



**La relazione tra banche  
e clienti immigrati**

**ALESSANDRO MESSINA**

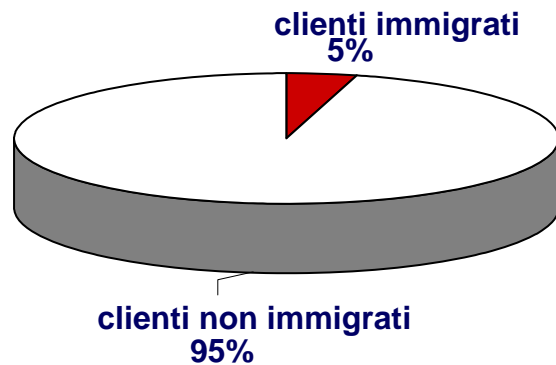
# Indice

---

1. Gli immigrati correntisti nel portafoglio medio clienti di un campione di banche e lo sviluppo del target
2. Lo sviluppo del loro patrimonio, e dei prodotti e servizi utilizzati
3. Un target dinamico nella multicanalità
4. Il valore delle rimesse
5. Il dinamismo imprenditoriale
6. L'offerta di credito

# Un target in crescita

## INCIDENZA PRESSO LA CLIENTELA CORRENTISTA PRIVATA DEGLI IMMIGRATI\* (31/12/2009)



## TASSO DI SVILUPPO DEI CLIENTI "IMMIGRATI\*\*"



➤ I correntisti immigrati **rappresentano in media il 5% della base clienti** correntisti delle banche

➤ Tale incidenza è maggiore presso le banche di maggiore dimensione

➤ Il **portafoglio dei clienti correntisti immigrati è aumentato da inizio a fine 2009 in media di circa il 2%**

\*I dati si riferiscono alla media semplice di un campione di banche

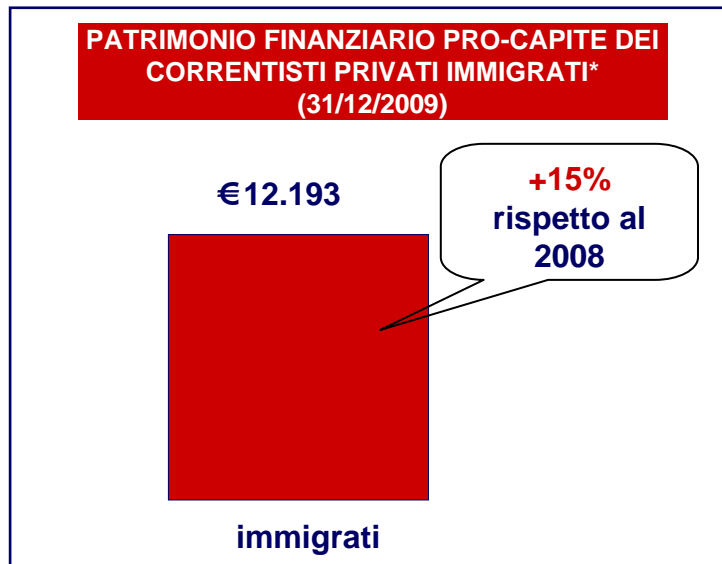
Fonte: Monitoraggio ABI-SDA Bocconi sui correntisti (dati al 31/12/2009); Campione di 34 banche



**1.514.757**  
c/c intestati a **clienti immigrati**

**+ 7.9%** sul 2007

# Il patrimonio e i servizi bancari utilizzati



- I correntisti immigrati possiedono in media un **patrimonio finanziario pro-capite** (raccolta diretta+indiretta) di oltre **€ 12.000**
- Rispetto al 2008 il loro **patrimonio** è **cresciuto del 15%**
- Un target orientato a scegliere prodotti **semplici, comprensibili e facili da usare**, che ha visto crescere, tra il 2008 e il 2009, il possesso di carte prepagate e di prestiti personali
- Ma sono clienti che apprezzano anche i servizi a valore aggiunto, in particolare le **assicurazioni danni e salute**, il cui possesso è cresciuto del 16% rispetto all'anno precedente

