

Progetto MIDLA
Migración para el Desarrollo en América Latina

**Canalizzazione e valorizzazione delle rimesse
dei migranti dei paesi andini:
le risposte del mercato e le sfide per le policy**
Daniele Frigeri e Giulio Giangaspero

Marzo 2010

INDICE

PREMESSA	3
1. LA RICERCA E L'ANALISI	5
1.1. I corridoi di rimesse tra l'Italia e i paesi dell'America Latina	5
1.2 Il caso spagnolo.....	8
<i>Il caso di La Caixa</i>	9
<i>Il caso di Ecuagiros, Banco Bolivariano</i>	14
<i>Il caso del Banco Santander</i>	15
1.3 La ricerca nei paesi andini	16
<i>Il mercato delle rimesse in Perù</i>	18
<i>Ecuador: nuovi attori del trasferimento del denaro</i>	22
<i>Il Banco del Migrante del governo ecuadoriano</i>	25
<i>Il caso boliviano</i>	26
<i>Alcune considerazioni trasversali agli studi di caso</i>	26
1.4 Il Forum Internazionale Rimesse e Sviluppo: i risultati ottenuti	29
1.5 Il sito web <i>mandasoldiacasa.it</i> : una prima valutazione.....	31
2. INDICAZIONI DI POLICY E LINEE D'AZIONE FUTURE PER GLI OPERATORI E GLI ALTRI	
STAKEHOLDERS	34
2.1 La riduzione dei costi del trasferimento delle rimesse: due strategie	35
<i>La creazione di una Mesa Interbancaria</i>	35
<i>Il sito web per la comparazione dei costi delle rimesse</i>	36
2.2 Sviluppo di prodotti e servizi finanziari per i migranti e le loro famiglie	38
<i>La risposta del mercato al Seguro de Remesas</i>	40
<i>Rimesse ed accesso al credito: alcune esperienze</i>	42
2.3 La creazione di un Registro Internazionale delle Rimesse	43
BIBLIOGRAFIA	45
ALLEGATI	47

Documento realizzato dal CeSPI nell'ambito del progetto pilota "Migracion para el Desarrollo en América Latina - MIDLA", promosso dalla Missione in Italia dell'Organizzazione Internazionale per le Migrazioni (OIM), con la collaborazione delle sedi OIM di Lima e Quito, grazie al finanziamento del Ministero Affari Esteri/Cooperazione Italiana

PREMESSA

Le attività realizzate nell'ambito di questa componente del programma MIDLA hanno dovuto tenere conto della congiuntura economica critica dei paesi di destinazione della maggior parte dell'emigrazione andina. Gli Stati Uniti, la Spagna e l'Italia, i tre principali contesti di approdo (escludendo la migrazione 'interna' tra i paesi dell'America Latina), hanno infatti attraversato tra il 2008 e il 2009 un'acuta crisi economica. Considerata la contrazione della domanda di lavoro e l'aumento della disoccupazione, fenomeni che hanno colpito in modo maggiore i lavoratori migranti¹, anche i redditi sono diminuiti e, di conseguenza, il volume delle risorse inviate alle famiglie nei paesi di origine. Stando ai dati ufficiali in Colombia, ad esempio, nel periodo gennaio-settembre 2009 si è registrato un calo delle rimesse del 17,4% rispetto al medesimo periodo dell'anno precedente (Banco de la República de Colombia, 2010), in Ecuador del 16,4% (Banco Central del Ecuador, 2010), in Bolivia del 7,5% (Banco Central de Bolivia, 2010) ed in Perù, infine, nel primo semestre 2009 la caduta è stata minore che negli altri paesi, ma comunque pari al 3,5% (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2009). Ad ogni modo, crediamo che la nostra riflessione e la ricerca realizzate siano valide a prescindere della fase economica congiunturale, sia perché i dati sembrano già mostrare segnali di un'inversione di tendenza verso valori pre-crisi, sia perché i risultati delle attività del programma MIDLA possono comunque fornire indicazioni per quei soggetti, pubblici o privati, che accettano la sfida di individuare meccanismi utili ad utilizzare al meglio le risorse generate dai migranti a favore dello sviluppo dei loro paesi di origine.

Le azioni poste in essere sono state finalizzate a favorire la diffusione dell'informazione e la concorrenza, allo scopo di ridurre i costi di trasferimento delle rimesse dall'Italia verso i paesi andini e ad identificare strumenti finanziari in grado di attrarre e canalizzare flussi finanziari, sempre nell'ottica di una loro migliore valorizzazione.

La metodologia adottata ha comportato uno studio ed un continuo monitoraggio del mercato delle rimesse, sia attraverso la ricognizione delle esperienze più significative a livello internazionale, sia mediante l'analisi dei singoli corridoi e dei comportamenti degli agenti economici (migranti e operatori). Oltre alle attività condotte in Italia, la ricerca è stata rivolta in particolare al contesto spagnolo e, tra i paesi andini, all'Ecuador ed al Perù, che presentano non solo i maggiori flussi in termini di rimesse e di immigrazione in Italia e Spagna, ma anche il maggiore dinamismo sul tema dell'attrazione delle rimesse e dei servizi ad esse collegati ed una rete di infrastrutture finanziarie più sviluppate. La scelta della Spagna come caso studio è legata a tre fattori principali: la forte presenza andina, le somiglianze con il contesto sociale, culturale ed economico italiano e le significative politiche di inclusione finanziaria realizzate dal sistema finanziario spagnolo in questi ultimi anni. Sono state realizzate tre missioni sul campo, due in Spagna (a Madrid e Barcellona) ed una nei paesi andini (Lima, Quito, Cuenca, La Paz, Cochabamba e Bogotá), allo scopo di raccogliere dati e indicazioni più approfondite, anche attraverso interviste o *workshop* con gli operatori delle rimesse individuati nella fase di ricerca. Oltre all'analisi della letteratura sono state realizzate interviste, mediante un questionario, a migranti quali testimoni privilegiati del rapporto con le istituzioni finanziarie, a operatori di *money transfer* (MTO) rilevanti per il canale latinoamericano e a banche italiane. In Spagna sono stati realizzati incontri con le banche più attive nel segmento delle rimesse e con rappresentanti del Ministero Affari Esteri e della Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP), che sostengono iniziative istituzionali in tema di rimesse. Nei paesi andini gli incontri hanno riguardato le istituzioni dell'amministrazione pubblica (ministeri ed enti locali) e gli organi di sorveglianza del sistema finanziario (banche centrali o altri organismi), i soggetti privati come banche e cooperative

¹ In Italia, nel I° trimestre 2009 il tasso di disoccupazione della popolazione straniera è salito al 10,7% rispetto all'8,3% del trimestre corrispondente del 2008. Per la popolazione italiana lo stesso dato è pari al 7,2% rispetto al 6,5% del 2008 (dati Istat 2010).

di risparmio, e alcuni testimoni privilegiati del tessuto associativo locale². Infine, un'indagine specifica è stata indirizzata alle istituzioni di microfinanza latinoamericane che offrono servizi di trasferimento di denaro nel corridoio tra Europa e America Latina³.

La creazione ed il rafforzamento delle relazioni con gli attori più importanti del mercato delle rimesse hanno consentito di creare una rete di esperti, operatori e altri soggetti coinvolti nella gestione o nell'utilizzo delle rimesse. I partecipanti a questa rete – in particolare i più importanti operatori – hanno trovato un primo momento di incontro nel Forum Internazionale Rimesse e Sviluppo, realizzato da CeSPI e OIM a Roma, il 26 novembre 2009.

Infine, la raccolta e l'analisi dei dati hanno fornito le informazioni necessarie alla costruzione e aggiornamento del sito web *mandasoldiacasa.it* per la sezione dedicata ai paesi andini. Nella cura del sito particolare attenzione è stata posta ai rapporti istituzionali con Banca d'Italia e con l'Associazione Bancaria Italiana, la cui collaborazione è stata essenziale per la raccolta delle informazioni, pur nel rispetto dei criteri di indipendenza e trasparenza richiesti dalla metodologia della Banca Mondiale riferita alla creazione dei siti web per la comparazione dei costi delle rimesse (The World Bank, 2007).

Rispetto alla struttura di questo lavoro, nel primo capitolo procederemo ad una sintesi e sistematizzazione delle attività realizzate, in Italia, in Spagna e nei paesi andini, con un focus specifico sulle istituzioni di microfinanza, per poi procedere ad una valutazione del Forum e dei suoi risultati. Il secondo capitolo è dedicato ad individuare alcune piste di azione per il futuro, con particolare attenzione a favorire un approccio integrato tra istituzioni pubbliche e attori privati coinvolgibili. Le indicazioni per gli attori sono suddivise in due tematiche: le iniziative volte alla riduzione dei costi di trasferimento delle rimesse ed all'aumento dell'informazione e della trasparenza del mercato, lo sviluppo di adeguati strumenti finanziari che incontrino le esigenze del segmento migrante, promuovano la mobilità del risparmio e l'accesso al credito fra i paesi alle due sponde del flusso di rimesse.

² Vedasi la lista dei soggetti contattati contenuta nell'Allegato 1.

³ Cfr. lo studio "Instituciones microfinancieras de países andinos y remesas. Un estudio sobre la posible valorización de los recursos financieros de los inmigrantes", realizzato da Alejo Santermer all'interno del progetto di ricerca MIDLA, 2010, in *CeSPI Working Paper*, n. 66/10.

1. LA RICERCA E L'ANALISI

1.1. I corridoi di rimesse tra l'Italia e i paesi dell'America Latina

Per quanto riguarda il volume di rimesse che dal nostro paese vengono destinate all'America Latina, e in particolare a Brasile, Perù, Ecuador, Colombia e Bolivia (i paesi oggetto di rilevazione all'interno del sito web www.mandasoldiacasa.it), hanno mostrato negli ultimi quattro anni tassi di crescita significativi (Tabella 1). Solo la Colombia registra un tasso di crescita medio annuo negativo, dovuto alla forte contrazione subita dal volume delle rimesse fra il 2005 e il 2006, ma con un trend costantemente positivo negli anni successivi.

Tabella 1 – Tasso di crescita annuo medio dei volumi delle rimesse dall'Italia (2005-2009)

Brasile	+17%
Bolivia	+45%
Colombia	-11%
Ecuador	+12%
Perù	+35%

Fonte: elaborazione CeSPI su dati Banca d'Italia

Complessivamente, rispetto al volume totale delle rimesse inviate dal nostro paese nel 2008, i paesi dell'America Latina presi in considerazione da questo studio pesano per quasi il 10%.

La gestione del sito mandasoldiacasa.it ha consentito al CeSPI di ottenere alcune prime evidenze circa i costi relativi al mercato delle rimesse rispetto ai corridoi considerati. I dati qui riportati si riferiscono alle due rilevazioni effettuate nell'aprile e nell'ottobre 2009. Naturalmente si tratta di una serie storica molto ridotta, ottenuta all'interno di una fase di sviluppo e di avvio del processo, ma che ci fornisce comunque un quadro indicativo del mercato.

In termini di costi complessivi rilevati⁴ la tabella 2 fornisce i valori medi⁵ dei costi totali misurati nelle due diverse date in cui si è proceduto ad effettuare la rilevazione, espressi in percentuale rispetto all'importo inviato (che in questo caso è 150€).

Tabella 2 – Costi complessivi di invio delle rimesse dall'Italia

Paese	Aprile 2009	Ottobre 2009
America Latina	7,2%	7,1%
Brasile	6,4%	6,0%
Bolivia ⁶	n.d.	7,9%
Colombia	8,2%	8,3%
Ecuador	6,5%	6,0%
Perù	7,9%	7,6%

Fonte: elaborazione CeSPI dal sito www.mandasoldiacasa.it

⁴ Il costo complessivo è dato dalla somma delle tre componenti di costo di invio della rimessa, come previsto dalla metodologia Banca Mondiale stabilita per i siti di comparazione dei costi delle rimesse: la commissione applicata in Italia, la commissione applicata al ricevente e il margine sul tasso di cambio.

⁵ Il valore medio è solo indicativo e comprende sia i *Money Transfer Operator* che gli operatori bancari, per i quali non sono sempre disponibili tutti i dati relativi alle diverse componenti di costo. Verrà sviluppata, in collaborazione con la Banca Mondiale, una metodologia omogenea, a livello internazionale, per rilevare i costi medi di invio delle rimesse a livello internazionale.

⁶ Il corridoio Italia-Bolivia è stato inserito in occasione della prima rilevazione ufficiale dell'ottobre 2009.

I dati mostrano una certa variabilità all'interno dei paesi considerati, con valori di costi complessivi intorno all'8% per la Colombia e la Bolivia, a fronte di un 6% per Brasile e Ecuador. Per questi ultimi due paesi si è poi registrata una contrazione significativa dei costi medi delle rimesse in sei mesi, la cui causa può essere attribuibile alla ricerca da parte degli operatori di compensare gli effetti della crisi economica sui volumi delle rimesse.

Tabella 3 – Costi medi di invio delle rimesse – rilevazione del 1 ottobre 2009

Media di tutti i corridoi considerati			Media Corridoi America Latina		
	€ 150	€ 300		€ 150	€ 300
Costo medio totale	€ 10,79	€ 14,42	Costo medio totale	€ 10,64	€ 16,15
Costo medio in %ale	7,2%	4,8%	Costo medio in %ale	7,1%	5,8%
Commissione media	€ 8,65	€ 10,45	Commissione media	€ 7,54	€ 9,91
Margine t. di cambio in %ale	1,0%	1,1%	Margine t. di cambio in %ale	1,92%	2,0%

Fonte: elaborazione CeSPI dal sito www.mandasoldiacasa.it

Il confronto con il dato medio dell'intero campione (considerato rispetto alla rilevazione di ottobre 2009, Tabella 3) mostra valori sostanzialmente in linea per quanto riguarda i costi relativi ad un importo di invio di 150€, con una distribuzione diversa dei costi fra commissioni e margine sul tasso di cambio. L'America Latina sembra infatti caratterizzarsi per una commissione media minore e un maggiore margine sul tasso di cambio, indicatore di una maggiore variabilità dei tassi di cambio e quindi di un maggiore rischio che viene traslato sull'utente finale. Dal confronto emergono invece valori di costo superiori, rispetto al campione complessivo, per l'importo di 300€, con uno scostamento dell'1% in termini di costo medio percentuale.

Il mercato delle rimesse in Italia appare ancora fortemente concentrato nelle mani dei Money Transfer Operators (MTO) che gestiscono circa l'80% dei flussi complessivi delle rimesse dal nostro paese complici una serie di fattori quali la rapidità e la certezza dei costi di trasferimento ex ante, offerte da questi operatori rispetto alle banche, lo scarso interesse fino ad ora mostrato dal sistema bancario italiano verso questo segmento di mercato, la scarsa informazione e conoscenza da parte dei migranti dei prodotti e servizi bancari, il basso livello di bancarizzazione delle famiglie riceventi, la scarsa fiducia verso le banche. Certamente la crisi economica avrà un impatto importante anche all'interno del mercato dei MTOs, modificandone equilibri e rapporti di forza, con processi di aggregazione che colpirà in particolar modo gli operatori più piccoli.

L'evoluzione normativa e lo sviluppo delle nuove tecnologie costituiscono un'opportunità importante per una maggiore diversificazione del mercato. In particolare le normative sull'immigrazione, introducendo l'obbligo del permesso di soggiorno anche per chi effettua una remessa con gli MTOs, hanno di fatto equiparato gli operatori in termini di documentazione richiesta per il trasferimento del denaro, mentre il recepimento della Direttiva Europea sui servizi di pagamento⁷ consentirà l'ingresso sul mercato di nuovi operatori fino ad ora esclusi, come le compagnie telefoniche e la grande distribuzione e l'ulteriore sviluppo di strumenti fino ad ora poco utilizzati come le carte ricaricabili.

Lo sviluppo delle tecnologie informatiche e quelle legate alla telefonia consentirà inoltre di sviluppare nuovi strumenti come *l'internet banking*, il *mobile banking* e i sistemi di *mobile payment*. In questo senso, tutte le maggiori compagnie telefoniche e i principali istituti bancari italiani, come abbiamo potuto rilevare nelle nostre interviste, stanno studiando possibili strategie di sviluppo anche nel settore dei pagamenti e dei trasferimenti internazionali.

Le iniziative legate alla presidenza italiana del G8, con la creazione dell'Italian Remittance Working Group, sotto la guida della Banca Mondiale e del Ministero degli Esteri, ha costituito un importante stimolo per aumentare l'attenzione pubblica e delle istituzioni verso questo mercato, con

⁷ Direttiva 2007/64/CE approvata dal Parlamento Europeo il 24 aprile 2007 e quindi ufficialmente dal Consiglio dell'Unione europea il 15 ottobre 2007 ed entrata in vigore nell'ordinamento italiano dal 1 novembre 2009.

iniziative, come la realizzazione del sito di comparazione delle rimesse *mandasoldiacasa.it*, che vanno nella direzione di accrescere l'informazione e la trasparenza del mercato e stimolare così la concorrenza fra gli operatori, con effetti positivi sperati sulla riduzione dei costi di invio del denaro all'estero.

Anche operatori specializzati nei sistemi di pagamento hanno avviato progetti specifici per questo segmento di mercato, espressione di una effettiva maggiore attenzione. In particolare la Swift, società privata che gestisce la quasi totalità dei servizi di trasferimento internazionale del denaro tramite il canale bancario, che abbiamo intervistato e che ha partecipato al Forum organizzato dal CeSPI, ha compiuto un programma pilota, con il supporto di un gruppo di banche di diversi paesi (fra cui La Caixa in Spagna e ICCREA Banca in Italia) che ha portato alla realizzazione di un prodotto specifico per l'invio delle rimesse che consente maggiore certezza ex-ante nelle condizioni di invio e la possibilità di sfruttare economie di scala legate ad invii frequenti di importi contenuti, consentendo una riduzione dei costi operativi di gestione dei bonifici transfrontalieri legati alle rimesse. L'adesione a questo servizio di un numero significativo di banche dei diversi paesi coinvolti consentirà di sfruttarne appieno le potenzialità.

Per quanto riguarda il sistema bancario italiano, le interviste condotte dal CeSPI hanno evidenziato un ritardo sostanziale rispetto al mercato delle rimesse che sembra mostrare una sottovalutazione delle sue potenzialità non solo in termini di volumi intermediati persi, ma soprattutto di opportunità di fidelizzazione della clientela immigrata e di vendita *cross-selling* di pacchetti di prodotti e servizi finanziari. Il sistema bancario non sembra avere colto il bisogno sottostante la condizione di migrante per il quale la rimessa costituisce un elemento costitutivo del suo percorso migratorio, anche a dieci anni di distanza dall'ingresso in Italia (ABI-CeSPI, 2009).

La mancanza di certezza circa i tempi entro i quali la rimessa viene resa disponibile a destinazione, o i tempi percepiti come eccessivi rispetto all'immediatezza offerta dai MTOs costituiscono un primo fattore di svantaggio competitivo che prevale sul semplice confronto della commissione addebitata. A questo si somma l'incapacità delle banche (a volte imputabile alle banche corrispondenti nei paesi di destinazione) di definire con certezza i costi ex-ante.

In termini di strategie adottate, anche in questo caso, esiste una certa differenziazione e variabilità fra le banche:

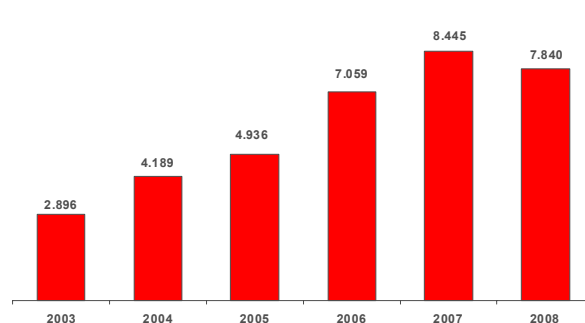
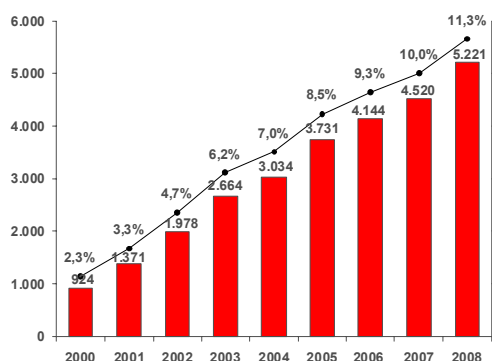
- alcune banche non sembrano mostrare un particolare interesse verso questo segmento di mercato e non hanno di fatto attivato particolari strumenti o strategie di marketing per rispondere a questa esigenza della propria clientela immigrata;
- alcune banche hanno sviluppato accordi con MTOs, offrendo all'interno delle proprie filiali il servizio di trasferimento del denaro attraverso una convenzione con un MTO e affidando di fatto a lui la gestione dei flussi delle rimesse;
- alcune banche hanno sviluppato prodotti specifici destinati alla clientela immigrata in cui è ricompreso il servizio di invio delle rimesse a costi agevolati per i sottoscrittori di tali prodotti (prevalentemente conti correnti) o la possibilità di acquistare una carta ricaricabile o due carte gemelle utilizzabili dai familiari all'estero. A fianco di tali prodotti molto spesso sono stati sviluppati accordi specifici con banche corrispondenti rispetto ad un gruppo di paesi selezionati sulla base delle principali aree di provenienza della propria clientela straniera. Nella maggioranza dei casi tali accordi consentono la definizione di tempi rapidi per l'invio della rimessa. In pochi casi però essi definiscono condizioni di prezzo ex-ante complete (in alcuni casi vengono definite le commissioni al ricevente, in rarissimi casi viene definito il tasso di cambio);
- alcune banche hanno definito un sistema di accordi internazionali ampio in grado di coprire la maggioranza dei corridoi delle rimesse dall'Italia (sempre però senza la definizione di tutti i costi ex-ante).

1.2 Il caso spagnolo

Il caso spagnolo ha costituito un importante caso studio all'interno della ricerca in quanto presenta alcune caratteristiche importanti che lo hanno reso una *best practice* all'interno del nostro progetto:

- una forte concentrazione di immigrati di origine latinoamericana, ormai radicati e integrati in diverse aree del territorio spagnolo e con un'anzianità migratoria ormai consolidata;
- uno stadio di avanzamento del processo di inclusione finanziaria che ormai ha coinvolto la maggioranza dei migranti sul territorio (anche grazie al processo di regolarizzazione sostenuto dal governo);
- lo sviluppo di modelli di gestione dei flussi delle rimesse che costituiscono tre casi studio molto interessanti ed esemplificativi, che possono essere presi come riferimento anche per il contesto italiano;
- i punti di contatto e di somiglianza importanti del contesto spagnolo rispetto al caso italiano (sia in termini culturali che economici).

Figura 1 – Evoluzione della popolazione migrante Spagna (valori assoluti e in percentuale sulla popolazione) **Figura 2 – Volume rimesse (milioni di euro)**



Fonte Banco Central de España

Dal punto di vista dell'inclusione finanziaria, l'intervista con il Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación ha fornito alcuni dati di contesto importanti. Il 33% dei migranti presenti in Spagna provengono dall'America Latina, prima area di provenienza. Con il governo Zapatero c'è stata una forte volontà politica per regolarizzare tutti gli immigrati presenti sul territorio spagnolo. Questo ha avuto impatti importanti anche in termini di inclusione finanziaria: in termini di bancarizzazione la Spagna ha raggiunto un livello elevato, pari all'80% dei migranti complessivi. Dopo il primo anno di residenza il livello di bancarizzazione sale al 100%. In Spagna, per aprire un conto corrente è infatti sufficiente un documento di identità (passaporto, carta d'identità ecc.), escludendo così ogni distinzione fra legale e illegale.

Il mercato delle rimesse spagnolo è concentrato per il 73% nelle mani dei MTOs, mentre le banche canalizzano il 33% dei flussi⁸.

L'interessamento del Ministero al tema delle rimesse prende avvio nel 2006, invitando le ONG coinvolte a fare proposte, coinvolgendo famiglie, associazioni di immigrati e migranti singoli, all'interno di due obiettivi prefissati:

- riduzione dei costi di trasferimento del denaro;
- investimento delle rimesse in attività produttive.

⁸ Fonte: Banco Central de España.

Da questa attività ne è derivato un seminario conclusivo da cui sono nati:

- una *memorandum of understanding* fra banche, Ministero degli Esteri e Ministero del Lavoro⁹, una sorta di decalogo di azioni al fine di incentivare la bancarizzazione e la canalizzazione delle rimesse attraverso il canale bancario (riduzione dei costi attraverso formule che prevedono un numero di rimesse gratuite per i correntisti);
- quattro progetti pilota: Senegal, Ecuador, Colombia e Marocco¹⁰.

Due le priorità individuate per i prossimi anni:

- educazione finanziaria-bancaria;
- rimesse e investimenti produttivi: solo il 5%-10% delle rimesse che partono dalla Spagna sono destinate ad investimenti produttivi. Si ritiene prioritario lavorare sulla cultura dell'imprenditorialità.

Per quanto riguarda il sistema bancario spagnolo, è stato possibile individuare tre modelli di gestione delle rimesse, tre modelli di business diversi che possono rappresentare possibili linee di sviluppo future anche per l'Italia. L'analisi dei casi, che ricomprendono due fra i maggiori gruppi bancari spagnoli, metterà in evidenza come la gestione delle rimesse ha costituito un elemento determinante su cui si è fondato il successo del processo di bancarizzazione dei migranti. I tre modelli di business evidenziati:

- lo sviluppo di una unità di business interna specifica, completamente dedicata all'inclusione finanziaria dei migranti, la creazione di una realtà di microcredito (*MicroBank*) e l'offerta del servizio di trasferimento del denaro gratuitamente in quanto inserito all'interno di un pacchetto di prodotti e servizi dedicati: **il caso di La Caixa**;
- lo sviluppo da parte di una banca sudamericana di un servizio dedicato al trasferimento delle rimesse "all'ingrosso" attraverso l'apertura di una filiale in Spagna dove concentrare i flussi delle rimesse verso il paese attraverso contratti di agenzia con singoli operatori: **il caso di Ecuagiros, Banco Bolivariano**;
- l'acquisto di un'agenzia di Money Transfer e la sua successiva integrazione all'interno della banca: **il caso di Banco Santander**.

Ciascun caso è stato oggetto di un'intervista specifica che ha approfondito il modello adottato per la gestione della clientela immigrata in generale e delle rimesse in specifico, e valutandone i primi risultati.

Il caso di La Caixa

L'area *Servicio Nuevos Residentes* è stata creata all'interno dell'area marketing con l'obiettivo di studiare e disegnare prodotti specifici per la clientela immigrata. È stato esplicitamente scelto di non modificare il modello di banca per questa clientela (*corner* dedicati, filiali dedicate ecc.), ma di considerarli come clienti ordinari con un'offerta di prodotti ad hoc in grado di rispondere a bisogni specifici (Tabella 4), lavorando molto con le Associazioni di Migranti, soprattutto nelle fasi iniziali del progetto per conoscere i bisogni e, successivamente, attraverso campagne specifiche di sensibilizzazione verso l'utilizzo del canale bancario.

⁹ Il *Memorandum of Understanding* è riportato nell'Allegato 2.

¹⁰ Non è stato possibile ottenere maggiori informazioni sui progetti che sembrano ancora essere ad uno stadio iniziale.

Figura 3 – Evoluzione numero di clienti stranieri – paesi non OCSE (dati riferiti al 1/10/2009 e rappresentano l'8% dei clienti complessivi della banca)

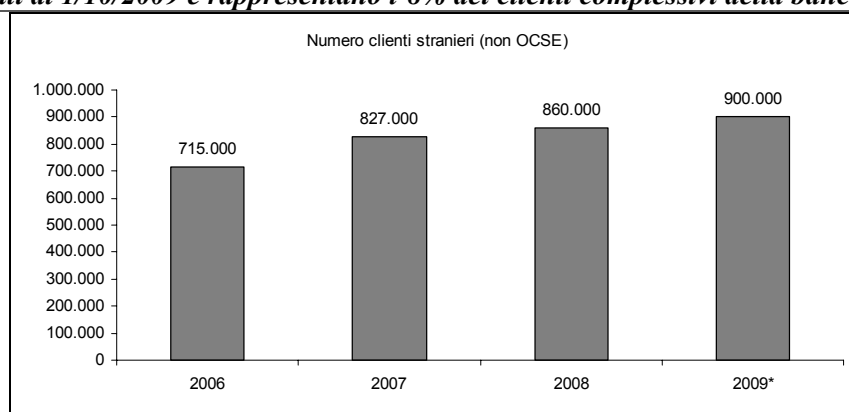


Tabella 4 – Servizi offerti

CaixaGiros	Seguro Repatriación	Libreta Proyecto Estrella
Tarjeta Internacional Transfer	Visa Electron Transferencias Internacionales	Libreta basica: pacchetto per persone a basso reddito, a costo fisso (10€ mensili), offre una serie di prodotti e servizi base

Principale esigenza espressa dai migranti è stata quella dell'acquisto della casa nel paese di origine. La Caixa ha fatto un investimento significativo in un progetto per consentire l'acquisto della casa nel paese di origine da parte dei migranti, che si è però rivelato un fallimento, per una serie di complessità pratiche difficili da superare nella gestione dell'attività valutazione del rischio e gestione delle garanzie.

È stata studiata anche la realizzazione di un fondo di garanzia per investimenti nel paese di origine, ma non è stato possibile realizzarlo a causa dei troppi impedimenti e problemi burocratici riscontrati nei paesi di origine. Sono state inoltre dedicate risorse anche alla creazione di un registro delle rimesse, per favorire la concessione del credito, ma anche questo progetto per ora è fermo per gli ostacoli legati a carenze o inadeguatezze normative nazionali e internazionali. Sono state infine avviate sperimentazioni di garanzie collettive, coinvolgendo le associazioni di migranti, ma sono state fallimentari per la presenza di grossi problemi di *moral hazard*. Non è mai stato realizzato nessun programma di educazione al risparmio o di educazione al rischio, pur riconoscendone la necessità.

In termini di sviluppi futuri trova conferma l'esistenza di uno spazio per lo sviluppo di prodotti di accumulo risparmio, fino ad ora mai presi in considerazione, ed è emerso un interesse anche verso il *Seguro de Remesas* (cfr. § 2.2).

La crisi economica ha avuto un forte impatto sulla clientela immigrata: oggi in Spagna il tasso di disoccupazione è al 25% e l'impatto sui migranti (prevalentemente impiegati nell'edilizia che ha subito il contraccolpo maggiore dalla crisi) è anche maggiore; i tassi di morosità sulla clientela immigrata sono fortemente aumentati e si verificano anche chiusure di conti correnti.

Per questi motivi l'area *Servicio Nuevos Residentes* è stata chiusa, la banca continuerà ad offrire tutti i prodotti già sul mercato, ma per ora non ne verranno studiati di nuovi. La crisi ha avuto come effetto una riduzione degli importi medi delle rimesse, ma non nel numero delle operazioni.

Dal loro punto di vista il *Memorandum of Understanding* fra banche e Ministero è stato un atto puramente formale che fotografava una situazione già consolidata in quel dato momento. Le banche di fatto erano già molto avanzate nel processo di bancarizzazione dei migranti e non c'è stato nessuno sviluppo dall'accordo. Il Ministero, di fatto, non ha mai fatto nulla nella direzione di favorire una bancarizzazione dei migranti (anche se l'accordo prevedeva un impegno del Ministero

ad eliminare le barriere e agire per facilitare il processo e la trasferibilità del risparmio dei migranti).

Il servizio rimesse

Il progetto nasce 7 anni fa, quando è iniziato il flusso maggiore di immigrati dall'Ecuador (le frontiere spagnole erano aperte e gli ecuadoriani potevano entrare senza documenti).

È stato avviato un lavoro di studio dei bisogni finanziari degli ecuadoriani in Spagna coinvolgendo gli immigrati stessi, da cui è emerso che il principale bisogno era quello dell'invio delle rimesse. A questa fase è seguito un viaggio esplorativo in Sud America per individuare possibili partner da cui è nato un modello, quello con *Ecuagiros*, che è stato poi applicato ad altri paesi.

La filosofia alla base del progetto è stata quella di attrarre i clienti e fidelizzarli, non tanto di guadagnare sul servizio di invio delle rimesse. La filosofia ha effettivamente avuto successo: il servizio è stato un importante fattore nell'attrarre clientela straniera. La Caixa dispone poi di un importante elemento, che ha ulteriormente contribuito al successo del modello, che risiede nella sua forte capillarità sul territorio (oltre 5.000 sportelli in Spagna), superiore a tutte le altre realtà spagnole e di molte europee e che ha consentito un'elevata prossimità al cliente immigrato. Si tratta di filiali piccole che hanno facilitato l'accoglienza e un rapporto meno spersonalizzante, fattori che sicuramente hanno contribuito al processo di bancarizzazione.

Il modello, nonostante non sia stato pensato per produrre utili, non solo è economicamente sostenibile, ma consente di ottenere un margine significativo sulle operazioni. Esso si basa sul sistema tradizionale di invio del denaro fra banche, il sistema Swift, a cui sono stati aggiunti una serie di servizi che hanno reso rapido ed efficiente il sistema.

È stato creato un *call-center* presso La Caixa e uno presso *Ecuagiros* (in Ecuador). Il migrante si reca ad un qualsiasi sportello di La Caixa e ordina il trasferimento del denaro o direttamente tramite il *call-center* se ha già un conto presso la banca. La Caixa invia immediatamente un ordine Swift a *Ecuagiros* per l'invio del denaro, mentre il *call-center* spagnolo raccoglie tutte le operazioni della giornata e, ogni notte, invia al *call-center* di *Ecuagiros* tutte le informazioni relative. Il *call-center* di *Ecuagiros* chiama il beneficiario in Ecuador per avvisarlo che il denaro è disponibile e che può venire a ritirarlo presso i punti corrispondenti (rete *Ecuagiros* e suoi partner in Ecuador). Approfittando del fuso orario è possibile garantire la disponibilità dei fondi in Ecuador il mattino immediatamente successivo all'invio, riuscendo così a garantire un tempo massimo di esecuzione di 1 giorno lavorativo.

Lo stesso modello è stato applicato con altre banche in America Latina, Marocco, Senegal, Pakistan e Romania, riuscendo così a creare una rete in grado di rispondere alle esigenze della clientela straniera prevalente. Non sempre è necessaria la creazione di un *call-center* specifico, dipende dal paese di destinazione. In Pakistan, ad esempio, il servizio di consegna della rimessa avviene porta a porta con un agente in bicicletta. È però sempre necessario un accordo specifico con la banca corrispondente nel paese di destinazione delle rimesse.

Tutti i costi vengono addebitati in Spagna al mittente, la banca provvederà poi a girare una parte della commissione alla banca corrispondente.

Sono stati inoltre fissati dei limiti di importo, per esigenze di lotta al riciclaggio di denaro e per evitare che tramite questo canale transitino flussi commerciali: vengono accettati solo trasferimenti che non costituiscono flussi commerciali e è stato fissato un importo massimo di 3.000€ a persona mensile.

Il trasferimento può essere fatto anche su una carta di debito o di credito emessa dalla banca nel paese di destinazione.

Per quanto riguarda il tasso di cambio dipende dagli accordi con le banche corrispondenti, in alcuni casi è fissato ed è conoscibile al momento dell'invio della rimessa, in altri casi viene comunicato all'inizio della giornata dalla banca corrispondente un tasso indicativo (quello effettivo dipenderà dal momento in cui effettivamente avverrà il trasferimento del denaro nell'arco delle 24 ore) in

modo che il cliente abbia comunque un tasso di riferimento, anche se non certo. Ne deriva che il valore finale effettivo della rimessa non è sempre conoscibile al momento dell'invio, ma il sistema dei *call-center* garantisce la sua conoscibilità a posteriori.

Il sistema nel tempo ha permesso una sostanziale riduzione dei costi di trasferimento delle rimesse; oggi il sistema dei prezzi è stato orientato nella direzione di penalizzare il pagamento in contanti e di incentivare il trasferimento da conto a conto, per favorire il processo di bancarizzazione. A questo proposito è stata studiata una carta di debito che prevede che all'emissione il titolare indichi le coordinate bancarie di uno o più beneficiari (anche esteri) verso i quali è possibile effettuare dei trasferimenti di denaro direttamente dall'ATM. Le carte gemelle sono state ritenute una soluzione troppo costosa da realizzare.

Attualmente ci si sta orientando verso sistemi e prodotti che consentano il controllo della destinazione finale delle rimesse e il trasferimento del risparmio, così come nuovi sistemi legati alla telefonia mobile. È stato anche avviato un accordo con una società di distribuzione di elettrodomestici per un servizio di acquisto in Spagna e consegna nel paese di origine tutt'ora funzionante.

La Caixa ha inoltre fatto parte del Workers Remittance Advisory Group (il gruppo comprende 12 banche di diversi paesi), costituitosi presso la società Swift, con lo scopo di realizzare una **nuova piattaforma Swift specificatamente dedicata alle rimesse**. La piattaforma genera un nuovo tipo di messaggio (specifico per le rimesse) e consente di aggregare tutti i messaggi inviati in un certo arco temporale, con una notevole riduzione di costi. Attualmente infatti ogni rimessa genera un singolo messaggio Swift con un costo unitario. Il sistema è appena stato lanciato ed è operativo. Attualmente solo le 12 banche coinvolte ne fanno parte e hanno un codice identificativo per il sistema.

MicroBank

MicroBank nasce nel 2007 all'interno delle iniziative europee per il microcredito, scegliendo di canalizzare e concentrare in un'unica istituzione tutte le attività di microfinanza che già La Caixa svolgeva. È stata fatta una chiara scelta di target (scegliendo la definizione di microcredito adottata a livello europeo sulla base dell'importo massimo di 25.000€) in grado di limitare al minimo le possibilità di sovrapposizione e concorrenza con i prodotti della Caixa.

In futuro si sta studiando la possibilità di trasferire a MicroBank tutte le funzioni e responsabilità che erano dell'area *Nuevos Residentes* della Caixa, in modo da concentrare ulteriormente tutte le attività di micro finanza e inclusione finanziaria in un'unica banca specializzata.

MicroBank è una banca a tutti gli effetti, il cui unico azionista è La Caixa, con la quale è stato stipulato un contratto di agenzia che fornisce all'istituzione di microfinanza una serie di servizi centrali e la distribuzione dei propri prodotti attraverso le sue filiali. Questo significa che mentre MicroBank finanzia i prodotti di microcredito, assumendone il rischio, il prodotto viene offerto attraverso le filiali de La Caixa che effettuano tutta l'attività di istruttoria, sulla base di criteri di valutazione specifici sviluppati da MicroBank.

A livello di organizzazione e di prodotti, l'attività si divide fra:

- prodotti e servizi per microimprenditori (a loro volta distinti fra imprenditori autonomi - piccoli imprenditori e nuovi imprenditori), anche con l'ausilio (attraverso accordi specifici di collaborazione) di "Enti Collaboratori", prevalentemente istituzioni pubbliche locali che offrono servizi di accompagnamento e formazione all'attività di impresa;
- prodotti e servizi per singole persone e famiglie.

I clienti spesso vengono inviati da entità sociali che devono fare una prima valutazione del progetto o della richiesta, certificandone la fattibilità. In questo modo la filiale de La Caixa ha già a

disposizione una serie di informazioni e una prima valutazione. La decisione finale della concessione del credito spetta sempre e comunque alla filiale.

Due i criteri di valutazione adottati:

- uno *scoring* del rischio di credito (secondo i parametri standard adottati dalla banca). Sulla valutazione influisce la disponibilità di garanzie che su questi prodotti non possono essere reali, ma solo personali. Nel caso del finanziamento rivolto a famiglie e individui, questa componente di valutazione viene mitigata dagli obiettivi sociali;
- una valutazione del progetto o dell'idea sulla base di criteri definiti da Microbank.

Per quanto riguarda i tassi applicati:

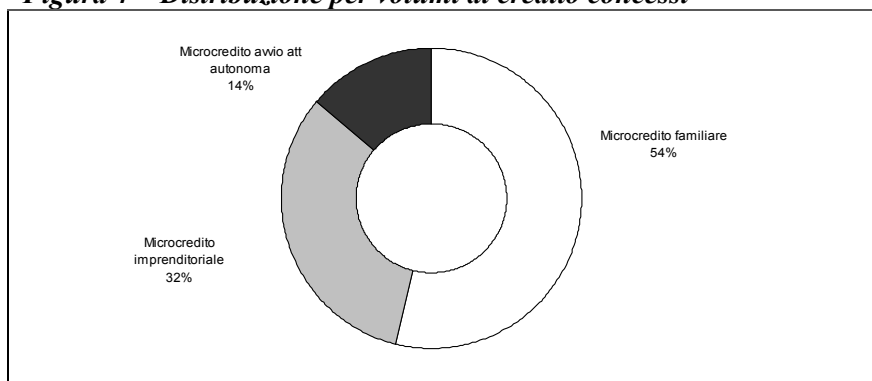
- per il microcredito imprenditoriale sono determinati da La Caixa in funzione del rischio associato al progetto di finanziamento. Generalmente compresi fra il 7,5% e l'8,5%;
- per il microcredito a famiglie e individui i tassi sono tenuti bassi, attualmente intorno al 6,6%.

Oltre a prodotti di microcredito, MicroBank si propone come banca a tutti gli effetti nei confronti dei soggetti a basso reddito, offrendo una serie di prodotti di microfinanza sia dal lato della raccolta che degli impieghi (microcredito, conto corrente, home banking, carte di debito, libretto di risparmio). Non hanno mai pensato a prodotti di microassicurazione, né a progetti di formazione o educazione finanziaria per migranti, ma li ritiene entrambi interessanti.

La maggioranza della clientela (60%) si colloca nella fascia di età compresa fra i 18 e i 40 anni; nel 45% dei casi hanno un'occupazione fissa, il 52% sono "Nuovi Residenti". Il 37% dei prestiti ha una scadenza compresa fra i 2 e i 4 anni, il 35% inferiore ai due anni, il 25% fra i 4 e i 6 anni e solo il 3% superiore ai 6 anni.

Complessivamente sono stati stipulati 46.000 contratti di microcredito.

Figura 4 – Distribuzione per volumi di credito concessi



La sostenibilità del modello si basa su tre pilastri importanti:

- il capitale investito da La Caixa che costituisce capitale a costo zero (La Caixa non chiede nessuna remunerazione al capitale investito e gli utili prodotti dall'attività di microfinanza vengono versati a riserva);
- l'accordo di agenzia con La Caixa, che consente di avere costi di distribuzione e per servizi centrali molto contenuti (e nessun costo legato alla gestione di agenzie dirette), quindi una struttura molto snella e poco costosa;
- i finanziamenti dell'Unione Europea a cui accedono per l'attività di microcredito che tengono bassi i costi di *funding*.

Se cambiassero le condizioni di uno di questi pilastri sarebbe necessario alzare i tassi sulla clientela e chiaramente ne subirebbe conseguenze l'intera sostenibilità del progetto. Complessivamente il modello appare comunque sostenibile.

Il caso di Ecuagiros, Banco Bolivariano

Gli ecuadoriani rappresentano la principale diaspora in Spagna da circa 7 anni. Ecuagiros è la divisione di rimesse del Banco Bolivariano, prima banca in Ecuador per volume di rimesse gestite e quinta banca per dimensione patrimoniale.

Il modello sviluppato da Ecuagiros prevede una serie di accordi con operatori nel mercato delle rimesse nei paesi di residenza dei migranti per la gestione del flusso delle rimesse, concentrando e canalizzando il denaro inviato in Ecuador da diversi operatori europei (Italia compresa).

L'ufficio di Madrid gestisce tutti i flussi europei attraverso la rete dei corrispondenti (banche e MTOs) sulla base di un accordo che prevede l'apertura di una linea di credito nei confronti dell'operatore di 24 o 48 ore (a seconda dell'accordo stipulato) per un importo giornaliero prestabilito. Nel momento in cui l'operatore riceve la remessa chiama il *call-center* di Ecuagiros trasmettendo gli estremi dell'operazione. A sua volta il *call-center* comunica in Ecuador le informazioni, rendendo la remessa immediatamente disponibile presso le filiali del Banco Bolivariano e delle altre tre banche con i quali è stata stipulata una convenzione: Banco Nacional de Fomento (che è specializzato nel settore agricolo e quindi copre le aree più rurali), Cooperativa 29 de Octubre, Cooperativa Jardín Azuayo y RedCoop. Tutti gli accordi prevedono un sistema di compensazione giornaliero e consentono la disponibilità del denaro a destinazione entro 2 ore dall'ordine di invio. Avendo l'Ecuador adottato il \$USA come moneta ufficiale, tutte le transazioni vengono effettuate in dollari.

