



## **Conferenza di apertura**

### **L'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale in Italia**

#### ***Indirizzo di saluto di Luigi Federico Signorini***

Questa conferenza inaugura la prima edizione del “mese dell’educazione finanziaria”, un’iniziativa ricca di attività e di eventi, organizzati in tutta Italia per sensibilizzare il pubblico sull'importanza della cultura e della competenza finanziaria e per promuoverne la diffusione.

L’anno scorso, quando fu presentata la prima rilevazione sulle iniziative di educazione finanziaria nel nostro paese, dovetti ricordare che l’Italia, a differenza di decine di paesi, non aveva ancora una strategia nazionale per l’educazione finanziaria. Oggi possiamo dire di avere fatto un passo avanti: l’Italia si è finalmente dotata tanto di una strategia quanto di un programma operativo triennale per attuarla. È merito del Comitato per la programmazione e il coordinamento delle iniziative di educazione finanziaria, ormai pienamente operativo; è il risultato dell’impegno di molte istituzioni pubbliche e private. È qui con noi il direttore del Comitato, la professoressa Anna Maria Lusardi, che saluto e che avrà modo di illustrare le numerose attività avviate e gli impegni per il prossimo futuro. Mi auguro veramente che si riesca a tradurre tutto molto tempestivamente in pratica.

L’iniziativa che avviamo oggi prevede più di 200 eventi. Sarà l’occasione per avviare una riflessione comune sui metodi e sugli strumenti più efficaci per la crescita della cultura finanziaria. Molte delle attività previste saranno anche occasioni concrete di apprendimento per i giovani e gli adulti che vorranno essere coinvolti.

In questa sala siamo tutti convinti che accrescere la capacità dei cittadini di capire, di far propri, di adoperare nelle scelte reali, dalle più piccole alle più grandi, i concetti fondamentali della finanza è un obiettivo chiave. Trovare il conto corrente più adatto alle proprie esigenze, scegliere la forma più opportuna del mutuo, investire i risparmi in maniera ragionata, valutare con il giusto criterio l’opportunità di assicurarsi contro i rischi più comuni o contro quelli rari ma catastrofici, sono scelte

frequenti per tutti; spesso importanti, non di rado complesse. La finanza offre strumenti efficienti ma, come ogni tecnologia, va usata con criterio; si presta all'assunzione non consapevole di rischi o, peggio, ad abusi. Come mi capita spesso di dire, nella società di oggi capire concetti fondamentali come la distinzione fra rendimenti nominali e reali, la relazione rischio/rendimento o l'importanza della diversificazione è importante come saper guidare la macchina o navigare su Internet.

L'educazione finanziaria non sostituisce la tutela del consumatore da parte delle leggi e delle autorità che devono farle rispettare. Né, tanto meno, la scarsa dimestichezza della controparte con la finanza può mai costituire una scusa per comportamenti scorretti e abusivi da parte degli intermediari. Al consumatore di servizi finanziari va garantita una tutela adeguata, nelle forme e nei contenuti. La richiedono l'ampia presenza di asimmetrie informative, la complessità dei dettagli tecnici, i meccanismi a volte controintuitivi, ben documentati dalla ricerca empirica, che espongono i consumatori al pericolo di compiere scelte non sufficientemente coerenti con le proprie esigenze o con il proprio atteggiamento verso il rischio.

Educazione finanziaria e tutela pubblica devono lavorare insieme. Esse si rafforzano a vicenda. Servono a poco dettagliate norme di trasparenza sui tassi di interesse, se poi il consumatore non è messo in grado di sfruttarle pienamente perché non dispone dei concetti di base relativi a tassi e rendimenti. D'altra parte, anche il consumatore più accorto può essere tratto in inganno quando l'informazione che gli viene presentata non è corretta o completa.

La Banca d'Italia, l'IVASS e le altre autorità di vigilanza contribuiscono a realizzare un sistema integrato di protezione del consumatore di prodotti finanziari, ciascuna nell'ambito delle proprie responsabilità. Come in molti altri paesi, alla vigilanza di stabilità si è affiancata nel tempo quella in materia di trasparenza e correttezza dei comportamenti degli intermediari, la cosiddetta "vigilanza di tutela". Obiettivo della tutela della trasparenza e correttezza è, lo dice il nome stesso, prevenire l'opacità e l'abuso; fornire al cliente che gestisce i propri pagamenti, impiega il proprio risparmio, contrae un prestito, o decide su una copertura assicurativa, le informazioni necessarie per consentirgli, per quanto ragionevolmente possibile, di fare scelte meditate e consapevoli, cioè orientarsi su prodotti adatti alle proprie esigenze e confrontare efficacemente le condizioni offerte da diversi intermediari;

limitare, infine, la possibilità che questi ultimi sfruttino una posizione di asimmetria informativa e contrattuale a proprio ingiusto vantaggio.

Che i comportamenti non consoni siano puniti è interesse anche degli intermediari finanziari corretti. La fiducia della clientela è un elemento fondamentale nel funzionamento di un sano sistema bancario, finanziario e assicurativo.