\*I dati si riferiscono alla media semplice di un campione di banche

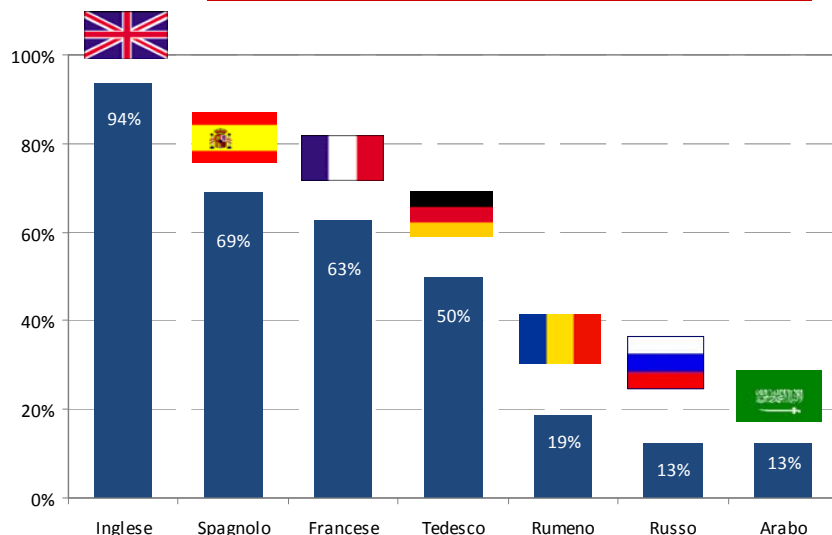
Fonte: Monitoraggio ABI-SDA Bocconi sui correntisti (dati al 31/12/2009); Campione di 34 banche

# Un target dinamico nella multicanalità

## CORRENTISTI PRIVATI IMMIGRATI\* - POSSESSO DEL SERVIZIO DI INTERNET BANKING (31/12/2009)



## CALL CENTER BANCARI "POLIGLOTTI"



➤ Un target dinamico di clientela che usa anche i canali a distanza per accedere ai servizi bancari

➤ Oltre un quinto degli immigrati correntisti possiede l'accesso alla banca attraverso l'Internet Banking (con una crescita di quasi il 20% dal 2008)

➤ L'industria continua a sviluppare i servizi connessi alla "multicanalità" per gli immigrati attraverso la crescita della presenza nei call center bancari di personale in grado di erogare il servizio in lingue diverse dall'italiano, tra cui arabo, russo e rumeno

\*I dati si riferiscono alla media semplice di un campione di banche

Fonti: Rilevazione ABI sui comportamenti di acquisto dei servizi finanziari (dati al 31/12/2009); Campione di 30 banche o Osservatorio 2010 ABI-ABI Lab sui call center bancari (dati al 31/12/2009)

# Rimesse

**210 milioni**

volume complessivo di **rimesse**  
che transitano nel circuito bancario (su  
6,7 mld totali)

**92.020** operazioni

**1.543 euro** ammontare medio di  
ogni transazione intermediata dalle  
banche

# Imprese

Le imprese di titolari stranieri crescono in Italia a un ritmo sostenuto, in contro tendenza rispetto alle imprese italiane (Fonte: Unioncamere).

**3,5%** dei correntisti  
**immigrati** è un piccolo  
**imprenditore**

**52.924** i conti correnti

**1 su 5** ha un conto  
corrente da più di **cinque**  
**anni.**

**47%** ha un finanziamento  
presso una banca



# Banche

**il 55%** degli sportelli bancari in Italia offre un servizio di **microcredito**: finanziamento rivolto alle famiglie senza garanzie, per importi inferiori ai 25.000€

**Una banca su due** prevede un'attività formativa specifica dedicata ai prodotti di microfinanza rivolta alla rete.

# Conclusioni

---

1. Grande dinamismo banche-clientela immigrata
2. Rimesse tema da sviluppare
3. Credito (e microcredito) in crescita
4. Investire in formazione e informazione (educazione finanziaria)
5. Migliorare la relazione banca-imprenditore straniero (comunicazione finanziaria)