Di fatto Ecuagiros anticipa il denaro per conto dell'operatore, utilizzando la linea di credito concessa. Nelle successive 24 o 48 ore (a seconda degli accordi) l'operatore chiude la posizione nei confronti di Ecuagiros restituendo il credito. Secondo gli accordi attualmente in corso, fra il 70% e l'80% del volume delle rimesse che affluiscono al sistema nell'arco della giornata vengono rimborsati entro il giorno successivo. Per questo servizio Ecuagiros ottiene un duplice compenso:

- una commissione per il servizio di trasferimento, solitamente espresso in percentuale sull'importo trasmesso, compreso fra lo 0,5% e l'1%, pagabile mensilmente;
- un interesse sull'apertura di credito proporzionale alla dimensione del cliente (e al rischio associato) e alla durata della linea di credito (se 24 o 48 ore).

Il modello ha avuto grande successo; i volumi sono in continua crescita, arrivando a gestire il 25% dei flussi che transitano dalla Spagna all'Ecuador e il 40% dei flussi dall'Italia (i dati escludono i flussi gestiti da Western Union e MoneyGram), raggiungendo una quota di mercato del 42% delle rimesse che arrivano complessivamente in Ecuador attraverso istituzioni finanziarie e operatori del mercato delle rimesse (sempre escluso MoneyGram e Western Union).

Se si guarda ai dati relativi all'invio medio (la frequenza media di invio è di 1,8 volte l'anno):

- importo medio dai paesi europei: USD 310;
- importo medio dalla Spagna: USD 428;
- importo medio dall'Italia: USD 499.

Si nota un importo medio molto maggiore per l'Italia. Il dato esprime un fenomeno legato alla forte presenza di immigrati irregolari che non potendo inviare le rimesse, perché privi del permesso di soggiorno, ricorrono ad amici e parenti regolari. Per quanto riguarda i costi, dalla Spagna verso l'Ecuador si collocano intorno ai 5€, mentre quelli dall'Italia sono maggiori, fra i 5€ e i 7€.

Figura 5 – Volumi Ecuagiros



Le rimesse in Ecuador vengono pagate:

- in contanti presso le filiali della banca o delle banche che fanno parte dell'accordo (poco più della metà delle operazioni, con un forte calo rispetto al 2007 dove costituivano l'83% delle operazioni);
- con addebito sul c/c solamente per i clienti del Banco Bolivariano (oggi circa il 40% delle operazioni, dopo una forte campagna di sensibilizzazione e l'utilizzo di incentivi). Il motivo dell'esclusività dei clienti del Banco Bolivariano è legato al fatto che per effettuare il trasferimento su un c/c di un'altra banca, per le norme ecuadoriane, è necessario che il denaro transiti attraverso il Banco Central del Ecuador. Il passaggio allunga i tempi (sono necessari almeno tre giorni) e li rende incerti;
- accreditando l'importo su carte di debito legate al c/c presso il Banco Bolivariano (oggi intorno al 4% delle operazioni). La diffusione delle carte fino ad ora è stata limitata dallo scarso numero di POS e ATM in Ecuador, anche se ultimamente si registra un aumento del loro utilizzo.

È possibile aprire un conto corrente presso il Banco Bolivariano attraverso internet, con un sistema molto simile alle altre banche che offrono servizi di home banking (ING, IW Bank ecc.).

Altri prodotti offerti:

- *Plan Seguros Remesas*: una formula di *Seguro de Remesas* che però ha avuto scarso successo fra i migranti in Spagna. Di fatto hanno poche decine di clienti.
- *Tu Casa Efectiva*: un finanziamento per l'acquisto della casa in Ecuador. Si riferisce all'acquisto di una casa nuova o già esistente (non più di 5 anni) purché il valore complessivo non superi i 100.000€. Il finanziamento è pari al 60% dell'importo (fino all'anno scorso era l'80%), con ipoteca, suddiviso in 7 anni (rate mensili). È necessario nominare una persona in Ecuador che funga da delegato per seguire le pratiche.

Dal loro punto di vista la crisi non sembra aver particolarmente colpito la diaspora ecuadoriana in Italia e Spagna (probabilmente anche per i settori di impiego più protetti). Unico effetto della crisi è una lieve diminuzione negli importi medi, ma non nel numero delle operazioni.

Il caso del Banco Santander

Santander acquista *Latinoenvios* nell'aprile del 2005, cogliendo un'occasione importante che ha consentito un investimento molto contenuto. Oggi *Latinoenvios* si colloca fra le prime 10 agenzie di *Money Transfer* in Spagna per volumi. La scelta di Santander è stata quella di integrare il servizio all'interno della propria rete di sportelli, sviluppando una piattaforma propria, integrata con i

sistemi operativi delle filiali, utilizzando la licenza di *Latinoenvios* su una piattaforma per *remesadoras*. In questo modo tutte le filiali, presso qualsiasi sportello, possono operare con le rimesse. In un mese il servizio era già operativo. Questa soluzione ha consentito di sfruttare importanti economie di scala: il servizio di rimesse non ha costi di agenzia, di personale e di gestione, appoggiandosi completamente sulle filiali Santander. Ciò ha consentito di eliminare gli agenti sul territorio spagnolo, generando risorse per investire in corrispondenti in America Latina. La selezione dei corrispondenti in America Latina invece è stata facilitata dal fatto che gli stessi operatori locali si rivolgevano direttamente a Santander per sviluppare accordi. Attualmente i corrispondenti sono costituiti per metà da banche e per metà da MTOs.

La filosofia di base era quella di utilizzare l'invio delle rimesse come prodotto attraverso cui attrarre clienti e legare altri prodotti o servizi bancari (*cross-selling*), tanto che a partire dal gennaio 2007 Santander sceglie di offrire il servizio di remessa gratuitamente per i propri clienti.

Il servizio viene offerto sia a clienti che a non clienti, con prezzi diversi (naturalmente a favore dei clienti). Da dicembre 2007 è stata sviluppata una piattaforma per inviare rimesse anche tramite ATM utilizzando la propria carta di debito. Attualmente il 20% dei flussi transita attraverso questo canale. Successivamente è stato sviluppato il servizio anche via internet.

Santander ha scelto di non studiare una linea di prodotti specifici per i migranti, ma di adattare il pacchetto di prodotti esistenti per la clientela ordinaria con condizioni (di prezzo e di accessibilità) adeguate alle esigenze e alle specificità dei migranti. Ha creato una rete di 50 "gestori" per clienti migranti, personale dedicato e formato, distribuito nelle principali agenzie di contatto con la clientela migrante. Stanno lavorando ad una soluzione per l'utilizzo della telefonia mobile per l'invio delle rimesse. Per ora c'è solo un accordo con una compagnia telefonica per una SIM esclusiva per i clienti di Santander, che dà diritto ad alcuni minuti di conversazione gratuiti (i minuti aumentano se hai un c/c presso Santander).

L'esperienza è molto positiva. I volumi sono in continua crescita, nonostante la crisi (tasso medio di crescita intorno al 20% in questi ultimi anni, per il 2009 il tasso di crescita si attesta intorno al 10%). Il sistema è rapido e sicuro, rispondendo alle esigenze della clientela, economicamente sostenibile e in grado di produrre utili nonostante le politiche di prezzo adottate. Consente inoltre alla banca di avere accesso ad un set di informazioni aggiuntive relativamente al cliente (con migliore gestione del rischio) e ha un impatto positivo sulla fidelizzazione della clientela.

Il credito nel paese di origine (concesso in Spagna al migrante) appare dal loro punto di vista troppo costoso da gestire e controllare, così come la realizzazione di un fondo di garanzia. Si tratta di investimenti che richiedono grossi sforzi economici, la creazione di divisioni/uffici dedicati all'interno della banca e quindi di una struttura di riferimento che ha costi troppo alti a fronte di rischi altrettanto elevati. Non appaiono sostenibili, mentre l'assicurazione delle rimesse è difficile da collocare in termini di messaggio che trasmette alla clientela.

1.3 La ricerca nei paesi andini

Nel mese di novembre 2009 è stata condotta una ricerca nei paesi andini, concentrando le azioni relative al tema delle rimesse su due paesi, Perù ed Ecuador, e in misura minore sulla Bolivia. L'attività sul campo era volta ad approfondire la conoscenza del contesto istituzionale di riferimento e degli attori del mercato delle rimesse, oltre che a stringere maggiori rapporti con alcuni di loro, allo scopo di coinvolgerli in un dialogo informale tra operatori del mercato il cui primo momento di incontro è stato il Forum Internazionale.

Considerando le differenze esistenti tra i paesi andini rispetto al tema rimesse – in termini di flussi, di operatori e di iniziative o servizi attivati per una loro valorizzazione – esamineremo paese per paese i risultati della missione per poi evidenziare, a conclusione di questa disamina, alcuni tratti comuni riscontrati, in particolare nei contesti peruviano ed ecuadoriano.

A livello preliminare, accenniamo rapidamente al livello di sviluppo delle infrastrutture e dei sistemi finanziari dei paesi analizzati, considerando in particolare il grado di sviluppo del sistema bancario e delle istituzioni di microfinanza.

L'economia peruviana sperimenta da almeno un decennio una sostenuta crescita economica, che ha comportato anche un forte sviluppo del sistema finanziario ed una sua sempre maggiore integrazione nel mercato globale. Nell'ambito di questo processo, le autorità del paese hanno mostrato un alto livello di attenzione alla regolamentazione del settore finanziario ed alla protezione del consumatore, con l'ultima modifica al quadro normativo, avvenuta nel 2008 con la Legge Generale sul sistema finanziario e assicurativo, e con la previsione di vari organismi per la protezione dei diritti del consumatore, tra i quali la Superintendencia de Bancos y Seguros de Perú (SBS, l'organo di vigilanza delle istituzioni finanziarie). Anche il settore della microfinanza è inserito in questo quadro normativo e regolamentare e costituisce un attore la cui importanza nel sistema finanziario del paese cresce sempre più. Tra il 1995 ed il 2005 il portafoglio di prestiti del settore è cresciuto ad un tasso annuo del 32,3% (Economist Intelligence Unit, 2008), pur partendo da un livello molto basso, con l'offerta che incontrava solo il 5% della potenziale domanda di prodotti di microfinanza. Attualmente, le istituzioni di microfinanza servono una stima compresa tra il 30% ed il 40% dei beneficiari di un prestito nel mercato peruviano (fonte: The MicroInsurance Centre).

Nel caso ecuadoriano, l'andamento dell'economia nell'ultimo decennio non è stato eccellente, ed anzi il paese ha dovuto fronteggiare nel 1999 una seria crisi del sistema bancario ed una profonda recessione, con il risultato che il *business climate* del paese è ancora oggi ai livelli più bassi dell'America Latina (Economist Intelligence Unit, 2008). Tuttavia, il sistema finanziario è dotato di un impianto normativo valido e di una protezione del consumatore sufficiente, anche grazie agli ultimi interventi governativi in tal senso, quali una modifica alla Legge Generale sul sistema finanziario che prevede un meccanismo di salvaguardia del sistema nel caso di gravi crisi finanziarie e pone regole più stringenti riguardo agli azionisti e amministratori delle istituzioni finanziarie. Il grado di penetrazione della microfinanza è elevato, con più di un milione di clienti nel 2009, e potendo contare su istituzioni capillari, quali la Red Financiera Rural, che si concentra soprattutto nell'ambiente rurale, e sul sostegno del Governo, che conta anche il contributo dell'Inter-American Development Bank (IADB) per un miglioramento e potenziamento del settore della microfinanza (fonte: Acción International).

Il sistema bancario boliviano è stato caratterizzato a lungo da un elevato grado di corruzione e da una regolamentazione debole. Nel 1993 un primo intervento legislativo ha riformato il sistema, migliorandolo e aprendolo alla partecipazione straniera. Solo nel 1994 è stato istituito l'organo di vigilanza, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF). Anche a causa della debolezza e della bassa capacità del sistema bancario di servire larghi strati della popolazione, il settore della microfinanza si è sviluppato per andare incontro ad una necessità di sostegno alla crescita e di accesso al credito da parte della fascia dei piccoli imprenditori del paese. Con lo sviluppo, dunque, di importanti istituzioni di microfinanza, tra le quali vale la pena citare il caso di Banco Sol¹¹, anche le autorità pubbliche sono intervenute a partire dal 1994, fornendo un quadro normativo al settore della microfinanza, posto sotto la supervisione della SBEF (fonte: Acción International).

Il quadro che emerge è quello di un livello di sviluppo delle infrastrutture e del sistema finanziario piuttosto elevato in Perù ed Ecuador e in misura minore in Bolivia, sebbene in quest'ultimo paese il settore della microfinanza possa contare su di un'esperienza notevole e su un grado di penetrazione molto elevato. Tali considerazioni sono importanti alla luce delle proposte di azione e delle indicazioni di policy contenute in questo lavoro, dal momento che possono essere inserite in un contesto, quale è quello dei paesi andini, nel quale le istituzioni pubbliche e gli operatori del

¹¹ Cfr. Robinson, 2001.

mercato offrono garanzie e mostrano potenzialità per lo sviluppo ulteriore degli strumenti finanziari connessi alle rimesse e, più in generale, al fenomeno migratorio.

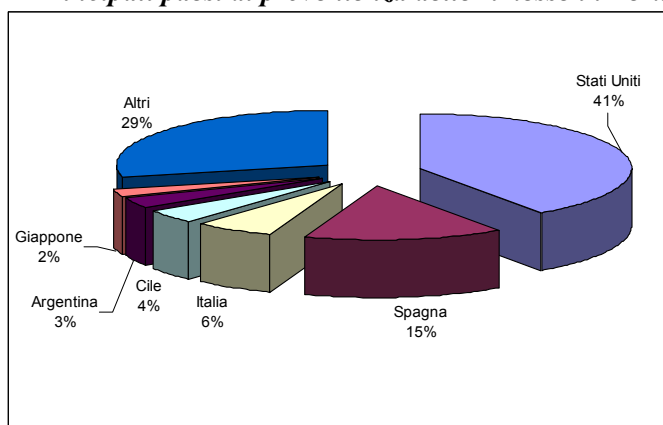
A ciò si aggiunge un'opinione pubblica attenta ai movimenti migratori ed alle loro conseguenze sul piano socio-culturale, ed anche economico, pur con livelli di avanzamento del dibattito sulle possibilità di trovare nessi virtuosi tra la migrazione e lo sviluppo diversi a seconda dei paesi considerati. In particolare per quanto riguarda l'Ecuador, le istituzioni pubbliche hanno già avviato una serie di iniziative volte a valorizzare il ruolo dei migranti nel sostegno alla crescita dell'economia del paese d'origine (si consideri, ad esempio, l'istituzione della Senami – Secretaría Nacional del Migrante, ente di rango ministeriale incaricato di offrire servizi ai migranti¹²). Nel caso peruviano i media si mostrano attenti alle ricadute negative, sul piano sociale, dell'emigrazione (riferendosi in particolare al fenomeno del disagio giovanile spesso accostato al problema dei bambini *left-behind*, privi della guida e del sostegno dei genitori) e, sebbene un dibattito su un potenziale ruolo dei peruviani residenti all'estero per la crescita economica del paese sia cominciato, specialmente in taluni ambienti accademici¹³, l'atteggiamento del Governo è molto prudente su questo tema. Anche nel contesto boliviano non si registrano azioni concrete da parte del Governo, che pure ha inserito nel Piano di Sviluppo Nazionale del 2008 la previsione di interventi per favorire la partecipazione degli emigrati alla vita pubblica boliviana. Il dibattito è maggiore a livello di istituzioni private e della Chiesa Cattolica, soprattutto nell'area di Cochabamba, interessata da un'importante catena migratoria che collega questa città a Bergamo.

Il mercato delle rimesse in Perù

Il Perù ha ricevuto 2,4 miliardi di dollari nel 2008, con un peso delle rimesse sul PIL del 2,2%. Dagli Stati Uniti è giunto nel 2008 il 40,4% del totale delle rimesse, dalla Spagna il 15,1%, dall'Italia il 6,2%, dal Cile il 4,3% e dall'Argentina il 3,4% del totale (Figura 6).

Secondo le proiezioni della Banca Centrale, la riduzione delle rimesse in entrata in Perù nel 2009 dovrebbe essere compresa tra il 5% ed il 7% rispetto al 2008, ma è probabile che la contrazione possa essere anche minore, alla luce degli ultimi dati relativi all'ottobre 2009 (cfr. Premessa).

Figura 6 – Principali paesi di provenienza delle rimesse in Perù (2008)



Fonte: BCRP e SBS, 2009

Attraverso la ricerca sono stati individuati i principali operatori del mercato, la cui performance relativa ad un confronto tra il primo semestre del 2009 ed il periodo corrispondente del 2008 è riportata nelle tabelle seguenti.

¹² Per un approfondimento del caso ecuadoriano, si veda Boccagni, Paolo, *Tracce Transnazionali - Vite in Italia e proiezioni verso casa tra i migranti ecuadoriani*, Franco Angeli, Milano, 2009.

¹³ Ad esempio, i gruppi di ricerca connessi a Teófilo Altamirano della Pontificia Universidad Católica di Lima e a Carla Tamagno dell'Instituto de Migración y Desarrollo en la Región Andina-INMIGRA.

Tabella 5 – Operatori di money transfer (valori in milioni di USD)

	1° Sem. 09	1° Sem. 08	Var. %
A. SERVIBAN*	182,64	192,93	-5,30%
JET PERU	82,97	102,83	-19,30%
DHL EXPRESS PERU	78,60	83,44	-5,80%
ARGENPER	38,25	32,73	16,90%
PERU EXPRESS SERVICIOS	34,71	42,79	-18,90%
UNION EXPRESS	15,80	19,92	-20,70%
PERU SERVICES COURIER	13,14	20,88	-37,10%
FALEN MONEY TRANSFER	12,72	3,87	229,00%
GFP INTERNATIONAL	6,18	8,76	-29,50%
JOSILVA	0,83	0,96	-12,60%
Totale	465,8	509,1	-8,50%

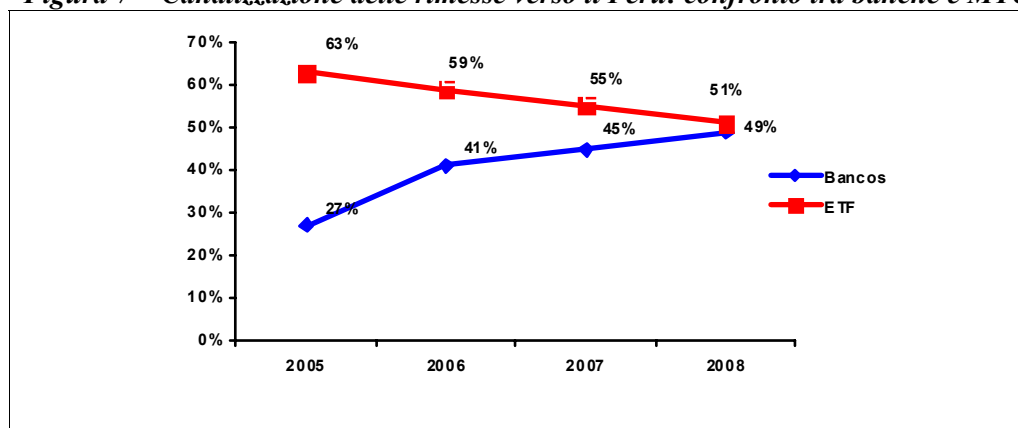
* Serviban è l'agente di Western Union in Perù

Tabella 6 – Banche (valori in milioni di USD)

	1° Sem. 09	1° Sem. 08	Var. %
BANCO DE CRÉDITO – BCP	212,54	223,22	-4,80%
INTERBANK	192,23	145,63	32,00%
BANCO CONTINENTAL	59,02	78,11	-24,40%
CREDI SCOTIA	3,94	6,83	-42,40%
MIBANCO	2,42	7,33	-66,90%
BANCO DE LA NACION	0,58	0,35	66,70%
BANCO FINANCIERO	0,17	0,07	147,50%
BANCO COMERCIO	0,04	0,40	-90,50%
Totale	470,94	461,92	2,00%

Fonte: Elaborazione su dati BCRP e SBS, 2009

La concorrenza nel mercato è molto forte e sia tra gli operatori del sistema bancario che tra le *remesadoras* si registrano performance assai differenti. Infatti, la caratteristica principale del più recente andamento del mercato peruviano delle rimesse è il grande aumento della quota di mercato delle banche rispetto ai MTO. Tra 2005 e 2009 le banche hanno aumentato la propria quota dal 27% al 49% (Figura 7). Anche nel primo semestre del 2009, durante il quale la crisi economica mondiale faceva sentire i propri effetti anche sulle rimesse dirette nei paesi dell'America Latina, i flussi intermediati dal sistema bancario peruviano hanno registrato una crescita del 2%; al contrario i MTO hanno perso l'8,5% dei flussi trattati, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

Figura 7 – Canalizzazione delle rimesse verso il Perù: confronto tra banche e MTO

Fonte: BCRP e SBS, 2009

In questo quadro generale, l'ammontare dei volumi intermediati differisce tra i diversi operatori anche in misura considerevole, come mostrato nelle Tavole 5 e 6. In sintesi, il volume delle rimesse intermedie dai canali formali è nel complesso cresciuto, con un'elevata variabilità a seconda degli

operatori e con percentuali importanti che però interessano soprattutto operatori molto piccoli per volumi trattati (Banco Financiero, Banco Comercio o Falen Money Transfer, ad esempio).

Per quanto riguarda le *remesadoras*, nel triennio 2006-2009 si è assistito ad un cambiamento nel mercato, con le due maggiori multinazionali presenti nel paese (WesternUnion e DHL) che hanno guadagnato quote consistenti di mercato a discapito di imprese nazionali, come Jet Peru, Peru Courier e Peru Express, portando ad una maggiore concentrazione del mercato.

Rispetto alle azioni del programma MIDLA, si sono attivati contatti con Jet Peru, seconda impresa di trasferimento fondi del paese per volumi trattati, dopo WesternUnion, e prima a capitale interamente peruviano. **Jet Peru** è nata nel 1975, cominciando ad operare con la diaspora peruviana in Venezuela, poi allargando le operazioni agli Stati Uniti e avviando l'attività in Italia a partire dalla fine degli anni '90. Rispetto al totale del mercato delle rimesse, Jet Peru ha captato nel 2009 circa l'8% dei flussi complessivi. Considerando solo le *remesadoras*, nel 2008 la percentuale sale al 19,2% dei volumi ufficiali in entrata, e nel 2009 (dati disponibili fino a giugno) lo stesso dato è sceso al 17,8%.

Oltre ad essere un attore importante del corridoio Italia-Perù, con quote attorno al 30% del mercato dei MTO, il caso di Jet Peru è interessante per la creazione di **CrediJet**, esempio unico nel panorama andino analizzato, di un'istituzione di microfinanza creata direttamente da un MTO come parte del medesimo gruppo finanziario, con l'obiettivo di offrire servizi finanziari aggiuntivi ai beneficiari delle rimesse. CrediJet è nata nel 2007, ma ha cominciato ad operare solo a partire dal gennaio 2009, ottenendo l'autorizzazione da parte della Superintendencia de Bancos y Seguros de Peru a costituirsi come banca. Nell'ambito operazioni dei prodotti di microfinanza, CrediJet propone il *Seguro de Remesas*, polizza assicurativa che copre i rischi in caso di morte naturale o accidentale dell'emigrato, assicurando un flusso di rimesse alla famiglia di origine anche dopo la sua morte, per un periodo che varia da 1 a 3 anni (su questo prodotto microassicurativo, cfr. § 2.2). Inoltre, CrediJet offre l'erogazione di credito basandosi su un invio regolare di rimesse quale garanzia: a partire da 6 invii mensili consecutivi di importo non inferiore a 100 €, chi invia può richiedere un prestito di importo massimo pari a 1.000 dollari¹⁴.

Per quanto riguarda il sistema bancario, le interviste realizzate con Interbank e Banco de Crédito de Perú hanno permesso di identificare le strategie attuate nel segmento delle rimesse da questi due importanti operatori bancari rispettivamente primo e secondo per volumi di rimesse trattati, considerando solo il segmento banche.

Interbank¹⁵ ha captato oltre 250 milioni di dollari di rimesse nel 2008, e 192 milioni di dollari nel primo semestre del 2009, con una crescita del 32% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. Nel 2008 la banca ha canalizzato il 21% del totale rimesse ed il 36,5% considerando solo i volumi transitati attraverso il sistema bancario, nel 1° semestre 2009 il 40,8% del volume delle banche ed il 20,5% del totale delle rimesse (dati BCRP e SBS). Negli ultimi 5 anni, Interbank è entrata con successo nel mercato delle rimesse peruviano, e la sua performance tra la fine del 2008 e l'inizio del 2009 non ha subito contraccolpi gravi a causa della recessione delle economie dei paesi destinatari dell'emigrazione peruviana. Il successo della banca nel segmento rimesse è collegato ad un'offerta che ha contrastato i MTO sul terreno nel quale questi ultimi presentano i maggiori vantaggi comparativi:

- la rapidità d'invio e ricezione del denaro;
- gli orari di apertura degli sportelli.

¹⁴ Informazioni e dati specifici raccolti attraverso colloqui diretti con la Direttrice Generale di Jet Peru, Leonor Aguilar Reyes, e il materiale informativo prodotto dall'impresa.

¹⁵ Informazioni e dati specifici raccolti attraverso colloqui diretti con il Direttore della Divisione Rimesse di Interbank, Ernesto Lucar de la Portilla, e attraverso il materiale informativo prodotto dalla banca.

A ciò Interbank ha aggiunto la possibilità di pagamento della rimessa in euro, lasciando poi al ricettore la scelta del dove e come cambiare il denaro, altro elemento che ha contribuito ad attrarre clienti.

Rispetto ad una più generale strategia di crescita del gruppo, che ha trovato nel segmento rimesse uno degli ambiti sui quali puntare, la banca ha attuato un programma aggressivo di attrazione di nuovi clienti e fidelizzazione basato sui seguenti elementi:

- un'offerta ai ricettori delle rimesse di prodotti legati al conto corrente a condizioni vantaggiose;
- una politica di attenzione al cliente con promozioni e premi per chi riceve rimesse (in particolare, un'estrazione mensile che assegna un invio gratuito di 400 dollari ad un fortunato ricettore di rimesse);
- investimento di risorse nell'apertura di agenzie ubicate nei luoghi di maggiore transito, vicine a centri commerciali, nelle università e nelle zone periferiche delle maggiori città;
- accordi con MTO nei paesi a maggiore emigrazione per attrarre i flussi dal paese di invio (è attivo un accordo con Ria).

Il programma di attrazione dei clienti, in particolare ricettori di rimesse, ha avuto particolare successo in Italia, tanto che Interbank è passata dal raccogliere il 30% delle rimesse provenienti dall'Italia e canalizzate attraverso il canale bancario nel 2006 all'80% del 2008 (Dati BCRP e SBS).

Segnaliamo, tuttavia, come per l'offerta di alcuni prodotti connessi all'invio di rimesse, le aspettative di vendita non si siano realizzate: è questo il caso della conversione di parte delle rimesse in buoni per l'acquisto di prodotti di una catena di supermercati dello stesso gruppo di Interbank, sottoscritta da un numero molto esiguo di clienti, e dell'acquisto della polizza assicurativa Seguro de Remesas, di cui tratteremo più diffusamente nel paragrafo 2.2, che non ha raggiunto un numero di clienti considerato soddisfacente.

In modo differente, il **Banco de Crédito de Perú – BCP**¹⁶ ha finora costruito una strategia basata soprattutto sul mantenimento della posizione di mercato acquisita e sulla realizzazione di accordi con *remesadoras* importanti, quali GoMoney, Chavin Cash e I-transfer, e alcune banche estere. Principale gruppo finanziario del paese, BCP conta con il maggior numero di agenzie (340 agenzie e 2500 agenti) e di clienti, elementi che hanno contribuito a farne la prima banca ricettrice di rimesse. BCP detiene infatti il 26,7% della quota di mercato nel 2008 (46,1% del sistema bancario) ma ha registrato un trend molto negativo se si considera l'ultimo triennio: nel 2006 attraverso BCP transitava oltre il 60% dei volumi trattati dalle banche peruviane attive nel segmento rimesse; la quota di mercato della banca ha subito le conseguenze negative dell'entrata sul mercato di altri concorrenti, come il caso di Interbank, competitivi sul segmento rimesse (Dati BCRP e SBS). Anche alla luce di tale andamento, dalla fine del 2009 ha preso avvio una strategia di nuovo impulso al segmento rimesse, i cui effetti, chiaramente, devono ancora dispiegarsi.

Prendendo in considerazione il corridoio di rimesse con l'Italia, BCP è un attore secondario, catturando il 5% del totale dei flussi provenienti dal nostro paese. Più importante il ruolo nei corridoi degli Stati Uniti, della Spagna e del Giappone. In Italia, oltre agli accordi con i MTO riportati poco sopra, BCP conta con accordi interbancari con Banca Popolare di Milano e Banca Popolare di Sondrio, ma da questi operatori transita un volume molto ridotto di rimesse, non superiore al 10% del denaro ricevuto dall'Italia da BCP.

Adottando un approccio differente rispetto all'altro caso di studio analizzato, BCP non ha al momento sviluppato un programma di attrazione e fidelizzazione dei ricettori delle rimesse, dato confermato dal bassissimo tasso di deposito in conto corrente delle rimesse da parte dei ricettori, inferiore all'1%.

¹⁶ Informazioni e dati specifici raccolti attraverso colloqui diretti con la responsabile del Marketing di BCP, Myriam Diaz Lucar e attraverso il materiale informativo prodotto dalla banca.

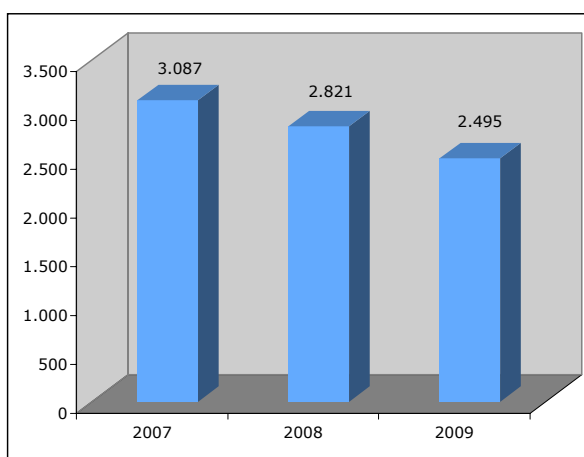
Un'ultima nota di analisi riferita al contesto peruviano riguarda lo scarsissimo peso, se paragonato ai casi boliviano ed ecuadoriano, delle istituzioni di microfinanza nel mercato delle rimesse pur in un contesto, come ricordato, di forte sviluppo del settore della microfinanza e della sua importanza nel servire la domanda di credito da parte dei piccoli imprenditori.

Ecuador: nuovi attori del trasferimento del denaro

L'Ecuador nel 2009 ha ricevuto 2,4 miliardi di dollari dai lavoratori ecuadoriani all'estero. Il peso di tale flusso di denaro sul PIL è elevato, pari al 4%. Il paese ha ricevuto dalla Spagna il 44,6% delle rimesse, dagli Stati Uniti il 36,6%, dall'Italia il 7,6% e l'11,2% dalle restanti mete dell'emigrazione ecuadoriana (Figura 9).

Tra 2008 e 2007 la variazione negativa è stata pari all'8,6%, tra 2009 e 2008 il medesimo dato registra un calo dell'11,6% (Figura 8). Il flusso di denaro proveniente dall'estero ha dunque subito un forte calo a causa della recessione delle economie statunitense ed europee, in particolare spagnola, paesi da cui proviene quasi l'80% delle rimesse ecuadoriane (BCE, 2009)¹⁷.

Figura 8 – Volumi di rimesse ricevuti dall'Ecuador (2007-2009)



Fonte: Elaborazione su dati BCE – Valori in migliaia di dollari

Rispetto ai canali di trasferimento monetario, il caso ecuadoriano ha registrato un'evoluzione nella distribuzione della gestione delle rimesse tra sistema dei MTO, banche, cooperative e casse di risparmio, con la partecipazione anche della Banca Centrale. Se infatti, nel 2003 si stimava che il 67% dei volumi passasse attraverso le *remesadoras* e solo il 17% fosse trattato dalle banche (Bendixen y Asociados, 2003), nel corso di questi ultimi anni tali percentuali hanno registrato importanti modifiche.

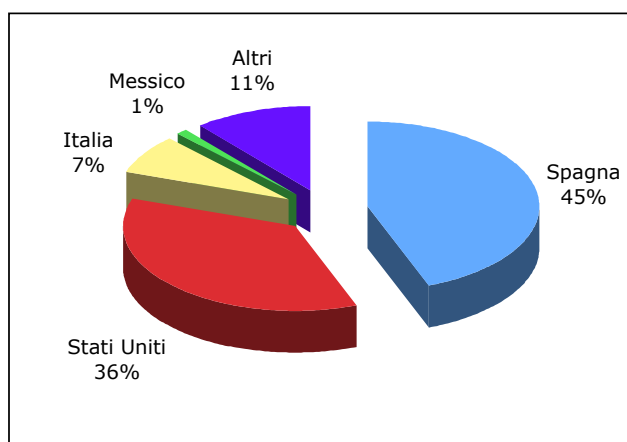
Infatti, nel 2009, prendendo in considerazione unicamente i canali formali di trasferimento, i MTO hanno intermediato il 51,1% del flusso di rimesse, il 47,2% è transitato attraverso le banche (comprendendo anche una percentuale assai bassa, inferiore allo 0,5% trattata direttamente dalla Banca Centrale mediante un accordo con La Caixa spagnola¹⁸) e, infine, le cooperative e casse di risparmio l'1,7% (BCE, 2010). Nonostante, dunque, le banche abbiano aumentato considerevolmente il proprio ruolo, i MTO restano i principali operatori, avvantaggiati da bassi costi operativi e da un rapporto più semplice e immediato con la clientela (in termini di orari di

¹⁷ Banco Central del Ecuador, Evolución de las remesas, Informe trimestral, <http://www.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorExterno/BalanzaPagos/Remesas/>.

¹⁸ Servizio "Transferencia Segura: integración de remesas Ecuador España".

lavoro più flessibili, minore documentazione richiesta e maggiore diffusione degli sportelli rispetto alle banche).

Figura 9 - Principali paesi di provenienza delle rimesse in Ecuador (2009)



Fonte: Elaborazione su dati BCE

Oltre a registrarsi un maggiore ricorso alle banche, in particolare dal 2007 è cresciuto molto, in termini relativi, il ricorso da parte dei ricettori di rimesse alle cooperative. Tra 2007 e 2008, infatti, le Cooperativas de Ahorro y Crédito y Mutualistas hanno visto aumentare i propri flussi, in termini di volume trattato del 38,7%, pur restando entro cifre contenute (minori del 2% del totale rimesse ricevuto dall'Ecuador, come riportato poc' anzi, dati BCE). La spiegazione risiede in buona parte in un progressivo processo di inserimento di tali entità finanziarie nel Sistema Nacional de Pagos, sostenuto a partire dal 2006 dalla stessa Banca Centrale, responsabile e gestore del sistema¹⁹. Attraverso questo processo, le cooperative hanno potuto ampliare la propria base sociale a nuovi soci, anche non collegati direttamente con il territorio nel quale opera la cooperativa, attraendo un maggiore flusso di capitali. Inoltre, un altro elemento che ha favorito il trattamento di un maggiore volume di rimesse risiede nella diffusione delle cooperative nelle zone rurali, in alcuni casi poco servite non solo dalle banche (strutturalmente più concentrate nelle zone urbane), ma anche dalle *remesadoras*, alle quali è diretta una parte consistente delle rimesse.

In questo contesto occorre inserire il caso della **Cooperativa Jardín Azuayo**, istituzione contattata e intervistata nel corso del Programma MIDLA, in quanto costituisce un esempio nel processo delineato. La Jardín Azuayo è nata nel 1996 a Paute, nella Provincia di Azuay. Questa, congiuntamente alle altre principali province della regione dell'Austro, Cañar e Loja, rappresenta una delle aree di maggiore emigrazione del paese, situandosi al terzo, quarto e quinto posto tra le province che nel 2009 registrano i maggiori flussi di rimesse in entrata, dopo le province di Pichincha (nella quale si trova la capitale Quito) e Guayas (la cui capitale è Guayaquil, seconda città del paese e principale centro economico)²⁰.

La cooperativa Jardín Azuayo ha sperimentato un continuo processo di crescita, sia dei soci che dei clienti che del portafoglio di risorse gestite, entrando nel 2006 a fare parte del settore formale della finanza vigilato dalla SBS (l'ente ecuadoriano di vigilanza delle istituzioni finanziarie). Attualmente, la cooperativa gestisce una rete di 29 piccole cooperative, e si è accreditata quale agente di pagamento di rimesse anche per altre piccole entità finanziarie, non ancora inserite nel

¹⁹ Questo progetto rientra nel piano d'azione più ampio costituito dalla creazione del Banco Migrante. Cfr. § 2.2.

²⁰ Per un approfondimento del caso della Jardín Azuayo, si veda *Microfinanza per lo sviluppo*, a cura di Acra e Ucodep (2009). Per un'analisi più specifica sul tema delle rimesse si rimanda al paper di Alejo Santermer, op. cit.

sistema nazionale dei pagamenti. Attraverso accordi con Citibank, Vigo, Ría, Global e altri operatori la cooperativa ha ricevuto nel 2008 circa 35 milioni di dollari.

Il Banco Central del Ecuador sta attuando una strategia per includere con maggiore efficacia la rete delle cooperative nel sistema dei pagamenti nazionale. Le ricadute collegate al tema delle rimesse riguardano il fatto che il progetto prevede di potenziare il canale delle cooperative come ricettore di rimesse dall'estero e pagatore in Ecuador. Nel paese, esistono circa 700 cooperative di risparmio e credito (COAC) e, al momento, ne sono state incluse 18 nel sistema nazionale dei pagamenti. Entro la fine del 2010 si punta ad arrivare a 50 cooperative in grado di rispettare i requisiti di gestione necessari per l'inclusione nel sistema. Questa linea di azione confluisce nel progetto di creazione del Banco del Migrante, gestito dalla Senami (un approfondimento del caso del Banco del Migrante è contenuto nel paragrafo successivo).

Anche nell'analisi riferita al contesto ecuadoriano, si è individuato un caso di studio per il sistema bancario. La scelta, oltre al Banco Bolivariano, preso in considerazione nello studio del corridoio Spagna – Ecuador (vedi § 1.2), ha interessato il Banco del Austro, per la presenza di un attore bancario in forte crescita nel settore rimesse e per una strategia che prevede l'apertura di filiali di rappresentanza e di limitata operatività nei paesi destinatari dei maggiori flussi migratori ecuadoriani, tra cui l'Italia ed in particolare la città di Milano²¹.

Banco del Austro utilizza quale brand per il segmento rimesse Austrogiros che, non costituendo una società a parte, caratterizza le agenzie che pagano e da cui inviare rimesse. Fino al 2003 il socio era WesternUnion, (operatore che richiede spesso l'esclusività). Dal 2004, interrotto l'accordo con quest'ultimo, la strategia di crescita nel segmento rimesse ha previsto l'alleanza prima con Bancomer, poi altri importanti MTOs negli Stati Uniti, per poi cominciare a siglare accordi con altri operatori dei mercati spagnolo ed italiano. In quest'ultimo caso, Austrogiros ha un accordo con Valutrans, MTO attivo sui corridoi tra i paesi europei e latinoamericani. A luglio 2009, pur rappresentando il 4,2% del mercato bancario complessivo, Banco del Austro tratta il 20% del volume totale di rimesse ricevuto dall'Ecuador; dal 2004 al 2009 il numero di transazioni effettuate è passato da circa 40.000 rimesse pagate a 880.409.

Banco del Austro ha attuato, nell'ultimo triennio, una politica di comunicazione e marketing aggressiva, prevedendo azioni di street marketing e la partecipazione a fiere ed altri eventi comunitari, oltre che il lancio di premi legati alla ricezione di rimesse. Inoltre, particolare sforzi sono stati dedicati a rendere la banca più "attraente" agli occhi dei ricettori, mostrandosi come una banca vicina alla popolazione meno abbiente e con i familiari all'estero.

Per quanto riguarda le filiali all'estero, Banco del Austro ha aperto 9 uffici negli Stati Uniti, 2 in Spagna ed 1 in Italia. Austro Financial Service (AFS), società finanziaria di diritto italiano, ha sede legale e operativa a Milano. AFS è una società multi-servizio, che offre servizi di remessa, telefonia, fax, ma svolge anche mansioni di rappresentanza per piccole società finanziarie latino-americane che svolgono operazioni sul mercato italiano. L'ufficio di Milano può accreditare direttamente sul conto di risparmio aperto presso Banco del Austro dagli ecuadoriani che si vivono in Italia (anche se correntisti Banca Popolare di Milano e Unicredit, banche italiane con le quali è stato stipulato un accordo) oppure, quale agente di Valutrans, offre costi più vantaggiosi per l'invio cash-to-cash. Infine, AFS permette l'apertura ha di conti di risparmio presso Banco del Austro dall'Italia, e tramite il suo desk fornisce assistenza a quanti utilizzano questo conto.

“Il conto di risparmio in Ecuador è complementare a quello aperto presso una banca italiana: l'obiettivo è fare in modo che i due conti si parlino (...) per sfruttare le potenzialità offerte su entrambi i fronti²².”

²¹ Informazioni e dati specifici raccolti attraverso colloqui diretti il Vice Direttore Generale, Fausto Cordova Orellana, e la responsabile dell'ufficio di Milano, Mariana Garcia.

²² Intervista a Mariana Garcia, responsabile dell'ufficio Austro Financial Service di Milano.

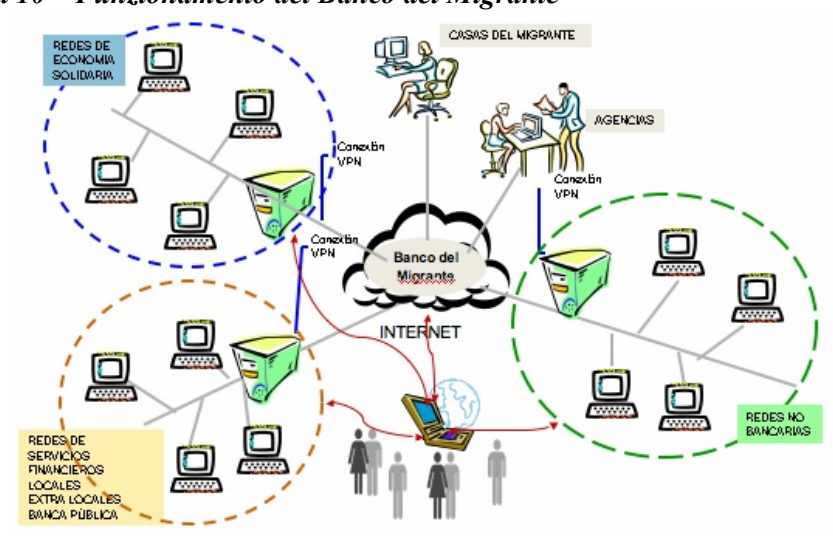
Il Banco del Migrante del governo ecuadoriano

La Banca Centrale ecuadoriana ha attuato un progetto per favorire l'inclusione finanziaria dei migranti ecuadoriani e di coloro che ritornano nel paese dopo un'esperienza di emigrazione. Lo strumento individuato per perseguire tali fini è la creazione del **Banco del Migrante**. La strategia del Governo consiste nell'offrire servizi finanziari per contribuire a potenziare lo sviluppo locale e nazionale attraverso le risorse economiche generate dal fenomeno migratorio. Ciò presuppone un'idea del migrante, come già accennato nel corso di questo lavoro, quale potenziale attore transnazionale di sviluppo.

Concretamente, il progetto prevede la costituzione di una banca di primo livello, dotata solo di sportelli elettronici e con desk nelle 'Case del Migrante' (centri per l'attenzione agli ecuadoriani all'estero creati dalla Senami nelle città a maggiore concentrazione di immigrati ecuadoriani, New York e Chicago negli Stati Uniti, Madrid e Murcia in Spagna e Milano), e di una banca di secondo livello che coordini una rete di soggetti finanziari dell'economia solidale (cooperative e istituzioni di microfinanza, nella terminologia del Governo) e offra una serie di servizi centralizzati, relativi solo all'*online banking*.

Il modello organizzativo previsto è simile, per molti aspetti, alla rete delle Banche del Credito Cooperativo (BCC) italiane. L'organizzazione delle BCC presenta una holding centrale, ICCREA Banca, struttura di secondo livello che gestisce in modo centralizzato alcune operazioni ed offre una serie di servizi alle associate, e le singole banche di primo livello che operano sul territorio, dotate di un certo grado di autonomia, ma che fanno riferimento ad ICCREA per la definizione delle linee strategiche globali e per la gestione dei servizi centrali della rete.

Figura 10 – Funzionamento del Banco del Migrante



Fonte: Senami, Presentazione in occasione del Forum Internazionale Rimesse e Sviluppo (Roma, 26 novembre 2009)

I prodotti offerti dal Banco del Migrante consistono in conti correnti, carte di credito e di debito, buoni dei servizi sociali per le persone a basso reddito; i servizi offerti sono il trasferimento di rimesse, in addebito su conto corrente personale o inviati ai partner della banca quali la rete delle cooperative, ed il cambio di denaro da valute estere.

La proprietà della banca è ripartita tra lo Stato, le reti delle cooperative coinvolte dal progetto del Banco del Migrante, una rete costituita da banche etiche individuate in alcuni paesi stranieri e gli stessi migranti ecuadoriani.

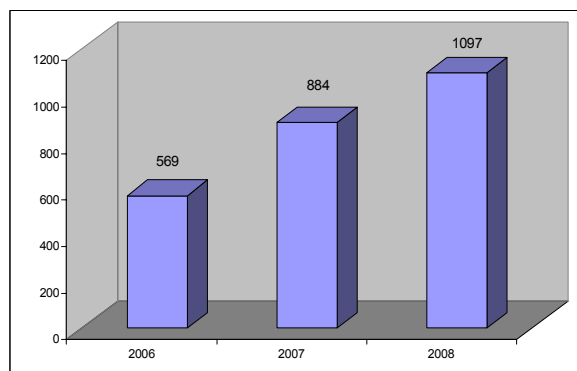
Una parte fondamentale di questo progetto concerne le azioni del BCE per includere con maggiore efficacia la rete delle cooperative nel sistema dei pagamenti nazionale, che hanno già preso avvio a partire dal 2008, coinvolgendo al momento una ventina di cooperative ecuadoriane.

Inoltre, allo stato attuale, è già attiva una fideiussione da 10 milioni di dollari per finanziamenti a migranti che ritornano in Ecuador e si rivolgono alla Senami per un sostegno nella creazione di iniziative imprenditoriali.

Il caso boliviano

Il caso boliviano è stato approfondito soprattutto nell'ambito del ruolo delle istituzioni di microfinanza nel mercato delle rimesse. In questo paese, infatti, operano alcune delle realtà più importanti dell'America Latina, quali Banco Sol e FIE S.A., ad esempio, che rappresentano modelli sia nella gestione delle attività di microcredito, sia per la capacità dimostrata nel dare impulso ad una regolamentazione in materia finanziaria favorevole allo sviluppo del settore della microfinanza (Robinson, 2001). Su questo tema, si rimanda allo studio specifico (Santermer, 2010) ed in questa sede si presentano unicamente alcuni dati generali sul flusso di rimesse diretto in questo paese.

Figura 11 – Volumi di rimesse ricevuti dalla Bolivia (2006-2008)



Fonte: Elaborazione su dati BCB – Valori in milioni di dollari

La Banca Centrale ha registrato nel 2008 ingressi di valuta estera sotto forma di rimesse per 1.097 milioni di dollari, equivalenti all'8% del PIL boliviano. Tuttavia, alcune stime segnalano come una percentuale compresa fra il 18% ed il 29% del totale del volume delle rimesse non sia registrata dall'autorità centrale, dato che può fornire solo un quadro parziale delle reali dimensioni del fenomeno non avendo a disposizione dati sui canali informali di trasferimento (BID, 2009 e BCB, 2008²³). I principali paesi di provenienza delle rimesse dirette in Bolivia nel 2008 sono stati la Spagna, con circa il 40%, gli Stati Uniti (22%), l'Argentina con 17% e l'Italia con il 6% del totale (dati BCB).

Alcune considerazioni trasversali agli studi di caso

L'analisi *market-oriented* dei casi andini, ed in particolare di quelli peruviano ed ecuadoriano, consente di delineare alcuni tratti caratteristici dei mercati delle rimesse di questi paesi. La prima considerazione riguarda il forte dinamismo riscontrato tra tutti gli operatori, dai MTO alle banche alle cooperative e casse di risparmio, connesso all'alto grado di concorrenza per attrarre questi ingenti flussi di denaro diretti nei paesi andini. La forte concorrenza tra gli operatori ha stimolato un ampliamento dell'offerta di prodotti e servizi finanziari collegati alle rimesse e, più in generale, ai fenomeni migratori che influenzano profondamente il contesto socio-economico della regione. Tale sviluppo ha prodotto vantaggi per la clientela migrante, consentendo di dare almeno parziali

²³ [http://www.bcb.gob.bo/?q=actividades/seminario_remesas].

risposte alle loro esigenze di trasferire il denaro da un polo all'altro della migrazione e favorendo una progressiva riduzione dei costi di trasferimento (IADB, 2009²⁴), oltre che favorito un generale processo di educazione finanziaria e bancarizzazione tra i familiari dei lavoratori emigrati. Tale processo ha interessato in misura maggiore gli ambienti urbani, nei quali un più alto grado di sviluppo delle infrastrutture finanziarie ha costituito la base per potere proseguire su questo cammino, ma, soprattutto nel caso delle cooperative e delle istituzioni di microfinanza, ed in particolare nel contesto ecuadoriano, lo sforzo per penetrare anche negli ambienti rurali è stato considerevole (Microfinanza per lo Sviluppo, 2009). Ad ogni modo, sia soprattutto rispetto ai temi di un maggiore controllo a distanza del risparmio e relativa valorizzazione, dell'accesso al credito e dei processi di *asset building*, esigenze sentite da larga parte dei migranti, sia di un'auspicabile ulteriore riduzione dei costi connessi ai trasferimenti internazionali di denaro, restano ancora ampi margini di miglioramento (The World Bank, 2007; ABI-CeSPI, 2009).

Dal punto di vista dei principali canali di trasferimento e distribuzione del denaro delle rimesse, è emerso come negli ultimi anni, ed in particolare a partire dal 2006, si sia assistito ad un cambiamento nella composizione del peso dei principali operatori. In particolare, in Perù e in Ecuador, alcune banche hanno guadagnato posizioni rispetto ai MTO, aumentando la propria quota di mercato; processo che, più in generale, ha interessato tutto il sistema bancario e finanziario, a scapito delle imprese di trasferimento monetario in senso stretto. Nello specifico, emergono con evidenza le analogie presenti tra la strategia commerciale di Interbank in Perù e Banco del Austro in Ecuador, esempi di un modello di penetrazione nel segmento rimesse che ha prodotto buoni risultati dal punto di vista della crescita dei volumi trattati e dell'attrazione di nuovi clienti migranti da parte delle banche. Sintetizziamo di seguito le caratteristiche principali di questo modello, comune ai due studi di caso:

- investimento di risorse nell'apertura di agenzie ubicate nei luoghi di maggiore transito, vicine a centri commerciali, nelle università e nelle zone periferiche delle maggiori città;
- investimento per prolungare gli orari di apertura delle agenzie a maggiore incidenza di flussi di rimesse;
- accordi con MTO nei paesi a maggiore emigrazione per attrarre i flussi dal paese di invio (con la variante dell'apertura di filiali, ma in numero limitato);
- politica di comunicazione e marketing aggressiva: *street marketing*, partecipazione a fiere e altri eventi, promozioni, sorteggi e premi per chi riceve rimesse, costo zero per la riscossione della rimessa, anche da parte di non correntisti (il costo grava su chi invia dall'estero);
- strategia di fidelizzazione e di bancarizzazione, mostrandosi come una banca 'vicina', in modo che gli strati della popolazione con minori redditi (spesso ricettori di rimesse) abbiano facilità a superare la barriera dell'entrare in banca, accrescendo il grado di fiducia verso gli operatori e offrendo condizioni vantaggiose per l'apertura del conto corrente dedicato a chi riceve rimesse.

Il modello presentato mostra come esista l'opportunità per il sistema bancario, considerando il corridoio di rimesse dal lato della ricezione del denaro piuttosto che dal punto di vista dell'emigrato che lo invia, di attrarre i flussi finanziari derivanti dalle rimesse agendo proprio sui fattori che costituiscono i maggiori punti di forza dei MTO, quali soprattutto la maggiore prossimità al cliente in termini di orari e semplicità del rapporto, e la diffusione capillare sul territorio di destinazione delle rimesse). Inoltre, l'altro terreno sul quale le banche mostrano di avere potenzialità e sul quale è possibile agire, è quello di sviluppare l'offerta di pacchetti di prodotti e servizi che vadano incontro alle esigenze dei migranti e dei loro familiari.

²⁴ Il costo dell'invio è calato dal 15% per transazione del 2000 al 5,6% del 2008 (IADB Annual Report, 2009, pag. 25). Rileviamo anche una tendenza in tal senso, seppur riferita ad un periodo molto breve di 2 semestri, dall'analisi della banca dati del sito web *mandasoldiacasa.it*.

Un tema fondamentale nello studio dei possibili meccanismi e processi che favoriscano una maggiore valorizzazione dei flussi delle rimesse ai fini dello sviluppo dei paesi di origine dei migranti è quello della bancarizzazione delle rimesse, vale a dire del deposito su un conto corrente o di risparmio del denaro ricevuto dall'estero o almeno di parte di esso. L'intermediazione finanziaria consente infatti, attraverso l'agire dell'effetto di leva finanziaria svolto, un effetto moltiplicativo importante per l'economia nazionale e locale delle risorse intermedie. Pensiamo che le rimesse, intese come quota parte del risparmio del migrante, debbano essere inserite in un più ampio processo di promozione dell'inclusione finanziaria, di accesso ai servizi e prodotti finanziari, a cominciare dall'apertura del conto corrente, e di supporto all'accesso al credito. Questo processo, infatti, rappresenta il primo passo verso una più diffusa conoscenza e un maggiore utilizzo degli strumenti finanziari, che costituisce uno degli elementi basilari e imprescindibili per ogni intervento che punti ad una valorizzazione delle rimesse. Per questo motivo, riteniamo che la bancarizzazione dei ricettori del denaro proveniente dall'estero sia un elemento cruciale nel valutare la strategia di un operatore finanziario nel mercato delle rimesse. Sul tema della bancarizzazione delle rimesse le istituzioni di microfinanza e le cooperative sembrano posizionarsi ad uno stadio più avanzato rispetto alle banche. Le IMF presentano livelli di bancarizzazione più alti, quali il 14% di Mibanco (Perù) o l'elevato 40% di titolari di conto corrente e ricettori di rimesse della Cooperativa Jardín Azuayo (Ecuador). Tra le banche il dato non è superiore in nessun caso analizzato al 10% (8% di Interbank, 6% di Banco del Austro), con il bassissimo 1% delle rimesse depositate in conto corrente registrato da BCP in Perù. Tuttavia, alcune banche hanno segnalato un forte interesse nel fare crescere il dato relativo alla bancarizzazione, consapevoli (a ragione, dal nostro punto di vista) dell'importanza di tale fattore per potere affrontare il segmento rimesse con un'ottica di medio periodo, che consenta un ritorno degli investimenti, una fidelizzazione dei clienti e la valorizzazione delle opportunità di cross-selling.

Infine, crediamo sia importante accennare ad alcuni elementi utili a cogliere l'approccio, connesso al tema delle rimesse dal punto di vista degli operatori e delle istituzioni dei paesi riceventi. Se, come già ricordato, in Ecuador il discorso pubblico sul possibile ruolo dei migranti quali promotori dello sviluppo anche attraverso i flussi di denaro che inviano dall'estero è ad un livello avanzato, con le istituzioni pubbliche già impegnate su questa tematica, il contesto peruviano è differente, dal momento che solo recentemente si assiste ad una maggiore attenzione da parte delle istituzioni pubbliche alle rimesse, nell'ottica di convogliare tali risorse per fini produttivi. Gli operatori del mercato peruviano, invece, appaiono più sensibili al possibile nesso tra migrazioni e sviluppo. Ad esempio, la *mission* di Credi Jet è quella di offrire servizi ad “*un capitale umano impegnato per lo sviluppo del proprio paese*”²⁵, rivolgendosi ai peruviani all'estero che intendano contribuire alla crescita economica del proprio paese, attraverso investimenti o l'avvio di piccole imprese sostenute anche grazie alle rimesse.

In definitiva, crediamo sia importante promuovere l'adozione di un approccio integrato che coinvolga i soggetti privati (che come abbiamo visto in alcuni paesi mostrano una maggiore sensibilità e attenzione al tema delle migrazioni e delle sue ricadute sul piano economico rispetto alle istituzioni) e quelli pubblici.

Per questa ragione, il caso dell'America Latina appare particolarmente interessante, delineando scenari di una possibile evoluzione che potrà riguardare anche altre regioni in futuro. Ciò è vero anche rispetto all'impiego di nuove tecnologie per il trasferimento delle rimesse. Ad esempio, abbiamo registrato l'interesse di MiBanco in Perù²⁶ ad investire sull'uso della telefonia mobile, ed è già stato avviato dall'operatore Entel in Bolivia un progetto per il trasferimento attraverso il telefono cellulare²⁷, confermando l'importanza di continuare a monitorare con attenzione i paesi andini rispetto al tema delle rimesse.

²⁵ Dal sito [web <http://www.credijet.com.pe/>].

²⁶ Intervista a Hugo Ortiz, Jefe de productos activos di MiBanco.

²⁷ “International Top Ups For Entel's Subscribers”, in BMI Americas Telecommunications Insights, March 1, 2010.

1.4 Il Forum Internazionale Rimesse e Sviluppo: i risultati ottenuti

La canalizzazione del risparmio e delle rimesse dei migranti all'interno dei sistemi finanziari coinvolti, come abbiamo visto, costituisce la prima condizione necessaria per una loro adeguata valorizzazione. Ad essa è legato lo sviluppo di un processo di bancarizzazione e inclusione finanziaria che passa anche attraverso l'educazione ad una cultura del risparmio e del rischio, determinanti per una reale valorizzazione e allocazione delle risorse finanziarie.

Al trasferimento del denaro è infatti necessario associare strumenti e servizi finanziari adeguati, in grado di assicurare e favorire l'ingresso di queste risorse nei circuiti finanziari. Solo in questo modo è possibile generare l'effetto leva, sostenere politiche di *asset building*, la creazione e la protezione del risparmio, la canalizzazione verso spese di medio-lungo periodo per il miglioramento della qualità della vita (come educazione e sanità), ma soprattutto la destinazione di risorse alla creazione e al sostegno del processo di crescita e sviluppo del sistema imprenditoriale del paese.

Da questo punto di vista il quadro appare ancora molto arretrato, sia sul versante dei paesi di destinazione che soprattutto da quello italiano. Se da un lato emergono nuove iniziative interessanti e innovative, esse d'altro canto mostrano ancora deboli elementi di forte debolezza, sia perché prevalentemente legate ad una dimensione puramente nazionale e sia perché limitate in termini di offerta e di potenziali beneficiari, con scarsa possibilità di sfruttare economie di scala. La frammentarietà del mercato delle rimesse genera problemi di comunicazione e di circolazione delle informazioni fra gli operatori, in particolar modo fra quelli dei paesi riceventi, ostacolando processi virtuosi. Si rileva scarsa conoscenza reciproca, che limita la possibilità di successo e quindi di diffusione e di replicabilità di prodotti e modelli innovativi e potenzialmente in grado di generare valore nel trasferimento delle rimesse. Questi restano confinati all'interno del corridoio in cui sono stati sviluppati semplicemente perché non conosciuti. Nello specifico, il corridoio Italia–America Latina appare fortemente caratterizzato da questa carenza di informazioni a disposizione di utenti e operatori.

Allo stesso modo, sul versante dei migranti e delle loro famiglie nei paesi di origine, emergono ancora elementi di vulnerabilità importanti, legati ad una carenza di educazione al risparmio e al rischio e ad una difficoltà di accesso ai circuiti finanziari, elementi chiave per consentire una corretta valorizzazione delle rimesse e la possibilità di generare risparmio, leva finanziaria e, in ultima analisi, sviluppo. La sfida, su questo fronte, è di individuare modelli e prodotti che consentano alle rimesse di svolgere anche questa funzione.

La disponibilità di informazioni selezionate, anche relativamente ai flussi delle rimesse, la creazione di spazi di incontro e di scambio fra operatori dove identificare possibili profili progettuali o di partnership che vadano nella direzione indicata, costituiscono importanti chiavi di volta di un processo virtuoso in grado di generare sviluppo e leva finanziaria, attraverso una migliore allocazione delle risorse dei migranti e delle loro famiglie.

Sulla base di tali premesse, il 16 novembre 2009 ha avuto luogo a Roma il “Forum Internazionale Rimesse e Sviluppo”, un primo tentativo di creare uno spazio informale tra i soggetti coinvolti nel processo di valorizzazione delle rimesse, alla ricerca di linee strategiche e di partnership future. Solo il coinvolgimento degli operatori del mercato consente infatti di realizzare concretamente e testare sul campo modelli e strumenti che siano economicamente sostenibili e combinino le rimesse con iniziative per uno sviluppo locale più sostenibile.

Il Forum ha costituito un'occasione importante di confronto a più livelli, nazionale e internazionale, fra operatori del mercato e fra questi e le principali istituzioni di vigilanza e regolamentazione e gli organismi coinvolti nello sforzo di valorizzazione delle rimesse e di riduzione dei costi di trasferimento. Diverse sono state le *best practices* presentate e gli spunti emersi relativi agli sviluppi futuri del mercato e a possibili linee di policy e strategie di cui di seguito riportiamo in sintesi i punti essenziali. Di seguito riportiamo i principali punti di discussione emersi.

La crisi finanziaria ha fatto da sfondo all'analisi individuando due possibili scenari di sviluppo del mercato:

- uno scenario ottimistico caratterizzato da una sostanziale invarianza nei trend di crescita del fenomeno migratorio che comporta una riduzione del volume delle rimesse limitato al solo 2009;
- uno scenario pessimistico che vede un impatto maggiore della crisi economica con una contrazione del fenomeno migratorio e un conseguente impatto finale sulle rimesse caratterizzato da maggiore incertezza.

Un ulteriore elemento di incertezza sui volumi futuri delle rimesse sarà determinato dall'andamento del tasso di cambio delle rispettive valute, anche se nel lungo periodo il fenomeno delle rimesse si conferma essere un fenomeno importante e in crescita.

Dal punto di vista delle autorità di vigilanza e regolamentari tre sono le linee di maggiore interesse per il futuro:

- una riduzione dei costi di trasferimento delle rimesse,
- un aumento dei controlli rispetto ai canali informali,
- una trasparenza sostanziale e non formale e un'adeguata tutela degli utenti.

Rispetto invece all'evoluzione futura del mercato, tre sono i maggiori fattori di cambiamento e di stimolo ad una maggiore concorrenza che agiranno nel prossimo futuro:

- gli sviluppi delle tecnologie (in particolare le tecnologie informatiche e quelle legate alla telefonia);
- gli sviluppi normativi legati al recepimento della Direttiva Europea sui servizi di pagamento che consentirà l'accesso di nuovi operatori e strumenti e opportunità importanti per strumenti già esistenti come le carte ricaricabili e i cosiddetti "conti a specchio";
- gli sviluppi nelle politiche nazionali sulle migrazioni sia nei paesi di destinazione che in quelli di provenienza.

Rispetto al tema delle nuove tecnologie, si prevede, come sempre accade nelle fasi di "salto tecnologico", che i nuovi operatori si trovino in una posizione di vantaggio competitivo rispetto a chi opera da più tempo sul mercato. Questo genererà opportunità importanti per i migranti se opportunamente informati delle nuove tecnologie e dell'evolversi del mercato.

Per quanto riguarda la valorizzazione delle rimesse è fondamentale agire su due fronti, inserendo la rimessa all'interno di un processo di produzione, accumulazione e allocazione del risparmio integrato: sia rispetto ai punti di generazione del risparmio che rispetto a quelli di accumulo e di utilizzo dello stesso.

Due fattori chiave sembrano essere determinanti per ottimizzare l'impatto delle rimesse sui paesi di origine e sulle famiglie riceventi: l'inclusione finanziaria (sia all'origine che a destinazione, per il suo effetto moltiplicatore) e la capacità di assicurare sicurezza all'investimento del migrante.

L'educazione finanziaria, in tutto questo, gioca un ruolo determinante su entrambe le sponde del trasferimento della rimessa, sia rispetto al paese di invio che a quello di destinazione.

Per quanto riguarda le banche, diverse sono le strategie a loro disposizione per l'ingresso nel mercato delle rimesse, il Forum ha consentito di individuare quattro modelli possibili, che naturalmente non appaiono esclusivi, ma possono generare strategie multiple, attraverso combinazioni diverse a seconda delle opportunità:

- lo sviluppo di accordi interbancari;
- lo sviluppo, da parte delle banche dei paesi di origine, della propria rete territoriale nei paesi di destinazione, attraverso politiche di espansione nei paesi di destinazione dei migranti;
- l'acquisizione diretta di operatori specializzati (MTOs), nei mercati più significativi;

- lo sviluppo di accordi con Money Transfer Operators.

Dal punto di vista degli operatori, mentre le banche italiane fanno rilevare una generale difficoltà da parte delle banche estere a sviluppare accordi che consentano di determinare ex-ante tutti i costi di invio (in particolare il tasso di cambio), si registra lo sviluppo di un nuovo prodotto sviluppato da Swift, interamente dedicato e studiato per le rimesse, che definisce regole di servizio valide e applicabili a tutti gli operatori della catena dell'invio della rimessa (non solo per le banche), consentendo sinergie importanti.

Tabella 7 – Partecipanti al Forum

Operatore	Partecipante – Ruolo
Banca d'Italia	<i>G. Gomel</i> , Direttore Servizio Studi e Relazioni Internazionali <i>D. Gammaldi</i> , Vice-Capo Servizio Supervisione sui Mercati e sui Sistemi dei Pagamenti
World Bank	<i>M. Nicoli</i> , Payment Systems Development Group
Organizzazione Internazionale per le Migrazioni	<i>P. Schatzer</i> , Capo Missione Italia <i>B. Fridel</i> , Responsabile Sviluppo Progetti Italia <i>Amb. M. Pombo Bravo</i> , Capo Missione Spagna
DGCE - Ministero Affari Esteri	<i>Basilio Toth</i> , Capo Ufficio Istituzioni Finanziarie Internazionali
Associazione Bancaria Italiana	<i>A. Zollo</i> , Settore Sistemi e Servizi di Pagamento Retail
Secretaría Nacional del Migrante dell'Ecuador	<i>J. San Martín</i>
SWIFT	<i>B. Sacchi</i> , Senior Account Director
Banco de Credito de Perú	<i>M. Diaz Lucar</i> , Area Marketing
Banco Bolivariano de Ecuador	<i>D. Zerega Carvajal</i> , Oficina de Representación en España de Ecuagiros
Austro Financial Service - Banco del Austro dell'Ecuador	<i>M. Garcia</i> , Responsabile Ufficio di Milano
Banco Santander	<i>C. Acosta</i> , Responsabile Ufficio di Madrid
Intesa San Paolo	<i>F. Alonso Becerra</i> , Director General Santander Envios
Gruppo Monte dei Paschi di Siena	<i>L. Vincenti</i> , Direzione Marketing Privati
Gruppo Ubi Banca	<i>D. Denni</i> , Area Attività Internazionali
Banca Popolare di Milano	<i>S. Silva Barradas</i> , Responsabile Sviluppo Internazionale
MoneyGram	<i>G. Lattuada</i> , Capo Settore, Marketing Strategico
Ria Finacial	<i>V. Giorgi</i> , Head of Sales
ICCREA Holding	<i>B. Manni</i> , Project Manager
	<i>M. Marcocci</i> , Servizi Pagamento Internazionali

1.5 Il sito web *mandasoldiacasa.it*: una prima valutazione

Una componente del progetto MIDLA ha previsto la realizzazione, in collaborazione con il Laboratorio Migrazioni e Sviluppo (rete di soggetti del terzo settore, Ong, rappresentanti della società civile e migranti²⁸) del primo sito italiano di comparazione dei costi delle rimesse *www.mandasoldiacasa.it*.

La riduzione dei costi di trasferimento del denaro e la loro valorizzazione attraverso un processo di inclusione finanziaria sono elementi necessari al fine di amplificarne gli effetti macro e microeconomici, incentivarne il transito attraverso canali formali e rafforzarne la capacità di generare benefici economici oltre il breve periodo. Il migrante in Italia e la sua famiglia di origine nel paese di provenienza appaiono ancora caratterizzati da una forte fragilità legata alla presenza di asimmetrie informative, a difficoltà di accesso ad informazioni complete e trasparenti, a bassi livelli di inclusione finanziaria e in generale di educazione finanziaria (intesa non solo come conoscenza dei prodotti finanziari, ma anche di educazione al risparmio e al rischio). Il processo di inclusione finanziaria degli immigrati si fonda infatti su due pilastri essenziali: da un lato la disponibilità di prodotti e servizi finanziari adeguati ai bisogni specifici, e dall'altro una sufficiente informazione e

²⁸ Il Laboratorio Migrazioni e Sviluppo è promosso da ACLI, ARCI, ARCS, CeSPI, Consorzio ETIMOS, IPSIA, UCODEP e WWF.

consapevolezza. Mentre rispetto al primo pilastro si tratta di un processo che appartiene essenzialmente al mercato, l'attività di ricerca e diffusione delle informazioni costituisce un importante strumento per accrescere la consapevolezza e accelerare un processo che richiede un approccio di sistema, in un orizzonte di medio termine che nel nostro paese non ha ancora trovato applicazione.

In questo senso il ruolo degli strumenti informatici e di internet nella circolazione delle informazioni, anche all'interno delle comunità immigrate, è di primaria importanza e l'utilizzo di un sito web, strumento informatico di ampio accesso, aumenta considerevolmente il bacino dei possibili beneficiari, contribuendo ad un loro maggiore impatto e generando stimoli importanti alla concorrenza fra gli operatori e alla creazione di strumenti innovativi.

Stimolare la concorrenza fra gli operatori, accrescere la disponibilità di un'informazione corretta e trasparente per i migranti e favorirne l'inclusione finanziaria costituiscono gli obiettivi fondamentali che hanno portato alla nascita, all'interno delle iniziative in seno al G8, del Global Working Group on Remittances, tavolo di lavoro composto da rappresentanti degli Stati membri e volto ad attuare iniziative che promuovano la canalizzazione delle rimesse nei canali formali a la loro valorizzazione. È all'interno di questo tavolo che sono state individuate alcune linee guida, poi sottoscritte dai Governi del G8, fra cui la creazione di siti di comparazione nazionali dei costi delle rimesse, di un codice di condotta fra gli operatori del settore e l'impegno per la riduzione dei costi medi delle rimesse del 5% in 5 anni.

In questo processo, la presenza di un soggetto terzo e indipendente in grado di garantire imparzialità e scientificità nella selezione delle informazioni, può favorire un clima di fiducia e di collaborazione necessario all'incontro e allo scambio fra gli operatori, necessari per il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso strumenti di mercato.

È all'interno di questo percorso di sensibilizzazione e attenzione nazionale e internazionale che si è inserita la realizzazione del sito *mandasoldiacasa.it*.

La costruzione del sito, dopo un'attività preventiva di *benchmarking* dei siti di comparazione dei costi delle rimesse già esistenti a livello internazionale e un'attività di confronto diretto con i migranti per comprenderne i bisogni e confrontarsi sui contenuti, ha adottato la metodologia sviluppata dalla Banca Mondiale come standard internazionale per i siti di comparazione. L'applicazione dei criteri Banca Mondiale ha consentito, dopo un'attività di confronto e di rendicontazione con l'istituzione internazionale, il riconoscimento ufficiale del sito e la sua assunzione a strumento di monitoraggio del mercato delle rimesse sia da parte delle autorità di vigilanza e sia all'interno delle iniziative previste in seno al G8 per la riduzione dei costi delle rimesse.

Il processo di costruzione del sito ha così costituito un'esperienza importante di coinvolgimento di tutti gli *stakeholder* coinvolti, a partire dalle Istituzioni Internazionali (Banca Mondiale, Organizzazione Internazionale delle Migrazioni), dal Governo Italiano (Ministero degli Esteri), dalle rappresentanze dei paesi ricompresi nei corridoi di rilevazione (Ambasciate) e dalle autorità di Vigilanza (Banca d'Italia), agli operatori del mercato (MTOs, Associazione Bancaria Italiana e alcune fra le principali banche italiane), ad istituzioni del terzo settore che offrono servizi agli immigrati o sono direttamente coinvolti nel campo delle Migrazioni (Laboratorio Migrazioni e Sviluppo), alle associazioni di migranti. Processo che ha costituito una *best practice* importante nel panorama internazionale, verso la quale altri paesi stanno guardando come possibile modello per avviare le azioni necessarie per il raggiungimento degli obiettivi del G8, come ad esempio la Francia.

Nella costruzione del sito e in particolare nell'identificazione degli operatori oggetto della rilevazione si è voluti seguire un criterio che fosse il più inclusivo possibile, comprendendo tutte le categorie di operatori oggi operanti sul mercato delle rimesse italiano: MTOs, banche e Poste. In questo modo si è ritenuto prioritario fornire all'utente un'informazione che fosse il più completa possibile circa le opportunità di scelta disponibili, al di là dei flussi effettivamente intermediati dai

singoli operatori (il criterio Banca Mondiale identifica gli operatori sulla base di parametri quantitativi sui flussi intermediati). Sono stati così attivati una serie di contatti con l'associazione di categoria (Associazione Bancaria Italiana) e con alcune banche selezionate sulla base di un mix di criteri quantitativi e qualitativi che consentissero di identificare le più attive su questo mercato, e, contatti da cui è scaturito un gruppo di lavoro specifico che costituisce ad oggi un tavolo di dialogo e di confronto importante con gli operatori bancari.

Il sito così costruito rileva oggi i costi dell'invio delle rimesse dei principali operatori in Italia (Money Transfer Operators, banche e Poste Italiane) relativamente a 14 corridoi che rappresentano l'80% del volume di rimesse in uscita dal nostro paese, offrendo uno strumento informativo trasparente e indipendente.

Lo stesso criterio di ampiezza delle informazioni è stato seguito rispetto ai contenuti. Mandasoldiacasa intende infatti proporsi non solo come uno strumento di comparazione e trasparenza delle condizioni di invio delle rimesse, ma anche come luogo di informazione e educazione più generale, sia rispetto alla rimessa come componente di risparmio valorizzabile attraverso un'opportuna gestione e canalizzazione, che rispetto ad una maggiore cultura finanziaria dell'utente immigrato. L'educazione finanziaria costituisce infatti uno dei principali ostacoli per la popolazione immigrata verso una migliore gestione del proprio patrimonio, che a sua volta si dimostra essere fortemente interconnessa con una maggiore integrazione economica e sociale. Le indagini sul campo mostrano infatti come anche "l'immigrato bancarizzato" sia caratterizzato da un utilizzo molto basilare degli strumenti finanziari, mostrando un livello contenuto di alfabetizzazione e di conoscenza degli strumenti di gestione del risparmio²⁹. Per questi motivi il menù principale, oltre alle informazioni già descritte, prevede il rimando ad una sezione dedicata all'informazione e all'educazione finanziaria, organizzata in tre macro aree principali:

- a. informazioni generali sul progetto e sui soggetti coinvolti nella realizzazione del sito;
- b. informazioni sulle rimesse, sulla loro dimensione micro e macro economica, sui costi, sui meccanismi di invio e sulle opportunità e iniziative di valorizzazione esistenti;
- c. elementi di educazione finanziaria intesa in senso ampio, sia come alfabetizzazione bancaria che come educazione al risparmio.

Una particolare attenzione è stata poi data al linguaggio utilizzato, così come la scelta di una versione inglese del sito al fine di ampliarne il più possibile l'accessibilità ai migranti.

In sintesi il sito intende proporsi come uno strumento:

- principalmente rivolto ai migranti, quindi rispondente alle loro esigenze e chiaro e immediato nell'uso, utile e informativo, didattico;
- in grado di stimolare la trasparenza e quindi una competizione sul mercato tra gli operatori di trasferimento di denaro, attraverso un'informazione completa, qualitativamente garantita e indipendente;
- in grado di contribuire in modo effettivo al sostegno di un percorso di inclusione finanziaria dei migranti;
- capace di promuovere tra i migranti una maggiore consapevolezza circa il proprio ruolo di attori di sviluppo, attraverso l'invio delle rimesse.

Il riconoscimento del sito da parte delle principali istituzioni nazionali (Ministero degli Esteri e Banca d'Italia) e la certificazione rilasciata da Banca Mondiale, la sua indipendenza e l'esperienza e

²⁹ L'indagine ABI-CeSPI sui bisogni finanziari degli immigrati, op. cit., ha mostrato come l'immigrato bancarizzato si caratterizzi per comportamenti e bisogni essenzialmente legati ai servizi di gestione della liquidità e dei pagamenti, e per un profilo di utilizzo mediamente basso oltre che per una relazione ancora fortemente legata a criteri di prossimità. Il 70% del campione, ad esempio, dichiara di non conoscere nessun prodotto di accumulo risparmio. Elementi, questi, che identificano una tipologia di bancarizzazione fortemente passiva anche all'interno degli stessi titolari di un conto corrente.

la professionalità maturata dal CeSPI in questo campo da diversi anni, ne fanno uno strumento potenzialmente in grado, se opportunamente potenziato e valorizzato di avviare processi virtuosi all'interno del settore delle rimesse.

2. INDICAZIONI DI POLICY E LINEE D'AZIONE FUTURE PER GLI OPERATORI E GLI ALTRI STAKEHOLDERS

Il lavoro di ricerca e di analisi svolto consentono di delineare alcune possibili linee d'azione future che vadano nella direzione di una valorizzazione delle rimesse.

Alcune premesse consentono di meglio inquadrare le indicazioni di policy all'interno di un approccio più ampio nei confronti delle rimesse e della loro valorizzazione.

In primo luogo la remessa deve essere intesa come quella parte del reddito percepito dall'immigrato che viene inviato ai propri familiari nel paese di origine e qui destinato ad una pluralità di funzioni³⁰. All'interno di questa prospettiva le rimesse possono essere collocate all'interno del più ampio processo di allocazione del risparmio da parte del migrante nel medio periodo, suddiviso fra una quota che viene accumulata in Italia e una quota inviata nel paese di origine.

La letteratura in tema di inclusione finanziaria e di valorizzazione delle rimesse e le indagini empiriche sul campo, a partire dall'indagine ABI-CeSPI 2009 sui bisogni finanziari degli immigrati in Italia, sembrano confermare che le rimesse soddisfano primariamente esigenze legate alle famiglie di origine, oltre che a fattori connessi al progetto migratorio, ma mostrano anche come queste risorse rispondano a scelte di allocazione del risparmio, di diversificazione degli investimenti e di assicurazione (Anderloni, Vandone, 2007).

Al valore "privato" della remessa, che rimane l'aspetto primario da tenere in considerazione, trattandosi in primis di risorse private, si affianca il ruolo che questa può assumere all'interno della prospettiva del rapporto fra migrazione e sviluppo: la remessa può costituire infatti un'importante leva finanziaria per lo sviluppo dei paesi d'origine (Nyberg-Sørensen, Van Hear, 2003). La letteratura ha ormai ampiamente approfondito gli aspetti macro e micro economici reali e potenziali delle rimesse all'interno delle economie dei paesi riceventi, ma ancora limitati o deboli appaiono gli strumenti a disposizione per ampliare e valorizzare adeguatamente la dimensione di supporto allo sviluppo.

La valorizzazione delle rimesse (individuali, collettive e imprenditoriali) passa necessariamente attraverso il coinvolgimento dei sistemi finanziari italiani e dei paesi d'origine, per generare leva finanziaria, ridurre i costi del trasferimento, creare nuovi prodotti finanziari, promuovere una canalizzazione dei risparmi verso investimenti produttivi, programmi di sviluppo e iniziative sociali.

I bisogni finanziari del migrante e la relativa risposta in termini di offerta di prodotti finanziari non può essere legata ad un solo aspetto o ad una sola componente di bisogno (ad esempio l'accesso al credito), ma deve guardare al migrante come ad un soggetto complesso, attraverso un'offerta di pacchetti di prodotti finanziari che coinvolgano i diversi aspetti del proprio processo di allocazione delle risorse fra consumi, risparmio e investimenti fra i due paesi coinvolti dal progetto migratorio proprio e della propria famiglia.

Ne derivano una serie di importanti premesse ai fini della nostra analisi:

³⁰ Rispetto alla comunità senegalese in Italia un'analisi della destinazione finale delle rimesse è contenuta nel working paper di Daniele Frigeri, CeSPI, *Analisi sui bisogni finanziari e la bancarizzazione dei migranti senegalesi* [<http://www.cespi.it/AFRICA-4FON/wp2%20Frigeri.pdf>], con i risultati delle prime rilevazioni dei costi di invio delle rimesse.

- va riconosciuta l'elevata e costante capacità di risparmio del migrante a cui si lega una elevata capacità di destinarlo in modo diversificato;
- le rimesse costituiscono una componente del comportamento economico del migrante in tutte le fasi del proprio percorso migratorio;
- le rimesse rispondono ad una pluralità di esigenze e soprattutto di strategie di risparmio e investimento complesse e interdipendenti, diverse dal semplice consumo immediato;
- la remessa deve essere intesa come espressione di una più complessa capacità di risparmio dei migranti all'interno di una più generale strategia di allocazione del risparmio, di cui ne configura solo una delle possibili strategie;
- sono necessari adeguati strumenti finanziari in grado di valorizzare la remessa in tutte le sue componenti in un orizzonte di medio periodo.

Sulla base di queste premesse è allora possibile identificare due linee generali di policy all'interno delle quali proporre alcune possibili iniziative sia a livello di sistema e sia a livello di singoli corridoi di riferimento che andremo a descrivere in seguito:

1. il proseguimento del processo di riduzione dei costi di trasferimento delle rimesse e di aumento dell'informazione e della trasparenza al fine di accrescere il livello consapevolezza delle opportunità di impiego delle rimesse da parte dei migranti e la diffusione di *best practices* e iniziative fra gli operatori (§2.1). Questo attraverso due proposte operative:
 - la creazione di una Mesa Interbancaria;
 - il rafforzamento e l'ampliamento del sito di comparazione dei costi delle rimesse www.mandasoldiacasa.it
2. la creazione e lo sviluppo di adeguati strumenti finanziari orientati alla definizione della migliore allocazione delle risorse, dati i bisogni, all'interno di un orizzonte temporale di medio-lungo periodo e lo sviluppo delle condizioni (in termini normativi/operativi e di evoluzione dei rispettivi operatori e sistemi finanziari di riferimento) perché si possa realizzare una mobilità del risparmio fra i paesi interessati, fornendo strumenti e prodotti capaci di garantire adeguate opportunità di risparmio/investimento. In questa direzione proponiamo alcune esperienze ritenute più significative sia dal lato assicurativo che da quello creditizio e un'azione più di sistema per la creazione di un registro internazionale delle rimesse (§2.2).

2.1 La riduzione dei costi del trasferimento delle rimesse: due strategie

La creazione di una Mesa Interbancaria

Fra le diverse strategie possibili per accrescere l'impatto delle rimesse sullo sviluppo, appaiono sempre più importanti la produzione di un'informazione selezionata e la creazione di spazi di incontro e confronto stabili fra gli operatori del mercato delle rimesse. Pensiamo, infatti, che sia fondamentale rendere l'informazione meno volatile e asimmetrica e accrescere la conoscenza sui corridoi di rimesse e sugli strumenti finanziari.

Un obiettivo raggiungibile, a nostro avviso, attraverso la creazione di un *forum* permanente finalizzato al dialogo, allo scambio di informazioni e all'elaborazione progettuale sullo schema di quello realizzato dal CeSPI nel novembre 2009. L'informalità della formula proposta risponde all'esigenza di creare uno strumento flessibile, libero da ogni istituzionalità, e quindi maggiormente capace (come altri forum informali hanno dimostrato) di perseguire le finalità auspiccate e consentire agli operatori di confrontarsi e trovare soluzioni condivise rispetto a obiettivi comuni.

In questo processo, la presenza di un soggetto terzo e indipendente, come un centro studi, consente di garantire quel livello di imparzialità e di scientificità nella selezione delle informazioni che può favorire un clima di fiducia e di collaborazione necessario all'incontro e allo scambio fra gli

operatori. Il CeSPI svolgerebbe un'attività di monitoraggio degli operatori, dei modelli e degli strumenti più innovativi sul mercato delle rimesse internazionali (nell'ottica di una valorizzazione del risparmio e delle rimesse della diaspora), fornendo un'informazione selezionata, favorendo la conoscenza delle *best practices* internazionali e il confronto fra gli operatori, stimolando una progettualità operativa e la sperimentazione di prodotti e servizi.

Le caratteristiche dei corridoi presi in considerazione (Italia-Spagna-America Latina) riteniamo costituiscano un punto di partenza significativo per avviare una Mesa Interbancaria. Il CeSPI in questi anni ha sviluppato una serie di contatti e rapporti con diversi operatori del mercato spagnolo e di diversi paesi latinoamericani, consentendogli di avere a disposizione una rete di relazioni significative. Tra gli operatori che hanno mostrato un interesse alla partecipazione a uno spazio di dialogo e di incontri registriamo la presenza in Spagna di AXA Spagna, La CaiXa e Banco Santander, in Italia di AXA MPS, Banca Popolare di Milano, il Gruppo UBI Banca, il Gruppo Montepaschi Siena e Federcasse, oltre che le divisioni italiane degli operatori di *money transfer* Ria Financial e MoneyGram. Nei paesi latinoamericani sono consolidate le relazioni con le banche ecuadoriane Banco del Austro e Banco Bolivariano, e con il gruppo peruviano Interbank.

Così come l'esperienza e la rete di relazioni avviate dal CeSPI in questi anni di attività con le associazioni di migranti sul territorio italiano consentono alla Mesa Interbancaria di avere spazi di dialogo e confronto diretto con interlocutori selezionati anche all'interno dei migranti stessi.

Infine, tenendo presente la necessità di diffondere nei paesi di destinazione delle rimesse una cultura del risparmio, la Mesa Interbancaria intende proporsi anche come promotore di tale cultura e della valorizzazione delle risorse della diaspora, rispetto alla quale sembra emergere un sempre maggiore interesse. Una cultura del risparmio che vede l'Italia come un caso ancora unico nel panorama mondiale e che ancora permea fortemente i valori che caratterizzano l'agire economico italiano.

In sintesi, la Mesa avrebbe come obiettivi:

- la creazione di uno spazio informale di incontro e di conoscenza fra operatori italiani e operatori dell'America Latina coinvolti nel corridoio di rimesse considerato, attraverso una loro selezione rispetto agli obiettivi, e, quando necessario, un loro confronto con interlocutori selezionati delle rispettive diaspore in Italia;
- la diffusione delle informazioni e l'individuazione di modelli e prodotti ritenuti più innovativi nell'ottica di una canalizzazione e valorizzazione delle rimesse e che si dimostrino sostenibili e replicabili all'interno del corridoio individuato, sfruttando anche le opportunità offerte dalle nuove tecnologie;
- la conoscenza e il dialogo fra gli operatori e la creazione di partenariati tra operatori e fra questi e altre istituzioni per la valorizzazione delle rimesse all'interno del corridoio Italia-America Latina;
- la creazione di prodotti e servizi per il trasferimento delle rimesse;
- l'individuazione di linee di intervento per favorire il *business climate* in tema di trasferibilità del risparmio;
- la sensibilizzazione degli operatori circa la necessità di sviluppare una cultura del risparmio e realizzare un'effettiva trasferibilità transnazionale del risparmio come base per lo sviluppo.

Il sito web per la comparazione dei costi delle rimesse

Il sito web *mandasoldiacasa.it* costituisce uno strumento importante per proseguire il percorso avviato al fine di aumentare la trasparenza dei mercati, incentivare la concorrenza fra gli operatori e l'assunzione di comportamenti virtuosi, accrescere la consapevolezza e l'informazione da parte dei migranti, e consentire il monitoraggio del processo di riduzione dei costi di trasferimento delle

rimesse a cui i governi dei paesi del G8 si sono formalmente impegnati durante il G8 dell'Aquila (riduzione dei costi delle rimesse del 5% in 5 anni).

L'inserimento della realizzazione del sito fra le attività promosse dal Ministero degli Esteri Italiano in preparazione al G8 e il suo riconoscimento ufficiale da parte di Banca Mondiale, quale primo sito nazionale di comparazione dei costi che rispetta i criteri standard identificati da questo organismo internazionale per monitorare gli impegni presi dal G8, lo hanno di fatto reso uno strumento di vigilanza sul mercato indipendente e autorevole.

A fianco di queste considerazioni va aggiunto lo sforzo compiuto nello sviluppo del sito al fine di renderlo uno strumento completo al servizio dei migranti circa i temi legati al trasferimento del denaro, attraverso l'introduzione di sezioni specifiche dedicate alle iniziative di valorizzazione delle rimesse, all'educazione finanziaria e al risparmio. Si tratta di contenuti che approfondiscono e completano le informazioni legate alla semplice comparazione dei costi e che costituiscono un importante valore aggiunto che amplifica l'impatto e le potenzialità del sito stesso.

