

FONDO ASILO MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2021-2027

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

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

PAF! Programma di Alfabetizzazione Finanziaria - PROG. 124



PAF124! - PROGRAMMA DI ALFABETIZZAZIONE FINANZIARIA – CUP C51J23001140001 – COD. PRG 193/2024 - O.S.2 – Migrazione legale e Integrazione – MA2.d - Promuovere misure di integrazione per l'inclusione sociale ed economica dei cittadini di paesi terzi e misure di protezione delle persone vulnerabili - Ambito di applicazione 2.k - Azioni volte a consentire e favorire l'inserimento di cittadini di paesi terzi nella società di accoglienza e la loro partecipazione attiva - Intervento PN: j) Partecipazione attiva dei cittadini migranti alla vita economica, sociale e culturale, del Programma Nazionale del Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione (FAMI) 2021-2027

**WP 2 - I quattro ecosistemi finanziari:
analisi delle criticità e delle strategie attivabili**

POLICY BRIEF N. 2*

Il presente Policy Brief si basa su quanto emerso dallo studio qualitativo realizzato nei quattro eco-sistemi finanziari territoriali coinvolti nel progetto – Catania, Milano, Roma e Salerno – attraverso la realizzazione di Focus Group con gruppi rappresentativi della popolazione immigrata a livello locale, immigrati impegnati in azioni di facilitazione, richiedenti asilo/titolari di protezione internazionale e membri delle c.d. seconde generazioni.

* di Laura Zanfrini, Fondazione ISMU ETS

FONDO ASILO MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2021-2027

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

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

PAF! Programma di Alfabetizzazione Finanziaria - PROG. 124

1. La domanda di servizi/prodotti finanziari e la scelta degli intermediari cui rivolgersi

Lo studio ha innanzitutto confermato come la maggior parte degli/le immigrati/e sono interessati/e a tre principali servizi/prodotti finanziari/bancari:

- Conti corrente, o loro equivalenti funzionali, dove potere accreditare i versamenti per i quali è richiesta la tracciabilità (stipendi, borse lavoro, ecc.) ed effettuare prelievi per coprire le spese correnti;
- Dispositivi/servizi per il trasferimento di rimesse all'estero;
- Prestiti di denaro, anche di modesta entità o, in alcuni casi, accensioni di mutui per l'acquisto della casa.

Relativamente invece agli strumenti assicurativi, l'interesse sembra al momento circoscritto, nella maggior parte dei casi, alla polizza di responsabilità civile che i proprietari di autoveicoli sono obbligati a sottoscrivere.

Questo quadro vale sostanzialmente per tutti i "tipi" di immigrati, inclusi quelli per ragioni di protezione, la cui scelta di migrare è anch'essa iscritta in una strategia familiare che si impone attraverso il mandato di guadagnare e inviare soldi "a casa".

La domanda di questi prodotti e servizi si costruisce in base ad alcuni criteri fondamentali riassumibili nel concetto di "accessibilità" che, a sua volta, si declina con riferimento a tre principali variabili:

- il **costo**, che ci si attende sia il più possibile contenuto;
- i **requisiti di accesso**, variabili in relazione non solo alla condizione reddituale-patrimoniale, ma anche alla condizione giuridica nella quale ci si trova nel momento in cui si vuole accedere a un servizio/prodotto finanziario;
- la **chiarezza e la semplicità delle procedure di utilizzo e delle condizioni contrattuali**.

Un'ulteriore caratteristica molto apprezzata è la **"velocità"**, costituita dai tempi richiesti per attivare e ottenere il servizio.

