

XVI legislatura

L'educazione finanziaria in Italia

giugno 2009
n. 136



servizio studi del Senato

documentazione di base



Servizio Studi

Direttore Daniele Ravenna

Segreteria

tel. 6706_2451

Uffici ricerche e incarichi

Settori economico e finanziario

Capo ufficio: ----- -
Reggente ufficio: S. Moroni _3627

Questioni del lavoro e della salute

Capo ufficio: M. Bracco _2104

Attività produttive e agricoltura

Capo ufficio: -----

Ambiente e territorio

Capo ufficio: R. Ravazzi _3476

Infrastrutture e trasporti

Capo ufficio: F. Colucci _2988

Questioni istituzionali, giustizia e cultura

Capo ufficio: V. Giammusso _3503
Reggente ufficio: A. Sanso' _3435
S. Marci _3788

Politica estera e di difesa

Capo ufficio: -----
Reggente ufficio: A. Mattiello _2180

Questioni regionali e delle autonomie locali, incaricato dei rapporti con il CERDP

Capo ufficio: F. Marcelli _2114

Legislazione comparata

Capo ufficio: V. Strinati _3442

Documentazione

Documentazione economica

Emanuela Catalucci _2581
Silvia Ferrari _2103
Simone Bonanni _2932
Luciana Stendardi _2928
Michela Mercuri _3481
Domenico Argondizzo _2904

Documentazione giuridica

Vladimiro Satta _2057
Letizia Formosa _2135
Anna Henrici _3696
Gianluca Polverari _3567
Antonello Piscitelli _4942

I dossier del Servizio studi sono destinati alle esigenze di documentazione interna per l'attività degli organi parlamentari e dei parlamentari. Il Senato della Repubblica declina ogni responsabilità per la loro eventuale utilizzazione o riproduzione per fini non consentiti dalla legge. I contenuti originali possono essere riprodotti, nel rispetto della legge, a condizione che sia citata la fonte.

XVI legislatura

L'educazione finanziaria in Italia

giugno 2009
n. 136

INDICE

NOTA SULL'EDUCAZIONE FINANZIARIA IN ITALIA	7
--	---

ALLEGATI

L'EDUCAZIONE FINANZIARIA IN ITALIA: LO STATO DELL'ARTE E LE POSSIBILI LINEE D'AZIONE <i>(Studio strategico realizzato da The european house Ambrosetti per il consorzio PattiChiari. Presentato a Roma presso la sede dell'ABI il 28 novembre 2007)- estratti</i>	15
LA STRATEGIA DELLA BANCA D'ITALIA PER RAFFORZARE IL RAPPORTO FIDUCIARIO TRA BANCA E CLIENTELA. <i>Intervento del Dott. S. Mieli al convegno ABI "Dimensione cliente 2009: obiettivo fiducia", Roma, 10 marzo 2009 - estratti</i>	27
MINISTERO DELLA PUBBLICA ISTRUZIONE - BANCA D'ITALIA <i>Comunicato stampa del 6 novembre 2007 sulla firma del memorandum d'intesa per la realizzazione congiunta di iniziative di educazione finanziaria rivolte ai giovani.....</i>	33

NOTA SULL'EDUCAZIONE FINANZIARIA IN ITALIA

L'esigenza di rafforzare in tutte le fasce della popolazione l'educazione finanziaria è sentita in molti paesi. In quelli nei quali la sensibilità per questi temi si è già sviluppata da un certo numero di anni si possono già contare numerose iniziative, provenienti quasi sempre dal settore pubblico.

Anche in Italia il problema rappresentato dall'insufficiente cultura finanziaria è stato oggetto di varie iniziative rivolte sia agli utenti dei prodotti finanziari che agli studenti delle scuole medie e superiori, al fine di divulgare una corretta conoscenza del settore e dei suoi meccanismi. Tali iniziative sono state per lo più promosse da enti privati (da segnalare il consorzio PattiChiari dell'ABI), e solo in modo sperimentale da organismi pubblici (Banca d'Italia - Ministero dell'Istruzione).

Nel nostro Paese una cultura finanziaria diffusa è ancora un obiettivo da acquisire: il livello medio di cultura finanziaria in Italia è pari a 3,5 punti (secondo una scala da 1 a 10 messa a punto dal gruppo di lavoro *The European House* - Ambrosetti, per conto del consorzio PattiChiari). Inoltre, molti studi mostrano una fotografia del nostro Paese agli ultimi posti per alfabetizzazione finanziaria anche nel panorama internazionale

Nel corso della XVI legislatura sono stati presentati al Senato due disegni di legge (uno dalla senatrice Maria Leddi - PD: *'Norme in merito all'educazione finanziaria'* S.1477, e l'altro dal senatore Salvo Fleres - PdL *'Disposizioni in materia di educazione finanziaria'* S.1288).

Entrambi i disegni di legge prendono spunto dalla constatazione che nel nostro paese vi è un basso livello di comprensione delle questioni finanziarie e dei fondamenti dell'economia. I proponenti dei disegni di legge ritengono che una corretta capacità di comprendere e valutare i prodotti finanziari da parte del consumatore non solo sarebbe coerente con i principi del diritto all'informazione e alla tutela, ma consentirebbe anche di favorire un equilibrio nel mercato tra domanda ed offerta dei prodotti finanziari.

Le iniziative volte a promuovere l'educazione finanziaria non sono mancate - lo si è accennato e lo si osserva anche nelle relazioni ai disegni di legge - ma tali azioni sono risultate 'poco strutturate e non sinergiche' e quindi poco efficaci.

Lo scopo dei disegni di legge presentati al Senato è quello di istituire un sistema di coordinamento delle varie iniziative che faccia capo a soggetti qualificati, quali un apposito comitato composto da rappresentanti delle istituzioni politiche, finanziarie e dalle associazioni di consumatori, con il coinvolgimento delle società finanziarie operanti sul mercato.

I progetti di educazione finanziaria dovrebbero essere rivolti a tutti i cittadini senza distinzione 'attraverso azioni di informazione, sensibilizzazione e formazione'.

Nei disegni di legge presentati al Senato non si parla specificamente di introdurre l'educazione finanziaria nel sistema dell'istruzione, ma si accenna all'opportunità della 'formazione' del cittadino - consumatore e utente di prodotti finanziari.

Appare abbastanza evidente che la natura trasversale della materia richieda il coinvolgimento di più parti, pubbliche e private: Ministeri, banche centrali, autorità di vigilanza in campo finanziario, intermediari finanziari, istituzioni non governative, fondazioni, associazioni e sindacati. Appare altrettanto evidente che l'educazione finanziaria rappresenti uno strumento necessario su cui investire nel presente, che tuttavia potrà produrre effetti positivi solo in modo progressivo e nel medio-lungo periodo.

CONSORZIO PATTI CHIARI

Una delle prime iniziative nate per avvicinare il sistema bancario e finanziario ai consumatori è il consorzio 'PattiChiari' fondato nel 2003 per iniziativa dell'ABI. Si tratta di un consorzio tra le banche italiane, che ha lo scopo di sviluppare strumenti e regole per favorire le relazioni tra le banche e la clientela e di offrire ai cittadini strumenti per capire i prodotti finanziari al fine di operare scelte consapevoli in materia economico finanziaria. A questo proposito il consorzio ha tra i suoi scopi quello di promuovere l'educazione economico

finanziaria nel nostro paese, basandosi in gran parte sulla comunicazione sul Web.

Il Consorzio ha inoltre promosso diverse campagne sul territorio, anche in *partnership* con alcune associazioni di consumatori.

In alcuni casi sono state attivate *partnership* con associazioni di categoria quali **Coldiretti**, **Unioncamere**, **Holding Famiglia** per promuovere attività di formazione specifica per i soci, organizzando convegni e seminari su tutto il territorio nazionale.

Il Consorzio PattiChiari prevede anche una collaborazione con enti e istituzioni territoriali nell'attività di informazione dei cittadini, per promuovere campagne di informazione e di educazione su tematiche economico-finanziarie rivolte alle diverse componenti della società italiana; coinvolgere le associazioni, promuovendo attività di formazione specifica per i loro soci o aderenti; organizzare convegni, seminari e conferenze a cui chiunque può partecipare gratuitamente.

Tra i *partner* del consorzio vi sono diverse associazioni di consumatori, anche se riguardo all'efficacia e all'utilità dell'attività del consorzio proprio in materia di informazione dei consumatori si sono levate recentemente numerose critiche da parte di alcune di esse, soprattutto dopo la grave crisi dei mercati aperti nell'ultimo anno. Le critiche hanno riguardato la genericità e la superficialità di talune informazioni, che hanno fuorviato i clienti. A tale riguardo sono state presentate anche alcune interrogazioni parlamentari. L'attività del consorzio appare ridondante rispetto a quelle svolte da soggetti che hanno il ruolo istituzionale di garanzia (Consob, Banca d'Italia), mentre d'altro canto le banche aderenti erano accusate di continuare ad applicare nei riguardi dei clienti condizioni che contraddicevano i principi di informazione e salvaguardia dei consumatori proclamati da PattiChiari. Alcune associazioni di consumatori (Adusbef e Adiconsum) ne hanno chiesto la chiusura e si sono dissociate dal progetto.

Nel mondo scolastico il consorzio Patti chiari ha avviato *partnership* con l'associazione non profit 'Junior Achievement' ed il Ministero dell'Istruzione.

Forse l'attività di promozione di un'educazione finanziaria tra i più giovani è l'aspetto più originale e interessante per gli sviluppi futuri che può avere. Tra i progetti sviluppati dal consorzio Patti chiari in collaborazione con il mondo della scuola negli ultimi anni si segnalano:

Il programma didattico **Io e l'economia**, condotto in collaborazione con *Junior Achievement Italia*, che offre agli studenti della scuola media una gamma di strumenti per conoscere più da vicino i principi dell'economia e della finanza e, inoltre, la presenza in classe di esperti di banca, che, in qualità di volontari, svolgono le lezioni creando un collegamento tra la scuola e il mondo del lavoro.

Il programma didattico **Patti chiari con l'economia** che offre ai ragazzi delle scuole superiori una preparazione adeguata per integrarsi e partecipare attivamente alla realtà sociale, professionale ed economica che li circonda, impartendo le nozioni basilari per poter facilitare una reale conoscenza delle regole economiche.

LE INIZIATIVE PUBBLICHE

La Banca d'Italia ha dedicato specifiche iniziative al tema dell'educazione finanziaria. Ha costituito un'apposita sezione del suo sito internet che contiene un'area dedicata all'educazione finanziaria e ai rapporti con il cittadino, con l'obiettivo di mettere a disposizione di consumatori e risparmiatori documenti di facile comprensione, affiancati da lavori di ricerca specialistici in materie economiche, bancarie e finanziarie. Tali prodotti, opportunamente adattati, sono messi a disposizione anche del mondo della scuola, sulla base del memorandum d'intesa firmato tra **Ministero dell'istruzione** e **Banca d'Italia** il 6 novembre 2007 per la realizzazione congiunta di iniziative di educazione finanziaria rivolte ai giovani.

Il Ministro e il Governatore – si afferma nel memorandum - considerano che sia interesse del Paese provvedere a offrire alle giovani generazioni i principi fondamentali di una corretta cultura economica, finanziaria e monetaria; condividono l'esigenza di creare un ambiente quanto più possibile favorevole all'affermarsi di capacità innovative. In un contesto segnato da condizioni tecnologiche in continua evoluzione, queste dipendono in modo cruciale dalla

disponibilità e qualità del capitale umano, quindi da una qualificata formazione di studenti, lavoratori e ricercatori, nella consapevolezza dello stretto legame esistente tra istruzione, innovazione e crescita economica. Per un concreto contributo, il Ministro e il Governatore concordano di avviare un progetto sperimentale in alcune scuole campione, con il coordinamento di un Comitato paritetico composto da rappresentanti delle due istituzioni coinvolte.