L'attuale configurazione del sito consente di rilevare i costi complessivi dell'invio delle rimesse presso i principali operatori all'interno di 14 corridoi che coprono circa l'80% dei volumi delle rimesse inviate dal nostro paese. L'approccio inclusivo che si è voluto seguire per la sua costruzione ha consentito di inserire anche un gruppo pilota di banche all'interno del *panel* di operatori rilevati. Il mercato delle rimesse è però in continua e rapida evoluzione, nuovi operatori si affacciano continuamente, arrivando ad acquisire quote anche significative di volumi all'interno di singoli corridoi, nuovi prodotti e servizi legati allo sviluppo di nuove tecnologie creano alternative nell'invio delle rimesse (come i servizi di internet banking, le carte ricaricabili o i servizi di mobile payments). Allo stesso modo il sito ha suscitato un certo interesse all'interno della comunità finanziaria e di quella internazionale, nuovi operatori e nuovi corridoi chiedono di essere inseriti nella rilevazione. Allo stesso modo, i primi mesi di funzionamento del sito che hanno mostrato una discreta frequentazione dello stesso con accessi anche dai paesi di destinazione e le attività di diffusione sinora svolte attraverso incontri mirati con comunità di migranti, hanno fatto emergere un forte interesse da parte dei migranti stessi.

Diversi sono pertanto gli elementi che suggerirebbero un'evoluzione del sito nella direzione di diventare punto di riferimento per il sistema rimesse e in ultima analisi per l'inclusione finanziaria dei migranti. Mandasoldiacasa potrebbe divenire cioè uno strumento di informazione e supporto efficace per il migrante in Italia nel guidare le proprie scelte e punto di riferimento per tutte le informazioni utili per l'invio e la valorizzazione delle sue rimesse. Perché questo accada appare però fondamentale investire in questo strumento su tre linee di sviluppo necessarie:

1. la diffusione del sito presso la comunità dei migranti attraverso una campagna di comunicazione a medio termine che consenta di accrescere la consapevolezza presso i migranti di uno strumento fruibile e utile alle loro scelte relative al mercato delle rimesse. Il successo di uno strumento di comparazione, informazione e trasparenza risiede nella sua capacità di attrarre l'interesse e la fiducia degli utenti finali affinché lo considerino uno strumento utile e di riferimento rispetto all'attività specifica in oggetto. Ma per far sì che da un approccio iniziale legato alla curiosità il sito possa entrare a pieno titolo fra le fonti di riferimento per l'invio delle rimesse e raggiunga di volta in volta i diversi profili di migranti presenti in Italia, è necessario aiutare l'utente finale a superare un certo grado di diffidenza e costruire un'immagine di affidabilità, indipendenza del sito che ne garantiscano la possibilità di divenire strumento di effettiva informazione. Solo una campagna di comunicazione ad ampio raggio e prolungata nel tempo, in grado di raggiungere i migranti nei luoghi di lavoro e di trasporto, anche con il supporto di *testimonials* significativi fra le comunità dei migranti, consentirà di costruire tale reputazione e consentire al sito di diventare uno strumento di uso comune;
2. l'ampliamento del sito al fine di meglio rispondere alle esigenze del maggior numero di migranti in Italia e all'evoluzione del mercato delle rimesse. Obiettivo che potrà essere

raggiunto prevedendo da un lato l'ampliamento del numero di corridoi (e quindi dei paesi di destinazione) oggetto della rilevazione, la maggiore frequenza delle rilevazioni, l'ampliamento del numero di operatori censiti dalla banca dati e degli importi oggetto di rilevazione (*price point*). In questo modo saranno disponibili maggiori informazioni in grado di soddisfare i bisogni informativi di un maggior numero di utenti non solo in termini di nazionalità, ma anche di bisogni legati alle diverse esigenze di invio. Allo stesso modo l'introduzione nella rilevazione dei costi di nuovi strumenti sviluppati dal mercato, anche in vista delle opportunità aperte dalla nuova Direttiva Europea sui servizi di pagamento, amplierà le possibilità di scelta e la concorrenza sui mercati, richiedendo però lo sviluppo di nuove metodologie di rilevazione e rappresentazione dei costi. Facciamo qui riferimento a strumenti innovativi come le carte ricaricabili, i servizi di trasferimento tramite internet e i servizi di *mobile payment* che in questo modo sarà possibile ricomprendere nella banca dati di comparazione dei costi;

3. l'ampliamento dei contenuti e del grado di interattività del sito. L'estensione delle sezioni informative sulle iniziative di valorizzazione delle rimesse e lo sviluppo di nuove sezioni di approfondimento dedicate all'educazione al risparmio, all'alfabetizzazione bancaria, così come all'imprenditorialità, consentiranno di sviluppare appieno le potenzialità del sito quale punto di riferimento per i migranti nel loro processo di inclusione finanziaria. Una maggiore interattività del sito consentirà inoltre non solo di sviluppare contenuti maggiormente interattivi, anche grazie all'ausilio delle potenzialità offerte dai nuovi linguaggi informatici, ma anche di creare spazi e strumenti per uno scambio diretto fra l'utente e i gestori del sito. Sarà così possibile per gli utenti avere a disposizione uno strumento flessibile, in grado di personalizzare alcune risposte, ma anche di consentire uno spazio per porre domande, inviare suggerimenti, proposte, segnalazioni e quindi di interagire nella costruzione dei contenuti. Allo stesso modo per i gestori del sito si aprono nuove possibilità per raccogliere contributi, informazioni, osservazioni e rilevare bisogni per l'evoluzione del sito stesso.

2.2 Sviluppo di prodotti e servizi finanziari per i migranti e le loro famiglie

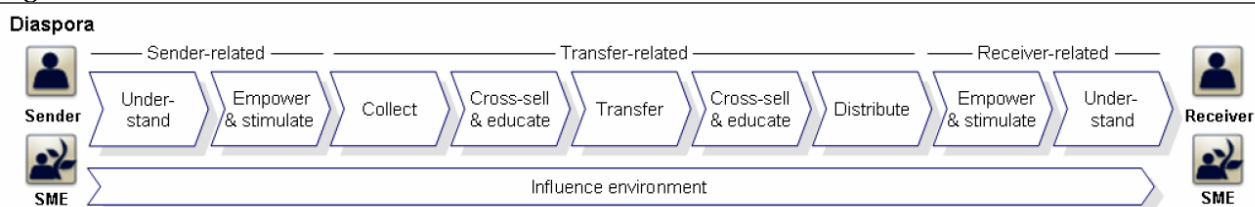
Le rimesse inviate ai famigliari sono solo una parte del risparmio totale del migrante, in quanto esigenze diverse, legate al proprio percorso migratorio e al processo di integrazione, spingono ad accumulare una parte del reddito percepito sottoforma di risparmio nel paese di residenza. La duplicità insita nel rapporto del migrante tra contesto d'origine e di destinazione è fonte di un costante *trade-off* che viene risolto, di volta in volta, sulla base del progetto migratorio proprio e della famiglia, del progressivo evolversi della rete di relazioni e legami transnazionali e del processo di integrazione. Allo stesso tempo, l'aspetto di transnazionalità delle relazioni porta con sé problemi legati, da un lato, alla presenza di asimmetrie informative (Chami R., Fullenkamp C., e Jahjah S., 2005) e, dall'altro, ad una debolezza delle istituzioni e degli strumenti finanziari a disposizione nel paese di residenza così come in quello di origine. Sempre più emerge l'esigenza, da parte della diaspora, di influenzare e controllare le scelte finali di consumo della famiglia, indirizzandole ad esempio verso l'istruzione delle nuove generazioni, piani assistenziali e assicurativi, o altre forme di investimento in grado di preparare e assicurare un futuro rientro (*ownership* del risparmio).

La definizione della remessa come quota parte del risparmio destinato al paese di origine all'interno di una duplice prospettiva, quella del paese di residenza e quella del paese di origine, consente di inquadrarla entro un processo di allocazione delle risorse tra due paesi e una pluralità di soggetti che può essere ben illustrato e valorizzato attraverso l'approccio della creazione del valore³¹. La catena

³¹ Economic Development and Employment Division GTZ, *Transfer plus – Value-adding remittance services that expand the development potential of money transfer*, 2009.

del valore (Figura 12) suddivide infatti le diverse componenti e i diversi comportamenti legati all'invio di una remessa all'interno di tre dimensioni coinvolte: la dimensione di chi invia la remessa, quella del trasferimento del denaro e quella del ricevente. Ciascuna delle tre dimensioni può a sua volta essere suddivisa in singole attività rispetto alle quali è possibile agire, attraverso strategie e azioni specifiche, per creare o aumentare il valore prodotto. Il processo, nel suo insieme, contribuisce infine a modificare l'*environment*, ossia il contesto generale e specifico all'interno del quale si colloca la catena del valore e ogni sua singola componente.

Figura 12 – La catena del valore della remessa



Fonte: Value Adding Remittance Services to expand the development potential of money transfer, GTZ 2009

La remessa acquisisce perciò una pluralità di funzioni e destinazioni variabili nel tempo che possono essere raggruppate nella triplice dimensione: individuale, imprenditoriale e collettiva (Estruch, Ferro, Frigeri, 2008). Essa è infatti prima di tutto una fonte di sussistenza per la famiglia di origine, ma può costituire anche una fonte di consumo futuro, un investimento immobiliare, uno strumento di sviluppo e sostegno ad attività imprenditoriali, una forma di accesso al credito³² o forme previdenziali e pensionistiche. La remessa può inoltre assumere un carattere sociale, attraverso il finanziamento di progetti di solidarietà rivolti alla comunità di origine, con un impatto diretto sul welfare locale. L'esperienza sul campo e le interviste con gli operatori realizzate in questi anni dal CeSPI, così come numerosi studi sulle determinanti delle rimesse condotti nei paesi sviluppati e in quelli in via di sviluppo, hanno dimostrato che la remessa assume anche una valenza di assicurazione informale dei diversi livelli di rischio a cui sono sottoposte le famiglie nei paesi di origine, riducendone la vulnerabilità³³ sia rispetto ai rischi personali che sistemici. Essa diventa un contratto esplicito di assicurazione informale e di diversificazione del rischio fra l'individuo emigrato e la sua famiglia di origine (Anderloni, Vandone, 2007). Si tratta quindi di una forma di "preferenza all'illiquidità"³⁴ che emerge in modo molto significativo anche tra le comunità immigrate.

Sulla base di tali considerazioni, la disponibilità di prodotti finanziari adeguati in grado di canalizzare e valorizzare il risparmio del migrante in funzione delle diverse destinazioni che di volta in volta sono necessarie o opportune all'interno del processo di allocazione, diviene una condizione necessaria per proseguire nel processo di valorizzazione delle risorse del migrante e nel soddisfare una serie di bisogni finanziari. Il supporto attraverso un processo di educazione finanziaria adeguato e attraverso un'informazione adeguata sui prodotti finanziari disponibili costituiscono elementi che possono facilitare e rafforzare il processo di incontro fra la domanda e l'offerta.

Di seguito presentiamo perciò casi di configurazione e diffusione di strumenti finanziari che rispondono alle premesse fatte e alle esigenze specifiche dei migranti, e che quindi aiutano ad

³² Le rimesse stanno diventando uno strumento di accesso al credito per milioni di famiglie nei paesi di origine. La remessa infatti costituisce un flusso finanziario in entrata sulla base del quale viene concesso credito, in particolare attraverso le istituzioni di microfinanza. Su questo tema vedasi: FOMIN, *El Impacto de remesas en la Economía de Latinoamérica y el Caribe*, settembre 2006.

³³ Definendo qui la vulnerabilità come la capacità dell'individuo di gestire il rischio. cfr. M. Ahmed, G. Ramm, 2006.

³⁴ Cfr. Wright, 2003.

identificare possibili linee strategiche utili nel momento in cui si propongono delle indicazioni di policy legate allo sviluppo di strumenti finanziari in grado di valorizzare le rimesse.

La risposta del mercato al Seguro de Remesas

Gli individui caratterizzati da bassi livelli di reddito, oltre che possedere una capacità di risparmio molto contenuta e soggetta ad un'elevata incertezza e variabilità, si trovano spesso nell'impossibilità di avere accesso ai canali formali di accumulazione del risparmio. I limitati capitali accumulati, uniti ad una maggiore vulnerabilità di questi strati di popolazione rispetto a eventi accidentali, rendono inoltre i loro risparmi molto fragili, venendo intaccati anche in modo definitivo ogni qual volta si verifica un piccolo imprevisto o viene temporaneamente a mancare una fonte di reddito. Una grande porzione dei migranti può essere inclusa in questa ampia categoria di soggetti, di modo che i prodotti finanziari volti alla protezione e all'assicurazione del risparmio risultano essere strumenti importanti per la valorizzazione delle risorse economiche collegate ai flussi finanziari.

Il prodotto **Seguro de Remesas del exterior** (assicurazione sulle rimesse dall'estero) rappresenta l'esperienza più completa di collegamento tra il risparmio/le rimesse del migrante e un piano assicurativo in grado di coprire i rischi della famiglia di fronte all'eventuale perdita della fonte di reddito costituita dal parente emigrato all'estero. Questo prodotto è nato in Perù nel 2006 dalla collaborazione tra il Segretariato dei peruviani all'estero del Ministero degli Affari Esteri, la società di consulenza *Exxed* ed alcuni soggetti finanziari, con la supervisione della Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos (SBS). In seguito, dal 2008, altre compagnie assicurative di paesi centro e sudamericani hanno sviluppato prodotti che presentano le caratteristiche principali del *seguro de remesas* peruviano.

Il *Seguro de remesas*, proposto sul mercato peruviano a partire dal novembre 2006 e attualmente distribuito dalla compagnia assicurativa Interseguro (gruppo Interbank), e dai MTOs Western Union Perù, Jet Peru e Kyodai, copre i rischi in caso di:

- morte naturale o accidentale dell'emigrato;
- morte naturale o accidentale del contraente nel paese di origine;
- in entrambi i casi è possibile scegliere la possibilità che la polizza assicuri anche il pagamento delle spese per l'educazione (scuola superiore o università) in caso di morte.

Il migrante può stipulare un contratto di durata variabile oppure, in presenza di un accordo specifico tra l'operatore di trasferimento del denaro e la compagnia assicurativa, può sottoscrivere il contratto di assicurazione nel momento stesso in cui invia il denaro, pagando direttamente il premio all'operatore che effettua il trasferimento del denaro.

Il *seguro de remesas* non è stato configurato anche come prodotto di investimento (riscatto oppure rendita alla fine del periodo di pagamento dei premi assicurativi) per alcune ragioni specifiche: il prodotto si rivolge ad una popolazione che non ha familiarità con le assicurazioni ed in molti casi non ha mai pensato ad allocare una parte delle risorse per la protezione dai rischi. Un'altra caratteristica del mercato di riferimento è la scarsa disponibilità di risorse, in particolare da parte dei familiari dei migranti, che sono i più interessati alla sottoscrizione di un prodotto che assicuri l'invio di rimesse anche nel caso venga a mancare il familiare all'estero. Inoltre, un prodotto d'investimento comporta un premio mensile più alto rispetto ad un'assicurazione di puro rischio. Di conseguenza, la semplicità del prodotto e la necessità di mantenere premi mensili caratterizzati da importi contenuti hanno costituito due criteri di riferimento importanti per i soggetti coinvolti nella fase dell'elaborazione e hanno determinato la configurazione del prodotto (Tabella 8)³⁵.

³⁵ Intervista a Ernesto Lucar de la Portilla, Direttore della Divisione rimesse di Interbank.

Tabella 8 – Caratteristiche del Seguro de Remesas offerta da Interseguro

		Piano A	Piano A con copertura educazione	Piano B	Piano B con copertura educazione
Rimessa		36 mensilità da USD 325	36 mensilità da USD 325	36 mensilità da USD 225	36 mensilità da USD 225
Rate per educazione		–	36 mensilità da USD 100	–	36 mensilità da USD 75
Premi	Mensile	USD 6,99	USD 9,00	USD 5,99	USD 7,99
	Semestrale	USD 41,16	USD 53,00	USD 35,27	USD 47,05
	Annuale	USD 77,67	USD 100,00	USD 66,56	USD 88,78

Fonte: Interseguro

Questo prodotto presentava dunque alcune caratteristiche che, dal punto di vista degli analisti e degli operatori, lo rendevano ideale per creare un collegamento tra il risparmio/le rimesse del migrante (e della sua famiglia) ed un piano assicurativo:

- semplicità sia dal punto di vista del design del prodotto, che della stipula del contratto e pagamento del premio;
- prodotto standardizzato e riproducibile in contesti differenti;
- premi dall'ammontare molto contenuto.

Il *seguro* è infatti utile per ridurre il grado di rischio sopportato da individui che presentano contemporaneamente un'elevata esposizione al rischio e risorse limitate per farvi fronte.

Tuttavia, nonostante gli sforzi delle istituzioni e degli operatori che hanno proposto questo prodotto sul mercato, la risposta della domanda è stata debole, non rispecchiando le previsioni e non raggiungendo in molti casi i livelli richiesti per potere proporre con successo un prodotto microassicurativo di questo tipo. Ad esempio, nel caso di Interbank e della sua compagnia di assicurazioni Interseguro, durante i 3 anni di offerta sul mercato sono state sottoscritte un numero di polizze inferiore alle 200 unità.

Sono emersi, infatti, alcuni ostacoli alla diffusione del prodotto. In primo luogo, dal punto di vista della reazione del segmento della domanda di riferimento, gli stessi destinatari delle rimesse hanno mostrato di preferire la ricezione di un ammontare maggiore di contanti piuttosto che cederne una piccola parte per comprare l'assicurazione. Vale a dire, una percezione del rischio che non favorisce il premunirsi oggi senza sapere quale evento negativo potrà capitare in futuro, ed anzi augurandosi ovviamente che tale evento non si concretizzi. In questo senso, sul piano culturale, gli operatori hanno riscontrato come sia complesso affrontare il tema della malattia e della morte e quanto i clienti tendano invece a non volere considerare questi avvenimenti della vita, ritenendo una "iettatura" affrontarli prima del tempo. Inoltre, pur essendo i destinatari delle rimesse le persone, in linea teorica, più interessate a tutelarsi rispetto al rischio del venire meno della fonte di reddito costituita dal familiare all'estero, la decisione di comprare o meno l'assicurazione è stata invece lasciata in capo ai migranti, al momento dell'invio della remessa. Di conseguenza, anche la pubblicizzazione del prodotto ha dovuto confrontarsi con una contraddizione: una strategia di comunicazione e di marketing diretta al migrante all'estero, cioè il potenziale acquirente, ma non al bersaglio privilegiato, cioè i familiari rimasti nel paese di origine.

Dal punto di vista di fattori operativi che ne garantiscano il funzionamento, è necessaria la disponibilità di una serie storica delle rimesse inviate, al fine di determinarne il valore medio su cui calibrare i rimborsi. Questo richiede a sua volta che le rimesse transitino attraverso un canale bancario e vengano accreditate sul conto di riferimento nel paese di origine. In questo senso, sono necessari accordi specifici e sistemi informativi adeguati e in grado di dialogare tra istituzioni

finanziarie nei paesi di invio e destinazione al fine di garantire il processo³⁶. In mancanza di rapporti già consolidati tra soggetti in entrambe le sponde della migrazione, la configurazione e la vendita del prodotto diventa un processo piuttosto complesso.

In sintesi, tre sono risultati essere i gli ostacoli più significativi alla diffusione di un prodotto assicurativo collegato alle rimesse:

1. un certo grado di resistenza ad affrontare i temi della malattia e della morte da parte dei migranti andini;
2. una generale carenza di educazione al rischio, una cultura della prevenzione su cui sia possibile innestare l'offerta di un prodotto assicurativo;
3. il fatto che si tratta di prodotti che vanno inseriti in un accordo ampio fra operatori, che preveda un pacchetto più esteso di prodotti al servizio del migrante. In questo senso, al prodotto assicurativo possono essere facilmente legati, aumentandone le potenzialità, prodotti finanziari destinati alla creazione di piani di accumulo del risparmio. Segnaliamo in modo particolare, in questa sede, la recente esperienza di alcune Casse di Risparmio sudamericane che propongono conti di accumulazione e deposito per minori, offrendo tassi di interesse e condizioni più favorevoli³⁷.

In questo senso, la diffusione di un processo di educazione finanziaria, intesa nella sua accezione più ampia già utilizzata in questa sede, appare nuovamente come una delle condizioni necessarie per potere promuovere una maggiore conoscenza ed un più ampio utilizzo degli strumenti finanziari da parte dei migranti. Anche l'offerta di prodotti microassicurativi non fa eccezione. Così come la necessità di legare prodotti di questo tipo ad un pacchetto più ampio di strumenti finanziari di accumulo e protezione del risparmio, all'interno di strategie più ampie di *asset building*.

Rimesse ed accesso al credito: alcune esperienze

L'accesso al credito costituisce una chiave fondamentale nel processo di trasformazione del risparmio in investimenti e in attività produttive e quindi in sviluppo. Ai fini della valutazione del rischio di un soggetto che richiede un credito, l'istituzione finanziaria a cui si indirizza la richiesta fonda la propria analisi sulla previsione dei flussi finanziari del potenziale beneficiario, valutando, nello specifico, se le entrate (prevalentemente il reddito percepito) sono adeguate, per importo e frequenza, a garantire il pagamento delle rate e quindi il rispetto del rimborso del debito. Le rimesse, pur costituendo in molti casi una parte fondamentale delle entrate di un nucleo familiare coinvolto dal fenomeno migratorio, non rappresentano generalmente flussi di cassa che possano essere considerati ai fini della valutazione del rischio di credito.

Nella maggior parte dei casi l'ostacolo da superare affinché la remessa possa essere considerata una garanzia per l'erogazione del credito è la tracciabilità degli invii. Infatti, non è possibile registrare il tracciato delle rimesse non solo quando il canale di trasferimento utilizzato è quello informale, che per definizione non consente di conservare informazioni sull'invio, la sua frequenza e il suo ammontare, ma anche quando la remessa è inviata attraverso i canali formali, non essendo generalmente previsti meccanismi di custodia delle informazioni da parte degli operatori di *money transfer* o delle banche.

Riconoscendo l'importanza di individuare meccanismi che consentano di inserire la remessa all'interno di un circuito che valorizzi il risparmio del migrante, presentiamo di seguito alcune esperienze inerenti la creazione di un legame diretto tra l'invio di rimesse ed il loro utilizzo per la concessione di credito, emerse dall'indagine sul campo realizzata nei tre paesi andini ed in Spagna.

³⁶ Cfr. l'accordo BancoSol – Caixa. Banco Sol, tra l'altro, ha espresso soddisfazione rispetto all'andamento della vendita della polizza assicurativa ispirata al *Seguro de remesas*, pur non fornendo dati specifici in proposito.

³⁷ Conto di deposito "Miniahorro" della CMAC di Trujillo o il conto "Ahorro Ñaño" della CMAC di Maynas.