La salienza di questi criteri e il fatto che essi sono condivisi dalla maggior parte degli/le immigrati/e porta questi/e ultimi/e a **indirizzarsi "naturalmente" verso alcuni specifici servizi e istituti che risultano maggiormente aderenti alle loro aspettative**. L'esempio più spesso citato è quello di *BancoPosta* che, in diversi contesti territoriali, si sta consolidando come sportello di riferimento per la clientela immigrata (ciò nondimeno, non mancano i rilievi critici nemmeno nei confronti di questo istituto). Molto diffuse tra gli immigrati sono le carte con Iban, apprezzate per la loro semplicità di utilizzo e in grado di rispondere alle fondamentali esigenze di movimentazione del denaro. Altri esempi citati sono alcuni strumenti attivi

FONDO ASILO MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2021-2027

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

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

PAF! Programma di Alfabetizzazione Finanziaria - PROG. 124

nell'ambiente digitale, ai quali è possibile accedere tramite app che, talvolta, ne consentono l'utilizzo anche a coloro che soggiornano in Italia in modo irregolare. Per il trasferimento delle rimesse ai propri familiari all'estero i partecipanti utilizzano diversi dispositivi di *money transfer*, apprezzandone la rapidità e la versatilità ma ritenuti spesso poco convenienti dal punto di vista economico.

Sul fronte dell'offerta dei servizi finanziari, le evidenze raccolte durante lo studio tendono ad attestare **lo scarso interesse della maggior parte degli intermediari istituzionali ad attrarre e fidelizzare i clienti con un background migratorio**, quando non addirittura la loro tendenza ad adottare, in misura più o meno intenzionale e consapevole, un approccio che risulta "respingente". Secondo quanto emerso dallo studio, gli immigrati sarebbero percepiti come un target scarsamente interessante, laddove i potenziali profitti generati da questo tipo di clientela sono troppo modesti in rapporto ai rischi e ai costi di un adattamento del servizio. Tale tendenza rivela la "miopia" di un sistema non ancora in grado di apprezzare le prospettive di business di una componente della popolazione già oggi molto significativa in termini di peso demografico; senza contare, ovviamente, le implicazioni (in)etiche dei processi di esclusione.

Il combinato disposto dei comportamenti/atteggiamenti dell'offerta e della domanda tende a portare, in ciascun territorio, alla **selezione di alcuni sportelli/istituti che si specializzano** – di norma senza una specifica pianificazione e/o formalizzazione, se non in limitati ma significativi casi – **nell'accoglienza di clienti con un background migratorio**. Si tratta di un processo che funziona secondo la logica della "causazione cumulativa" e che si alimenta della capacità delle reti etniche e comunitarie di veicolare informazioni e influenzare le scelte e i comportamenti individuali. A tale esito contribuisce anche, ed anzi in maniera determinante, **la presenza di operatori/operatorici che si mostrano "amichevoli" nei confronti degli immigrati, in grado di parlare nel loro idioma o in una lingua veicolare e soprattutto sensibili ai loro bisogni specifici** – quello, innanzitutto, di ricevere informazioni semplici e chiare – **e di essere trattati con rispetto**. Questo fattore sembra pesare addirittura di più delle scelte di policy aziendale, com'è dimostrato dal fatto che lo stesso istituto può essere percepito in alcuni territori come *migrant friendly* e in altri come respingente, o addirittura "razzista". Del resto, l'atteggiamento degli operatori di *front office* è percepito come una delle principali cause di discriminazione nei confronti della clientela immigrata, con un peso talvolta superiore perfino alle discriminazioni legali e istituzionali.

2. Le discriminazioni nell'accesso ai servizi/prodotti

Così come tende ad avvenire in pressoché ogni ambito della vita sociale, anche **il rapporto tra gli immigrati/le immigrate e il sistema finanziario è segnato**

FONDO ASILO MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2021-2027

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

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

PAF! Programma di Alfabetizzazione Finanziaria - PROG. 124

dall'esperienza della discriminazione, reale e/o percepita. Le conseguenze investono sia il **piano pratico** – nel limitare l'accessibilità ai diritti e alle opportunità –, sia **quello simbolico** – nel ribadire la non piena appartenenza degli immigrati alla società italiana.

La discriminazione si presenta in varie declinazioni, non sempre intenzionali, sebbene gli immigrati tendano a percepirla come una strategia di “chiusura sociale” che mira ad escluderli dalla fruizione di alcuni servizi, ovvero a consentirne l'accesso a un costo maggiorato sul piano strettamente economico e/o su quello degli adempimenti richiesti. Inoltre, è necessario prestare attenzione a come le varie forme di discriminazione, siano esse o meno intenzionali e/o consapevoli, **minano progressivamente la fiducia nei confronti dell'intero sistema bancario e finanziario e finiscano col retroagire sugli stessi comportamenti dei migranti**, dirottandoli verso soluzioni alternative ai propri bisogni.

La prima forma ha a che vedere coi **criteri di accesso ai servizi/prodotti**, che di norma corrispondono innanzitutto a uno status di soggiornante regolare, benché **capiti spesso che, in forme più o meno “disinvolute” e discrezionali, vengano richiesti documenti non espressamente previsti dalla normativa**, di fatto limitando la possibilità di accedere a un servizio/prodotto, ovvero rendendola possibile ma con “costi” in senso lato maggiorati.

Inoltre, gli immigrati non sono tutti uguali. **L'accessibilità dei servizi finanziari – o, specularmente, il rischio di discriminazione/esclusione – dipende dalla collocazione dei singoli immigrati nei sistemi di “stratificazione civica”** che costituiscono quei sistemi di diseguaglianze basati sulla relazione tra lo Stato e le diverse categorie di immigrati (definite dal diritto dell'immigrazione, dal diritto d'asilo e dal diritto di cittadinanza), e di diritti che sono di conseguenza loro riconosciuti o negati. Avviene così che gli immigrati naturalizzati o titolari di uno status di lungo soggiornante si trovino ad avere meno problemi, anche nell'accesso ai servizi finanziari, rispetto agli intestatari di permessi di soggiorno a tempo determinato e, a maggior ragione, di uno status giuridico dall'esito incerto, come quello di richiedente asilo. **Particolarmente critica è poi la situazione di chi si trova in una fase di cambio di status**, come tipicamente avviene ai minori stranieri non accompagnati che raggiungono la maggiore età (che segna anche l'affrancamento dal proprio tutore legale) o ai migranti in attesa del rinnovo del loro permesso di soggiorno giunto a scadenza. Per non parlare delle **non rare situazioni kafkiane in cui il requisito richiesto per accedere a un servizio non può essere prodotto se non esattamente attraverso quel servizio**, come nel caso in cui occorre disporre un conto corrente per farsi accreditare lo stipendio, ma per aprire un conto occorre esibire la busta paga!

FONDO ASILO MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2021-2027

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

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

PAF! Programma di Alfabetizzazione Finanziaria - PROG. 124

A sconcertare è anche **l'ampia discrezionalità con la quale intermediari finanziari e operatori dei servizi si rapportano a queste situazioni, con una variabilità di risposte che possono arrivare alla totale esclusione dal servizio** anche quando esisterebbero ampi margini legali per costruire una soluzione. In termini complessivi, la percezione è che, fatte salve alcune (poche) limitazioni effettivamente stabilite dalla legge, l'esclusione di (alcuni) immigrati da determinati servizi/prodotti finanziari esiti, il più delle volte, dal **combinato disposto di una imperfetta conoscenza delle norme** (se non addirittura del disinteresse da parte degli operatori ad approfondirle) **e di una tendenza a rafforzare i controlli in presenza di una clientela percepita a priori come potenziale fonte di problemi.**

Una seconda forma di discriminazione riguarda **l'esclusione degli immigrati appartenenti a comunità nazionali attenzionate dalle autorità**, sia per ragioni di politica internazionale (nella scia delle sanzioni applicate ad alcuni Paesi come Siria, Iran, Sudan...), sia per il loro livello di coinvolgimento in organizzazioni criminali e in condotte devianti. Al di là della loro legittimità, dal punto di vista di chi le subisce tali discriminazioni hanno comprensibilmente il sapore di un'ingiustizia che rende ancora più irto di ostacoli il sentiero di chi vorrebbe comportarsi in maniera corretta e affrancarsi definitivamente dai pregiudizi negativi che condizionano la vita quotidiana di molti immigrati.

Le indicazioni raccolte segnalano anche come, attraverso i **processi di stereotipizzazione**, i comportamenti fraudolenti di cui si sono resi protagonisti alcuni immigrati finiscono con l'influenzare il trattamento riservato a coloro che ne condividono l'origine nazionale o i marcatori etnici distintivi. Questa terza forma di discriminazione sembra, ancor più delle altre, innestare un pericoloso circolo vizioso, spingendo chi la subisce ai margini del sistema legale e consegnandoli nelle mani di operatori privi di scrupoli.