La scuola, per il suo ricco patrimonio di capacità di formazione, per la sua presenza capillare, può essere un fondamentale soggetto attivo nella diffusione di conoscenze in materia. Il *memorandum* è la prima iniziativa pubblica volta a introdurre la materia della *financial education* direttamente nei *curricula* degli istituti scolastici e a promuovere una corretta cultura finanziaria anche presso quelle scuole in cui le discipline economiche e giuridiche non rientrano tra le materie oggetto di studio.

Gli obiettivi principali del percorso sono:

- fornire agli studenti informazione in materia economica e finanziaria come complemento del *curriculum* di studi. Si tratta di nozioni di base utili a comprendere i meccanismi che regolano i profili economici della società oltre che per orientare meglio le scelte future;
- fornire ai docenti contributi didattici per l'insegnamento *della financial education* approfondendo o aggiornando le loro conoscenze;
- coinvolgere attivamente le famiglie.

ALLEGATI

L'EDUCAZIONE FINANZIARIA IN ITALIA

Lo stato dell'arte e possibili linee d'azione

Risultanze dello Studio Strategico realizzato da
The European House-Ambrosetti in
collaborazione con il Consorzio PattiChiari

*Documento presentato in occasione della riunione ristretta di
approfondimento e condivisione sul tema dell'educazione
finanziaria in Italia*

Roma, Associazione Bancaria Italiana, 28 novembre 2007

L'educazione finanziaria in Italia

Lo stato dell'arte e possibili linee d'azione

Indice

<i>Executive Summary</i>	3
1. Premessa.....	16
1.1. Obiettivi e metodologia.....	16
1.2. La crescente importanza dell'educazione finanziaria	19
1.3. Il "sistema del risparmio"	23
2. Lo scenario di riferimento.....	28
2.1. Lo scenario economico generale.....	28
2.2. Lo scenario dei mercati finanziari: alcuni recenti eventi rilevanti.....	30
3. Le novità introdotte dalla Direttiva MiFID.....	39
4. La promozione dell'educazione finanziaria nello scenario internazionale e l'esperienza dell'Italia.....	46
4.1. Le iniziative nell'UE e nei principali Paesi europei	46
4.2. Lo stato dell'arte in Italia: cosa è cambiato?	55
5. Il caso del Regno Unito: la Strategia Nazionale per la Cultura Finanziaria	63
6. La Finanza Comportamentale e le principali lezioni da apprendere	74
7. Un Piano di Azione per favorire lo sviluppo dell'educazione finanziaria del Paese	78
Principali fonti documentali di riferimento.....	89
Allegato. Principali evidenze emerse dalla riunione ristretta di approfondimento e condivisione dello Studio Strategico.....	95

Executive Summary

L'educazione finanziaria è diventata negli ultimi mesi un tema fondamentale in ogni parte del mondo

Nel mondo tutte le principali economie – e in particolare le realtà anglosassoni, *in primis* il Regno Unito – si sono attivate o si stanno attivando per sostenere e migliorare l'educazione finanziaria dei cittadini. L'Italia deve pertanto anch'essa attivarsi per recuperare il *gap* rispetto ai *first mover* ed evitare di restare indietro in questo percorso di miglioramento.

Mossa da questa consapevolezza, The European House-Ambrosetti ha deciso di proseguire negli approfondimenti sulla centralità di questo tema, avviati nel corso della primavera del 2007 con lo Studio Strategico "L'Educazione Finanziaria in Italia. Riflessioni e proposte per migliorare la cultura finanziaria del Paese", realizzato in collaborazione con il Consorzio PattiChiari, aggiornando i contenuti della prima fase di lavoro e fornendo nuovi spunti per il dibattito.

Lo Studio intende pertanto esaminare cosa è cambiato negli ultimi mesi nei Paesi analizzati nella prima fase del progetto e verificare se e quali nuove iniziative a sostegno dell'educazione finanziaria siano state avviate, con particolare attenzione al Regno Unito e alle singole realtà europee.

Il lavoro intende inoltre stimolare un costruttivo dibattito circa **alcune possibili azioni concrete che i diversi attori coinvolti** a diverso titolo all'interno del "sistema del risparmio" potrebbero mettere in atto.

Tali **azioni** sono state declinate sulla base di **tre "pilastri" che riteniamo di fondamentale importanza per un corretto funzionamento dell'intero "sistema del risparmio"**:

- 1. Semplificazione e chiarezza;**
- 2. Regolamentazione e vigilanza;**
- 3. Educazione e informazione.**

Il Governatore della Banca d'Italia ha più volte sottolineato l'importanza dell'educazione finanziaria del consumatore

4.2. Lo stato dell'arte in Italia: cosa è cambiato?

Negli ultimi mesi, ben prima che scoppiasse la crisi dei mutui *subprime*, il Governatore della Banca d'Italia ha lanciato numerosi appelli per invitare il sistema finanziario e dell'istruzione ad un maggiore impegno sul fronte dell'educazione finanziaria degli italiani. Riportiamo un passaggio di uno degli ultimi interventi di Mario Draghi: *"Nessuna norma di trasparenza e tutela è veramente efficace se gli utenti non hanno gli strumenti per effettuare scelte informate: con l'accrescersi della complessità dell'offerta, assicurare l'educazione finanziaria del consumatore di servizi bancari è divenuto di cruciale importanza. La Banca d'Italia collabora con altre istituzioni per iniziative di diffusione della cultura finanziaria; ha iniziato a sviluppare un'apposita sezione nel proprio sito internet; ha avviato, insieme al Ministero della Pubblica Istruzione, iniziative dirette alla scuola. Ma molto resta da fare"*²⁰.