Mibanco, prima banca peruviana ad operare con la micro-impresa, ha sperimentato un prodotto che lega la remessa alla concessione del credito per il migrante che invia denaro. Grazie ad un accordo tra Mibanco e Unión Andina (impresa che offre servizi finanziari e immobiliari ai latinoamericani che vivono in Europa e Stati Uniti), i peruviani emigrati in Spagna che intendono richiedere un finanziamento per acquistare una casa nel proprio paese d'origine possono rivolgersi direttamente agli uffici spagnoli di Unión Andina. Questi collaborano con consulenti di Mibanco dislocati in Spagna, incaricati di effettuare la valutazione del rischio del richiedente. Unión Andina concede così il credito al migrante in Spagna, mentre Mibanco apre un corrispondente credito ipotecario in Perù per l'acquisto di un immobile. Nella concessione del finanziamento, i consulenti di Mibanco prendono in considerazione anche i dati relativi alle rimesse inviate da parte del richiedente. Fino ad oggi, mediante questo meccanismo sono stati concessi 140 crediti ipotecari a peruviani residenti in Spagna. Nella lettura di questo dato occorre considerare che Mibanco, nel mercato delle rimesse peruviano, è un attore dal peso piuttosto limitato: nel 2009 ha ricevuto circa 6 milioni di dollari di rimesse, vale a dire una percentuale inferiore all'1% del totale ricevuto dal Perù.

Restando nel contesto peruviano, come abbiamo visto (§ 1.3) **Credijet** offre l'erogazione di crediti sulla base di un invio regolare di rimesse. A partire da 6 invii mensili consecutivi di importo superiore a 100€, il migrante può richiedere un prestito di ammontare fino a 1.000 dollari. Si tratta di un prodotto di credito al consumo (prodotto **CrediRemesas**), rivolto prevalentemente all'acquisto di elettrodomestici e altri prodotti elettronici.

In Bolivia segnaliamo due esempi. L'istituzione di microfinanza **Prodem** offre il prodotto legato alle rimesse *Credito de Vivienda*, rivolto anche in questo caso a chi desideri acquistare una casa dall'estero. Anche **Banco Sol** ha incluso le rimesse nella valutazione del rischio di credito di un richiedente un prestito per l'acquisto della casa in Bolivia. Grazie ad un accordo con il Banco Popular Español, partner spagnolo del gruppo, è proprio la banca spagnola ad occuparsi della valutazione del rischio del migrante, considerando anche i dati relativi alle rimesse inviate, effettuate tramite la banca. Si tratta di un credito ipotecario, e vi è comunque l'obbligo di nominare un delegato responsabile delle pratiche in Bolivia. Banco Sol ha segnalato, tuttavia, la contrazione nella domanda di tale tipo di prodotto avvenuta nel corso dell'ultimo anno, imputando la principale ragione alle difficoltà che i migranti boliviani sperimentano a causa della crisi economica mondiale.

I fattori che rendono difficile l'erogazione del credito nel paese di origine risiedono principalmente nella difficoltà di creare un'infrastruttura in grado di gestire la valutazione del rischio e la concessione e gestione del credito a distanza, da cui dipende, in ultima analisi, l'assunzione del rischio complessivo da parte degli operatori finanziari coinvolti. Si tratta di un processo che può essere creato solo in partnership con altri soggetti finanziari, partnership che abbiamo già avuto modo di constatare essere particolarmente complesse in questo campo. Tuttavia, i casi presentati mostrano come il mercato abbia già avviato una ricerca di strumenti in grado di amplificare le potenzialità delle rimesse agendo sulla leva finanziaria e sull'accesso al credito dei soggetti riceventi e come esistano soluzioni percorribili ai problemi che si presentino nel perseguire questo cammino.

2.3 La creazione di un Registro Internazionale delle Rimesse

Come abbiamo visto rispetto ai casi illustrati nel precedente paragrafo, i prodotti finanziari che valorizzano le rimesse sia nel campo delle assicurazioni che in quello dell'accesso al credito, hanno in comune il tema della tracciabilità dei flussi, attraverso un sistema accessibile e certificato, quale elemento determinante e strategico. Se è vero che in alcuni casi è l'intermediario stesso del paese di destinazione a creare una storia delle rimesse ricevute attraverso un singolo individuo, è anche vero che la tracciabilità è legata solo alle rimesse che transitano tramite l'intermediario specifico e che lo strumento (assicurativo o creditizio) diventa accessibile solo a chi già da un certo periodo di tempo utilizza l'intermediario per le proprie transazioni ed è stato così in grado di costruire una propria storia di flussi. Ben diverso sarebbe creare uno strumento che consenta un accesso universale alla

tracciabilità dei flussi, in grado di garantire a qualunque individuo di far valere la propria storia di transazioni transfrontaliere nel tempo e attraverso uno qualsiasi degli operatori del mercato. In questo modo l'offerta potenziale di prodotti finanziari legati ai flussi delle rimesse sarebbe molto più ampia, perché svincolata da rapporti esclusivi e potrebbe giocarsi su entrambe le sponde del processo migratorio, sia nel paese di origine che in quello di destinazione. La realizzazione di un progetto pilota per la creazione di un Registro Internazionale delle Rimesse, che consenta un flusso di informazioni standardizzato e certificato, costituisce allora un primo passo importante per valorizzare queste risorse finanziarie all'interno dei sistemi bancari, soprattutto in termini di maggiori opportunità di inclusione finanziaria e di accesso al credito.

Se fino ad oggi gli interventi legati alla valorizzazione delle rimesse sono prevalentemente ispirati a due strategie di fondo: la riduzione dei costi di trasferimento al fine di generare risorse destinabili ai consumi e agli investimenti (strategia sostenuta da Banca Mondiale) o l'ampliamento delle reti di accesso alle rimesse nei paesi di origine e in particolare nelle aree rurali (strategia sostenuta da IFAD), la proposta di un registro internazionale delle rimesse va nella direzione di creare strumenti che amplificano le potenzialità delle rimesse agendo sulla leva finanziaria e sull'accesso al credito dei soggetti riceventi.

L'accesso al credito costituisce una chiave fondamentale nel processo di trasformazione del risparmio in investimenti e in modo diretto o indiretto in attività produttive e quindi in sviluppo. Nonostante la diffusione del microcredito, ancora oggi una percentuale molto alta di famiglie con bassi redditi o che risiedono in aree rurali hanno difficoltà di accesso al credito. Ai fini della valutazione del rischio di un soggetto richiedente credito (rischio di insolvenza) la banca (o istituzione finanziaria) fonda la propria analisi sulla previsione dei flussi finanziari del richiedente. Ciò che viene valutato è se le entrate (prevalentemente il reddito percepito) sono tali in termini di stabilità e di volumi da garantire il pagamento delle rate e quindi il rispetto del rimborso del debito. Le rimesse, nonostante costituiscano un flusso di denaro che si è dimostrato essere cospicuo e costante nei bilanci delle famiglie dei migranti, non rappresentano flussi di cassa computabili ai fini della valutazione del rischio di credito, proprio per la loro non tracciabilità.

La possibilità di considerare la remessa come un flusso documentato, in grado di dar vita ad una propria storia nel tempo, consentirebbe alla banca di inserire anche questo dato di flusso, con le sue caratteristiche (storicità, frequenza, stabilità ecc..) nella valutazione della concessione del credito. Progetti pilota hanno mostrato che l'impatto sulla remessa nella valutazione del rischio dei richiedenti è significativo, con punte anche del 50% (Comstock, Iannone, Bathia, 2009).

La realizzazione di un registro nominativo internazionale delle rimesse, consentirebbe la creazione di una serie di record per ciascuna famiglia ricevente e ciascun mittente in grado di fornire alle istituzioni finanziarie adeguate informazioni e documentazione certificata, riducendo le asimmetrie informative e il rischio di *adverse selection* e consentendone un utilizzo nell'attività di *scoring*.

In questo modo si favorirebbe la creazione di un effetto di leva finanziaria a partire dalle rimesse, primo passo per una loro effettiva valorizzazione, si incentiverebbe il ricorso ai canali formali, in particolar modo quelli bancari (e quindi il risparmio) e anche l'attività antiriciclaggio avrebbe a disposizione un flusso di informazioni importanti. L'utilizzo delle rimesse ai fini della concessione del credito costituirebbe inoltre un importante sostegno e incentivo allo sviluppo e alla crescita del settore della microfinanza nei paesi dell'America Latina, favorendo il processo di inclusione finanziaria. Lo strumento si presterebbe infine ad un coinvolgimento diretto degli MTO con indubbi vantaggi in termini di possibilità di sviluppo di prodotti e servizi integrati fra diversi operatori finanziari.

I sistemi bancari di un gruppo di paesi all'interno dell'asse Europa – America Latina, potrebbero realizzare, all'interno di accordi quadro di categoria e con il coinvolgimento delle relative banche centrali e associazioni bancarie di riferimento, un registro internazionale delle rimesse. Un sistema di informazioni standard raccolte e certificate a livello dei sistemi bancari centrali e gestito all'interno del sistema bancario stesso, inserendosi fra le attività di autoregolamentazione del

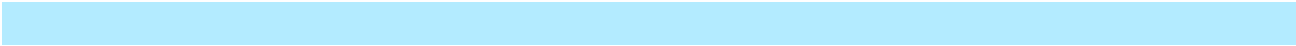
sistema, con il riconoscimento delle rispettive autorità di vigilanza. Il registro consentirebbe inoltre di avere a disposizione e assicurare un flusso di dati ufficiale e stabile nel tempo sui trasferimenti di rimesse, in grado di fornire dati storici su orizzonti statisticamente significativi e contribuire significativamente ad incentivare il ricorso a canali formali e alla bancarizzazione dei migranti e delle loro famiglie. Infine si fornirebbe un utile strumento a sostegno dell'attività di monitoraggio e vigilanza del mercato delle rimesse. Potrebbe essere realizzato, a questo fine uno studio di fattibilità che approfondisca gli aspetti operativi e normativi, l'impatto in termini di costi sugli operatori finanziari e l'individuazione di possibili soggetti interessati ad avviare un progetto pilota fra Italia e uno o più paesi dell'America Latina.

Tra questi, segnaliamo sin d'ora la Superintendencia de Bancos y Seguros peruviana (l'ente di vigilanza delle istituzioni finanziarie) che ha indicato alcuni cammino punti critici che richiederanno ulteriori approfondimenti o interventi specifici da parte delle autorità:

- i possibili ostacoli generabili dalle legislazioni sul segreto bancario, che impongono limiti ai potenziali aderenti al Registro nel fornire i dati dei propri clienti;
- il costo legato alla creazione e al mantenimento di una centrale operativa unica che gestisca la banca dati (si pensi al modello della "Centrale dei rischi" italiana, ma a livello internazionale);
- la necessità di un adattamento delle norme interne del Perù in materia di controllo delle istituzioni finanziarie. Attualmente, infatti, le ETF (*remesadoras*) che operano nel paese sono obbligate a comunicare in modo disaggregato solo le operazioni superiori ai 2.500 dollari. In vista di una creazione di un centro di registrazione delle rimesse occorrerebbe prevedere modifiche al sistema di raccolta e elaborazione dei dati relativi agli invii delle rimesse presso gli operatori stessi.

BIBLIOGRAFIA

- M. Ahmed, G. Ramm, 2006, "Meeting the special needs of women and children", in ILO, *Protecting the Poor. A Microinsurance Compendium*.
- Anderloni L., Vandone D., 2007 "Migrants and financial services: which opportunities for financial innovation?", in Molyneux, Vallelado (a cura di), *Frontiers of Banks in a Global World*, Basingstoke, Palgrave.
- Banco Central del Ecuador, *Evolución de las remesas, Informe trimestral*, [<http://www.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorExterno/BalanzaPagos/Remesas/>].
- Bendixen & Associates, 2007, *Remesas de España a Latinoamérica*, reperibile alla pagina [<http://www.iadb.org/publications/>].
- BMI Americas Telecommunications Insights, 2010, "International Top Ups For Entel's Subscribers", March 1, 2010.
- Chami R., Fullenkamp C., e Jahjah S., 2005, *Are Immigrant Remittance Flows a Source of Capital for Development?*, "Imf Staff Papers", The International Monetary Fund, Washington, DC, Vol. 52, n. 1.
- Comstock, M.R., Iannone, M., Bhatia, R., 2009, *Maximizing the value of remittances for economic development* [http://www.solvay.edu/EN/Research/CERMi/documents/Final_Iannone_MaximizingtheValueofRemittances.pdf].
- Economic Development and Employment Division GTZ, 2009, *Transfer plus – Value-adding remittance services that expand the development potential of money transfer*.

- Economist Intelligence Unit, *2008 Microscope on the Microfinance Business Environment in Latin America and the Caribbean*, Inter-American Development Bank (IADB) and the Corporación Andina de Fomento (CAF), 2008.
- Estruch E., Ferro A., Frigeri, D., 2008, “Strumenti finanziari per l'invio delle rimesse degli immigrati”, in Fondazione Ismu, Rial, *Dagli Appennini alle Ande: le rimesse dei latinoamericani in Italia*, FrancoAngeli, Milano.
- Inter-American Development Bank (IADB), 2009, *Annual Report*, reperibile alla pagina [<http://www.iadb.org/ar/2008/docs/1924122.pdf>].
- Rhi-Sausi J.L. e M. Zupi, a cura di, 2009, *Banche e nuovi italiani. I comportamenti finanziari degli immigrati*, ABI-CeSPI Bancaria Editrice, Roma.
- Nyberg-Sørensen N., Van Hear N., 2003, *The Migration-Development Nexus*, International Organization for Migration, Ginevra.
- Robinson, M., S., 2001 *The Microfinance Revolution. Sustainable finance for the poor*, The World Bank
- Santermer, A., 2010, “Instituciones microfinancieras de países andinos y remesas Un estudio sobre la posible valorización de los recursos financieros de los inmigrantes”, *CeSPI Working Paper*, n. 66/10.
- The World Bank, Bank for International Settlements, 2007 *General principles for international remittance services*.
- 

ALLEGATI

1. Lista dei contatti e delle interviste effettuate

<i>Persone intervistate</i>	<i>Ruolo</i>	<i>Ente</i>	<i>Sito web</i>	<i>Paese</i>
Marcelo Garcia Oblitas	Crédito	Banco Sol	www.ffpfie.com.bo	Bolivia
Katya Collao Grandi	Jefe de la Unidad de Responsabilidad Empresarial Social	FIE S.A.		Bolivia
Hugo Javier Gambarte	Sub Gerente Nacional de Negocio	Prodem		Bolivia
Roberto Guevara	Responsable del Área de Remesas	Banco Central del Ecuador		Ecuador
Fausto Córdova Orellana	Sub-Gerente General	Banco del Austro		Ecuador
Mariana Garcia	Responsabile dell'ufficio di Milano	Banco del Austro – Austro Financial Service		Ecuador
Fidel Durán	Vicepresidente Ejecutivo Microcrédito	Banco Solidario		Ecuador
Juan Carlos Urjiles	Sub Gerente	COAC Jardin Azuayo		Ecuador
Alex Vivero	Jefe de Nogocios	Codesarrollo		Ecuador
Ana Santacruz	Asesor de servicios financieros	Codesarrollo		Ecuador
José Tonello	Director	Cooperativa de Ahorro y Crédito Desarrollo de los Pueblos Ltda (Codesarrollo)		Ecuador
Gabriela Valverde	Gerente Edición de Remesas Familiares	Ecuagiros – Banco Bolivariano		Ecuador
José Antonio Carranza	Jefe de Gabinete de la Subsecretaria de Servicios Consulare	Ministerio de Relaciones Exteriores		Ecuador
Janeth Pacheco	Sub Gerente General	Procredit SA,		Ecuador
Paulina Proaño	Directora del Fondo Cucayo	Secretaría Nacional del Migrante - SENAMI		Ecuador
Andrea Hilzinger	Marketing Strategico	Banca Popolare di Milano	www.bpm.it	Italia
Maurizio Zucchi	International Division	Banca Popolare di Sondrio	www.popsi.it	Italia
Anna Monticelli	Unità Corporate Social Responsibility	Intesa Sanpaolo	www.intesasanpaolo.com	Italia
Valentina Giorgi	Head of Sales	MoneyGram	www.moneygram.com	Italia

Roberto Marri	Servizio Family Area Retail	Monte dei Paschi di Siena	www.mps.it	Italia
Silvia Pastormerlo	Country Manager	Ria Finacial		Italia
Myriam Díaz Lúcar	Marketing	Banco de Credito de Peru - BCP		Perù
Ernesto Lúcar de la Portilla	Gerente de División de Remesas	Interbank		Perù
William Salas Salas	Sub Gerente de División de Remesas	Interbank		Perù
Leonor Aguilar Reyes	Gerente General	Jet Peru / Credijet		Perù
Hugo Ortiz	Jefe de Productos Activos	Mibanco		Perù
José Mariano de Cossio	Director de Proteccion a las Colectividades Nacionales	Ministerio de Relaciones Exteriores		Perù
Lucia Romero Bidegarray	Jefe del Departamento de Analisis del Sistema Financiero y Superintendente de Estudios Economicos	Superintendencia de Bancos y Seguros de Peru		Perù
Adolfo Quevedo Florido	Intendente de Microfinanzas	Superintendencia de Bancos y Seguros de Peru		Perù
Jorge Mogrovejo	Superintendente Adjunto de Riesgos	Superintendencia de Bancos y Seguros de Peru (SBS)		Perù
Rita Hatchwell G.	Gerente General	Western Union / A. Serviban S.A.		Perù
Fernando Alonso	Director General Latino Envios-Banco Santander	Banco Santander	www.santander.com	Spagna
José Luis Egea	Director Instituciones Financieras Internacionales	Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona	www.lacaixa.es	Spagna
D. Zerega Carvajal	Rapresentante Comercial Oficina de Representación-Banco Bolivariano	Ecuagiros – Banco Bolivariano	www.ecuagiros.com	Spagna
María Villanueva		Fiapp		Spagna
Nuria Danés	Directora Comercial Adjunta	MicroBank		Spagna
Salvador Pané	Responsabile Gestione Rischio	MicroBank	www.microbanklacaixa.com	Spagna
Jaime Mira Salama	Dir. Gen. Planificaciòn y evaluaciòn politicas para desarrollo	Ministerio de Asuntos Exterior y de Cooperaciòn		Spagna

2. ACUERDO DE INTENCIONES

En Madrid, 11 de Enero de 2007

REUNIDOS

De una parte, Doña Consuelo Rumí Ibáñez, Secretaria de Estado de Inmigración y Emigración, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y Doña Leire Pajín Iraola, Secretaria de Estado de Cooperación Internacional, del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, de ahora en adelante denominadas “la Administración”.

De otra parte, Don Juan Ramón Quintás, Presidente-Director General de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, denominada de ahora en adelante “la CECA”.

ACUERDAN

Primero.- El objeto del presente Acuerdo es promover una mayor participación e implicación de las partes en la puesta en marcha de mecanismos que logren que las remesas tengan un mayor impacto en la financiación al desarrollo de los países receptores de las mismas, aprovechando la experiencia del impacto que para el desarrollo español tuvieron los envíos de dinero de nuestros emigrantes desde el exterior.

Queda enmarcado este compromiso en la Iniciativa contra el Hambre y la Pobreza (IHP) de 2004, suscrita por España en el contexto de búsqueda de mecanismos innovadores de financiación para complementar la Ayuda Oficial al Desarrollo (AOD) y poder cumplir, por ende, con los Objetivos del Milenio (ODMs).

Con este fin se fijan acciones específicas para cada una de las partes.

Segundo.- La Administración adoptará medidas con vistas a mejorar el contexto del sistema de envío de remesas (en particular, a incidir sobre la transparencia y la competencia del mercado) y a aumentar las expectativas y oportunidades de futuro de los emisores y receptores de remesas. Con tal fin se compromete a:

- Impulsar la realización de un estudio sobre los operadores de remesas en España que brinde información sobre su perfil, los costes de envío, los plazos y seguridad de las transferencias. El estudio se publicará en un portal de Internet y será actualizado periódicamente.
- Apoyar la mejora de las estadísticas de remesas, tanto en España como en los países de recepción, mediante programas de cooperación técnica y la colaboración con entidades públicas y privadas.
- Contemplar en la agenda de política exterior con los países receptores de remesas, la adecuación del marco financiero de recepción, promoviendo en ellos la existencia de entidades financieras accesibles, geográfica y económicamente, a través del fomento de las instituciones de crédito y ahorro popular.
- Impulsar que la recepción de remesas se asocie a líneas de crédito de ahorro o de inversión atractivas financieramente.
- Establecer redes de asesoría asociadas a los receptores de remesas y de líneas de crédito en los países de destino para que los receptores puedan poner en marcha planes de futuro que permitan mejorar su calidad de vida y contribuyan, por extensión, al desarrollo de los países de recepción.
- Incluir en los programas de acogida para la integración de inmigrantes en España, actuaciones encaminadas a la difusión y promoción de los instrumentos que se pongan en marcha para la mejora del envío de remesas a través de canales formales.
- Fomentar la asociación de otros actores privados en la iniciativa a través, entre otras, de campañas de sensibilización social.

Tercero.- La CECA promoverá entre sus miembros las siguientes acciones dirigidas a facilitar el proceso de envío de remesas:

- Establecer servicios que faciliten la realización del envío de remesas en condiciones adecuadas de agilidad, eficiencia y costes.
- Fomentar entre todos sus miembros medidas que contribuyan a aumentar la transparencia del mercado de las remesas, en particular el desglose de los términos de transmisión de remesas (comisiones, plazos de envío y seguridad de las transferencias).

- Fomentar la conclusión de acuerdos con entidades financieras, legalmente reconocidas, del país de destino de las remesas para lograr la transmisión de remesas a través de canales formales, mejorar la distribución de las mismas, reducir los costes de transferencia, facilitar la oferta de servicios en destino, garantizar la seguridad y transparencia de las operaciones para los clientes y asociar a la recepción de remesas líneas de ahorro y crédito accesibles.

Cuarto.- A efectos de la puesta en marcha del modelo, en los países de Marruecos, Ecuador y Senegal se han iniciado ya proyectos piloto, que no excluyen el lanzamiento de experiencias similares en cualquier otro ámbito geográfico.

Quinto.- Las actividades llevadas a cabo en este contexto forman parte del objetivo de la creación de una metodología de trabajo que pueda replicarse en otros países.

Y en prueba de conformidad con todo lo anterior, las partes firman el presente documento, por cuadruplicado, en el lugar y fecha al inicio indicados.

Por la Secretaría de Estado de
Inmigración y Emigración

Consuelo Rumí Ibáñez

Por la Secretaría de Estado de
Cooperación Internacional

Leire Pajín Iraola

Por la Confederación Española
De Cajas de Ahorro

Don Juan Ramón Quintás