

# Il cliente immigrato non si conquista. Si accoglie

di FRANCESCO COSTA\*

**C**entoundici miliardi di euro. Secondo la Fondazione Ismu, specializzata negli studi sulla multietnicità, è la quota del pil da attribuire agli immigrati, e corrisponde circa al 9% della ricchezza prodotta dall'Italia nel 2007. Una cifra enorme. I numeri non cambiano se si guarda ad altre realtà economiche. Negli Stati Uniti, secondo uno studio pubblicato sulla rivista *Foreign Affairs*, il contributo medio annuo degli immigrati al Gdp (il pil Usa) si aggira sui 700 miliardi di dollari. Se si tiene conto del deficit demografico dei paesi sviluppati e della pressione proveniente dai paesi che generano i flussi migratori, nonché delle condizioni economiche di quelle economie, è plausibile stimare che l'impatto in entrata non accennerà a diminuire nel corso dei prossimi anni. Nel «Dossier Statistico 2007» la Caritas ritiene che, per il prossimo futuro, in Italia ci si

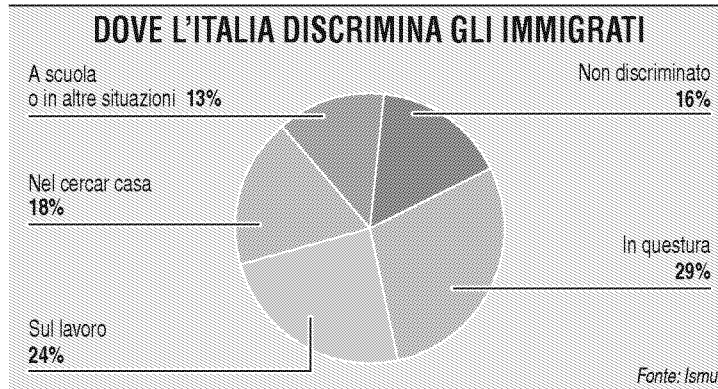
dovrebbe attestare intorno ai 300 mila ingressi regolari all'anno. Il totale annuo dei nuovi lavoratori stranieri regolari dovrebbe quindi avvicinarsi (al netto di minori/studenti e senza considerare i 170.000 ingressi stagionali) alle 240 mila unità con una capacità di spesa complessiva di circa 3 miliardi di euro all'anno: tale cifra al netto delle rimesse corrisponde a circa 2,5 miliardi in più all'anno per spingere la nostra economia. Secondo «Scenari Immobiliari», solo nel 2006 gli stranieri hanno acquistato 131 mila immobili. Un'opportunità imperdibile per le banche italiane. A confermare questi dati è l'Abi, che in

questi giorni ha diffuso i risultati di un'indagine condotta su un campione rappresentativo del 75% degli sportelli italiani, in cui si indicano le strade da percorrere nell'immediato futuro. Secondo il rapporto, nei prossimi tre anni l'80% delle banche intervistate punterà su tre nuovi target di mercato: i giovani, gli immigrati e gli utenti internet. Gli stranieri saranno dunque al centro delle strategie di crescita delle banche italiane. Già

l'importanza di evitare comportamenti che possano far sentire discriminato il cittadino straniero, poiché spesso le differenze culturali portano a creare degli equivoci percepiti come discriminatori a prescindere dall'intenzione. In un sondaggio realizzato da Isi Media, media company del gruppo Isi, su 1406 immigrati intervistati soltanto il 15,7% dichiara di non sentirsi discriminato, mentre il restante 84,3% lamenta di aver subito una forma di discriminazione. Il 29% ritiene di essere discriminato dagli uffici addetti al rilascio del permesso di soggiorno, il 24% sul lavoro, il 17,9% quando cerca casa, il 13,2% a scuola o in altre situazioni.

Ora, dal momento che non è possibile che l'Italia sia diventato improvvisamente un paese discriminatorio, è evidente che, più che di comportamenti realmente tali si tratta, almeno in parte, di un'errata percezione di stili di comunicazione che

non tengono conto delle differenze culturali di una società in cui circa il 7% della popolazione ha una provenienza culturale e religiosa «altra» rispetto alla popolazione residente. Questa è la chiave che può davvero fare la differenza nell'affrontare il nuovo target formato dagli immigrati; nuovi consumatori e nuovi utenti il cui sistema di valori è diverso da quello della maggioranza della popolazione. Ebbene, basta un piccolo errore per comunicare rifiuto e perdere un potenziale cliente. Invece fatelo sentire il benvenuto e la vostra banca avrà un nuovo correntista. \* amministratore delegato, Isi Group



utenti dei servizi finanziari di Money Transfer, gli immigrati presenti in Italia solo in parte risultano utilizzare prodotti bancari (circa il 40%, se si rapportano gli attuali titolari di conti correnti ai 3,5 milioni di stranieri maggiorenni a oggi regolarmente presenti in Italia) mentre i newcomers sono un mercato tutto da conquistare. Le strategie da mettere in campo per assicurarsi una parte di questo business sono varie: dalla comunicazione in lingua originale all'uso dei network di media, che consentono di raggiungere direttamente il frastagliato mondo dell'immigrazione. Un aspetto mi sembra prevalere su tutti gli altri:

