

Finanza e sviluppo

Il social banking in Italia

Un fenomeno da esplorare

a cura di
Luisa Anderloni

Fondazione Giordano Dell'Amore

GIUFFRÈ EDITORE



FINANZA e SVILUPPO

Collana diretta
da Arnaldo Mauri

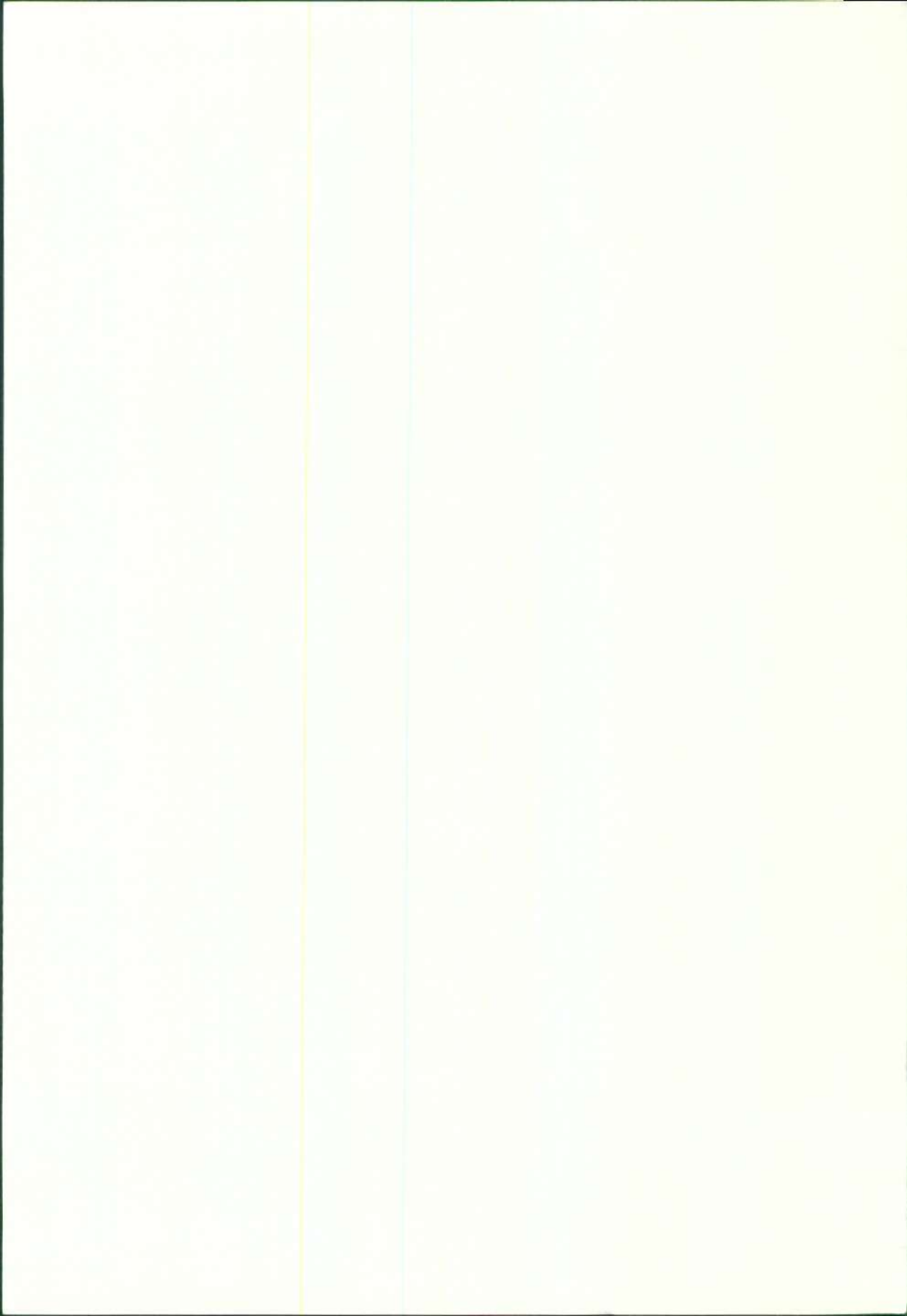
8

FONDAZIONE GIORDANO DELL'AMORE

costituita dalla

Fondazione Cassa di Risparmio delle Province Lombarde





Finanza e sviluppo

Il social banking in Italia

Un fenomeno da esplorare

a cura di

Luisa Anderloni

presentazione di

Mario Masini

Fondazione Giordano Dell'Amore

GIUFFRÈ EDITORE

ISBN 88-14-09971-5

TUTTE LE COPIE DEVONO RECARE IL CONTRASSEGNO DELLA S.I.A.E.

© Copyright Dott. A. Giuffrè Editore, S.p.A. Milano - 2003

La traduzione, l'adattamento totale o parziale, la riproduzione con qualsiasi mezzo (compresi i microfilm, i film, le fotocopie), nonché la memorizzazione elettronica, sono riservati per tutti i Paesi.

Tipografia «MORI & C. S.p.A.» - 21100 VARESE - Via F. Guicciardini 66

BIOGRAFIE

Luisa Anderloni è Professore Straordinario di Economia degli intermediari finanziari nell'Università degli Studi di Genova.

Sebastiano Ceschi è Dottorando in Scienze Antropologiche e analisi dei mutamenti culturali nell'Istituto Universitario Orientale di Napoli.

Giuseppe Fauceglia è Professore Straordinario di Diritto bancario - Facoltà di Giurisprudenza - Università degli Studi di Salerno.

Enrico Granata è Direttore Centrale dell'Area Normativa dell'ABI - Associazione Bancaria Italiana.

Renato Libanora è Docente a contratto di Antropologia dello sviluppo presso l'Università di Firenze, conduce ricerche socio-antropologiche in Italia e in diversi paesi africani.

Renata Lupone è Docente a contratto di Economia e Istituzioni della Microfinanza presso l'Università degli Studi di Firenze e coordinatrice del Master in Microfinance (Fondazione « Giordano Dell'Amore » - CIPSI - Ministero degli Affari Esteri).

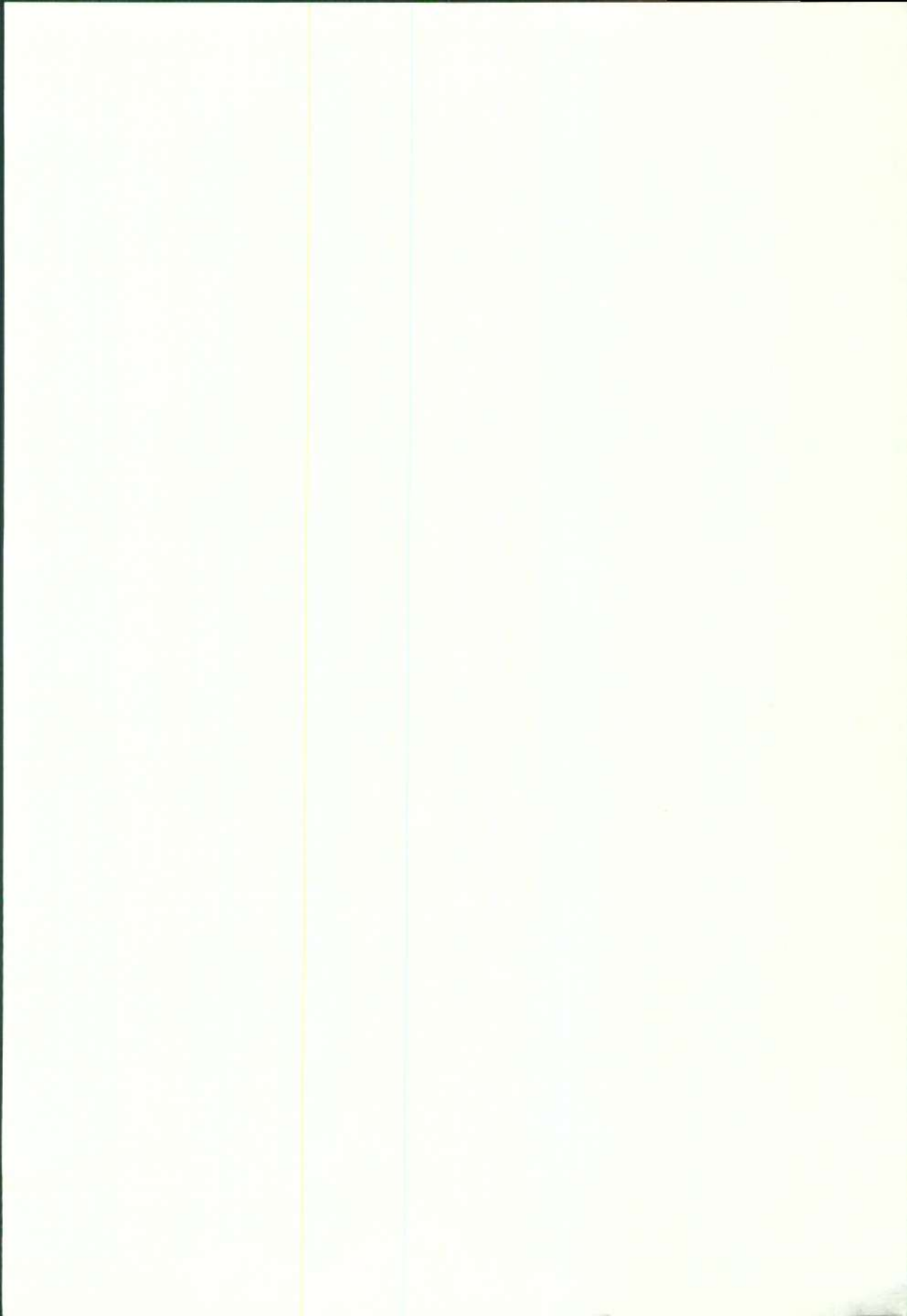
Donata Monti è Segretario Nazionale Adiconsum, Associazione Italiana Difesa Consumatori e Ambiente.

Carlo Pisanti è Condirettore Centrale nella Banca d'Italia, Capo del Servizio Vigilanza sull'Intermediazione Finanziaria.

Mario Porzio è Professore Ordinario di Diritto Bancario - Facoltà di Giurisprudenza Università di Napoli Federico II.

Paolo Righetti è Dottore di ricerca in « Banca e Finanza » (Università di Roma Tor Vergata) e svolge attività professionale presso la Grandi Numeri srl.

Angelo Riva è titolare di una borsa di studio per attività di ricerca al Laboratoire d'Economie d'Orléans (Università d'Orléans), presso cui frequenta l'Ecole Doctorale.



INDICE

| | |
|--|---------------------|
| <i>Presentazione</i> di Mario Masini | <i>pag.</i> XIII |
|--|---------------------|

Parte I **L'INDAGINE SUL SOCIAL BANKING**

Capitolo 1

LE ISTANZE DI SOCIAL BANKING NEGLI ANNI 2000: TEORIA ED EVIDENZA EMPIRICA IN ITALIA

(di *Luisa Anderloni*)

| | |
|--|----|
| 1. Introduzione: definizione ed origini delle istanze di social banking negli anni 2000 | 3 |
| 1.1. Il problema dell'offerta di servizi universali | 4 |
| 1.2. Servizi bancari-finanziari e obbligazione di servizio universale | 7 |
| 2. L'adozione di un concetto restrittivo di social banking: ipotesi di lavoro o proposta operativa? | 9 |
| 3. Una sintesi su chi sono gli esclusi secondo indagini focalizzate o non focalizzate in Italia e all'estero | 12 |
| 3.1. Elementi qualitativi conclusivi | 32 |
| 4. Una panoramica sulle principali esperienze USA ed europee di social banking. | 32 |
| 5. Elementi di valutazione e stilizzazione delle diverse realtà economico-istituzionali di social banking. | 55 |
| 6. L'indagine in Italia: finalità ed evidenze per quanto concerne la popolazione italiana | 58 |
| 6.1. Indicazioni che emergono dalle interviste telefoniche alla popolazione italiana | 60 |
| 6.1.1. Cenni metodologici | 60 |
| 6.1.2. Chi sono gli unbanked. | 63 |
| 6.1.3. Le motivazioni ed i comportamenti. | 66 |
| 6.1.4. Gli atteggiamenti nei confronti di ipotesi di social banking. | 75 |
| 6.1.5. L'approfondimento delle caratteristiche socio-economiche | 79 |

| | |
|--|-------------|
| | <i>pag.</i> |
| 6.1.6. L'analisi multivariata ed i cluster | 81 |
| 6.2. Indicazioni che emergono dalle interviste dirette di approfondimento delle motivazioni e dei comportamenti di due segmenti della popolazione unbanked | 89 |
| 6.2.1. I giovani adulti con occupazione precaria | 89 |
| 6.2.2. I soggetti a forte esclusione sociale | 91 |
| 6.3. Indicazioni che emergono dai responsabili di associazioni, organismi del non profit e di assistenza sociale | 94 |
| 7. Conclusioni: risposte approntabili nell'ambito del sistema finanziario « tradizionale » e ruolo complementare delle iniziative del non profit | 96 |
| Bibliografia | 99 |
| Appendici: | |
| I - I risultati dell'indagine telefonica sulla popolazione italiana unbanked | 101 |
| II - Interviste <i>face-to-face</i> con giovani unbanked | 119 |
| III - Interviste <i>face-to-face</i> con persone in condizioni di grave disagio | 125 |
| IV - L'indicatore di inserimento socio-economico | 132 |
| V - Le analisi statistiche multivariate. Nota di supporto alla comprensione della metodologia adottata (di <i>Paolo Righetti</i>) | 134 |

Capitolo 2

IL RISCHIO DI ESCLUSIONE IN UNA SOCIETÀ CHE CAMBIA

(di *Angelo Riva*)

| | |
|--|-----|
| 1. Introduzione e metodo | 137 |
| 1.1. Introduzione | 137 |
| 1.2. Metodo | 139 |
| 2. I mutamenti della società italiana | 142 |
| 2.1. Flessibilizzazione del mercato del lavoro | 142 |
| 2.2. Il superamento delle forme familiari tradizionali | 143 |
| 2.3. La polarizzazione geografica dello sviluppo | 145 |
| 2.4. La società della conoscenza | 145 |
| 3. Il rischio sociale | 149 |
| 3.1. L'indicatore monetario | 150 |
| 3.1.1. La povertà relativa | 150 |
| 3.1.2. Analisi socio-demografica del rischio di povertà secondo i caratteri individuali | 151 |
| 3.1.3. Analisi socio-demografica del rischio di povertà secondo i caratteri della famiglia | 152 |
| 3.1.4. L'analisi geografica della povertà | 154 |
| 3.1.5. La dinamicità del rischio sociale | 154 |
| 3.2. Gli indicatori non monetari | 155 |
| 3.2.1. La multidimensionalità e la diffusione del rischio | 155 |

| | |
|--------------------------------|-----------------|
| 4. Conclusioni | <i>pag.</i> 157 |
| Bibliografia | 158 |
| Appendice statistica | 161 |

Capitolo 3

**IMMIGRATI E SERVIZI BANCARI
RISULTATI DI UNA RICERCA CONDOTTA
A ROMA E MILANO**

(di *Renato Libanora*)

| | |
|---|-----|
| 1. Introduzione | 169 |
| 2. Rilevazione empirica | 179 |
| 2.1. Metodologia della ricerca | 179 |
| 2.1.1. Interviste con il questionario | 182 |
| 2.1.2. Interviste in profondità | 185 |
| 2.2. Indicatori socio-culturali | 187 |
| 2.2.1. Divisione per genere | 187 |
| 2.2.2. Fasce di età | 189 |
| 2.2.3. Aree geografiche di provenienza e nazionalità | 191 |
| 2.2.4. Stato civile | 195 |
| 2.2.5. Istruzione | 196 |
| 2.2.6. Iscrizione a partiti, sindacati e associazionismo | 198 |
| 2.2.7. Lettura dei quotidiani e accesso a Internet | 201 |
| 2.3. Residenza e condizione lavorativa | 203 |
| 2.3.1. Motivi del soggiorno in Italia | 203 |
| 2.3.2. Periodo di residenza in Italia | 205 |
| 2.3.3. Mobilità residenziale | 207 |
| 2.3.4. Condizione lavorativa | 209 |
| 2.3.5. Mobilità occupazionale | 212 |
| 3. Servizi bancari | 214 |
| 3.1. Accesso al conto corrente | 214 |
| 3.1.1. Documentazione richiesta per l'apertura del c/c bancario | 214 |
| 3.1.2. Motivazioni del mancato accesso al c/c bancario | 215 |
| 3.1.3. Accesso ai servizi delle Poste italiane | 217 |
| 3.2. Servizi di base | 219 |
| 3.2.1. Utilizzo dei servizi bancari | 219 |
| 3.2.2. Precedenti rapporti bancari | 221 |
| 3.2.3. Operatori alternativi alle banche | 224 |
| 3.3. Costi e rimesse monetarie | 225 |
| 3.3.1. Preferenze circa i costi del c/c bancario | 225 |
| 3.3.2. Diffusione degli sportelli bancari | 228 |
| 3.3.3. Rimesse monetarie | 230 |
| 3.4. Credito | 234 |
| 3.4.1. Motivazioni della richiesta di finanziamento | 234 |

| | |
|---|-------------|
| | <i>pag.</i> |
| 3.4.2. Ottenimento e rimborso del credito | 237 |
| 3.4.3. Percezione dei fattori di agevolazione o di impedimento al credito | 239 |
| 4. Conclusioni e suggerimenti operativi | 243 |
| Bibliografia | 253 |
| Appendice | 255 |

Capitolo 4

« DIRITTO AL CONTO » ED OPERAZIONI DI SOCIAL BANKING NELL'ORDINAMENTO ITALIANO

(di *Giuseppe Fauceglia*)

| | |
|--|-----|
| 1. Definizione giuridica di social banking | 281 |
| 2. Interdizione all'emissione di assegni ed esclusione bancaria | 285 |
| 3. Le caratteristiche delle operazioni possono incidere sulla nozione di attività bancaria, ovvero le stesse possono ritenersi compatibili con la tradizionale configurazione dell'erogazione del credito? | 288 |
| 4. Il ruolo dei sistemi postali nell'offerta di prodotti e servizi bancari | 290 |
| 5. L'Europa sociale e gli scopi di interesse economico generale | 294 |
| 6. Disciplina della struttura e della funzione del « contratto » di aiuto creditizio alle categorie svantaggiate: compatibilità di sistema e controlli sull'attività | 296 |
| 7. Contratti normativi ed accordi quadro tra le banche per favorire lo sviluppo delle attività di social banking | 298 |
| 8. La politica della Comunità e gli accordi interbancari in tema di mutuo per l'acquisto e la ristrutturazione della « casa di abitazione » | 301 |
| Bibliografia | 302 |

Parte II

SPUNTI PER IL DIBATTITO ED APPROFONDIMENTI

Capitolo 5

PARALLELISMI E DIVERGENZE NEL DIBATTITO INTERNAZIONALE SUI PROCESSI DI ESCLUSIONE FINANZIARIA E SUGLI STRUMENTI DI MITIGAZIONE DELLA STESSA

(di *Renata Lupone*)

| | |
|--|-----|
| 1. Finanza allo sviluppo: dalle politiche del credito agricolo alla microfinanza | 307 |
| 2. Politiche di lotta all'esclusione finanziaria: sviluppi, tendenze e prospettive | 317 |

| | |
|---|-------------|
| | <i>pag.</i> |
| 3. L'accesso al credito nei paesi industrializzati: realtà marginali e processi di esclusione | 323 |
| 4. Una lettura comparata. Considerazioni | 327 |
| Bibliografia | 329 |

Capitolo 6

**UN TENTATIVO DI BILANCIO DELLE ESPERIENZE
FRANCESE E BRITANNICA
IN MATERIA DI SERVIZI BANCARI DI BASE**

(di *Angelo Riva*)

| | |
|---|-----|
| 1. Introduzione e metodo | 335 |
| 1.1. Introduzione | 335 |
| 1.2. Metodo | 336 |
| 2. Gli elementi di contesto | 338 |
| 2.1. Diverse culture | 338 |
| 2.2. Diversi mercati bancari | 339 |
| 2.3. Fenomeni di diversa entità | 340 |
| 2.4. Diverse soluzioni | 341 |
| 3. L'esperienza francese | 342 |
| 3.1. La Charte des services bancaires de base | 343 |
| 3.2. I servizi bancari di base | 345 |
| 3.3. La Poste | 350 |
| 3.4. L'accesso geografico | 351 |
| 3.5. L'educazione finanziaria ed il money advice | 352 |
| 4. L'esperienza della Gran Bretagna | 352 |
| 4.1. Il Codice deontologico | 353 |
| 4.2. I Basic banking accounts | 354 |
| 4.3. L'Universal Bank ed il Post Office | 359 |
| 4.4. L'accesso geografico | 363 |
| 4.5. L'educazione finanziaria | 364 |
| 4.6. Money Advice | 367 |
| 5. Conclusioni | 368 |
| 5.1. Un auspicio per il monitoraggio dell'esclusione bancaria | 373 |
| Bibliografia | 374 |

Capitolo 7

**MIGRANTI, ISTITUZIONI BANCARIE
E NUOVE FORME DELLA CITTADINANZA**

(di *Sebastiano Ceschi*) 377

| | |
|------------------------|-----|
| Bibliografia | 383 |
|------------------------|-----|

Capitolo 8

**RIFLESSIONI SUI PROFILI GIURIDICI
DEL SOCIAL BANKING***(di Mario Porzio)* 385**Parte III****CONTRIBUTI ALLA TAVOLA ROTONDA**

| | |
|---|-----|
| <i>Intervento di Carlo Pisanti</i> | 391 |
| <i>Intervento di Enrico Granata</i> | 404 |
| <i>Intervento di Donata Monti</i> | 424 |

PRESENTAZIONE

La Fondazione « Giordano Dell'Amore » opera con l'obiettivo di indicare e aprire la via ad altri operatori, investendo su temi che essi ancora non vedono o non vogliono coltivare. Anche nel caso della ricerca che ho qui il piacere di presentare si tratta di una prima italiana: sia nel senso di un'indagine diretta sulla nostra realtà di esclusione finanziaria ma anche nel senso di avere per la prima volta sollevato il problema del social banking in Italia.

Da oltre trent'anni le attività della Fondazione « Giordano Dell'Amore » sono state orientate con lungimiranza e efficacia da tre *principi di base*: i processi finanziari contano nello sviluppo economico e possono dare un contributo significativo alla diffusione del benessere; è sicuramente possibile orientare lo sviluppo degli strumenti e delle istituzioni finanziarie anche verso paesi, settori, clienti che sono solitamente ignorati dalla prassi finanziaria corrente; tuttavia, la finanza è un elemento importante ma non unico nel favorire lo sviluppo e può esplicare i propri effetti benefici soltanto se sono soddisfatte alcune condizioni di base.

Il sottosviluppo finanziario, e le opportunità di evoluzione e di rafforzamento istituzionale, sono stati visti storicamente in una prospettiva geograficamente remota e ammantata di esotismo, in territori lontani e culturalmente diversi dal nostro. Tuttavia, da qualche tempo e con intensità crescente, si è constatato che è necessario declinare il binomio *finanza e sviluppo* non più soltanto per le società in via di sviluppo o in transizione ma anche per fasce economiche che, pur se localizzate in economie sviluppate, hanno difficoltà ad essere attratte nell'orbita della finanza ortodossa: si tratta di fasce sociali che sono di nuova immissione o che sono di vecchia presenza ma « in via di emarginazione ». Il settore bancario consolidato manifesta incapacità di interagire con questi segmenti e ha addirit-

tura difficoltà a percepire reali opportunità ad aprirsi verso questi mercati. Chiamiamo *finanza di frontiera* quelle espressioni dei processi finanziari che si collocano proprio là dove la banca ortodossa tendenzialmente non entra perché non vede, pur essendo realizzabili, opportunità economiche.

Nella prospettiva della finanza di frontiera, emerge come emblematico e di ampia rilevanza il tema della nostra ricerca sul *social banking* cioè, nella definizione di massima qui adottata, dell'*offerta di servizi bancari di base, di deposito e di pagamento, per segmenti di clientela caratterizzati da redditi, cultura economica e altre condizioni che li qualificano come marginali*.

La ricerca è estremamente ricca sia sul piano della prospezione degli approcci concettuali e delle esperienze operative a livello internazionale sia su quello dell'indagine diretta e dell'analisi rivolte alla realtà italiana dell'esclusione finanziaria. Il compito di sintetizzare la ricerca e di guidarne la lettura è svolto con completezza e efficacia dalle parti introduttive del saggio di Luisa Anderloni che della ricerca stessa ha curato la progettazione e che ne ha realizzato una parte sostanziale. Mi limito, quindi, ad affiancare a tale guida qualche considerazione personale con il solo obiettivo di dar conto degli stimoli concettuali di cui devo essere grato a questa occasione di presentazione.

I motivi dell'interesse per il social banking possono essere identificati su diversi fronti. Sul piano sociale viene evocato il *diritto* a partecipare a quei processi ed a fruire di quei meccanismi finanziari di base che danno accesso in modo più efficace alle opportunità di emancipazione economica presenti nella propria comunità di appartenenza. Sul piano dell'*interesse economico della società* si sottolinea che gli esclusi dai meccanismi finanziari, da un lato, sono motivo di attrito nel funzionamento del sistema e quindi comportano un costo sociale, dall'altro, non partecipano con pienezza alla generazione di valore nel sistema e quindi lo privano di contributi positivi: in entrambi i casi ne esce diminuito il benessere collettivo.

I destinatari del social banking, attualmente esclusi dai processi finanziari ortodossi, costituiscono un universo variegato nel quale i motivi dell'esclusione — e talora dell'autoesclusione — e la loro intensità sono diversi. Essi richiedono una

segmentazione per individuare politiche di risposta praticabili ed efficaci.

In particolare, si possono identificare segmenti rispetto ai quali la percezione dell'impraticabilità economica è dovuta a fenomeni di miopia e di pigrizia imprenditoriale del sistema finanziario consolidato. Qui l'impegno ideale può ridare visione e la tensione innovativa mettere a frutto la competenza tecnica per spostare la frontiera della finanza. C'è in effetti la possibilità di includere nella frontiera *nuovi, promettenti, territori del retail banking*.

Il confine tra segmenti praticabili e impraticabili su una base aziendale è sfumato e in movimento: ideali, incentivi e capacità messi in campo da operatori diversi — banche, non-profit, organismi pubblici — possono contribuire a spostare la frontiera. È essenziale che questo *approccio cooperativo tra istituzioni diverse* non ne tradisca la specifica natura: questo è particolarmente importante se *l'impegno delle banche deve essere di natura veramente imprenditoriale* e conferire durata non effimera, caratteri di sostenibilità, agli esperimenti di nuova finanza.

Anche per la risposta all'esigenza di social banking che può provenire dall'*intervento pubblico* si ravvisa l'opportunità di modularne le azioni (regolamentazione, incentivi, sussidi) e di distinguerne i destinatari (sistema finanziario, banche, organizzazioni non-profit, gli esclusi). In particolare, occorre separare gli *incentivi* che predispongono favorevolmente allo sviluppo di una capacità di risposta al problema dai *sussidi* che invece eliminano il costo dell'incapacità di risposta: i primi sono elettivamente applicabili agli operatori dell'offerta di social banking, soprattutto a quelli che hanno natura di impresa bancaria, i secondi ai destinatari del social banking, soprattutto a quelli caratterizzati da emarginazione grave.

La rilevanza e l'articolazione del problema spingono la Fondazione «Giordano Dell'Amore» ad integrare questa ricerca con ulteriori indagini: dopo l'importante impegno di inquadramento e di prospezione della realtà italiana in tema di esclusione, si svilupperà l'analisi del rilievo quantitativo, lo studio dei processi di risposta aziendale, la valutazione di esperienze significative di intervento pubblico.

Vorrei, infine, ricordare il Convegno di presentazione della ricerca svoltosi all'inizio del 2002. È un'occasione per dar conto

della ricchezza di contributi di cui siamo debitori a chi a vario titolo ha partecipato: un pubblico portatore di stimoli a tutto campo — studenti, studiosi, bancari di banche piccole e di banche grandi, volontari, e, in particolare, oltre ai discussant accademici, alcuni portavoce della domanda — Adiconsum, Ufficio Immigrazione UIL, varie organizzazioni non-profit, i testimoni sull'offerta — C.S.R. Europe, Conseil national du crédit et du titre di Francia, Banca Popolare di Milano, Credito Cooperativo di Roma, Banca Intesa, Poste Italiane, l'A.B.I. come sede di clearing e di irradiazione degli approcci operativi alla finanza innovativa da parte delle banche e la Banca d'Italia, istituzione che rappresenta non soltanto la principale fonte di regolamentazione e controllo in campo finanziario ma anche una solidissima sede di riflessione e di ispirazione concettuale.

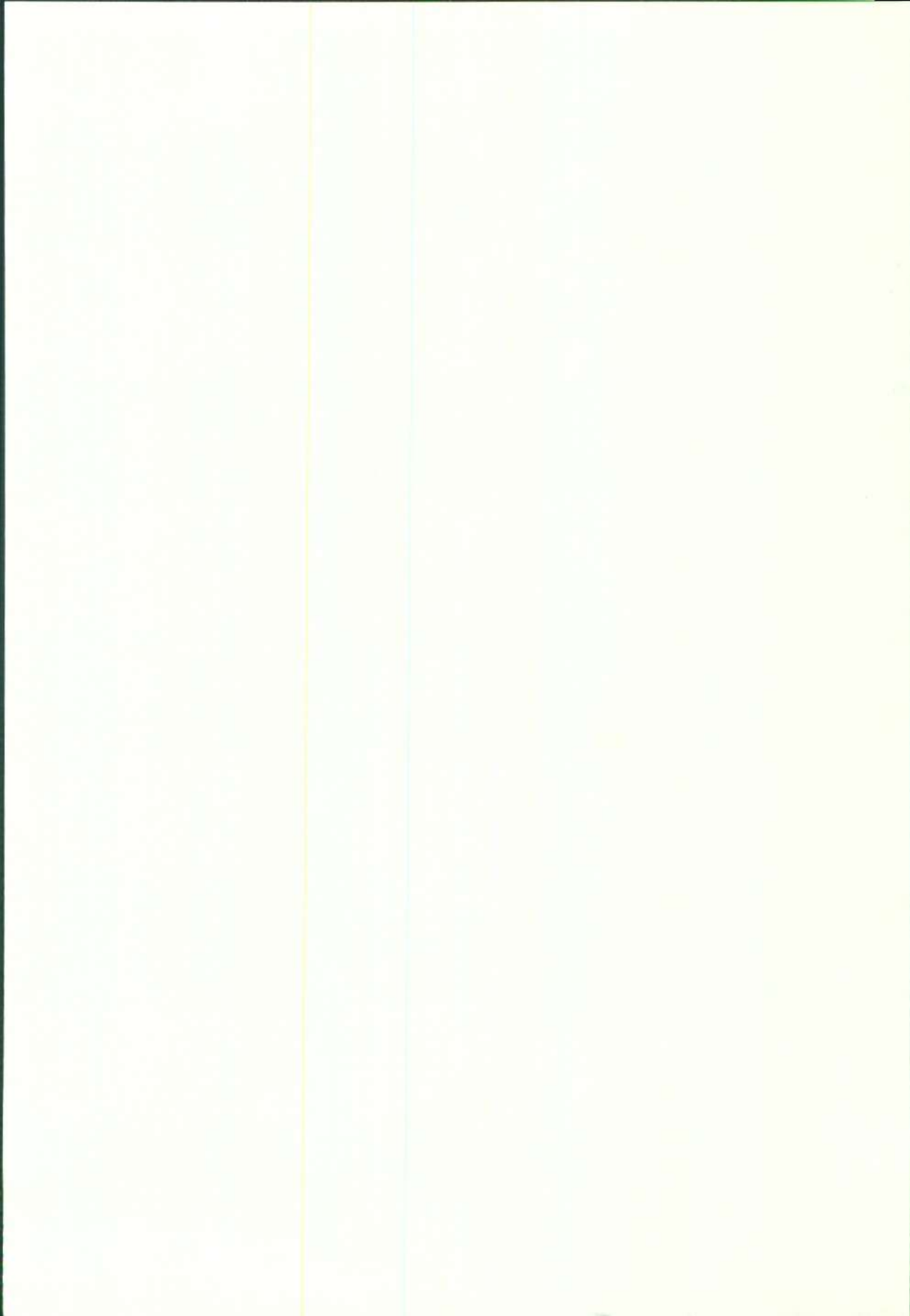
A tutti i ricercatori, ma con particolare intensità a Luisa Anderloni, il ringraziamento della Fondazione « Giordano Dell'Amore » poiché il loro impegno ha posto una prima consistente base per la considerazione del social banking in Italia consentendo alla Fondazione stessa di perseguire con efficacia e spirito innovativo i propri fini istituzionali.

MARIO MASINI

Presidente

Fondazione « Giordano Dell'Amore »

PARTE I
L'INDAGINE SUL SOCIAL BANKING



Capitolo 1

LE ISTANZE DI SOCIAL BANKING NEGLI ANNI 2000: TEORIA ED EVIDENZA EMPIRICA IN ITALIA

LUISA ANDERLONI

1. Introduzione: definizione ed origini delle istanze di social banking negli anni 2000

Il tema dell'accesso delle fasce economicamente e socialmente più deboli della popolazione alle relazioni bancarie, ossia in termini più immediati quello dell'apertura di un conto bancario «di base» di semplice utilizzo, dai costi contenuti e rispondente alle esigenze basilari anche di persone dotate di risorse finanziarie e/o culturali assai limitate⁽¹⁾, sta ricevendo una notevole attenzione, sia in ambito comunitario, sia — per ragioni invero anche molto diverse — in molti paesi dell'Unione Europea e negli Stati Uniti d'America.

Tale attenzione si colloca generalmente nel filone di preoccupazioni relative alle trasformazioni in atto nel contesto economico e sociale ed al rischio di marginalizzazione (la cosiddetta *social exclusion*) dei soggetti più deboli dalla vita economica e sociale, alla luce della crescente importanza che le transazioni finanziarie assumono nella moderna organizzazione civile.

Invero il concetto del « *life-line banking* » assume, come vedremo in seguito, nei diversi contesti diverse configurazioni. Esso va dal diritto ad ottenere l'apertura di un conto bancario e dal corrispondente obbligo, per gli intermediari, di offrire un servizio minimo bancario, come è il caso della Francia, al

⁽¹⁾ « Basic banking is broadly considered to consist of a minimum level of financial services that should be available to all ». Si veda J.M. Hogarth, K.H. O'Donnell, (1999).

semplice auspicio per una maggior attenzione anche ai segmenti marginali della clientela e ad una crescente sensibilizzazione degli operatori con la formula del codice di autodisciplina, come è il caso del Regno Unito, del Belgio e della Germania. Tale « auspicio » può essere rafforzato, come è il caso del Regno Unito, dalla *moral suasion* esercitata dall'attenzione alla materia da parte dell'organo di controllo.

Per affrontare il tema e collocare correttamente il dibattito all'interno dei contesti in cui esso si sta sviluppando, articolerò l'analisi come segue:

— innanzitutto è opportuno interrogarsi sulle ragioni dell'attenzione posta oggi con rinnovato vigore al problema dell'offerta, in generale, di servizi universali resi disponibili, a condizioni economiche sopportabili e senza discriminazioni, a tutti i cittadini;

— in secondo luogo è bene chiedersi che cosa questo concetto di servizio universale possa implicare nel settore bancario e finanziario e se sussistano forze specifiche che ne determinino l'attualità;

— su questa base sarà possibile esaminare, da un lato, la dimensione quali-quantitativa del fenomeno in contesti più attenti a queste problematiche e che quindi hanno iniziato a monitorare il fenomeno e, dall'altro, le tipologie di soluzioni che si vengono prospettando per le problematiche in oggetto. Si tratterà in realtà di alcune riflessioni, in quanto il fenomeno è, per molti aspetti, ancora in fase di evoluzione.

Per quanto concerne poi il caso Italia, in assenza di studi sistematici sul fenomeno, la Fondazione Giordano Dell'Amore ha dato vita a questo articolato progetto di ricerca finalizzato a comprendere chi sono gli unbanked in Italia, quali sono i comportamenti finanziari, quali le loro attese e, quindi, a valutare gli spazi e le caratteristiche che potrebbe avere l'offerta di servizi di social banking in Italia.

1.1. *Il problema dell'offerta di servizi universali*

L'attenzione prestata alle condizioni di offerta dei servizi c.d. di interesse generale, la cui fruizione è ritenuta essenziale nello svolgimento della normale vita economica e sociale in paesi sviluppati, ha ricevuto, come accennato, in tempi recenti

un rinnovato impulso sia a livello comunitario sia a livello di singoli contesti nazionali, per autonoma sensibilità dei medesimi o come ricaduta degli impulsi comunitari.

Talvolta, invero, è stata utilizzata in modo strumentale per difendere prerogative o portare avanti altri interessi. A prescindere da questi casi, comunque minoritari, le ragioni dell'attenzione per la disponibilità dei cosiddetti servizi universali risiedono nell'affermarsi di una serie di tendenze evolutive che congiuntamente possono ulteriormente indebolire la disponibilità di tali servizi per le fasce economicamente e socialmente più deboli della popolazione.

Si citano principalmente:

— i processi di liberalizzazione del funzionamento dei mercati e la globalizzazione dei medesimi che accentuano la pressione competitiva e l'attenzione ai margini di profitto dei diversi segmenti di mercato, nonché riducono gli spazi per i sussidi incrociati;

— il progresso tecnologico che promuove lo sviluppo della *new economy* con la preminenza delle relazioni commerciali telematiche e via rete, mentre le transazioni tradizionali che utilizzano processi produttivi-distributivi ad elevato assorbimento di fisicità (personale, logistica, ...) risultano comparativamente più costose;

— la privatizzazione dei monopoli pubblici nel settore delle utilities, dell'energia, delle telecomunicazioni, dei trasporti e dello stesso settore bancario che impongono, in modo generalizzato, l'adozione di logiche di economicità diretta nell'approccio al mercato.

Se, da una parte, l'impatto dei menzionati fenomeni dovrebbe portare ad una più ampia gamma di scelta ed un abbassamento dei prezzi (ossia un miglioramento del rapporto qualità/prezzo delle prestazioni) per la massa dei consumatori, d'altra parte alcuni gruppi sono svantaggiati dalla minor attrattiva di profitto che essi esercitano e quindi vengono trascurati dall'offerta che non si preoccupa di soddisfare in modo mirato i bisogni espressi, mentre tende ad applicare ad essi prezzi più alti. Ciò genera, in sintesi, un rischio di esclusione.

Quindi, se in linea di principio le logiche stesse di funzionamento del libero mercato dovrebbero offrire forti incentivi ai fornitori dei servizi affinché essi soddisfino le attese dei con-

sumatori, di fatto questo meccanismo può non funzionare per i servizi essenziali erogati ai segmenti marginali del mercato.

È risaputo: non sempre la disciplina del mercato funziona.

Il problema è noto, tant'è vero che con la privatizzazione dei settori delle public utilities si sono create anche apposite Authority cui è attribuita anche la funzione di vigilare sul benessere in generale dei consumatori.

Partendo proprio dalla consapevolezza delle implicazioni che le menzionate tendenze evolutive presentano, a livello comunitario si è aperto il dibattito sui servizi di interesse economico generale.

Tale preoccupazione è riconosciuta nel nuovo articolo 16 del Trattato di Amsterdam che richiama, fra i valori comuni dell'Unione, i servizi di interesse economico generale, per il ruolo che essi hanno nella promozione della coesione sociale e territoriale ed impegna la Comunità e gli stessi Stati membri (ciascuno nell'ambito delle rispettive competenze) a sorvegliare affinché la gestione e l'erogazione di questi servizi avvenga sulla base di principi e a condizioni che permettano il perseguimento del loro scopo.