Conformemente alla propria missione statutaria, il **Consorzio PattiChiari**, positiva espressione dell'industria bancaria italiana, è fortemente impegnato su tale fronte, tanto nei confronti delle famiglie e dei risparmiatori, quanto verso le aziende. Sono attive anche le **principali istituzioni finanziarie del Paese**, come la Banca d'Italia e la Consob – anche in risposta al proprio dovere di tutela degli investitori.

Infine, un'importante azione di stimolo e di auto-tutela è svolta dalle numerose **Associazioni dei Consumatori** presenti nel Paese.

Negli ultimi mesi, in particolare, si è assistito all'interesse al tema da parte dell'attuale Governo, nella persona del Vice Ministro dell'Economia e delle Finanze, On. Roberto Pinza, emerso in occasione della presentazione della campagna "PattiChiari con l'economia". Attraverso queste iniziative rivolte al sistema scolastico, il mondo delle banche e la società collaborano per preparare i giovani alle nuove sfide culturali e ai cambiamenti socio-economici del Paese.

Le iniziative del Consorzio PattiChiari

Il Consorzio PattiChiari ha realizzato **dieci strumenti** che aiutano i cittadini, le famiglie e le imprese a raggiungere una migliore comprensione dei principali servizi finanziari offerti dal mercato e a scegliere quello più rispondente alle proprie esigenze.

²⁰ Tratto dall'intervento del Governatore della Banca d'Italia, Mario Draghi, "Politica monetaria e sistema bancario" all'Assemblea Ordinaria dell'Associazione Bancaria Italiana, Roma, 11 luglio 2007.

	Progetto	Contenuti
Servizi	Faro	Il bancomat più vicino in tempo reale
	Conti correnti a confronto	Una guida per fare la scelta migliore
	Cambio conto	Come cambiare il conto corrente
	Servizio bancario di base	Un prodotto semplice ed economico
	Disponibilità assegni	I tempi di accredito dell'assegno
Risparmio	Obbligazioni a basso rischio	Per scegliere una obbligazione a basso rischio
	Obbligazioni bancarie strutturate	Per valutare il rischio di investimento
	Investimenti finanziari a confronto	Capire e scegliere i prodotti finanziari
Credito	Criteri generali di valutazione	Come le banche valutano un finanziamento alle imprese
	Tempi medi di risposta	I tempi di risposta delle banche alle richieste di credito

Figura 15: Le 10 iniziative del Consorzio PattiChiari nei settori dei Servizi, del Risparmio e del Credito (*Fonte: rielaborazione The European House-Ambrosetti su dati Consorzio PattiChiari, novembre 2007*)

Grazie al Consorzio PattiChiari l'educazione finanziaria entra nelle scuole italiane dal 2004

È interessante evidenziare l'attività svolta dal Consorzio PattiChiari per la **promozione dell'educazione finanziaria nel settore scolastico**. Il programma didattico **"Io e l'economia"** è un'iniziativa promossa dal 2004 (in collaborazione con l'associazione *no-profit Junior Achievement Italia*) destinata agli studenti delle scuole medie per permettere alle nuove generazioni di avvicinarsi al mondo dell'economia e della finanza. In tre anni di attività sono stati raggiunti 525 scuole medie di 42 città, in 18 regioni, per un totale di oltre 50.000 studenti. L'obiettivo del programma è duplice: da un lato, insegnare agli studenti a gestire responsabilmente il proprio denaro, dall'altro, aiutarli a comprendere le loro capacità e attitudini personali in vista di un futuro percorso scolastico e professionale²¹.

²¹ Il programma è di durata flessibile (da 5 a 9 settimane) e prevede la presenza in aula, a fianco del docente, di un esperto delle banche aderenti al Consorzio PattiChiari. I principali temi affrontati nel programma spaziano dal mercato del lavoro (attitudini personali, professioni, inserzioni, curriculum vitae, colloquio di selezione) alla finanza personale (gestione consapevole del denaro, *budget* personale e familiare, strumenti bancari, risparmio, credito). La metodologia didattica è interattiva, divertente e coinvolgente, basata sull'approccio del *learning-by-doing* e attraverso la distribuzione di un *kit* didattico contenente i materiali da utilizzare durante le lezioni (come manuali per studenti, guide per docenti ed

Per l'anno scolastico 2007/08 è al via il progetto "PattiChiari con l'economia"

Nell'anno scolastico 2007/08 il Consorzio PattiChiari ha lanciato il progetto **"PattiChiari con l'economia"**, volto ad avvicinare alla cultura dell'economia circa 200.000 studenti di più di 1.000 scuole di 27 città italiane. Il pacchetto didattico introduce le nozioni basilari per poter facilitare una reale conoscenza delle regole economiche e offre ai ragazzi una preparazione adeguata per integrarsi e partecipare attivamente alla realtà sociale, culturale e professionale ed economica che li circonda.

Il progetto prevede un concorso, materiale informativo, e un sito *internet* a supporto degli insegnanti e degli studenti per la formazione in aula. L'iniziativa, sviluppata in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione, è supportata attivamente da un gruppo di banche aderenti al Consorzio che mettono a disposizione i propri esperti per incontri con gli studenti e visite alle proprie sedi operative.

Tra le varie iniziative è previsto anche un concorso ("Sviluppa la tua idea imprenditoriale") che coinvolge gli studenti nella realizzazione di un *Business Plan*.

L'attività di sensibilizzazione degli Italiani a livello nazionale è proseguita recentemente con la campagna "Dialogo"

L'ultima iniziativa, in ordine di tempo, lanciata dal Consorzio PattiChiari nell'ambito della sua strategia di educazione finanziaria del Paese è la **campagna Dialogo** (novembre 2007).

L'iniziativa, che coinvolge tutti i soggetti che si relazionano con una banca (pertanto i giovani, le famiglie, gli imprenditori), si pone l'obiettivo di **sensibilizzare i cittadini sull'importanza del tema, focalizzandosi sulla centralità del risparmio nella vita di ogni individuo**.

