

**MIGRANTI E BANCHE**  
**Facilitare l'accesso dei migranti ai servizi bancari**

**Rapporto finale**  
**Italia**

**Lunaria**  
**Settembre 2000**

## INDICE

<b><u>1 INTRODUZIONE</u></b>	<b>3</b>
<b><u>2 IMMIGRAZIONE IN ITALIA: UN FENOMENO IN RAPIDA TRASFORMAZIONE</u></b>	<b>4</b>
2.1 Il modello mediterraneo di immigrazione	4
2.2 Alcuni dati sull'immigrazione in Italia	4
2.3 Rifugiati e richiedenti asilo in Italia	6
2.4 L'inserimento nel mercato del lavoro	7
2.5 Le rimesse degli immigrati	8
<b><u>3 IL SISTEMA BANCARIO IN ITALIA</u></b>	<b>10</b>
<b><u>4 BANCHE E MIGRANTI</u></b>	<b>11</b>
4.1 La selezione del campione di ricerca	11
4.2 Il contatto con gli istituti bancari	12
4.3 La reazione degli istituti bancari alla nostra ricerca	13
4.4 L'accesso degli immigrati ai servizi bancari	14
<b><u>4.5 Le modalità di accesso ai servizi bancari</u></b>	<b>15</b>
4.5.1 Libretto di deposito e conto corrente bancario	15
4.5.2 Carta Bancomat e carta di credito	17
4.5.3 Le rimesse all'estero	17
4.5.4 Il cambio di valuta	18
4.5.5 I prestiti personali	18
4.6 I servizi agevolati esistenti	19
4.7 I suggerimenti degli istituti bancari	20
<b><u>5 MIGRANTI E BANCHE</u></b>	<b>21</b>
5.1 metodologia usata nella raccolta di informazioni	21
5.2 L'accesso degli immigrati ai servizi bancari	22
5.3 I servizi bancari più richiesti dagli immigrati	22
5.3.1 Libretti di deposito e conti correnti bancari	23
5.3.2 Bancomat, libretto di assegni e carta di credito	23
5.3.3 Cambio di valuta e invio delle rimesse	23
5.3.4 I prestiti personali	24
5.4 I suggerimenti degli immigrati	24
<b><u>6 CONCLUSIONI</u></b>	<b>25</b>
6.1 Discriminazioni nel mondo bancario?	25
6.2 Considerazioni finali	26

## **1 INTRODUZIONE**

Presentiamo in questo rapporto i risultati di un'indagine svolta nell'ambito del progetto "Migranti e banche". Il progetto ha l'obiettivo di facilitare l'accesso degli immigrati ai servizi bancari. Promosso da Lunaria e sostenuto dalla Commissione Europea, ha coinvolto oltre all'Italia 4 paesi: Belgio, Finlandia, Spagna e Inghilterra.

Il progetto ha agito parallelamente su due interlocutori: gli istituti bancari e gli immigrati. I dirigenti bancari sono stati coinvolti nella fase di monitoraggio e sono i principali destinatari del presente rapporto. Gli immigrati sono stati coinvolti nel monitoraggio e sono destinatari di una guida pratica in 4 lingue che conterrà informazioni utili per accedere ai servizi bancari.

Un rapporto internazionale raccoglierà i risultati raggiunti nei paesi coinvolti nel progetto.

Il presente rapporto illustra i risultati del monitoraggio svolto in Italia da Lunaria.

Gli obiettivi che ci siamo proposti di conseguire realizzando l'indagine sono i seguenti:

- verificare se esistono ostacoli al libero accesso degli immigrati ai servizi bancari;
- raccogliere informazioni dettagliate sulle procedure richieste agli immigrati per accedere ai servizi bancari e verificare se sono diverse da quelle richieste ai cittadini italiani;
- raccogliere informazioni su casi concreti di discriminazione verificatesi nel mondo bancario;
- raccogliere informazioni sui servizi agevolati esistenti e esempi di buone pratiche.

-

Per realizzare l'indagine abbiamo attivato:

- la distribuzione di un questionario e la realizzazione di interviste su un campione di istituti bancari distribuiti in 7 città italiane;
- la distribuzione di un questionario e la realizzazione di interviste a 34 immigrati;
- il contatto con alcune organizzazioni che operano nel settore dell'immigrazione;
- un numero di riferimento per la segnalazione di casi di discriminazione.

## 2 IMMIGRAZIONE IN ITALIA: UN FENOMENO IN RAPIDA TRASFORMAZIONE

Tra i paesi coinvolti nell'indagine, l'Italia è probabilmente quello che ha conosciuto nell'ultimo decennio la crescita più significativa dei flussi migratori. Se si esclude un numero limitato di persone provenienti dalle ex-colonie e, più tardi da Filippine, Capo Verde e Maghreb, in Italia il numero di immigrati è sempre stato molto ridotto fino alla metà degli anni '80. L'immigrazione in Italia è dunque un fenomeno relativamente recente. Occorre inoltre sottolineare che le differenze nel livello di integrazione degli immigrati sono molto accentuate.

### 2.1 Il modello mediterraneo di immigrazione

L'immigrazione in Italia presenta caratteristiche peculiari rispetto a quelle assunte dallo stesso fenomeno in altri paesi europei. Il *Rapporto Immigrazione, Lavoro, sindacato, società* (Ediesse, 2000) prodotto dall'Ires-Cgil introduce la categoria di modello mediterraneo di immigrazione, individuando alcuni elementi che distinguono la realtà dei paesi della costa nord del mediterraneo da quella di altri paesi europei.

Un primo aspetto è quello relativo alla trasformazione di questi paesi da terre di emigrazione a regioni che accolgono forza lavoro e popolazione immigrata (Pugliese, 2000). Il secondo più importante elemento è quello relativo alla composizione di genere: nell'immigrazione recente verso i paesi nord mediterranei il numero di donne e uomini è sostanzialmente uguale. Questa caratteristica può essere spiegata dalla forte domanda di lavoro nei servizi, presente anche negli altri paesi ma con caratteristiche diverse. Per fare un esempio, l'immigrazione filippina e capoverdiana a partire dai primi anni 80, è fondamentalmente dovuta all'introduzione di manodopera nel lavoro domestico. Più in generale, i bisogni di un'economia dei servizi, tra i quali spiccano quelli alla persona, prodotto delle carenze tradizionali dello Stato sociale di questi paesi, generano una domanda di lavoro in comparti e per mansioni nelle quali le donne hanno più chance di inserirsi (Pugliese, 2000). In questo modello generale, alcune regioni e distretti industriali del Nord-est dell'Italia costituiscono un'anomalia: il modello di piccola e media impresa altamente flessibile di quelle zone, determina, a differenza che in altri paesi del nord mediterraneo, una domanda di forza lavoro industriale con caratteristiche di flessibilità simili a quelle richieste nei servizi. Non è quindi un caso se città medio-piccole come Brescia, Vicenza o Treviso, conoscono una forte incidenza della manodopera immigrata.

Terzo elemento che contraddistingue i paesi mediterranei è relativo all'assenza, fino a tempi recenti, di una normativa organica che regolasse gli ingressi. La firma dei trattati europei (Schengen) e la crescita dell'immigrazione hanno comportato la chiusura delle frontiere e, in alcuni casi, la trasformazione di persone presenti sul territorio da tempo in "clandestini" (Pugliese, 2000). Ciò ha indotto le autorità italiane (più recentemente le spagnole) ad avviare un processo di regolarizzazione per gli immigrati che potessero dimostrare di essere presenti sul territorio prima della promulgazione dell'ultima legge (40/1998).

Ultimo elemento distintivo del Sud Europa è quello più scontato, relativo alla posizione geografica di questi paesi, confinanti con paesi ad alta pressione migratoria o con punti di passaggio verso l'Europa (Tarifa, Otranto).

### 2.2 La presenza immigrata in Italia

Le cifre relative alla presenza immigrata sul territorio italiano sono molto cambiate negli ultimi anni. La legge 40/1998 e il meccanismo di sanatoria in questa contenuto (che non ha ancora raggiunto la sua conclusione) non permettono di dare dati definitivi sugli ultimi due anni.

Gli stranieri in possesso di un permesso di soggiorno di qualsiasi genere presenti in Italia alla fine del 1998 sono 1.250.214<sup>1</sup>; le più grandi concentrazioni risultano a Roma (219.368), Milano (161.746), Torino (46.345) e Napoli (43.166).

La distribuzione geografica vede percentuali più alte al Nord, dove il mercato del lavoro è più dinamico e alcune concentrazioni nelle grandi città quali Roma e Napoli: il 53,9% degli immigrati vive al Nord, il 29,4% al Centro, l'11,2% a Sud e il 5,5% nelle isole. Dal 1990 al 1998 queste percentuali sono cambiate in maniera significativa: nel 1990 erano l'11,1% nelle isole e l'41,5% al Centro, mentre a Nord si era sotto il 40%. Roma con il suo aeroporto, Sicilia e Puglia, vicine ai confini d'Europa sono stati inizialmente punti di ingresso e di prima occupazione nel settore agricolo e hanno poi visto diminuire la presenza immigrata, attratta dal mercato del lavoro più dinamico del Nord. Ma il mutamento della distribuzione geografica degli immigrati sul territorio è spiegabile anche con la trasformazione dei flussi migratori.

---

<sup>1</sup> Fonte : Dossier Statistico Immigrazione 1999, Caritas. Questo dato include 171.601 cittadini europei (13,7%) ed è calcolato sulla base del numero dei permessi registrati presso il Ministero degli Interni : alcuni minori sono registrati sul permesso di soggiorno dei genitori ; alcuni permessi sono in corso di rilascio e alcuni dei permessi validi possono riferirsi a persone che hanno lasciato l'Italia.

La trasformazione nei flussi di provenienza è riscontrabile confrontando i dati sulle comunità straniere più grandi, con quelli relativi agli ultimi anni e quelli sanatoria.

Le cinque più grandi comunità straniere presenti in Italia (se si esclude la statunitense, la quarta in ordine di grandezza) sono: la marocchina (145.843), l'albanese (91.573), la filippina (67.574), la tunisina (47.261) e quella proveniente dalle repubbliche che formavano la Jugoslavia (40.848)<sup>2</sup>. Sempre considerando solo l'immigrazione non comunitaria, dalla sesta alla decima comunità le presenze variano tra le 38.000 della Cina e le 17.000 della Croazia; il gruppo include Romania, Senegal, Polonia, Sri Lanka, Egitto, Perù, Brasile e India.

Se compariamo questi dati con quelli del 1990, osserviamo che sono molto cresciute le comunità provenienti da Albania, Romania, Cina, Perù, Sri Lanka, Polonia<sup>3</sup> mentre quelle Tunisina, Senegalese e Egiziana<sup>4</sup> sono rimaste stabili o quasi.

Un ulteriore elemento di novità è costituito dalla crescita dei flussi dai paesi dell'Est europeo: dal 1990 cresce il numero di persone che lascia quei paesi, con una crescita relativa soprattutto a Romania, Moldavia e Ucraina. Quest'ultimo dato contribuisce a spiegare l'aumento della concentrazione della presenza immigrata nel Nord-Est del paese.

In termini percentuali l'Est europeo rappresenta il 22,5% della presenza immigrata, l'Africa il 28,8% (Nord Africa 18,7%), l'Asia 19,3%, l'America Latina l'8,4%.

Veniamo ai flussi più recenti. Nel 1998 sono stati emessi 95.024 permessi di soggiorno, 60,8% di questi a donne, il che rappresenta una novità, e 12.123 a minori (60% per ricongiungimenti familiari). Le comunità dove il numero di uomini supera quello delle donne sono quella curda, irachena e jugoslava: tre comunità che tendono a lasciare il territorio del proprio paese per ragioni legate in qualche modo alla situazione politica.

Nel 1998 il flusso migratorio verso l'Italia ha superato quello verso la Francia e quasi raggiunto quello verso la Germania. Se confrontiamo i flussi del '98 con lo stock possiamo osservare come l'immigrazione da Asia e America Latina cresca (nel 1998 1 o 2 punti sopra lo stock) e diminuisca drasticamente dall'Africa (dal 28,8% dello stock al 14,1% del 1998). I paesi dell'Est europeo sono quelli da cui l'immigrazione aumenta in maniera più vigorosa, forse anche a causa della facilità di entrare in Italia con un visto turistico abbastanza facile da ottenere. Nel 1998 le persone entrate regolarmente in Italia rappresentano il 34,6% del totale contro il 22,5 dello stock. Il calo dall'Africa si spiega con le peggiori condizioni di vita del continente e con le crisi politiche che lo attraversano (che hanno fatto crescere enormemente il numero di profughi e richiedenti asilo in tutto il continente) e a una programmazione migratoria non ancora del tutto calibrata.

Non è possibile fare riferimento alla presenza immigrata in Italia senza parlare della sanatoria conseguente alla legge 40/1998. Come è noto, quella legge conteneva un meccanismo che consentiva agli stranieri presenti sul territorio privi di permesso di soggiorno di regolarizzare la loro posizione.<sup>5</sup> Più di 300.000 persone hanno fatto domanda per ottenere un permesso di soggiorno per motivi di lavoro. Il 51,2% delle domande è stato presentato al Nord, il 31,7% al Centro, il 12,8% al Sud e il 4,3% nelle isole. Le città con più domande sono state: Milano (73.757), Roma (71.513), Torino (19.379) e Napoli (17.261).<sup>6</sup>

Se guardiamo alla nazionalità delle persone che hanno fatto richiesta di permesso, vediamo come i paesi dai quali i flussi migratori sono in calo sono ai primi posti per numero di domande (Marocco, Egitto e Senegal): si tratta di migliaia di persone che hanno vissuto e lavorato lungamente in Italia senza poter regolarizzare la loro posizione. I primi cinque gruppi sono quelli albanese, rumeno, marocchino, cinese e nigeriano; altri gruppi importanti sono quelli pakistano, bengalese, indiano e senegalese.

Dall'inizio della sanatoria altre persone sono entrate in Italia e lavorano senza possibilità di regolarizzare la propria posizione. La gran parte di queste persone viene dall'Est europeo, dall'America Latina (un importante gruppo dell'Ecuador dopo la crisi politico economica vissuta recentemente dal paese) e dall'Asia.

La sanatoria è stato un momento di grande importanza anche per la nostra ricerca: alla fine di questo troppo lungo percorso a ostacoli, 300.000 persone in più si troveranno ad avere una posizione regolare e costituiranno un possibile bacino d'utenza aggiuntivo per le banche.

---

<sup>2</sup> Fonte : Dossier Statistico Immigrazione 1999, Caritas. I dati si riferiscono alle presenze in Italia antecedenti al 31/12/1998.

<sup>3</sup> Se escludiamo il caso dell'Albania che è importante ma non significativo per i dati che stiamo comparando, possiamo fare l'esempio della Cina che è raddoppiato in 8 anni da 19.237 a 38.038 presenze o quello del Perù che è slittato da 5385 a 26.832 presenze.

<sup>4</sup> Tunisia da 42.223 in 1990 a 47.261 in 1998; Egypt da 20.211 a 27.664; Senegal da 25.268 a 35.897.

<sup>5</sup> Per ottenere il permesso occorre dimostrare di risiedere in territorio italiano prima del 27 marzo 1998, di lavorare e avere una residenza.

<sup>6</sup> I dati relativi a questa parte non sono definitivi: alcune domande rigettate sono ancora in fase di riesame.

### 2.3 Rifugiati e richiedenti asilo

L'Italia non è mai stato un paese di accoglienza per i profughi come altri paesi europei. Negli ultimi anni questa situazione è molto cambiata per ragioni dovute all'esplosione di crisi internazionali (a partire dalla Somalia). Più in generale questo aumento di richieste d'asilo è un cambiamento che ha investito tutti i paesi europei: non più membri di élites politico intellettuali e dissidenti in fuga da persecuzioni politiche, ma masse di persone che fuggono dalla pulizia etnica, dalla persecuzione fisica, ecc. I primi da menzionare sono tutti quelli provenienti dalla ex Jugoslavia: bosniaci, kosovari, serbi, rom che hanno chiesto asilo, ricevendo in cambio permessi temporanei di soggiorno umanitario. Poi si possono menzionare le persone provenienti dalle crisi successive che hanno investito la regione dei grandi laghi in Africa (Ruanda, Burundi, Congo e Brazzaville) e, infine, soprattutto a partire dal caso Ocalan, i kurdi di Turchia e Iraq.

In termini assoluti le cifre italiane sono molto basse se paragonate a quelle di Svizzera e Germania (nel 1998 rispettivamente: 7674, 100.000, 41.000). Ciononostante, durante il 1998 e il 2000 i flussi sono certamente cresciuti. Una delle ragioni è senz'altro la firma della convenzione di Dublino, che attribuisce al paese Ue nel quale il rifugiato arriva la competenza sul suo caso, indipendentemente dalla sua volontà. Secondo il C.I.R. (Comitato italiano per i rifugiati) nel 1999 il numero di richieste è cresciuto fino a toccare le 34.000, escluse quelle persone provenienti dal Kosovo che hanno ricevuto il permesso temporaneo di protezione umanitaria, per poi essere rimpatriate.

