistici, come quelli propri del lessico finanziario e che vengono resi occasionalmente accessibili dalla presenza – peraltro disomogenea – di operatori in grado di comunicare in lingue veicolari diverse dall'italiano, talvolta anch'essi con background migratorio, così come dalla disponibilità di materiali informativi multilingue.

A ciò si aggiunge un **livello generalmente basso di alfabetizzazione finanziaria**, che è spesso il risultato della socializzazione in una cultura (anche finanziaria) diversa, maturata in contesti in cui l'accesso ai servizi bancari e assicurativi era già limitato o scarsamente diffuso. In questo senso, il livello di istruzione incide solo parzialmente, mentre il Paese di origine sembra costituire un fattore più rilevante: è stato infatti segnalato come i migranti provenienti da Paesi influenzati da sistemi anglosassoni manifestino una maggiore familiarità con strumenti e concetti finanziari. A conferma di quanto siano spesso le variabili di natura culturale a incidere sul rapporto tra l'utenza migrante e l'accesso ai servizi finanziari, alcuni operatori – con esperienza significativa maturata nella gestione di coperture assicurative per membri di rappresentanze consolari straniere – hanno messo in luce come anche soggetti con un background apparentemente solido possano incontrare difficoltà nel comprendere e orientarsi tra le opzioni assicurative disponibili nel contesto italiano.

Diversi interlocutori intervistati hanno ad ogni modo rilevato che, in merito al livello di alfabetizzazione finanziaria, non emergono differenze sostanziali rispetto alla popolazione italiana, anch'essa spesso carente in competenze oggi considerate essenziali. Secondo quanto riportato dagli intervistati le polizze assicurative sono ancora frequentemente intese – tanto dalla popolazione migrante quanto da quella italiana – non come strumenti di tutela del patrimonio o della salute, bensì come adempimenti formali richiesti da obblighi normativi o funzionali ad altri scopi (nel caso dei migranti, ad esempio, l'ottenimento o il rinnovo del titolo di soggiorno).

Nel caso specifico dell'utenza migrante, influisce in maniera significativa sulla capacità di accesso ai servizi finanziari **la limitata propensione – o, in molti casi, possibilità – di risparmio**. Tale condizione è strettamente connessa alla precarietà lavorativa e reddituale che caratterizza ampi segmenti della popolazione migrante,

con il risultato che l'adesione a prodotti assicurativi si limita spesso a quelli obbligatori o essenziali (come la responsabilità civile auto o, occasionalmente, le polizze sanitarie), e che non si posseggano, ad esempio, i requisiti minimi per l'accesso al credito.

Un ulteriore fattore che contribuisce ad alimentare la distanza tra istituzioni finanziarie e popolazione migrante è rappresentato dalla mancata applicazione, segnalata soprattutto nell'ambito degli istituti bancari, di **disposizioni uniformi e condivise** – anche laddove esistenti – **per l'accesso ai servizi finanziari da parte della popolazione migrante**. Ci riferiamo, nello specifico, ai documenti richiesti per l'apertura di conti correnti e conti correnti di base. Si sottolinea che ciò avviene nonostante l'esistenza del conto corrente di base, che però spesso non è completamente conosciuto dagli stessi operatori bancari e quindi non presentato a dovere. Inoltre, l'assenza di linee guida univoche si riscontra talvolta anche all'interno dello stesso gruppo bancario, generando discrepanze significative tra filiali di uno stesso gruppo. Per l'apertura di un conto corrente (di base), ad esempio, sarebbero sufficienti un documento di identità in corso di validità ed il codice fiscale, oppure il possesso del permesso di soggiorno. Ciononostante, il prodotto non viene talvolta proposto e invece, per l'apertura del conto corrente tradizionale, viene frequentemente richiesto un permesso di soggiorno con validità di almeno un anno, requisiti reddituali minimi e la disponibilità di una residenza anagrafica (talvolta surrogata dalla dichiarazione di ospitalità fornita dall'ente che accoglie la persona). Il fatto che tali criteri possano variare sensibilmente genera la conseguenza che alcune banche risultano percepite, da parte dell'utenza migrante, come intrinsecamente escludenti.