La campagna ha il suo punto focale nella distribuzione, attraverso gli sportelli delle banche aderenti al Consorzio, di un opuscolo che, attraverso esempi facilmente comprensibili e in cui la maggior parte dei cittadini prima o poi si identifica, aiuta a comprendere l'importanza di informarsi attivamente sui temi legati alle proprie scelte finanziarie.

In previsione della distribuzione dell'opuscolo sono stati adeguatamente formati gli operatori bancari ed è stata progettata ed implementata un'intensa campagna stampa a supporto dell'iniziativa.

Grazie a questa iniziativa PattiChiari contribuisce in modo significativo ad incrementare le conoscenze e la consapevolezza del pubblico e fornisce agli operatori bancari un utile strumento per migliorare la comunicazione ed il rapporto con i clienti.

Il momento scelto per il lancio della campagna non è casuale e coincide temporalmente con l'avvio dell'operatività della direttiva MiFID, che

esperti d'azienda, poster, materiali per attività e lavori di gruppo, *job cards*, attestati di partecipazione).

abbiamo visto essere fondamentale per la ridefinizione del rapporto tra banca e risparmiatore/investitore.

La Banca d'Italia ha reso più agevole il proprio sito Internet

Le iniziative della Banca d'Italia

Coerentemente con le dichiarazioni del Governatore Draghi sull'importanza dell'educazione finanziaria dei cittadini, lo scorso maggio la Banca d'Italia ha rinnovato il proprio sito *web*. La nuova sezione, intitolata "Servizi al pubblico", si rivolge ad una pluralità di soggetti: dai risparmiatori/investitori agli operatori di mercato, agli studiosi e agli addetti ai mezzi d'informazione, fino a quanti siano interessati ad approfondire la conoscenza delle attività della Banca d'Italia.

Il sito è articolato in 7 sotto-sezioni:

1. La Banca e il cittadino;
2. Formazione economica e finanziaria. Conoscere per decidere;
3. Servizi resi dalle filiali;
4. Diritto di accesso e procedimenti amministrativi della Banca d'Italia;
5. Biblioteca;
6. Museo della Moneta;
7. Archivio storico.

Ad esempio, nella sotto-sezione "Banca e Cittadino", vengono affrontati i temi di maggiore attualità in campo economico e monetario, richiamando l'attenzione dell'utente del servizio sulla conoscenza e sulla corretta interpretazione dei problemi in cui può incorrere e sugli effetti che ne possono derivare (la tutela del risparmio, la tutela della trasparenza delle condizioni contrattuali, il contrasto dell'abusivismo bancario e finanziario, contraffazioni e usura, etc.).

La sotto-sezione "Formazione economica e finanziaria. Conoscere per decidere" interviene sulla formazione finanziaria di base dei risparmiatori/investitori, offrendo loro un compendio che copre svariati temi – dai mutui ai conti correnti, dal credito al consumo alle carte di pagamento, dalla previdenza ai principali prodotti e servizi d'investimento – nell'ottica di favorire l'orientamento tra prodotti complessi e innovativi e l'acquisizione di una maggiore consapevolezza dei rischi e delle opportunità del mercato.

Le iniziative delle Associazioni dei Consumatori italiane

A fianco delle Istituzioni finanziarie e dei singoli istituti di credito, le Associazioni dei Consumatori continuano a svolgere un importante ruolo

nella **promozione dell'auto-tutela dei piccoli risparmiatori** e della **diffusione dei concetti della Finanza di base** nel nostro Paese. In particolare, si segnala che nove Associazioni dei Consumatori collaborano attivamente con il Consorzio PattiChiari, costituendo così un *trait d'union* tra sistema finanziario e realtà civica²².

L'attività delle Associazioni dei Consumatori si sviluppa sia attraverso **iniziative nelle maggiori città italiane** (spesso con progetti *ad hoc*) sia mediante **l'attività di supporto realizzata tramite i tradizionali canali di comunicazione** (soprattutto numeri verdi telefonici e siti Internet).

Per avere una visione d'insieme sulle iniziative di maggiore interesse in Italia, si porta l'attenzione sui progetti lanciati autonomamente dalla principali Associazioni dei Consumatori del nostro Paese per diffondere una maggiore cultura finanziaria di base nella popolazione.

La maggior parte di questi programmi viene veicolata attraverso le pagine *web* delle associazioni stesse, il che ne consente una ampia fruibilità e diffusione presso i cittadini.

Ad esempio, **Assoutenti** ha creato sul proprio sito Internet una sezione interamente dedicata al tema del **credito al consumo** e alle **informazioni creditizie**, nel quale si offrono risposte alle domande più frequenti e sono resi disponibili alcuni documenti di consultazione. È inoltre attivo un apposito *call center* per ogni richiesta di notizie sulle banche dati di Informazioni Creditizie (ex Centrali di Rischi). Anche il **Movimento Consumatori** ha istituito un "Osservatorio Credito & Risparmio", nel quale affronta il tema nei seguenti passaggi: il risparmio dei consumatori, le norme per la trasparenza nelle operazioni di collocamento dei titoli di stato, le procedure di conciliazione con gli istituti di credito nei casi di *crack* finanziari ed alcune indagini conoscitive sui rapporti tra il sistema delle imprese, i mercati finanziari e la tutela del risparmio. Nella sezione "Banche" il Movimento Consumatori presenta i temi legati all'estinzione anticipata dei mutui, ai prestiti ed alla tutela della *privacy*, al conto corrente bancario, ai reclami e alle contestazioni nel settore bancario.