Al di là dell'affermazione di principio, si pone tuttavia un problema definitorio e di individuazione in concreto dei servizi di interesse economico generale.

Nel corso del tempo vi sono state varie pronunce da parte di diversi organi comunitari che hanno condotto alla elaborazione del concetto. In sostanza, si tratta di servizi che non solo sono suscettibili di incidere sul budget familiare, ma rappresentano anche elementi essenziali per la vita dell'individuo, la sussistenza, la sicurezza e la partecipazione alla vita economica e sociale.

In sintesi, il concetto di servizio di interesse generale implica che esso debba essere accessibile a tutti i consumatori con un valido rapporto prezzo/qualità, così da poter fornire servizi di qualità a prezzi abbordabili.

In generale, l'ipotesi dell'imposizione di obblighi all'erogazione di servizi di interesse generale è percepita dagli operatori come una minaccia, soprattutto in assenza di vantaggi compensativi dello svantaggio di servire segmenti non remunerativi di clientela. La concessione di benefici compensativi diviene sempre più difficile sia per la diffidenza con cui sono visti gli aiuti

di stato diretti o indiretti, sia per il generale restringersi della disponibilità di risorse pubbliche di sussidio all'economia. Mentre, come si è già detto, la concorrenza erode gli spazi di monopolio e di sfruttamento di sussidi incrociati.

La concessione di benefici compensativi è percepita come dannosa anche dagli stessi poteri pubblici perché rischia di reintrodurre nel sistema meccanismi di dirigismo che alterano il gioco competitivo e imbrigliano il sistema.

Sotto il profilo del metodo, a livello comunitario si rifiuta l'approccio della definizione puntuale dei servizi, attraverso l'elencazione dei medesimi, ma si privilegia l'approccio più aperto e flessibile che fa leva sui bisogni essenziali e sulle caratteristiche che i servizi devono possedere per soddisfarli.

Una volta identificati i settori economici e sociali in cui si manifestano tali bisogni (trasporto, comunicazione, energia, istruzione, sanità, ...), si passa a considerare le modalità di erogazione dei servizi in tali ambiti. I principi di funzionamento essenziali sono i seguenti: la continuità, la parità d'accesso, l'universalità e la trasparenza. In altri termini, viene esaltata la natura dinamica del concetto per cui in concreto i servizi devono essere identificati nel tempo, alla luce dei processi di innovazione e in risposta ai cambiamenti nelle attese dei consumatori.

Attualmente sono state adottate iniziative nel campo delle telecomunicazioni, dei servizi postali, dei trasporti e sono in corso di elaborazione definizioni per l'energia e i servizi di radiotelevisione.

Ai nostri fini, un approfondimento specifico si richiede per i servizi bancari-finanziari.

1.2. *Servizi bancari-finanziari e obbligazione di servizio universale*

In quest'ambito si deve rilevare come si assista ad una crescente necessità di accesso ai servizi finanziari per persone di tutte le classi sociali e con differenti aspettative. È sotto gli occhi di tutti come un adeguato accesso ai servizi finanziari:

— sia diventato *indispensabile* per molti ambiti della vita economica e sociale, mentre in passato — in una società più orientata all'utilizzo del contante e in dimensioni degli scambi

più circoscritte — molte situazioni erano gestibili anche senza la disponibilità di un conto;

— rappresenti una *necessità basilare* per alcune forme di consumo e di promozione dell'attività economica (accesso all'abitazione, job creation, sviluppo di small business), nonché per lo sviluppo di attività del settore del non profit;

— costituisca un'esigenza crescente per vincoli non solo tecnici nella gestione dei moderni sistemi di pagamento, ma anche perché disporre di coordinate bancarie rappresenta un segnale di serietà ed affidabilità (anche per lavori temporanei che, in condizioni di flessibilità del mercato del lavoro e di espulsione precoce degli anziani, diventano sempre più frequenti).

A fronte di questa accresciuta necessità, o addirittura indispensabilità, vi sono le menzionate tendenze di carattere generale (liberalizzazione dei mercati, tecnologia e privatizzazioni) che spingono il mercato a trascurare i segmenti marginali.

Dalle indagini condotte in vari contesti sensibili al problema, emerge invero che, sovente, più che di esclusione formale della clientela indesiderata per rigetto della domanda di apertura di un conto si tratta di politiche aziendali con un impatto indiretto, fra cui si annoverano:

— la chiusura di banche e sportelli in aree urbane degradate e in aree rurali;

— i sistemi di tariffazione dei servizi, ancorati ai costi di produzione che disincentivano l'utilizzo del contante e della fisicità degli sportelli e accrescono l'onerosità dei servizi tradizionali, usati con maggior frequenza dai segmenti di utenza meno colta;

— i sistemi di commissioni, fortemente penalizzanti nei confronti degli incidenti di pagamento e di scoperti non autorizzati, che colpiscono principalmente la clientela meno agiata.

Inoltre, l'immagine delle banche, il formalismo delle procedure creano sovente una barriera psicologica all'accesso ai servizi da parte di persone dotate di una scarsa cultura e di limitate disponibilità. In questi casi si tratterebbe, quindi, di una autoesclusione per rifiuto/non ricerca della relazione bancaria da parte degli stessi soggetti con un reddito instabile e basso. Ciò che spaventa e allontana la clientela dal conto corrente è, in molti casi, il rischio di andare in scoperto e le sorprese sugli

oneri inattesi che non sempre si manifestano in contemporanea con la fruizione del servizio.

Altro problema è poi quello dell'interdizione all'emissione di assegni, particolarmente sentito in Francia⁽²⁾.

A livello comunitario, come precedentemente detto, la questione dei servizi bancari e finanziari ancora non si è posta in modo esplicito. È stato sottolineato come nella seconda direttiva bancaria vi sia un richiamo forte al benessere dei consumatori, ma questo può essere considerato non sufficientemente incisivo.

Recentemente, il Consumer Committee (Comitato Consultivo della Commissione Europea) dopo aver indicato le aree in cui dovrebbero essere identificati i servizi di interesse generale (ad esempio quelli già noti dei trasporti, dell'energia, delle telecomunicazioni) ha espresso l'orientamento che anche taluni servizi bancari dovrebbero essere presi in considerazione ed ha auspicato che, nel prossimo futuro, anche altri servizi finanziari rientrino in tali parametri. Tuttavia, la Direzione dei consumatori della Commissione sembra privilegiare un approccio liberale e sembra, di conseguenza, che il suggerimento venga ignorato.

Viceversa, a livello nazionale sovente l'attenzione ed il tenore del dibattito sul tema sono elevati. Invero gli spunti sono stati a livello nazionale, come si vedrà in seguito, anche molto diversi.

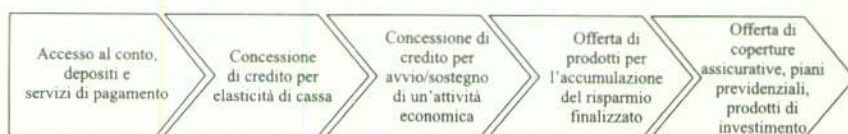
2. L'adozione di un concetto restrittivo di social banking: ipotesi di lavoro o proposta operativa?

Il tema dell'accesso dei soggetti economicamente e socialmente più deboli ai servizi bancari è complesso e può riguardare, in teoria e in pratica, un ampio spettro di prestazioni del mercato bancario e finanziario.

In linea di principio si possono individuare i seguenti ambiti⁽³⁾:

⁽²⁾ Per un approfondimento del tema si veda Gallou R.-Le Quéau P. (1999).

⁽³⁾ Non necessariamente la raffigurazione grafica rappresenta anche una sequenza temporale o logica di stadi evolutivi della domanda di servizi



Nei diversi ambiti si configurano, sia dal lato della domanda, come dal lato dell'offerta, differenti esigenze, attese e profili di rischio per cui si richiedono approcci specifici per la valutazione delle possibili proposte operative.

In effetti, nei paesi in cui da più tempo si è sviluppata la sensibilità per le problematiche finanziarie delle fasce marginali della popolazione, la considerazione di tali problematiche si estende ad abbracciarne l'intero spettro, o solo alcune di esse in modo mirato, per far fronte ad esigenze particolarmente acute nello specifico contesto⁽⁴⁾.

In generale, comunque, sembra riscontrarsi una più immediata percezione del problema dell'accesso al credito. Ciò, probabilmente per due ragioni principali:

— dal lato dell'offerta, la concessione di credito a soggetti « fragili » pone problemi specifici di valutazione e contenimento del rischio, anche con strumenti ad hoc per la predisposizione di adeguate garanzie;

— dal lato della domanda, e quindi degli organismi che si fanno portavoce di tali istanze, la richiesta di credito per l'avvio o il sostegno di un'attività economica è immediatamente percepibile come motore di un'iniziativa economica, volta a promuovere anche il benessere sociale dell'individuo.

Il filone di studi sulla cosiddetta microfinanza o microcredito è peraltro ben impiantato sul piano teorico e numerose

finanziari. In particolare la domanda di prodotti per l'accumulazione del risparmio finalizzato a progetti specifici (acquisto abitazione, studio dei figli, avvio o sviluppo di attività economica, ...) può collocarsi in rapida successione con l'accesso al conto e ai servizi di pagamento. Tuttavia è indubbio che l'accesso al conto e ai servizi di pagamento è nella larga maggioranza dei casi un passaggio preliminare ad altre operazioni bancarie o finanziarie.

⁽⁴⁾ Si veda il caso ISA del contesto UK, IDAs del contesto USA. Per un approccio alla financial exclusion che contempli un ampio spettro di servizi si veda ad esempio, FSA (2000), p. 21; OFT (1999); PAT14 (1999).

esperienze hanno già fatto scuola sia nei paesi in via di sviluppo, come in quelli sviluppati. Sebbene anche su questo fronte in Italia vi siano ancora carenze, sia sul piano teorico, sia, e soprattutto, nell'operatività dei mercati, in questa ricerca si è deliberatamente operata la scelta di limitare il campo di indagine proprio all'ambito dell'accesso ai servizi bancari, ossia dell'apertura di relazioni bancarie che non necessariamente implicano la concessione di credito.

In altri termini, si è deciso di focalizzare l'attenzione sul problema dell'accesso allo status di «bancarizzato», ossia della disponibilità di forme veramente molto elementari di relazioni bancarie che diano, essenzialmente, l'accesso ai circuiti dei pagamenti e che offrano la possibilità di godere dei benefici che discendono dal ricordato status.

Hanno sostenuto la menzionata scelta varie considerazioni teoriche e pratiche:

- esperienze estere di social banking si sono sovente sviluppate proprio facendo leva su contratti ed operazioni che escludono dalle prestazioni l'erogazione di credito;

- alcuni segmenti degli unbanked, in contesti in cui il fenomeno è monitorato, evidenziano la preferenza per modalità operative che escludano la possibilità di andare in scoperto e di dover corrispondere interessi passivi;

- sgombrando il campo, o quantomeno riducendo sensibilmente l'area di rischio, si semplificano le problematiche da affrontare e aumenta la probabilità di trovare soluzioni.

Nelle indagini condotte sul campo, intervistando gli unbanked, si è comunque sottoposta a verifica l'ipotesi di circoscrivere il social banking a formule che non contemplino la concessione di credito⁽⁵⁾.

Si è quindi inizialmente assunta, come ipotesi di lavoro, una nozione restrittiva di social banking, così da iniziare un percorso di approfondimento idoneo a semplificare, sia pur riducendo la gamma dei bisogni soddisfatti, la complessità delle situazioni da fronteggiare e che portasse a focalizzare l'attenzione sulla questione se fosse gradita, nell'ottica della domanda potenziale, anche un'offerta di servizi bancari di base privi della componente creditizia.

(⁵) Si veda in seguito il § 6.

Su tale base potrebbero infatti avviarsi riflessioni se sia fattibile — sotto il profilo tecnico ed economico — per le strutture di offerta l'elaborazione di prodotti di base che consentano l'acquisizione dello status di bancarizzato e l'accesso ai circuiti dei pagamenti. L'esperienza di altri paesi si è mossa in questa direzione e quindi, almeno in linea di massima, l'ipotesi non è solo di lavoro⁽⁶⁾, ma potrebbe diventare anche una proposta operativa.

3. Una sintesi su chi sono gli esclusi secondo indagini focalizzate o non focalizzate in Italia e all'estero

L'analisi del fenomeno dell'esclusione finanziaria (degli unbanked) sotto il profilo quantitativo presenta notevoli difficoltà.

È indubbio che dal secondo dopoguerra il grado di bancarizzazione della popolazione è cresciuto, sia pur a velocità diverse, nelle economie europee e negli Stati Uniti. Tuttavia la misurazione del segmento di mercato della popolazione che non accede a servizi bancari è un esercizio in cui pochi si sono cimentati e comunque i loro risultati differiscono, vuoi per la nozione assunta di unbanked (privo di conto corrente o di qualsiasi conto? aperto con una banca o eventualmente anche con altre istituzioni finanziarie? e così via), vuoi per i campioni di popolazione assunti, vuoi per le date di riferimento.

In prima approssimazione si assumono le statistiche di Eurobarometer che considerano invero la nozione di conto corrente e rilevano la disponibilità personale di un conto corrente bancario, o di un conto corrente postale o di conti definiti « simili ».

⁽⁶⁾ Così OFT (1999), p. 25 « *A number of initiatives suggest that a bank account without access to credit would be both useful to consumers and workable in practice* ».

Tavola 1 - Disponibilità personale di un conto corrente bancario, di un conto corrente postale o di «conti simili»

| Paese | SI | NO | Non Risponde |
|-------------------------------------|------|------|--------------|
| Belgio | 92.7 | 5.1 | 2.0 |
| Danimarca | 99.1 | 0.7 | 0.2 |
| Germania | 96.5 | 2.9 | 0.6 |
| – Germania, regioni est | 96.4 | 3.1 | 0.5 |
| – Germania, regioni ovest | 97.0 | 2.3 | 0.7 |
| Grecia | 78.9 | 17.9 | 3.2 |
| Spagna | 91.6 | 6.9 | 1.5 |
| Francia | 96.3 | 2.8 | 1.0 |
| Irlanda | 79.6 | 16.7 | 3.7 |
| Italia | 70.4 | 22.4 | 7.2 |
| Lussemburgo | 94.1 | 3.9 | 1.7 |
| Olanda | 98.9 | 0.5 | 0.6 |
| Austria | 81.4 | 13.5 | 5.1 |
| Portogallo | 81.6 | 16.7 | 1.8 |
| Finlandia | 96.7 | 1.5 | 1.7 |
| Svezia | 98.0 | 1.6 | 0.4 |
| Regno Unito | 87.7 | 10.6 | 1.6 |
| EU 15 | 89.1 | 8.6 | 2.2 |

Valori percentuali.

Fonte: Eurobarometer 52, Financial services, Europeans and financial services; May 2000, p. 74, Q 87.a.

Dalle menzionate statistiche si dovrebbe desumere che l'89,1% della popolazione adulta europea dispone di un conto corrente, con un range di variabilità che va dal 99% della Danimarca al 70% dell'Italia. È del tutto evidente che l'elevata e difforme percentuale di non rispondenti, da un lato, e la non omogeneità nell'uso degli strumenti di pagamento nei vari paesi, dall'altro, incidono in modo significativo sul tasso di penetrazione così rilevato. Inoltre, l'inclusione nel campione della fascia di età che va dai 15 ai 24 anni, in presenza di differenti modelli di organizzazione della vita scolastica e di strutture familiari, attenua la significatività dell'analisi comparata.

Tavola 2 - Analisi disaggregata per variabili socio-demografiche

| | SI | NO | Non Risponde |
|---|------|------|--------------|
| Genere | | | |
| Uomini | 90,5 | 7,4 | 2,1 |
| Donne | 87,9 | 9,7 | 2,4 |
| Età | | | |
| 15-24 | 77,2 | 21,1 | 1,7 |
| 25-39 | 91,5 | 6,3 | 2,2 |
| 40-54 | 93,3 | 4,6 | 2,1 |
| 55 + | 89,8 | 7,5 | 2,7 |
| Livello d'istruzione | | | |
| < 15 | 85,8 | 10,9 | 3,3 |
| 16-19 | 92,2 | 5,9 | 1,9 |
| 20 + | 95,7 | 3,0 | 1,3 |
| Professione | | | |
| Indipendente | 93,7 | 3,7 | 2,6 |
| Quadro | 96,2 | 1,4 | 2,4 |
| Impiegato | 94,1 | 3,7 | 2,2 |
| Operaio | 93,8 | 4,6 | 1,6 |
| Persona « in famiglia » | 84,3 | 13,4 | 2,3 |
| Disoccupato | 77,9 | 20,0 | 2,0 |
| Pensionato | 90,1 | 7,2 | 2,7 |
| Studente | 71,1 | 26,6 | 2,2 |
| Indicatore di utilizzo degli strumenti | | | |
| +++ | 93,2 | 5,2 | 1,7 |
| ++ | 90,4 | 7,1 | 2,5 |
| +- | 82,1 | 15,6 | 2,3 |
| --- | 79,8 | 16,1 | 4,1 |
| UE 15 | 89,1 | 8,6 | 2,2 |

Valori percentuali.

Fonte: Eurobarometer 52, Financial services, Europeans and financial services; May 2000, p. 75, Q 87.a.

L'analisi poi approfondisce le motivazioni che giustificano l'assenza di relazioni bancarie o similari in termini di assenza di tale relazione nell'intero arco della propria vita⁽⁷⁾, di chiusura del conto di propria iniziativa⁽⁸⁾ o di chiusura su iniziativa della banca⁽⁹⁾: in tali approfondimenti si accentuano i menzionati limiti dell'analisi comparata.

⁽⁷⁾ Vedi Q.87.b.1 p. 76.

⁽⁸⁾ Vedi Q.87.b.2 p. 77.

⁽⁹⁾ Vedi Q.87.b.3 p. 77.

Resta quindi limitata la confrontabilità del tasso di bancarizzazione riscontrabile nei diversi paesi.

A titolo puramente indicativo si segnalano le indicazioni quantitative che emergono dalle indagini domestiche condotte nei singoli contesti, corredate dalle assai più significative indicazioni — là dove disponibili — sulle motivazioni sottostanti.

Stati Uniti d'America

Autorevole fonte è lo studio condotto periodicamente dal Federal Reserve System sulle Risorse Finanziarie delle Famiglie⁽¹⁰⁾. Dal 1989, anno di avvio del menzionato studio, la porzione delle famiglie prive di un conto per le transazioni finanziarie è in costante calo: dal 14,9% si è giunti al 9,5% del 1998. Più in particolare, anche la porzione di famiglie prive di un conto corrente si è progressivamente contratta: si è infatti passati dal 18,7% nel 1989 al 13,2% nel 1998.

Il segmento degli unbanked è comunque ancora molto ampio: tale giudizio appare appropriato se si considera l'importanza che assume in quel contesto la disponibilità del conto per la partecipazione alla vita economica e sociale⁽¹¹⁾.

Inoltre, se si approfondisce l'analisi di quel 13,2% di famiglie statunitensi unbanked, si evidenzia che circa la metà (47,9%) ha sperimentato in passato esperienze di relazioni bancarie, mentre la restante metà è da sempre in tale condizione. Confermata è la relazione fra il livello di reddito e la probabilità di detenzione di un conto bancario: la larga maggioranza delle famiglie prive di conto corrente — l'82,6% — dispone di redditi annui inferiori a \$ 25.000 e il 44,7% non raggiunge i \$10.000⁽¹²⁾. Così la percentuale delle famiglie unbanked sale

⁽¹⁰⁾ Si veda, da ultimo, Kennickell A.B., Starr-McCluer M., Surette B.J. (2000), p. 9. Per una rassegna degli studi sul possesso di un conto bancario nel tempo si veda Hogarth M.-O'Donnell Kevin H. (1999), p. 461.

⁽¹¹⁾ Testimonianza di ciò è data dall'apertura, a cura della Federal Reserve Bank of Chicago, del sito « Fostering Mainstream Financial Access for the Unbanked ». Si veda <http://www.chicagofed.org/unbanked/index.cfm>.

⁽¹²⁾ Inoltre, il 60,9% presenta un capofamiglia di età inferiore ai 45 anni e il 35,6% di età inferiore ai 35 anni. Significativa anche la provenienza razziale: il 57,1% sono persone nonwhite o ispaniche. Per approfondimenti si vedano Kennickell A.B., Starr-McCluer M., Surette B.J. (2000), p. 9 e Hogarth M.-O'Donnell Kevin H. (1999).

al 25% (corrispondente a circa 11 milioni di famiglie) nel segmento dei « lower income » ⁽¹³⁾ secondo lo studio del 1995 ⁽¹⁴⁾.

Le motivazioni sottostanti all'assenza di un conto bancario sono varie e riconducibili a valutazioni di convenienza economica, di inadeguatezza delle risorse a disposizione e, presumibilmente, del fabbisogno dei connessi strumenti di pagamento, nonché di rifiuto esplicito della relazione bancaria, eventualmente anche per esperienze negative in operazioni creditizie.

Tavola 3 - Motivazioni per non avere un conto

| | 1989 | 1992 | 1995 | 1998 |
|---|-------|-------|-------|-------|
| Non emettere un numero sufficiente di assegni per renderlo conveniente | 34,4 | 30,4 | 25,3 | 28,4 |
| L'ammontare minimo del saldo è troppo elevato | 7,7 | 8,7 | 8,8 | 8,6 |
| Non voler avere a che fare con le banche | 15,0 | 15,3 | 18,6 | 18,5 |
| Le commissioni sono troppo elevate | 8,6 | 11,3 | 8,4 | 11,0 |
| Non essere in grado di gestire e di mantenere in attivo un conto corrente | 5,0 | 6,5 | 8,0 | 7,2 |
| Gli orari di sportello o la localizzazione dei medesimi non è comoda | 1,2 | 8,0 | 1,2 | 1,2 |
| Non avere disponibilità sufficienti | 21,2 | 21,2 | 20,0 | 12,9 |
| Aver sperimentato problemi in operazioni creditizie | * | 0,7 | 1,4 | 2,7 |
| Non aver bisogno/volere un conto | * | 3,2 | 4,9 | 6,3 |
| Altro | 6,8 | 1,9 | 3,5 | 3,1 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Valori percentuali.

Interessante è la constatazione che la tipologia di risposte varia per le famiglie che in passato hanno avuto esperienze di conto, rispetto a quelle da sempre unbanked. In particolare, coloro che hanno sperimentato la « bancarizzazione » presentano una più elevata probabilità di sottolineare il ruolo dei costi come deterrente all'intrattenere relazioni bancarie e di attri-

⁽¹³⁾ Per la definizione si veda Hogarth M.-O'Donnell Kevin H. (1999), p. 461 e appendix A, p. 472.

⁽¹⁴⁾ Si rinvia al commento in Hogarth M.-O'Donnell Kevin H. (1999).

buire, viceversa, minore importanza al numero degli assegni emessi o di dichiarare di non gradire l'avere a che fare con le banche, rispetto agli altri⁽¹⁵⁾.

Le indagini condotte per studiare le cause dell'assenza di relazione bancaria hanno peraltro posto in luce l'ampio ricorso a canali non bancari-finanziari per l'incasso di assegni e vaglia e per piccole anticipazioni di breve durata ad opera sia di esercizi commerciali di zona, sia di sportelli di cambio di assegni i quali applicano commissioni (fisse o variabili), talvolta disciplinate da norme statali (ad esempio per l'incasso assegni a New York non più dell'1,4% per cui su un assegno di 340\$ la commissione ammonta a 4,75\$, pari alla media mensile delle commissioni bancarie corrisposte su un conto bancario infruttifero di interessi).

Gran Bretagna

Sebbene da tempo in Gran Bretagna l'attenzione sul problema dell'accesso ai servizi bancari sia elevata e numerose indagini siano state condotte, la misurazione del fenomeno porta a risultati non univoci. Il range di variabilità delle stime va dal 14,5% al 23% a seconda delle modalità di definizione del campione e di formulazione della domanda di possesso del conto⁽¹⁶⁾. Una prima rassegna fotografa la seguente situazione:

Tavola 4 - Le indagini sugli unbanked

| Fonte | Assenza di conto corrente | Assenza di ogni tipo di conto |
|--|---|--|
| Family Resource Survey (by the Office of National Statistics) | 22% (<i>personalmente</i>) 15% (<i>in famiglia</i>) | 13% (<i>personalmente</i>) 8,5% (<i>in famiglia</i>) |
| Omnibus (by the Office of National Statistics) | 14,5% (<i>personalmente</i>) * 12% (<i>personalmente o il partner</i>) 10% (<i>in famiglia</i>) | 6,5% (<i>personalmente</i>) 5,5% (<i>in famiglia</i>) |
| APACS | 17% (<i>personalmente</i>) ** 6% (<i>personalmente</i>) | |

* intervallo di confidenza $\pm 2\%$.

** intervallo di confidenza $\pm 1\%$.

Fonte: BBA (1998).

⁽¹⁵⁾ Si veda Kennickell A.B., Starr-McCluer M., Surette B.J (2000), p. 9.

⁽¹⁶⁾ In questo senso si veda British Bankers' Association (1998).

In generale, le ricerche evidenziano che solo una minoranza di coloro che non dispongono di un conto sono stati rifiutati dalle banche, sebbene venga suggerita qualche cautela nel valutare tale condotta e viene sottolineata l'importanza del prestare attenzione alle più recenti tendenze⁽¹⁷⁾.

Una più recente indagine campionaria sul comportamento finanziario delle famiglie pone in luce che circa il 7% delle famiglie in Gran Bretagna (in valori assoluti circa 1,5 milioni) non dispone di alcun prodotto finanziario e quindi di relazioni bancarie e altre 4,4 milioni (circa il 20%) sono ai margini del mercato finanziario.

Tavola 5 - Disponibilità di prodotti finanziari e condizioni familiari

| | Numero di prodotti finanziari ⁽¹⁾ | | | | | | Totale n. |
|-------------------|--|------------|------------------|------------|-----------------|-----------|-----------|
| | Nessuno % | Basso % | Medio-basso % | Medio % | Medio-alto % | Alto % | |
| Totale famiglie . | 7 | 19 | 20 | 11 | 21 | 22 | 26.435 |

| | Nessuno % | Totale famiglie n. |
|--|--------------|-----------------------|
| Età del capofamiglia | | |
| 16-19 | 26 | 112 |
| 20-29 | 11 | 3.211 |
| 30-39 | 6 | 5.272 |
| 40-49 | 4 | 4.738 |
| 50-59 | 5 | 3.982 |
| 60-69 | 6 | 3.813 |
| 79-79 | 7 | 3.522 |
| 80+ | 10 | 1.785 |
| Tipo di famiglia | | |
| Sigle, senza figli | 11 | 3.581 |
| Coppia, senza figli | 2 | 4.515 |
| Più di 3 adulti, senza bambini | 1 | 1.911 |
| Single, pensionato | 12 | 4.132 |
| Coppia pensionati | 3 | 3.783 |

segue

⁽¹⁷⁾ Vedi OFT (1999), p. 25 che sottolinea il problema dell'accesso al conto e, contestualmente, a strumenti di pagamento che espongono l'istituzione offerente al rischio di accesso non autorizzato al credito.

segue

| | Nessuno % | Totale famiglie n. |
|--|--------------|-----------------------|
| Single con figli | 23 | 1.790 |
| Coppia, con figli | 3 | 5.891 |
| Più di 3 adulti, con bambini | 3 | 862 |
| Gruppi etnici | | |
| Bianchi | 6 | 25.215 |
| Neri | 16 | 440 |
| Indiani | 3 | 282 |
| Pakistani/Bangalesi | 14 | 211 |
| Altri | 7 | 287 |
| Livello istruzione (anni di studio completati) | | |
| 16 o inferiore | 8 | 19.151 |
| 17-19 | 3 | 4.084 |
| 20+ | — | 2.939 |
| Titolo possesso abitazione | | |
| Piena proprietà | — | 6.818 |
| Acquisto con mutuo | — | 10.605 |
| Affitto da autorità locale | 23 | 5.348 |
| Housing association | 20 | 1.190 |
| Affitto da privati | 9 | 2.474 |
| Livello di degrado ⁽²⁾ | | |
| 1 (più elevato degrado) | 11 | 5.699 |
| 2 | 7 | 3.931 |
| 3 | 5 | 2.406 |
| 4 | 4 | 2.440 |
| 5 | 4 | 2.416 |
| 6 | 2 | 2.157 |
| 7 (minor degrado) | 2 | 3.573 |

⁽¹⁾ Basso: 1 o 2 prodotti; Medio-basso: 3 o 4 prodotti; Medio: 5 prodotti; Medio-alto: 6 o 7 prodotti; Alto: 8 o + prodotti.

⁽²⁾ Analisi basata sul Deprived Index (Department of the Environment, Transport and Regions-DETR).

Fonte: Kempson E.-Whyley C. (1999) in FSA (2000). pp. 23-34.

Tavola 6 - Prodotti finanziari e condizioni socio-economiche

| | Numero di prodotti finanziari ⁽¹⁾ | | | | | | Totale n. |
|-------------------|--|------------|----------------------|------------|---------------------|-----------|--------------|
| | Nessuno % | Basso % | Medio- basso % | Medio % | Medio- alto % | Alto % | |
| Totale famiglie . | 7 | 19 | 20 | 11 | 21 | 22 | 26.435 |

segue

segue

| | Nessuno % | Totale famiglie n. |
|--|--------------|-----------------------|
| Totale famiglie | 7 | 26.435 |
| Reddito netto settimanale della famiglia | | |
| Nessun reddito | 2 | 179 |
| £ 1-50 | 6 | 321 |
| £ 51-100 | 16 | 2.785 |
| £ 101-150 | 16 | 4.490 |
| £ 151-200 | 9 | 3.665 |
| £ 201-300 | 4 | 5.279 |
| £ 301-400 | — | 3.631 |
| £ 401-500 | — | 2.276 |
| + £ 500 | — | 3.193 |
| Attività del capofamiglia | | |
| Autonomo | — | 2.386 |
| Occupato tempo pieno | — | 10.981 |
| Occupato part-time | 6 | 442 |
| Disoccupato | 19 | 1.565 |
| Ritirato (pensionato) | 8 | 7.262 |
| Malato/inabile | 19 | 1.573 |
| Studente | 8 | 274 |
| Altro non attivo | 22 | 1.951 |
| N. di anni dall'ultimo lavoro (capofamiglia) | | |
| 0 | — | 13.809 |
| 1 | 8 | 832 |
| 2 | 10 | 810 |
| 3 | 13 | 739 |
| 4 | 13 | 782 |
| 5 | 10 | 714 |
| 6-10 | 13 | 2.455 |
| 11-16 | 12 | 3.620 |
| 21 o + | 16 | 1.906 |

(¹) Basso: 1 o 2 prodotti; Medio-basso: 3 o 4 prodotti; Medio: 5 prodotti; Medio-alto: 6 o 7 prodotti; Alto: 8 o + prodotti.

Fonte: Kempson E.-Whyley C. (1999) in FSA (2000). pp. 25-26.

Un'altra recente indagine, condotta nell'arco del periodo Gennaio-Dicembre 2000, ha posto in luce che il 17% degli adulti (di età superiore ai 16 anni) non dispone di un conto corrente. La percentuale sale al 47% per la fascia della popolazione in condizioni di povertà o ai più bassi livelli di sussistenza⁽¹⁸⁾.

(18) Vedi NOP's Financial Research Survey, citata in FSA (FSA tackles

Per quanto concerne le cause dell'esclusione finanziaria, queste sono state ricondotte principalmente a⁽¹⁹⁾:

— « *geographical access* », con riferimento ai servizi e agli sportelli bancari;

— « *access exclusion* », intesa come restrizione all'accesso attraverso i processi di valutazione del rischio;

— « *condition exclusion* », quando le condizioni — diverse dal prezzo — applicate ai prodotti finanziari li rendono inadeguati rispetto alle esigenze di alcune fasce di clientela;

— « *price exclusion* », quando i costi dei servizi sono insostenibili per alcune fasce di persone;

— « *marketing exclusion* », quando alcuni segmenti di mercato sono effettivamente esclusi dai target delle iniziative di marketing e dall'offerta;

— « *self-exclusion* », quando alcuni segmenti della popolazione rinunciano a formulare la domanda di servizi bancari nella convinzione che essa sarebbe comunque rifiutata⁽²⁰⁾.

Per quanto concerne le motivazioni, queste sono riconducibili alle tradizionali motivazioni, con diversa frequenza di segnalazione nei due segmenti di persone, coloro che hanno avuto esperienza di relazione bancaria e quelle che non hanno mai avuto un conto.

Interessante è l'approfondimento su coloro i quali, pur disponendo di un conto, ne fanno un uso limitato. Non solo perché dal campione dell'indagine emerge che per ogni persona che ha chiuso il conto ce n'è un'altra che non lo usa o lo utilizza molto poco, ma anche perché l'analisi di questi due gruppi fornisce altre utili indicazioni: si riscontra, da un lato, che ai nuovi clienti, già *unbanked*, sovente vengono inizialmente offerti conti con una funzionalità limitata, dall'altro, che coloro i quali poi chiudono il conto, in una prima fase ne riducono l'utilizzo e forniscono così alla banca dei segnali di disaffezione⁽²¹⁾.

consumer fears on basic bank account), October 1st 2001. L'indagine è stata condotta su un campione di 60.938 adulti di età superiore ai 16 anni.

⁽¹⁹⁾ Vedi FSA(2000), p. 9.

⁽²⁰⁾ Secondo alcuni, la questione se si tratti di esclusione o di autoesclusione è mal posta, perché si basa su un eccesso di semplificazione che porta ad una falsa dicotomia.

⁽²¹⁾ Così in BBA (1998), p. 18.

Tavola 7 - Principali motivazioni per la non detenzione di un «conto corrente»

| | Persone che hanno chiuso il conto | Persone che non hanno mai avuto il conto |
|---|-----------------------------------|--|
| Base intervistati | 71 | 153 |
| Non necessita di un conto ... | | |
| ... perché utilizza in sua vece un conto di risparmio | 14% | 37% |
| ... perché il marito/la moglie/il partner ne ha uno | 7% | 8% |
| ... perché ha poche disponibilità/preferisce gestire per cassa il proprio budget. | 16% | 8% |
| ... non esprime specifiche ragioni/non vuole averne uno. | 4% | 14% |
| Non ho avuto il tempo, l'interesse ... | — | 12% |
| In debito/preoccupato di prelevare più delle disponibilità o di indebitarsi . . | 18% | 4% |
| Cessata attività lavorativa (disoccupazione, malattia, pensionamento, nascita di un figlio) | 27% | 2% |
| Rimasto senza conto in seguito a separazione o morte del partner. . . . | 6% | = = |
| Rifiutato o conto chiuso dalla banca. | 5% | 1% |
| Altro | 3% | 14% |

Fonte: ONS Omnibus Module, in BBA (1998).

Tavola 8 - L'operatività sui conti bancari

| | Titolari di conto con accesso alle seguenti funzioni: | Utilizzo delle funzioni |
|---|---|-------------------------|
| Base intervistati | 1.635 | 1.584 |
| Libretto assegni | 92% | 84% |
| Carta di garanzia assegni | 81% | 64% |
| Carta ATM e ATM. | 87% | 69% |
| Carta di debito | 72% | 58% |
| Scoperti di valuta o per esigenze di liquidità. | 58% | 28% |
| Ordini automatici di addebito. | 80% | 71% |
| Non sa | 3% | — |
| Altre funzioni | — | 2% |

Fonte: ONS Omnibus module in BBA (1998).

Francia

Nel paese in cui già dal 1984 a livello di legge bancaria è stato sancito il «diritto al conto»⁽²²⁾, l'esigenza della misurazione del fenomeno degli unbanked assume, in tutta evidenza, una minor importanza. Altri fenomeni si intrecciano con quello dell'assenza di relazioni bancarie, come il problema delle interdizioni bancarie, del sovraindebitamento e delle procedure di gestione di tali situazioni, il diritto all'oblio e la gestione degli archivi dei «cattivi pagatori». Anche su questi fronti sono state intraprese nel paese iniziative di contrasto e sono quindi in atto processi di monitoraggio dei fenomeni.

La più recente fotografia del comportamento bancario della popolazione che vive in condizioni di difficoltà economica è fornita dallo studio sull'utilizzo degli strumenti di pagamento e sull'accesso al credito da parte dei beneficiari delle prestazioni sociali⁽²³⁾. Da tale studio emerge che, a livello di intera popolazione francese, la percentuale delle famiglie che non dispongono di conto di deposito o di libretto di risparmio è su livelli prossimi allo zero. Viceversa, nel sottocampione dei percettori del minimo sociale intervistati telefonicamente o delle persone intervistate direttamente presso i centri di assistenza, l'incidenza dei non bancarizzati diviene più significativa.

Tavola 9 - La diffusione delle relazioni bancarie

| Numero di conti intrattenuti (bancari, postali o mediante libretto) | Intera popolazione francese % | Beneficiari dei minimi sociali % | Intervistati direttamente presso i centri di assistenza % |
|--|--|---|---|
| Nessuno | 0 | 2 | 5 |
| 1 | 11 | 44 | 46 |
| 2 | 24 | 33 | 34 |
| 3 o + | 65 | 21 | 15 |
| | 100 | 100 | 100 |

Fonte: Credoc (2001), p. 34, Graphique n. 3.

⁽²²⁾ Si veda in seguito il § 4 e l'approfondimento sul bilancio delle esperienze in A. Riva, in questo volume.

⁽²³⁾ Si tratta di un esercito di 3.190.240 beneficiari. Vedi CREDOC (2001), p. 25 anche per la distribuzione fra le diverse tipologie di sussidi.

L'analisi disaggregata per tipologia di conto e per soggetto offerente (bancario o postale) pone in luce il maggior ricorso ai conti di deposito rispetto ai conti su libretto e l'incidenza significativa, ma in termini relativi ridotta, del ricorso al canale postale.

Per il contesto francese sono disponibili statistiche relative alla frequenza di rifiuto dell'apertura di un conto o della sua chiusura, con un'escalation facilmente prevedibile passando dall'intera popolazione francese, ai beneficiari dei minimi sociali e alle persone intervistate nei centri di assistenza.

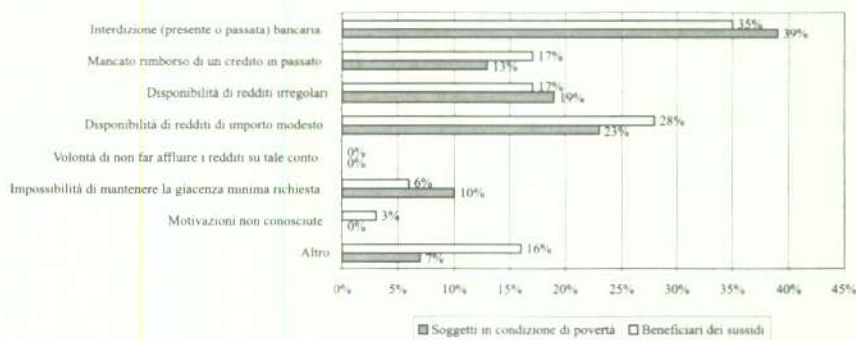
Tavola 10 - Rifiuto di apertura di un conto o chiusura di conti

| | Intera popolazione francese % | Beneficiari dei minimi sociali % | Intervistati direttamente presso i centri di assistenza % |
|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|--|
| Rifiuto di apertura | 2 | 8 | 15 |
| Chiusura di un conto | 3 | 7 | 14 |

Fonte: Credoc (2001), p. 57, Graphique n. 39.

Le motivazioni del rifiuto all'apertura del conto e quelle sottostanti alla chiusura sono riconducibili alle seguenti:

Tavola 11 - Le motivazioni del rifiuto di apertura di un conto o della sua chiusura



Fonte: Credoc (2001), p. 58, Graphique n. 41.