L'Italia non ha ancora approntato una legge specifica sull'asilo e non è preparata ad affrontare flussi di richiedenti asilo come quelli attuali. Per questa ragione le procedure sono lentissime e molte persone devono aspettare uno o due anni per ottenere l'assenso o il diniego alla loro richiesta di asilo senza poter lavorare regolarmente.

### 2.4 L'integrazione nel mercato del lavoro

Veniamo adesso all'inserimento della manodopera immigrata nel mercato del lavoro italiano. L'alta percentuale di lavoro nero e informale rende difficile poter dare dei dati precisi. Un primo modo di aggirare quest'ostacolo è quello di utilizzare il numero di permessi di soggiorno per ragioni di lavoro emesso dalle Questure. I permessi di lavoro sono il 57,4% del totale dei permessi di soggiorno. Questo dato non è però omogeneo: in Lombardia, Veneto, Trentino Alto Adige, Emilia Romagna e Calabria questa percentuale cresce fino al 60% (in Lombardia 66%); in Friuli e Puglia, due regioni di confine, il numero di permessi di lavoro scende al 44%.

Altra distinzione da fare è quella tra permessi di soggiorno per lavoro dipendente e permessi di soggiorno per lavoro autonomo. Il numero di permessi per lavoro dipendente raggiunge il 93,1% del totale (autonomo 6,9%). In Lombardia, Molise, Toscana, Calabria il numero di lavoratori autonomi cresce fino a percentuali che vanno dal 10 al 14,6. Il numero di lavoratori autonomi è destinato a crescere alla fine del processo di regolarizzazione, visto che il numero di domande per questo tipo di permesso di soggiorno è pari al 13,1% del totale. Questi permessi si riferiscono a due diverse tipologie di immigrati: professionisti e uomini d'affari da un lato e le persone che, pur essendo lavoratori dipendenti de facto, sono costretti a chiedere quel permesso a causa del mercato del lavoro altamente flessibile e spesso informale nel quale operano (edilizia, agricoltura ad esempio).

Il numero di disoccupati è anch'esso difficile da calcolare a causa delle enormi differenze a livello locale. Questo è un dato che dipende molto dall'efficienza delle istituzioni locali, degli uffici del lavoro e dal livello di integrazione degli immigrati. Va aggiunto che la gran quantità di lavoro nero disponibile non rende così importante la registrazione come disoccupato (questo vale anche per gli italiani, vista l'assenza di sussidi).

Venendo ai dati, gli immigrati disoccupati iscritti al collocamento sono cresciuti da 146.912 nel 1996 a 205.593 a fine 1998. La crescita va imputata all'aumento del numero di presenze e al più alto livello di integrazione, che porta alla conoscenza dei meccanismi burocratici e dei diritti. Il numero di disoccupati cambia da regione a regione ed è stagionale: il largo uso di contratti a termine, il lavoro nel turismo e in agricoltura, l'alto livello di flessibilità di alcune imprese italiane, sono gli elementi che determinano questo andamento instabile.

Si può senz'altro affermare che gli immigrati lavorano in tutti i settori produttivi e che l'occupazione si adatta alla struttura produttiva del territorio. Altro elemento da notare è l'alto tasso di occupazione in quei settori produttivi che vedono un'alta intensità della manodopera quali l'edilizia, l'agricoltura e i servizi di cura. Quando si viene alle cifre il problema è quello di quali dati scegliere. C'è una grande differenza tra il numero di permessi di soggiorno per lavoro e gli iscritti all'Inps. Per questo è difficile calcolare con precisione quanti lavorano in ciascun settore. Un elemento importante, in Italia, è la presenza nel settore industriale del Nord-est.

Utilizzare i dati dell'Inps ci aiuta ad avere dei dati certi.<sup>7</sup>

La tabella 1 mostra il numero di iscritti all'Inps settore per settore nelle diverse aree geografiche.

*Tabella N.1 Distribuzione geografica dei lavoratori immigrati iscritti all'Inps*

<sup>7</sup> Il numero degli immigrati registrati presso l'Inps è passato da 193.241 nel 1994 a 341.679 nel 1998. Nel 1998 vi erano 660.335 immigrati titolari di permesso di soggiorno per motivi di lavoro.

	Agricoltura	Manifatturiero	Costruzioni	Commercio	Servizi	Altro
Nord	0,08	53,4	12,51	26	1,67	6,35
Centro	0,49	42	13,63	38,11	1,62	4,16
Sud	0,25	37,52	9,91	44,31	3,14	4,87
Italia	0,15	50,8	12,60	28,81	1,72	5,92

(Fonte: Pugliese, 2000)

Da questi dati sono esclusi i lavoratori domestici e la gran parte dei lavoratori agricoli. E' da rilevare la sproporzione tra il lavoro edile, empiricamente individuabile come uno dei settori che più utilizzano il lavoro immigrato e la sovrarappresentazione del settore industriale che occupa tutto lavoro regolare. Anche la distribuzione territoriale è fuorviante: i 2/3 dei lavoratori sono iscritti all'Inps nell'Italia del Nord (contro il 56% dei permessi emessi in quelle regioni); i 4/5 dei lavoratori industriali sono al Nord, contro il 5% del Sud (Pugliese, 2000).

Altra fonte importante sono gli Uffici provinciali del lavoro che, nel 1999, hanno avviato al lavoro 217.871 persone così suddivise: 69,5% al Nord, 18,4% al Centro, 12,1% al Sud. Il numero di iscritti agli Uffici di collocamento (219.046), poco più alto di quello degli iscritti, ci rinvia a un mercato del lavoro flessibile e dinamico nel quale la manodopera immigrata può trovare lavoro regolare, anche se temporaneo.

Il 22,6% di queste persone sono state occupate in agricoltura, 40,1% nel settore industriale, il 37,3% nei servizi e in altre attività.

Un ultimo dato è relativo al lavoro domestico (pulizie e assistenza), una buona parte del quale è al nero. Ciononostante i collaboratori domestici immigrati registrati all'Inps sono il 45,6% del totale (95.184), gran parte nelle grandi città.

## 2.5 Le rimesse

Il dato relativo alle rimesse è molto importante ai fini della nostra indagine. Il dato nuovo, relativo all'ultimo anno è quello del confronto delle rimesse da e verso l'Italia. Nel 1998, per la prima volta, le rimesse degli immigrati in Italia hanno superato quelle degli emigranti italiani (**760** miliardi di lire contro **535**). Stesso trend va registrato per il 1999 (**988** miliardi di lire contro **619**). La Caritas e l'Ufficio italiano dell'Ilo stimano che, sommando alle rimesse ufficiali quelle che passano per canali informali, si raggiungono i 1500 miliardi di lire. Il flusso delle rimesse è raddoppiato in quattro anni, e l'ammontare pro-capite delle rimesse è di 1.490.000 di lire (esclusi i minori).

Guardando ai paesi verso i quali le rimesse sono dirette possiamo notare che la somma più grande si dirige verso l'Asia con 393,5 miliardi (Filippine 327,1; Cina 48,5; India 2,4). Questo primato è dovuto principalmente alla presenza più antica della comunità filippina, che lavora prevalentemente nelle case e, conseguentemente ha una maggiore capacità di risparmio, un numero piuttosto alto di posizioni regolari e un paese d'origine che fa grande affidamento sulle rimesse. Gli africani hanno una capacità molto più bassa, cosa che può essere spiegata in modi diversi: progetti migratori diversi, una diversa collocazione nel mercato del lavoro, un numero più alto di famiglie residenti in Italia.

Per quel che riguarda l'Europa dell'Est l'entità delle rimesse è molto più bassa (19 miliardi, 48.000 liras pro capite). Ciò può essere imputato alla vicinanza di questi paesi, alla maggior frequenza dei viaggi, al maggiore sviluppo dei canali informali. Caso simile è quello della comunità marocchina, che torna spesso nel proprio paese portando risparmi e una quantità imponente di beni.

Le regioni da dove partono più soldi sono Lazio, Lombardia e Toscana. Le prime due regioni sono anche quelle di Roma e Milano, le città con più immigrati, con la Lombardia che vede anche la presenza di città importanti per il lavoro immigrato come Brescia. La presenza significativa di immigrati integrati socialmente e nel mercato del lavoro, la crescita di attività imprenditoriali, i dati sulle rimesse, inducono a concludere che la creazione di servizi bancari per immigrati che tengano conto della specificità della loro condizione, sono un bisogno attuale.

### **3.1 IL SISTEMA BANCARIO IN ITALIA**

Il sistema bancario italiano si caratterizza, rispetto a quelli degli altri paesi europei, per un elevato grado di frammentazione nonostante che a partire dagli inizi degli anni '90, sia stato avviato un processo di concentrazione e fusione degli intermediari bancari. Nel 1989 gli intermediari bancari attivi in Italia erano 1.176, oggi sono 877<sup>8</sup> e gestiscono 27.132 sportelli. I primi cinque gruppi bancari sono arrivati a gestire nel 1999 il 51 per cento del mercato bancario<sup>9</sup>. La ristrutturazione del sistema bancario si è sviluppata congiuntamente con le privatizzazioni. Dal 1993 la quota di fondi intermediari facenti capo a istituti controllati dallo Stato o dalla Fondazioni è scesa dal 70 al 12 per cento. Il passaggio da un sistema in cui le banche erano delle "istituzioni" e costituivano un sistema semi-monopolistico sul territorio (che non presentava problemi di concorrenza) al sistema privato, ha modificato fortemente le politiche di produzione e distribuzione dei servizi bancari. I criteri di efficienza e di alta redditività impongono una più alta vocazione al profitto e favoriscono quindi il posizionamento degli istituti bancari sui clienti *affluent* che hanno patrimoni superiori ai 150 milioni di lire. Questi processi tutt'ora in corso, affiancati dalla rivoluzione tecnologica determinata dalla crescente importanza dei servizi *trading on line* e dall'introduzione dell'EURO, configurano il mondo bancario italiano come una realtà in transizione che sta ridefinendo le proprie politiche.

*Tabella N.2 Il sistema bancario italiano*

Banche	N. Banche	N. Sportelli
Banche Spa	234	19947
Banche popolari	49	4.205
Banche di credito cooperativo	531	2862
Istituti centrali di categoria	6	30
Filiali banche estere	57	88
TOTALE	877	27132

<sup>8</sup> Dati tratti dalla Relazione annuale del Governatore della Banca d'Italia, 31 Maggio 2000 e dal Bollettino Statistico della Banca d'Italia del Giugno 2000.

<sup>9</sup> Relazione del Presidente all'Assemblea dell'Associazione Bancaria Italiana, 23 Giugno 2000.



## **4 BANCHE E MIGRANTI**

### **4.1 Introduzione: La selezione del campione di ricerca**

Nella selezione del campione di istituti bancari su cui effettuare la nostra ricerca abbiamo dovuto tenere presenti due ordini di fattori:

- \* la pluralità delle modalità di integrazione socio-economica degli immigrati a seconda dell'area di riferimento;
- \* la complessità del sistema bancario italiano e l'eterogeneità degli istituti bancari esistenti.

La collocazione degli immigrati nel mercato del lavoro, come vedremo più avanti, è un fattore che ha una grande incidenza sulle modalità con cui le banche si rapportano agli immigrati.

Abbiamo dunque individuato 7 città italiane distribuite nel nord, nel centro e nel sud d'Italia che si distinguono per una significativa presenza di immigrati sul proprio territorio ma che si differenziano per le modalità del loro inserimento socio-lavorativo. Le città sono le seguenti:

- Milano: città del Nord Italia in cui la presenza degli immigrati si caratterizza per un alto livello di inserimento nel mercato del lavoro dipendente e dei servizi.
- Padova: città del Nord - Est in cui un grande numero di immigrati lavora con contratti regolari (ma anche al nero) presso piccole imprese.
- Bologna: città del Centro-Nord in cui la presenza degli immigrati si concentra nel settore edilizio e manifatturiero.
- Prato: città del Centro caratterizzata dalla grande presenza di immigrati cinesi che lavorano presso piccole imprese tessili e di lavorazione del cuoio.
- Roma: la capitale ospita 145.289 immigrati stabilmente residenti inseriti prevalentemente in settori del mercato del lavoro poco qualificati (edilizia, servizi alla persona, colf).
- Perugia: città del Centro che ospita 17.763 immigrati di cui gli studenti universitari rappresentano una quota rilevante.
- Napoli: città del Sud caratterizzata da una larga diffusione del lavoro nero.

Abbiamo quindi proceduto a individuare il numero di istituti bancari presenti in ogni città e alla selezione del campione tenendo conto di due elementi:

- la necessità di inserire nel campione istituti di diversa tipologia (banche nazionali e locali, banche spa, banche popolari e crediti cooperativi)
- l'opportunità di inserire nel campione agenzie collocate nei quartieri a più alta concentrazione di popolazione immigrata.

Questa fase di selezione è risultata molto impegnativa a causa delle difficoltà incontrate nel reperimento dei dati relativi agli istituti bancari. Inoltre l'individuazione delle agenzie collocate nei quartieri ad alta densità di popolazione immigrata, ha richiesto il contatto con associazioni locali di tutela dei diritti degli immigrati e un loro coinvolgimento nella ricerca.

Sono state selezionate 275 agenzie locali appartenenti a 56 istituti bancari diversi così suddivise:

Milano	60
Roma	60
Bologna	49
Perugia	20
Napoli	47
Prato	19
Padova	20

I nomi dei 56 istituti bancari coinvolti nell'indagine sono riportati nell'All.1.

Nell'All.2 è possibile riscontrare il numero di agenzie bancarie selezionate per ciascun istituto.

### **4.2 Il contatto con gli istituti bancari**

Le modalità seguite per contattare gli istituti bancari sono le seguenti:

- invio per posta ai responsabili degli uffici marketing delle direzioni generali degli istituti bancari selezionati di un plico contenente: una lettera di Lunaria di presentazione del progetto, la lettera della Commissione Europea che invitava le banche a collaborare alla ricerca, copia del questionario (Cfr. Allegato 4), depliant di presentazione del progetto, Report annuale delle attività di Lunaria, elenco delle agenzie territoriali selezionate nel campione di ricerca.
- invio per posta ai direttori delle agenzie territoriali selezionate di un plico contenente la stessa documentazione inviata agli uffici marketing<sup>10</sup> a eccezione dell'elenco delle agenzie selezionate.

---

<sup>10</sup> Il questionario inviato alle agenzie era leggermente diverso da quello inviato alle direzioni generali (cfr. Allegato 5).

- 1° contatto telefonico con gli uffici marketing nazionali per verificare che il materiale fosse pervenuto.
- altri non quantificabili ma ripetuti contatti telefonici per sollecitare l'invio del questionario e per richiedere le interviste.
- interviste ai responsabili degli uffici marketing nazionali.

Il contatto con gli istituti bancari è risultato molto impegnativo e estremamente difficoltoso. Gli interlocutori sono risultati difficilmente reperibili, molto diffidenti nonostante la documentazione inviata e i contatti telefonici avessero evidenziato la natura non conflittuale della ricerca e il sostegno della Commissione Europea all'iniziativa. Inoltre il processo di riorganizzazione che alcuni istituti e gruppi bancari stanno attraversando, ha provocato un cambiamento di funzioni all'interno del personale e un blocco della comunicazione interna che hanno impedito in alcuni casi l'arrivo della documentazione al referente competente. Ciò ha reso necessario in molti casi procedere all'invio di nuovo materiale, di nuove lettere, la realizzazione di più telefonate solo per capire quale fosse il nuovo referente. In altri casi i dirigenti degli uffici marketing hanno esplicitato subito la loro indisponibilità giustificata per lo più con la mancanza di tempo. Ciò è avvenuto anche nel caso di due istituti i cui responsabili marketing hanno evidenziato il loro interesse per la ricerca e la presenza di immigrati tra i loro utenti (Cariprato e Carige). Solo tre dirigenti hanno esplicitamente espresso il proprio disinteresse per l'iniziativa negando non solo la compilazione del questionario, ma anche la realizzazione dell'intervista (Banca di Roma, Banca Nazionale del Lavoro, Banca popolare del Lazio) affermando che non effettuano differenze di trattamento tra cittadini italiani e immigrati.

I risultati dell'indagine sono dunque i seguenti: 12 direzioni generali hanno risposto al questionario pari al 21,42% del totale delle direzioni generali interpellate, 8 hanno concesso un'intervista (14,28%); 16 agenzie locali hanno risposto al questionario pari al 5,81% delle agenzie selezionate nel campione.

E' necessario però evidenziare che le tre serie di risultati non si sovrappongono perfettamente: sono state realizzate tre interviste a dirigenti che non hanno ritenuto opportuno rispondere al questionario (CARIPLO, COMIT, Credito cooperativo di Roma); sono pervenuti 7 questionari di agenzia che appartengono a banche le cui direzioni generali non hanno collaborato all'indagine: in questo caso dunque i direttori di agenzia hanno scelto di propria iniziativa di partecipare alla ricerca.

Considerando dunque complessivamente le risposte che ci sono pervenute dalle agenzie territoriali e dalle direzioni generali, gli istituti bancari coinvolti nella ricerca sono 22 pari al (39,28%) di quelli contattati (Cfr. Allegato 3).

#### **4.3 La reazione degli istituti bancari alla nostra ricerca**

Lo scarso numero di risposte ottenute nel corso della ricerca spingerebbe a concludere che gli istituti bancari non considerano gli immigrati presenti in Italia un segmento di clientela interessante dal punto di vista economico e sono scarsamente interessati all'oggetto della nostra ricerca.