Si ricorda in tale ambito che, per far conoscere meglio ai cittadini il mondo delle banche e diffondere una maggiore consapevolezza dei prodotti e servizi del credito, l'**Adusbef** (Associazione difesa utenti bancari finanziari postali e assicurativi) ha realizzato una **guida ai servizi bancari**, denominata "**Banca in mano**", in collaborazione con la Direzione Generale per l'armonizzazione del mercato e la tutela dei consumatori del Ministero

²² Si tratta di Adiconsum, Adoc, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Assoutenti, Lega Consumatori, Movimento dei Consumatori, Movimento difesa del cittadino (Mdc) e Unione Nazionale dei Consumatori.

delle Attività Produttive. Il progetto "**Servizi bancari e finanziari: conoscerli bene per usarli meglio**" ha portato infatti alla realizzazione di 30 schede monografiche, approfondite ed accessibili anche alle persone non esperte in materia sui principali servizi bancari (come l'apertura, gestione e chiusura di un conto corrente bancario o la custodia dei titoli), sulle loro caratteristiche tecniche e sull'individuazione dei livelli di costo/commissioni/spese. Con la lettura di tali schede i consumatori possono così integrare informazioni ricevute allo sportello della banca con alcuni suggerimenti pratici e di immediata comprensione.

Anche il **Codacons** ha inaugurato una sezione del proprio sito Internet per fornire a tutti i consumatori un supporto nei rapporti con le banche e gli altri intermediari finanziari. Rispondendo alle richieste avanzate dai propri associati, l'associazione affronta temi quali il credito e risparmio.

Completiamo la panoramica sulla principali associazioni dei Consumatori italiane segnalando alcune iniziative sostenute dall'Adiconsum e da Cittadinanzattiva.

Da un lato, l'**Adiconsum** (Associazione Difesa Consumatori e Ambiente), nata nel 1987, è da sempre attenta alle problematiche del **sovraindebitamento** e dell'**usura** che colpiscono numerose famiglie italiane e ha lanciato diverse **iniziative di informazione, educazione e prevenzione**. Tra queste, si ricordano:

- il servizio "**Prevenzione sovraindebitamento e usura**": dal 1998 Adiconsum svolge questa attività a favore delle famiglie che si trovano in condizioni di sovraindebitamento. In 8 anni ben 11.626 sono i casi trattati di assistenza e di rinegoziazione verso gli istituti di credito. Per 575 casi vi è stato anche l'intervento del Fondo di Garanzia, per un importo di 8.792.000 euro;
- il servizio "**Sportello Famiglia**": si tratta di una iniziativa volta alla prevenzione del sovraindebitamento delle famiglie. Lo sportello fornisce materiale informativo, promuove iniziative di educazione sull'uso responsabile del denaro, dà consulenza anche psicologica alle famiglie, aiuta a ricontrattare con gli istituti di credito i contenziosi in atto e, ove esistono i requisiti di legge, permette l'accesso ai Fondi di prevenzione usura previsti dalla Legge 108/96.

Nel luglio 2007 Adiconsum ha inoltre siglato con le maggiori istituzioni e associazioni del Paese un **Accordo Quadro per la prevenzione dell'usura e per il sostegno alle vittime del racket, dell'estorsione e dell'usura**²³. L'accordo prevederà, oltre ad incentivi effettivi alle vittime

²³ L'Accordo Quadro è stato sottoscritto da: Ministero dell'Interno, Banca d'Italia, ABI, ANCI, Confindustria, Confesercenti, Confcommercio, Confai, Coldiretti,

del *racket* per denunciare gli usurai e gli estorsori, anche l'istituzione di una figura di riferimento per chi subisce il ricatto dell'estorsione finanziaria all'interno di ogni istituto di credito. In particolare, l'accordo prevede:

- Precisi impegni del sistema bancario sulla valutazione del merito creditizio (ad esempio, la possibilità per chi ha subito protesti, di aprire un rapporto bancario attraverso il "servizio bancario di base" che consente operazioni, prive di rischio di credito, ma in ogni caso utili per il reinserimento nel circuito del credito legale, il monitoraggio dei volumi dei prestiti, dei fidi e delle sofferenze);
- La presenza di ogni banca di un "referente" che dovrà verificare l'istruttoria delle pratiche di fido relative ai fondi di prevenzione dell'usura, di interloquire con i confidi, le fondazioni e le associazioni anti-racket e anti-usura;
- La massima attenzione da parte delle singole banche verso chi ha denunciato i propri usurai o i propri estorsori. Le banche avranno la massima attenzione nella valutazione dei fidi in essere e o per l'eventuale richiesta di un nuovo fido per chi ha chiesto l'accesso ad un fondo di solidarietà;
- L'accelerazione delle istruttorie sia da parte dei confidi che delle banche;
- La costituzione di un Osservatorio che studierà e monitorerà i fenomeni del racket, dell'estorsione e dell'usura, proponendo azioni di contrasto ai fenomeni criminali;
- Una serie di iniziative a livello centrale e locale, sull'utilizzazione dei fondi antiusura, di diffusione dell'accordo quadro, sulla sensibilizzazione di tali problematiche.

Dall'altro, **Cittadinanzattiva** ha promosso il progetto "**La bussola del risparmiatore**", campagna di educazione ai servizi finanziari giunta nel corso del 2007 alla sua terza edizione.

Con questo progetto Cittadinanzattiva (movimento di partecipazione civica nato nel 1978 per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori) - in collaborazione con il *Forum* per la Finanza Sostenibile e *Citigroup Foundation* - la **diffusione di una cultura di risparmio consapevole nel Paese**. L'iniziativa, incentrata su incontri diretti con i cittadini, intende **orientare il piccolo risparmiatore** e più in generale:

- ridurre la forte impreparazione di base dei cittadini sui servizi finanziari;
- rendere i consumatori italiani più informati e capaci di amministrare le proprie risorse economiche in maniera consapevole e responsabile;

Casartigiani, CNA, Confartigianato e le associazioni e fondazioni anti-racket e anti-usura costituite in Italia.

**Cittadinanzattiva
ha delineato un
profilo ideale per
l'educatore
finanziario**

- ridurre l'asimmetria informativa che esiste tra istituzioni finanziarie e risparmiatori;
- incrementare l'alfabetizzazione finanziaria di base negli adulti, con particolare attenzione alle fasce deboli della popolazione, alle famiglie a reddito medio/basso e ai cittadini che già si rivolgono alle associazioni dei consumatori;
- affermare un modello innovativo di educazione finanziaria attraverso un canale indipendente.