Nel caso specifico degli istituti bancari, **tali rigidità sono spesso il frutto di direttive interne, talvolta imposte direttamente dalle sedi centrali**. Le difficoltà di accesso non sembrano riguardare soltanto persone con impieghi precari, status giuridico non definito (quali minori stranieri non accompagnati o richiedenti asilo) o provenienti da paesi considerati "a rischio" in relazione a tematiche di sicurezza internazionale, ma coinvolgono anche soggetti con un profilo socioeconomico elevato. Tra questi figurano, ad esempio, studenti internazionali o imprenditori stranieri interessati a investire in Italia, spesso in possesso di risorse economiche proprie o supportati finanziariamente dalle famiglie di origine (nel caso degli studenti internazionali). **Il requisito della residenza potrebbe risultare particolarmente rilevante**: la mancanza di residenza sul territorio italiano potrebbe infatti attivare ulteriori procedure di verifica da parte del personale bancario, specialmente nel caso di operazioni come i trasferimenti di denaro.

Questo scenario contribuisce a orientare inevitabilmente la popolazione migrante verso gli istituti percepiti come maggiormente inclusivi, o alternativamente verso gli uffici postali, dove è possibile richiedere carte prepagate come la PostePay (sebbene anche in questo caso si riscontrano ostacoli, ad esempio nei confronti di cittadini

provenienti da paesi ritenuti “a rischio”, come la Nigeria, per i quali l’accesso a tali strumenti parrebbe essere impossibilitato).

Va precisato che tali criticità non riguardano la totalità degli istituti di credito, ma costituiscono elementi ricorrenti nelle esperienze riportate dagli operatori intervistati e inducono a riflettere se il mancato accesso ai servizi bancari – e le conseguenti limitazioni nella possibilità di effettuare trasferimenti di denaro tracciabili, ricevere lo stipendio, accedere a borse lavoro o a prestazioni sociali – non configuri, di fatto, una lesione di un diritto più ampio.

Pertanto, **gli istituti bancari e assicurativi intervistati hanno esplicitamente spesso dichiarato di non considerare l’utenza migrante come un segmento strategico o redditizio della propria clientela**, e di conseguenza non vi hanno destinato investimenti mirati, né in termini di comunicazione né di progettazione di prodotti specifici.

Tale assenza di strategie differenziate contribuisce ad ampliare ulteriormente la distanza già esistente tra la popolazione migrante e il sistema bancario e assicurativo. Oltre alla limitata domanda di prodotti – particolarmente evidente nel settore assicurativo – le persone migranti tendono a **fare fronte agli ostacoli incontrati attraverso le risorse interne ai propri network etnici**. Il capitale sociale consente infatti di attivare strategie compensative, quali il supporto di figure di fiducia appartenenti alla stessa comunità, che spesso fungono da mediatori linguistici e culturali informali, l’impiego di strumenti digitali di traduzione, o, ancora, il ricorso a soluzioni alternative – non sempre esenti da criticità. In diversi casi, sono gli stessi istituti bancari a riconoscere l’importanza di questi intermediari comunitari, considerandoli attori chiave nel facilitare l’accesso ai servizi. Come è stato riferito, parrebbe che sia sempre possibile trovare una soluzione, grazie proprio a questi meccanismi informali di accompagnamento.

Tuttavia, la distanza strutturale tra il sistema bancario-finanziario e l’utenza migrante non è priva di conseguenze. Le barriere all’accesso spingono infatti alcune persone migranti, in particolare per quanto riguarda l’ottenimento di prestiti, a rivolgersi a connazionali, talvolta non affidabili o operanti in modo irregolare, esponendosi così al rischio di abusi, truffe e raggiri. La maggiore vulnerabilità a queste dinamiche è spesso correlata alla sensibilità al fattore economico: la ricerca di soluzioni apparentemente più vantaggiose dal punto di vista del prezzo porta talvolta a scelte rischiose, con esiti anche molto negativi. Le esperienze negative maturate sia con istituti bancari percepiti come respingenti, sia con intermediari disonesti, in assenza di adeguate competenze finanziarie, non fanno che **rafforzare ulteriormente la sfiducia nei confronti del sistema finanziario nel suo complesso**.