Questa conclusione sembra trovare riscontro in alcune risposte date ai questionari e in alcune interviste. I motivi sono per lo più di carattere economico, ma non mancano, secondo le dichiarazioni di alcuni dirigenti, anche motivi di ordine culturale.

I motivi economici risiedono nella precarietà lavorativa che caratterizza ancora oggi gran parte degli immigrati presenti in Italia: se infatti sta crescendo il numero di immigrati inseriti regolarmente nel mercato del lavoro, resta ancora grande il numero di coloro che sono dotati di permesso di soggiorno per lavoro autonomo. Questa categoria di persone non comprende solo coloro che operano nel settore dei servizi (turismo - ristorazione - piccolo commercio), ma anche coloro che lavorano al nero nel settore edilizio, tessile, manifatturiero, di lavorazione dei metalli e della ceramica, delle pelli e in genere nelle piccole imprese. Queste persone, anche se hanno un reddito regolare, non sono in grado di dimostrarlo nel momento in cui chiedono un servizio ad una banca.

A questo proposito è opportuno tenere conto delle tendenze che caratterizzano il mercato del lavoro in Italia. Le aziende (sostenute dal mondo finanziario) sollecitano sempre più l'adozione di misure di flessibilità che comportano la diffusione di contratti di lavoro a termine, part-time o di collaborazione con una conseguente diminuzione dei contratti di lavoro dipendente a tempo indeterminato. La valutazione dell'affidabilità di un cliente sulla base del possesso o meno della busta paga o di un reddito fisso non sembra dunque risultare in armonia con il processo di precarizzazione della forza lavoro attualmente in corso.

In secondo luogo gli immigrati si caratterizzano comunque come *piccoli clienti* che presentano per le banche alti costi di gestione e scarsa redditività. Dunque la scelta di predisporre servizi agevolati per questo tipo di clientela non può essere supportata solo da motivi economici, ma anche da scelte di tipo sociale. E' ciò è successo, come vedremo, nel caso di alcune banche.

In terzo luogo gli stessi dirigenti bancari sottolineano l'incidenza di fattori culturali che hanno contribuito a costruire nell'immaginario collettivo uno stereotipo negativo dell'immigrato. Tre dirigenti bancari intervistati hanno evidenziato la *delicatezza* del tema oggetto della ricerca in una fase in cui in Italia sia le forze politiche che i mass media hanno lanciato una campagna allarmistica che evidenzia la connessione tra il fenomeno dell'immigrazione e la sicurezza proponendo in modo martellante l'identificazione immigrazione - criminalità.

Va però detto che nello stesso tempo sono emersi segnali interessanti per le prospettive future.

Il Governatore della Banca d'Italia nella sua relazione annuale ha definito il flusso delle rimesse degli immigrati nei loro paesi di origine come un fenomeno in crescita e degno di attenzione. Lo stesso Governatore, in un intervento al convegno internazionale "Le migrazioni internazionali nel XXI° secolo", si è fatto portavoce degli interessi dell'imprenditoria italiana sollecitando misure miranti a favorire l'ingresso di lavoratori stranieri in Italia per carenza di manodopera locale.

Queste dichiarazioni testimoniano l'esistenza di una inedita attenzione del mondo bancario italiano nei confronti del fenomeno dell'immigrazione e trovano riscontro nei risultati della nostra indagine.

→ I dirigenti intervistati hanno ribadito come il mondo bancario sia strettamente legato agli interessi del mondo economico: se l'immigrazione in Italia diverrà più stabile, la domanda di servizi bancari crescerà e le banche dovranno adeguare la loro offerta di servizi. Buona parte dei dirigenti bancari contattati concorda nel ritenere che il fenomeno dell'immigrazione sarà maggiormente preso in considerazione dalle banche quando diverrà numericamente più incisiva la cosiddetta "immigrazione di seconda e terza generazione".

→ Il processo di stabilizzazione di una parte della popolazione immigrata è già in atto soprattutto nel Nord Italia. Proprio nel Nord sono nate le prime esperienze di servizi agevolati per gli immigrati. 4 istituti bancari, tra quelli che ci hanno risposto, hanno già predisposto servizi agevolati (Banco Ambrosiano Veneto, Banca Popolare di Milano, Banca Toscana, Monte dei Paschi di Siena) mentre il Credito Cooperativo di Roma sta approntando un pacchetto di servizi che lancerà a settembre. Due banche hanno poi stretto accordi con la Western Union nell'intenzione di favorire l'invio di rimesse all'estero (ICCREA -Banche di credito cooperativo e Banco di Sassari).

→ Alla domanda "Ritiene che gli immigrati costituiscano un target interessante per la sua banca?" hanno risposto sì 10 direzioni generali su 12 e 10 agenzie su 14. Le risposte positive vengono supportate segnalando le potenzialità di sviluppo di attività di business proprie di alcune comunità (senegalesi, bengalesi, cinesi), l'importanza crescente delle rimesse e più in generale le potenzialità che sono proprie di un fenomeno economico-sociale in crescita.

→ A livello più generale alcuni dirigenti hanno evidenziato che se i clienti *affluent* sono più redditizi per la banca, è vero anche che esiste una soglia oltre la quale questa fascia di clienti non può andare. Diviene dunque importante per le banche non perdere i clienti piccoli sviluppando strategie di marketing ad hoc e curando la fidelizzazione di questi clienti che, se soddisfatti, possono svolgere un effetto moltiplicatore economicamente rilevante.

#### **4.4 L'accesso degli immigrati ai servizi bancari**

Sul piano formale non esistono ostacoli all'accesso degli immigrati ai servizi bancari. I rapporti tra immigrati e banche sono dunque regolati dalle norme sulla trasparenza bancaria contenute nel Testo Unico in materia bancaria e creditizia del 1994 (TUB) che dettano alcune regole miranti a tutelare la clientela. La normativa obbliga le banche ad esporre nei locali aperti al pubblico avvisi sintetici e fogli informativi analitici che evidenzino i tassi di interesse, i prezzi, le spese per le comunicazioni alla clientela ed ogni altra condizione economica relativa alle operazioni e ai servizi forniti, compresi gli interessi di mora e le valute applicate per l'imputazione degli interessi. Il TUB impone inoltre, a tutela del cliente, la forma scritta dei contratti in parola pena la nullità del contratto: una copia del contratto deve essere inoltrata al cliente. Le variazioni delle condizioni contrattuali devono inoltre essere comunicate al cliente pena la nullità delle stesse.

E' facile però constatare che, non avendo la maggior parte delle banche predisposto materiale informativo in lingue straniere, tanto meno hanno provveduto a predisporre contrattualistica in lingue diverse dall'italiano. Ciò significa che un immigrato che non conosce perfettamente la lingua italiana si trova comunque ad essere discriminato sul piano della possibilità effettiva di ricevere informazioni adeguate. Una sola banca tra quelle consultate ha predisposto contrattualistica in inglese (Banca Toscana). 6 banche hanno predisposto depliant informativi in lingua straniera: 5 in inglese, 3 in francese, 2 in tedesco, 2 in arabo, 1 in cinese e portoghese. Nessuna banca ha assunto personale immigrato nella propria struttura. Solo una banca (Monte dei Paschi di Siena) ha organizzato un corso di formazione linguistico (inglese-francese) per i propri operatori collocati nelle agenzie che hanno utenti immigrati.

Nonostante l'esistenza di norme nazionali di riferimento, gli istituti bancari sono liberi di decidere se offrire o meno l'accesso a un servizio e definirne le modalità. I documenti richiesti per aprire un conto corrente o un semplice libretto di deposito variano da banca a banca. Molto spesso l'accesso a questi servizi viene negato se l'immigrato non può dimostrare di avere un lavoro dipendente.

Particolarmente difficile risulta l'accesso al credito e a mutui per la casa.

L'indagine non ha consentito di verificare quanti sono gli utenti immigrati delle banche che hanno partecipato alla ricerca. Ciò è dovuto all'esistenza di un sistema anagrafico bancario che differenzia solo tra *residenti* e non *residenti*. Ciò rende impossibile estrapolare i dati relativi ai clienti immigrati che, viste le modalità di accesso ai servizi, sono solo residenti anche se non cittadini.

Gli unici dati disponibili sono quelli offerti dai due istituti che hanno predisposto un pacchetto di servizi agevolati: Banco Ambrosiano Veneto e Banca popolare di Milano. Il numero di utenti che hanno richiesto questi pacchetti risulta nel primo caso pari a 3.500 pari allo 0,4% del numero totale dei clienti, nel secondo pari a 5.000 (0,3%).

Il rapporto tra immigrati e banche in Italia è sicuramente ancora molto limitato per i motivi già citati sopra: la precarietà economica, la necessità di avere un permesso di soggiorno regolare, le difficoltà di comunicazione. Ciò nondimeno almeno una parte del mondo bancario sta iniziando a cogliere le potenzialità socio-economiche del fenomeno dell'immigrazione e intravede la necessità di predisporre strumenti adeguati per contattarla con i propri servizi. 6 dirigenti bancari hanno infatti esplicitamente riconosciuto l'esistenza di disparità di trattamento tra cittadini italiani e immigrati.

#### **4.5 Le modalità di accesso ai servizi bancari**

##### **4.5.1 Libretto di deposito e conto corrente bancario**

Il libretto di deposito è un servizio che non comporta nessun rischio per la banca. Il conto corrente bancario comporta qualche rischio in più per la possibilità che il cliente "vada in rosso". Questi due servizi sono tra i più richiesti dagli immigrati. A questo proposito si deve considerare che in Italia diventa sempre più difficile trovare casa in affitto se non si possiede un conto corrente in banca. D'altra parte i datori di lavoro tendono sempre più a versare gli stipendi dei propri dipendenti tramite bonifico bancario. Si tratta dunque di due servizi bancari di base che incidono sempre più sulla vita dei cittadini italiani e stranieri.

Le Tabelle qui sotto evidenziano l'esistenza di una grande eterogeneità nel comportamento delle banche. I documenti richiesti per accedere a questi servizi variano a seconda della banca a cui ci si rivolge.

*Tabella N.3 Risultati direzioni generali  
Documenti per aprire libretto di risparmio*

BUSTA PAGA	2
CERTIFICATO RESIDENZA	9
CODICE FISCALE	3
DOCUMENTO DI IDENTITA'	12
PERMESSO DI SOGGIORNO	6

CASI VALIDI 12

*Tabella N. 4 Risultati direzioni generali  
Documenti per aprire conto corrente*

BUSTA PAGA	5
CERTIFICATO DI RESIDENZA	8
GARANZIA DI UN CLIENTE IMMIGRATO	1
GARANZIA DI UN CLIENTE ITALIANO	3
CODICE FISCALE	3
DICHIARAZIONE DEI REDDITI	1
DOCUMENTO DI IDENTITA'	9
PERMESSO DI SOGGIORNO	5
VERSAMENTO INIZIALE	1

3 CASI PERSI 9 CASI VALIDI

*Tabella N.5 Risultati agenzie  
Documenti per aprire libretto di risparmio*

BUSTA PAGA	1
CERTIFICATO DI RESIDENZA	5
CODICE FISCALE	12
DOCUMENTO DI IDENTITA'	15
PERMESSO DI SOGGIORNO	8
VERSAMENTO INIZIALE	5

15 CASI VALIDI

*Tabella N.6 Risultati agenzie  
Documenti per aprire conto corrente*

BUSTA PAGA	3
CERTIFICATO DI RESIDENZA	8
CODICE FISCALE	11
DOCUMENTO DI IDENTITA'	15
PERMESSO DI SOGGIORNO	9
VERSAMENTO INIZIALE	5

15 CASI VALIDI

Due banche chiedono per l'apertura del libretto di deposito la presentazione della busta paga, 6 del permesso di soggiorno. 9 richiedono il certificato di residenza, tutte il documento d'identità. Perché per accedere a un servizio che non comporta alcun rischio per la banca non si ritiene sufficiente presentare semplicemente il documento d'identità come succede per i cittadini italiani?

Anche per aprire un conto corrente i documenti richiesti variano da banca a banca. In questo caso una banca richiede anche la garanzia di un altro cliente immigrato, 3 banche richiedono la garanzia di un cliente italiano. Un dirigente intervistato ha affermato che spesso prima di aprire il conto corrente, la banca chiama il datore di lavoro per avere la conferma che il potenziale cliente è suo dipendente o collaboratore.

I dati sembrano confermare che l'accesso a questi servizi è garantito, ma i documenti e le garanzie richiesti per renderlo effettivo talvolta sono supplementari a quelli richiesti a cittadini italiani.

#### **4.5.2 Carta Bancomat e carta di credito**

Tutte le banche intervistate, tranne una, hanno dichiarato l'accessibilità degli immigrati al Bancomat e alla carta di credito. 7 direzioni generali su 12 hanno evidenziato che l'accesso a questi servizi viene assicurato alle stesse condizioni richieste ai cittadini italiani. Ma analizzando in dettaglio i requisiti richiesti è possibile evidenziare che: quasi tutte le banche concedono la carta Bancomat solo dopo un congruo periodo di tempo (in un caso 6 mesi) al fine di verificare l'affidabilità dell'utente; in secondo luogo quasi tutte condizionano l'accesso a questo servizio al versamento automatico dello stipendio sul conto corrente. Ciò significa che gli immigrati regolarmente presenti in Italia che hanno una precarietà lavorativa, che lavorano in proprio o coloro che lavorano al nero non possono di fatto accedere a questi servizi. Va detto che anche ai cittadini italiani la carta Bancomat viene di solito data dopo qualche settimana. Difficilmente però è necessario attendere mesi. Maggiori difficoltà si presentano per l'ottenimento della carta di credito. Una banca non la concede, due banche chiedono una fideiussione, una banca chiede un garante, una banca chiede l'anzianità del rapporto di lavoro oltre al versamento automatico dello stipendio sul conto corrente.

La preoccupazione maggiore delle banche è quella della solvibilità del cliente, preoccupazione più che comprensibile. **Ma gli stessi dirigenti bancari riconoscono che le verifiche che vengono svolte dagli operatori prima di concedere l'accesso a un servizio sono più accurate rispetto a quelle che vengono svolte nei confronti dei cittadini italiani.** Le

banche non sono state in grado di fornire dati sul tasso di insolvenza dei loro utenti immigrati. Ma la Banca popolare di Milano che ha predisposto il conto corrente "Extrà" ha dichiarato che su 8000 conto correntisti avuti in tre anni, solo 250 sono risultati insolventi. Il dirigente intervistato ha dichiarato che il tasso di insolvenza non si differenzia poi molto da quello dei correntisti italiani. L'altro dato disponibile si riferisce al Banco Ambrosiano Veneto che ha predisposto il conto People: su 5.000 contocorrentisti, 250 sono risultati insolventi. In questo caso la dirigente intervistata ha sottolineato che i direttori di agenzia sono preoccupati da questo dato e tendono a rafforzare gli strumenti di controllo. I problemi maggiori vengono identificati nell'alta mobilità degli immigrati che in caso di insolvenza divengono irreperibili: risulta difficile per la banca recuperare l'eventuale credito.

#### **4.5.3 Le rimesse all'estero**

Gli immigrati possono utilizzare le banche anche per inviare i propri risparmi nel paese di origine. L'entità delle rimesse inviate all'estero dagli immigrati presenti in Italia è divenuta ormai consistente raggiungendo nel 1999 i 988 miliardi. Tuttavia gli immigrati preferiscono utilizzare per l'invio dei propri risparmi canali diversi da quelli bancari. Su questo ci soffermeremo più avanti. Per quanto riguarda le banche, preferiscono riservare questo servizio ai propri clienti, anche se almeno a livello formale il servizio è accessibile anche ai non clienti.

I costi dell'operazione variano da banca a banca. La quota fissa richiesta oscilla tra un minimo di L.15.000 e un massimo di L. 37.000. Alcune banche chiedono in più una commissione proporzionale all'importo inviato che oscilla tra lo 0,5% e il 2%. Il costo dell'operazione è lo stesso previsto per i cittadini italiani. Solo la Banca Popolare di Milano e il Banco ambrosiano veneto hanno previsto costi agevolati rispettivamente L.10.000 e L.5.000.

E' opportuno rilevare che il fenomeno delle rimesse risulta particolarmente interessante per le banche, se teniamo conto che un'organizzazione finanziaria non bancaria come Finint, che gestisce i servizi Western Union in Italia, è passata dai 4 miliardi di commissioni attive percepite nel 1996 ai 19 miliardi nel 1998.

Alcune banche hanno dunque deciso di realizzare accordi con banche estere presenti nei paesi di origine per facilitare l'invio di rimesse anche a quei familiari che non hanno lì un conto corrente. E' il caso della Banca Commerciale Italiana (COMIT) e del Banco Ambrosiano Veneto (BAV). COMIT ha realizzato accordi con istituti bancari dei seguenti paesi: Srilanka, Marocco, Tunisia, Filippine, Perù, Senegal. BAV ha realizzato accordi con alcune banche del Senegal.

Altro elemento che testimonia l'interesse delle banche a entrare in questo segmento di mercato è l'esistenza di alcuni accordi tra banche e Western Union. L'ICCREA (Istituto centrale del credito cooperativo) ha recentemente concluso un accordo con Finint per distribuire i servizi Western Union presso i propri sportelli.