L'impegno di questa associazione dei consumatori nella promozione dell'educazione finanziaria si riflette anche nel **"profilo" dell'educatore finanziario**. Si tratta di un cittadino che si adopera su base volontaria a tale scopo e presenta le seguenti caratteristiche:

- si impegna – attraverso una adeguata preparazione finanziaria – a realizzare attività info/formative di base mediante la tecnologia dell'informazione di prossimità, caratterizzata da un rapporto di fiducia tra colui che informa e il pubblico a cui si rivolge;
- è legato ad altri cittadini da un particolare rapporto di fiducia e confidenza;
- è facilmente identificabile, magari attraverso un segno di riconoscimento dell'Associazione o mediante materiale divulgativo;
- sa ascoltare attentamente gli altri ed è in grado di comprenderne le richieste, i dubbi e le preoccupazioni del piccolo risparmiatore, fornendo risposte adeguate;
- è aperto al dialogo: in tal modo l'educatore finanziario può contribuire a ridurre il *deficit* di informazione e di cultura intorno ai temi dei servizi finanziari e del risparmio consapevole;
- deve fornire risposte realistiche alle domande che sono sottoposte alla sua attenzione ed utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile;
- deve cercare di coinvolgere il più alto numero di cittadini a collaborare in queste attività di informazione ed alfabetizzazione finanziaria, ampliando la rete degli educatori finanziari e il contatto con fasce sempre più ampie della popolazione.

Da questo profilo, emerge in maniera evidente come l'educatore finanziario rappresenti la **risposta manifestata a livello civico e sociale della necessità di individuare una figura complementare al tradizionale operatore allo sportello bancario**: il bisogno del cittadino di avere una più agevole e immediata preparazione sui temi finanziari di base si manifesta quindi, non solo in banca, ma soprattutto nella sfera della propria vita privata.

DIMENSIONE CLIENTE 2009:

OBIETTIVO FIDUCIA

La strategia della Banca d'Italia per rafforzare il rapporto fiduciario tra
banche e clientela

Intervento del dott. Stefano Mieli

Roma, 10 marzo 2009

Sommario

1. Introduzione.....	5
2. Protezione del cliente e fiducia nelle banche.....	8
2.1 Considerazioni di carattere generale.....	8
2.2 L'angolo visuale della Banca d'Italia	9
2.3 La situazione attuale e le principali criticità.....	11
3. La riforma della disciplina della trasparenza e l'istituzione di un sistema di soluzione stragiudiziale delle controversie.....	113
4 L'educazione finanziaria	17
5. L'autoregolamentazione	20

4 *L'educazione finanziaria*

La disciplina sulla trasparenza bancaria consente alla clientela di effettuare scelte consapevoli, favorendo la conoscibilità e la comparabilità dei prodotti e delle condizioni di offerta. La piena efficacia delle regole e dei principi della trasparenza riposa anche sulla disponibilità da parte del cittadino-consumatore-cliente di una cultura finanziaria adeguata. La trasparenza delle condizioni contrattuali è uno strumento di tutela del consumatore, tanto più efficace quanto più quest' ultimo è in grado di utilizzarne pienamente le informazioni per le proprie scelte.

L'esigenza di "educazione finanziaria" è globalmente cresciuta, come conseguenza dello sviluppo dei mercati finanziari e dei cambiamenti demografici, economici e politici. In particolare, l'aumentata complessità e articolazione dei prodotti finanziari, la maggior propensione all'indebitamento delle famiglie, l'allungamento delle aspettative di durata della vita, i cambiamenti nei regimi pensionistici sono i principali fattori che spingono verso una crescita

delle conoscenze dei singoli individui in materia finanziaria. Si tratta quindi di fattori sia endogeni sia esogeni al sistema finanziario.

L'evoluzione del rapporto tra intermediari e clienti (risparmiatori, investitori e soggetti finanziati) ha riguardato anche il nostro Paese, dove alla crescente complessità dei prodotti offerti si è accompagnata la difficoltà da parte della clientela – che nella generalità dei casi non corrisponde al paradigma del “risparmiatore consapevole” - di percepirne con chiarezza i reali profili di rischio e di rendimento.

Da un'indagine condotta dalla Banca d'Italia sulle famiglie italiane, emerge come solo la metà degli intervistati risulti in grado di rispondere correttamente a domande inerenti la capacità di gestire il budget familiare, distinguere fra differenti tipologie di mutuo o comprendere le relazioni fra strumenti finanziari diversi; poco più di un quarto del campione è in grado di calcolare correttamente il rendimento di un titolo.

L'obiettivo della educazione finanziaria risiede nel dotare consumatori e risparmiatori di competenze fondamentali per un utilizzo efficiente e consapevole dei prodotti e servizi offerti dagli intermediari . Più in generale, l'educazione finanziaria riguarda anche la capacità dei cittadini di scegliere e valutare i prodotti assicurativi; strutturare e prevedere la propria situazione previdenziale; comprendere la propria situazione contributiva nei confronti del fisco; capire i meccanismi fondamentali delle politiche di bilancio e della stabilità dei prezzi.

Il concetto di fondo che induce a favorire il miglioramento della cultura finanziaria consiste nella convinzione che, creando una domanda per prodotti finanziari adeguata rispetto alle proprie necessità, i consumatori consapevoli, oltre ad effettuare scelte migliori per loro stessi, incoraggino pure gli intermediari a sviluppare nuovi prodotti e servizi, con la conseguente crescita di innovazione e il miglioramento della qualità e dell'efficienza.