Una quarta forma di discriminazione, o comunque di svantaggio strutturale, ha a che vedere con **la debolezza del capitale culturale e sociale cui molti/e immigrati e immigrate possono attingere.** L'Italia esercita una capacità attrattiva soprattutto nei confronti di un'immigrazione poco istruita, destinata a occupare i gradini più bassi della gerarchia delle occupazioni e i posti di lavoro meno retribuiti; ciò contribuisce a **limitare la capacità di negoziazione nei rapporti con le istituzioni finanziarie, amplificando il peso delle barriere linguistiche e della difficoltà nel comprendere regolamenti complessi e spesso poco intellegibili ai non addetti ai lavori.** Con particolare riguardo all'accesso al mutuo per l'acquisto della prima casa, la fragilità economico-patrimoniale delle famiglie d'origine straniera determina spesso un innalzamento del livello di garanzie richiesto. **Tutto ciò alimenta la percezione (non necessariamente coincidente con la realtà) di essere discriminati in quanto stranieri,** o quanto meno la sensazione di trovarsi di fronte a un sistema che funziona alla

FONDO ASILO MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2021-2027

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

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

PAF! Programma di Alfabetizzazione Finanziaria - PROG. 124

rovescia: a chi avrebbe maggiormente bisogno di essere sostenuto e agevolato si chiede di più in termini di costi e garanzie.

La quinta forma di discriminazione trova ragione nelle caratteristiche strutturali dei sistemi finanziari territoriali. Con rare eccezioni, questi ultimi risultano **poco attrezzati a interfacciarsi con una clientela divenuta nel tempo sempre più eterogenea dal punto di vista linguistico e culturale e scontano la pressoché totale assenza di operatori di front office con un background migratorio**. In questo contesto, comportamenti e situazioni che spesso coinvolgono anche i clienti italiani, rischiano di essere interpretati come intenzionalmente discriminatori, alimentando la cultura del sospetto e amplificando la distanza tra immigrati e istituzioni finanziarie. Per di più, le testimonianze riportate segnalano addirittura casi di **razzismo incorporato nelle prassi di rapporto con la clientela**, ovvero la ricorrenza, da parte degli operatori di sportello, di atteggiamenti poco rispettosi o perfino irriverenti nei confronti dei clienti immigrati.

Il basso indice di multiculturalità dei sistemi finanziari territoriali si traduce non solo nelle barriere linguistiche e culturali che compromettono la qualità della relazione tra immigrati e operatori, ma anche in una sorta di “barriera psicologica” che nasce dal non sentirsi accolti, inclusi, compresi anche nei propri bisogni di supporto e di essere trattati come *outsider* rispetto a una comunità di *insider*.

3. Il ruolo delle culture migratorie, delle comunità immigrate e dell'associazionismo

I comportamenti finanziari dei migranti si inscrivono, tradizionalmente, nel quadro delle strategie – quasi sempre familiari – che hanno forgiato la decisione di migrare e delle aspettative che tale decisione ha generato. Accomunati a molte persone e famiglie di status economico medio-basso nel loro sforzo di far “quadrare i conti”, i migranti si ritrovano schiacciati tra lavori sottopagati e spesso precari da un lato e, dall'altro, la necessità non solo di far fronte all'elevato costo della vita in Italia, ma anche di sostenere le famiglie nei Paesi d'origine e corrispondere alle loro aspettative attraverso l'invio delle rimesse. **Le loro strategie di risparmio e investimento fanno dunque inevitabilmente i conti coi mandati custoditi dalle culture migratorie di riferimento, spesso fisiologicamente in tensione con le esigenze che accompagnano il processo di integrazione** e gli obiettivi che lo sugellano: primo fra tutti l'acquisto della casa.