Lo stesso ha fatto il Banco di Sassari. Il cliente immigrato di queste banche potrà dunque scegliere se utilizzare il bonifico bancario per effettuare le proprie rimesse che costa in media di meno, ma è più lento (servono come minimo 5 giorni, ma a volte anche 10 prima che i soldi arrivino a destinazione) o il servizio Western Union presente nella sua banca che costa di più, ma è più rapido.

Per concludere su questo punto, è doveroso sottolineare che i costi dell'invio delle rimesse sono abbastanza alti ed è per questo che gli immigrati, quando possono, utilizzano canali non bancari per inviare i loro risparmi alla famiglia (amici, viaggi propri).

#### **4.5.4 Il cambio di valuta**

Gli immigrati ricorrono alle banche anche per cambiare valuta straniera. L'accesso a questo servizio non presenta particolari problemi anche se 5 banche tra quelle intervistate, oltre al documento di identità, normalmente ritenuto sufficiente per svolgere questa operazione, richiedono il permesso di soggiorno e il codice fiscale.

#### **4.5.5 I prestiti personali**

L'accesso al credito è quello che presenta maggiori difficoltà per gli immigrati. La concessione di un prestito costituisce per la banca un'operazione ad *alto rischio* che comporta la richiesta di garanzie particolari. Ciò vale sicuramente anche per i cittadini italiani: un cittadino italiano che non può provare di avere un reddito fisso e quindi che non è lavoratore dipendente, ottiene con molte difficoltà un prestito.

A maggior ragione le banche usano una particolare prudenza nel concedere prestiti a immigrati. I questionari rivelano che sino ad oggi non sono molti gli immigrati che hanno richiesto questo servizio: il dato risulta evidente dalle risposte dei direttori di agenzia. Tuttavia 5 direzioni generali hanno dichiarato di aver concesso prestiti ad alcuni utenti immigrati. Le garanzie richieste sono: la dichiarazione dei redditi, il versamento su conto dello stipendio e, in alcuni casi, garanzie personali o patrimoniali.

In un solo caso il dato è stato quantificato: la Banca popolare di Milano ha concesso 730 prestiti corrispondenti al 21,5% dei propri utenti immigrati.

Queste rilevazioni, a un primo approccio contraddittorie, sono facilmente spiegabili. Se l'integrazione socio-economica degli immigrati in Italia è ancora agli inizi e sono pochi coloro che sono in grado di presentare garanzie sufficienti per ottenere un prestito, è vero però che laddove la banca adotta una strategia mirante a facilitare l'accesso al servizio, la domanda sale. La Banca Popolare di Milano, nell'ambito del pacchetto *Extra* ha predisposto forme di finanziamento per far fronte a problemi familiari, per l'acquisto dei libri scolastici e per l'avvio di un'attività commerciale. In tutti e tre i casi è previsto il rimborso mensile. L'intero pacchetto di servizi è stato elaborato e realizzato in collaborazione con la Camera di Commercio di Milano, la Fondazione San Carlo, il Fondo di garanzia per il credito al Commercio e al Turismo (FIDOCOMET) e gli uffici stranieri dei sindacati CGIL, CISL e UIL. Attraverso la stipulazione di una convenzione con la Fondazione San Carlo e FIDOCOMET è stato costituito un fondo di garanzia a copertura di eventuali crediti non soluti. La procedura di accesso al credito è lunga e complessa soprattutto per quanto riguarda l'erogazione di finanziamenti a sostegno dell'impresa e mira a valutare a fondo la sostenibilità economica dei progetti presentati. Sino ad ora il dirigente della BPM afferma che non si sono riscontrati casi di insolvenza di coloro che hanno ottenuto un finanziamento a sostegno della propria impresa.

#### **4.5.6 I servizi agevolati esistenti**

Come più volte accennato, le banche monitorate che hanno già approntato un pacchetto di servizi agevolati specificamente rivolti agli immigrati sono due la Banca popolare di Milano (Conto EXTRA') e il Banco Ambrosiano Veneto (Conto PEOPLE).

Le due banche hanno giustificato questa scelta con motivazioni diverse.

La BPM, come banca popolare, ha una forte radice sociale: alla valutazione economica che considera l'immigrazione un fenomeno in crescita e di forte rilevanza (soprattutto nel lungo periodo), si accompagna dunque anche la scelta dell'istituto di valorizzare, anche sul piano dell'immagine, le sue ragioni sociali.

Il BAV ha una lunga esperienza con l'emigrazione italiana all'estero con la quale ha già sperimentato politiche di marketing ad hoc. La crescita dell'immigrazione è stata subito colta dall'istituto come un fenomeno sociale in crescita su cui investire. Entrambi gli istituti sono convinti che la maggiore stabilizzazione degli immigrati in Italia indurrà gradualmente il mondo bancario a confrontarsi con questo fenomeno.

EXTRA' e PEOPLE hanno una struttura molto simile e vengono promossi mediante materiale informativo in più lingue: italiano, francese, inglese e arabo il primo, italiano, francese, inglese, arabo e spagnolo il secondo.

EXTRA' prevede:

- l'apertura di un libretto di risparmio e/o di un conto corrente a condizioni agevolate;
- la possibilità di inviare denaro all'estero al costo di L.10.000;
- un servizio gratuito di assistenza telefonica per risolvere particolari casi di necessità (rimborso spese di viaggio per un parente in caso di ricovero in ospedale, trasmissione di messaggi urgenti ai familiari etc);
- la possibilità di accedere a piccoli finanziamenti, rimborsabili mensilmente, per far fronte a spese familiari, sanitarie o per la casa);
- la possibilità di accedere a piccoli finanziamenti per lo studio;
- finanziamenti a sostegno dell'attività commerciale;
- conti correnti agevolati per associazioni che rappresentano o svolgono servizi per gli immigrati.

PEOPLE prevede:

- conto corrente bancario a basso costo (spese annue di 30.000 lire fino a 100 operazioni), chiusura gratuita, scoperto bancario fino a 3 milioni di lire in caso di accredito dello stipendio su conto corrente.
- Bancomat;
- polizza assicurativa Europassistance che garantisce una diaria giornaliera di 100.000 lire in caso di ricovero per infortunio e un contributo spese per il rimpatrio della salma nel paese di origine.

Il Credito Cooperativo di Roma sta formulando un pacchetto di servizi simile a questi che verrà lanciato a settembre 2000.

La Banca Popolare dell'Emilia Romagna non ha predisposto un pacchetto di servizi ad hoc, ma offre un conto corrente agevolato ai lavoratori interinali. Il dirigente intervistato afferma che molti utenti di questo servizio sono immigrati. E' allo studio l'ipotesi di offrire agli utenti immigrati una polizza assicurativa per coprire le spese di trasporto della salma nel paese di origine in caso di morte.

Il Monte dei Paschi di Siena ha stipulato un accordo con il Centro Islamico Italiano che prevede conti correnti agevolati per gli immigrati di religione musulmana. Poichè questa religione vieta la corrispendenza degli interessi, questi vengono devoluti al Centro Islamico.

La Banca Toscana ha predisposto moduli contrattuali in più lingue.

E' opportuno infine segnalare un'iniziativa che non è stata rilevata direttamente nel corso della ricerca, ma che abbiamo trovato citata in letteratura. A Prato la Cassa di Risparmio di Firenze ha promosso qualche anno fa, in collaborazione con l'ufficio stranieri del Comune, tre seminari informativi sugli strumenti bancari rivolti alla comunità cinese. I corsi avevano lo specifico obiettivo di promuovere la diffusione di informazione sul funzionamento degli istituti bancari e sui diversi servizi. L'iniziativa era stata promossa a seguito di numerosi casi di erronca utilizzazione da parte di alcuni piccoli imprenditori cinesi di alcuni strumenti bancari, in particolare assegni e cambiali.

Le difficoltà incontrate nello svolgimento della ricerca, non ci permettono di affermare che queste sono le uniche banche in Italia che hanno predisposto servizi specifici per gli immigrati.

#### **4.7 I suggerimenti degli istituti bancari**

Gli strumenti di intervento auspicati dai dirigenti bancari contattati per facilitare le relazioni tra banche e migranti possono essere suddivisi in due categorie:

- interventi che le banche stesse dovrebbero attivare
- interventi che richiedono la partecipazione di terzi.

##### Interventi che le banche stesse dovrebbero attivare

- Corsi di formazione rivolti agli operatori bancari. In alcuni casi il bisogno di formazione viene circoscritto all'area linguistica, in altri viene evidenziata la necessità di prevedere corsi che illustrino la disciplina dell'immigrazione in Italia e forniscano elementi di conoscenza sulle comunità straniere presenti sul territorio.
- Produzione di materiale informativo in più lingue a seconda delle comunità numericamente più importanti presenti sul territorio.
- Assunzione di immigrati all'interno delle strutture bancarie. Questo auspicio, esplicitato da due dirigenti bancari e da un direttore di agenzia, viene però proiettato nel futuro: solo quando la presenza di immigrati di seconda e di terza generazione formati in Italia diverrà consistente il loro inserimento nel mondo bancario "non sarà più un tabù".

##### Interventi che richiedono la partecipazione di terzi.

- Campagne di informazione rivolte alle comunità straniere con la collaborazione di associazioni di immigrati.
- Costituzione di fondi di garanzia per favorire l'accesso al credito. Questo è un suggerimento ricorrente che è stato formulato in modi diversi. Le banche sembrano consapevoli delle difficoltà che gli immigrati incontrano nell'accesso al credito. Per questo ipotizzano la costituzione di fondi di garanzia su iniziativa di un gruppo di banche che dovrebbero condividere il rischio connesso all'erogazione di prestiti a sostegno dell'avvio di progetti di impresa, o su iniziativa di enti non bancari (comuni, regioni, Associazione delle banche italiane, Governo).
- Iniziative di formazione rivolte agli immigrati che sono interessati ad avviare progetti di impresa "sostenibili".



## IMMIGRATI E BANCHE

### 5.1 Introduzione: metodologia usata nella raccolta di informazioni tra gli immigrati.

Gli obiettivi che ci siamo proposti con questo livello di indagine sono i seguenti:

- analisi dei bisogni: ci siamo prefissi di verificare quali sono o potrebbero essere i servizi bancari più utili per gli immigrati;
- monitoraggio delle difficoltà incontrate nell'accesso ai servizi;
- raccolta di proposte e suggerimenti su come potrebbe essere migliorato il rapporto tra immigrati e banche.

Prima di descrivere la metodologia usata per la raccolta di informazioni tra gli immigrati, è opportuno fare una premessa.

In Italia solo con l'approvazione del del Testo Unico n.286/98 "Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero" sono state introdotte delle norme contro la discriminazione. La legge affida alle regioni la costituzione di centri di osservazione, di informazione e di assistenza legale per le vittime delle discriminazioni per motivi razziali, etnici, nazionali o religiosi. Ma sino ad oggi solo una regione, la Toscana, si è attivata per provvedere in questa direzione. Ciò significa che attualmente non esistono in Italia osservatori pubblici contro la discriminazione e non esistono dunque dati sulla discriminazione raccolti con metodo scientifico a carattere nazionale.<sup>11</sup>

Consequentemente per verificare qual è l'approccio degli immigrati nei confronti degli istituti bancari abbiamo utilizzato tre diverse modalità di raccolta delle informazioni:

- abbiamo realizzato un depliant informativo e una locandina in italiano, francese e inglese attraverso i quali abbiamo pubblicizzato un numero telefonico a cui segnalare casi di discriminazione o difficoltà incontrate nell'accesso ai servizi bancari. Il depliant e le locandine sono state inviate per posta a 200 associazioni di tutela dei diritti degli immigrati e comunità di immigrati distribuite sul territorio nazionale. La diffusione di questi materiali ha attivato la segnalazione di 10 segnalazioni telefoniche.

- abbiamo contattato i responsabili di 20 associazioni antirazziste distribuite sul territorio nazionale informandoli del progetto e chiedendo loro informazioni su casi di discriminazione di cui fossero stati a conoscenza;

- abbiamo svolto, in collaborazione con l'associazione Progetto diritti che gestisce a Roma uno sportello di assistenza legale, 34 interviste a immigrati residenti a Roma: in alcuni casi gli immigrati hanno riempito personalmente il questionario apposito, in altri il questionario è stato riempito dall'operatore che ha realizzato le interviste.

Sono stati intervistati immigrati appartenenti a diverse comunità straniere e con diverse collocazioni professionali.

Le organizzazioni interpellate hanno manifestato grande interesse per l'iniziativa, ma hanno dichiarato di non possedere dati e informazioni sul tema oggetto del progetto. Buona parte delle organizzazioni contattate ci ha confermato l'esistenza di difficoltà in questo campo, ma solo una ong (Cir) ci ha segnalato un caso specifico fornendoci informazioni dettagliate. Nemmeno l'Abusdef, l'associazione di difesa dei consumatori che si occupa specificamente dell'accesso ai servizi bancari, era in possesso di informazioni utili alla nostra ricerca.

Il numero relativamente basso di segnalazioni riscontrate non può essere però considerato sufficiente per concludere che nel sistema bancario italiano non esiste un problema di disparità di trattamento tra cittadini italiani e immigrati per due ragioni.

Gli immigrati conoscono poco o non conoscono le associazioni di tutela dei consumatori: è più probabile che comunichino un eventuale comportamento discriminatorio a operatori di associazioni che frequentano più abitualmente. Si tratta di associazioni e ong che erogano servizi di assistenza sociale, legale, sanitaria, di integrazione lavorativa e alloggiativa che tuttora rappresentano i problemi prioritari che gli immigrati devono affrontare.

Inoltre la denuncia di un comportamento lesivo, se perseguita fino in fondo, richiede tempo, coraggio, consapevolezza e forza che non sempre gli immigrati possiedono: la fragilità della loro integrazione sociale ed economica rende difficile la rivendicazione dei loro diritti quando questi vengono lesi.

### 5.2 L'accesso ai servizi bancari

Come già accennato, in Italia l'accesso degli immigrati ai servizi bancari è ancora molto limitato. Le interviste svolte evidenziano però che il ricorso agli istituti bancari potrebbe essere più frequente se venissero adottati strumenti di **informazione e di promozione** adeguati e se venissero chieste forme di garanzia che tenessero conto della **reale** condizione della maggior parte degli immigrati in Italia. Ciò sembra trovare conferma nei dati già riportati sull'affluenza degli immigrati ai servizi agevolati predisposti da BPM e BAV: laddove è stata adottata una strategia di marketing mirata, la risposta è stata positiva.

---

<sup>11</sup> Cfr. G. Zincone (a cura di), Primo rapporto sull'integrazione degli immigrati in Italia, Il Mulino, 2000. Il rapporto è stato redatto per conto della Commissione per le politiche di integrazione degli immigrati istituita dalla legge 40/98 presso il Dipartimento per gli Affari sociali della Presidenza del Consiglio dei ministri.

Riguardo al primo aspetto le persone intervistate sottolineano l'assenza di materiali informativi in più lingue che impedisce una corretta e dettagliata informazione sui servizi offerti e sui requisiti richiesti per accedervi.

Riguardo al secondo aspetto, la necessità di dimostrare un reddito fisso è il principale ostacolo che gli immigrati trovano nell'accedere ai servizi bancari.

La condizione socio-economica degli immigrati sembra dunque essere l'elemento di maggior peso ai fini del loro rapporto con il mondo bancario. 4 persone intervistate hanno dichiarato di non avere avuto rapporti con le banche perché consapevoli di non poter presentare garanzie sufficienti.

Sono pochi i casi in cui l'accesso a un servizio è stato negato esplicitamente perché l'utente era un immigrato. Gli immigrati intervistati hanno definito l'atteggiamento degli operatori ostile in 4 casi, diffidente in 8 casi, disponibile in 9, gentile in 12.

### **5.3 I servizi bancari più utilizzati dagli immigrati**

I servizi più richiesti dagli immigrati intervistati sono risultati: il conto corrente bancario (17 casi), il libretto di deposito (9 casi), il Bancomat (12), il libretto di assegni (11), il cambio di valuta (13). Solo 5 tra gli immigrati intervistati hanno provato a chiedere un prestito personale con esiti negativi. 7 di loro hanno provato a fare un acquisto a rate (che prevedeva l'intervento di un intermediario finanziario non bancario), solo uno di essi con esito positivo grazie all'intervento del datore di lavoro come garante. Solo 6 immigrati hanno dichiarato di usare la banca per inviare i loro risparmi nel paese di origine anche se in 15 casi è stata dichiarata questa possibilità. Due rifugiati hanno utilizzato la banca per riscuotere il contributo di prima assistenza.