Un monitoraggio dei punti di frizione nel mondo bancario nei rapporti di clientela è fornito dall'indagine realizzata annualmente dalla Banque de France - Secrétariat général du CNCT sulle problematiche connesse alle relazioni fra enti creditizi e clientela, sulla base dei reclami presentati in forma scritta nell'ambito delle procedure di mediazione⁽²⁴⁾. Ai nostri fini risulta di sicuro interesse lo spaccato delle problematiche sorte in occasione dell'apertura e nel corso del funzionamento di un conto a persone « private »⁽²⁵⁾.

Se relativamente limitata resta, in questo censimento, la segnalazione di problemi sorti in occasione dell'apertura del conto (e in tendenziale calo nel tempo), le problematiche di chiusura sono viceversa numerose.

Più mirata è invece l'indagine condotta nell'ambito del « *Groupe de réflexion et de concertation sur l'évolution des relations entre banques et leurs clients* », istituito nell'autunno del 1998⁽²⁶⁾ per lo studio delle relazioni banca-clientela a fronte del dibattito sulla questione tariffaria⁽²⁷⁾. Interessante è rilevare come lo stesso gruppo di lavoro si sia scontrato con il problema definitorio dell'esclusione e dei legami fra esclusione sociale ed esclusione bancaria.

Nell'ambito della menzionata commissione viene quindi operata la distinzione fra:

- esclusione in senso ampio (cosiddetta esclusione sociale)
- esclusione bancaria.

(24) È evidente che esistono dei limiti di significatività connessi sia al fatto che si ignora la grande fetta di reclami presentati verbalmente allo sportello o per via telefonica, sia alla circostanza che la contribuzione delle istituzioni creditizie a questo monitoraggio è volontaria e non raccoglie l'insieme degli aderenti alle due associazioni di categoria (AFB e AFECEI). Su tali limiti si veda Comité Consultatif (1999-2000), pp. 3-4.

(25) Categoria distinta da quella delle società e degli imprenditori individuali. Gli altri spaccati sono quelli relativi alle operazioni creditizie, alle operazioni di risparmio e di servizio, all'accoglienza e alle politiche di informazione della clientela. Per l'analisi di questi altri significativi aspetti si veda Comité Consultatif (1999-2000), pp. 1-19, diffusamente.

(26) Si veda in seguito il § 4.

(27) In sintesi sulla rimessa in discussione della prassi della cosiddetta « *ni-ni* », né remunerazione dei conti di deposito, né tariffazione degli assegni.

Tavola 12 - Problemi sorti in occasione dell'apertura e del funzionamento di un conto

| | Reclami 1998 ⁽¹⁾ | Reclami 1999 | Reclami 2000 | % 2000 |
|---|--------------------------------|-----------------|-----------------|-----------|
| Funzionamenti dei conti ⁽²⁾ , escluse problematiche elettroniche | 8.558 | 7.811 | 7.778 | 79,1 |
| Apertura del conto. | 520 | 88 | 120 | |
| Funzionamento e tenuta del conto ⁽³⁾ . . . | 3.910 | 4.019 | 3.540 | |
| - contestazioni sulle registrazioni | 1.061 | 1.057 | 926 | |
| - contestazioni sulle spese | 2.001 | 2.061 | 1.734 | |
| - altre | 848 | 901 | 874 | |
| Incidenti di pagamento | 2.089 | 1.685 | 1.682 | |
| - incidenti su avvisi di prelievo | 559 | 362 | 356 | |
| - incidenti su assegni - interdizione all'emissione ⁽⁴⁾ | 1.530 | 1.323 | 1.326 | |
| Assegni rubati o smarriti | 154 | 135 | 134 | |
| Operazioni di trasferimento fondi, bonifici da e con estero | 280 | 315 | 250 | |
| Chiusura del conto | 740 | 884 | 911 | |
| Altre | 865 | 685 | 1.147 | |
| Problemi connessi ad operazioni elettroniche e a distanza | 2.299 | 1.966 | 2.052 | 20,9 |
| Rifiuto della carta ⁽⁵⁾ | 378 | 117 | 93 | |
| Utilizzo della carta ⁽⁶⁾ | 684 | 358 | 469 | |
| Carta rubata o smarrita | 232 | 286 | 374 | |
| Contestazioni sulle registrazioni | 619 | 212 | 212 | |
| Telematica: problemi di sicurezza, tariffazione | 115 | 145 | 86 | |
| Banca a distanza (telefono, Minitel) | 221 | 373 | 47 | |
| Altro | 50 | 475 | 401 | |
| Totale | 10.857 | 9.777 | 9.830 | |

⁽¹⁾ Dati aggiustati, per mantenere il campione costante.⁽²⁾ Conti personali, congiunti, con procura.⁽³⁾ Oneri di ogni natura, scoperti autorizzati o non, consegna di assegni, ritardi di regolamento.⁽⁴⁾ Iscrizione nel registro, regolarizzazione, radiazione dal registro.⁽⁵⁾ Compreso il ritrovamento e la sostituzione.⁽⁶⁾ Compreso l'utilizzo abusivo.

Fonte: Banque de France - Secrétariat général du CNCT.

La prima categoria è essenzialmente riconducibile alle seguenti condizioni:

a) *povertà*, [ossia insufficienza di reddito per far fronte alla vita quotidiana. I soggetti dispongono al più di sussidi. La ban-

carizzazione è difficile per la irregolarità dei flussi che si scontra con la rigidità degli oneri di tenuta del conto. Eventualmente si fa ricorso a libretti];

b) *assenza di domicilio fisso*, forme d'abitazione precaria, [si segnalano i rischi di detenzione di libretti e di contante, la soluzione alle difficoltà in queste situazioni non può venire da banche];

c) *persone con redditi modesti*, [ossia in situazione limite, potenzialmente precaria].

La seconda categoria nasce da diverse situazioni, eventualmente cumulate:

a) persone che hanno subito il *rifiuto* all'apertura di un conto bancario o alla messa a disposizione di strumenti di moneta scritturale;

b) le persone che sono escluse per *sanzione* (interdizione bancaria o giudiziaria di emettere assegni e/o ritiro della carta di pagamento per utilizzo abusivo o fraudolento censito al FCC - Fichier Central des Chèques, iscrizione all'archivio FICP relativo agli « incidenti di rimborso dei crediti alle famiglie », situazioni che di fatto portano ad escludere ogni nuova concessione di credito).

In proposito viene segnalato che esistono attualmente 2,6 milioni di persone iscritte al FCC (di cui 7% persone giuridiche, mentre il tasso di crescita, e quindi la diffusione del fenomeno, subisce un rallentamento); il numero d'incidenti è dell'ordine di: 5,6 milioni per anno, mentre aumenta il numero di dossier la cui durata d'iscrizione è superiore ai 3 anni (attualmente la metà dei dossier), il 40% dei dossier riguarda importi inferiori ai 2.000 Franchi⁽²⁸⁾.

Per quanto concerne il FICP, le persone censite ammontano a 1,24 milioni (maggio 1999), di cui 438.000 nell'ambito di procedure per il trattamento delle situazioni di sovraindebitamento.

⁽²⁸⁾ Per un'approfondita analisi si veda Comité Consultatif (1999-2000), Annexes n. 4.1. « Statistiques sur le Fichier Central des Chèques », pp. 151-165.

Tavola 13 - Evoluzione degli interdetti bancari fra il 1993 e il 1999

| | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 |
|-------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| N. interdetti bancari | 1.269.840 | 1.572.359 | 1.891.856 | 2.107.417 | 2.243.700 | 2.391.137 | 2.605.968 |
| Tasso di crescita . . . | | 19,2% | 16,9% | 10,2% | 6,1% | 6,2% | 8,2% |

Fonte: Banque de France — Direction du réseau — FCC.

Infine, la quantificazione dei soggetti unbanked loro malgrado potrebbe poggiare, in Francia, sulla considerazione di coloro che hanno fatto ricorso alla procedura del « diritto al conto »⁽²⁹⁾. La dinamica dei ricorrenti⁽³⁰⁾ è in crescita a tassi elevati ed irregolari e ciò riflette le modifiche intervenute nel dettato normativo (si veda il successivo § 4)⁽³¹⁾.

Tavola 14 - Gli utilizzatori della procedura del « diritto al conto »

| | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 |
|---------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Numero | 2.959 | 2.958 | 3.364 | 4.329 | 6.368 | 8.525 |
| Tasso di crescita . | | 0,0% | 13,7% | 28,7% | 47,1% | 33,9% |

Fonte: Comité Consultatif (1999-2000).

Italia

Come detto in premessa, nel nostro paese, l'attenzione prestata al fenomeno degli unbanked è ancora pressoché nulla. Indicazioni di massima possono essere tratte dall'indagine condotta con frequenza biennale da Banca d'Italia sui bilanci delle famiglie italiane⁽³²⁾. Dalla più recente indagine si può desumere che circa il 21% delle famiglie non dispone di un conto bancario, mentre il 13,8% dispone di un deposito postale. Le probabilità di detenzione di conti (bancari o postali) variano

⁽²⁹⁾ Si veda in seguito il § 4.

⁽³⁰⁾ La disponibilità dei dati è solo aggregata e comprende sia famiglie, sia persone giuridiche.

⁽³¹⁾ Si veda Comité Consultatif (1999-2000), Annexe n. 4.2., pp. 167-176, per una dettagliata analisi delle esperienze di esercizio del diritto al conto e delle relative difficoltà.

⁽³²⁾ Da ultimo vedi Banca d'Italia (2002).

in funzione dell'età, del titolo di studio, della condizione professionale, del livello del reddito e del contesto di urbanizzazione, oltre che di zona geografica.

Tavola 15 - Possesso di attività finanziarie (percentuale di famiglie)

| Modalità (riferita al capofamiglia) | A fine 2000 | | Nella vita | |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|
| | Depositi bancari | Depositi postali | Depositi bancari | Depositi postali |
| Genere | | | | |
| – maschi | 82,1 | 13,0 | 85,7 | 16,3 |
| – femmine | 70,4 | 16,1 | 76,1 | 21,0 |
| Età | | | | |
| – fino a 30 anni | 82,1 | 12,0 | 84,8 | 14,9 |
| – da 31 a 40 anni | 87,1 | 11,5 | 89,6 | 14,5 |
| – da 41 a 50 anni | 86,1 | 11,9 | 88,7 | 15,3 |
| – da 50 a 65 anni | 85,4 | 12,7 | 89,0 | 16,0 |
| – oltre 65 anni | 60,6 | 18,6 | 68,0 | 24,0 |
| Titolo di studio | | | | |
| – senza titolo | 35,3 | 23,1 | 46,0 | 29,0 |
| – licenza elementare | 88,3 | 16,5 | 73,2 | 20,5 |
| – media inferiore | 84,6 | 12,4 | 87,7 | 15,4 |
| – media superiore | 92,8 | 12,3 | 94,7 | 16,0 |
| – laurea | 96,3 | 7,1 | 96,8 | 11,6 |
| Settore | | | | |
| – agricoltura | 71,0 | 12,0 | 74,4 | 13,0 |
| – industria | 89,1 | 10,4 | 91,1 | 13,4 |
| – PA, servizi pubblici | 91,7 | 14,6 | 93,1 | 19,3 |
| – altri settori | 87,7 | 11,3 | 90,9 | 14,4 |
| – nessun settore | 65,5 | 16,6 | 72,2 | 21,1 |
| Condizione professionale | | | | |
| Lavoratore dipendente | | | | |
| – operaio | 80,8 | 11,6 | 84,0 | 14,3 |
| – impiegato | 94,1 | 13,5 | 95,4 | 17,6 |
| – dirigente, direttivo | 96,0 | 10,4 | 96,5 | 14,4 |
| Totale | 88,1 | 12,2 | 90,2 | 15,6 |
| Lavoratore autonomo | | | | |
| – imprenditore, libero professionista | 95,1 | 8,5 | 96,0 | 10,0 |
| – altro autonomo | 84,3 | 12,6 | 89,0 | 16,5 |
| Totale | 88,9 | 10,9 | 91,9 | 13,7 |
| Posizione non professionale | | | | |
| – pensionati | 67,0 | 17,3 | 73,5 | 21,9 |
| – altri non occupati | 48,7 | 9,2 | 58,8 | 13,4 |
| Totale | 65,5 | 16,6 | 72,2 | 21,1 |

segue

segue

| Modalità (riferita al capofamiglia) | A fine 2000 | | Nella vita | |
|--|--------------------------|------------------|--------------------------|------------------|
| | Depositi bancari | Depositi postali | Depositi bancari | Depositi postali |
| Numero di componenti | omessa in questa sintesi | | omessa in questa sintesi | |
| Numero di percettori | | | | |
| – 1 percettore | 69,5 | 13,7 | 74,7 | 18,0 |
| – 2 percettori | 86,1 | 13,5 | 89,6 | 17,0 |
| – 3 percettori | 88,0 | 15,0 | 91,1 | 17,9 |
| – 4 o più percettori | 91,4 | 16,1 | 93,0 | 19,4 |
| Classe di reddito familiare | | | | |
| – fino a 10 mila euro | 35,4 | 15,7 | 44,2 | 21,2 |
| – da 10 a 20 mila euro | 70,6 | 16,1 | 77,2 | 19,7 |
| – da 20 a 30 mila euro | 90,9 | 13,3 | 93,8 | 16,7 |
| – da 30 a 40 mila euro | 96,0 | 11,2 | 96,9 | 14,7 |
| – oltre 40 mila euro | 98,1 | 11,0 | 98,4 | 14,7 |
| Ampiezza comunale | | | | |
| – fino a 20.000 abitanti | 77,2 | 17,2 | 82,4 | 21,5 |
| – da 20.000 a 40.000 abitanti | 78,5 | 12,7 | 82,5 | 16,4 |
| – da 40.000 a 500.000 abitanti | 80,6 | 10,6 | 84,5 | 14,3 |
| – oltre 500.000 abitanti | 81,3 | 9,3 | 82,5 | 11,6 |
| Area geografica | | | | |
| – nord | 92,8 | 8,8 | 94,8 | 12,6 |
| – centro | 86,2 | 17,1 | 89,2 | 19,4 |
| – sud e isole | 54,9 | 19,1 | 62,8 | 23,7 |
| Totale | 78,8 | 13,8 | 83,0 | 17,6 |

Fonte: Banca d'Italia (2002).

Un ulteriore approfondimento consente di conoscere la tipologia dei depositi, rispettivamente bancari e postali, detenuti dalle famiglie italiane ⁽³³⁾. In via di sintesi si segnala che se il 78,8% sopra evidenziato delle famiglie detiene un conto bancario, il 72,6% possiede un conto corrente ed il 15,1% ha un conto di risparmio bancario. Mentre, se il 13,8% è complessivamente la quota di possessori di relazioni postali, l'11,4% fa uso del conto corrente postale ⁽³⁴⁾ e il 3,2% dispone di un deposito postale di risparmio.

⁽³³⁾ Si rinvia a Banca d'Italia (2002), pp. 69-70.

⁽³⁴⁾ È un dato in rapida ascesa, era lo 0,9% nella precedente rilevazione al dicembre 1998.

Infine, uno spaccato interessante sul fenomeno degli un-banked, ed in particolare del segmento dei giovani adulti che vivono in famiglia, è fornito da Istat⁽³⁵⁾. Mediamente quasi il 50% della popolazione dei giovani dai 18 ai 34 anni, single e che vivono con almeno un genitore, non dispone di un proprio conto corrente, con percentuali che salgono al 76,7% nella fascia di età più bassa (18-19 anni) e scendono al 30,1% per quella più elevata (30-34 anni). La menzionata indagine rileva anche che la popolazione femminile ha minori probabilità di intrattenere relazioni bancarie.

Tavola 16 - La disponibilità di un conto corrente personale fra i giovani adulti

| Classi di età | Disponibilità di un conto corrente personale | | | |
|-------------------------|--|------|--------------|--------|
| | No | Sì | Non risponde | Totale |
| <i>Maschi</i> | | | | |
| 18-19 | 74,6 | 23,3 | 2,1 | 100,0 |
| 20-24 | 56,0 | 41,1 | 2,9 | 100,0 |
| 25-29 | 39,1 | 56,6 | 4,3 | 100,0 |
| 30-34 | 24,4 | 70,9 | 4,7 | 100,0 |
| Totale | 48,3 | 48,2 | 3,5 | 100,0 |
| <i>Femmine</i> | | | | |
| 18-19 | 78,8 | 18,5 | 2,7 | 100,0 |
| 20-24 | 55,9 | 41,7 | 2,5 | 100,0 |
| 25-29 | 46,5 | 50,3 | 3,2 | 100,0 |
| 30-34 | 41,0 | 53,0 | 5,9 | 100,0 |
| Totale | 56,0 | 40,9 | 3,1 | 100,0 |
| <i>Maschi e femmine</i> | | | | |
| 18-19 | 76,7 | 20,9 | 2,4 | 100,0 |
| 20-24 | 55,9 | 41,4 | 2,7 | 100,0 |
| 25-29 | 41,9 | 54,2 | 3,9 | 100,0 |
| 30-34 | 30,1 | 64,8 | 5,1 | 100,0 |
| Totale | 51,6 | 45,1 | 3,3 | 100,0 |

Fonte: Istat 2000.

⁽³⁵⁾ Si veda Istat (2000), p. 76. Il campione è costituito da giovani di età compresa fra i 18 e 34 anni, che vivono con almeno un genitore.

3.1. *Elementi qualitativi conclusivi*

Al di là delle valutazioni inerenti la diffusione del fenomeno degli unbanked nei diversi contesti e prima di considerare le soluzioni proponibili, può essere utile riepilogare alcune cause ricorrenti sottostanti all'esclusione finanziaria. Esse possono essere così indicate⁽³⁶⁾:

- rifiuto da parte della banca;
- assenza di documenti di identità;
- applicazione di termini e condizioni penalizzanti o inadeguate alle esigenze di persone con bassi livelli di reddito o redditi discontinui;
- livello delle commissioni e spese bancarie;
- difficoltà di accesso fisico e problemi causati dalla chiusura di sportelli bancari;
- barriere culturali e psicologiche.

Se si esclude il problema del documento di riconoscimento — tipico del contesto anglosassone — le altre circostanze ricorrono, sia pur con diversa frequenza nei vari contesti e con diversa intensità anche nei diversi « sottogruppi » di unbanked (inclusione sociale, età, scolarizzazione, occupazione, reddito ...).

Ad esse vanno aggiunte le modalità con cui vengono pagate le pensioni ed i sussidi sociali. Se per alcuni paesi è tradizione ormai radicata il versamento di pensioni e sussidi con accredito in conto (ad esempio Svezia e Germania), per altri (fra cui gli USA, Canada e UK) le modalità di erogazione sono antiquate. In tali contesti l'esigenza di automatizzare le erogazioni con accredito in conto (riducendo allo stesso tempo i rischi di frodi e smarrimenti, nonché i costi operativi) si è così associata a quella di contrastare tutte le forme di esclusione spingendo i governi a promuovere la bancarizzazione ed il trasferimento elettronico in conto di pensioni e sussidi.

4. **Una panoramica sulle principali esperienze USA ed europee di social banking**

Il contesto statunitense

Da segnalare come negli Usa, a fianco della tradizionale preoccupazione di evitare ogni forma di discriminazione che

⁽³⁶⁾ Così E. Kempson (2001).

già negli anni '70 aveva portato all'adozione del Community Reinvestment Act, poi rivisto nei primi anni '90⁽³⁷⁾, di recente si è avuta una nuova ondata di interesse per la bancarizzazione della clientela marginale.

L'ondata è stata sollevata dai programmi attuati dal governo federale e dagli stati di ridurre i costi amministrativi per la gestione dei sussidi e delle provvidenze sociali promuovendo l'utilizzo di strumenti di pagamento elettronici. Infatti il Balanced Budget Down Payment Act del 1996 aveva previsto che, a partire dal 1999, tutti i trasferimenti effettuati da amministrazioni del governo federale di tipo assistenziale avvenissero per via elettronica.

Da ricordare, comunque, che già nel 1986 il Federal Financial Institutions Examination Council (FFIEC), consiglio che raggruppa i principali organismi di regolamentazione e controllo sulle istituzioni creditizie negli Usa⁽³⁸⁾, aveva emesso una policy statement in cui incoraggiava sforzi da parte delle associazioni di categoria delle banche e delle stesse banche per offrire «*basic financial services, consistent with safe and sound business practices*» e specificava tre elementi che tali servizi dovevano possedere:

- 1) *a safe and accessible place to keep money;*
- 2) *a way to obtain cash (including, for example, the cashing of government checks);*
- 3) *a way to make third-party payments.*

Inoltre, a livello statale, l'attenzione per il lifeline banking aveva portato diversi stati ad elaborare verso la metà degli anni '80 proposte di legge. Nuovo impulso è venuto nella metà degli anni '90 con l'Electronic Benefit Transfers Act e con le norme attuative (Regulation E) emanate per rendere possibile l'automazione delle erogazioni delle amministrazioni federali previ-

⁽³⁷⁾ Tale provvedimento mirava ad evitare che le politiche di impiego delle istituzioni creditizie nazionali fossero eccessivamente penalizzanti nei confronti di specifiche aree geografiche o classi sociali e si proponeva di eliminare, in particolare, eventuali squilibri nella distribuzione geografica della raccolta e degli impieghi.

⁽³⁸⁾ Segnatamente il Board of Governors of the Federal Reserve System, la Federal Deposit Insurance Corporation, l'Office of the Comptroller of the Currency, l'Office of the Thrift Supervision e la National Credit Union Administration.

sta nel *Balanced Budget Down Payment Act* sopra citato e su cui si tornerà in seguito.

A partire dalla metà degli anni '80 sette Stati⁽³⁹⁾ hanno introdotto norme per la creazione dei conti bancari basilari (*life-line*).

A livello statale sono stati seguiti diversi modelli: quello di definire le caratteristiche dei conti e fissare specifici limiti e livelli delle commissioni⁽⁴⁰⁾; quello di incoraggiare le banche che operano nello stato a fornire in termini generici *basic banking accounts*⁽⁴¹⁾, quello di obbligare le banche ad offrire conti di risparmio, privi di spese, a condizione che la giacenza media sia superiore ad una determinata soglia⁽⁴²⁾ ed, infine, quello della promozione di un accordo volontario fra le banche per l'offerta di conti a basso costo o addirittura esenti da oneri per le famiglie a basso livello di reddito⁽⁴³⁾.

I giudizi sull'effettiva funzionalità sono contrastanti, anche se le statistiche sulle istituzioni che, sulla carta, offrono tali servizi sono abbastanza soddisfacenti⁽⁴⁴⁾. La critica più consistente che viene mossa all'offerta è che essa resti essenzialmente sulla carta: da più parti si sottolinea come le banche abbiano fatto poco⁽⁴⁵⁾, se non addirittura nulla, per promuovere i loro *basic banking account* e senza tali iniziative l'effettiva conoscenza del prodotto nel segmento dei consumatori a basso reddito è bassissima⁽⁴⁶⁾.

⁽³⁹⁾ Illinois (1986), Massachusetts, Minnesota (1995), New Jersey (1994), New York (1995), Rhode Island (1986) e Vermont (1987). Lo stato della Pennsylvania introdusse una legge sul *basic-banking*, ma la abrogò nel 1995.

⁽⁴⁰⁾ Sono riconducibili al menzionato modello le esperienze di Illinois, New Jersey e New York.

⁽⁴¹⁾ È il caso del Vermont.

⁽⁴²⁾ Come nell'esperienza di Rhode Island e Minnesota.

⁽⁴³⁾ È il caso del Massachusetts.

⁽⁴⁴⁾ Si veda M. Hogarth, K.H. O'Donnell (1999).

⁽⁴⁵⁾ Invero, al di là della convinzione strategica, il tema di come si può fare marketing per il target degli *unbanked*, in particolare nei segmenti di marginali, è ancora da approfondire.

⁽⁴⁶⁾ Ad esempio, uno studio condotto presso le istituzioni finanziarie di New York nel 1996 non ha trovato traccia dei *basic banking account* in nessuna delle 83 filiali delle 30 banche oggetto dell'indagine. La ricerca ha mostrato che solo il 40% degli sportelli dispone di brochure di presentazione e

Occorre comunque sottolineare come le indagini condotte dalla stessa Federal Reserve e dal Tesoro hanno scoperto che una larga porzione dei consumatori che si rivolge ai canali non bancari è ben consapevole dell'elevato costo, (anche in termini relativi rispetto alle banche) e di come la dimensione modesta delle transazioni incida sui medesimi, ma attribuisce grande importanza alla prossimità del servizio, alla facilità di accesso e alla relativa informalità dei rapporti.

Un'altra critica nasce dalla prassi di talune banche di inserire nella domanda di apertura dei menzionati conti anche un rapporto sulla situazione debitoria, con evidente effetto deterrente alla richiesta anche di un conto life-line.

Inoltre, si sottolinea come nel valutare l'accessibilità economica di un conto life-line non sia sufficiente mettere sul piatto della bilancia solo il livello delle commissioni e della consistenza minima del deposito, ma occorre anche considerare le conseguenze di eventuali scoperti o del deposito di « bad » check. È evidente la preoccupazione delle banche per tali rischi e la tendenza a prezzare alto i medesimi in modo da sviluppare una forza deterrente verso modalità operative che comportano rischi e costi operativi per le banche⁽⁴⁷⁾. L'effetto sembra però andare molto oltre le intenzioni e creare una barriera, anche psicologica, all'accesso ai servizi bancari di base.

Fra le esperienze di legislazione statale del life-line banking si cita quella dello Stato di New York.

L'Omnibus Consumer Protection and Banking Deregulation Act (promulgato nel gennaio 1995) impone alle banche registrate nello Stato di offrire conti correnti a basso costo. Tali conti possono essere aperti anche solo con una disponibilità di 25\$, non impongono requisiti di giacenza minima, applicano una commissione di tenuta conto che può arrivare al massimo a 3\$ per mese e devono consentire almeno otto transazioni al mese nell'ambito di tale tariffazione forfettaria. Non si applicano altre restrizioni o penalità con riferimento al numero minimo delle operazioni di deposito da effettuare nel-

il 40% del personale di sportello non menziona anche tale possibilità nell'illustrare la gamma di offerta della banca. Si veda Meyer, T. Shelton (1996), citato in M. Hogarth, K.H. O'Donnell (1999).

⁽⁴⁷⁾ Si veda Board of Governors, Annual Report (1998), p. 10.

l'arco del mese. A margine si evidenzia che, eventualmente, la banca può chiedere che venga disposto l'accredito diretto su tale conto di sussidi, stipendi o pensioni. Può altresì richiedere che il cliente non disponga di altri rapporti di conto bancario.

Comunque, le disposizioni di life-line banking emanate nella seconda metà degli anni '80 e degli anni '90 hanno avuto un impatto molto modesto nel canalizzare verso il settore bancario la domanda di servizi di pagamento della clientela marginale. La problematica dell'accesso al conto bancario e/o della domanda effettiva da parte della clientela marginale è quindi ancora aperta nel paese e, come precedentemente accennato, un nuovo impulso alla sua soluzione potrebbe venire dalle iniziative conseguenti all'adozione del Balanced Budget Down Payment Act del 1996.

Per far fronte all'esigenza del governo federale e degli stati di modernizzare l'erogazione di sussidi è stato introdotto un nuovo prodotto, l'Electronic Transfer Account⁽⁴⁸⁾, con le seguenti caratteristiche:

- disponibile soltanto presso le istituzioni che aderiscono al fondo federale di assicurazione⁽⁴⁹⁾ e riservato alle categorie di persone che ricevono pagamenti (per sussidi federali, stipendi, salari o pensioni) dal Tesoro;
- offre la stessa protezione accordata agli altri conti bancari;
- accetta, ovviamente, pagamenti elettronici federali (la banca può anche consentire altri tipi di deposito);
- comporta un massimo di commissioni di 3\$ per mese;
- consente almeno quattro prelievi al mese in ogni combinazione di ATM o di sportello e almeno quattro richieste di saldo per mese (ATM o sportello);
- consente l'accesso al network di POS convenzionati con la banca, se ve ne sono;
- non impone alcun minimo di giacenza media, salvo quanto eventualmente previsto da leggi statali o federali;
- ad opzione della banca, il conto può essere fruttifero o infruttifero;

⁽⁴⁸⁾ Prodotto standardizzato e denominato ETASM. Disponibile dal Settembre 1999.

⁽⁴⁹⁾ Ciò sulla base di una convenzione con il Dipartimento del Tesoro.

— in caso di scoperto, la « commissione » applicata non può superare i 10\$⁽⁵⁰⁾;

— fornisce un estratto conto mensile⁽⁵¹⁾.

Non sono consentite prestazioni aggiuntive (come il rilascio di carnet di assegni o gli addebiti elettronici preautorizzati attivati dal fornitore)⁽⁵²⁾, siano esse con o senza commissioni. Oltre ai limiti di numero di operazioni e di interrogazioni di base è possibile richiedere commissioni, in linea con le condizioni applicate alla clientela. La chiusura del conto può essere disposta dalla banca in caso di frode o di uso improprio.

Per quanto concerne la partecipazione delle banche all'offerta, essa è volontaria. Il Tesoro sostiene le spese iniziali di apertura conto riconoscendo una commissione alle banche per ogni conto aperto⁽⁵³⁾. L'offerta di ETA si qualifica come offerta di servizi che promuovono lo sviluppo della comunità e attribuisce quindi crediti ai fini del Community Reinvestment Act.

ETA è un prodotto che riconduce al settore bancario transazioni a scapito dell'offerta dei servizi degli Sportelli di incasso assegni (i quali si stanno attrezzando per l'offerta di servizi anche di deposito, attività che la norma non consente a tale categoria)⁽⁵⁴⁾. Alcuni hanno stipulato degli accordi con società

⁽⁵⁰⁾ È stato osservato che « *the agreement does not speak to how the overdraft arises, therefore the same fee structure is applicable in all cases in which an overdraft occurs* ».

⁽⁵¹⁾ Si veda Notice of ETASM, July 16, 1999. Inoltre, ai menzionati conti si applicano le regulation E (che fissa i diritti basilari, le obbligazioni e le responsabilità dei consumatori e delle istituzioni bancarie nelle transazioni elettroniche) e DD che implementa il Trust in Saving Act del 1991 (sulla trasparenza delle relazioni bancarie).

⁽⁵²⁾ Infatti « *Treasury is not including a checking feature as part of the ETASM. Treasury believes that keeping the account as simple as possible will ensure that the account is available at the lowest possible cost to recipients. Check writing capability, while desirable for some, increases the potential for overdrafts and overdraft fees. Treasury also believes that fewer financial institutions will elect to offer an ETASM that includes this features because of increased risk to the financial institution* ».

⁽⁵³⁾ Questa commissione, iniziale ed omnicomprensiva (a fronte di oneri di registrazione, di emissione della carta e di addestramento del personale), ammonta a \$ 12,60 per conto.

⁽⁵⁴⁾ Non sono eleggibili per l'offerta di ETASM i Check cashers, un eser-

finanziarie, ponendo una serie di problematiche in ordine alla copertura o meno dell'assicurazione dei depositi, della Regulation E, e così via.

Tali reazioni competitive sembrano indicare che in realtà c'è concorrenza per conquistare o mantenere il segmento di clientela marginale. L'esperienza del conto sopra descritto è tuttavia troppo recente (il lancio è stato alla fine dell'estate 1999) per poterne trarre un bilancio.

A testimonianza, comunque, dell'importanza che tuttora ha il tema dell'accesso al conto bancario di base negli Stati Uniti si ricorda l'attivazione del sito della Federal Reserve di Chicago «Fostering Financial Access for the Unbanked».

Riassumendo, uno studio del Federal Reserve Board⁽⁵⁵⁾ ha evidenziato le seguenti motivazioni circa l'opportunità di promuovere la bancarizzazione:

1) *gli unbanked rappresentano un segmento di mercato potenzialmente profittevole per le istituzioni finanziarie. Se inizialmente l'offerta è limitata, tuttavia una parte di questa può poi evolvere verso una gamma più articolata di servizi;*

2) *le banche possono guadagnare punteggi ai fini degli adempimenti CRA;*

3) *i risparmi di costo generati dall'automazione della fornitura dei servizi di pagamento possono rappresentare un incentivo per cercare di portare nel mercato dei servizi bancari gli unbanked. Dal lato della domanda, la bancarizzazione, oltre ai vantaggi immediati di ridurre i rischi dell'uso del contante e i costi relativi alle transazioni finanziarie (che, si è accennato, le banche tendono a far lievitare in assenza di un conto) comporta i vantaggi di medio termine di fornire l'esperienza per gestire le relazioni con gli intermediari.*

Gran Bretagna

Anche nel Regno Unito, un ruolo importante nel sollecitare l'attenzione sul problema del grado di bancarizzazione delle fasce di popolazione a più bassi livelli di reddito è stato svolto dalla politica del Governo volta a gestire in modo automatiz-

cito di 6.000 operatori di cui 3.500 aderiscono alla National Check Cashers Association (NaCCA).

⁽⁵⁵⁾ Federal Reserve Board (2001).

zato le previdenze pubbliche, con riduzione degli elevati costi di erogazione. Va posto però in evidenza come, in questo contesto, si sia sviluppato nel tempo un filone di attenzione e di studi in ordine alla social exclusion che si estende a tutti i campi della vita economica e sociale di un individuo, il che rafforza l'attenzione anche sulla disponibilità di servizi finanziari⁽⁵⁶⁾.

Indagini sul campo hanno posto in luce come la domanda espressa dai segmenti marginali di clientela sia peraltro soddisfatta da operatori specializzati, regolarmente abilitati all'esercizio dell'attività, che offrono servizi di credito o di incasso assegni. Punto di forza di questa offerta è la prossimità al cliente. L'ordine di grandezza è di un esercito di oltre 27.000 operatori riconducibili a 1.200 soggetti giuridici, dalle caratteristiche molto diverse (si va dalle ditte individuali con un unico addetto alle grandi finanziarie con titoli quotati). Da segnalare, anche, come larga parte degli operatori siano donne che vivono negli stessi sobborghi o in prossimità di essi, per cui conoscono a fondo il tessuto sociale.

Si stima che, dal lato della domanda, il mercato sia composto da circa 5 milioni e mezzo di clienti, che l'importo medio del prestito sia molto contenuto (nell'ordine di un centinaio di sterline) e che l'orizzonte sia di breve periodo (il rimborso avviene in rate settimanali su sei mesi). Il rapporto di clientela è molto stretto con visite, come detto, settimanali. La «qualità» del servizio (accessibilità, prossimità, familiarità) fa indubbiamente premio sul costo, che passa in secondo piano, anche per il servizio di incasso di assegni. Le condizioni economiche applicate alle prestazioni sono molto onerose.

Un'altra fonte di offerta che si indirizza tradizionalmente alla clientela più semplice è rappresentata dagli uffici postali: vi è un'articolata presenza sul territorio dei menzionati uffici ciascuno dei quali offre una gamma di servizi di banca basilari attraverso due «produttori», ossia Girobank e National Savings.

Tuttavia Girobank — che era il braccio finanziario delle Poste inglesi — è stata privatizzata ed acquisita da Alliance e

⁽⁵⁶⁾ Si veda J.P. Pollin, A. Riva (2001), diffusamente.

Leicester, istituzione bancaria che dal 1997 ha abbandonato lo statuto di building per assumere quello di banca. È quindi ora una banca privata che fa da back-office amministrativo e da produttore, mentre utilizza lo sportello postale come front-office/canale distributivo.

National Saving è invece il braccio operativo del Tesoro, specializzato nella raccolta di depositi, tendenzialmente non a vista, con una gamma di prodotti molto ridotti, estremamente semplici e, quindi, anche di facile comprensione, ma comunque non competitivi in termini di rendimento.

Fondata è quindi la preoccupazione che questa « omogeneizzazione » dell'offerta porti anche il sistema postale a ritirarsi dal segmento più basso del mercato. Analoghe considerazioni sono state svolte sulla progressiva scomparsa di categorie istituzionali/operative di banche che avevano svolto un servizio di prossimità⁽⁵⁷⁾. In questo senso si sono espressi anche la Social Exclusion Unit⁽⁵⁸⁾ e successivamente il rapporto Cruikshank sulla concorrenza nel settore bancario⁽⁵⁹⁾ ed il consultation paper sui servizi di pagamento⁽⁶⁰⁾.

A fronte di questi segnali di debolezza dell'offerta bancaria nei confronti dei segmenti marginali del mercato si deve però segnalare l'attenzione prestata alle problematiche dei consumatori a livello istituzionale, come sopra già ricordato, e da parte degli organismi associativi della stessa industria bancaria.

In breve vorrei segnalare queste esperienze. La nuova autorità di controllo sul sistema finanziario, la FSA⁽⁶¹⁾ ha fra le proprie finalità anche quelle di garantire un appropriato livello di protezione dei consumatori e di promuovere la comprensione da parte del pubblico del funzionamento del sistema finanziario. Le altre funzioni sono quelle di mantenere la fiducia nel sistema finanziario del paese e di contribuire a ridurre la crimi-

⁽⁵⁷⁾ Vedi HM Treasury Task Force (1999).

⁽⁵⁸⁾ Vedi SEU (1998).

⁽⁵⁹⁾ Vedi Cruikshank D. (2000).

⁽⁶⁰⁾ Vedi HM Treasury (2000).

⁽⁶¹⁾ È questa una organizzazione ombrello che ha sostituito, nelle funzioni di regolamentazione e controllo, vari organismi, fra cui la stessa Bank of England per il settore bancario.

nalità finanziaria. Quindi, delle quattro funzioni attribuite due attengono alle relazioni fra clientela e mercato/istituzioni finanziarie. E nell'insieme tre hanno inerenza con le tematiche che qui affrontiamo⁽⁶²⁾.

Comunque sia, almeno sulle tematiche che qui consideriamo, l'attenzione è alta non solo in termini di dichiarazioni di principio, ma anche in termini programmatici, di monitoraggio dei fenomeni e di proposta di azioni di intervento.

È interessante notare come, anche sul piano della comunicazione, sia evidente l'attenzione per i consumatori e per la comprensibilità della materia da parte della gente comune. Lo stesso sito internet della FSA è molto efficace nel cercare di rendere user friendly il sistema bancario-finanziario e la sua regolamentazione.

Analoga considerazione per la British Bankers' Association che ha abbandonato lo stile austero della City per comunicare in modo efficace con la clientela comune.

Sul fronte delle pubblicazioni — agevolmente scaricabili dal sito internet — abbondano le brochure divulgative che affrontano, fra l'altro, il tema dell'accesso ai conti bancari, delle motivazioni e delle modalità di prova dell'identità, con una forte attenzione per i portatori di handicap e per le persone disagiate.

Alle parole seguono i fatti con la promozione, invero recentissima, del prodotto ISAs (acronimo per Individual Savings Account) e dello standard di prodotto CAT (acronimo per fair Conditions, easy Access e decent Terms), rispettivamente per le funzioni di accumulazione del risparmio e di effettuazione di transazioni nel sistema dei pagamenti⁽⁶³⁾.

⁽⁶²⁾ Ciò genera qualche conflitto di attribuzioni con l'Office of Fair Trade, organismo a sua volta attivo sulla materia. Fra l'altro, da parte di qualcuno è stato osservato come questa organizzazione ombrello corre il rischio di voler coprire un raggio troppo ampio, con la prospettiva che « qualcosa resti fuori e qualcuno resti all'umido, se non addirittura inzuppato ».

⁽⁶³⁾ Iniziative sono in corso per giungere alla definizione di standard CATs per prodotti assicurativi, mutui e altri ambiti dell'intermediazione finanziaria.