Di tale tensione, che segna profondamente la vita delle famiglie immigrate, i giovani di seconda generazione sono al tempo stesso testimoni e “risolutori”, attraverso la loro aspirazione a tenere insieme la riconoscenza verso i genitori con la realizzazione delle proprie ambizioni. Le seconde generazioni sono infatti al tempo stesso eredi del

FONDO ASILO MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2021-2027

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

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

PAF! Programma di Alfabetizzazione Finanziaria - PROG. 124

mandato familiare e protagoniste del cambiamento, disposte sì al sacrificio ma nel quadro di un migliore equilibrio tra rinunce e qualità della vita che passa anche attraverso l'adozione di nuovi modelli di consumo e risparmio. Anche per tale ragione esse costituiscono un attore centrale nel quadro di un progetto come PAF!

Le testimonianze raccolte hanno confermato la rilevanza che, nella vita quotidiana degli immigrati e nella ricerca di soluzioni ai loro bisogni, hanno le reti etniche e le strutture comunitarie-associative. In riferimento ai bisogni finanziari, il principale ruolo di queste realtà è quello di **indirizzare connazionali e co-migranti ai servizi/operatori comparativamente più vantaggiosi o comunque percepiti come più inclusivi nei confronti degli stranieri**, concorrendo a generare quel meccanismo di "specializzazione" di cui si è già riferito.

Alcune comunità rivestono anche, in maniera più o meno formalizzata, un ruolo di agenti di negoziazione nei rapporti con le banche, favorendo la migrazione verso gli istituti che offrono le migliori condizioni. Più spesso, **operano come sistemi di raccolta di risorse individuali per fare fronte a esigenze specifiche secondo una logica di solidarietà intracomunitaria**: l'esempio più frequente è il finanziamento delle spese per il rimpatrio della salma nel caso della morte improvvisa di un connazionale.

Al pari di tutte le risorse di socialità, il capitale sociale e relazionale incorporato nei network etnici obbedisce però a una logica particolaristica. In altri termini, **non tutti i collettivi nazionali sono stati in grado di attivare meccanismi solidaristici**. Talvolta, anzi, il "capitale reputazionale" gioca in negativo, penalizzando ingiustamente i membri di quei gruppi che si sono distinti per il loro coinvolgimento in condotte devianti o fraudolente, quando non addirittura criminali.

Con questa avvertenza, **comunità e associazioni su base etnico-nazionale costituiscono sicuramente una risorsa attivabile nei programmi di alfabetizzazione finanziaria**, non fosse altro per la capacità di veicolare informazioni che godono spesso di una autorevolezza anche maggiore di quelle diffuse attraverso i canali istituzionali. Le testimonianze raccolte indicano anzi come **esse rappresentino un punto di riferimento anche per le seconde generazioni nate e/o cresciute in Italia**. Forti delle loro competenze linguistiche e della loro familiarità con la società italiana (oltre che, in molti casi, di una istruzione elevata), i giovani partecipanti hanno infatti manifestato grande interesse per i temi discussi e per l'opportunità di essere preparati a svolgere in maniera ancor più competente il loro ruolo a supporto dei connazionali e degli altri immigrati.

4. I rischi di subire truffe e raggiri

FONDO ASILO MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2021-2027

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

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

PAF! Programma di Alfabetizzazione Finanziaria - PROG. 124

Nel quadro di un sistema di rapporti costellato da incomprensioni e criticità, non è sempre facile distinguere i casi nei quali gli immigrati/le immigrate sono stati effettivamente vittime di truffe e raggiri da quelli in cui hanno riletto in questa luce esperienze purtroppo comuni a molti, immigrati e non, e sempre più ricorrenti.

Al pari di molti altri gruppi percepiti come vulnerabili, gli immigrati sono uno dei target privilegiati delle “campagne promozionali” da parte di operatori “poco etici” che millantano soluzioni a buon mercato ai problemi finanziari che poi si rivelano tutt'altro che tali, o che propongono agli immigrati, magari approfittando della loro scarsa competenza linguistica, qualche affare “vantaggioso”. Al confine tra legalità e illegalità si colloca il fenomeno degli “assalti” da parte dei *call center* che propongono abbonamenti telefonici e migrazioni dei contratti per la fornitura di gas ed energia elettrica. Ancorché tali fenomeni non riguardino solo loro, gli immigrati si sentono particolarmente esposti al rischio di cadere vittime di raggiri o, quanto meno, consapevoli di essere impreparati di fronte a tale evenienza.