Le segnalazioni che ci sono pervenute telefonicamente sono le seguenti:

- una signora bengalese non ha ottenuto l'apertura di un libretto di deposito in quanto sprovvista di permesso di soggiorno;
- un signore pakistano non ha ottenuto l'apertura di un conto corrente bancario in quanto non provvisto di busta paga nonostante non avesse richiesto il Bancomat né il libretto di assegni;
- un signore pakistano (ormai cittadino italiano) fa da garante presso la sua banca per facilitare l'apertura di conti correnti e libretti di deposito ai propri connazionali;
- un signore bengalese segnala la differenza di trattamento esistenti nel Nord Italia rispetto al centro e al sud dove è molto più difficile, anche per gli immigrati che sono dotati di busta paga, ottenere un mutuo per l'acquisto della casa;
- una signora indiana non ha ottenuto un prestito di un 1,5 milioni per sostenere la sua attività di lavanderia dalla Banca presso la quale ha un conto corrente bancario;
- una signora iraniana non ha ottenuto un mutuo per l'acquisto della casa nonostante avesse tutte le garanzie richieste dalla banca; la stessa signora ha dichiarato che quando ha chiesto di aprire il conto corrente, la banca ha chiamato la cooperativa presso la quale lavorava per verificare l'esistenza del rapporto di lavoro, procedura che la stessa banca non ha adottato nel caso di suo marito (italiano);
- un signore congolese non ha ottenuto un piccolo prestito per sostenere la propria attività di import-export in quanto non munito di busta paga;
- un rifugiato congolese non è riuscito ad ottenere un prestito a sostegno della sua impresa dalla sua banca, nonostante avesse un consorzio di cooperative disposto a garantire per lui;
- un falegname bengalese non ha ottenuto un prestito dalla sua banca perché privo di busta paga;
- un rifugiato kurdo ha avuto difficoltà nell'aprire un conto corrente presso una banca estera con sede in Italia.

#### **5.3.1 Libretti di deposito e conti correnti bancari**

L'apertura di un libretto di deposito non presenta particolari difficoltà per gli immigrati. Va rilevato però che anche un servizio come questo, che non comporta nessun rischio per la banca, è accessibile quasi esclusivamente a coloro che sono dotati di un regolare permesso di soggiorno. Esso è stato richiesto a 7 immigrati su 9 che hanno avuto accesso a questo servizio. Solo in un caso è stata richiesta anche la garanzia di un cittadino immigrato cliente della banca.

L'apertura del conto corrente bancario presenta ulteriori difficoltà: oltre al documento di identità (richiesto in 8 casi) e al permesso di soggiorno (richiesto in 11 casi), alcune banche richiedono la busta paga (2 casi), la dichiarazione dei redditi (2 casi), il certificato di residenza (3 casi), la garanzia di un cittadino italiano (3 casi).

Appare evidente dunque l'estrema eterogeneità dei documenti richiesti dalle diverse banche per accedere a questi due servizi.

#### **5.3.2 Bancomat, Libretto degli assegni e Carta di credito**

La carta Bancomat richiesta da 12 immigrati intervistati, è stata negata solo in 4 casi (ma uno di questi l'ha ottenuta rivolgendosi a un'altra banca). Il libretto di assegni è stato ottenuto da 11 richiedenti su 14, la Carta di credito da 5 richiedenti su 7.

L'accesso a questi servizi è dunque più difficile per gli immigrati che non hanno una busta paga o comunque una somma cospicua sul proprio conto. Da notare il numero esiguo dei richiedenti la Carta di credito: si tratta di un servizio che non riveste ancora una grande importanza per la vita quotidiana degli immigrati che privilegiano ancora l'acquisto in contanti.

### **5.3.3 Cambio valuta e invio delle rimesse**

Il cambio di valuta presso una banca è stato effettuato da 13 immigrati su 34: oltre alla presentazione del documento di identità solo in 4 casi è stato richiesto il permesso di soggiorno. E' da notare che presso gli uffici di cambio extrabancari è possibile cambiare denaro con il solo documento di identità (talvolta anche senza).

Per l'invio di denaro alle proprie famiglie gli immigrati preferiscono utilizzare canali non bancari. Su 27 persone che hanno dichiarato di inviare denaro nel proprio paese, 13 ricorrono agli amici, 3 usano i vaglia internazionali, 11 utilizzano agenzie diverse (Western Union 7), Corriere internazionale (1), Door to door (1), Delgado Travel (1), mentre solo 5 utilizzano anche la propria banca.

L'elemento della fiducia e della gratuità del servizio spinge evidentemente gli immigrati ad affidare il proprio denaro agli amici, quando ciò è possibile. L'utilizzo di agenzie non bancarie, molto costoso, è spiegabile con la rapidità (il denaro giunge a destinazione in un giorno) e con il fatto che in molti casi viene inviato a persone che non hanno un proprio conto corrente. Sono infatti ancora poche, come abbiamo visto, le banche che hanno realizzato accordi con banche dei paesi di origine che permettono la riscossione delle rimesse anche a persone non bancarizzate.

### **5.3.4 Il prestito personale**

L'accesso al credito è molto difficile per gli immigrati che non sono in grado di presentare solide garanzie. Gli immigrati ne sono consapevoli e solo 5 intervistati hanno richiesto un prestito alla propria banca senza riuscire ad ottenerlo. Se l'accesso al credito è difficile anche per i cittadini italiani privi di busta paga, i casi che ci sono stati segnalati telefonicamente sopra riportati, dimostrano che gli istituti bancari adottano una particolare prudenza nei confronti degli utenti immigrati. Lunaria ha ricevuto direttamente una segnalazione da parte di una donna iraniana residente in Italia da molti anni, di professione medio-alta, sposata con un cittadino italiano: la signora non ha ottenuto un mutuo per la casa nonostante potesse offrire tutte le garanzie richieste dalla banca.

L'indagine ha rilevato la presenza di difficoltà anche nelle relazioni tra gli immigrati e gli intermediari finanziari che vengono utilizzati da negozi e aziende per offrire ai propri clienti la rateizzazione del pagamento dei loro prodotti: 5 richieste su sei hanno avuto un esito negativo. In un caso l'acquisto di un motorino a rate è stato rifiutato esplicitamente perché il richiedente era un immigrato.

## **5.4 Le richieste e i suggerimenti degli immigrati**

Informazione e mediazione interculturale sono le esigenze più sentite dagli immigrati contattati. La possibilità di trovare materiale informativo e contrattualistica in più lingue faciliterebbe il loro rapporto con gli istituti bancari (7 casi) così come la presenza di mediatori interculturali (5 casi).

Gli immigrati ritengono però che anche la sensibilizzazione degli operatori bancari, attraverso la realizzazione di corsi di formazione interni mirati e di incontri con le comunità straniere potrebbero favorire la conoscenza reciproca e lo sviluppo di un rapporto di maggiore fiducia (3).

Particolarmente sentito è il problema della necessità di dimostrare un reddito fisso, che solo pochi sono in grado di soddisfare. 10 intervistati ritengono eccessive le garanzie richieste per accedere ai servizi e 3 denunciano una eccessiva diffidenza degli operatori nei confronti degli immigrati.

L'invio delle rimesse dovrebbe essere incoraggiato dall'abbassamento della commissione trattenuta dalla banca, mentre per facilitare l'accesso al credito 3 intervistati individuano nella costituzione di esperienze di finanza alternativa, una "Banca etica" per gli immigrati, un'alternativa alla situazione esistente.

## 6. CONCLUSIONI

### 6.1 Discriminazioni nel mondo bancario?

Gli Art. 43 e 44 del Testo Unico n.286/98 “Testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell’immigrazione e norme sulla condizione dello straniero” pongono le basi per la tutela antidiscriminatoria in Italia. L’art.43 comma 1 definisce il concetto di discriminazione individuandola in “ogni comportamento che, direttamente o indirettamente, comporti una distinzione, esclusione, restrizione o preferenza basata sulla razza, il colore, l’ascendenza o l’origine nazionale o etnica, le convinzioni e le pratiche religiose, e che abbia lo scopo o l’effetto di distruggere o di compromettere il riconoscimento, il godimento o l’esercizio, in condizioni di parità, dei diritti umani e delle libertà fondamentali in campo politico, economico, sociale e culturale e in ogni altro settore della vita pubblica”.

Il comma 2 dello stesso articolo individua i potenziali autori dell’atto discriminatorio illecito e al punto b stabilisce che compie atto di discriminazione “chiunque imponga condizioni più svantaggiose o si rifiuti di fornire beni o servizi offerti al pubblico ad uno straniero soltanto a causa della sua condizione di straniero o di appartenente ad una determinata razza, religione, etnia o nazionalità”.

La legge dunque fa rientrare nel concetto di discriminazione azioni che, **anche indirettamente**, si traducono in un trattamento sfavorevole a danno di una persona a causa della sua appartenenza etnica, nazionale, religiosa ecc.

Si può dunque, in riferimento alla legislazione vigente, parlare di discriminazione del mondo bancario italiano a danno degli immigrati?

Sicuramente no sul piano formale. Come abbiamo visto, la legislazione bancaria non prevede nessun limite formale all’accesso degli immigrati ai servizi bancari e d’altra parte se l’avesse previsto, esso sarebbe stato abrogato in seguito all’approvazione del Testo Unico 286/98.

Ma riteniamo di aver riscontrato della nostra indagine casi di discriminazione concreta diretta e indiretta che si configurano come “restrizioni” all’accesso ai servizi bancari.

In particolare, alcune segnalazioni che ci sono pervenute telefonicamente si configurano come discriminazioni dirette e consapevoli: ricordiamo il caso della cittadina iraniana che non ha ottenuto il mutuo per la casa pur offrendo adeguate garanzie. La definizione di discriminazione diretta e consapevole non ci sembra impropria se consideriamo che la banca contattata ha consigliato alla signora di far richiedere il mutuo (alle stesse condizioni) dal marito “in quanto cittadino italiano”.

Ancora più evidente è la discriminazione diretta ed esplicita compiuta dal dirigente della banca che ha spiegato la mancata concessione di un prestito al rifugiato congolese con l’affermazione “la nostra banca ha deciso di adottare una politica restrittiva nei confronti degli immigrati”. Questi casi sarebbero potuti rientrare a pieno titolo sotto la tutela contro la discriminazione prevista dagli Art. 43 e 44 del T.U.286/98.

Le segnalazioni che ci sono pervenute sono numericamente limitate, ma non sappiamo e non possiamo sapere, quanti sono i casi di discriminazione che si sono verificati in questo ambito che non sono mai stati rilevati.

La difficoltà nel reperimento delle informazioni, l’assenza di un sistema pubblico di raccolta dei dati, la mancanza di una cultura radicata di lotta alla discriminazione che non si limiti alla denuncia degli eventi eclatanti (aggressioni fisiche, atti di razzismo dichiarato), la impossibilità di diffondere informazioni sul nostro progetto in modo capillare, non ci permettono di affermare che quelli rilevati sono gli unici casi di discriminazione verificatisi nel mondo bancario.

Ma al di là dei casi specifici, l’indagine ha rilevato la presenza di una certa diffidenza del mondo bancario nei confronti di utenti che non sono italiani o europei. Come abbiamo sottolineato più volte, la precarietà sociale e lavorativa che caratterizza buona parte degli immigrati presenti in Italia condiziona fortemente il rapporto immigrati-banche. Ma le interviste effettuate ai dirigenti bancari e agli immigrati evidenziano anche l’incidenza di “pregiudizi culturali” che possono concretizzarsi in comportamenti definibili come casi di “trattamento sfavorevole” e dunque di discriminazione indiretta.

Ricordiamo che 6 dirigenti bancari tra quelli che hanno risposto al questionario hanno esplicitamente riconosciuto l’esistenza di disparità di trattamento tra cittadini italiani e immigrati. Due dirigenti tra quelli intervistati hanno dichiarato che a parità di condizioni, un cliente italiano è sicuramente favorito rispetto ad un cliente immigrato.

D’altra parte, l’assenza, tranne qualche eccezione, di materiale informativo e di moduli contrattuali in lingue diverse da quella italiana, profila una disparità di trattamento delle banche nei confronti di utenti che non siano italiani almeno sul piano dell’informazione.

Il bisogno di informazione sulle modalità di accesso ai servizi bancari è confermata dal fatto che Lunaria ha ricevuto numerose richieste di informazione non solo da parte di immigrati e rifugiati, ma anche da parte di associazioni e ong che svolgono attività di segretariato sociale rivolte a queste categorie di persone.

Le informazioni che ci sono state richieste non concernono solo i servizi bancari più difficilmente accessibili agli immigrati quali i prestiti e i mutui per la casa, ma anche servizi di base come l’apertura di conti correnti.

## 6.2 Alcune considerazioni finali

Ⓜ E' opportuno evidenziare le difficoltà incontrate nel reperimento di informazioni presso gli istituti bancari. Se la fase di transizione che il mondo bancario italiano sta attraversando spiega le difficoltà registrate nel contattare i dirigenti competenti, la scarsità di collaborazione dei dirigenti effettivamente contattati sembra evidenziare un diffuso disinteresse degli istituti bancari al tema oggetto della nostra indagine.

Ⓜ La limitata collaborazione delle banche non ci ha permesso di verificare se esiste una differenza di comportamento delle agenzie bancarie a seconda della loro collocazione geografica.

Ⓜ Tuttavia la lettura incrociata dei risultati raccolti attraverso il monitoraggio effettuato presso gli istituti bancari, le interviste agli immigrati e le segnalazioni telefoniche pervenuteci permettono di trarre alcune conclusioni.

- Sino ad oggi le relazioni esistenti tra immigrati e banche sono state ancora molto limitate.  
Ciò è spiegabile soprattutto a causa della fragilità del processo di integrazione socio-economica di una parte consistente della popolazione immigrata in Italia.  
Non mancano però barriere di tipo culturale e strutturale che scoraggiano gli immigrati ad utilizzare i servizi bancari. La carenza di materiale informativo mirato, l'eterogeneità dei documenti richiesti per accedere ai diversi servizi a seconda della banca che viene contattata, l'esistenza di agenzie finanziarie non bancarie che permettono di inviare le rimesse all'estero con più rapidità rispetto alle banche, anche se con un costo più alto, sono fattori ugualmente determinanti.
- La consapevolezza che l'immigrazione è un fenomeno sociale strutturale è propria di molti dei dirigenti bancari contattati: essi riconoscono che la stabilizzazione crescente di una parte degli immigrati presenti in Italia costringerà gli istituti bancari a rispondere adeguatamente alla crescente domanda di servizi.
- La crescita significativa del volume delle rimesse che gli immigrati inviano nei paesi di origine ha richiamato l'attenzione di alcuni istituti bancari che hanno già provveduto a predisporre prodotti specifici: commissioni più basse per gli immigrati, accordi con le banche di alcuni paesi di origine, accordi con agenzie specializzate nel trasferimento di denaro.
- I suggerimenti proposti dai dirigenti bancari e dagli immigrati intervistati confermano che si stanno profilando delle soluzioni percorribili per facilitare l'accesso degli immigrati ai servizi bancari. Corsi di formazione rivolti agli operatori bancari, produzione di materiale informativo in più lingue a seconda delle comunità presenti sul territorio locale, assunzione di immigrati all'interno delle banche, campagne di informazione rivolte alle comunità, costituzione di fondi di garanzia per favorire l'accesso al credito, rafforzamento delle iniziative di formazione rivolte agli immigrati che vogliono costituire un'impresa, creazione di esperienze di "finanza alternativa" aperte agli immigrati sono le proposte più ricorrenti.

La complessità del sistema bancario italiano, le difficoltà incontrate nella raccolta di informazioni, l'assenza di organismi pubblici specificamente predisposti a raccogliere dati sui casi di discriminazione a livello locale e nazionale non ci permettono di affermare che i risultati raggiunti nel corso della nostra indagine possano essere considerati esaustivi.

### **Riferimenti bibliografici**

Banca d'Italia, *Bollettino Statistico*, Giugno 2000.

Banca d'Italia, *Relazione per l'anno 2000*, Roma, 31 maggio 2000.

Birindelli G., Capiello A., *La normativa in materia creditizia* in R.Caparvi, *La nuova attività bancaria. Economia e tecniche di gestione*, Franco Angeli, Milano, 2000.

Caritas di Roma, *Indagine sulle rimesse degli immigrati* condotta dalla Equipe del Dossier Statistico sull'Immigrazione in collaborazione con l'Ufficio di Roma dell'I.L.O, maggio 2000.

Caritas di Roma, *Dossier statistico Immigrazione '99*, Anterem, Roma.

Ceccagno A. (a cura di), *Il caso delle comunità cinesi*, Armando Editore, Roma, 1997.

Pugliese E. (a cura di ), *Rapporto immigrazione. Lavoro, sindacato, società*, Ediesse, Roma, 2000.

Zincone G.( a cura di), *Primo rapporto sull'integrazione degli immigrati in Italia*, Il Mulino, Bologna, 2000.