Tavola 17 - Gli standard CAT per i basic bank account

CAT Standard — benchmark minimum standard — for retail financial services products⁽⁶⁴⁾

BASIC BANK ACCOUNT**Charges**

- no charges for everyday transactions
- no risk of an overdraft

Access

- no requirement for initial or regular deposits
- customers must be able to use:
 - ✓ cash machines
 - ✓ cash and cheque deposits
 - ✓ automated credit transfer
 - ✓ direct debit, standing order or budget accounts

Terms

- all advertising and paperwork must be straightforward, fair and clear
 - account holders must receive regular statements and minimum notice if CAT standard terms are to be withdrawn
 - account holders must be able to withdraw all funds
-

Su pressione del governo e, soprattutto dell'opinione pubblica incalzante, le banche hanno iniziato a rivedere il proprio approccio nei confronti della clientela marginale. Sul piano del principio si è giunti all'adozione del nuovo codice di buona pratica bancaria⁽⁶⁵⁾ che contempla sia un livello minimo di servizi che la banca si impegna ad offrire in termini di informazioni, protezione dei dati personali e credito accordato in caso di difficoltà finanziarie, sia una nuova procedura di monitoraggio. Con riferimento a quest'ultimo aspetto il Tesoro ha istituito un nuovo organismo denominato Banking Services Consumer Code Review Group⁽⁶⁶⁾.

⁽⁶⁴⁾ Vedi H.M. Treasury, Standard for Retail Financial Products.

⁽⁶⁵⁾ Esso è stato approvato da BBA, APACS e BSA ed è in vigore dal 1° gennaio 2001. La sottoscrizione è volontaria e non è una condizione di membership dell'associazione di categoria. Attualmente è sottoscritto da 136 fra banche e building societies, le quali rappresentano la larga maggioranza del settore. Evidentemente le banche che, ad esempio, non servono i segmenti retail non sono interessate al codice.

⁽⁶⁶⁾ Istituito dal Governo nel Novembre 2000, il gruppo è composto da

Per quanto concerne il Banking Code, se andiamo a ricercare nel documento sulla revisione le questioni che fanno riferimento a istanze di social banking, possiamo notare che il documento ha posto in luce il fatto che le successive revisioni del codice hanno migliorato il benessere dei consumatori con riferimento alla comunicazione preventiva delle spese bancarie⁽⁶⁷⁾, ma fra le aree ancora problematiche si evidenzia il trattamento delle persone in difficoltà finanziaria⁽⁶⁸⁾. Nelle raccomandazioni viene formulato l'auspicio che la revisione del Banking Code porti all'elaborazione di principi idonei ad un miglior approccio alle persone in difficoltà finanziaria⁽⁶⁹⁾.

Nelle note sulla valutazione complessiva vi è un richiamo in generale ad una maggior chiarezza e comprensibilità delle informazioni per facilitare l'assunzione delle decisioni. Viene però anche formulata l'osservazione che il Codice in quanto tale non è lo strumento che possa risolvere tutti i problemi: su questi fronti senz'altro sono auspicabili una maggior educazione finanziaria e un approccio più attivo degli stessi consumatori⁽⁷⁰⁾.

Infine, proprio in chiusura, nelle misure complementari, viene affermato — a valle di un'affermazione di massima che i Codici non sono una panacea per affrontare ogni questione sui rapporti con i consumatori — che « *We support the wide range of measures set in place to address financial exclusion, including:*

— *basic banking account;*

funzionari del Tesoro, esponenti del mondo bancario e delle associazioni dei consumatori ed ha il compito di valutare se i codici di autodisciplina per l'attività bancaria e per i prestiti ipotecari apportano reali benefici ai consumatori e, se del caso, di raccomandare modifiche al testo o al relativo processo di revisione periodica.

⁽⁶⁷⁾ Per completezza si segnala che le altre questioni critiche sono: l'abolizione della garanzia illimitata, la limitazione di responsabilità per l'uso della carta a £50, la selezione dei PINs da parte del cliente stesso.

⁽⁶⁸⁾ Ciò insieme al problema del comportamento delle banche nel trasferimento del conto da una banca all'altra.

⁽⁶⁹⁾ Vedi Banking Services Consumer Codes Review Group (2001), pp. 30-31.

⁽⁷⁰⁾ Vedi Banking Services Consumer Codes Review Group (2001), p. 17.

— *AdFLAG recommendations on adult financial education; and*

— *wider FSA work on consumer education* ».

Dopo un ulteriore richiamo all'educazione finanziaria ed al ruolo dei media nel promuovere una miglior diffusione delle conoscenze per una più agevole gestione delle finanze personali, si trova una valorizzazione degli standard CAT precedentemente commentati: « *Finally, we believe CAT standards can be useful where financial products are complicated or susceptible to "toxic features". In these circumstances, CAT standards ensure "safe harbour" products can be found by those consumers who are unable or unwilling to devote the time necessary to investigate these products in depth* » ⁽⁷¹⁾.

Sul fronte della British Bankers' Association, questa ha assunto l'impegno di redigere ogni anno un rapporto che faccia un bilancio delle iniziative intraprese per promuovere l'inclusione finanziaria ⁽⁷²⁾. Gli orientamenti della BBA emergono dalla lettura del primo rapporto *Promoting Financial Inclusion*. Da sottolineare come, oltre alle iniziative del settore bancario, venga posta in evidenza la necessità di partnership con altri settori, in particolare il settore pubblico e quello del non-profit.

La traccia data per il cammino da seguire per promuovere l'inclusione finanziaria ⁽⁷³⁾ è la seguente, da leggersi nell'ambito della premessa « *The BBA's work on financial exclusion is to improve the quality of debate and understanding about the complexities of financial exclusion; and to promote good practice and co-operation where that can work* »:

- sviluppo di prodotti che facilitano la financial inclusion;
- sviluppo dei canali distributivi (sportelli tradizionali ed automatici, direct banking via telefono ed Internet);
- collaborazione con le credit unions;
- supporto alle iniziative di consulenza finanziaria;

⁽⁷¹⁾ Vedi Banking Services Consumer Codes Review Group (2001), p. 32.

⁽⁷²⁾ Vedi BBA (2000) e, quindi, BBA (2001).

⁽⁷³⁾ Così definita: « *Financial exclusion is part of wider social exclusion. There is no single definition of it but one benchmark is the number of people who do not have a bank account* ».

- sviluppo di schemi di micro-credito e di iniziative locali di promozione di imprese minori;
- promozione dell'alfabetizzazione finanziaria;
- altre iniziative, di natura essenzialmente caritativa.

A livello di iniziative di singole banche si segnala, ad esempio, l'iniziativa congiunta di Bank of Scotland e The Big Issue Magazine che, nella primavera 2001, hanno lanciato un basic account per i senza fissa dimora⁽⁷⁴⁾.

Tuttavia, il Governo britannico aveva posto anche l'accento sul rischio che la razionalizzazione delle reti di sportelli e le nuove tecnologie di cui beneficiano soprattutto alcune fasce sociali potessero portare ad un ulteriore impoverimento delle aree economicamente e socialmente disagiate. In particolare il problema si è acuito con lo spettro della chiusura di un numero elevatissimo di sportelli postali (stimato indicativamente in 8.000 su una rete di 18.000) in seguito alle difficoltà finanziarie della struttura postale⁽⁷⁵⁾ e alla decisione di procedere, a partire dal 2003, all'erogazione delle sussistenze pubbliche con accredito diretto in conto. Ciò determinerà la disintermediazione di una quota importante di lavoro del Post Office. Allo stesso tempo ciò implica che i beneficiari di quelle sussistenze dispongano di un conto su cui ricevere gli accrediti. Da qui l'ipotesi della creazione della Universal Bank⁽⁷⁶⁾. Lo schema prevederebbe che il Post Office svolga la funzione di front office, mentre il

⁽⁷⁴⁾ Nel presentare l'iniziativa i vertici della banca hanno sottolineato come «*by offering people a basic banking service we are providing one of the key factors Scotland's homeless have asked for in their attempts to reintegrate themselves into our society and our economy*».

⁽⁷⁵⁾ Ciò come conseguenza, in estrema sintesi, alla scarsa competitività nel business postale tradizionale per l'obsolescenza dei processi produttivi in un mercato altamente dinamico ed alla compressione dei margini dell'attività di bancoposta. Vedi diffusamente R. Ruozzi-L. Anderloni (2001).

⁽⁷⁶⁾ Una serie di articoli di commento e dibattito sul progetto di Universal Bank è comparsa sulla stampa, in particolare, nell'estate e nell'autunno 2000 e, più sporadicamente, nei mesi successivi. Si vedano, per una buona visione delle posizioni sul campo, ad esempio, Guardian July 29, 2000, Guardian, August 19, 2000, Guardian August 25, 2000, Guardian September 2, 2000, Guardian October 19, 2000, Guardian October 28, 2000, Guardian, November 18, 2000, Guardian December 9, 2000, Guardian December 16, 2000, Guardian December 19, 2000 FT December 21, 2000. Guardian, March 10, 2001, Guardian May 4, 2001.

back office dovrebbe essere svolto da una banca selezionata con un tender. Nel novembre 2001, la procedura del tender si è conclusa ed è stata scelta EDS/Citibank per l'offerta della Post Office Card. EDS/Citibank fornisce tutte le prestazioni di gestione del back office e del call center necessarie per il nuovo conto del Post Office. Link Interchange ha invece siglato nello stesso periodo il contratto per la realizzazione del supporto di rete necessario per la realizzazione del progetto.

La Universal Bank dovrebbe operare con due modalità⁽⁷⁷⁾. Una prima sarebbe quella di offrire punti di facile accesso per la clientela che risiede in aree prive di sportelli bancari e che intrattiene tuttavia le relazioni con una banca che non dispone di sportelli in quell'area, così da svolgere vicino a casa le operazioni ordinarie, connesse essenzialmente con i servizi di pagamento. Ciò sulla base di convenzioni, sulla scia di accordi che già attualmente esistono fra banche e Post Office. La seconda dovrebbe essere quella dell'offerta di un prodotto con un proprio marchio, del tipo « Post Office Card Account », che soddisfi due esigenze: avvicinare quella fascia di mercato che non ama le banche, ma confida nella struttura postale e, secondariamente, offrire un prodotto basic adeguato proprio alle esigenze delle persone più semplici. Le funzioni offerte sarebbero davvero limitate ed i costi di apertura e gestione nulli. Ovviamente questo tipo di offerta richiede un sussidio finanziario. Ciò apre spazio a contrapposte posizioni del sistema bancario, del governo e del suo braccio postale. L'impostazione di base dovrebbe essere quella di creare un fondo per coprire i costi di questa offerta di social banking, alimentato congiuntamente da contribuzione pubblica e dalle banche che, in questo modo, adempirebbero indirettamente all'obbligazione di social banking.

In effetti, il fatto che l'ammontare del contributo pubblico (di circa £ 400 milioni, di cui £ 180 su cinque anni a carico del sistema bancario secondo indicazioni della stampa) corrisponda all'ammontare delle perdite fatte registrare dal bilancio del Post Office alimenta il dubbio che si stiano cercando soluzioni per escogitare nuovi ruoli per il sistema postale e ripor-

⁽⁷⁷⁾ Vedi J.P. Pollin, A. Riva (2001), p. 236-240) e A. Riva, in questo volume.

tare in equilibrio i conti. Forse, non casualmente, il Tesoro ha fatto sapere che stima che l'accredito diretto in conto di pensioni e sussidi possa comportare un risparmio annuo realisticamente stimabile nell'ordine di £ 400 milioni⁽⁷⁸⁾, mentre il DTI ha dichiarato il proprio appoggio al progetto dell'Universal Bank perché concilia le due esigenze di contrastare gli effetti negativi della chiusura degli sportelli bancari e di consentire una funzionale sopravvivenza della struttura degli uffici postali.

L'esperienza francese

In Francia, invece, già dal 1984 con l'approvazione della « nuova » legge bancaria è stato sancito — a livello appunto di legge bancaria — il diritto al cosiddetto « lifeline banking ». Esso si riferisce all'apertura di un conto di deposito sul quale poteva, tuttavia, essere posta l'eventuale limitazione che tutte le operazioni fossero svolte per cassa⁽⁷⁹⁾.

L'organo di controllo è stato abilitato ad intervenire per far sì che questo diritto trovasse applicazione. I dati hanno dimostrato come i ricorsi siano stati limitati, sebbene sovente le banche abbiano applicato alle prestazioni, connesse a questi conti, condizioni economiche assolutamente penalizzanti. Venivano in particolare sanzionati, anche economicamente, gli « incidenti di pagamento ». Per contrastare gli eccessi di tali politiche recentemente è intervenuto il legislatore prevedendo che, con successivo decreto, siano fissati dei plafond per quanto concerne le spese addebitate per insoluti di assegni di modesta entità (inferiori a 50 €)⁽⁸⁰⁾.

⁽⁷⁸⁾ In teoria i risparmi potrebbero essere anche più consistenti: con un'automazione completa, quindi con la bancarizzazione di tutti i beneficiari, i costi si contrarrebbero in misura superiore.

⁽⁷⁹⁾ Così recitava l'articolo 58: « *Toute personne qui s'est vu refuser l'ouverture d'un compte de dépôt par plusieurs établissements de crédit et qui, de ce fait, ne dispose d'aucun compte, peut demander à la Banque de France de lui désigner un établissement de crédit (ou l'une des personnes ou services visés à l'article 8) auprès duquel elle pourra ouvrir un tel compte. L'établissement de crédit, la personne ou le service désigné peut limiter les services liés à l'ouverture de ce compte aux opérations de caisse* ». Le modalità di applicazione furono fissate dal Décret 84-708 del 24 luglio 1984 e dalla circolare della Banque de France n. 84-152 del 26 luglio 1984.

⁽⁸⁰⁾ Vedi Loi 2001-1168, 11 Décembre 2001 portant mesures urgentes de réformes à caractère économique et financier, art. 15.

La materia è stata trattata nell'ambito dell'ampia consultazione realizzata dal gruppo incaricato dello studio delle relazioni fra banche e clientela, con specifico riferimento al tema della remunerazione dei depositi a vista e all'equilibrio di gestione dei conti⁽⁸¹⁾. Infatti, uno dei tre sottogruppi in cui si sono articolati i lavori ha affrontato il tema dei Servizi bancari di base⁽⁸²⁾. In tale ambito, oltre a raccogliere le posizioni delle diverse parti sociali, si è posto in evidenza come esistesse il principio di diritto al conto (di recente rivisto), ma che a tale data mancassero disposizioni legali inerenti il funzionamento ed un esplicito diritto all'accesso agli strumenti di pagamento.

In effetti, in occasione del varo della legge sulla prevenzione delle forme di esclusione del 1998⁽⁸³⁾, si è data una nuova formulazione al diritto al conto⁽⁸⁴⁾. È stato quindi san-

(81) Vedi il conferimento dell'incarico al presidente del Comité Consultatif del 30 ottobre 1998 del Ministero dell'Economia, delle Finanze e dell'Industria e del Segretario di Stato delle Piccole e Medie Imprese, del Commercio e dell'Artigianato, in Comité Consultatif (1999-2000), pp. 51-52.

(82) Vedi nell'ambito del Rapporto del « Groupe de Réflexion et de concertation sur l'évolution des relations entre banques et leurs clients » il Rapporto del sottogruppo « Service bancaire de base », in Comité Consultatif (1999-2000).

(83) Loi 98-657 del 29 Juillet 1998, in J.O. del 31 Juillet 1998 che all'art. 137 ha dato la nuova formulazione all'art. 58 della legge bancaria.

(84) Così la nuova formulazione: « *Toute personne physique résidant en France, dépourvue d'un compte de dépôt, a droit à l'ouverture d'un tel compte dans l'établissement de crédit de son choix ou auprès des services financiers de La Poste ou du Trésor public. L'ouverture d'un tel compte intervient après remise auprès de l'établissement de crédit d'une déclaration sur l'honneur attestant le fait que le demandeur ne dispose d'aucun compte. En cas de refus de la part de l'établissement choisi, la personne peut saisir la Banque de France afin qu'elle lui désigne soit un établissement de crédit, soit les services financiers de La Poste, soit ceux du Trésor public. Les établissements de crédit, les services financiers de La Poste ou du Trésor public ne pourront limiter les services liés à l'ouverture d'un compte de dépôts aux services bancaire de base que dans des conditions définies par décret. En outre, l'organisme désigné par la Banque de France, limitant l'utilisation du compte de dépôts aux services bancaire de base, exécute sa mission dans des conditions tarifaires fixées par décret. Toute décision de clôture de compte à l'initiative de l'établissement de crédit désigné par la Banque de France doit faire l'objet d'une notification écrite et motivée adressée au client et à la Banque de France pour information. Un délai minimum de quarante-cinq jours doit être consenti obligatoirement au titulaire du compte. Ces dispositions s'appliquent aux interdits bancaires* ».

cito che le istituzioni bancarie non possono limitare l'apertura di un conto di deposito ai servizi bancari di base se non nelle condizioni definite per decreto. Analogamente è stata rimessa al successivo decreto la definizione delle condizioni tariffarie per i servizi offerti ai soggetti per i quali è stata imposta l'apertura per designazione da parte della Banque de France.

Infine, la legge 99-532 relativa al risparmio ed alla « sicurezza » finanziaria ha disposto che l'applicazione della procedura del diritto al conto non sia più limitata alle sole persone fisiche residenti in Francia, ma alle persone fisiche e giuridiche domiciliate in Francia⁽⁸⁵⁾.

Nell'ambito del menzionato gruppo di lavoro, le parti (associazioni dei consumatori e rappresentanti della professione bancaria) non hanno raggiunto un accordo per la formulazione di proposte per colmare i vuoti della regolamentazione e, quindi, il governo è intervenuto con proprio decreto⁽⁸⁶⁾ definendo la gamma di servizi che rientrano nella nozione di servizi bancari di base e sancendo la gratuità di tali servizi per la clientela che abbia esercitato il diritto al conto attraverso la designazione dell'istituzione bancaria da parte della Banque de France.

Per quanto concerne i servizi di base essi sono così identificati:

- l'apertura, la tenuta e la chiusura del conto;
- un cambio di domicilio all'anno;
- il rilascio, a richiesta, del documento d'identità bancaria o postale;
- la domiciliazione dei bonifici bancari o postali;
- l'invio mensile di un attestato relativo alle operazioni effettuate sul conto;
- l'effettuazione di operazioni per cassa;
- l'incasso di assegni o di vaglia bancari o postali;
- il deposito o il ritiro di contante agli sportelli dell'organismo⁽⁸⁷⁾ che ha aperto il conto;

⁽⁸⁵⁾ Vedi art. 83 della Loi 99-532 del 25 Juin 1999.

⁽⁸⁶⁾ Vedi Décret n. 2001-45 del 17 Janvier 2001, in JO 18 Janvier 2001.

⁽⁸⁷⁾ Viene utilizzata il termine « *organisme* » anziché « *banque* » in quanto la Banque de France nella designazione dell'istituzione che dia attua-

- i pagamenti con prelievo, utilizzo di titoli interbancari di pagamento o vaglia bancari o postali;
- gli strumenti per la consultazione a distanza del saldo del conto;
- una carta di pagamento con autorizzazione sistematica (se l'istituzione è in grado di offrirla) o, in caso contrario, una carta di prelievo che consenta prelievi settimanali presso i distributori automatici dell'istituzione;
- due moduli di assegni circolari per mese o strumenti di pagamento equivalenti che offrano lo stesso servizio.

Da segnalare, in merito alle modalità di utilizzo dei conti bancari da parte della clientela con limitata affidabilità per la banca, la predisposizione in Francia di un apposito servizio, la carta ad autorizzazione sistematica. Essa è stata studiata apposta per gli interdetti all'emissione di assegni che si vedono chiudere il conto e ritirare la carta di pagamento bancaria, uno strumento ormai indispensabile in un paese in cui la diffusione dei pagamenti con carta è altissima. Se l'offerta di strumenti di pagamento « privi di rischio per l'emittente » è invocata dagli utenti e dalle associazioni dei consumatori in alternativa all'estremo di non poter disporre di alcuno strumento diverso dal contante, d'altra parte il mondo bancario richiama l'attenzione sui costi elevati delle tecnologie che permettono di rendere le carte « prive di rischio per l'emittente », poiché questi costi risulterebbero incompatibili con la situazione della maggior parte delle persone interessate a tale strumento. La questione è quindi ancora aperta.

In chiusura di questa panoramica sugli interventi normativi che hanno introdotto e disciplinato il « diritto al conto » e prima di passare ad illustrare l'altro strumento in atto in Francia, la Carta dei servizi bancari di base, si ricorda come, da fonti autorevoli si sia posta la contrapposizione fra la soluzione regolamentare di imposizione normativa e quella della deontologia, con seri incentivi alla sua applicazione⁽⁸⁸⁾.

Sul fronte dello strumento dei codici deontologici, si segnala che nel 1992 il Comité Consultatif (organismo istituito

zione al diritto al conto può scegliere fra ente creditizio, servizi finanziari della Posta o del Tesoro pubblico.

⁽⁸⁸⁾ In questo senso vedi M. Ullmo in Comité Consultatif (1999), p. 34.

in seno al Conseil National du Crédit) che riunisce i rappresentanti della professione e dei consumatori ha elaborato la Carta dei servizi bancari di base e l'Associazione bancaria l'ha sottoscritta, proprio nello spirito di agevolare i rapporti con le fasce di clientela più modeste.

Nello spirito dell'Associazione bancaria, tale Carta completa in modo volontario, il diritto al conto sancito dalla Legge bancaria. Piuttosto che affidare al legislatore il compito di precisare il contenuto di questo diritto, le banche hanno preferito accettare la soluzione dell'accordo volontario, mantenendo tuttavia una sfumatura di contenuto minimo di servizio di base, ritenuta da alcuni dannosamente vaga⁽⁸⁹⁾.

In sintesi, la Carta prevede:

— per quanto concerne l'*apertura del conto*: essa si iscrive nel quadro della libertà contrattuale e non dà automaticamente diritto al carnet di assegni. Quindi le banche possono rifiutare a taluni l'apertura di un conto, ma se una banca accetta di aprirlo, deve fornire le seguenti prestazioni (se offerte anche all'altra clientela): 1) una carta di prelievo; 2) la facoltà di procedere ad effettuare pagamenti a distanza (bonifici, avvisi di prelievo o titoli interbancari di pagamento); 3) gli attestati di identità bancaria; 4) dei carnet d'assegni. La banca può eventualmente limitare il numero di assegni sulla base dell'apprezzamento della condizione del cliente e delle risorse depositate o può non concedere l'uso degli assegni, a condizione di impegnarsi a rivedere periodicamente la valutazione effettuata, in modo di offrire chances di accesso a tale servizio. La formulazione degli impegni, così articolata ed al tempo stesso ambigua, riflette chiaramente il processo di negoziazione « politica » sottostante;

⁽⁸⁹⁾ Così il testo dell'impegno: « *Les établissements de crédit adhérant à la présente Charte s'engagent à offrir des services bancaires de base à tous, à des conditions qui en permettent l'accès aux personnes les plus modestes. En effet, il n'est apparu ni utile ni souhaitable de chercher des critères objectifs qui permettraient de déterminer, a priori, les particuliers qui releveraient de services bancaires de base...* ». « *S'il doit en respecter la philosophie, cela ne signifie pas qu'il soit amené à offrir un "menu type" élaboré par le Comité. Les services bancaires de base peuvent être différents d'un établissement de crédit à l'autre, comme à l'intérieur d'un même établissement pour tenir compte de la diversité des besoins et des comportements, des technologies en place et des évolutions possibles dans ces deux domaines* ».

— per quanto concerne il *funzionamento del conto*: l'essenzialità consiste nell'offerta da parte della banca di servizi, oltre che di prelievo, di pagamento a contatto e a distanza e di strumenti per seguire con regolarità il conto;

— per quanto concerne la *chiusura del conto*: fermi restando i criteri enunciati per l'apertura del conto, non rispetta lo spirito della Carta la chiusura del conto motivata dalla modesta consistenza del saldo. La chiusura dovrebbe restare un fatto eccezionale e la banca si impegna: 1) a concedere un periodo di tempo ragionevole, ad esempio minimo da 30 a 45 giorni, riducibile solo in caso di gravi anomalie; 2) ricordare al cliente che, in caso in cui trovasse difficoltà ad aprire un altro conto, può esercitare il diritto al conto rivolgendosi alla Banque de France.

In realtà l'obbligazione sembra sia stata sostanzialmente soddisfatta dal sistema postale (invero molto attivo nel settore finanziario e, anche per il ramo postale, dotato di una consolidata immagine di efficienza) con i libretti di risparmio⁽⁹⁰⁾, mentre le banche hanno solo formalmente adempiuto allo spirito della legge prima e della Carta poi⁽⁹¹⁾.

Per completare il panorama si deve però segnalare come, in questo paese, si sia assistito negli ultimi anni ad un sensibile aumento degli incidenti di pagamento e dell'interdizione all'emissione di assegni. Secondo le ultime statistiche circa 2 milioni e mezzo di persone sarebbero incorsi in tali problemi.

È da ricordare, infine, che in Francia esiste una legge di prevenzione e repressione dei prestiti ad usura mediante meccanismi di tassi soglia. Ciò fornisce un'importante indicazione sull'attenzione alla materia.

È da segnalare anche l'esperienza, che ha attirato l'attenzione delle autorità di controllo e dell'opinione pubblica nella periferia parigina di un magazzino di beni di consumo durevoli (Grazy George, filiale di un gruppo inglese) che proponeva la vendita a rate a tassi altissimi aggirando la legge sull'usura facendo ricorso al contratto della « locazione con opzione d'acquisto ». Per fornire un ordine di grandezza tassi dal 30% all'80%, contro una media di soglia per analoghe operazioni

⁽⁹⁰⁾ Usati « impropriamente ». Il riferimento è al prodotto amministrato Livret A. Si veda J.P. Pollin-A. Riva (2002).

⁽⁹¹⁾ Si veda il contributo di A. Riva, in questo volume.

del 20%. Il magazzino ha poi chiuso l'attività in breve, segno dell'efficacia dell'attenzione prestata dall'organo di controllo e della dissuasione dal proseguire nell'escamotage. Ciò che si vuole rilevare, nella menzionata esperienza, è l'accoglienza fatta alla nuova offerta perché, come numerose testimonianze ed interviste hanno chiaramente posto in luce, il problema del costo è assolutamente secondario rispetto alla disponibilità immediata del bene. L'esiguità della rata mensile di pagamento è risultato essere lo strumento più accattivante. Il taglio medio della rata mensile era fra i 250 e i 300 Franchi, il che la dice lunga sulle caratteristiche del segmento.

L'esperienza tedesca

Infine, deve essere fatto un brevissimo cenno all'esperienza tedesca. In questo contesto, negli anni recenti si è iniziato a parlare di servizi bancari universali, di interesse generale, destinati a soddisfare le esigenze delle fasce di clientela marginale, meno redditizia, ma sembra che del problema sia stato fatto un uso strumentale per giustificare, in ambito comunitario e all'interno del paese, la mancata privatizzazione delle casse di risparmio le quali, con circa 600 istituti, detengono una quota di mercato della raccolta del 48%. Tradizionalmente le Casse di risparmio e le cooperative di credito offrivano conti correnti esenti da commissioni ed oneri. Le stesse imprese, per semplificare il pagamento di salari e stipendi, agevolavano l'apertura dei menzionati conti.

Nel tempo la gratuità delle operazioni è venuta meno, ma la base della clientela di reddito medio basso è rimasta.

Nel maggio del 1995 è stato dibattuto un progetto di legge sulla detenzione da parte di tutti gli individui di un conto con la possibilità di effettuare bonifici. Per evitare una regolamentazione della materia, l'associazione bancaria, ha formulato una raccomandazione che si è tradotta in un Codice di buona condotta intitolato « Un conto corrente per tutti ».

I rapporti sulla messa in pratica sono contraddittori, in particolare si evidenzerebbe la chiusura di conti a soggetti che sono incorsi in situazioni di indebitamento non autorizzato e in incidenti di pagamento. Il dibattito si è spostato in sede parlamentare e, come soluzione di compromesso, è stato chiesto alle banche di fornire entro due anni un rapporto circa

l'offerta di un servizio di base a tutti i clienti. Il rapporto fatto dall'associazione bancaria ha dimostrato l'apertura di un elevato numero di conti. Esso non ha, tuttavia, soddisfatto le associazioni dei consumatori in quanto le banche si sarebbero indirizzate solo alla «crema» degli unbanked, ossia ai giovani. Il Governo si è comunque dichiarato soddisfatto.

Fra le motivazioni del rifiuto da parte della clientela di intrattenere relazioni bancarie c'è, anche in Germania, il desiderio di non incorrere nel rischio di andare in scoperto e/o di trovarsi a sostenere dei costi inattesi.

Comunque, anche in questo paese il sistema postale, attraverso la Postbank, ha giocato un ruolo importante nell'offerta di servizi finanziari alle categorie più svantaggiate. La Postbank aveva infatti l'obbligo di aprire i conti a tutti (eventualmente anche con carnet di assegni) ed il servizio aveva dei costi bassissimi. Con l'avvio della privatizzazione e con la trasformazione in banca commerciale, la Postbank ha abbandonato la sua «responsabilità sociale» e, fra l'altro, ha perso la garanzia dello stato di cui disponeva in precedenza.

I dati, inoltre, denotano la diminuzione dell'apertura dei conti nelle fasce a basso reddito, e questo non a causa di rifiuti, ma per l'aumento dei costi.

Restano quindi le Casse di risparmio che, con questa motivazione hanno continuato a godere di benefici di Stato, a fronte dell'onere per il servizio universale offerto, fino a che la situazione è stata oggetto di contestazione dalla Commissione Europea e destinata a modificarsi nel prossimo futuro. In realtà alcune Casse di risparmio hanno adottato strategie di sviluppo che le porta a prendere le distanze dalla clientela marginale, per il timore che il fatto di servire questo segmento possa alimentare l'immagine di un'offerta di basso livello.

L'esperienza belga

Anche il Belgio ha adottato il modello della Carta bancaria. Questa è stata elaborata dalla Associazione Bancaria Belga nel luglio del 1997, sollecitata dal dibattito aperto dal governo nel 1996 sul tema dell'inclusione bancaria, denominata «*Charte relative à un service bancaire de base*».

Essa prevede l'impegno delle banche che la sottoscrivono a garantire l'offerta di un servizio bancario di base, a chiunque abbia un domicilio legale in Belgio. Si tratta in realtà di persone fisiche che dispongono così di un conto a vista che consente tre operazioni di base: 1) pagamenti monetari, manuali ed elettronici; 2) depositi e prelievi; 3) estratti conto. Da parte sua il titolare del conto di base si impegna a far affluire a tale conto i redditi, indipendentemente dalla loro frequenza ed entità. Si impegna altresì a non effettuare operazioni che comportino saldi debitori.

L'offerta di tali prestazione non è a titolo gratuito, ma: « *la banque et le client acceptent que pour les opérations de base et les autres modalités relatives à ce compte à vue (communication de changement d'adresse, demande de duplicata de extraits de compte ...), les conditions habituelles de tarification soient appliquées* ».

È affidato all'Ombudsman bancario ed alla *Commission de règlement et de concertation* il compito di verificare l'applicazione della Carta.

5. Elementi di valutazione e stilizzazione delle diverse realtà economico-istituzionali di social banking

L'analisi sopra condotta ha consentito di conoscere la varietà delle soluzioni adottate da vari paesi per facilitare l'accesso ai servizi bancari di base da parte della popolazione unbanked.

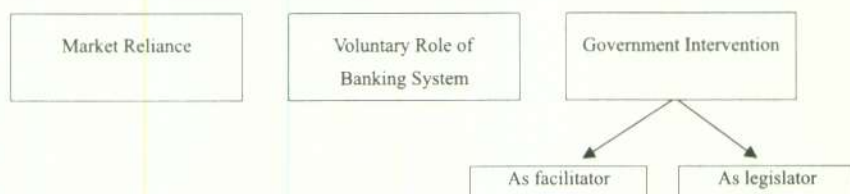
Esse sono molteplici, alcune in corso di implementazione operativa, altre in fase di revisione. Spesso in uno stesso paese diversi strumenti coesistono e spesso le origini storiche — di contesto istituzionale e di mercato — motivano le scelte operate.

I giudizi sulla funzionalità di tali strumenti sono spesso contrastanti, poiché riflettono diverse impostazioni metodologiche (agli estremi: liberismo ed efficiente dispiegarsi delle forze di mercato o dirigismo pubblico?) e denotano la diversa importanza attribuita alle problematiche che si intendono fronteggiare da parte di portatori di diversi interessi, come diversi sono i valori che entrano in campo quando si affronta questa materia.

Per una valutazione critica delle due esperienze europee più importanti (Francia e UK) e per la rappresentazione del di-

battito in corso si rinvia ad uno specifico contributo⁽⁹²⁾. La tematica è infatti ancora aperta anche in quei paesi che, da più tempo, hanno intrapreso la strada di offrire risposte per contrastare l'esclusione bancaria.

Al fine di stilizzare le varie soluzioni proponibili si adotta lo schema concettuale proposto da CSR Europe, il quale riconduce gli approcci alla seguente gamma:



Seguendo quindi tale schema si sintetizza nella tavola 18 l'esperienza maturata nei diversi paesi:

Tavola 18 - L'approccio per contrastare l'esclusione bancaria

| | Fiducia nel mercato | Autoregolamentazione del settore | Intervento pubblico | |
|-------------------|---------------------|----------------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| | | | in funzione di mediazione | in funzione di regolamentazione |
| USA | ✓ | | | ✓ |
| Belgio | | ✓ 1996 | | |
| Danimarca | | ✓ 1995 | | |
| Germania | | | | |
| Grecia | ✓ | | | |
| Spagna | ✓ | | | |
| Francia | | ✓ 1992 ← | | ✓ |
| Irlanda | | ? | | |
| Italia | ✓ | | | |
| Lussemburgo | ✓ | | | |
| Paesi Bassi | ✓ | | | |
| Austria | ✓ | | | |
| Portogallo | | ← | | ✓ |
| Finlandia | | | | |
| Svezia | | | ✓ 2000 | |
| Regno Unito | ✓ | | | <i>moral suasion</i> |

⁽⁹²⁾ Vedi A. Riva, in questo volume.

Di fronte alla varietà di modelli e alla pluralità di esperienze maturate nei vari paesi, per cercare di dare una rilettura critica dei medesimi ci si dovrebbe porre i seguenti interrogativi:

— si tratta di esplicita fiducia nel mercato o non forse di disattenzione al tema e di errata percezione della sua rilevanza? In questi ultimi casi, non è più corretto parlare di implicito affidamento al mercato per far fronte a situazioni di « normalità »?

— quanto sono importanti le variabili di contesto nel determinare la funzionalità di un modello e in che misura le esperienze maturate in un contesto possono essere importate in altri?

— siamo di fronte, come nello schema proposto, a tre categorie di cui una suddivisa in due sottocategorie o piuttosto a 4 categorie (o forse l'intervento pubblico va suddiviso in 3 sottocategorie) così da contemplare anche il caso della soluzione istituzionale? Dobbiamo cioè prevedere una categoria ad hoc di intermediari preposti all'assolvimento della domanda di social banking? Se ne è parlato nell'exkursus — anche storico — delle diverse esperienze e si è accennato a possibili pro e contro. È da ipotizzare come soluzione specifica, non più come retaggio del passato, ma anche come opzione attuale?

— come si posiziona l'Italia ad un'analisi più approfondita? Come sarebbe auspicabile si posizionasse nell'ottica dei diversi soggetti, ossia la domanda, l'offerta, le autorità di controllo e i pubblici poteri in generale?

La ricerca qui condotta non è giunta a dare tutte queste risposte, ma si è preoccupata di raccogliere elementi di valutazione critica e si è proposta di approfondire nell'indagine sul campo quali sono le caratteristiche e le attese della domanda. Quello degli unbanked è un « gruppo » tutt'altro che omogeneo, sia sotto il profilo delle caratteristiche socio-economiche e del grado di inserimento sociale, sia presumibilmente delle risorse finanziarie di cui dispone, sia dei comportamenti finanziari e delle attese nei confronti del sistema bancario.

6. L'indagine in Italia: finalità ed evidenze per quanto concerne la popolazione italiana⁽⁹³⁾

La Fondazione Giordano Dell'Amore ha affiancato allo studio « a tavolino » un'indagine sul campo ad ampio spettro attraverso interviste al fine di consentire ai ricercatori di studiare in modo diretto i fenomeni, cogliere le motivazioni dell'essere unbanked, le modalità di gestione di relazioni finanziarie, e più in particolare di pagamento, in assenza di un conto ed esplorare le esigenze e le attese nei confronti del sistema bancario da parte del segmento degli unbanked.

Ci si è posti nella prospettiva di capire, utilizzando un termine forse un po' forte, ma volutamente incisivo, quale possa essere il mercato potenziale di servizi bancari di base da parte della popolazione unbanked.

L'indagine è stata ad ampio spettro perché abbiamo preso in considerazione diversi ambiti e ci siamo mossi su diversi piani. I tre ambiti principali sono costituiti da:

- popolazione italiana priva di relazioni bancarie (conto corrente);
- popolazione di nazionalità extracomunitaria residente in Italia⁽⁹⁴⁾;
- percezione della tematica e della funzionalità delle soluzioni in due contesti europei più avanzati⁽⁹⁵⁾.

Se questo è il quadro generale, in questo paragrafo si approfondiscono le problematiche degli unbanked italiani, rinviando agli altri contributi per gli approfondimenti relativi ad altri segmenti e contesti.

I piani su cui ci siamo mossi sono stati i seguenti:

⁽⁹³⁾ Si ringrazia Grandi Numeri s.r.l. per l'assistenza prestata nella progettazione dell'indagine e per la realizzazione delle interviste telefoniche. In particolare un sentito ringraziamento va al dott. Paolo Righetti, alla dott.ssa Sara Romagnoli ed alla dott.ssa Teresa Gambuti per il supporto di competenze statistiche per l'interpretazione dei risultati.

⁽⁹⁴⁾ Per cui si rinvia al contributo di R. Libanora, « Immigrati ed accesso ai servizi bancari: risultati di una ricerca svolta a Roma e a Milano », in questo volume.

⁽⁹⁵⁾ Per cui si rinvia al contributo di A. Riva, « Un tentativo di bilancio delle esperienze francese e britannica in materia di servizi bancari di base », in questo volume.

a) interviste telefoniche su un campione di popolazione italiana unbanked, costruito sulla base delle evidenze emerse da studi sul comportamento finanziario delle famiglie⁽⁹⁶⁾, realizzate da operatori professionisti;

b) interviste face-to-face con unbanked sempre italiani e con una focalizzazione su due segmenti:

- giovani adulti con occupazione precaria/saltuaria;
- popolazione in condizioni di grave disagio economico;

c) interviste con responsabili di associazioni, organismi del non profit e di assistenza sociale.

Una premessa metodologica è necessaria: poco sopra si è fatto ricorso all'espressione del «mercato potenziale», intesa non in termini quantitativi di misurazione, ma di percezione della portata della domanda espressa o latente.

La finalità, infatti, non è stata quella di misurare l'incidenza del fenomeno in Italia (su quel fronte le già menzionate analisi ci forniscono degli ordini di grandezza), ma quella di capire meglio chi sono gli unbanked e, quindi, su tale base valutare se esiste in Italia una domanda latente (attuale o potenziale) per i servizi di basic banking.

Gli obiettivi principali della ricerca sono quindi così sintetizzati:

- i motivi del non utilizzo / abbandono del conto corrente bancario;

- l'eventuale ricorso ai servizi finanziari offerti da Poste Italiane;

- le modalità alternative di effettuazione dei pagamenti;

- le esperienze di utilizzo di un finanziamento bancario;

- l'atteggiamento verso ipotesi di social banking.