Dallo studio sono però emerse anche situazioni nelle quali immigrati e immigrate, a fronte di un trattamento percepito come ingiusto e/o illegale, sono riusciti pro-attivamente a ottenere l'accesso a un servizio o il risarcimento per un danno subito. Vuoi rivolgendoti direttamente agli organismi direttivi dell'intermediario finanziario coinvolto, vuoi mettendo in gioco un contatto “esperto”, vuoi ancora ricorrendo all'aiuto di un connazionale più competente. Questi casi, al di là del loro esito (in genere positivo), **danno però fiato al dubbio che molti/e altri/e, meno attrezzati dal punto di vista del capitale culturale e relazionale, possano facilmente rimanere vittime di soprusi e raggiri.**

In termini complessivi, la mancanza di cultura finanziaria e la scarsa trasparenza dell'informazione – sia essa scritta od orale – relativa ai servizi/prodotti proposti alimenta la percezione della propria vulnerabilità.

Infine, sono proprio le prassi d'esclusione o respingenti messe più o meno intenzionalmente in atto dagli intermediari finanziari istituzionali a spingere gli immigrati ai margini del sistema, talvolta dirottandoli verso operatori “borderline” e privi di scrupoli.

Resta però il fatto che **la percezione molto diffusa della propria vulnerabilità di fronte ai vari tipi di rischi è una delle principali motivazioni che sostengono l'interesse a prendere parte a programmi di alfabetizzazione finanziaria.**

5. I bisogni che restano disattesi

Al di là di alcuni episodi di discriminazione esplicita – o comunque percepita come tale –, le principali criticità denunciate nel rapporto coi sistemi finanziari territoriali hanno a che vedere con la specifica condizione di immigrato/a (e con la vulnerabilità

FONDO ASILO MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2021-2027

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

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

PAFI Programma di Alfabetizzazione Finanziaria - PROG. 124

giuridica e socio-economica che sovente la accompagna) e col suo “disallineamento” rispetto a **servizi/prodotti che tendono a essere standardizzati e ancora non evoluti in coerenza con la trasformazione demografica della società.**

Sebbene si registri un’evoluzione, tutt’ora in corso, ovvero una lenta ma significativa metabolizzazione del profilo della popolazione, molti passi restano ancora da fare. Attraverso la loro innata familiarità con campi d’azione transnazionali e i legami con le comunità diasporiche presenti in altri Paesi, gli/le immigrati/e coinvolti nello studio hanno al riguardo riferito di nazioni in cui lo stesso sistema bancario e assicurativo si è attrezzato a rispondere alle aspettative di inclusività di una clientela multietnica e multiculturale. In particolare, **la presenza, negli staff a diretto contatto col pubblico, di personale con un background migratorio, è ritenuta avere un forte impatto sia dal punto di vista pratico sia da quello simbolico** e per tale ragione è fortemente auspicata.

Tutto ciò premesso, lo studio ha consentito di ricostruire alcune situazioni specifiche, che potrebbero trovare risposta in interventi di *service design ad hoc*, nella logica delle soluzioni “tailorizzate” sui bisogni di determinati gruppi sociali, ma con una forte valenza paradigmatica (**e quindi con importanti potenziali ricadute in termini di apprendimento organizzativo**) per operatori e servizi che saranno sempre più chiamati a confezionare risposte per una clientela eterogenea.

Un primo caso specifico coinvolge i minori non accompagnati o, per meglio dire, gli ex minori nel momento in cui raggiungono la maggiore età. Quest’ultimo, com’è noto, costituisce un passaggio molto critico nei loro itinerari esistenziali. Per quel che qui ci riguarda, il compimento dei 18 anni e l’affrancamento dal tutore implica anche la necessità di aprire un nuovo conto corrente personale sul quale potere accreditare lo stipendio o la borsa di tirocinio. Questo spesso si traduce in un peggioramento delle condizioni applicate. In una specifica realtà locale, grazie all’interessamento di uno dei partner di PAFI, il problema è stato affrontato e risolto grazie a un accordo con una banca di rilevanza nazionale, che ha stabilito di mantenere intatte le condizioni contrattuali. Si tratta di un’iniziativa – di cui sono intuibili le ricadute in termini di fidelizzazione – che potrebbe essere estesa ad altre realtà territoriali e istituti bancari o, meglio ancora, essere istituzionalizzata attraverso una specifica previsione normativa.