**ALLEGATO 1**  
**ISTITUTI BANCARI CONTATTATI NEL CORSO DELLA RICERCA**

<b>BANCA</b>	<b>INDIRIZZO</b>	<b>CITTA'</b>
BANCA AGRICOLA MANTOVANA SPA	Corso Vittorio Emanuele 30/34	Mantova
BANCA ANTONIANA POPOLARE VENETA	Piazzetta Turati 2	Padova
BANCA CARIGE	Via Cassa di Risparmio 15	Genova
BANCA COMMERCIALE ITALIANA	Piazza della Scala 6	Milano
BANCA DEI MONTI DEI PASCHI	Piazza Salimbei 3	Siena
BANCA DEL FUCINO	Via Tomacelli 139	Roma
BANCA DEL SALENTO	Via Templari 9/11 zona Industriale	Lecce
<b>BANCA DELL'UMBRIA</b>	Corso Vannucci 39	Perugia
BANCA DELLE MARCHE	Via Ghislieri 6	Jesi
BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO	VIA IV NOVEMBRE 10	Olzano Emilia
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA	Viale Oceano indiano 13/c	Roma
BANCA DI CREDITO POPOLARE DI TORRE DEL GRECO	C.SO V.EMANUELE 92	Torre del Greco
BANCA DI IMOLA	Via Appia 21	Imola
BANCA DI ROMA	Largo Fochetti 16	Roma
BANCA DI SASSARI	Viale Mancini 2	Sassari
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO	Via Vittorio Veneto 119	Roma
<b>BANCA NAZIONALE DELL'AGRICOLTURA</b>	Via Salaria 231	Roma
BANCA POPOLARE DEL LAZIO	Via Martiri delle Fosse Ardeatine 9	Velletri
<b>BANCA POPOLARE DELL'ADRIATICO</b>	Via Gagarin 216	Pesaro
<b>BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA</b>	Via San Carlo 8/20	Modena
<b>BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA E DEL LAZIO</b>	Via Calamandrei 255	Arezzo
<b>BANCA POPOLARE DELL'IRPINIA</b>	LOC. COLLINA LIGUORIN	Avellino
BANCA POPOLARE DI ANCONA	Pza Roma 20	Ancona
BANCA POPOLARE DI BERGAMO	P.ZA VITTORIO VENETO 8	Bergamo
BANCA POPOLARE DI LODI	Via Cavour 40/42	Lodi
BANCA POPOLARE DI MILANO	Pzza F. Meda 4	Milano
BANCA POPOLARE DI NOVARA	Via Negroni 12	Novara
BANCA POPOLARE DI SONDRIO	Pizza Garibaldi 16	Sondrio
BANCA POPOLARE DI SPOLETO	Piazza Pianciani 1	Spoleto
Banca popolare di Verona	Piazza Nogara 2	Verona
BANCA TOSCANA	Via Leone Pancaldo 4	Firenze
BANCO AMBROSIANO VENETO	Piazza Paolo Ferrari 10	Milano
BANCO DI BRESCIA	C.SO MARTIRI DELLA LIBERTA' 13	Brescia
BANCO DI NAPOLI	Via Toledo 177/178	Napoli
BANCO DI SARDEGNA	Viale Umberto 36	Sassari
BANCO DI SICILIA SPA	Via Generale Magliocco 1	Palermo
CARIPO	<b>Via Monte di Pietà 8</b>	Milano
CARIPRATO	Via Degli Alberti 2	Prato
CARIVERONA BANCA SPA	Via Garibaldi 1	Verona
CASSA DI RISPARMIO D TORINO	Via XX Settembre 31	Torino
CASSA DI RISPARMIO DI BOLOGNA	Via Farini 22	Bologna
CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE	Via Bufalini 4/6	Firenze
CASSA DI RISPARMIO DI LUCCA	Piazza San Giusto 10	Lucca
CASSA DI RISPARMIO DI PARMA E PIACENZA	<b>Via Università 1</b>	Parma
CASSA DI RISPARMIO DI PISA SPA	Piazza Dante 1	Pisa
CASSA LOMBARDA	via Manzoni 14	Milano



CREDITO ARTIGIANO	Piazzale Marengo 6	Milano
CREDITO BERGAMASCO	Largo Porta nuova 2	Bergamo
CREDITO COOPERATIVO AREA PRATESE	Via Pucci Everdini 16	Carmignano
CREDITO COOPERATIVO BOLOGNESE	Via Machiavelli 1	Bologna
CREDITO EMILIANO	Via Emilia S.Pietro 4	Reggio Emilia
CREDITO ITALIANO	VIA BROLETTO 16	Milano
EMIL BANCA DI CREDITO COOPERATIVO	VIA PERSICETANA 98	Calderara di reno
ROLO BANCA 1473 SPA	Via Zamboni 20	Bologna
SANPAOLO IMI SPA	Piazza San Carlo 156	Torino
UNIPOL BANCA	Via Stalingrado 59/a	Bologna

**ALLEGATO 2**  
**AGENZIE BANCARIE CONTATTATE NEL CORSO DELLA RICERCA**

<b>BANCA</b>	<b>INDIRIZZO</b>	<b>COMUNE</b>	<b>CAP</b>	<b>PR</b>
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	PIAZZA MAGGIORE, 5	BOLOGNA	40124	BO
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	PIAZZA DELL'UNITA', 8/G	BOLOGNA	40128	BO
BANCO DI SICILIA SPA	VIA INDIPENDENZA, 7	BOLOGNA	40126	BO
BANCO DI SICILIA SPA	VIA ENRICO MATTEI, 106	BOLOGNA	40138	BO
SAN PAOLO IMI SPA	VIA DEI MILLE, 4	BOLOGNA	40121	BO
SAN PAOLO IMI SPA	VIA BARBERIA, 30	BOLOGNA	40123	BO
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	VIA AURELIO SAFFI, 10	BOLOGNA	40131	BO
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	VIA MASSARENTI 220	BOLOGNA	40138	BO
BANCA COMMERCIALE ITALIANA	VIA ALDO MORO, 60-60/A	BOLOGNA	40127	BO
BANCA COMMERCIALE ITALIANA	VIA LIONELLO SPADA 1A	BOLOGNA	40129	BO
CREDITO ITALIANO SPA	VIA MONTE GRAPPA, 5	BOLOGNA	40121	BO
CREDITO ITALIANO SPA	VIA FERRARESE, 12	BOLOGNA	40128	BO
BANCO AMBROSIANO VENETO	VIA INDIPENDENZA, 8/H	BOLOGNA	40121	BO
BANCO AMBROSIANO VENETO	FERRARESE 156-6	BOLOGNA	40100	BO
BANCA DI ROMA SPA	VIA FERRARESE, 3	BOLOGNA	40128	BO
BANCA DI ROMA SPA	VIA GAZZONI, 6	BOLOGNA	43138	BO
CREDITO EMILIANO SPA	VIA MAZZINI, 5-7	BOLOGNA	40137	BO
CREDITO EMILIANO SPA	VIA ORESTE VANCINI 1	BOLOGNA	40134	BO
UNIPOL BANCA SPA	VIA STALINGRADO, 59-A	BOLOGNA	40128	BO
UNIPOL BANCA SPA	P.ZZA MICKIEWICZ, 6	BOLOGNA	40127	BO
BANCA NAZIONALE DELL'AGRICOLTURA	VIA INDIPENDENZA, 10	BOLOGNA	40121	BO
BANCA NAZIONALE DELL'AGRICOLTURA	VIA CADUTI DI VIA FANI, 15/D	BOLOGNA	40127	BO
ROLO BANCA 1473 SPA	VIA G.MASSARENTI, 100	BOLOGNA	40138	BO
ROLO BANCA 1473 SPA	VIA STALINGRADO, 26	BOLOGNA	40128	BO
ROLO BANCA 1473 SPA	VIA FERRARESE 4/D	BOLOGNA	40128	BO
BANCA AGRICOLA MANTOVANA SPA	VIA SAN VITALE N.24	BOLOGNA	40125	BO
BANCA AGRICOLA MANTOVANA SPA	VIA MATTEOTTI	BOLOGNA	40129	BO
BANCA ANTONIANA POPOLARE VENETA	VIA MASSARENTI, 260	BOLOGNA	40138	BO
BANCA ANTONIANA POPOLARE VENETA	VIA DEL LAVORO, 31	BOLOGNA	40127	BO
BANCA DI IMOLA	VIA MARZABOTTO N. 10	BOLOGNA	40133	BO
BANCA DI IMOLA	VIA FERRARESE N. 160-V	BOLOGNA	40128	BO
BANCA POPOLARE DI LODI	VIA INDIPENDENZA 57	BOLOGNA	40100	BO
BANCA POPOLARE DI LODI	VIA PORTANOVA 1/D	BOLOGNA	40123	BO
BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA	VIA CORTICELLA, 218/H	BOLOGNA	40128	BO
BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA	VIA FIORAVANTI, 28/A	BOLOGNA	40129	BO
BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA	VIA G.MASSARENTI, 228	BOLOGNA	40138	BO
BANCA POPOLARE DI MILANO	VIA SAN VITALE, 89	BOLOGNA	40125	BO
BANCA POPOLARE DI MILANO	VIA DI CORTICELLA, 184/3	BOLOGNA	40128	BO
BANCA POPOLARE DI MILANO	VIA G. MASSARENTI, 204/2	BOLOGNA	40138	BO
CARIPLO	PIAZZA DEI MARTIRI, 8	BOLOGNA	40121	BO
CARIPLO	VIA MASSARENTI, 50	BOLOGNA	40138	BO
BANCA CARIGE	VIA RIVA DI RENO, 67	BOLOGNA	40122	BO
BANCA CARIGE	VIA EMILIA LEVANTE, 63	BOLOGNA	40139	BO
CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA	VIA STALINGRADO, 16	BOLOGNA	40128	BO
CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA	VIA MASSARENTI 61	BOLOGNA	40138	BO
CREDITO COOPERATIVO BOLOGNESE	VIA MACHIAVELLI,1	BOLOGNA	40127	BO
CREDITO COOPERATIVO BOLOGNESE	VIA DELL'ARCOVEGGIO, 56/22	BOLOGNA	40129	BO
BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO	VIA ALDO MORO, 16	BOLOGNA	40127	BO
BANCA DI BOLOGNA CREDITO COOPERATIVO	VIA BELLARIA 32	BOLOGNA	40139	BO

BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	GALLERIA BUENOS AIRES, 15	MILANO	20124	MI
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	VIALE MONZA, 62	MILANO	20127	MI
BANCO DI NAPOLI SPA	PIAZZA CORDUSIO	MILANO	20123	MI
BANCO DI NAPOLI SPA	PIAZZALE CORVETTO 3	MILANO	20139	MI
BANCO DI SARDEGNA S.P.A.	VIA ADIGE, 4	MILANO	20135	MI
BANCO DI SARDEGNA S.P.A.	VIA PAPINIANO, 47	MILANO	20123	MI
BANCO DI SICILIA SPA	VIA SANTA MARGHERITA 12-14	MILANO	20121	MI
BANCO DI SICILIA SPA	C.SO BUENOS AIRES 10	MILANO	20124	MI
SAN PAOLO IMI SPA	VIALE MONZA, 118	MILANO	20127	MI
SAN PAOLO IMI SPA	VIA ANDREA COSTA,2	MILANO	20131	MI
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	VIA PADOVA 28	MILANO	20131	MI
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	VIALE MONZA, 100	MILANO	20127	MI
BANCA COMMERCIALE ITALIANA	VIA PETRELLA, 2	MILANO	20124	MI
BANCA COMMERCIALE ITALIANA	VIALE MONZA 110	MILANO	20127	MI
CREDITO ITALIANO SPA	CORSO BUENOS AYRES, 1	MILANO	20124	MI
CREDITO ITALIANO SPA	PIAZZALE LORETO, 7/9	MILANO	20131	MI
BANCO AMBROSIANO VENETO SPA	VIA COSTA, 1/A	MILANO	20131	MI
BANCO AMBROSIANO VENETO SPA	VIA MONZA 128	MILANO	20125	MI
BANCA DI ROMA S.P.A.	VIALE MONZA, 79	MILANO	20127	MI
BANCA DI ROMA S.P.A.	VIA PLINIO, 64	MILANO	20129	MI
CREDITO EMILIANO S.P.A.	VIALE CORSICA 36	MILANO	20159	MI
CREDITO EMILIANO S.P.A.	CORSO SEMPIONE, 20	MILANO	20154	MI
UNIPOL BANCA SPA	PIAZZA BUONARROTI, 25	MILANO	20149	MI
BANCA NAZIONALE DELL AGRICOLTURA	VIALE MONZA, 27	MILANO	20125	MI
BANCA NAZIONALE DELL AGRICOLTURA	VIALE MOLISE, 62	MILANO	20137	MI
CREDITO BERGAMASCO	PIAZZA MISSORI, 3	MILANO	20123	MI
CREDITO BERGAMASCO	VIALE MONZA, 343	MILANO	20128	MI
CASSA LOMBARDA	VIA MANZONI, 14	MILANO	20121	MI
CASSA LOMBARDA	VIA ZENALE, 19	MILANO	20123	MI
BANCO DI BRESCIA SPA	VIALE MONZA, 139	MILANO	20125	MI
BANCO DI BRESCIA SPA	VIA LOMELLINA, 14	MILANO	20133	MI
CREDITO ARTIGIANO	VIA S. MARIA SEGRETA, 6	MILANO	20123	MI
CREDITO ARTIGIANO	VIA LAZZARETTO,19	MILANO	20124	MI
ROLO BANCA 1473 S.P.A.	VIA S. ORSOLA 3	MILANO	20123	MI
ROLO BANCA 1473 S.P.A.	VIALE NAZARIO SAURO, 10	MILANO	20124	MI
BANCA ANTONIANA POPOLARE VENETA	VIALE MONZA 258	MILANO	20128	MI
BANCA ANTONIANA POPOLARE VENETA	VIA PLINIO, 14	MILANO	20129	MI
BANCA POPOLARE COMMERCIO E	VIA DELLA MOSCOVA, 33	MILANO	20121	MI
BANCA POPOLARE COMMERCIO E	VIA VITRUVIO 38	MILANO	20124	MI
BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA S.C.R.L.	VIALE TUNISIA, 24	MILANO	20124	MI
BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA S.C.R.L.	VIA ROMAGNOLI 6	MILANO	20146	MI
BANCA POPOLARE DI BERGAMO	PIAZZA CINQUE GIORNATE, 1	MILANO	20129	MI
BANCA POPOLARE DI BERGAMO	VIA MELCHIORRE GIOIA, 28	MILANO	20124	MI
BANCA POPOLARE DI MILANO	VIA FILIPPO TURATI, 26	MILANO	20121	MI
BANCA POPOLARE DI MILANO	VIALE MOLISE, 68	MILANO	20137	MI
BANCA POPOLARE DI NOVARA	VIA REG.GIOVANNA, 25	MILANO	20129	MI
BANCA POPOLARE DI NOVARA	VIALE MONZA 7	MILANO	20125	MI
BANCA POPOLARE DI SONDRIO	VIA PORPORA, 104	MILANO	20131	MI
BANCA POPOLARE DI SONDRIO	VIALE MONTE SANTO, 8	MILANO	20124	MI
BANCA POPOLARE DELL'ADRIATICO	VIA SAN GREGORIO, 3	MILANO	20124	MI

BANCA POPOLARE DELL'ADRIATICO	VIALE TUNISIA ANG. VIA SETTALA	MILANO	20124	MI
CARIPLO	VIA TURATI, 40	MILANO	20121	MI
CARIPLO	VIALE MONZA, 14	MILANO	20127	MI
BANCA CARIGE SPA	CORSO VITTORIO EMANUELE II	MILANO	20122	MI
BANCA CARIGE SPA	VIA M. GIOIA, 65-2	MILANO	20124	MI
CASSA DI RISPARMIO DI PARMA E PIACENZA SPA	VIA TOLENTINO, 1	MILANO	20155	MI
CASSA DI RISPARMIO DI PARMA E PIACENZA SPA	VIALE MONZA, 2	MILANO	20127	MI
BANCA CASSA DI RISPARMIO DI TORINO SPA	PIAZZALE LORETO 1	MILANO	20131	MI
BANCA CASSA DI RISPARMIO DI TORINO SPA	VIA ANDREA MAFFEI 12	MILANO	20135	MI
CASSA DI RISPARMIO IN BOLOGNA SPA	VIA GIOVANNI DA PROCIDA, 38	MILANO	20149	MI
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	PIAZZA GARIBALDI,6/8	NAPOLI	80142	NA
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	PIAZZA MERCATO, 54/57	NAPOLI	80123	NA
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	VIA G.PALERMO, 83/85	NAPOLI	80131	NA
BANCO DI NAPOLI SPA	VIA TOLEDO,177-178	NAPOLI	80134	NA
BANCO DI NAPOLI SPA	CORSO GARIBALDI,206	NAPOLI	80141	NA
BANCO DI NAPOLI SPA	VIA TRIBUNALI,206/210	NAPOLI	80139	NA
BANCO DI NAPOLI SPA	PIAZZA GARIBALDI 93-94	NAPOLI	80142	NA
BANCO DI NAPOLI SPA	CORSO UMBERTO I, 55/56	NAPOLI	80133	NA
SAN PAOLO IMI SPA	PIAZZA GARIBALDI, 127	NAPOLI	80142	NA
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	VIA BARTOLOMEO CHIOCCARELLI, 4	NAPOLI	80133	NA
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	CORSO NOVARA, 21/25	NAPOLI	80142	NA
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	VIA G. PORZIO, 4 -	NAPOLI	80143	NA
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	VIA G. PALERMO 57	NAPOLI	80131	NA
BANCA COMMERCIALE ITALIANA	PIAZZA GIOVANNI BOVIO, 11	NAPOLI	80133	NA
BANCA COMMERCIALE ITALIANA	PIAZZA GARIBALDI, 137	NAPOLI	80142	NA
BANCA COMMERCIALE ITALIANA	VIA CHIOCCHIARELLI, 2	NAPOLI	80133	NA
BANCA COMMERCIALE ITALIANA	VIA GIULIO PALERMO, 53	NAPOLI	80131	NA
CREDITO ITALIANO SPA	PIAZZA GARIBALDI, 1/2	NAPOLI	80142	NA
CREDITO ITALIANO SPA	PIAZZA CARITA, 33/34	NAPOLI	80134	NA
CREDITO ITALIANO SPA	CORSO GARIBALDI, 231	NAPOLI	80141	NA
BANCO AMBROSIANO VENETO SPA	PIAZZA GARIBALDI 40/43	NAPOLI	80142	NA
BANCO AMBROSIANO VENETO SPA	VIA BENEDETTO CROCE 25	NAPOLI	80134	NA
BANCO AMBROSIANO VENETO SPA	VIA DEPRETIS, 51	NAPOLI	80133	NA
BANCA DI ROMA S.P.A.	PIAZZA PRINCIPE UMBERTO, 26	NAPOLI	80142	NA
BANCA DI ROMA S.P.A.	PIAZZA G.BOVIO, 32	NAPOLI	80133	NA
BANCA DI ROMA S.P.A.	CORSO GARIBALDI, 387	NAPOLI	80142	NA
CREDITO EMILIANO S.P.A.	CORSO UMBERTO I, 94/96	NAPOLI	80138	NA
CREDITO EMILIANO S.P.A.	PIAZZA BOVIO, 31	NAPOLI	80133	NA
BANCA DEL SALENTO	PIAZZA CARITA', 75/76	NAPOLI	80134	NA
BANCA DEL SALENTO	P.ZZA MUNICIPIO - ANG. VIA MEDINA	NAPOLI	80133	NA
BANCA NAZIONALE DELL AGRICOLTURA	VIA TOLEDO, 210	NAPOLI	80134	NA
BANCA NAZIONALE DELL AGRICOLTURA	CORSO UMBERTO I, 163	NAPOLI	80138	NA
BANCA DI CREDITO POPOLARE DI TORRE DEL GRECO	VIA G. FERRARIS, 183	NAPOLI	80142	NA
BANCA DI CREDITO POPOLARE DI TORRE DEL GRECO	VIA S.GIACOMO, 14/16	NAPOLI	80133	NA
BANCA POPOLARE DI ANCONA SPA	VIA CIMAROSA 88	NAPOLI	80127	NA
BANCA POPOLARE DI ANCONA SPA	PIAZZA NOLANA, 16/17	NAPOLI	80142	NA
BANCA POPOLARE DI ANCONA SPA	VIA CESARIO CONSOLE, 3/C	NAPOLI	80132	NA
BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA	PIAZZA AMORE, 6	NAPOLI	80138	NA