Ovviamente, i tre piani sopra menzionati concorrono ad una miglior lettura del fenomeno nel suo insieme e quindi essi congiuntamente ci porteranno alle riflessioni conclusive. Tuttavia, le difformità di metodologie di rilevazione non consentono di sovrapporre i risultati e, quindi, procediamo all'analisi disaggregata dei risultati.

⁽⁹⁶⁾ Vedi Banca d'Italia-Eurisko, *I bilanci delle famiglie italiane nell'anno* (anni vari, da ultimo gennaio 2002).

6.1. *Indicazioni che emergono dalle interviste telefoniche alla popolazione italiana*

6.1.1. *Cenni metodologici*

Sotto il profilo metodologico, le interviste telefoniche sono state realizzate con metodo CATI (interviste telefoniche assistite da computer)⁽⁹⁷⁾ con estrazione casuale di nominativi di abbonati telefonici con l'obiettivo di pervenire alla costruzione di un campione di unbanked stratificato per sesso, età e distribuzione geografica avente la struttura teorica presentata nella tavola 1 dell'appendice. Ciò sulla base dei risultati di precedenti studi che prevedevano, in modo mirato nell'ambito di ricerche sul comportamento finanziario o come elemento di qualificazione degli intervistati in altre indagini di mercato, la rilevazione della bancarizzazione del soggetto intervistato.

Le difficoltà oggettive di raggiungere particolari segmenti della popolazione con le interviste telefoniche su nominativi ad estrazione casuale hanno portato alla chiusura dell'indagine con un campione effettivo che presenta uno scostamento di lieve entità rispetto a quello teorico ipotizzato (si vedano le tavole 2 e 3 dell'appendice). Per quanto concerne il ricorso al canale telefonico per condurre l'indagine, si possono evidenziare sia pregi che difetti⁽⁹⁸⁾. Nell'insieme si è ritenuto che i

(⁹⁷) Durante il processo di indagine sono stati realizzati adeguati controlli qualitativi (somministrazione dell'intervista [lettura precisa delle domande del questionario, neutralità, cortesia, capacità di mantenere vivo l'interesse dell'intervistato, ecc.]; controlli sull'andamento dei rifiuti e sugli altri motivi di abbandono delle interviste; controlli sul numero di risposte mancanti [non sa / non risponde]; capacità dell'intervistatore di interrompere le interviste non affidabili [risposte fornite a caso]; capacità di trascrivere fedelmente eventuali domande aperte) e quantitativi (avanzamento delle interviste; composizione del campione; durata delle interviste; analisi quantitativa dei principali indicatori).

(⁹⁸) Fra i pregi si evidenziano:

- la possibilità di effettuazione dell'intervista sull'intero territorio nazionale, senza limitarsi a taluni punti di campionamento;
- la possibilità di condurre, con la stessa metodologia, interviste pilota su più vasta scala e di ottimizzare i quesiti;
- la possibilità di rompere l'imbarazzo della « conoscenza » diretta ed ottenere maggiore adesione all'indagine e sincerità nelle risposte;
- la possibilità di effettuare controlli da parte di supervisori sulle mo-

vantaggi fossero superiori alle carenze e che queste ultime potessero essere colmate con approfondimenti specifici, mediante interviste *face-to-face* in segmenti mirati di soggetti, meno agevolmente intervistabili con lo strumento telefonico.

Il campione dei 915 soggetti unbanked (ossia intervistati che hanno risposto negativamente alla domanda « Lei possiede personalmente un conto corrente bancario o un conto di deposito bancario? ») discende dal processo di selezione o autoesclusione dall'indagine evidenziato nella figura I.

Si è scelto, coerentemente con la finalità dell'indagine, di non limitare il target ai capifamiglia, ma di fare riferimento alla popolazione adulta. Quanto alle fasce di età, si sono posti limiti, inferiori e superiori rispettivamente di 25 anni⁽⁹⁹⁾ e di 75 anni⁽¹⁰⁰⁾.

Il questionario utilizzato per le interviste, come emerge dall'appendice I, è strutturato in 4 sezioni. La prima è dedicata alla condizione socio-economica. Quest'ultimo profilo è stato poi approfondito nella sezione quarta. Tale suddivisione è stata motivata dall'opportunità di realizzare un avvio morbido dell'intervista, raccogliendo alcuni elementi conoscitivi della persona intervistata, ma di non estendere troppo questa fase, anche per non demotivare l'intervistato rispetto al tema centrale dell'indagine. La seconda sezione considera direttamente

dalità di effettiva somministrazione e delle modalità di risposta. In proposito si vedano le interviste annullate e interrotte per « dialogo impossibile »;

— il rapporto costi/benefici comparato rispetto ad altri strumenti.

Fra i difetti si segnalano:

— la difficoltà di raggiungere determinati segmenti, fra cui le persone in situazioni di grave disagio socio-economico che sovente non vivono in casa e/o non dispongono del telefono;

— le persone che non si fidano comunque dell'anonimato dell'intervista telefonica, (e la materia in oggetto è senz'altro « sensibile »);

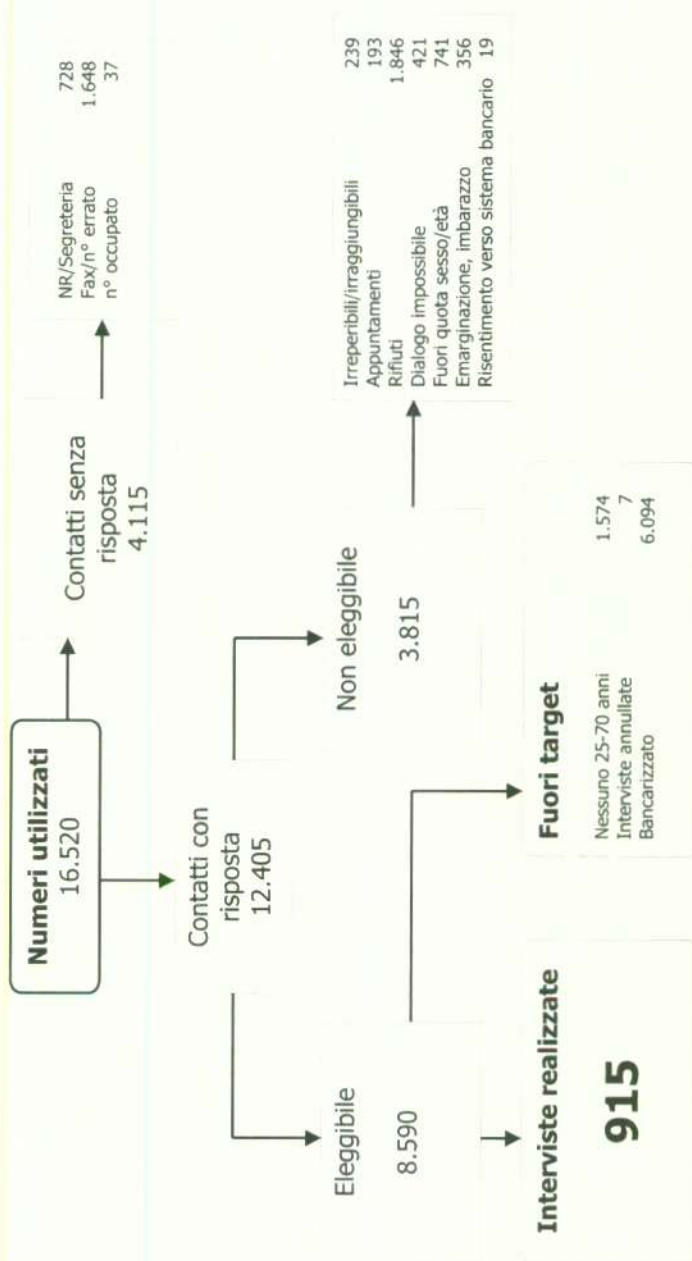
— le persone che non amano o hanno difficoltà a comunicare al telefono.

⁽⁹⁹⁾ Invero la soglia è elevata se si considerano i segmenti di popolazione che, inseriti precocemente nel mondo del lavoro, dovrebbero assumere prima, sotto il profilo economico-finanziario, lo status di « adulto ».

⁽¹⁰⁰⁾ Il tetto è stato così fissato per la maggior difficoltà a condurre interviste telefoniche e per la necessità che si sarebbe manifestata di conoscere preliminarmente, in tale segmento di età, variabili di contesto familiare per poter correttamente interpretare i fabbisogni. Ciò avrebbe appesantito in modo inaccettabile lo screening iniziale.

Figura I - I contatti ed il campione degli intervistati

UNBANKED



il tema dell'assenza di rapporti bancari, le relative motivazioni e le modalità alternative adottate per soddisfare esigenze di gestione dei pagamenti. La terza sezione esplora, quindi, l'interesse per prodotti di basic banking: si sono ipotizzate alcune possibili formule di offerta e di condizioni economiche e si sono raccolte le indicazioni in ordine al grado di interesse che esse presentano per gli intervistati.

Le interviste sono state realizzate a fine settembre 2001, dopo una fase pilota che ha consentito di conoscere le difficoltà di comprensione terminologica delle domande e concettuale delle tematiche affrontate (onde evitare un eccesso di domande con una percentuale elevata di mancate risposte) e di riformulare alcuni quesiti.

6.1.2. *Chi sono gli unbanked*⁽¹⁰¹⁾

Non è opportuno soffermarsi sulla stratificazione per genere, età e distribuzione geografica, del campione poiché, circa questi aspetti, ci si è riferiti ai dati già disponibili da altre ricerche. Tale composizione risulta peraltro confermata dalla nostra indagine⁽¹⁰²⁾. La tavola sopra riportata sul possesso di attività finanziarie da parte delle famiglie italiane (tav. 15), consente per converso di vedere la distribuzione per età, genere, titolo di studio ed area geografica della popolazione unbanked.

Ricordiamo comunque brevemente il profilo degli unbanked: si tratta prevalentemente di donne (74,9%), più facilmente appartenenti alle due fasce di età estreme, dei più giovani e dei più anziani, e l'incidenza del fenomeno cresce spostandosi dalle regioni del nord verso quelle del sud (si veda la tavola 1a in appendice)⁽¹⁰³⁾.

Per quanto concerne il profilo occupazionale, si osserva che il 16,6% ha un'occupazione a tempo pieno, il 4,4% ha

⁽¹⁰¹⁾ Profilo delineato sulla base della sezione I e di alcuni elementi della sezione IV del questionario.

⁽¹⁰²⁾ Ciò si desume dalle modalità di completamento del campione. Si veda la tavola 1a in appendice.

⁽¹⁰³⁾ Di seguito, per semplicità, il rinvio alle tavole contrassegnate da numero e lettera *a* sarà sempre all'appendice.

un'occupazione a tempo parziale e quasi il 3% si colloca in una posizione di precariato o di lavoro saltuario. Quindi complessivamente quasi un quarto del campione risulta avere una posizione professionale attiva. Il restante 75% circa appartiene alla macrocategoria dei cosiddetti « non occupati ». Si tratta innanzitutto di casalinghe (43,4%), seguite dai percettori di pensioni (16,3%) e dai disoccupati di lunga durata o in cerca di prima occupazione (10%)⁽¹⁰⁴⁾. Infine da segnalare un 6% che si qualifica come studente (si veda la tavola 4a).

Abbiamo, quindi, anche un profilo di unbanked che non necessariamente coincide con il cliché di emarginato sociale. Indubbiamente il canale telefonico riduce le possibilità di entrare in contatto con il segmento degli unbanked a forte emarginazione sociale ed economica. Per questo, come precedentemente illustrato, si è proceduto ad integrare l'analisi con il sottocampione delle interviste face-to-face. Analoghe considerazioni valgono per i giovani adulti con occupazione precaria o studenti dalle lunghe carriere universitarie in attesa di migliori prospettive nel mondo del lavoro e che vivono in famiglia⁽¹⁰⁵⁾. A ulteriore conferma di questo profilo di « ridotta emarginazione » si segnala che la successiva domanda sul titolo di possesso dell'abitazione ha evidenziato che la larghissima maggioranza abita in casa di proprietà personale o del nucleo familiare (oltre il 75%), solo poco più dell'1% ha situazioni « precarie », cui si somma un altro 1% che è evasivo nella risposta (si veda tavola 40a). Ciò, peraltro, va incrociato con le indicazioni che emergono dalle domande sulle caratteristiche socio-economiche e che, in molti casi, denotano comunque una limitatissima partecipazione alla vita sociale.

Da segnalare, inoltre, che una porzione significativa degli intervistati ha dichiarato esplicitamente, o ha fatto trapelare con una certa chiarezza, di considerarsi in una posizione economico-finanziaria di povertà o di dignitosa sussistenza. In proposito, di scarso ausilio sono le risposte fornite alla domanda, posta in fase di chiusura dell'intervista, sul livello di reddito mensile netto, stante l'elevato numero di omesse indica-

⁽¹⁰⁴⁾ Ricordiamo, di età superiore ai 25 anni.

⁽¹⁰⁵⁾ Si veda in seguito il § 6.1.5.

zioni e la probabile scarsa attendibilità di alcune risposte fornite (si veda la tavola 41a).

Tornando all'esame della posizione professionale degli occupati, si registra una presenza significativa nelle categorie di lavoro dipendente subordinato (impiegati/insegnanti e operai generici o specializzati, rispettivamente con 35,8% e 34,4%). Seguono a forte distanza agricoltori, circa l'8% e coloro che indicano un'altra categoria fra cui si collocano le collaboratrici domestiche (5%). Lavoratori autonomi, commercianti, artigiani e professionisti sono, come ci si può attendere anche su un piano logico, meno rappresentati. Indubbiamente, infatti, per queste categorie il conto bancario rappresenta sovente uno « strumento di lavoro » indispensabile⁽¹⁰⁶⁾.

Il livello di istruzione formale conseguito, infine, denota che circa il 36% è senza titolo o ha la sola licenza elementare, un altro 31% ha conseguito il titolo di licenza media e comunque ben il 28,5% ha raggiunto la licenza delle scuole superiori. Infine il 4,5% ha un'istruzione a livello universitario.

La relazione positiva fra grado di istruzione e bancarizzazione era prevedibile. Il fenomeno dell'unbanking non è però affatto peculiare dei livelli più bassi di cultura. Si può ipotizzare una relazione più stretta con il livello e la stabilità del reddito, ma una verifica di tale ipotesi non è possibile per il citato elevato numero di mancate risposte circa il reddito.

Per quanto concerne, infine, l'integrazione sociale e gli stili di vita sono state formulate alcune domande che potevano fornire indicazioni sintomatiche. Invero, si è scelto di formulare gli stessi quesiti in tutti i segmenti di indagine (italiani ed immigrati unbanked intervistati con l'indagine telefonica, giovani adulti ed emarginati in condizioni di grave disagio socio-economico, intervistati con l'indagine face-to-face). Le risposte a questi quesiti non sono commentate singolarmente (si rinvia alla consultazione delle tavole 31a-34a), ma sono state utilizzate, in-

⁽¹⁰⁶⁾ Si segnala, in proposito, che gli approfondimenti fatti con le interviste dirette a persone fortemente emarginate hanno evidenziato il problema dei protesti, e quindi dell'interdizione bancaria, come una delle cause che hanno fatto precipitare condizioni finanziarie in equilibrio precario ed hanno concorso a dar vita ad una spirale di difficoltà anche socio-economiche. Si veda in seguito il § 6.2.2.

sieme ad altre della I sezione, nell'elaborazione dell'indice di inclusione, cui si farà in seguito riferimento in quanto strumento per commentare i risultati della successiva analisi⁽¹⁰⁷⁾.

6.1.3. *Le motivazioni ed i comportamenti*⁽¹⁰⁸⁾

Per esplorare le motivazioni sottostanti all'assenza di un conto bancario si era predisposta una griglia di risposte (ottimizzata nella fase pilota), ma si era lasciato libero l'intervistato di esprimersi, provvedendo a ricondurre la risposta all'appropriata categoria o registrando la specifica citazione.

La casistica ipotizzata era la seguente:

- Ho già un conto con la Posta;
- Non me lo posso permettere/non ho un reddito sufficiente;
- Non ho bisogno di un conto;
- Le banche cui mi sono rivolto hanno fatto mille difficoltà;
- Le banche sono troppo complicate e burocratiche;
- Non c'è convenienza perché i costi sono troppo elevati;
- Se si usa il conto bancario si corre il rischio di andare in scoperto e di dover pagare interessi e costi elevati;
- I conti bancari sono poco sicuri (spiegare il perché);
- Altro.

Venendo quindi alle risposte, al primo posto fra le motivazioni dell'assenza di relazioni bancarie si pone la situazione di ristrettezze economiche (« Non ho un reddito sufficiente, non me lo posso permettere »: 543 citazioni), al secondo uno stile di gestione economico-finanziaria che non richiede un conto (« Non ho bisogno di un conto »: 247 citazioni), al terzo la disponibilità di un conto presso la Posta (175 citazioni), al quarto il ricorso al conto di un familiare⁽¹⁰⁹⁾ (compare in alcune risposte anche la cointestazione di un libretto di risparmio, sebbene inizialmente l'intervistato si fosse dichiarato non bancarizzato, complessivamente le due citazioni ammontano a 104) e solo al quinto posto, con un sensibile distacco,

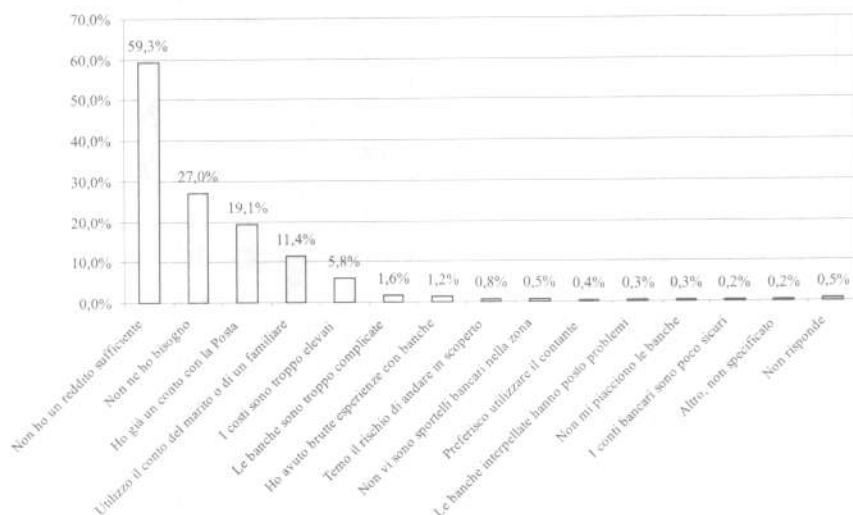
⁽¹⁰⁷⁾ Si veda il § 6.1.5.

⁽¹⁰⁸⁾ Si veda la sezione II del questionario.

⁽¹⁰⁹⁾ Sovente si tratta di donne che si appoggiano al marito.

motivazioni di tipo economico (« I costi sono troppo elevati »: 53 citazioni).

Grafico I - Motivazioni dell'assenza di relazioni bancarie



Quindi, in via immediata la motivazione di tipo economico non è posta in primo piano. Tuttavia, come si commenterà in seguito, al secondo posto fra le motivazioni della scelta della Posta per l'apertura di un conto emergono considerazioni sui costi e sulle commissioni. Inoltre, la risposta più frequente « Non ho un reddito sufficiente, non me lo posso permettere » potrebbe includere una valutazione di tipo economico in relazione alle proprie disponibilità. È stato segnalato dagli intervistatori come, sovente, dal tenore del colloquio emergesse, fra gli unbanked, la convinzione che « la banca serve ai ricchi », ossia che i costi da sostenersi si giustificano solo se si ha a disposizione un ammontare consistente di risorse. Inoltre si osserverà che, fra i 231 intervistati che dichiarano di aver avuto un conto nel passato, ben 75 (quindi un numero di citazioni superiori a quelle qui rilevate) indicano, come motivazione alla chiusura del conto, il fatto che fosse troppo caro. Tale risposta si pone al primo posto per frequenza, superando le motivazioni

«Non ho la disponibilità economica» e «Ho prelevato i risparmi per altre necessità», come si commenterà in seguito. Si constata, quindi, una parziale incongruenza nella graduatoria di importanza di alcuni elementi.

Seguono poi altre motivazioni meno ricorrenti circa l'assenza di rapporti bancari: complessità e burocrazia (15 citazioni), esperienze negative del passato (11 citazioni) e difficoltà all'apertura sollevate dalle banche (3 citazioni), il timore di andare in scoperto e di dover sostenere interessi passivi riceve (7 citazioni). Motivazioni residuali sono l'assenza di sportelli nella zona (da leggersi congiuntamente alla preferenza accordata alle Poste per ragioni di comodità, su cui si tornerà in seguito), la scarsa fiducia nel sistema, e altre ragioni non specificate.

Si vuole ricordare in questo contesto come in fase di contatto, fra i rifiuti delle interviste vi era stato un ridotto numero di indisponibilità con toni di risentimento nei confronti del sistema bancario (19 casi).

Ha fatto quindi seguito un approfondimento con coloro che non hanno un conto bancario e che forniscono, come motivazione a ciò, il fatto di avere un conto postale.

Preliminarmente si osserva che il 65,7% dei 175 intervistati che dispongono di conti con le Poste possiede un libretto, il 28,6% dispone di un conto corrente, mentre il 5,1% dichiara di avere sia un libretto, sia un conto corrente (si veda la tavola 8a).

Per quanto concerne le ragioni della preferenza accordata alle Poste rispetto alle banche, si evidenziano in primo luogo motivazioni di ordine logistico («È vicina alla casa, al lavoro, è aperta di sabato»: 54 citazioni), seguite da considerazioni di economicità/reddittività («Costa meno, le commissioni sono più basse»: 36 citazioni e «I tassi di interesse sono più interessanti»: 25 citazioni), dalla semplicità di utilizzo (21 citazioni) ed il perpetuarsi di una consuetudine («Per abitudine»: 21 citazioni, cui se ne aggiungono altre 5 di mantenimento di un libretto ricevuto in donazione/eredità).

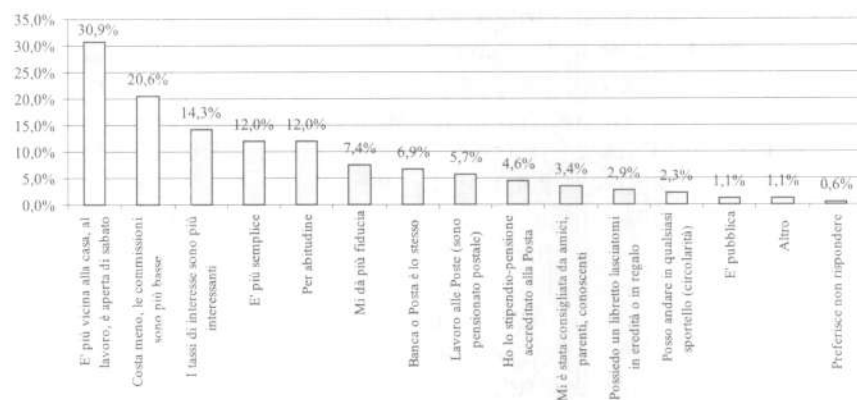
Si pongono poi 12 casi di persone che considerano sostanzialmente equivalenti banca o posta. Motivazioni ricorrenti all'estero (fiducia nella struttura postale ed apprezza-

mento della sua solidità in quanto istituzione di matrice pubblica) risultano marginali nel nostro paese (rispettivamente 13 e 2 citazioni).

Si era formulata l'ipotesi che il fenomeno dell'unbanking fosse connesso anche ad una maggior mobilità della residenza di persone con lavori ed inserimento sociale precari e che, quindi, potesse essere apprezzato il servizio di circolarità e di facilità di accesso sul territorio nazionale. Le risposte date (solo 4 citazioni) non supportano l'ipotesi.

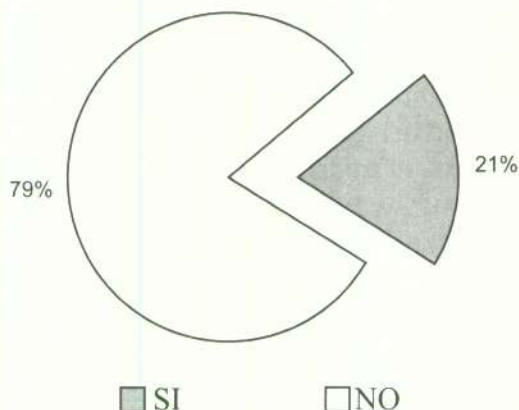
Da segnalare, infine, una porzione di mercato captive (10 citazioni della posizione di dipendente o pensionato dell'azienda postale). L'aver l'accredito dello stipendio o della pensione presso le Poste sembra essere più una conseguenza dell'avere il conto postale, rispetto alla motivazione alla sua apertura (8 citazioni).

Grafico II - Motivi della preferenza per le Poste



Invece, con riferimento agli unbanked totali, privi anche di conti postali, si è sondato l'interesse per l'offerta del sistema postale. Alla domanda « Ha mai pensato ad aprire un conto alle Poste? » ha risposto affermativamente quasi il 21% degli intervistati, con una lieve maggior incidenza dell'interesse per gli uomini rispetto alle donne.

Grafico III - Intervistati possibilisti rispetto all'apertura di un conto alle Poste



A fini di un controllo sulla reale assenza di relazioni bancarie e per una miglior conoscenza dei comportamenti adottati, sono state quindi chieste le modalità di pagamento delle utenze da parte degli unbanked «totali». La larghissima maggioranza ricorre al bollettino postale, una parte non deve provvedervi direttamente («Non se ne occupa personalmente»: 50 citazioni o «Vengono addebitate sul conto di un familiare»: 48 citazioni)⁽¹¹⁰⁾.

Ritornando su un piano generale e, quindi formulando il quesito a tutti gli intervistati, si sono indagate le esperienze di relazioni con le banche nel passato. Circa $\frac{3}{4}$ degli intervistati è da sempre strutturalmente unbanked, mentre $\frac{1}{4}$ ha avuto nel passato conti bancari. Fra i «da sempre unbanked» vi sono però 119 soggetti che dispongono di un conto postale, ossia si rileva che una porzione (corrispondente al 17,4%) orienta la propria domanda verso il sistema postale.

Le motivazioni espresse dai 231 soggetti che in passato hanno posseduto un conto bancario possono essere ricondotte alle seguenti categorie:

- motivazioni di *costo* («Era troppo caro»: 75 citazioni e «Ho aperto un conto alla Posta»: 6 citazioni);
- motivazione di *scarsità di risorse* («Non ho disponibilità economica»: 43 citazioni; «Ho prelevato i risparmi per altre necessità»: 27 citazioni, ossia complessivamente 70 citazioni);

⁽¹¹⁰⁾ Si veda, in proposito, la tavola 11a.

— motivazioni di *utilità* (« Ho chiuso l'attività, non lavoro più »: 22 citazioni, « Non lo utilizzavo mai »: 20 citazioni e « Utilizzo quello di un familiare »: 7 citazioni, ossia complessivamente 49 citazioni);

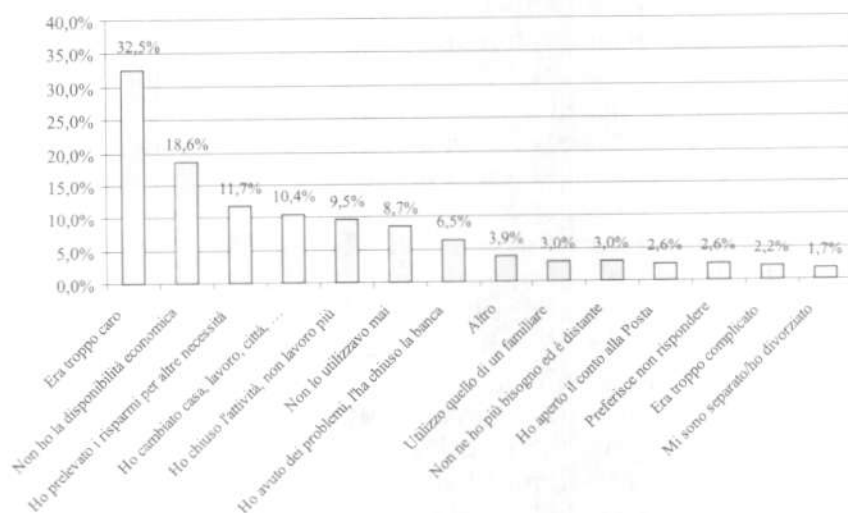
— motivazioni « *contingenti* » (« Ho cambiato casa, lavoro, città ... »: 24 citazioni e « Mi sono separato/ho divorziato ed il conto era cointestato »: 4 citazioni);

— motivazioni di *difficoltà di utilizzo* (« Scarsa necessità della banca e distanza dello sportello »: 7 citazioni e « Era troppo complicato »: 5 citazioni);

— *esclusione per rifiuto da parte del sistema bancario* (« La banca mi ha creato dei problemi, l'ha chiuso la banca »: 15 citazioni).

La nostra indagine conferma, quindi, la situazione riscontrata in varie esperienze estere: sovente più che di esplicita esclusione da parte del sistema per rifiuto dell'apertura del conto o per la sua chiusura, si tratta di autoesclusione per le motivazioni sopra indicate.

Grafico IV - Motivazioni della chiusura della precedente relazione bancaria



Per quanto concerne i comportamenti, si sono poi indagate le modalità adottate per l'esecuzione di pagamenti di rilevante

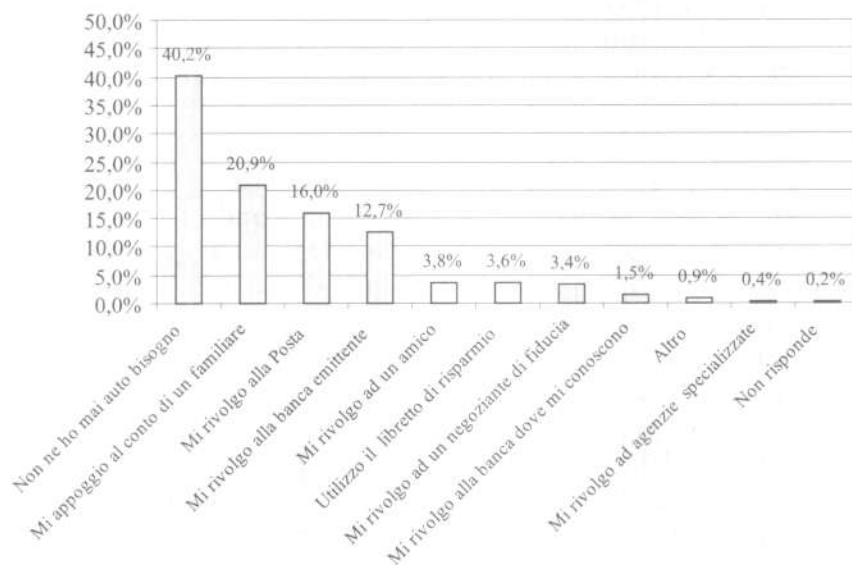
importo e si sono indicate, a titolo esemplificativo, l'incasso di un assegno, l'effettuazione di un pagamento di importo elevato o a distanza, o la riscossione dello stipendio o della pensione. La casistica delle risposte era la seguente:

- mi rivolgo alla banca (al conto di un familiare);
- mi rivolgo alla Posta;
- mi rivolgo ad un amico;
- mi rivolgo ad un negoziante di fiducia;
- mi rivolgo ad agenzie e finanziarie specializzate;
- non ne ho mai avuto bisogno;
- altro (da specificare).

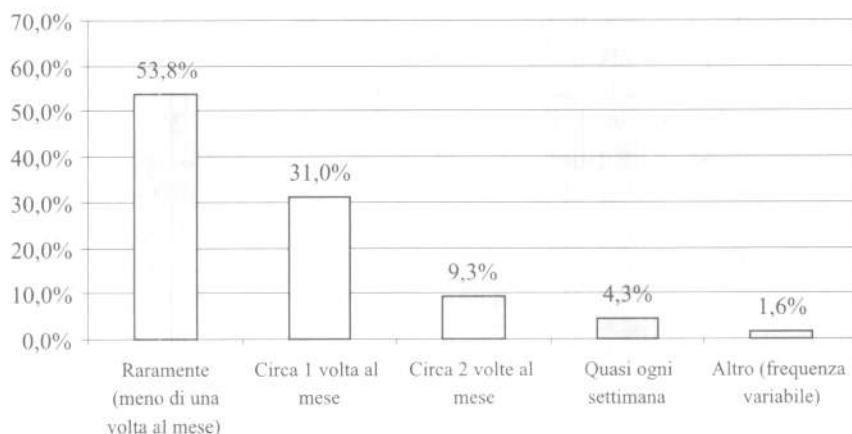
Ad esse si sono aggiunte le risposte libere degli intervistati, non riconducibili a quelle ipotizzate.

Si deve segnalare la percezione, talvolta, di un certo disagio nel rispondere alla domanda per cui abbondano i « Non ne ho mai avuto bisogno » che registrano 368 citazioni. Si può ipotizzare che, talvolta, essa sia una risposta sbrigativa. Seguono il ricorso alla rete familiare (« Mi appoggio al conto di un familiare »: 191 citazioni), al sistema postale (« Mi rivolgo alla Posta »: 146 citazioni) e, per il caso di incasso di assegni, la riscossione presso la banca emittente (116 citazioni). Altre modalità sono il ricorso ad un amico (35 citazioni), l'utilizzo del libretto di risparmio (presumibilmente postale o cointestato, con 33 citazioni) e l'ausilio di un negoziante di fiducia (31 citazioni). Anche banche con cui non si intrattengono rapporti di conto, ma presso cui si è conosciuti, vengono utilizzate per singole transazioni (14 citazioni). Assolutamente sporadico è il ricorso ad agenzie o finanziarie specializzate.

Il quadro che emerge sembrerebbe confermare che le soluzioni adottate dagli unbanked fanno leva su relazioni di prossimità (famiglia, posta, negoziante o banca di fiducia), mentre pressoché sconosciuto è il fenomeno del ricorso a operatori specializzati che, come si è visto in precedenza, negli USA e in UK soddisfano, spesso a caro prezzo, le esigenze di coloro che non dispongono di un conto bancario. Si può anche ipotizzare che coloro che fanno ricorso al sottobosco dei mercati ad usura siano restii a dichiararlo o che considerino tali relazioni normali, mentre coloro che convivono con situazioni ai margini della legalità non siano propensi a dichiararlo o, addirittura, non siano disponibili per l'intervista.

Grafico V - Modalità alternative di gestione dei flussi finanziari

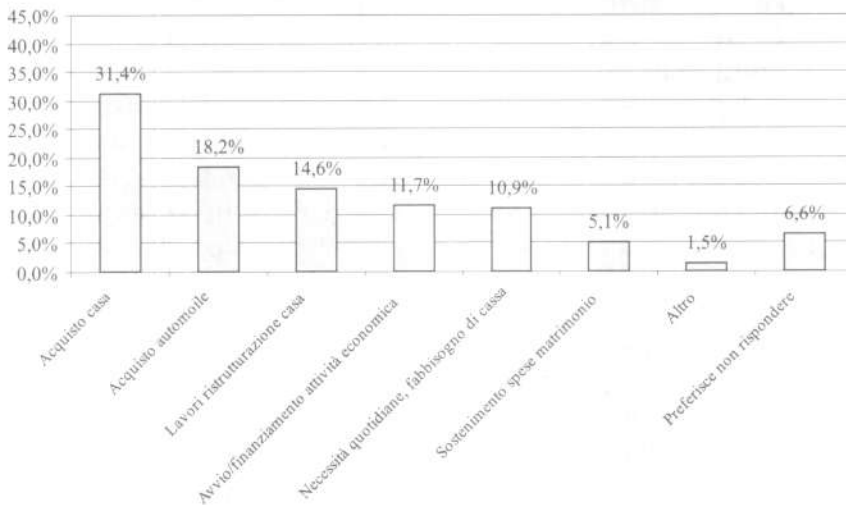
In effetti, anche coloro che segnalano modalità alternative per soddisfare esigenze di pagamento dichiarano l'assoluta sporcità del ricorso a « soluzioni » alternative a quelle bancarie.

Grafico VI - Frequenza del ricorso alle soluzioni alternative per la gestione di pagamenti

Si è poi proceduto con un approfondimento specifico sul tema del credito e delle sue relazioni con la bancarizzazione. Ciò è stato fatto anche se, per le motivazioni precedentemente esposte, in questa ricerca abbiamo adottato una nozione di social banking che non contempla l'erogazione di credito. Si riteneva utile raccogliere comunque indicazioni anche su questo aspetto del problema delle relazioni bancarie, per avere una percezione del medesimo per futuri approfondimenti. Inoltre, si ritiene che la conoscenza delle esperienze del passato anche in materia creditizia possa contribuire ad una miglior lettura di chi sono gli unbanked, quali le esigenze e le motivazioni di tale posizionamento.

Le risposte fornite confermano l'impressione che siamo di fronte ad una popolazione che in effetti non ha pressanti esigenze da soddisfare attraverso il sistema bancario (almeno nelle sue tradizionali forme di funzionamento). Solo una minoranza (circa il 14%) ha chiesto un finanziamento bancario nel passato e, invero, nella larghissima maggioranza il fido è stato concesso (84,3%). Si deve però considerare che alcuni hanno rifiutato l'intervista con manifesto risentimento nei confronti del sistema bancario ed altri rifiuti possono essere motivati sia da esigenze di privacy, sia dal non gradire in generale le interviste, sia, nuovamente, da difficoltà con il sistema bancario per sperimentate situazioni di insolvenza. In proposito si osserva una ricorrente citazione dei problemi dei protesti nell'ambito delle interviste con persone che versano in gravi situazioni di degrado socio-economico.

Le motivazioni della richiesta di credito sono riconducibili ad esigenze prevalentemente « domestiche » (« Acquisto abitazione »: 43 citazioni; « Ristrutturazione casa »: 20 citazioni; « Acquisto automobile »: 25 citazioni, « Necessità quotidiane, fabbisogno liquidità »: 15 citazioni e « Sostentimento spese matrimoniali »: 7 citazioni). La frequenza della richiesta di credito per l'avvio o il finanziamento di un'attività economica, ossia per il tipico ambito di intervento del microcredito, è viceversa decisamente marginale.

Grafico VII - Motivazioni delle richieste di finanziamento

È stata poi sondata (indipendentemente dalla circostanza che i soggetti intervistati in passato avessero intrattenuto relazioni bancarie e/o avessero fatto ricorso al credito) la relazione percepita fra la disponibilità di un conto e la concessione di un finanziamento. Decisamente significativa è la quota di coloro che non hanno un'opinione in merito (non risponde), soprattutto se si considerano le mancate risposte ad altri quesiti. La larghissima maggioranza (70,4%) ritiene che l'aver un conto bancario sia utile per ottenere poi credito, mentre coloro che non condividono tale affermazione sottolineano negativamente, o ironicamente, la prassi delle banche di assegnare prioritaria importanza alla disponibilità di garanzie e di privilegiare le persone che hanno comunque già importanti disponibilità⁽¹¹¹⁾.

6.1.4. *Gli atteggiamenti nei confronti di ipotesi di social banking*⁽¹¹²⁾.

Lo strumento dell'intervista telefonica e i connessi tempi di una ragionevole durata dell'intervista con soggetti unbanked

⁽¹¹¹⁾ Si veda la tavola 20a.