Le iniziative di educazione finanziaria dunque possono comportare benefici sia per i singoli cittadini sia per la società nel suo insieme. Tra i primi rientrano l'efficiente gestione del patrimonio personale, la capacità di scegliere i servizi finanziari più adatti alle proprie esigenze e di investire i risparmi nel modo più remunerativo, con una adeguata consapevolezza del rischio connesso. Tra i vantaggi sociali vi sono la maggiore competitività tra intermediari, la maggiore attenzione delle imprese finanziarie nei rapporti con la clientela, la contrazione della spesa pubblica in favore della crescita di servizi privati più personalizzati, la partecipazione più attiva dei risparmiatori nei mercati finanziari.

La Banca d'Italia ha dedicato specifiche iniziative al tema dell'educazione finanziaria.

Ha costituito un'apposita sezione del sito internet, che contiene un'area dedicata alla educazione finanziaria e ai rapporti con il cittadino, con l'obiettivo di mettere a disposizione di consumatori e risparmiatori documenti di facile comprensione, affiancati da lavori di ricerca specialistici, in materie economiche, bancarie, finanziarie. Tali prodotti, opportunamente adattati, saranno resi disponibili anche al mondo della scuola.

La scuola, per il suo ricco patrimonio di capacità di formazione, per la sua presenza capillare, può essere un fondamentale soggetto attivo nella diffusione di conoscenze in materia; anche per l'educazione finanziaria è necessaria la consapevolezza che essa è la chiave di volta del nostro futuro. Tramite la scuola si possono raggiungere larghe fasce di popolazione, tanto maggiori quanto più è basso il livello scolastico in cui si interviene.

Proprio per questo nel novembre del 2007 è stato siglato un Memorandum d'intesa fra il Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca (MIUR) e la Banca d'Italia "per l'avvio di un progetto

sperimentale di formazione in materia economica e finanziaria in alcune scuole”.

Il progetto avviato dalla Banca d'Italia verrà sviluppato nel corrente anno scolastico in alcune scuole campione; verranno individuati contenuti e metodologie didattiche e condotte anche analisi di valutazione degli strumenti utilizzati e dei risultati raggiunti, al fine di migliorare e ulteriormente ampliare le iniziative realizzate.



**MINISTERO DELLA
PUBBLICA ISTRUZIONE**



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

Comunicato Stampa

DIFFUSO A CURA DEL SERVIZIO SEGRETERIA PARTICOLARE

Roma, 6 novembre 2007

Il Ministro della Pubblica Istruzione Giuseppe Fioroni e il Governatore della Banca d'Italia Mario Draghi hanno firmato oggi un memorandum di intesa per la realizzazione congiunta di iniziative di educazione finanziaria rivolte ai giovani.

Il Ministro e il Governatore – si afferma nel memorandum - considerano che sia interesse del Paese provvedere a offrire alle giovani generazioni i principi fondamentali di una corretta cultura economica, finanziaria e monetaria; condividono l'esigenza di creare un ambiente quanto più possibile favorevole all'affermarsi di capacità innovative.

In un contesto segnato da condizioni tecnologiche in continua evoluzione, queste dipendono in modo cruciale dalla disponibilità e qualità del capitale umano, quindi da una qualificata formazione di studenti, lavoratori e ricercatori, nella consapevolezza dello stretto legame esistente tra istruzione, innovazione e crescita economica.

Per un concreto contributo, il Ministro e il Governatore concordano di avviare, a partire dall'anno scolastico 2007-2008, un progetto sperimentale in alcune scuole campione. Contenuti e metodologie didattiche saranno finalizzate a promuovere nei giovani una corretta cultura economica.

Ultimi dossier del Servizio Studi

121	Schede di lettura	Disegno di legge A.S. n. 1082-B “Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile”
122	Schede di lettura	Disegno di legge A.S. n. 1541 “Disposizioni per la valorizzazione dell'Abbazia della Santissima Trinità di Cava de' Tirreni”
123	Testo a fronte	Atto del Governo n. 75 “Schema di decreto legislativo recante modifiche al testo unico delle disposizioni in materia di intermediazione finanziaria, di cui al decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, e al decreto legislativo 17 settembre 2007, n. 164, recante attuazione della direttiva 2004/39/CE relativa ai mercati degli strumenti finanziari”
124	Testo a fronte	Testi a fronte tra la normativa vigente e i disegni di legge AA.SS. nn. 1460, 1478, 1498, 1545 e 1546 in materia di Comitati degli italiani all'estero e Consiglio generale degli italiani all'estero
125	Dossier	Disegno di legge A.S. n. 586-905-955-956-960-B Trattato di Prüm
126	Dossier	Delega al Governo in materia di federalismo fiscale, in attuazione dell'articolo 119 della Costituzione. Legge 5 maggio 2009, n. 42
127	Schede di lettura	Disegno di legge A.S. n. 733-B “Disposizioni in materia di sicurezza pubblica”
128	Testo a fronte	Testi a fronte tra la normativa vigente e i disegni di legge AA.SS. nn. 1460, 1478, 1498, 1545, 1546 e 1557 in materia di Comitati degli italiani all'estero e Consiglio generale degli italiani all'estero
129	Testo a fronte	Il Testo unico sull'immigrazione - Le novelle dell'A.S. n. 733-B
130	Dossier	Afghanistan - il punto a fine maggio 2009
131	Dossier	L'Artide e le nuove sfide di sicurezza
132	Testo a fronte	Testi a fronte dei disegni di legge AA.SS. nn. 270, 369, 589, 677, 706, 1063, 1442, in materia di isole minori
133	Testo a fronte	Atto del Governo n. 82 Schema di decreto legislativo recante: «Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza nelle pubbliche amministrazioni». Le novelle
134	Schede di lettura	Disegno di legge A.S. n. 1078-B “Disposizioni per l'adempimento di obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia alle Comunità europee - Legge comunitaria 2008”
135	Dossier	L'educazione finanziaria: esperienze internazionali a confronto

Il testo del presente dossier è disponibile in formato elettronico PDF su Internet, all'indirizzo www.senato.it, seguendo il percorso: "Leggi e documenti - dossier di documentazione - Servizio Studi - Dossier".