S.C.R.L.				
BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA S.C.R.L.	VIA S. BRIGIDA, 47-49	NAPOLI	80132	NA
BANCA POPOLARE DELL'IRPINIA	VIA BERNINI, 20	NAPOLI	80129	NA
<b>BANCA POPOLARE DELL'IRPINIA</b>	VIA ARENACCIA NN.43-49	NAPOLI	80141	NA
BANCA POPOLARE DI MILANO	PIAZZA SALVO D'ACQUISTO, 40	NAPOLI	80136	NA
BANCA POPOLARE DI NOVARA	VIA VESPUCCI	NAPOLI	80142	NA
BANCA POPOLARE DI NOVARA	VIA SAN CARLO,21	NAPOLI	80133	NA
CARIPLO	VIA NUOVA MARINA, 20	NAPOLI	80133	NA
CARIPLO	CORSO VITTORIO EMANUELE, 678	NAPOLI	80122	NA
CARIPLO	VIA TOLEDO, 129/132	NAPOLI	80134	NA
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	PIAZZA GAETANO SALVEMINI, 3	PADOVA	35131	PD
BANCO DI SICILIA SPA	VIA TOMMASEO, 15	PADOVA	35100	PD
SAN PAOLO IMI SPA	VIA TIZIANO ASPETTI, 174	PADOVA	35133	PD
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	VIA URUGUAY, 79	PADOVA	35100	PD
BANCA COMMERCIALE ITALIANA	VIA TIZIANO ASPETTI, 144	PADOVA	35100	PD
BANCA COMMERCIALE ITALIANA	VIA NAZARETH, 13	PADOVA	35100	PD
CREDITO ITALIANO SPA	VIA SAN FERMO, 1	PADOVA	35137	PD
BANCO AMBROSIANO VENETO	VIA BEZZECA, 2/B	PADOVA	35100	PD
BANCO AMBROSIANO VENETO	VIA VENEZIA, 60	PADOVA	35129	PD
BANCA DI ROMA SPA	VIA SAN MARCO, 103	PADOVA	35129	PD
UNIPOL BANCA SPA	VIA NICCOLO' TOMMASEO, 11	PADOVA	35131	PD
ROLO BANCA 1473 SPA	VIA CHIESANUOVA 93	PADOVA	35136	PD
BANCA POPOLARE ETICA	P.TTA FORZATE', 2-3	PADOVA	35137	PD
BANCA ANTONIANA POPOLARE VENETA	VIA F. CAVALLOTTI, 57	PADOVA	35100	PD
BANCA ANTONIANA POPOLARE VENETA	VIALE VENEZIA, 100	PADOVA	35129	PD
BANCA ANTONIANA POPOLARE VENETA	VIA CESAROTTI, 23	PADOVA	35123	PD
BANCA POPOLARE DI VERONA	VIA VIGONOVESE,50-C	PADOVA	35020	PD
BANCA POPOLARE DI MILANO	VIA GIOTTO, 19	PADOVA	34137	PD
CARIPLO	VIA J. FACCIOLATI, 124	PADOVA	35127	PD
CARIVERONA BANCA SPA	VIA NICOLO TOMMASEO 68	PADOVA	35131	PD
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	P.ZA ITALIA 13	PERUGIA	06100	PG
BANCO DI NAPOLI SPA	VIALE S.SISTO 100/106	PERUGIA	06132	PG
BANCO DI NAPOLI SPA	VIA DELLA SCUOLA, 88	PERUGIA	06087	PG
BANCO DI SICILIA SPA	VIA SICILIA, 35	PERUGIA	06100	PG
SAN PAOLO IMI SPA	VIA XX SETTEMBRE ANG. VIA DELLA CORGNA	PERUGIA	06124	PG
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	VIA CRISTOFORO COLOMBO, 26	PERUGIA	06100	PG
BANCA COMMERCIALE ITALIANA	CORSO VANNUCCI, 47	PERUGIA	06100	PG
CREDITO ITALIANO SPA	VIA XX SETTEMBRE	PERUGIA	06124	PG
BANCA DI ROMA SPA	CORSO VANNUCCI, 78	PERUGIA	06123	PG
UNIPOL BANCA SPA	VIA FONTIVEGGIE, 45	PERUGIA	06125	PG
BANCA TOSCANA	VIA VECCHI N.51/A-52-53	PERUGIA	06100	PG
BANCA TOSCANA	VIA MANZONI	PERUGIA	06087	PG
BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA E DEL LAZIO	PALAZZO GALLENGA, VIA DELLA PESCARA 33	PERUGIA	06100	PG
BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA	C.SO VANNUCCI 30	PERUGIA	06100	PG
BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA	VIA DELLA SCUOLA	PERUGIA	06087	PG
BANCA POPOLARE DI SPOLETO SPA	VIA TAGLIAPIETRA 3	PERUGIA	06080	PG
BANCA DELLE MARCHE SPA	VIA DELLE ACACIE 2	PERUGIA	6100	PG
BANCA DELL'UMBRIA 1462 SPA	VIALE O. ANTINORI, 91	PERUGIA	06123	PG
BANCA DELL'UMBRIA 1462 SPA	VIA QUINTINA, 25	PERUGIA	06087	PG

BANCA DELL'UMBRIA 1462 SPA	VIALE S.SISTO, 435	PERUGIA	06156	PG
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	VIA MONTALESE N.255 - LOC.MALISETI	PRATO	50047	PO
BANCO DI NAPOLI	VIA VALENTINI, 7	PRATO	50047	PO
SAN PAOLO IMI SPA	VIA MUZIO CLEMENTI, 28	PRATO	50047	PO
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	PIAZZA MERCATALE, 96	PRATO	50047	PO
BANCA COMMERCIALE ITALIANA	PIAZZA S.FRANCESCO D'ASSISI, 1	PRATO	50047	PO
CREDITO ITALIANO SPA	VIA PISTOIESE, 142	PRATO	50047	PO
BANCA DI ROMA SPA	VIA VALENTINI, 8	PRATO	50047	PO
CREDITO EMILIANO SPA	VIALE DELLA REPUBBLICA 194	PRATO	50047	PO
BANCA TOSCANA	VIA PISTOIESE, 846	PRATO	50047	PO
CREDITO ARTIGIANO	VIA AURELIO SAFFI 14-16	PRATO	59100	PO
ROLO BANCA 1473 SPA	VIA LEPANTO 9	PRATO	59100	PO
BANCA POPOLARE DI LODI	VIA BETTINO 1/9	PRATO	50047	PO
BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA E DEL LAZIO	VIALE MONTEGRAPPA, 199	PRATO	50047	PO
CARIPRATO	VIA FABIO FILZI, 74	PRATO	50047	PO
CARIPRATO	VIA DEGLI ALBERTI,2	PRATO	50047	PO
CASSA DI RISPARMIO DI FIRENZE	VIA PISTOIESE, 117	PRATO	50047	PO
CASSA DI RISPARMIO DI LUCCA	VIA ROMA, 317/V	PRATO	50047	PO
CASSA DI RISPARMIO DI PISA SPA	VIA ROMA 469	PRATO	50047	PO
CREDITO COOPERATIVO AREA PRATESE	VIA G. FERRARIS, 63	PRATO	50047	PO
BANCA ANTONIANA POPOLARE VENETA	VIA FLAMINIA, 35	ROMA	00196	RM
BANCA ANTONIANA POPOLARE VENETA	VIA MAGNA GRECIA, 47	ROMA	00183	RM
BANCA ANTONIANA POPOLARE VENETA	VIA A. DE PRETIS, 45-B-C-D	ROMA	00184	RM
BANCA COMMERCIALE ITALIANA	PIAZZALE DI PORTA PIA, 114	ROMA	00198	RM
BANCA COMMERCIALE ITALIANA	VIA OSTIENSE, 131/C	ROMA	00154	RM
BANCA COMMERCIALE ITALIANA	VIA NAPOLEONE III, 18	ROMA	00185	RM
BANCA DEL FUCINO	VIA DEGLI SCIPIONI, 153	ROMA	00192	RM
BANCA DEL FUCINO	VIA DELLA MAGLIANA, 229/231	ROMA	00146	RM
BANCA DEL SALENTO	VIA BONCOMPAGNI, 31-33	ROMA	00187	RM
BANCA DELLE MARCHE S.P.A.	VIA ROMAGNA,17	ROMA	00187	RM
BANCA DELLE MARCHE S.P.A.	VIA AURELIA, 504	ROMA	00165	RM
BANCA DELLE MARCHE S.P.A.	PIAZZA VERBANO, 24-25	ROMA	00199	RM
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA	VIA ADIGE, 26	ROMA	00198	RM
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DI ROMA	VIALE DELLA PRIMAVERA 145	ROMA	00172	RM
BANCA DI ROMA S.P.A.	VIA OSTIENSE, 105	ROMA	00154	RM
BANCA DI ROMA S.P.A.	VIALE SOMALIA, 31	ROMA	00199	RM
BANCA DI ROMA S.P.A.	PIAZZA VITTORIO EMANUELE II, 136	ROMA	00185	RM
BANCA DI ROMA S.P.A.	VIA MERULANA, 17	ROMA	00185	RM
BANCA DI ROMA S.P.A.	VIA EMANUELE FILIBERTO, 180/E	ROMA	00185	RM
BANCA DI SASSARI SPA	VIA XX SETTEMBRE, 98/E	ROMA	00187	RM
BANCA DI SASSARI SPA	VIA TUSCOLANA, 697 A-B	ROMA	00181	RM
BANCA MONTE DEI PASCHI DI SIENA SPA	VIA NAPOLEONE III, 2	ROMA	00185	RM
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	PIAZZA VITTORIO EMANUELE, 36-37	ROMA	00185	RM
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	PIAZZA BOLOGNA, 4B	ROMA	00162	RM
BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A.	VIA MARSALA, 6	ROMA	00185	RM
BANCA NAZIONALE DELL AGRICOLTURA	PIAZZA SS. GIOVANNI E PAOLO, 8	ROMA	00184	RM
BANCA POPOLARE DEL LAZIO	VIA LABICANA, 6	ROMA	00184	RM
BANCA POPOLARE DELL'ETRURIA E DEL LAZIO	VIALE MANZONI, 26	ROMA	00185	RM
BANCA POPOLARE DI MILANO	PIAZZALE FLAMINIO, 1	ROMA	00196	RM
BANCA POPOLARE DI MILANO	VIA SATRICO N. 18/20	ROMA	00183	RM

BANCA POPOLARE DI MILANO	VIA APPIA NUOVA, 447/449	ROMA	00181	RM
BANCA POPOLARE DI NOVARA	PIAZZA DANTE, 1	ROMA	00185	RM
BANCA POPOLARE DI NOVARA	LARGO PRENESTE, 30	ROMA	00176	RM
BANCA POPOLARE DI SONDRIO	VIA CARLO ALBERTO, 6/A	ROMA	00185	RM
BANCA TOSCANA	VIA SICILIA, 203/A	ROMA	00187	RM
BANCA TOSCANA	VIA TOR DE' SCHIAVI, 324	ROMA	00171	RM
BANCA TOSCANA	VIA PORTUENSE N 484	ROMA	00149	RM
BANCO AMBROSIANO VENETO SPA	VIA PRENESTINA, 453	ROMA	00177	RM
BANCO AMBROSIANO VENETO SPA	VIA AURELIA, 796	ROMA	00165	RM
BANCO DI NAPOLI SPA	VIA CARLO ALBERTO, 26/A	ROMA	00185	RM
BANCO DI NAPOLI SPA	PIAZZALE PRENESTINO, 35 B	ROMA	00176	RM
BANCO DI NAPOLI SPA	VIA PRENESTINA, 220/A-B-C	ROMA	00176	RM
BANCO DI SARDEGNA S.P.A.	VIA BONCOMPAGNI, 6	ROMA	00137	RM
BANCO DI SARDEGNA S.P.A.	VIA ACAIA, 2	ROMA	00183	RM
BANCO DI SICILIA SPA	VIA CARLO ALBERTO, 2-2A	ROMA	00185	RM
BANCO DI SICILIA SPA	VIA OSTIENSE, 12/18	ROMA	00154	RM
CARIPOLO	VIA PORTA FURBA, 91	ROMA	00181	RM
CREDITO ARTIGIANO	VIA TOR SAPIENZA 121	ROMA	00155	RM
CREDITO ARTIGIANO	VIA MARMORATA, 49	ROMA	00153	RM
CREDITO BERGAMASCO	PIAZZA MEDAGLIE D'ORO, 69-70	ROMA	00136	RM
CREDITO EMILIANO S.P.A.	VIA TOR DE' SCHIAVI, 375	ROMA	00171	RM
CREDITO EMILIANO S.P.A.	VIA EMANUELE FILIBERTO, 148-150	ROMA	00185	RM
CREDITO ITALIANO SPA	VIA DELLO STATUTO, 40	ROMA	00185	RM
CREDITO ITALIANO SPA	VIA PRENESTINA, 357/L	ROMA	00177	RM
ROLO BANCA 1473 S.P.A.	VIA FALERIA, 16 18	ROMA	00183	RM
ROLO BANCA 1473 S.P.A.	VIA QUINTINO SELLA 1/A	ROMA	00187	RM
SAN PAOLO IMI SPA	VIA TUSCOLANA, 587	ROMA	00174	RM
SAN PAOLO IMI SPA	VIA SANTA CROCE IN GERUSALEMME, 81/C	ROMA	00185	RM
SAN PAOLO IMI SPA	PIAZZA ROBERTO MALATESTA, 15	ROMA	00176	RM
UNIPOL BANCA SPA	VIA SATURNIA, 21	ROMA	00183	RM



**ALLEGATO 3**  
**ISTITUTI BANCARI CHE HANNO COLLABORATO ALLA RICERCA**

## ISTITUTI BANCARI CHE HANNO COLLABORATO ALL'INDAGINE

### AGENZIE

CASSA DI RISPARMIO DI LUCCA	(Prato-Grignano)
BANCA DI ROMA	(Filiale di Perugia)
BANCA NAZIONALE AGRICOLTURA	(Sede Bologna)
BANCA POPOLARE DI NOVARA	(Ag.5 Napoli)
UNIPOL BANCA	(Filiale Perugia)
BANCO DI SICILIA	(Agenzia Bologna)
BANCO DI BRESCIA	(AG.15 Milano)
BANCO DI BRESCIA	(AG.16 Milano)
BANCA DI SASSARI	(Ag. Roma)
BANCO AMBROSIANO VENETO	(Ag. Padova)
BANCO AMBROSIANO VENETO	(Ag. Roma)
BANCA POPOLARE EMILIA ROMAGNA	(Ag. Napoli)
BANCA POPOLARE EMILIA ROMAGNA	(Ag.1 Napoli)
BANCA POPOLARE EMILIA ROMAGNA	(Ag.5 Bologna)
BANCA POPOLARE EMILIA ROMAGNA	(Ag. 9 Bologna)
BANCA POPOLARE DI MILANO	(Ag. Roma)

### DIREZIONI GENERALI

EMIL BANCA	<b>Sede</b>
BANCA TOSCANA	BOLOGNA
CREDITO ARTIGIANO	FIRENZE
SAN PAOLO IMI	PRATO
CREDITO COOPERATIVO BOLOGNESE	TORINO
BANCA POPOLARE DI MILANO	BOLOGNA
BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA	MILANO
BANCO AMBROSIANO VENETO	MODENA
BANCA POPOLARE DI NOVARA	MILANO
BANCA DELL'UMBRIA	NOVARA
MONTE DEI PASCHI DI SIENA	PERUGIA
CASSA DI RISPARMIO DI TORINO	SIENA
	TORINO

### INTERVISTE DIRIGENTI NAZIONALI

BANCA POPOLARE DI MILANO  
BANCO AMBROSIANO VENETO  
BANCA COMMERCIALE ITALIANA  
CARIPLO  
BANCA POPOLARE DELL'EMILIA ROMAGNA  
CREDITO COOPERATIVO BOLOGNESE  
CREDITO COOPERATIVO DI ROMA

**ALLEGATO 4**  
**QUESTIONARIO DISTRIBUITO AI DIRIGENTI NAZIONALI**  
**DEGLI ISTITUTI BANCARI**

# MIGRANTI E BANCHE

Facilitare l'accesso dei migranti ai servizi bancari

## MONITORAGGIO DEI SERVIZI BANCARI

Questionario rivolto ai responsabili nazionali degli uffici marketing

Nome della banca..... Città.....