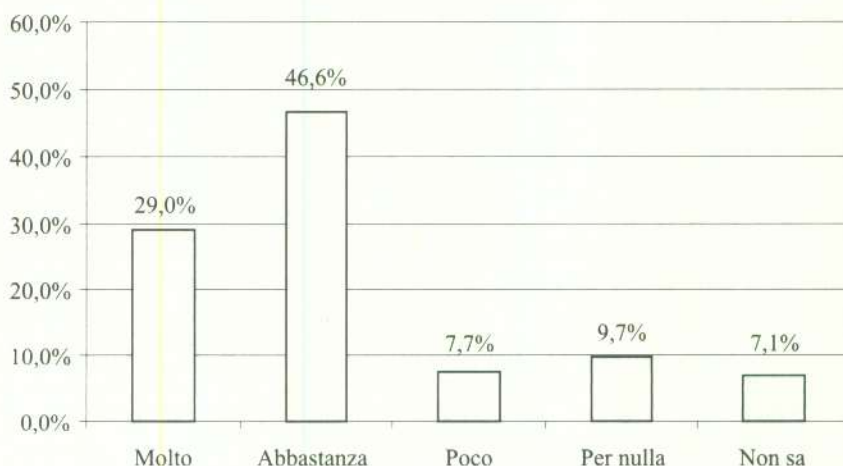
⁽¹¹²⁾ Si veda la sezione III del questionario.

hanno suggerito di illustrare brevemente le iniziative avviate in altri paesi per facilitare l'accesso a servizi bancari semplici e dai costi contenuti e di chiedere di esprimere il proprio interesse circa simili ipotesi

Anche in questo caso, l'incidenza di coloro che si astengono dall'esprimere un'opinione è elevata rispetto alle altre domande, e ciò denota un atteggiamento « passivo » di molti soggetti unbanked. Oltre agli agnostici (7,1%), si registra un'altra quota significativa (9,7%) che esclude alcun interesse per formule che possano facilitare l'accesso al sistema bancario. Chiaramente la « proposta » è per i più allettante: il 46,6% considera l'ipotesi « abbastanza » interessante, il 29% si colloca su un interesse elevato (« molto ») e un 7,7% indica uno scarso interesse.

Quindi, riepilogando ed aggregando le sfumature, possiamo dire che l'interesse è alto (giudizio molto e abbastanza) per $\frac{3}{4}$ degli intervistati, basso per il 17,4% mentre, a complemento, il 7% non si esprime (e forse non comprende la questione).

Grafico VIII - Interesse per l'offerta di servizi di social banking

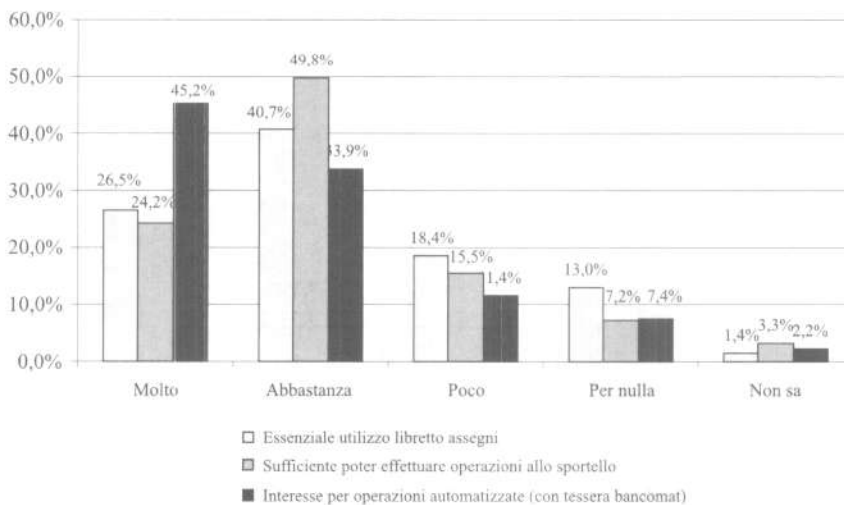


È interessante cogliere la relazione fra interesse per l'offerta di servizi di social banking e fascia d'età, da un lato, e livello d'istruzione, dall'altro. Essa è chiaramente inversa rispetto all'età e diretta rispetto al livello d'istruzione (si veda la tavola 22a).

Vista l'esperienza estera di proposta di conti di social banking con rischio creditizio per gli emittenti limitato o nullo, si è quindi accertata l'importanza per la disponibilità del libretto di assegni, l'interesse per conti bancari che consentono di ricevere bonifici e di fare tutte le operazioni di prelievo/utilizzo allo sportello ed il gradimento dell'ipotesi di accesso al conto esclusivamente con apposite tessere. Quest'ultima domanda è stata formulata per valutare, in via preliminare, l'ipotesi di un'operatività del conto con tessere di autorizzazione sistematica on line.

Alla luce delle considerazioni sopra svolte circa coloro che avevano difficoltà ad esprimere una propria valutazione e coerentemente con la sequenza logica dei quesiti, l'interrogativo è stato limitato a coloro che avevano mostrato un alto interesse per ipotesi di social banking, ossia che avevano espresso un giudizio di « molto » o di « abbastanza ». In realtà, molti sembrano avere difficoltà a capire che si tratta di modalità operative sostanzialmente alternative e tendono ad esprimere un giudizio sul singolo strumento (sintetizzati, probabilmente, nell'emissione di assegni, nel riscuotere allo sportello pensioni e stipendi, nell'utilizzo di tessere bancarie del tipo bancomat).

Grafico IX - Interesse per le diverse ipotesi di modalità di funzionamento dei basic account



L'importanza della disponibilità dei diversi strumenti sembra in generale maggiore fra i più giovani che fra i più anziani, mentre più ambigua è la relazione con il livello di istruzione (si vedano le tavole 24a-25a-26a).

Infine, si è approfondita la questione delle modalità di tariffazione. Nel formulare le domande si tenevano presenti le indicazioni che emergevano da contesti esteri in cui sono stati studiati i comportamenti degli unbanked ed in particolare si voleva esplorare la contrapposizione fra livello dei costi e loro certezza/prevedibilità e tempestività di addebito.

In merito, bisogna sottolineare innanzitutto l'aumento della frequenza delle risposte « non so, preferisco non rispondere » al crescere dell'età e ai livelli più bassi di istruzione: diviene quindi più difficile la comparazione. La preferenza è accordata al costo fisso annuo, rispetto all'alternativa del costo variabile attraverso la tariffazione delle singole operazioni. Lo scarso interesse per la combinazione « ragionevole » delle due modalità sembra confermare la predilezione per le formule di più facile comprensione. Peraltro, questa opzione riceve una più alta considerazione, in termini relativi, ai livelli più elevati di istruzione ⁽¹¹³⁾.

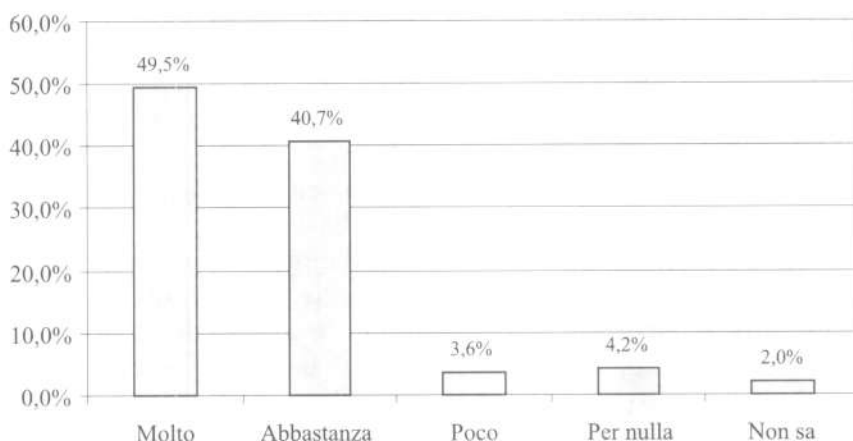
Grafico X - Preferenza per le modalità di tariffazione del conto



⁽¹¹³⁾ Si veda la tavola 27a.

Per quanto concerne l'ipotesi dell'addebito immediato dei costi, essa sembra riscuotere un notevole apprezzamento. È evidente, però, che la domanda così posta evocava solo aspetti positivi, mentre non si prospettavano le controindicazioni della scelta che, in altre domande, facevano lievitare la frequenza dei « non so, preferisco non rispondere ».

Grafico XI - Apprezzamento per le modalità di addebito immediato degli oneri



6.1.5. *L'approfondimento delle caratteristiche socio-economiche* ⁽¹¹⁴⁾.

In generale si può rilevare che negli intervistati tende a prevalere uno stile di vita casalingo, coerente con il profilo socio economico degli unbanked come persone con limitate disponibilità economiche e scarse esigenze socio-culturali. Sono, tuttavia, ravvisabili alcune differenze che consentono di graduare gli stili di vita da una maggior partecipazione fino alla esclusione. È indubbio che gli stili di vita dipendono anche dal livello del reddito (variabile non utilizzabile ai nostri fini), dall'età e dal contesto di residenza. In linea con le finalità di rilevazione di tali elementi nell'ambito della ricerca e per la loro maggior significatività se letti congiuntamente più che singolarmente, si

⁽¹¹⁴⁾ Si veda la sezione IV del questionario.

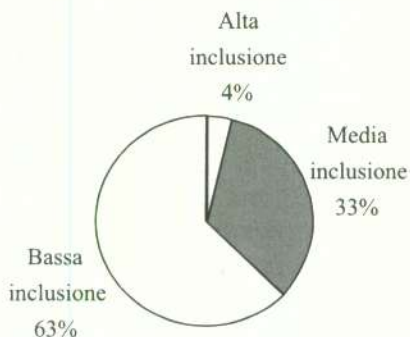
è proceduto ad elaborare un indice di inserimento sociale⁽¹¹⁵⁾ che consenta di sintetizzare la combinazione delle diverse condizioni di inclusione o di marginalità.

Tale strumento è apparso utile anche come elemento descrittivo dei diversi campioni presso cui è stata condotta l'indagine, con diverse metodologie di contatto, ma poiché le tematiche affrontate erano le medesime, si è sostanzialmente adottata la medesima struttura di questionario. Come anzidetto i campioni non sono sovrapponibili, quindi il menzionato indicatore ci sembra rappresenti uno strumento per poter disporre di una scala di grandezza comune per sintetizzare le caratteristiche socio-comportamentali ed economiche degli intervistati. In quanto tale si ritiene, quindi, che la significatività dell'indicatore sia di tipo relativo e non assoluto.

Si è così proceduto a graduare la seguente scala di inclusione socio-economica: alta, media e bassa.

I 915 soggetti intervistati con l'indagine telefonica si distribuiscono secondo le percentuali indicate nel grafico seguente nelle diverse categorie, con una netta prevalenza della bassa inclusione. All'interno di quest'ultima classe è possibile fare un'ulteriore distinzione fra coloro che hanno disponibilità economiche e stili di vita che denotano un grado di integrazione molto basso (complessivamente 81 intervistati, con un'incidenza del 9% sul campione).

Grafico XII - Il grado di inclusione finanziaria.



⁽¹¹⁵⁾ Si veda l'appendice IV.

6.1.6. *L'analisi multivariata ed i cluster*

Come illustrato nell'appendice V, per una lettura più incisiva di una ampia gamma di dati raccolti con questionario e, quindi, di natura qualitativa è opportuno procedere ad analisi più sofisticate. In particolare si è adottata l'Analisi delle Corrispondenze Multiple (ACM) al fine di ridurre il numero delle variabili originarie (nel nostro caso le diverse domande del questionario) sostituendole con altre, dette fattori, che sono combinazioni lineari delle precedenti. Ciò minimizzando la perdita di informazione connessa a questa operazione. Il metodo adottato offre, mediante una rappresentazione grafica piana, una visione completa e facilmente leggibile delle diverse parti del questionario e delle loro interazioni.

Le informazioni ottenute applicando l'ACM hanno poi consentito la successiva individuazione di quattro distinte classi di intervistati, che riescono a sintetizzare in modo efficace l'intero campione indagato. La cluster analysis ci ha permesso di aggregare i 915 individui in 4 classi che costituiscono rispettivamente il 16%, il 60%, il 3% e il 21% del campione.

Figura II - ACM

| | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • posta per la circolarità • posta perché più semplice • Ha un c/c postale <ul style="list-style-type: none"> • posta tassi interessanti • lavora alla posta • posta perché più vicina • posta perché costa meno <ul style="list-style-type: none"> • ritorno alla posta quasi ogni settimana • ricorso alla posta circa 2 volte al mese • chiuso conto bancario/aperto alla posta <ul style="list-style-type: none"> • posta per abitudine • posta perché pubblica • Ha un libretto postale <ul style="list-style-type: none"> • posta consigliata da amici | <ul style="list-style-type: none"> • ritorno alla banca che ha emesso l'assegno quasi ogni settimana |
| <ul style="list-style-type: none"> • ritorno ad agenzie 1 volta al mese • banca/posta è lo stesso • chiuso c/c perché troppo caro <ul style="list-style-type: none"> • ritorno alla posta circa 1 volta al mese • non paga utenze con bollettino • ha pensione/stipendio accreditato in posta • c/c troppo caro • chiuso c/c perché banca troppo lontana • finanziamento con c/c <ul style="list-style-type: none"> • chiuso c/c perché troppo complicato • chiesto un prestito per mutuo <ul style="list-style-type: none"> • chiesto un prestito per avviare un'attività • chiesto un prestito per problemi con le banche <ul style="list-style-type: none"> • chiesto un prestito per spese matrimonio • chiuso c/c perché troppo caro • chiuso c/c perché utilizza quello di un familiare • ricorso alla banca <ul style="list-style-type: none"> • conto semplice con tesserinio poco interessante • circa 2 volte al mese • brutte esperienze con le banche <ul style="list-style-type: none"> • alle utenze pensano altri familiari • le banche hanno fatto mille difficoltà <ul style="list-style-type: none"> • abbastanza interessato ad un conto semplice • ritorno ad un amico circa 1 volta al mese • paga utenze alla posta o agli uffici fiscali quasi ogni settimana • mai avuto bisogno di ricorrere... • chiuso c/c perché non lavora più • ritorno alla banca quasi ogni settimana • ricorso all'agenzia che ha emesso l'assegno raramente | <ul style="list-style-type: none"> • non indica se ha mai richiesto un prestito • non ha un c/c postale • chiuso c/c perché ha divorziato • non indica se in passato aveva un c/c bancario • non indica perché ha richiesto un prestito <ul style="list-style-type: none"> • c/c bancari sono poco sicuri • chiesto un prestito per questione di liquidità • non indica se un c/c bancario facilita i prestiti • un c/c bancario non facilita i prestiti • non interessato ad un conto semplice • chiuso c/c perché poco utilizzato • banche troppo complicate • poco interessato ad un conto semplice • per nulla interessato ad un conto semplice |

Secondo fattore: Il possesso di un conto postale - 6,8%

Primo fattore: propensione verso il social banking - 8,9%

Figura III - I cluster

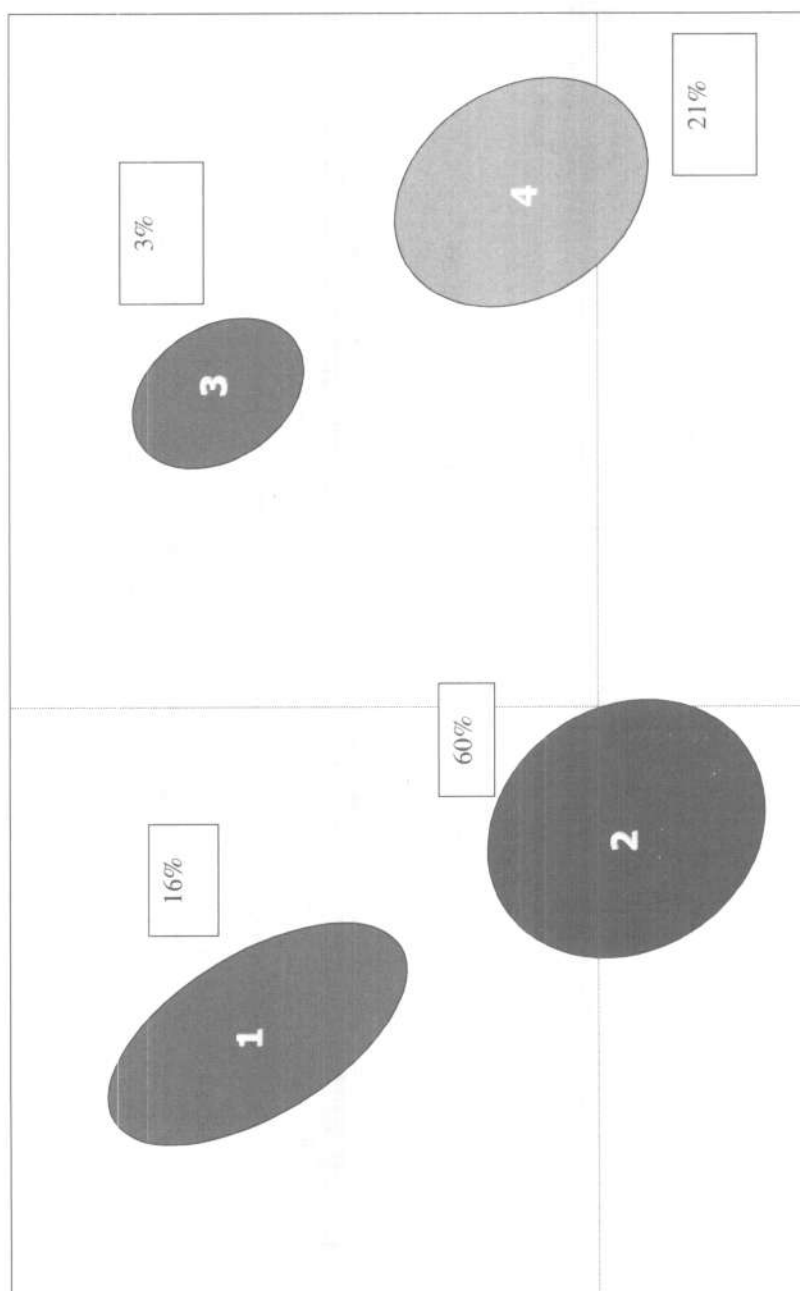


Figura IV - Caratterizzazione dei cluster

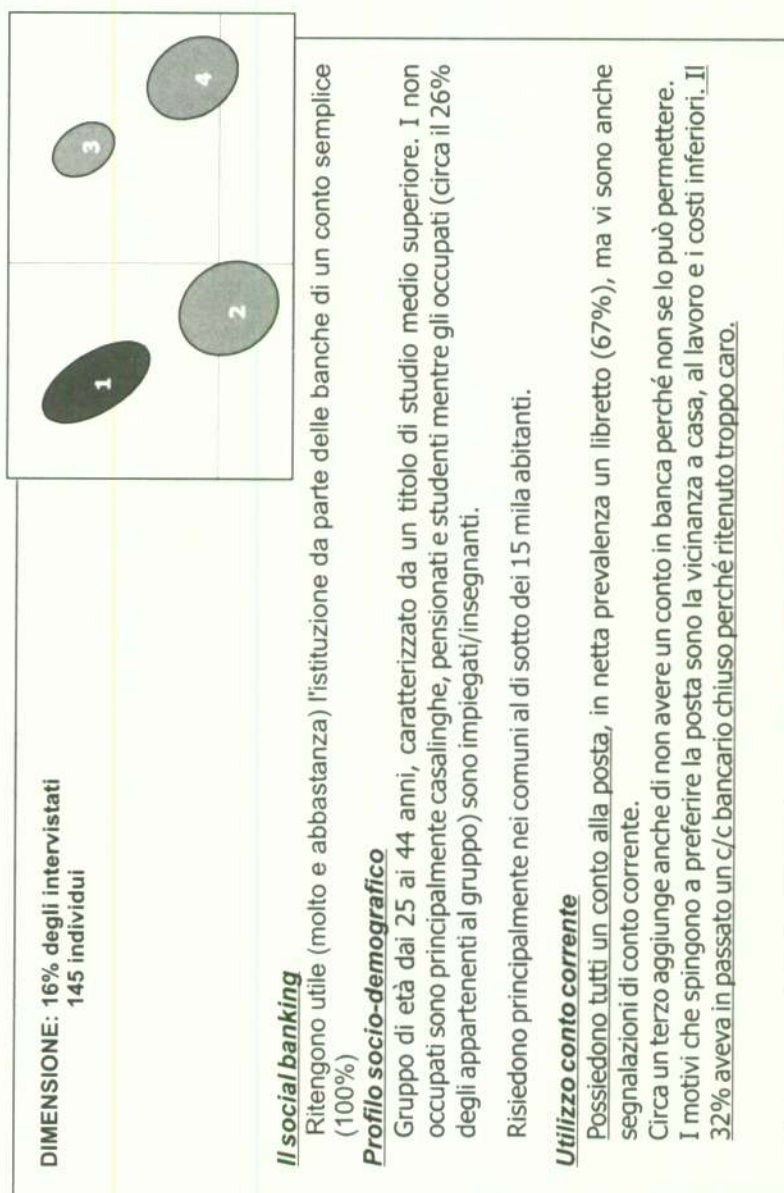


Figura V - Caratterizzazione dei cluster

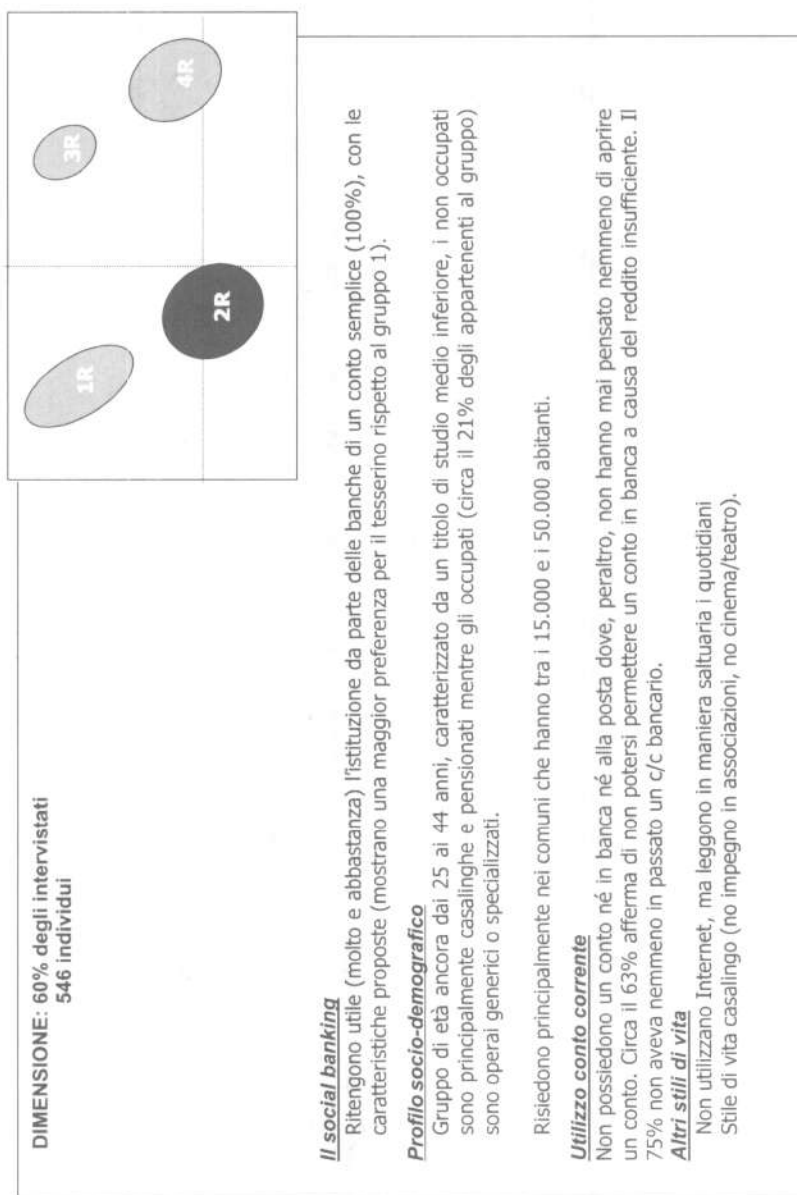


Figura VI - Caratterizzazione dei cluster

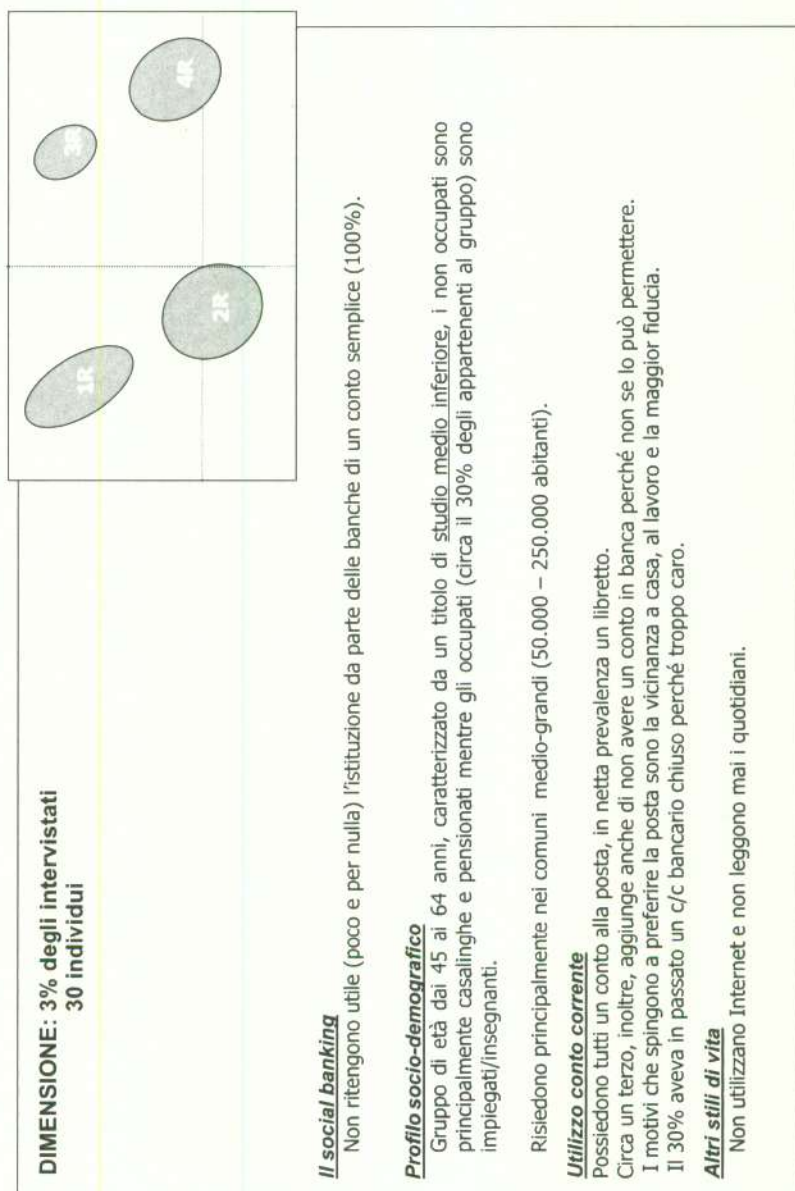
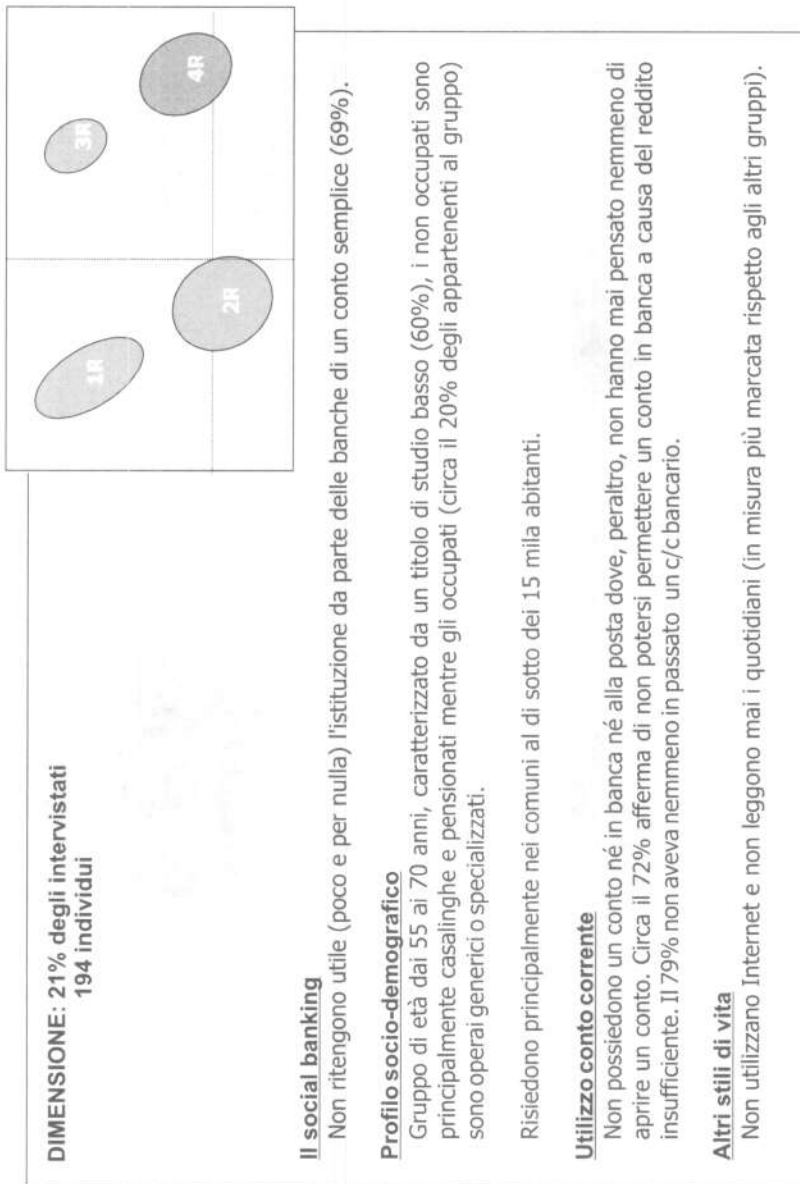


Figura VII - Caratterizzazione dei cluster



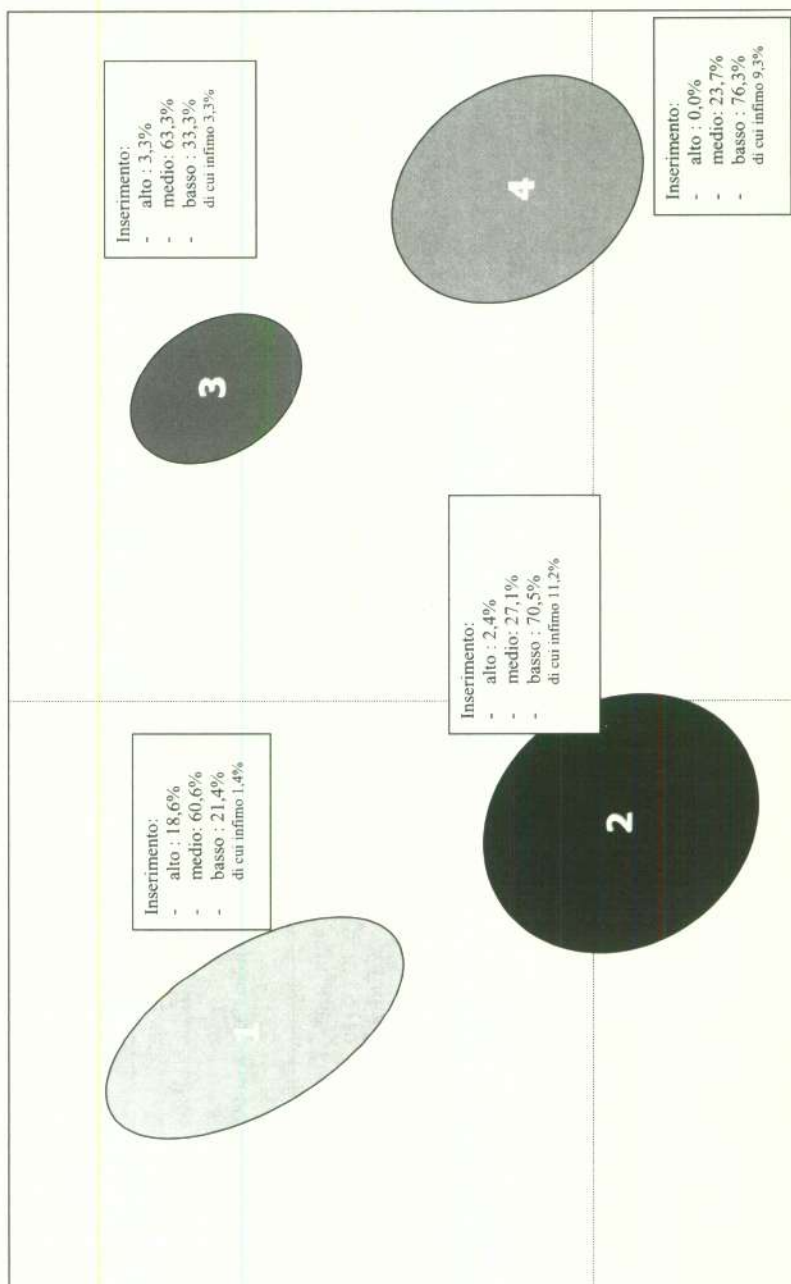


Figura VIII - I cluster

6.2. *Indicazioni che emergono dalle interviste dirette di approfondimento delle motivazioni e dei comportamenti di due segmenti della popolazione unbanked*

6.2.1. *I giovani adulti con occupazione precaria*

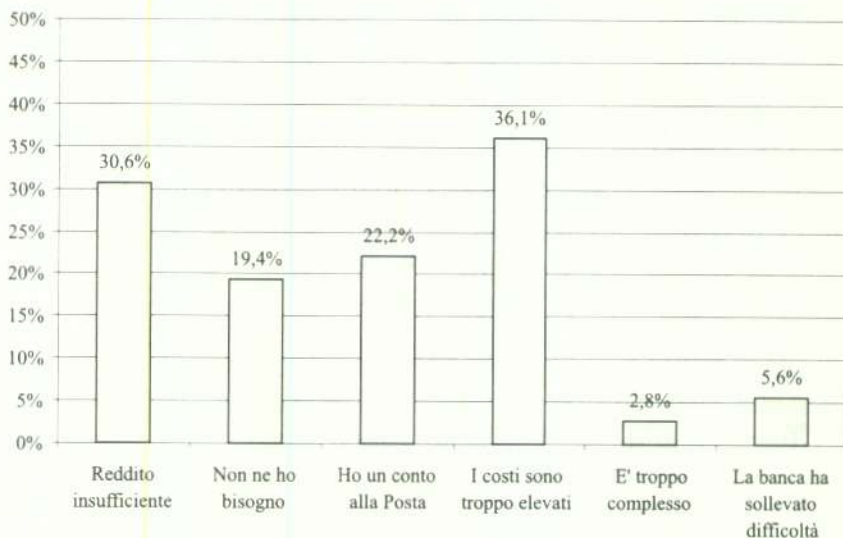
Fra le motivazioni che spiegano una maggior incidenza degli unbanked nella popolazione italiana rispetto ad altri contesti europei, in particolare nordici, si è rilevata la diversa struttura familiare e la maggior frequenza con cui giovani adulti permangono nella famiglia di origine e adottano quindi stili di vita e comportamenti finanziari che riflettono tale inserimento in una struttura familiare consolidata.

È parso quindi utile indagare più a fondo questo segmento con interviste *face-to-face* ⁽¹¹⁶⁾. Le risposte alle domande più significative sono riportate nell'appendice II. La struttura del questionario è la medesima di quella già presentata per le interviste telefoniche, ma la natura del colloquio diretto ha consentito di raccogliere anche altre informazioni complementari e di sviluppare meglio gli aspetti motivazionali e le attese.

Emergono alcune differenze rispetto ai comportamenti e le attese delle altre categorie di unbanked. Tende ad assumere maggior importanza l'attenzione ai costi della detenzione di un conto bancario, in presenza di redditi variabili (attenzione confermata anche dalle motivazioni alla scelta del conto postale e dalle motivazioni di chiusura del conto per coloro che hanno già sperimentato relazioni bancarie) ⁽¹¹⁷⁾.

⁽¹¹⁶⁾ L'indagine è stata condotta nel periodo dicembre 2001-febbraio 2002, con interviste effettuate a Roma, Milano e Genova.

⁽¹¹⁷⁾ Si vedano le tavole 3b-5b dell'appendice II. Anche in questo caso il riferimento alle tavole è sempre a quelle dell'appendice II.

Grafico XIII - I motivi dell'assenza di relazioni bancarie

Viene confermata anche l'importanza della struttura familiare in cui si è inseriti anche in età adulta e che offre il supporto anche di accesso ai servizi bancari (mi appoggio al conto di un familiare)⁽¹¹⁸⁾. È interessante osservare la sostanziale fiducia nel sistema bancario e del riconoscimento dell'utilità del conto per accedere ad operazioni di finanziamento espressa dal segmento dei giovani, mentre altri segmenti pongono in luce, con maggior frequenza, la rilevanza, a tal fine, della disponibilità di garanzie e di condizioni economiche stabili e floride.

In linea di principio l'interesse per ipotesi di basic account è alto, ai livelli più alti rispetto agli altri sottogruppi⁽¹¹⁹⁾. Tutte le modalità di funzionamento del basic account sono apprezzate, senza quindi coglierne l'alternatività, ma con una più elevata predilezione, rispetto anche agli altri gruppi, per il ricorso all'automazione⁽¹²⁰⁾.

⁽¹¹⁸⁾ Si veda la tavola 10b.

⁽¹¹⁹⁾ Si veda la tavola 13b.

⁽¹²⁰⁾ Si veda la tavola 14b.

Per quanto concerne le preferenze in ordine alle modalità di tariffazione, la scelta prevalente cade sulla formula del costo fisso annuo, ma anche la soluzione della tariffazione variabile sulla base delle operazioni effettuate e quella della combinazione delle due modalità ricevono un significativo numero di citazioni (rispettivamente 44,4%, 19,4% e 27,8%)⁽¹²¹⁾. Anche l'ipotesi dell'addebito immediato per una miglior conoscenza del saldo disponibile sembra riscuotere un maggior gradimento⁽¹²²⁾.

Sebbene il campione sia ridotto ed estrapolare giudizi generalizzabili su un segmento di soggetti comunque variegato sarebbe azzardato, tuttavia le indicazioni che emergono confermano sostanzialmente e mettono meglio a fuoco i comportamenti e le opinioni rilevati nell'indagine telefonica del segmento dei giovani adulti che costituiscono una realtà peculiare del nostro paese rispetto ad altri contesti europei.

6.2.2. *I soggetti a forte esclusione sociale*

Al fine di approfondire i comportamenti e le attese degli unbanked rappresentati da soggetti che vivono ai margini della società, si è scelto di intervistare persone in difficoltà socio-economiche che facciano riferimento a strutture di assistenza o che siano inserite in corsi di riqualificazione professionali o in cooperative sociali. Tale criterio di individuazione è stato adottato con l'obiettivo di entrare in contatto con persone che, pur vivendo sovente anche agli estremi margini della società in condizione di grave povertà e disagio, hanno comunque un qualche contatto « istituzionale » con essa. Pur non chiedendo esplicitamente agli intervistati la natura o le origini del loro « degrado » (per non mettere a disagio e per rispetto della dignità delle persone), molti di questi hanno fornito analisi molto chiare della propria situazione, per altri si sono avute conferme dagli operatori del sospetto di alcuni problemi attuali o del passato.

Inoltre, è sembrato opportuno non inserire nel campione persone affette da seri problemi di tossicodipendenza, alcoolici

⁽¹²¹⁾ Si veda la tavola 15b.

⁽¹²²⁾ Si veda la tavola 16b.