Un secondo esempio è costituito dalla prassi di “congelamento” del conto e del denaro depositato nella triste evenienza della morte improvvisa dell’immigrato unico intestatario, nel caso in cui quest’ultimo non abbia familiari residenti in Italia. Rispetto a questa eventualità – purtroppo meno rara di quanto si potrebbe pensare –, i partecipanti hanno ipotizzato la soluzione di inserire, nelle clausole contrattuali, la possibilità per la banca di accedere al conto per potere, quanto meno, liberare le risorse necessarie a coprire le spese per il rimpatrio della salma. Si tratta di

FONDO ASILO MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMF) 2021-2027

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

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

PAF! Programma di Alfabetizzazione Finanziaria - PROG. 124

una soluzione che merita di essere esplorata e che è quanto mai illuminante nello svelare i limiti di un sistema gestionale e normativo pensato in coerenza della “finzione” di una società nazionale dai confini chiusi, sempre meno aderente a una realtà nella quale le biografie personali e familiari si trovano spesso ad attraversare le frontiere delle nazioni.

Un terzo esempio è rappresentato dalla costruzione di **strumenti finanziari ad hoc** che rispondano ai bisogni specifici degli immigrati e/o degli altri clienti oggi percepiti come meno “bancarizzabili”. Oltre che a **strumenti per l’invio delle rimesse** ai familiari residenti all’estero (che, come si è visto, oggi raramente avviene attraverso il sistema bancario istituzionale) sono stati esplicitamente segnalati i **programmi di accesso al mutuo per l’acquisto della prima casa** anche per chi non è in grado di offrire anticipi e garanzie (sulla falsariga di alcuni schemi che si stanno diffondendo in via informale) e le **soluzioni di finanziamento e investimento compatibili coi dettami religiosi**, in particolare per gli immigrati di fede islamica. A proposito di questi ultimi, si segnala come la loro assenza nel portfolio di prodotti degli intermediari finanziari ha l’effetto di incoraggiare il ricorso a strumenti informali, oppure a banche straniere, anche investendo i propri risparmi all’estero.

In termini più ampi, ripetutamente è stata segnalata **la necessità e l’urgenza di incoraggiare l’allineamento del sistema finanziario al profilo demografico della società italiana**. Ciò sia attraverso interventi di formazione e *capacity building* rivolti al personale – quello in particolare a diretto contatto col pubblico –; sia attraverso il reclutamento di personale con un background migratorio (come si è già sottolineato) o comunque preparato a gestire una clientela multietnica e multilinguistica; sia, ancora, con interventi facilitatori idonei a colmare la distanza tra immigrati e istituzioni finanziarie. Tra questi interventi si segnalano in particolare l’attivazione, presso gli sportelli bancari e gli altri servizi finanziari, di un **servizio di mediazione linguistico-culturale**, così come già avviene in molte altre realtà a contatto col pubblico, e la predisposizione di **materiale informativo accessibile e semplificato**, oltre che in lingue diverse dall’italiano.

Un’ultima indicazione che si può formulare sulla base di quanto emerso dallo studio è la necessità – che è anche un’opportunità – di **scandagliare le ragioni e l’effettiva legittimità di quelle prassi che portano all’esclusione da un servizio/prodotto in base a elementi che non dovrebbero influire sulla valutazione della “meritevolezza” e solvibilità individuale**. Alludiamo, in particolare, alle situazioni in cui il Paese d’origine diventa aprioristicamente motivo di discriminazione. Occorrerebbe, innanzitutto, elaborare una casistica chiara dei casi di esclusione dai servizi finanziari, così da poter quanto meno cominciare a distinguere le situazioni in linea con le sanzioni in vigore da quelle che esitano da una interpretazione discrezionale, spesso basata su pregiudizi più o meno inconsci.