Nome e ruolo di chi compila il questionario: .....

\* E' garantito l'anonimato del questionario. I dati verranno utilizzati solo a fini statistici.

1) La sua banca ha utenti stranieri? sì  no  Se sì, può specificare il numero e la loro percentuale rispetto al numero totale dei clienti? .....%.....

Se no, perché .....

.....

2) La sua banca ha previsto servizi agevolati o pensati ad hoc per gli stranieri?

sì  no

Se sì quali sono?

.....

.....

.....

.....

Può indicare per cortesia quali sono i documenti richiesti per accedere ai servizi agevolati?

- documento d'identità
- certificato di residenza
- permesso di soggiorno (specificare se è richiesta una durata minima del permesso di soggiorno) .....
- busta paga
- dichiarazione dei redditi
- presenza di clienti italiani della vostra agenzia che possano garantire per lui
- presenza di clienti immigrati della vostra agenzia che possano garantire per lui
- versamento iniziale di .....
- codice fiscale

3) Indicare quali dei seguenti documenti devono essere presentati da un cittadino immigrato che voglia aprire un libretto di risparmio o un conto corrente presso la sua banca:

### Documenti

documento d'identità  
certificato di residenza  
permesso di soggiorno (specificare se è richiesta una durata minima del permesso di soggiorno)  
busta paga  
dichiarazione dei redditi  
presenza di clienti italiani della vostra agenzia che possano garantire per lui  
presenza di clienti immigrati della vostra agenzia che possano garantire per lui  
versamento iniziale di L. ....  
Se sì a quali condizioni? .....

### Libretto di risparmio

.....

### Conto corrente bancario

.....

Quali sono le condizioni che gli immigrati di solito non possono rispettare e che determinano l'impossibilità di usufruire del Bancomat?

.....  
.....

Che cosa fa la sua banca in questi casi? .....

5) Può un immigrato cliente della sua banca ottenere una carta di credito? sì  no

Quali sono le condizioni che gli immigrati di solito non possono rispettare e che determinano l'impossibilità di usufruire della carta di credito?

.....  
.....

Che cosa fa la sua banca in questi casi? .....

6) Qual'è il costo medio di un bonifico internazionale per:

un vostro cliente italiano..... un immigrato vostro cliente .....

7) Un immigrato che non è vostro cliente può fare un bonifico internazionale presso una delle vostre agenzie?

Sì  Qual'è il costo? .....

No  Perché? .....

8) Un cittadino immigrato che non sia vostro cliente può cambiare valuta straniera presso una delle vostre agenzie? sì  no

Se sì quali documenti deve presentare?

documento di identità

permesso di soggiorno

Altro (specificare) .....

Deve essere accompagnato da un cittadino italiano cliente della vostra banca? sì  no

9) La sua banca concede frequentemente un prestito personale a clienti immigrati? sì  no

Se no, perché? .....

Se sì, quali garanzie sono richieste?

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> busta paga<br><input type="checkbox"/> dichiarazione dei redditi<br><input type="checkbox"/> reali<br><input type="checkbox"/> patrimoniali<br><input type="checkbox"/> personali (es. lettere di fideiussione) |
|--|

Sono richieste garanzie di cittadini italiani vostri clienti? sì  no

Se sì quali ?

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> reali<br><input type="checkbox"/> patrimoniali<br><input type="checkbox"/> personali (es. lettere di fideiussione) |
|---|

10) Può quantificare il numero di piccoli prestiti concessi a cittadini immigrati clienti della sua banca?  
sì  ..... no

Può specificare la percentuale rispetto al numero totale dei clienti immigrati della sua banca? .....

11) Può quantificare il numero di prestiti personali accordati dalla sua banca a clienti italiani e specificarne la  
percentuale rispetto al numero totale dei clienti italiani?

.....  
.....  
.....

12) La sua agenzia ha mai stipulato convenzioni con camere di commercio, enti locali, sindacati o organizzazioni  
di volontariato impegnati nella tutela dei diritti degli immigrati per concedere agevolazioni per l'accesso a servizi  
specifici?

sì  no

Se sì può descriverne brevemente i contenuti?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

13) Ritieni che i cittadini immigrati costituiscano un target interessante per la sua banca?

sì  no  Perché?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

14) La sua banca ha mai realizzato studi o ricerche di mercato finalizzate a valutare le potenzialità di questo  
target? sì  no

15) Nel 1998 il flusso delle rimesse degli immigrati presenti in Italia ha superato per la prima volta il flusso delle  
rimesse degli emigranti italiani all'estero. E' a conoscenza di questo dato? sì  no

Questo dato è riscontrabile nei movimenti di denaro effettuati presso la sua banca? sì  no

16) La sua banca ha mai stipulato accordi con banche di paesi a più alta pressione migratoria per facilitare  
l'invio delle rimesse degli immigrati nei loro paesi di origine? sì  no  Se sì può indicare quali?

.....  
.....  
.....

17) E' in grado di indicare qual'è il flusso di rimesse che passa attraverso la sua banca? .....

18) Ritiene che il sistema bancario italiano così come è organizzato garantisca effettivamente parità di accesso ai servizi bancari agli immigrati e ai cittadini italiani? sì  no

Perché? .....  
.....  
.....  
.....  
.....

19) La sua banca ha mai realizzato materiali informativi in più lingue? sì  no

Se sì in quali lingue? .....

20) Quando una delle agenzie della sua banca deve assistere un immigrato che non parla bene l'italiano e risulta difficile capire i suoi bisogni, che cosa fa?

- abbiamo una persona che si occupa specificamente di questa funzione
- cerchiamo di fare il meglio
- non sappiamo come procedere

Può specificare per cortesia quali sono le procedure normali in questi casi? .....

.....  
.....  
.....

21) La sua banca ha mai realizzato corsi di formazione rivolti ai propri operatori aventi l'obiettivo di migliorare il rapporto con gli utenti immigrati? sì  no

Se sì, quali sono stati i contenuti e le finalità dei corsi?

.....  
.....  
.....  
.....

22) Se no, pensa che potrebbero essere utili? sì  no

Perché? .....  
.....  
.....

Se sì, quali obiettivi e quali contenuti dovrebbero avere? .....

.....  
.....

23) Come pensa che sia possibile migliorare i rapporti tra immigrati e banche?

.....  
.....  
.....

NOTE

Può aggiungere in questo spazio eventuali osservazioni, informazioni o commenti che ritiene utili.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Grazie per la preziosa collaborazione. La preghiamo di rinviare il questionario a:  
Lunaria, via Salaria 89 00198 Roma alla attenzione della Dott.ssa Grazia Naletto*



**ALLEGATO 5**  
**QUESTIONARIO DISTRIBUITO AI DIRETTORI DI BANCA**

# MIGRANTI E BANCHE

Facilitare l'accesso dei migranti ai servizi bancari

## MONITORAGGIO DEI SERVIZI BANCARI Questionario rivolto ai direttori di agenzia

Nome della banca.....Agenzia.N..... Città.....

Nome e ruolo di chi compila il questionario: .....

\* E' garantito l'anonimato del questionario. I dati verranno utilizzati solo a fini statistici.

1) La sua agenzia ha utenti immigrati? sì  no  Se sì, può specificare il numero e la loro percentuale rispetto al numero totale dei clienti? .....%.....

Se no, perché .....

.....

2) La sua agenzia ha previsto servizi agevolati o pensati ad hoc per gli immigrati?

sì  no

Se sì quali sono?

.....

.....

Può indicare per cortesia quali sono i documenti richiesti per accedere ad ogni servizio?

- documento d'identità
- certificato di residenza
- permesso di soggiorno (specificare se è richiesta una durata minima del permesso di soggiorno) .....
- busta paga
- dichiarazione dei redditi
- presenza di clienti italiani della vostra agenzia che possano garantire per lui
- presenza di clienti immigrati della vostra agenzia che possano garantire per lui
- versamento iniziale di .....
- codice fiscale

3) Può indicare quali dei seguenti documenti devono essere presentati da un cittadino immigrato che voglia aprire un libretto di risparmio o un conto corrente presso la sua agenzia?

### Documenti

- documento d'identità
- certificato di residenza
- permesso di soggiorno (specificare se è richiesta una durata minima del permesso di soggiorno)
- busta paga
- dichiarazione dei redditi
- presenza di clienti italiani della vostra agenzia
- presenza di clienti immigrati della vostra agenzia
- versamento iniziale di
- codice fiscale

### Libretto di risparmio

- 
- 
- .....
- 
- 
- 
- 
- L. ....
- 

### Conto corrente bancario

- 
- 
- .....
- 
- 
- 
- 
- L. ....
- 

Chi può dare garanzia per l'apertura di un conto corrente presso la sua agenzia può ottenere:

agenzia Bancopassa o garanti per lui quali condizioni? .....

il libretto di risparmio? sì  no  se sì a quali condizioni?

Quali sono i motivi che inducono la sua agenzia a non concedere la carta Bancomat?

.....  
.....

Che cosa fa in questi casi? .....

.....  
.....

5) Può un immigrato cliente della sua agenzia ottenere una carta di credito? sì  no

Quali sono le condizioni che gli immigrati di solito non possono rispettare e che determinano l'impossibilità di usufruire della carta di credito?

.....  
.....

Che cosa fa la sua agenzia in questi casi? .....

.....  
.....

6) Qual'è il costo di un bonifico internazionale per:

un vostro cliente italiano..... un immigrato vostro cliente .....

7) Un immigrato che non è vostro cliente può fare un bonifico internazionale presso la vostra agenzia?

Sì  Qual'è il costo in dollari .....in altra valuta .....

No  Perché? .....

Qual'è l'importo massimo consentito per ogni bonifico? .....

8) Un cittadino immigrato che non sia vostro cliente può cambiare valuta straniera presso la vostra agenzia? sì  no

Se sì quali documenti deve presentare?

documento di identità

permesso di soggiorno

Altro (specificare) .....

Deve essere accompagnato da un cittadino italiano cliente della vostra banca? sì  no

9) La sua agenzia concede frequentemente un prestito personale a clienti immigrati? sì  no

Se no, perché? .....

Se sì, quali garanzie sono richieste?

- |  |
|--|
| <input type="checkbox"/> busta paga                              |
| <input type="checkbox"/> dichiarazione dei redditi               |
| <input type="checkbox"/> reali                                   |
| <input type="checkbox"/> patrimoniali                            |
| <input type="checkbox"/> personali (es. lettere di fideiussione) |

Sono richieste garanzie di cittadini italiani vostri clienti? sì  no

Se sì quali:

<input type="checkbox"/> reali <input type="checkbox"/> patrimoniali <input type="checkbox"/> personali (es. lettere di fideiussione)
---

10) Può quantificare il numero di piccoli prestiti concessi a cittadini immigrati clienti della sua agenzia?  
sì  ..... no

Può specificare la percentuale rispetto al numero totale dei clienti immigrati della sua agenzia? .....%

Può quantificare il numero di prestiti personali accordati dalla sua agenzia a clienti italiani e specificarne  
la percentuale rispetto al numero totale dei clienti italiani? .....%

11) Ritieni che i cittadini immigrati costituiscano un target interessante per la sua agenzia?  
sì  no  Perché?

.....  
.....  
.....

12) La sua agenzia ha mai stipulato convenzioni con sindacati o organizzazioni di volontariato impegnati  
nella tutela dei diritti degli immigrati per concedere agevolazioni per l'accesso a servizi specifici?

sì  no

Se sì può descriverne brevemente i contenuti?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

13) Quando la sua agenzia deve assistere un immigrato che non parla bene l'italiano e risulta difficile  
capire le sue esigenze, che cosa fa?

- abbiamo una persona che si occupa specificamente di questa funzione
- cerchiamo di fare il meglio
- non sappiamo come procedere

Può specificare per cortesia quali sono le procedure normali in questi casi? .....

.....  
.....  
.....

14) La sua banca ha mai realizzato corsi di formazione rivolti ai propri operatori aventi l'obiettivo di  
migliorare il rapporto con gli utenti immigrati? sì  no

Se no, pensa che potrebbero essere utili? sì  no

Perché? .....

.....  
.....

Se sì, quali obiettivi e quali contenuti dovrebbero avere? .....

.....  
.....

15) La sua agenzia ha mai realizzato materiali informativi in più lingue? sì  no

Se sì in quali lingue? .....

Come pensa che sia possibile migliorare i rapporti tra immigrati e banche?

.....  
.....  
.....

NOTE

Può aggiungere in questa pagina eventuali osservazioni, informazioni o commenti che ritiene utili.

.....  
.....  
.....  
.....

*Grazie per la preziosa collaborazione. La preghiamo di rinviare il questionario a:  
Lunaria, via Salaria 89 00198 Roma alla attenzione della Dott.ssa Grazia Naletto.*

**ALLEGATO 6**  
**QUESTIONARIO UTILIZZATO**  
**PER INTERVISTARE GLI IMMIGRATI**

## MIGRANTI E BANCHE

### QUESTIONARIO DI BASE PER GLI IMMIGRATI E LE IMMIGRATE

Generalità (facoltativo):

nome ..... cognome.....

paese di origine..... sesso M            ð            F            ð

.....

professione.....

1) Ha mai fatto uso di servizi bancari?

Sì ð            no ð

Se sì, può specificare a quale banca si è rivolto e in quale città?

.....

Se no perché .....

.....

2) Che tipo di atteggiamento nei suoi confronti ha riscontrato negli operatori bancari con cui ha avuto a che fare?

ostile ð diffidente ð gentile ð disponibile  
ð

3) Se si è rivolto/a a una banca, per quale servizio?

- ð apertura di un libretto di risparmio
- ð apertura di conto corrente
- ð trasferimento di soldi (bonifici bancari)
- ð cambio di soldi
- ð richiesta di un prestito

Altri servizi (per cortesia, può specificare?) .....

4) Quali documenti o garanzie le hanno richiesto per accedere ai diversi servizi?

- ð documento di identità
  - ð permesso di soggiorno
  - ð busta paga
  - ð dichiarazione dei redditi
  - ð certificato di residenza
  - ð garanzia di cittadini italiani clienti della banca
  - ð garanzia di cittadini stranieri clienti della banca
- Altro (specificare) .....

5) Se ha aperto un conto corrente le hanno dato la carta bancomat, il libretto degli assegni e la carta di credito?

Bancomat            sì   ð   no   ð

Libretto assegni   sì   ð   no   ð

Carta di credito   sì   ð   no   ð

6) Se no come si è giustificata la banca? .....

7) Ha la possibilità di inviare denaro nel suo paese? sì   ð   no   ð

8) Sa quanto le costa?

Sì   ð   no   ð   Se sì quanto?..... Può indicare la percentuale sull'intera somma inviata? .....%

9) Se non utilizza la banca, come invia i soldi alla sua famiglia?

ð   attraverso amici

ð   per posta

ð   per vaglia internazionale

ð   ricorrendo ad altri istituti. Quali?.....

Sa quanto le costa?.....

10) Ha mai provato a chiedere un prestito personale o un prestito per sostenere le attività della sua cooperativa o della sua associazione?

sì   ð   no   ð

Se sì a quale banca e con quale esito?.....

Se le è stato negato come si è giustificata la banca? .....

11) Le è mai capitato di voler comprare qualcosa a rate e di non poterlo fare in quanto "straniero"?

sì   ð   no   ð

Se            sì            che            cosa            e            con            quale            azienda?

12) Come è stato motivato il rifiuto? .....



13) Cosa pensa che si dovrebbe fare per migliorare il rapporto tra immigrati e banche?.....

.

.....

..

.....

..