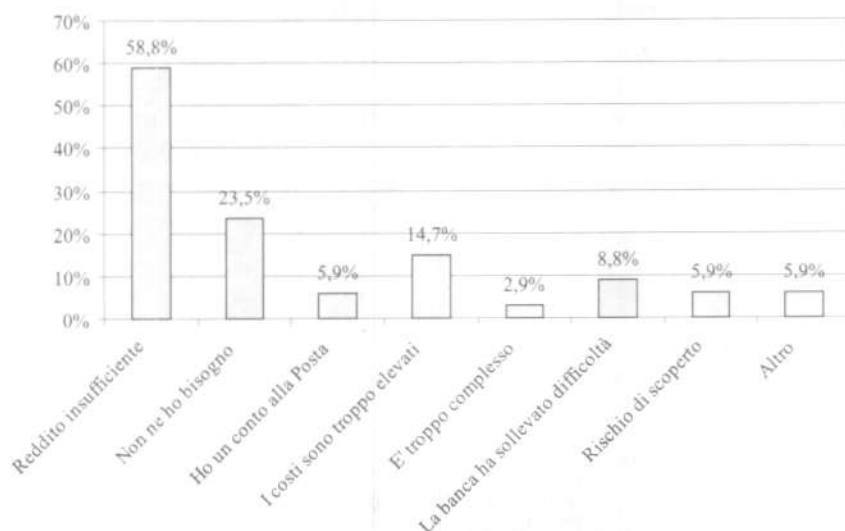
smo o, per ragioni diverse, portatori di handicap. Per quanto concerne i portatori di handicap fisico non si può presumere a priori che si tratti di categorie a « rischio di esclusione », mentre per i casi gravi di handicap psichico l'ipotesi è fondata. Evidentemente non si ignorano i problemi di essere privi di relazioni bancarie da parte di costoro, ma la specificità delle situazioni richiederebbe un approfondimento ad hoc. Inoltre, l'ipotesi sottostante è che per queste categorie di soggetti unbanked, le risposte al problema non possono facilmente venire dal mondo bancario, ma dovrebbero comportare un pesante intervento di organizzazioni del non profit.

Sono stati intervistati, con intervista *face-to-face*, 34 soggetti. La struttura del questionario è la medesima di quello già presentato per le interviste telefoniche, ma la natura del colloquio diretto ha consentito di raccogliere anche altre informazioni complementari e di sviluppare meglio gli aspetti motivazionali e le attese⁽¹²³⁾.

In questo segmento, la motivazione principale dell'assenza di un conto è da ricondursi alla carenza di risorse e di possibilità di soddisfare i bisogni. Il rifiuto da parte delle banche (sebbene il quesito fosse più sfumato ed espresso in termini di difficoltà sollevate dalle banche) viene indicato con frequenza rara. Anche l'elemento costo passa su un piano molto lontano rispetto all'assenza di risorse. Tuttavia si deve segnalare come, in questi colloqui, si siano riscontrati tre tipi di atteggiamenti: *a)* l'orgoglio di chi sta cercando un cammino di reinserimento e tende a minimizzare le difficoltà personali e, avendo vissuto nel passato situazioni socio-economiche di normalità, ha già sperimentato relazioni bancarie, *b)* l'assoluta disperazione e « lontananza » dal problema, di chi ha altri problemi più pressanti da risolvere (la casa e il lavoro in primis) e vive con angoscia la situazione; *c)* il distacco di chi vive ormai in una propria dimensione personale e sociale.

In questo segmento, anche il conto presso la Posta sembra essere una rarità.

(123) I risultati sono riportati nell'appendice III.

Grafico XIV - I motivi dell'assenza di relazioni bancarie.

Elevata è in questo segmento la percentuale di coloro che non sono strutturalmente unbanked, ma che hanno chiuso il conto per motivi di costo, di perdita del lavoro e delle disponibilità economiche. In questo segmento assumono rilevanza le difficoltà finanziarie, gli incidenti di pagamento ed i protesti⁽¹²⁴⁾. Il problema del protesto è stato sollevato da diversi, come « scivolone » che impedisce il riavvio di una nuova attività e di una nuova vita. In questo segmento si riduce sensibilmente l'importanza della rete familiare per la gestione dei pagamenti e le transazioni avvengono prevalentemente in contanti. I sussidi e le borse lavoro vengono sovente incassate allo sportello della banca che ha emesso l'assegno, solitamente in prossimità dell'organizzazione o del servizio sociale attorno a cui il soggetto comunque gravita⁽¹²⁵⁾. La frequenza della necessità è comunque bassa⁽¹²⁶⁾.

⁽¹²⁴⁾ Si veda la tavola 9c nell'appendice III.

⁽¹²⁵⁾ Si veda la tavola 10c.

⁽¹²⁶⁾ Si veda la tavola 11c.

Elevato è l'interesse per ipotesi di basic account, con una richiesta di tutte le forme di utilizzo (ivi compreso l'assegno indicato da persone che hanno problemi ad avere una dimora stabile), e la tendenziale preferenza per la tariffazione fissa annua⁽¹²⁷⁾, mentre di più difficile comprensione è l'utilità dell'addebito immediato degli oneri. Dalla conduzione delle interviste è emerso anche che in questo segmento sarebbero preliminarmente necessari, rispetto all'offerta di basic account, interventi di alfabetizzazione bancaria.

6.3. *Indicazioni che emergono dai responsabili di associazioni, organismi del non profit e di assistenza sociale*

La specificità delle finalità istituzionali delle varie organizzazioni e dei centri di assistenza con cui si è entrati in contatto fornisce, innanzitutto, la chiave di lettura dell'interesse nei confronti del problema dell'unbanking e la disponibilità accordata a dar seguito all'indagine con gli utenti dei rispettivi servizi.

La materia affrontata è indubbiamente delicata, tuttavia, nonostante il nostro impegno per il massimo rispetto della dignità della persona in difficoltà e il conforto datoci dalla buona disponibilità ad affrontare le tematiche oggetto dell'intervista, in alcuni casi non è stato possibile avviare l'indagine o per preoccupazioni in ordine al rispetto della privacy degli utenti dei servizi o per problemi di ordine burocratico⁽¹²⁸⁾.

Istituzionalmente nessuna delle realtà contattate ha incluso in modo esplicito nella propria missione quella di promuovere l'inclusione bancaria (in termini generali questa rientra nell'inclusione sociale). Ciò nonostante, in molti casi si è riscontrato un sincero interesse al tema proposto e un'ottima accoglienza dell'iniziativa⁽¹²⁹⁾.

Le risposte a nostre domande circa la percezione del fenomeno ed inerenti all'utilità di iniziative per promuovere il social

⁽¹²⁷⁾ Si vedano le tavole 17c-19c.

⁽¹²⁸⁾ Invero, probabilmente, facilmente superabili. Tuttavia abbiamo preferito non « insistere », stanti le finalità della presente indagine e la sua funzione di approfondimento.

⁽¹²⁹⁾ Si preferisce mantenere l'anonimato delle istituzioni/servizi contattati per rispettare le diverse posizioni, anche di diniego, assunte dalle stesse e per il problema del formalismo burocratico anteposto da altri.

banking rispecchiano quindi l'opinione dei menzionati operatori sociali (sovente a livello di responsabile di struttura) e non sarebbe corretto interpretarle come « posizioni istituzionali ». Inoltre, i giudizi espressi riflettono, talvolta per esplicita menzione, la propria esperienza di relazione bancaria.

Per quanto concerne la percezione della frequenza della bancarizzazione fra gli utenti, questa varia in funzione della tipologia di utenza servita e del relativo livello di disagio. A titolo indicativo si segnala che il range di variabilità dell'unbanking è comunque compreso fra l'85% e il 99% o 100%. I valori sono cioè altissimi. Da diversi operatori è stato segnalato il problema dei protesti, anche per esperienze del passato o per casi fortuiti, come difficoltà di reinserimento economico nei diversi ambiti di attività. Da altri è stato menzionato il problema dell'usura.

Si sono quindi registrate posizioni diversificate in merito all'importanza attribuita alla bancarizzazione ai fini dell'inclusione sociale ed economica (in particolare nei confronti del mercato del lavoro e della locazione dell'abitazione). In generale è stata segnalata l'importanza della disponibilità del conto bancario per l'accesso alla locazione⁽¹³⁰⁾, essenzialmente in quanto testimonianza di redditi ricorrenti e di una certa consistenza, oltre che di « affidabilità » per il fatto che la banca ha accettato la relazione.

Per quanto concerne, invece, la relazione fra bancarizzazione e mercato del lavoro, si rileva che le esperienze lavorative degli assistiti dalle associazioni o dai servizi intervistati si collocano sovente nell'ambito di tirocini, contratti di reinserimento lavorativo o stage e sono compensate, nella maggioranza dei casi, più che da « stipendi », da sovvenzioni pubbliche. Queste sono sovente erogate per il tramite degli stessi enti. Risulta, quindi, naturale e sostanzialmente funzionale l'eventuale riscossione presso lo sportello della banca convenzionata con l'ente, che resta in tale periodo punto di riferimento dell'utente del servizio.

L'ipotesi di servizi di basic banking viene comunque ritenuta interessante, sebbene nella generalità dei casi non vi sia una base di conoscenza di tali esperienze.

⁽¹³⁰⁾ Nel caso di ricerca sul libero mercato, mentre l'esigenza non si pone per i nuovi ingressi nell'edilizia popolare o per l'accesso a strutture di enti che operano con finalità di tipo sociale.

È stato comunque evidenziato come, nei casi di degrado estremo, priorità assoluta hanno l'alloggio, il lavoro ed il soddisfacimento di altri bisogni primari. L'esigenza di bancarizzazione è considerata importante, ma non indispensabile, per soddisfare anche i menzionati bisogni primari, e si pone quindi su un piano di secondaria importanza.

Inoltre, è stato segnalato che in alcuni settori lavorativi in cui si canalizza parte dell'inserimento di persone con esperienze di disagio sociale ed economico (come l'edilizia, le attività artigianali o gli ausiliari del commercio) la cosiddetta economia sommersa è ancora diffusa e, quindi, il pagamento dei compensi in contanti è sovente la norma.

È in generale condivisa la necessità di iniziative per migliorare l'alfabetizzazione finanziaria, sia per adeguarsi alla moderna organizzazione delle relazioni economiche, sia per prevenire i rischi di raggiri, di truffe, usura ed anche di comportamenti disinvolti con il sistema bancario, dovuti a sottovalutazione delle conseguenze e delle sanzioni di tali comportamenti.

7. Conclusioni: risposte approntabili nell'ambito del sistema finanziario « tradizionale » e ruolo complementare delle iniziative del non profit

L'indagine ha posto in luce la varietà dei gruppi di soggetti unbanked, caratterizzati da disponibilità economiche, stili di vita e grado di inserimento socio economico differenti. Il fenomeno dei soggetti unbanked ha natura poliedrica e, di conseguenza, eventuali risposte che si volessero approntare difficilmente potrebbero risultare soddisfacenti per tutti.

Una prima conclusione è che, analizzando il fenomeno degli unbanked e studiando le ipotesi di social banking, è necessario impostare l'analisi e valutare le soluzioni in termini di segmenti di mercato. Infatti, in Italia, l'unbanked non è solo l'emarginato che vive in condizioni di povertà o al limite di tale soglia.

In secondo luogo si è rilevato che non siamo di fronte ad un'emergenza social banking in Italia. È questo un risultato in parte forse atteso, ma in assenza di indagini mirate ed approfondite il dubbio è d'obbligo. La situazione sembra in effetti, molto diversa da quella di USA, Francia o Gran Bretagna in

cui la posizione di unbanked porta ad una sentita esclusione sociale. Le principali ragioni di questa differenza possono essere ricercate nella « arretratezza » dell'Italia su alcuni fronti. Si citano, in proposito, il largo uso del contante, la diffusione dell'economia sommersa, nonché la diffidenza, sovente preconcetta, nei confronti del sistema bancario. Inoltre, assolutamente da non trascurare è il ruolo svolto in quest'ambito dalle Poste, sia con riferimento ai servizi di pagamento, sia con riferimento alla raccolta di depositi.

Vi sono tuttavia netti segnali per un acuirsi delle esigenze e dei bisogni latenti: si pensi alla flessibilità nel mercato del lavoro, alle modificazioni in atto nelle strutture familiari e all'allentarsi della solidarietà, da un lato, e, dall'altro, alle esigenze di standardizzazione dei processi di pagamento, nonché di sicurezza, per le imprese ed alle iniziative per ridurre l'area del sommerso.

Quindi, se è vero che non siamo ancora in una « situazione di emergenza », tuttavia questa potrebbe venirsi a creare se non si inizia a riflettere sugli strumenti di prevenzione e/o di riduzione del danno.

Inoltre, nella ricerca non si è affrontato, in coerenza con la finalità dello studio ed il suo asse portante, il fenomeno dell'usura. È risaputo che esso esiste e prospera nei circuiti illegali del credito. La « canalizzazione bancaria » e l'educazione in tal senso potrebbero ridurre le aree di fragilità socio-economica e l'ingresso ingenuo in tale segmento del mercato.

Si segnala, inoltre, come si sia riscontrata, sia pur con le dovute eccezioni, una grande disponibilità, e forse curiosità, a parlare del tema: ciò può essere un indicatore che il terreno è fertile e che non si sono ancora radicate posizioni di dura contrapposizione le quali, come l'esperienza straniera insegna, una volta radicate rendono poi più difficile trovare delle valide soluzioni.

In ogni caso, anche se, come più volte ricordato, non siamo in situazione di emergenza, comunque il fenomeno esiste e le aree di miglioramento sono ampie. Come sopra accennato, dobbiamo considerare diversi segmenti di unbanked con diverse esigenze e con probabile diversa « reattività » alle proposte: le soluzioni che si devono prospettare devono essere differenziate.

In proposito, mettendo sul tavolo il tema dei prodotti di social banking, ossia i basic o introductory account dell'esperienza estera, un primo interrogativo da porsi è se sia tecnica-

mente possibile e socialmente auspicabile la promozione di prodotti privi di rischio di credito per l'offerente. L'esempio da cui partire potrebbe essere quello delle carte di autorizzazione sistematica del contesto francese⁽¹³¹⁾.

Parallelamente occorre considerare l'importanza di dar vita ad iniziative per migliorare la financial literacy. Questa è di per sé un bene perché accresce la consapevolezza dell'individuo nella sua attività economico-sociale, ma è anche utile per prevenire le situazioni registrate negli Usa di scarsa elasticità della domanda ai prezzi per la difficoltà, principalmente, a comprenderne la portata, anche in termini relativi.

Per fronteggiare il problema, o prevenire il manifestarsi delle espressioni più gravi, è infine auspicabile che diversi attori entrino in scena per ricoprire differenti ruoli.

Per quanto concerne gli organismi espressione del non profit, essi potrebbero svolgere un'importante funzione nella promozione della financial literacy nei segmenti di più grave disagio e di limitata cultura e nell'assistenza « sociale » all'avvio di corrette relazioni bancarie. Inoltre, per i casi di marginalità estrema potrebbero in concreto facilitare l'inserimento di soggetti ritenuti meritevoli, ma privi di reputazione per un normale operatore bancario, guidato da logiche di mercato. Ciò attraverso convenzioni con aziende bancarie e con l'apporto di « fondi di garanzia ». In queste soluzioni è presente il rischio di una limitata imprenditorialità bancaria che, viceversa, dovrebbe essere il motore di iniziative di successo.

Per quanto concerne il sistema bancario, sembra opportuno riferirsi preliminarmente a singole banche. Alcune di esse, le più « illuminate » o innovative potrebbero aprirsi a valutare il problema e studiare possibili soluzioni per l'offerta di prodotti di base, che non diano accesso al credito e che offrano l'accesso al sistema di pagamenti senza rischio di regolamento, per le fasce marginali. È probabile che una simile linea di offerta non sia redditizia, tuttavia da non sottovalutare potrebbero essere i ritorni in termini di immagine e di relazioni di clientela nel medio termine (si pensi al segmento dei giovani adulti) o con operatori contigui (si pensi alle aziende del non profit).

⁽¹³¹⁾ Già citata nel precedente § 4.

Viceversa il sistema potrebbe essere chiamato a contemplare la financial inclusion nel proprio codice deontologico: tuttavia, poiché come si è evidenziato, ancora il problema in Italia non è sentito su vasta scala, sembra prematuro percorrere questa via. Infatti, non dovendosi ancora rispondere ad esigenze diffuse e manifeste, si correrebbe il rischio che i principi così elaborati siano destinati a restare lettera morta. A scopi preventivi e per promuovere una maggior consapevolezza circa il corretto utilizzo degli strumenti bancari e finanziari sarebbero invece auspicabili iniziative volte a migliorare la financial literacy, in particolare nei segmenti a più basso livello culturale, indirizzate anche ad operatori (insegnanti, assistenti sociali, operatori del volontariato) che, nell'esercizio della propria attività, possono utilmente trasmettere conoscenze tecniche e valutazioni economiche.

Infine, occorre ricordare come il sistema postale in Italia abbia svolto un ruolo determinante nel rispondere alle esigenze degli unbanked. La trasformazione in atto dell'azienda postale ed il suo riposizionamento strategico nell'offerta di servizi finanziari potrebbero portarla ad allontanarsi dalle esigenze della clientela marginale. Nell'esperienza estera ciò è avvenuto a seguito della chiusura di sportelli in aree marginali, a causa della revisione delle politiche di prezzo, in presenza di più pressanti vincoli di economicità, e per l'omogeneizzazione della gamma di servizi e delle strutture di offerta delle poste a quelle delle banche.

È questo uno scenario non troppo futuribile e che accelererebbe il manifestarsi, anche in Italia, di istanze per l'offerta di servizi di social banking. Avviare riflessioni sul tema non è quindi prematuro.

Bibliografia

- BANCA D'ITALIA (2002), *I bilanci delle famiglie italiane nell'anno 2000*, Supplemento al bollettino statistico, gennaio.
- BANCA D'ITALIA (2000), *I bilanci delle famiglie italiane nell'anno 1998*, Supplemento al bollettino statistico, aprile.
- BANKING SERVICES CONSUMER CODES REVIEW GROUP (2001), *Cracking the codes for banking customers*, May.
- BOARD OF GOVERNORS (1998), *Annual Report*.

- BRITISH BANKERS' ASSOCIATION (1998), *Access to Current Account, A Report to the British Bankers' Association*.
- BRITISH BANKERS' ASSOCIATION (2000), *Promoting Financial Inclusion*, April.
- BRITISH BANKERS' ASSOCIATION (2001), *Banking on Inclusion*, July.
- CAFFET M.C. (2000), *Réflexion sur l'accès aux services bancaires et sur l'exercice de la citoyenneté économique*, in *Revue d'économie financière*, n. 58, pp. 121-134.
- CASKEY J.P. (2002), *Bringing Unbanked Households into the Banking System*, COMITÉ CONSULTATIF (1999-2000), *Rapport au Conseil National du Crédit et du titre*.
- CREDOC (2001), *L'utilisation des moyens de paiement et l'accès au crédit des bénéficiaires de minima sociaux*, Juin, Banque de France.
- EURISKO & PROMETEIA (2000), *Osservatorio sui risparmi delle famiglie*, marzo.
- FEDERAL RESERVE BANK (2001), *The Unbanked. Who Are They?*, in *Capital Connections*, vol. 3 n. 2.
- FSA (2000), *In or out?*, Financial exclusion: a literature and research review.
- FSA (2001), *No bank account? Why it could pay you to have one*, August.
- GUENEAU C. (2000), *Les besoins des personnes fragiles en matière de service bancaire*, in *Revue d'économie financière*, n. 58, pp. 47-56.
- H.M. TREASURY (2001), *Standard for Retail Financial Products*.
- HOGARTH J.M., O'DONNELL K.H. (1999), *Banking Relationships of Lower-Income Families and the Governmental Trend towards Electronic Payment*, in *Federal Reserve Bulletin*, July, pp. 459-473.
- ISTAT (2000), *Famiglie, soggetti e condizioni dell'infanzia*, Istat 2000.
- KEMPSON E. (2001), *L'exclusion bancaire: une comparaison internationale*, in *Rapport Moral sur l'argent dans le Monde en 2001*, Association d'économie financière, Paris.
- KENNICELL A.B., STARR-McCLUER M., SURETTE B.J. (2000), *Recent Changes in the U.S. Family Finances: Results from the 1998 Survey of Consumer Finances*, in *Federal Reserve Bulletin*, January, pp. 1-29.
- OFT (1999), *Vulnerable Consumers and Financial Services. A Report of the Director General's Inquiry*, January.
- PAT 14 (1999), *Access to financial service. National Strategy for neighbourhood renewal*, HM Treasury, November.
- POLLIN J.P., RIVA A. (2002), *Financial Inclusion and the Role of Postal Systems*, in RUOZI R. ANDERLONI L. (editors), *Modernisation and Privatisation of Postal System in Europe*, Springer.
- RUOZI R., ANDERLONI L. (2002), *Modernisation and Privatisation of Postal System in Europe*, Springer.

Appendice I

I RISULTATI DELL'INDAGINE TELEFONICA
SULLA POPOLAZIONE ITALIANA UNBANKED

SEZIONE I - *Il campione e le caratteristiche socio-demografiche
degli intervistati*

**Tavola 1a - Distribuzione teorica del campione stratificato per genere,
età, distribuzione geografica**

| | | % | Totale rispon- denti | Nord- ovest | Nord- est | Centro | Sud | Isole |
|-------------------|-------|------|----------------------------|----------------|--------------|--------|-------|-------|
| Base rispondenti | | | 1.000 | 141 | 129 | 163 | 390 | 177 |
| | | | | 14,1% | 12,9% | 16,3% | 39,0% | 17,7% |
| Maschio | 251 | | | | | | | |
| 25-34. | | 30,3 | 76 | 11 | 6 | 12 | 32 | 15 |
| 35-44. | | 23,1 | 58 | 5 | 7 | 10 | 27 | 9 |
| 45-54. | | 23,5 | 59 | 9 | 6 | 7 | 28 | 9 |
| 55-70. | | 23,1 | 58 | 5 | 9 | 14 | 19 | 11 |
| Femmina | 749 | | | | | | | |
| 25-34. | | 27,9 | 209 | 29 | 27 | 37 | 83 | 33 |
| 35-44. | | 21,4 | 160 | 25 | 27 | 23 | 54 | 31 |
| 45-54. | | 18,7 | 140 | 19 | 16 | 27 | 54 | 24 |
| 55-70. | | 32,0 | 240 | 38 | 31 | 33 | 93 | 45 |
| Totale. | 1.000 | | 1.000 | 141 | 129 | 163 | 390 | 177 |

Tavola 2a - Distribuzione effettiva del campione stratificato per genere, età, distribuzione geografica

| | | % | Totale rispon- denti | Nord- ovest | Nord- est | Centro | Sud | Isole |
|-------------------|-----|------|----------------------------|----------------|--------------|--------|------|-------|
| Base rispondenti | | | 915 | 90 | 109 | 157 | 386 | 173 |
| Maschio | 217 | | 9,8 | 11,9 | 17,2 | 42,2 | 18,9 | |
| 25-34 | | 34,6 | 75 | 11 | 5 | 12 | 32 | 15 |
| 35-44 | | 18,9 | 41 | 5 | 4 | 4 | 20 | 8 |
| 45-54 | | 18,4 | 40 | 1 | 3 | 4 | 27 | 5 |
| 55-70 | | 28,1 | 61 | 5 | 9 | 12 | 25 | 10 |
| Femmina | 698 | | | | | | | |
| 25-34 | | 26,6 | 186 | 19 | 21 | 33 | 80 | 33 |
| 35-44 | | 20,1 | 140 | 12 | 20 | 23 | 54 | 31 |
| 45-54 | | 18,6 | 130 | 10 | 16 | 26 | 54 | 24 |
| 55-70 | | 34,7 | 242 | 27 | 31 | 43 | 94 | 47 |
| Totale | 915 | | 915 | 90 | 109 | 157 | 386 | 173 |

Tavola 3a - Scostamenti campione teorico - campione effettivo

| Interviste mancanti | | Totale mancanti | Nord- ovest | Nord- est | Centro | Sud | Isole |
|----------------------|----|--------------------|----------------|--------------|--------|-----|-------|
| Base rispondenti . . | | 85 | 51 | 20 | 6 | 4 | 4 |
| Maschio | 34 | | | | | | |
| 25-34 | | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 35-44 | | 17 | 0 | 3 | 6 | 7 | 1 |
| 45-54 | | 19 | 8 | 3 | 3 | 1 | 4 |
| 55-70 | | -3 | 0 | 0 | 2 | -6 | 1 |
| Femmina | 51 | | | | | | |
| 25-34 | | 23 | 10 | 6 | 4 | 3 | 0 |
| 35-44 | | 20 | 13 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| 45-54 | | 10 | 9 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 55-70 | | -2 | 11 | 0 | -10 | -1 | -2 |
| Totale | 85 | 85 | 51 | 20 | 6 | 4 | 4 |

NB. Le celle evidenziano le interviste mancanti. I numeri negativi sono le interviste realizzate in più rispetto alla quota prestabilita.

Tavola 4a - Profilo occupazionale della popolazione unbanked

| | <i>N. rispondenti</i> | <i>%</i> | <i>N. rispondenti</i> | <i>%</i> |
|---|-----------------------|----------|-----------------------|----------|
| <i>Occupato</i> | | | 218 | 23,8 |
| Tempo pieno | 152 | 16,6 | | |
| Tempo parziale | 40 | 4,4 | | |
| Lavoratore precario / saltuario | 26 | 2,8 | | |
| <i>Non occupato</i> | | | 697 | 76,2 |
| Casalinga | 397 | 43,4 | | |
| Pensionato | 149 | 16,3 | | |
| Studente | 56 | 6,1 | | |
| In cerca di prima occupazione | 23 | 2,5 | | |
| Disoccupato | 67 | 7,3 | | |
| Altro non occupato | 5 | 0,5 | | |
| Totale | 915 | 100,0 | 915 | 100,0 |

Tavola 5a - Posizione professionale degli occupati

| | <i>N. rispondenti</i> | <i>%</i> | Maschi | Femmine |
|--|-----------------------|----------|--------|---------|
| Dirigente | 2 | 0,9 | 2 | |
| Quadro intermedio | 1 | 0,5 | 1 | |
| Impiegato/insegnante | 78 | 35,8 | 29 | 49 |
| Operaio generico o specializzato | 75 | 34,4 | 44 | 31 |
| Imprenditore/libero professionista | 10 | 4,6 | 5 | 5 |
| Commerciante | 12 | 5,5 | 2 | 10 |
| Artigiano | 9 | 4,1 | 6 | 3 |
| Agricoltore | 17 | 7,8 | 9 | 8 |
| Lavoratore autonomo | 3 | 1,4 | 2 | 1 |
| Altro occupato (fra cui colf) | 11 | 5,0 | 1 | 10 |
| Totale | 218 | 100,0 | 101 | 117 |

Tavola 6a - Ramo di attività

| | Rispondenti | % | Maschi | Femmine |
|---|-------------|-------|--------|---------|
| Agricoltura | 23 | 10,6 | 13 | 10 |
| Industria, Trasporti, Artigianato | 56 | 25,7 | 38 | 18 |
| Commercio | 36 | 16,5 | 10 | 26 |
| Servizi | 73 | 33,5 | 25 | 48 |
| Pubblica Amministrazione. . | 30 | 13,8 | 15 | 15 |
| Totale | 218 | 100,0 | 101 | 117 |

SEZIONE II - *Le motivazioni ed i comportamenti***Tavola 7a - Motivazioni dell'assenza di relazioni bancarie**

| | Motivazioni fornite * | % |
|---|-----------------------|------|
| Ho già un conto con la Posta | 175 | 19,1 |
| Non ho un reddito sufficiente / non me lo posso permettere | 543 | 59,3 |
| Non ne ho bisogno | 247 | 27,0 |
| Le banche cui mi sono rivolto hanno sollevato difficoltà | 3 | 0,3 |
| Le banche sono troppo complicate e burocratiche | 15 | 1,6 |
| I costi sono troppo elevati. | 53 | 5,8 |
| Temo il rischio di andare in scoperto e di dover pagare interessi e costi elevati | 7 | 0,8 |
| I conti bancari sono poco sicuri | 2 | 0,2 |
| Altre motivazioni: | 134 | 14,6 |
| Utilizzo il conto del marito o di un familiare, ho un libretto di risparmio. | 104 | 11,4 |
| Ho sperimentato brutte esperienze con banche. | 11 | 1,2 |
| Non vi sono sportelli bancari nella zona | 5 | 0,5 |
| Diffidenza verso il sistema bancario . . | 3 | 0,3 |
| Preferisco utilizzare il contante. | 4 | 0,4 |
| Altro | 2 | 0,2 |
| Non risponde | 5 | 0,5 |
| Totale | 1.179 | |

* Risposte multiple.

Tavola 8a - Tipologia di conto con la Posta

| | Rispondenti | % |
|---|-------------|-------|
| Ho un conto corrente (ricevo un estratto conto) | 50 | 28,6 |
| Ho un libretto (ho fisicamente un libretto) | 115 | 65,7 |
| Ho sia il conto corrente che il libretto | 9 | 5,1 |
| Preferisce non rispondere | 1 | 0,6 |
| Totale | 175 | 100,0 |

Tavola 9a - Motivi per la preferenza della Posta

| | Risposte * | % | Maschi | Femmine |
|---|------------|------|--------|---------|
| Rispondenti | 175 | | 48 | 127 |
| È più vicina alla casa, al lavoro, è aperta di sabato | 54 | 30,9 | 11 | 43 |
| Costa meno, le commissioni sono più basse | 36 | 20,6 | 12 | 24 |
| I tassi di interesse sono più interessanti | 25 | 14,3 | 5 | 20 |
| È più semplice | 21 | 12,0 | 6 | 15 |
| Per abitudine | 21 | 12,0 | 5 | 16 |
| Mi dà più fiducia | 13 | 7,4 | 3 | 10 |
| Banca o Posta è lo stesso | 12 | 6,9 | 5 | 7 |
| Lavora alle Poste (è un ex dipendente) | 10 | 5,7 | 4 | 6 |
| Ha lo stipendio-pensione accreditato alla Posta | 8 | 4,6 | 2 | 6 |
| Mi è stata consigliata da amici, parenti, conoscenti | 6 | 3,4 | 1 | 5 |
| Possiede un libretto lasciategli in eredità o in regalo | 5 | 2,9 | 3 | 2 |
| Posso andare in qualsiasi sportello | 4 | 2,3 | 3 | 1 |
| È pubblica | 2 | 1,1 | 2 | |
| Altro | 2 | 1,1 | | 2 |
| Preferisce non rispondere | 1 | 0,6 | | 1 |
| Totale | 220 | | 62 | 158 |

* Risposte multiple.

Tavola 10a - Interesse per l'offerta postale da parte degli unbanked

| | Risposte | % | Maschi | Femmine | % Maschi | % Femmine |
|---|----------|-------|--------|---------|-------------|--------------|
| <i>Ha mai pensato ad aprire un conto corrente alle Poste?</i> | | | | | | |
| Totale rispondenti | 740 | | 169 | 571 | | |
| SI | 155 | 20,9 | 48 | 107 | 28,4 | 18,7 |
| NO | 585 | 79,1 | 121 | 464 | 71,6 | 81,3 |
| Totale | 740 | 100,0 | 169 | 571 | 100,0 | 100,0 |

Tavola 11a - Modalità di pagamento delle utenze da parte degli unbanked

| | Risposte | % |
|--|----------|-------|
| Totale rispondenti | 740 | |
| Con bollettino postale | 612 | 82,7 |
| Presso gli sportelli degli enti erogatori | 10 | 1,4 |
| Entrambe le modalità precedenti . . . | 3 | 0,4 |
| Non se ne occupa personalmente . . . | 50 | 6,8 |
| Vengono addebitate sul c/c di un familiare | 48 | 6,5 |
| Presso uno sportello bancario | 13 | 1,8 |
| Altro | 1 | 0,1 |
| Preferisce non rispondere | 3 | 0,4 |
| Totale | 740 | 100,0 |

Tavola 12a - Esperienza di relazioni bancarie nel passato

| | Risposte | % | Maschi | Femmine | % Maschi | % Femmine |
|--|----------|-------|--------|---------|-------------|--------------|
| Totale rispondenti | 915 | | 217 | 698 | | |
| <i>In passato ha mai avuto personalmente un conto corrente o di deposito bancario?</i> | | | | | | |
| SI | 231 | 25,2 | 77 | 154 | 35,5 | 22,1 |
| NO | 683 | 74,6 | 140 | 543 | 64,5 | 77,8 |
| Preferisce non rispondere | 1 | 0,1 | | 1 | | 0,1 |
| Totale | 915 | 100,0 | 217 | 698 | 100,0 | 100,0 |

Tavola 13a - Motivazioni della chiusura della precedente relazione bancaria

| | Risposte fornite * | % dei rispondenti | Maschi | Femmine |
|--|--------------------|-------------------|--------|---------|
| Totale rispondenti | 231 | | | |
| Era troppo caro | 75 | 32,5 | 31 | 44 |
| Non ho la disponibilità economica | 43 | 18,6 | 11 | 32 |
| Ho prelevato i risparmi per altre necessità | 27 | 11,7 | 6 | 21 |
| Ho cambiato casa, lavoro, città, | 24 | 10,4 | 5 | 19 |
| Ho chiuso l'attività, non lavoro più | 22 | 9,5 | 7 | 15 |
| Non lo utilizzavo mai | 20 | 8,7 | 7 | 13 |
| La banca mi ha creato dei problemi, l'ha chiuso la banca | 15 | 6,5 | 12 | 3 |
| Altro | 9 | 3,9 | 3 | 6 |
| Utilizzo quello di un familiare | 7 | 3,0 | | 7 |
| Scarsa necessità della banca e distanza eccessiva | 7 | 3,0 | 4 | 3 |
| Ha aperto il conto alla Posta | 6 | 2,6 | 3 | 3 |
| Preferisce non rispondere | 6 | 2,6 | 3 | 3 |
| Era troppo complicato | 5 | 2,2 | 1 | 4 |
| Mi sono separato/ ho divorziato | 4 | 1,7 | | 4 |
| Totale | 270 | | 93 | 177 |

* Risposte multiple.

Tavola 14a - Modalità di esecuzione di pagamenti di rilevante importo

| | Risposte fornite * | % | Maschi | Femmine |
|--|--------------------|------|--------|---------|
| Totale rispondenti | 915 | | 217 | 698 |
| <i>In caso di bisogno (per incassare un assegno, per effettuare un importo elevato o a distanza, per ricevere lo stipendio) come fa?</i> | | | | |
| Non ne ho mai avuto bisogno . . | 368 | 40,2 | 60 | 308 |
| Mi appoggio al conto di un familiare | 191 | 20,9 | 37 | 154 |
| Mi rivolgo alla Posta. | 146 | 16,0 | 44 | 102 |
| Mi rivolgo alla banca/agenzia che ha emesso l'assegno | 116 | 12,7 | 39 | 77 |
| Mi rivolgo ad un amico | 35 | 3,8 | 20 | 15 |
| Utilizza il libretto di risparmio . | 33 | 3,6 | 12 | 21 |
| Mi rivolgo ad un negoziante di fiducia | 31 | 3,4 | 7 | 24 |
| Mi rivolgo alla banca dove sono conosciuto | 14 | 1,5 | 5 | 9 |
| Altro | 8 | 0,9 | 3 | 5 |
| Mi rivolgo ad agenzie o finanziarie specializzate | 4 | 0,4 | 1 | 3 |
| Non risponde | 2 | 0,2 | | 2 |
| Totale risposte fornite. | 948 | | 228 | 720 |

* Risposte multiple

Tavola 15a - Frequenza di ricorso alle diverse modalità di esecuzione di pagamenti di rilevante importo

| Frequenza ricorso a ... | Banca di un familiare | Posta | Amico | Nego- ziante di fiducia | Agenzia Finanziaria specializzata | Agenzia bancaria che ha emesso assegno | Altro | Totale | % |
|---|-----------------------|-------|-------|----------------------------|-----------------------------------|--|-------|--------|-------|
| Raramente (meno di una volta al mese) . | 122 | 36 | 30 | 18 | 2 | 74 | 29 | 311 | 53,8 |
| Circa 1 volta al mese . . | 40 | 70 | 3 | 7 | 2 | 38 | 19 | 179 | 31,0 |
| Circa 2 volte al mese . . | 15 | 28 | | 4 | | 3 | 4 | 54 | 9,3 |
| Quasi ogni settimana . | 10 | 9 | 1 | 2 | | 1 | 2 | 25 | 4,3 |
| Altro (frequenza variabile) | 4 | 3 | 1 | | | | 1 | 9 | 1,6 |
| Totale | 191 | 146 | 35 | 31 | 4 | 116 | 55 | 578 | 100,0 |

Tavola 16a - Esperienza di ricorso al credito bancario

| | Rispon- denti | % | Maschi | Femmina | % Maschi | % Femmine |
|---|------------------|-------|--------|---------|-------------|--------------|
| <i>Ha mai chiesto un prestito, un finanziamento ad una banca?</i> | | | | | | |
| SI | 127 | 13,9 | 48 | 79 | 22,1 | 11,3 |
| NO | 786 | 85,9 | 168 | 618 | 77,4 | 88,5 |
| Preferisce non rispondere | 2 | 0,2 | 1 | 1 | 0,5 | 0,1 |
| Totale | 915 | 100,0 | 217 | 698 | 100,0 | 100,0 |

Tavola 17a - Motivazione del ricorso al finanziamento bancario

| | | % |
|--|-----|------|
| Totale rispondenti * | 127 | |
| Mutuo per acquisto casa | 43 | 33,9 |
| Per acquisto automobile | 25 | 19,7 |
| Per lavori ristrutturazione casa | 20 | 15,7 |
| Per avviare/finanziare un'attività eco- nomica | 16 | 12,6 |
| Per necessità quotidiane, fabbisogno di liquidità | 15 | 11,8 |
| Per sostenimento spese matrimonio . | 7 | 5,5 |
| Altro | 2 | 1,6 |
| Preferisce non rispondere | 9 | 7,1 |
| Totale risposte fornite | 137 | |

* Domanda rivolta solo a coloro che hanno richiesto un prestito

Tavola 18a - Esito della domanda di fido

| | | |
|---|-----|--------|
| <i>Il prestito le è stato concesso in tutto o in parte?</i> | | |
| SI | 107 | 84,3% |
| NO | 20 | 15,7% |
| Preferisce non rispondere | 0 | |
| Totale | 127 | 100,0% |

Tavola 19a - Concessione di un finanziamento ed apertura di un conto bancario

Ma quando le ha concesso il finanziamento, la banca non le ha aperto un conto?

| | | |
|----------------------------|----|--------|
| SI | 2 | 3,7% |
| NO | 49 | 90,7% |
| Non sa, non risponde | 3 | 5,6% |
| Totale * | 54 | 100,0% |

* Domanda rivolta soltanto a coloro che dichiarano di non aver mai avuto un conto bancario e di aver ottenuto il finanziamento.