Proposte per il futuro

Alla luce del quadro delineato, appare fondamentale promuovere un **percorso di avvicinamento reciproco tra la popolazione migrante e il sistema finanziario**. Tale avvicinamento può generare ricadute significative. Come testimoniato da alcuni operatori del settore, anche in presenza di iniziali ostacoli – quali barriere linguistiche o una scarsa familiarità con i concetti finanziari – coloro che hanno avuto esperienze positive con istituti bancari o assicurativi tendono a consolidare il rapporto nel tempo, diventando in alcuni casi clienti stabili e ampliando progressivamente la gamma di prodotti richiesti. In alcuni casi, si tratta oggi di clienti fidelizzati da più generazioni.

Un ruolo cruciale in questo processo è rappresentato **dall'investimento in programmi di alfabetizzazione finanziaria di base**. L'esigenza di potenziare tali competenze non riguarda esclusivamente la popolazione migrante: molti degli intervistati, infatti, hanno sottolineato come si tratti di un bisogno diffuso anche tra la popolazione italiana, informazione che potrebbe fungere da leva per l'implementazione di interventi trasversali, che evitino di stigmatizzare o etichettare l'utenza migrante come un target “debole” o bisognoso di interventi speciali. Le esperienze riportate da operatori attivi in contesti dove sono stati avviati percorsi formativi in ambito finanziario evidenziano come, per molte persone migranti, tali momenti abbiano rappresentato un primo accesso strutturato ai servizi finanziari, spesso assenti nei Paesi di origine. Questi percorsi potrebbero contribuire a **favorire dinamiche di autonomia e processi di empowerment individuale e collettivo**, rafforzando la capacità di gestione delle risorse economiche e riducendo il rischio di ricadere nelle reti di intermediari informali e potenzialmente disonesti.

Una maggiore competenza in ambito finanziario potrebbe anche prevenire situazioni critiche segnalate dai professionisti intervistati, come la necessità, da parte di alcuni utenti, di rivolgersi alle filiali fisiche per questioni risolvibili autonomamente, o che non richiedono l'intervento diretto di un operatore.

In tale prospettiva, diventa prioritario **garantire anche l'accessibilità linguistica degli strumenti digitali**. Sebbene l'agenzia fisica venga spesso percepita come un punto di riferimento più affidabile – in virtù della possibilità di ricevere risposte personalizzate – molti utenti migranti, specialmente quelli alfabetizzati digitalmente, potrebbero accedere ai servizi in autonomia tramite applicazioni mobili, qualora fossero disponibili in più lingue.

Appare altresì opportuno **incoraggiare la produzione di materiali multilingue e incentivare la presenza di operatori in grado di comunicare in diverse lingue veicolari**, idealmente con background migratorio, così da migliorare la qualità dell'interazione e favorire un clima di fiducia reciproca.

Un ulteriore **elemento critico riguarda la mancata applicazione di disposizioni uniformi – anche laddove presenti – spesso anche all'interno dei medesimi istituti di credito**, che produce disomogeneità nell'erogazione dei servizi tra filiali appartenenti allo stesso gruppo bancario. Ci riferiamo, nello specifico, ai documenti richiesti per l'apertura di conti correnti e conti correnti di base. Alcuni istituti, grazie

all'atteggiamento accogliente e collaborativo del personale, vengono percepiti come "migrant-friendly" e finiscono per diventare, attraverso il passaparola, i punti di riferimento privilegiati per l'utenza migrante. In molti casi, tuttavia, si tratta di piccole filiali territoriali, già sottoposte a forti pressioni a causa delle trasformazioni in atto nel sistema bancario italiano, che ne mettono a rischio la sostenibilità operativa. Gli stessi operatori bancari, intervistati nel corso dell'indagine, hanno riconosciuto che il tempo richiesto per assistere clienti con basse competenze finanziarie o linguistiche è significativamente superiore rispetto alla media, e che, in assenza di risorse adeguate, tale supporto non può essere garantito in modo sistematico.

Infine, sarebbe auspicabile **promuovere anche un processo di "alfabetizzazione inversa"**, ovvero, favorire maggiori competenze del sistema finanziario nei confronti delle specificità connesse alla condizione migratoria, a partire dai documenti, dalle diverse tipologie di permessi di soggiorno e dai diritti ad essi connessi. Alcuni degli attori intervistati hanno dichiarato infatti di non voler sviluppare strategie orientate a questa fascia di clientela anche perché non si ritengono pronti ad affrontare la complessità delle situazioni che potrebbero emergere.