FONDO ASILO MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2021-2027

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

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

PAF! Programma di Alfabetizzazione Finanziaria - PROG. 124

In termini più complessivi, lo studio suggerisce **l'opportunità di valorizzare il sapere esperienziale accumulato in questi anni nel rapporto con le istituzioni finanziarie**, attivando a partire da esso dei processi di apprendimento collettivo utili a rendere il sistema più inclusivo.

Più nel dettaglio, **occorre mettere in campo un processo bidirezionale di "traduzione"**:

→ Innanzitutto, di traduzione della conoscenza codificata inscritta nel diritto bancario e assicurativo e nelle procedure applicative in conoscenza "semplificata", fruibile da una clientela non esperta e con limitate risorse linguistiche e culturali, secondo quanto suggerito dagli stessi immigrati coinvolti nello studio (quando, ad esempio, hanno portato alla luce l'esigenza di materiali informativi semplificati e multilingue).

→ Quindi, di traduzione della conoscenza esperienziale, esitata dalla casistica delle criticità emerse nei rapporti tra immigrati/e e istituzioni finanziarie in conoscenza codificata, ovvero in un linguaggio funzionale a ottenere il rispetto dei diritti individuali di accesso ai servizi, ma anche funzionale alla presa di consapevolezza da parte del sistema finanziario in ordine alla necessità di riallinearsi ai principi di universalismo e inclusività che ne dovrebbero istruire il funzionamento.

6. L'alfabetizzazione finanziaria come "investimento" strategico

L'educazione finanziaria è un asset immateriale fondamentale nel favorire l'inclusione dei migranti nell'economia e nella società italiane e per la sostenibilità nel tempo dei processi migratori e di integrazione. La capacità di utilizzare le risorse finanziarie in modo responsabile e lungimirante costituisce una componente essenziale per il benessere delle persone, mitiga il peso delle disuguaglianze d'origine, rafforza il senso di appartenenza alla società. Accanto agli interventi che chiamano in causa e impattano il lato dell'offerta dei prodotti/servizi finanziari, investire nell'alfabetizzazione finanziaria dei gruppi sociali a rischio d'esclusione è dunque un obiettivo fondamentale. Tanto più quando, come nel caso degli immigrati, essi soffrono di un analfabetismo finanziario diffuso, secondo quanto è stato ampiamente documentato durante lo studio.

Anche per tale ragione, gli immigrati coinvolti **hanno manifestato un grande interesse per il tema proposto, sottolineandone la rilevanza in relazione alle diverse criticità esistenti e al diffusissimo bisogno di alfabetizzazione finanziaria**. Significativamente, molti hanno manifestato il loro desiderio di essere informati sugli sviluppi del progetto PAF! e coinvolti/e nelle azioni successive, insieme alla **loro propensione e il loro interesse a sostenere i soggetti più fragili nei rapporti con gli intermediari finanziari**.



Cofinanziato
dall'Unione Europea



MINISTERO
DELL'INTERNO

FONDO ASILO MIGRAZIONE E INTEGRAZIONE (FAMI) 2021-2027

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

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

PAF! Programma di Alfabetizzazione Finanziaria - PROG. 124

Al tempo stesso, al di là di qualche rara eccezione, è evidente **la necessità di rafforzare le conoscenze e competenze finanziarie, in primo luogo, dei soggetti che si candidano a svolgere un ruolo di facilitatore, di “ponte” tra comunità immigrate e istituzioni finanziarie.** Ciò vale per quanti hanno partecipato ai Focus Group “Mediatori” (che in molti casi continuano ad avere una conoscenza non avanzata della lingua italiana, a dispetto della loro elevata anzianità migratoria); ma ciò vale anche per le “Seconde Generazioni” che, quand’anche abbiano raggiunto elevati livelli di istruzione, quasi mai hanno avuto l’opportunità di affrontare questi temi nel loro curriculum formativo, a riflesso di una società che ancora troppo poco investe nell’alfabetizzazione finanziaria intesa come fondamentale competenza di cittadinanza. **La profonda, per certi aspetti straordinaria, capacità di intercettare le criticità del sistema dimostrata nel corso dei gruppi di discussione costituisce una risorsa preziosa e da non dissipare; insieme, peraltro, all’empatia con la quale hanno riletto le esperienze e i problemi di chi è meno attrezzato di loro.**