Tavola 20a - Relazione percepita fra disponibilità di un conto e concessione di un finanziamento

Pensa che la disponibilità di un conto bancario possa facilitare la concessione di un prestito?

| | | |
|----------------------------|-----|--------|
| SI | 644 | 70,4% |
| NO | 128 | 14,0% |
| Non sa, non risponde | 143 | 15,6% |
| Totale | 915 | 100,0% |

| | Essenziale utilizzo libretto assegni | Sufficiente poter effettuare operazioni allo sportello | Interesse per operazioni automatiz- zate (con tessera bancomat) | Essenziale utilizzo libretto assegni % | Sufficiente poter effettuare operazioni allo sportello % | Interesse per operazioni automatiz- zate (con tessera bancomat) % |
|------------------------------------|---|---|---|--|--|--|
| Molto. | 183 | 167 | 312 | 26,5 | 24,2 | 45,2 |
| Abbastanza | 281 | 344 | 234 | 40,7 | 49,8 | 33,9 |
| Poco | 127 | 107 | 79 | 18,4 | 15,5 | 11,4 |
| Per nulla | 90 | 50 | 51 | 13,0 | 7,2 | 7,4 |
| Non sa. | 10 | 23 | 15 | 1,4 | 3,3 | 2,2 |
| Totale | 691 | 691 | 691 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Molto o abbas- tan-za | 464 | 511 | 546 | 67,1 | 74,0 | 79,0 |
| Poco o per nulla | 217 | 157 | 130 | 31,4 | 22,7 | 18,8 |
| Non sa. | 10 | 23 | 15 | 1,4 | 3,3 | 2,2 |
| Totale | 691 | 691 | 691 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

[illegible]

Tavola 25a - Possibilità di effettuare le operazioni allo sportello bancario: fasce di età e livello di istruzione

| | Possibilità effettuare operazioni allo sportello | Età | | | | | Livello istruzione | | |
|-----------------------|---|------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|------------|------------|
| | | 25-34 % | 35-44 % | 45-54 % | 55-64 % | 65-70 % | Alto % | Medio % | Basso % |
| Molto | 24,2 | 27,7 | 27,4 | 21,4 | 18,5 | 20,3 | 27,8 | 24,8 | 22,3 |
| Abbastanza | 49,8 | 52,3 | 45,9 | 53,0 | 48,7 | 45,9 | 47,2 | 51,1 | 47,0 |
| Poco | 15,5 | 14,0 | 17,8 | 18,8 | 12,6 | 14,9 | 13,9 | 17,5 | 11,4 |
| Per nulla | 7,2 | 4,7 | 6,9 | 5,1 | 12,6 | 10,8 | 8,3 | 5,3 | 11,4 |
| Non sa, | 3,3 | 1,3 | 2,1 | 1,7 | 7,6 | 8,1 | 2,8 | 1,3 | 7,9 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Molto o abbastanza .. | 74,0 | 80,0 | 73,3 | 74,4 | 67,2 | 66,2 | 75,0 | 75,9 | 69,3 |
| Poco o per nulla .. | 22,7 | 18,7 | 24,7 | 23,9 | 25,2 | 25,7 | 22,2 | 22,8 | 22,8 |
| Non sa, | 3,3 | 1,3 | 2,1 | 1,7 | 7,6 | 8,1 | 2,8 | 1,3 | 7,9 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Tavola 26a - Effettuazione delle operazioni esclusivamente tramite tesserino bancomat agli sportelli automatici

| | Effettuazione operazioni esclusiva- mente allo sportello automatico | Età | | | | | Livello istruzione | | |
|-----------------------|--|------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|------------|------------|
| | | 25-34 % | 35-44 % | 45-54 % | 55-64 % | 65-70 % | Alto % | Medio % | Basso % |
| Molto | 45,2 | 54,0 | 47,9 | 41,8 | 37,1 | 29,7 | 44,4 | 50,2 | 34,1 |
| Abbastanza | 33,9 | 27,7 | 35,7 | 40,2 | 36,1 | 36,5 | 30,6 | 33,9 | 34,2 |
| Poco | 11,4 | 13,2 | 10,3 | 6,0 | 13,4 | 13,5 | 19,4 | 10,8 | 11,4 |
| Per nulla | 7,4 | 4,3 | 3,4 | 9,4 | 10,9 | 16,2 | 5,6 | 4,2 | 14,9 |
| Non sa, | 2,2 | 0,8 | 2,7 | 2,6 | 2,5 | 4,1 | 0,0 | 0,9 | 5,4 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Molto o abbastanza .. | 79,0 | 81,7 | 83,6 | 82,0 | 73,2 | 66,2 | 75,0 | 84,1 | 68,3 |
| Poco o per nulla .. | 18,8 | 17,5 | 13,7 | 15,4 | 24,3 | 29,7 | 25,0 | 15,0 | 26,3 |
| Non sa, | 2,2 | 0,8 | 2,7 | 2,6 | 2,5 | 4,1 | 0,0 | 0,9 | 5,4 |
| Totale | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Tavola 27a - Preferenze in ordine alle modalità di tariffazione dei servizi

| | | % | Fasce d'età | | | | | Livello istruzione | | |
|---|-----|-------|-------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|------------|------------|
| | | | 25-34 % | 35-44 % | 45-54 % | 55-64 % | 65-70 % | Alto % | Medio % | Basso % |
| Costo fisso annuo | 370 | 53,5 | 54,5 | 61,6 | 57,3 | 43,7 | 44,6 | 61,1 | 56,9 | 45,1 |
| Costo fisso per ciascuna operazione | 249 | 36,0 | 38,3 | 32,2 | 29,9 | 41,2 | 37,8 | 25,0 | 34,5 | 41,1 |
| Una combinazione delle due modalità | 23 | 3,3 | 4,3 | 2,8 | 1,7 | 4,2 | 2,7 | 8,3 | 3,7 | 1,4 |
| Non sa, preferisce non rispondere | 49 | 7,1 | 2,9 | 3,4 | 11,1 | 10,9 | 14,9 | 5,6 | 4,9 | 12,4 |
| Totale | 691 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Tavola 28a - Apprezzamento per la modalità dell'addebito volta per volta dei costi in modo da conoscere l'esatta disponibilità

| | Totale | % | Fasce d'età | | | | | Livello istruzione | | |
|------------------------------|--------|-------|-------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|------------|------------|
| | | | 25-34 % | 35-44 % | 45-54 % | 55-64 % | 65-70 % | Alto % | Medio % | Basso % |
| Molto | 342 | 49,5 | 51,5 | 53,4 | 46,2 | 47,1 | 44,6 | 55,6 | 50,7 | 45,5 |
| Abbastanza | 281 | 40,7 | 40,4 | 36,3 | 44,4 | 42,9 | 40,5 | 33,3 | 39,8 | 44,1 |
| Poco | 25 | 3,6 | 3,4 | 4,8 | 5,1 | 0,8 | 4,1 | 11,1 | 3,8 | 2,0 |
| Per nulla | 29 | 4,2 | 3,8 | 3,4 | 2,6 | 4,2 | 9,5 | 0,0 | 4,4 | 4,5 |
| Non sa | 14 | 2,0 | 0,9 | 2,1 | 1,7 | 5,0 | 1,4 | 0,0 | 1,3 | 4,0 |
| Totale | 691 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Molto o abbastanza | 623 | 90,2 | 91,9 | 89,7 | 90,6 | 89,9 | 85,1 | 88,9 | 90,5 | 89,6 |
| Poco o per nulla | 54 | 7,8 | 7,2 | 8,2 | 7,7 | 5,0 | 13,5 | 11,1 | 8,2 | 6,4 |
| Non sa | 14 | 2,0 | 0,9 | 2,1 | 1,7 | 5,0 | 1,4 | 0,0 | 1,3 | 4,0 |
| Totale | 691 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

SEZIONE IV - Approfondimento delle caratteristiche socio-economiche**Tavola 29a - Cambiamento del posto di lavoro**

| | Rispondenti | % |
|------------------------------------|-------------|-------|
| Nel corso ultimo anno | 14 | 6,4 |
| Negli ultimo due anni | 11 | 5,0 |
| Negli ultimi cinque anni | 15 | 6,8 |
| Mai | 179 | 81,7 |
| Totale | 219 | 100,0 |

Tavola 30a - Cambiamento del domicilio

| | Rispondenti | % |
|------------------------------------|-------------|-------|
| Nel corso ultimo anno | 25 | 2,7 |
| Negli ultimo due anni | 22 | 2,4 |
| Negli ultimi cinque anni | 79 | 8,6 |
| Mai | 787 | 86,0 |
| Non risponde | 2 | 0,2 |
| Totale | 915 | 100,0 |

Tavola 31a - Partecipazione ad iniziative di volontariato, associazioni, ...

| | Rispondenti | % |
|------------------|-------------|-------|
| SI | 111 | 12,1 |
| NO | 804 | 87,9 |
| Totale | 915 | 100,0 |

Tavola 32a - Lettura di quotidiani

| | Rispondenti | % |
|--------------------------------------|-------------|-------|
| Tutti i giorni | 173 | 18,9 |
| Due-tre volte la settimana | 236 | 25,8 |
| Due-tre volte al mese | 144 | 15,7 |
| Meno spesso | 114 | 12,5 |
| Mai | 248 | 27,1 |
| Totale | 915 | 100,0 |

Tavola 33a - Frequentazione di cinema o teatri

| | Rispondenti | % |
|--|-------------|-------|
| Una volta alla settimana o più | 58 | 6,3 |
| Due-tre volte al mese | 83 | 9,1 |
| Una volta al mese | 55 | 6,0 |
| Meno spesso | 166 | 18,1 |
| Mai | 553 | 60,4 |
| Totale | 915 | 100,0 |

Tavola 34a - Utilizzo di Internet

| | Rispondenti | % |
|--------------------------------------|-------------|-------|
| Tutti i giorni | 34 | 3,7 |
| Due-tre volte la settimana | 52 | 5,7 |
| Due-tre volte al mese | 40 | 4,4 |
| Meno spesso | 25 | 2,7 |
| Mai | 764 | 83,5 |
| Totale | 915 | 100,0 |

Tavola 35a - Possesso della qualifica di capofamiglia

| | Rispondenti | % | Maschi % | Femmine % |
|------------------|-------------|-------|-------------|--------------|
| SI | 300 | 32,8 | 66,8 | 22,2 |
| NO | 615 | 67,2 | 33,2 | 77,8 |
| Totale | 915 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Tavola 36a - Relazione di parentela con il capofamiglia

| | Rispondenti | % |
|---|-------------|-------|
| Coniuge | 435 | 70,7 |
| Figlio-a | 170 | 27,6 |
| Genitore del capofamiglia | 3 | 0,5 |
| Fratello-sorella del capofamiglia | 4 | 0,7 |
| Altro | 3 | 0,5 |
| Totale | 615 | 100,0 |

Tavola 37a - Stato civile

| | Rispondenti | % |
|-------------------------------|-------------|-------|
| Single | 212 | 23,2 |
| Coniugato-a | 614 | 67,1 |
| Separato-divorziato | 27 | 3,0 |
| Vedovo-a | 60 | 6,6 |
| Non risponde | 2 | 0,2 |
| Totale | 915 | 100,0 |

Tavola 38a - Numero di componenti il nucleo familiare

| | Rispondenti | % |
|------------------------|-------------|-------|
| 1 | 61 | 6,7 |
| 2 | 202 | 22,1 |
| 3 | 217 | 23,7 |
| 4 | 291 | 31,8 |
| 5 | 106 | 11,6 |
| 6 | 22 | 2,4 |
| 7 | 8 | 0,9 |
| 8 | 3 | 0,3 |
| 9 | 1 | 0,1 |
| 10 | 1 | 0,1 |
| Non risponde | 3 | 0,3 |
| Totale | 915 | 100,0 |

Tavola 39a - Titolo di studio

| | Rispondenti | % |
|-----------------------------|-------------|-------|
| Senza titolo. | 51 | 5,6 |
| Licenza elementare. | 278 | 30,4 |
| Media inferiore. | 281 | 30,7 |
| Media superiore | 261 | 28,5 |
| Laurea breve. | 4 | 0,4 |
| Laurea | 36 | 3,9 |
| Non risponde | 4 | 0,4 |
| Totale | 915 | 100,0 |

Tavola 40a - Titolo di possesso dell'abitazione

| | Rispondenti | % |
|--|-------------|-------|
| Casa di proprietà personale. | 332 | 36,3 |
| Casa di proprietà del nucleo familiare | 371 | 40,5 |
| Casa in locazione (affitto). | 95 | 10,4 |
| Casa in locazione (con il nucleo fami- gliare) | 96 | 10,5 |
| Condivide la casa con amici, parenti non stretti, conoscenti. | 6 | 0,7 |
| Altro | 5 | 0,5 |
| Non risponde | 10 | 1,1 |
| Totale | 915 | 100,0 |

Tavola 41a - Livello di reddito mensile netto (in lire)

| | Rispondenti | % |
|-------------------------------------|-------------|-------|
| Inferiore ad 1 milione | 136 | 14,9 |
| Fra 1 e 2 milioni | 170 | 18,6 |
| Superiore a 2 milioni | 38 | 4,2 |
| Preferisce non rispondere | 571 | 62,4 |
| Totale | 915 | 100,0 |

Appendice II

INTERVISTE FACE-TO-FACE CON GIOVANI UNBANKED

SEZIONE I - *Le caratteristiche socio-demografiche degli intervistati*

Tavola 1b - Profilo occupazionale della popolazione giovane unbanked

| | N. rispondenti | % |
|--------------------------------------|----------------|-------|
| Occupato | | |
| Tempo pieno | 6 | 16,7 |
| Tempo parziale | 6 | 16,7 |
| Lavoratore precario / saltuario. . . | 23 | 63,9 |
| Non occupato | 1 | 2,8 |
| Totale | 36 | 100,0 |

Tavola 2b - Posizione professionale degli occupati

| | N. rispondenti | % |
|---|----------------|-------|
| Quadro intermedio | 1 | 2,8 |
| Impiegato/insegnante | 4 | 11,1 |
| Operaio generico o specializzato. . . | 1 | 2,8 |
| Artigiano. | 2 | 5,6 |
| Lavoratore autonomo | 2 | 5,6 |
| Altro occupato (varie/precario) | 13 | 36,1 |
| Studente | 12 | 33,3 |
| Disoccupato | 1 | 2,8 |
| Totale | 36 | 100,0 |

SEZIONE II - *Le motivazioni ed i comportamenti***Tavola 3b - Motivazioni dell'assenza di relazioni bancarie**

| | Motivazioni fornite * | % rispondenti |
|--|-----------------------|---------------|
| Ho già un conto con la Posta | 8 | 22,2 |
| Non ho un reddito sufficiente / non me lo posso permettere | 11 | 30,6 |
| Non ne ho bisogno | 7 | 19,4 |
| Le banche cui mi sono rivolto hanno sollevato difficoltà | 2 | 5,6 |
| Le banche sono troppo complicate e burocratiche | 1 | 2,8 |
| I costi sono troppo elevati | 13 | 36,1 |
| Totale | 42 | |

* Risposte multiple.

Tavola 4b - Tipologia di conto con la Posta

| | Rispondenti | % |
|---|-------------|-------|
| Ho un conto corrente (ricevo un estratto conto) | 5 | 62,5 |
| Ho un libretto (ho fisicamente un libretto) | 3 | 37,5 |
| Totale | 8 | 100,0 |

Tavola 5b - Motivi per la preferenza della Posta

| | Risposte * | % dei rispondenti |
|---|------------|-------------------|
| È più vicina alla casa, al lavoro, è aperta di sabato | 2 | 25,0 |
| Costa meno, le commissioni sono più basse | 6 | 75,0 |
| I tassi di interesse sono più interessanti | 1 | 12,5 |
| È più semplice | 1 | 12,5 |
| Totale | 10 | |

* Risposte multiple

Tavola 6b - Interesse per l'offerta postale da parte dei giovani unbanked

| | Risposte | % |
|--|----------|-------|
| <i>Interessato ad aprire conto in posta?</i> | | |
| Totale rispondenti. | 25 | |
| SI | 10 | 38,5 |
| NO | 15 | 57,7 |
| Totale | 25 | 100,0 |

Tavola 7b - Modalità di pagamento delle utenze da parte dei giovani unbanked

| | Risposte | % |
|---|----------|-------|
| Con bollettino postale | 13 | 50,0 |
| Presso gli sportelli degli enti erogatori | 4 | 15,4 |
| Altro (provvedono altri) | 9 | 34,6 |
| Totale | 26 | 100,0 |

Tavola 8b - Esperienza di relazioni bancarie nel passato

| | Risposte | % |
|-------------------------------------|----------|-------|
| SI | 12 | 33,3 |
| NO | 23 | 63,9 |
| Preferisce non rispondere | 1 | 2,8 |
| Totale | 36 | 100,0 |

Tavola 9b - Motivazioni della chiusura della precedente relazione bancaria

| | Risposte fornite * | % dei rispondenti |
|---|--------------------|-------------------|
| Totale rispondenti. | 9 | |
| Era troppo caro | 8 | 66,7 |
| Ho cambiato casa, lavoro, città, | 1 | 8,3 |
| Utilizzo quello di un familiare | 4 | 33,3 |
| Non lo utilizzavo a sufficienza | 1 | 8,3 |
| Totale | 14 | |

* Risposte multiple.

Tavola 10b - Modalità di esecuzione di pagamenti di rilevante importo

| | Risposte fornite * | % dei rispondenti |
|--|--------------------|-------------------|
| Totale rispondenti. | 30 | |
| Non ne ho mai avuto bisogno. | 3 | 10,0 |
| Mi appoggio al conto di un familiare | 22 | 73,3 |
| Mi rivolgo alla Posta. | 4 | 13,3 |
| Mi rivolgo alla banca/agenzia che ha emesso l'assegno | 8 | 26,7 |
| Totale | 37 | |

* Risposte multiple.

Tavola 11b - Frequenza di ricorso alle diverse modalità di esecuzione di pagamenti di rilevante importo

| | Risposte | % |
|--|----------|-------|
| <i>Frequenza ricorso a...</i> | | |
| Raramente (<i>meno di una volta al mese</i>) | 11 | 30,6 |
| Circa 1 volta al mese. | 20 | 55,6 |
| Circa 2 volte al mese. | 1 | 2,8 |
| Non sa, non risponde | 4 | 11,1 |
| Totale | 32 | 100,0 |

Tavola 12b - Relazione percepita fra disponibilità di un conto e concessione di un finanziamento

| | Risposte | % |
|--|----------|-------|
| <i>Pensa che la disponibilità di un conto bancario possa facilitare la concessione di un prestito?</i> | | |
| SI | 28 | 77,8 |
| NO | 5 | 13,9 |
| Non sa, non risponde | 3 | 8,3 |
| Totale | 36 | 100,0 |

SEZIONE III - Gli atteggiamenti nei confronti di ipotesi di social banking

Tavola 13b - Interesse per l'offerta di servizi di social banking (basic account)

| | Totale | % |
|------------------------------|--------|-------|
| Molto | 18 | 50,0 |
| Abbastanza | 14 | 38,9 |
| Poco | 2 | 5,6 |
| Per nulla | 1 | 2,8 |
| Non sa | 1 | 2,8 |
| Totale | 36 | 100,0 |
| Molto o abbastanza | 32 | 88,9 |
| Poco o per nulla | 3 | 8,3 |
| Non sa | 1 | 2,8 |
| Totale | 36 | 100,0 |

Tavola 14b - Preferenze per le modalità di funzionamento dei basic account (domanda rivolta solo a coloro che avevano dichiarato un interesse [risposte molto o abbastanza] per tali servizi)

| | Essenziale utilizzo libretto assegni | Sufficiente poter effettuare operazioni allo sportello | Interesse per operazioni automatizzate (con tessera bancomat) |
|------------------------------|---|--|---|
| Molto | 7 | 6 | 14 |
| Abbastanza | 11 | 12 | 8 |
| Poco | 8 | 9 | 3 |
| Per nulla | 2 | 3 | 4 |
| Non sa | 4 | 2 | 3 |
| Totale | 32 | 32 | 32 |
| Molto o abbastanza | 18 | 18 | 22 |
| Poco o per nulla | 10 | 12 | 7 |
| Non sa | 4 | 2 | 3 |
| Totale | 32 | 32 | 32 |

Tavola 15b - Preferenze in ordine alle modalità di tariffazione dei servizi

| | N. rispondenti | % |
|--|----------------|-------|
| Costo fisso annuo | 16 | 44,4 |
| Costo fisso per ciascuna operazione . | 7 | 19,4 |
| Una combinazione delle due modalità | 10 | 27,8 |
| Non sa, preferisce non rispondere. . . | 3 | 8,3 |
| Totale | 30 | 100,0 |

Tavola 16b - Apprezzamento per la modalità dell'addebito volta per volta dei costi in modo da conoscere l'esatta disponibilità

| | N. rispondenti | % |
|-----------------------------|----------------|-------|
| Molto | 20 | 55,6 |
| Abbastanza | 6 | 16,7 |
| Poco | 3 | 8,3 |
| Per nulla | 4 | 11,1 |
| Non sa | 3 | 8,3 |
| Totale | 36 | 100,0 |
| Molto o abbastanza. | 26 | 72,2 |
| Poco o per nulla | 7 | 19,4 |
| Non sa | 3 | 8,3 |
| Totale | 36 | 100,0 |

Appendice III

INTERVISTE *FACE-TO-FACE* CON PERSONE
IN CONDIZIONI DI GRAVE DISAGIO

SEZIONE I - Le caratteristiche socio-demografiche degli intervistati

Tavola 1c - Profilo occupazionale della popolazione in condizioni di grave disagio

| | N. rispondenti | % |
|--------------------------------------|----------------|-------|
| Occupato | | |
| Tempo pieno | 4 | 11,8 |
| Tempo parziale | 3 | 8,8 |
| Lavoratore precario / saltuario. . . | 12 | 35,3 |
| Non occupato | 15 | 44,1 |
| Totale | 34 | 100,0 |

Tavola 2c - Posizione professionale

| | N. rispondenti | % |
|---------------------------------------|----------------|-------|
| Quadro intermedio | | |
| Impiegato/insegnante | | |
| Operaio generico o specializzato. . . | | |
| Artigiano. | | |
| Lavoratore autonomo | 4 | 11,8 |
| Altro occupato | 11 | 32,4 |
| In cerca di prima occupazione | 2 | 5,9 |
| Casalinga | 1 | 2,9 |
| Pensionato | 1 | 2,9 |
| Disoccupato | 12 | 35,3 |
| Non risponde | 3 | 8,8 |
| Totale | 34 | 100,0 |

SEZIONE II - *Le motivazioni ed i comportamenti***Tavola 3c - Motivazioni dell'assenza di relazioni bancarie**

| | Motivazioni fornite * | % rispondenti |
|---|-----------------------|---------------|
| Ho già un conto con la Posta | 2 | 5,9 |
| Non ho un reddito sufficiente / non me lo posso permettere | 20 | 58,8 |
| Non ne ho bisogno | 8 | 23,5 |
| Le banche cui mi sono rivolto hanno sollevato difficoltà | 3 | 8,8 |
| Le banche sono troppo complicate e burocratiche | 1 | 2,9 |
| I costi sono troppo elevati | 5 | 14,7 |
| Non voglio correre il rischio di sco- perti | 2 | 5,9 |
| Altro | 2 | 5,9 |
| Totale | 43 | |

* Risposte multiple.

Tavola 4c - Tipologia di conto con la Posta

| | Rispondenti | % |
|--|-------------|-------|
| Ho un conto corrente (ricevo un estratto conto) | 1 | 25,0 |
| Ho un libretto (ho fisicamente un li- bretto) | 2 | 75,0 |
| Totale | 3 | 100,0 |

Tavola 5c - Motivi per la preferenza della Posta

| | Risposte * | % |
|--|------------|------|
| Posso andare in qualsiasi sportello . . | 1 | 33,3 |
| Costa meno, le commissioni sono più basse | 1 | 33,3 |
| Banca o posta è lo stesso | 1 | 33,3 |
| È più semplice | 1 | 33,3 |
| Totale | 4 | |

* Risposte multiple.

Tavola 6c - Interesse per l'offerta postale

| | Risposte | % |
|--|----------|-------|
| <i>Interessato ad aprire conto in posta?</i> | | |
| SI | 13 | 38,2 |
| NO | 9 | 26,5 |
| Non sa, preferisce non rispondere. . . | 12 | 35,3 |
| Totale | 34 | 100,0 |

Tavola 7c - Modalità di pagamento delle utenze

| | Risposte * | % dei rispondenti |
|---|------------|-------------------|
| Totale rispondenti. | 21 | |
| Con bollettino postale. | 11 | 54,4 |
| Presso gli sportelli degli enti erogatori | 0 | |
| Altro | 10 | 47,6 |
| Totale | 21 | 100,0 |

Tavola 8c - Esperienza di relazioni bancarie nel passato

| | Risposte | % |
|-------------------------------------|----------|-------|
| SI | 17 | 50,0 |
| NO | 13 | 38,2 |
| Preferisce non rispondere | 4 | 11,8 |
| Totale | 34 | 100,0 |

Tavola 9c - Motivazioni della chiusura della precedente relazione bancaria

| | Risposte * | % dei rispondenti |
|---|------------|-------------------|
| Totale rispondenti. | 17 | |
| Era troppo caro | 4 | 23,5 |
| Troppo complicato | 2 | 11,8 |
| La banca mi ha creato dei problemi . | 8 | 47,1 |
| Ho cambiato casa, lavoro, città, | 1 | 5,9 |
| Utilizzo quello di un familiare | 1 | 5,9 |
| Non lo utilizzavo mai | 2 | 11,8 |
| Altro (finiti i soldi, separazione) . . . | 4 | 23,5 |
| Preferisce non rispondere | 2 | 11,8 |
| Totale | 24 | |

* Risposte multiple.

Tavola 10c - Modalità di esecuzione di pagamenti di rilevante importo

| | Risposte * | % dei rispondenti |
|--|------------|-------------------|
| Totale rispondenti | 32 | |
| Non ne ho mai auto bisogno. | 6 | 18,8 |
| Mi appoggio al conto di un familiare | 7 | 21,9 |
| Mi rivolgo alla Posta | 2 | 6,3 |
| Mi rivolgo alla banca/agenzia che ha emesso l'assegno | 16 | 50,0 |
| Mi rivolgo ad un amico. | 5 | 15,6 |
| Totale | 36 | |

* Risposte multiple.

Tavola 11c - Frequenza di ricorso alle diverse modalità di esecuzione dei pagamenti di rilevante importo

| | Risposte | % |
|---------------------------------------|----------|-------|
| <i>Frequenza ricorso a...</i> | | |
| Raramente (meno di una volta al mese) | 15 | 44,1 |
| Circa 1 volta al mese. | 8 | 23,5 |
| Altro | 2 | 5,9 |
| Preferisce non rispondere | 9 | 26,5 |
| Totale | 34 | 100,0 |

Tavola 12c - Ricorso al credito

| | Risposte | % |
|-------------------------------------|----------|-------|
| <i>Ha mai chiesto un prestito?</i> | | |
| Sì | 10 | 29,4 |
| No | 20 | 58,8 |
| Preferisce non rispondere | 4 | 11,8 |
| Totale | 34 | 100,0 |

Tavola 13c - Esito della richiesta

| | Risposte | % |
|--|----------|-------|
| <i>Le è stato concesso, in tutto o in parte?</i> | | |
| Sì | 7 | 70,0 |
| No | 3 | 30,0 |
| Totale | 10 | 100,0 |

Tavola 14c - Difficoltà nel rimborso

| | Risposte | % |
|---|----------|-------|
| <i>Ha incontrato difficoltà nel rimborso?</i> | | |
| Si | 3 | 42,9 |
| No | 2 | 28,6 |
| Preferisce non rispondere | 2 | 28,6 |
| Totale | 7 | 100,0 |

Tavola 15c - Motivazioni della richiesta di credito

| | Risposte | % |
|----------------------------|----------|-------|
| <i>Per quale esigenze?</i> | | |
| Casa | 2 | 28,6 |
| Attività propria | 5 | 71,4 |
| Totale | 7 | 100,0 |

Tavola 16c - Relazione percepita fra disponibilità di un conto e concessione di un finanziamento

| | Risposte | % |
|--|----------|-------|
| <i>Pensa che la disponibilità di un conto bancario possa facilitare la concessione di un prestito?</i> | | |
| SI | 19 | 55,9 |
| NO | 7 | 20,6 |
| Non sa, non risponde | 8 | 23,5 |
| Totale | 34 | 100,0 |

SEZIONE III - Gli atteggiamenti nei confronti di ipotesi di social banking

Tavola 17c - Interesse per l'offerta di servizi di social banking (basic account)

| | Totale | % |
|------------------------------|-----------|--------------|
| Molto | 14 | 41,2 |
| Abbastanza | 5 | 14,7 |
| Poco | 8 | 23,5 |
| Per nulla | 2 | 5,9 |
| Non sa | 5 | 14,7 |
| Totale | 34 | 100,0 |
| Molto o abbastanza | 19 | 55,9 |
| Poco o per nulla | 10 | 29,4 |
| Non sa | 5 | 14,7 |
| Totale | 34 | 100,0 |

Tavola 18c - Preferenze per le modalità di funzionamento dei basic account (domanda rivolta solo a coloro che avevano dichiarato un interesse [risposte molto o abbastanza] per tali servizi)

| | Essenziale utilizzo libretto assegni | Sufficiente poter effettuare operazioni allo sportello | Interesse per operazioni automatizzate (con tessera bancomat) |
|------------------------------|---|--|---|
| Molto | 6 | 2 | 6 |
| Abbastanza | 3 | 7 | 4 |
| Poco | 7 | 7 | 4 |
| Per nulla | 1 | 1 | 3 |
| Non sa | 2 | 2 | 2 |
| Totale | 19 | 19 | 19 |
| Molto o abbastanza | 9 | 9 | 10 |
| Poco o per nulla | 8 | 8 | 7 |
| Non sa | 2 | 2 | 2 |
| Totale | 19 | 19 | 19 |

Tavola 19c - Preferenze in ordine alle modalità di tariffazione dei servizi

| | Risposte | % |
|--|----------|-------|
| Costo fisso annuo | 17 | 50,0 |
| Costo fisso per ciascuna operazione . | 7 | 20,6 |
| Una combinazione delle due modalità | 4 | 11,8 |
| Non sa, preferisce non rispondere. . . | 6 | 17,6 |
| Totale | 34 | 100,0 |

Tavola 20c - Apprezzamento per la modalità dell'addebito volta per volta dei costi in modo da conoscere l'esatta disponibilità

| | Risposte | % |
|------------------------------|----------|-------|
| Molto | 9 | 26,5 |
| Abbastanza | 10 | 29,4 |
| Poco | 3 | 8,8 |
| Per nulla | 2 | 5,9 |
| Non sa | 10 | 29,4 |
| Totale | 34 | 100,0 |
| Molto o abbastanza | 19 | 55,9 |
| Poco o per nulla | 5 | 14,7 |
| Non sa | 10 | 29,4 |
| Totale | 34 | 100,0 |

Appendice IV

L'INDICATORE DI INSERIMENTO SOCIO-ECONOMICO

L'indicatore è stato predisposto sulla base di variabili inerenti gli stili di vita e proxy di disponibilità economica (lavoro, casa, conto bancario nel passato, conto postale) ed ha essenzialmente la funzione di distinguere, per ampie categorie, gruppi di individui che presentano diverse opportunità di partecipazione alla vita economica e sociale.

Esso è stato utilizzato in funzione strumentale rispetto ad altre metodologie di analisi, per sintetizzare, in modo immediato ed efficace, le caratteristiche socio-economiche di differenti gruppi: all'interno dell'indagine telefonica i 4 cluster, nelle interviste face-to-face, i giovani adulti con occupazione precaria (e sovente inseriti nella famiglia di origine) e i soggetti che si trovano in condizioni di grave disagio socio-economico e che sono esclusi dalla partecipazione alla vita economico-sociale. La sua significatività è da esprimersi in termini comparati per ampie fasce, e non per valori assoluti.

| Variabile | Punteggio | Fascia età | | |
|--|-----------|------------|-------|-------|
| | | 25-34 | 35-54 | 60-70 |
| Condizione professionale | | | | |
| Occupato tempo pieno (cod. 1) | 4 | | | |
| Occupato a tempo parziale (cod. 2) . | 2 | | | |
| Occupato in modo precario/saltuario (cod. 3) | 1 | | | |
| Non occupato (cod. 4) | | | | |
| – casalinga | 2 | | | |
| – pensionato | 2 | | | |
| – studente | 2 | | | |
| – in cerca di prima occupazione . . . | → | -1 | -2 | -2 |
| – disoccupato | -2 | | | |
| Conto in posta | | | | |
| Ho già un conto con la posta (cod. 2) | 2 | | | |
| Conto in passato | | | | |
| sì | → | 1 | 2 | 2 |
| no | → | 0 | -1 | -1 |
| Motivi chiusura conto | | | | |
| La banca mi ha creato dei problemi (cod. 3) | → | -1 | -2 | -2 |
| Situazione abitativa | | | | |
| Casa proprietà | 2 | | | |
| Casa proprietà familiare | 2 | | | |

segue

segue

| Variabile | Punteggio | Fascia età | | |
|--|-----------|------------|-------|-------|
| | | 25-34 | 35-54 | 60-70 |
| Casa affitto | 1 | | | |
| Altro | 0 | | | |
| Impegno sociale | | | | |
| Sì (cod. 1) | 1 | | | |
| No (cod. 2) | -1 | | | |
| Lettura quotidiani | | | | |
| Tutti i giorni (cod. 1) | 1 | | | |
| 2/3 volte a settimana (cod. 2) | 1 | | | |
| 2/3 volte al mese (cod. 3) | -1 | | | |
| Meno spesso (cod. 4) | -1 | | | |
| Mai (cod. 5) | -2 | | | |
| Frequenza cinema | | | | |
| Una volta la sett o + (cod. 1) | 1 | | | |
| 2/3 volte al mese (cod. 2) | 1 | | | |
| 1 volta al mese (cod. 3) | → | -1 | 0 | 0 |
| Meno spesso (cod. 4) | → | -1 | 0 | 0 |
| Mai (cod. 5) | → | -2 | 0 | 0 |
| Utilizzo Internet: | | | | |
| Tutti i giorni (cod. 1) | → | 2 | 1 | 1 |
| 2/3 volte a sett. (cod. 2) | → | 2 | 1 | 1 |
| 2/3 volte al mese (cod. 3) | → | 1 | 0 | 0 |
| Meno spesso (cod. 4) | → | -1 | 0 | 0 |
| Mai (cod. 5) | → | -1 | 0 | 0 |

Appendice V

LE ANALISI STATISTICHE MULTIVARIATE

Nota di supporto alla comprensione della metodologia adottata

PAOLO RIGHETTI

1. Premessa

La principale difficoltà che si incontra quando si analizzano dati di indagini campionarie condotte mediante questionario è la gestione di una mole di dati imponente. Per poter ricavare quanta più informazione possibile dai dati, le tecniche tradizionali di analisi statistica presentano alcuni limiti in quanto richiedono la realizzazione di numerose tabulazioni anche a più livelli, il che comporta uno sforzo non trascurabile in termini di tempo e di calcolo e, soprattutto, di efficacia nella sintesi. Per ovviare a tale problema si possono utilizzare le tecniche di analisi multivariate dei dati che consentono di ridurre la dimensionalità del fenomeno che si sta analizzando, attraverso l'identificazione di una struttura ad esso sottostante.

L'approccio cui si è fatto ricorso nell'analisi « Il social banking in Italia: un approfondimento del comportamento della popolazione unbanked italiana » si articola in due analisi successive: l'Analisi delle Corrispondenze Multiple (Benzécri, 1972; Lebart, Morineau, Piron, 1995) che consente di valutare le interazioni fra le diverse parti di un questionario e la Cluster Analysis che permette di identificare delle tipologie di individui simili nel collettivo analizzato.

2. L'ACM

Scopo dell'Analisi delle Corrispondenze Multiple (ACM) è quello di ridurre il numero delle variabili originarie (nel caso in esame le diverse domande del questionario) sostituendole con altre, dette fattori, combinazioni lineari delle precedenti, minimizzando la perdita di informazione connessa a questa operazione. Tale metodo attraverso una riduzione opportuna dello spazio multidimensionale in cui possono essere rappresentate le modalità di risposta relative alla diverse domande di un questionario offre, mediante una rappresentazione grafica piana, una visione completa e facilmente leggibile delle diverse parti del questionario e delle loro interazioni.

I fattori ottenuti dall'analisi sono gli assi utilizzati per la costruzione del piano cartesiano sul quale vengono successivamente rappresentate tutte le variabili del questionario in esame (di seguito « piano fattoriale »). Ad ogni fattore è associata la percentuale di varianza spiegata che può essere considerata un valido indicatore della qualità dell'analisi realizzata. L'esperienza insegna che percentuali di variabilità comples-

siva (spiegata cioè dai due fattori che costituiscono il piano della rappresentazione) del 7-10% sono da considerarsi soddisfacenti.

In particolare per l'analisi condotta sulla popolazione unbanked tale percentuale è risultata pari al 15,7%.

Il vantaggio principale legato all'utilizzo di tale tecnica è, dunque, l'eliminazione di incroci ridondanti e l'individuazione di tabulazioni che, non previste inizialmente, possono suggerire nuove ipotesi di lavoro e di approfondimento.

Le rappresentazioni sui piani fattoriali ottenute grazie all'ACM sono basate sulle relazioni geometriche dei diversi punti e costituiscono lo strumento più immediato e più sintetico per la lettura dei risultati.

Sul grafico fattoriale ogni variabile è rappresentata da tanti punti quante sono le sue modalità. Se esiste un ordine delle modalità corrispondenti (ad esempio le classi di reddito) si studieranno le traiettorie seguite da questi punti, le loro forme e le loro posizioni reciproche allo scopo di individuare la natura delle dipendenze;

la prossimità in proiezione tra due modalità esprime una connessione degli argomenti a cui si riferiscono (ad esempio un comportamento simile tra i diversi intervistati);

la prossimità tra punti-intervistati evidenzia una posizione simile rispetto a tutte le questioni trattate nel questionario e quindi intervistati con comportamenti simili.

la prossimità tra punti modalità e punti intervistati evidenzia il ruolo che rivestono certe modalità nel determinare il profilo di gruppi di intervistati.

Non tutte le variabili che costituiscono il questionario giocano lo stesso ruolo all'interno dell'analisi; alcune infatti, non partecipano alla determinazione degli assi fattoriali, ma vi vengono proiettate successivamente come punti supplementari (sono definite variabili illustrative) e sono di corredo all'analisi stessa.

Nel caso in esame si è ritenuto opportuno considerare illustrative le variabili strutturali.

Inoltre il software statistico utilizzato, lo SPAD_N, ha escluso dall'analisi le variabili che presentavano una percentuale elevata di mancate risposte, più precisamente quelle che non raggiungevano una soglia del 2%.

3. La cluster analysis

Le informazioni ottenute applicando l'ACM hanno consentito l'individuazione di quattro distinte classi di intervistati, che riescono a sintetizzare in qualche modo l'intero campione indagato. Di seguito utilizzeremo la cluster analysis (detta anche classificazione automatica, c.a.), una metodologia statistica che si è sviluppata recentemente grazie alla disponibilità di elaboratori potenti e algoritmi di calcolo sempre più efficienti che permettono di identificare delle tipologie di individui simili nel collettivo analizzato. Distinguiamo metodi di classificazione automatica gerarchici

e non gerarchici, a seconda che il procedimento di aggregazione tenda o meno ad individuare partizioni tali che raggruppamenti o divisioni successive degli individui formino una gerarchia.

Quando si utilizza una classificazione gerarchica si ottiene una rappresentazione grafica detta albero di classificazione o dendrogramma. Quest'ultimo può essere tagliato in determinati punti in maniera tale da ottenere un numero distinto di classi finali.

Nel nostro caso la c.a. di tipo gerarchico è stata applicata ai fattori ottenuti dall'ACM: in un primo tempo è stato costruito il dendrogramma e successivamente è stato tagliato in corrispondenza del nodo che prevede una partizione in 4 classi.

La cluster analysis ci ha permesso di aggregare i 915 individui in 4 classi che costituiscono rispettivamente il 16%, il 60%, il 3% e il 21% del campione. Dalla lettura del dendrogramma sembrava possibile anche un taglio a 3 classi, ma la successiva analisi ha rivelato che tali gruppi di fatto venivano ad essere poco utili per sintetizzare il campione indagato a causa di un'eccessiva aggregazione degli intervistati.