Nell'azione di vigilanza di tutela in materia di prodotti bancari, la Banca d'Italia ha cercato di dare sempre maggior rilievo alla trasparenza e correttezza sostanziale, ai comportamenti concreti. Data anche la difficoltà oggettiva che il cliente incontra nello sfruttare da solo la grande quantità di informazione che le banche sono normativamente tenute a consegnargli, la nostra attenzione si è progressivamente spostata dalla completezza dell'informazione – che va comunque assicurata – alla prescrizione di una condotta corretta nei fatti, cioè nella descrizione e presentazione dei prodotti allo sportello o in rete. Abbiamo anche preso iniziative per facilitare il confronto tra offerte diverse, promuovendo una maggiore standardizzazione nella rappresentazione dei costi di prodotti e servizi, per favorire la concorrenza accrescendo la capacità di scelta del cliente. Le norme hanno via via rafforzato nel tempo, accanto al ruolo della Banca d'Italia nello stabilire regole, quello di vigilare sulla loro applicazione: abbiamo oggi tra l'altro il potere di imporre la restituzione di somme indebitamente percepite, un potere di cui diamo conto nelle periodiche relazioni sulla nostra attività.

Nel campo assicurativo, la vigilanza di tutela è parte integrante della missione dell'autorità di supervisione; essa assorbe una quota rilevante dell'attività dell'IVASS. Sono cinque le linee di azione più importanti: la verifica della trasparenza dei prodotti assicurativi e della correttezza delle pratiche di vendita; il controllo sulla puntualità e correttezza del pagamento degli indennizzi; la gestione dei reclami di assicurati e danneggiati contro le imprese assicurative; l'assistenza ai consumatori tramite il centro di contatto telefonico; la promozione della cultura assicurativa.

Alla vigilanza di tutela si affiancano gli strumenti non giudiziari per la risoluzione di controversie con le imprese che offrono prodotti bancari, finanziari e assicurativi, a cui i clienti possono ricorrere per far valere le proprie ragioni. Come è noto esistono già due sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in ambito finanziario: l'Arbitro Bancario Finanziario, che si avvale delle strutture della Banca d'Italia, e l'Arbitro per le Controversie Finanziarie, che opera con il supporto della Consob. È

finalmente in via di costituzione, sulla scorta delle altre esperienze, anche l'Arbitro assicurativo, che avrà il sostegno dell'IVASS.

Conoscere i propri diritti e il modo di difenderli è essenziale perché questo insieme di tutele sia efficace nel caso concreto. Il funzionamento delle regole di correttezza e trasparenza e della relativa vigilanza è dunque un'altra componente dell'educazione finanziaria che non si dovrà trascurare.

L'impegno della Banca d'Italia e dell'IVASS per accrescere la cultura finanziaria del pubblico scaturisce anche dalla constatazione che nel nostro paese c'è più da fare che altrove. Secondo un'indagine realizzata dalla Banca d'Italia nel 2017 sulla base di una metodologia dell'OCSE, in Italia la quota di persone che, rispondendo a un questionario standard, mostravano un livello di conoscenze finanziarie di base definito "adeguato" era poco più del 30 per cento, contro il 62 della media dell'OCSE.

Questi dati non devono scoraggiare, anzi devono ancor più spronare al lavoro. Del resto la situazione non è immobile. Tra i giovani in particolare sembra che qualcosa stia cambiando: in un'indagine sull'alfabetizzazione finanziaria dei quindicenni condotta nel 2015, anch'essa secondo una metodologia standard dell'OCSE (il programma "PISA"), il punteggio medio ottenuto dai ragazzi italiani è stato pari a 483, contro una media internazionale di 488, dunque appena superiore al dato italiano. Nel 2012 i numeri corrispondenti erano rispettivamente 466 e 500.

Per intervenire efficacemente occorrono ampie campagne di informazione e comunicazione, come quella che stiamo aprendo oggi; occorrono programmi diffusi e ben strutturati, sia per il pubblico in generale, sia per specifici segmenti di popolazione (anziani, donne, migranti), realizzati con gli strumenti più efficaci e coinvolgenti che la tecnologia e l'esperienza oggi ci possono offrire. Possiamo fare tesoro delle esperienze di successo fatte in altri paesi. Saluto Flore-Anne Messy dell'OCSE e Maria Lúcia Leitão del Banco de Portugal, che sono qui per condividere con noi la loro esperienza.

In Italia l'assicurazione contro i rischi per la salute e la proprietà è meno diffusa che negli altri principali paesi europei. Come mostra l'ultima Relazione annuale

dell'IVASS, nel 2016 i relativi premi (al netto della responsabilità civile per le auto, che è dappertutto obbligatoria) erano pari all'1,9 per cento del PIL, un valore ben al di sotto della media dell'OCSE (4,4), la metà di quello di Germania e Francia. Colpisce, tra l'altro, la bassa incidenza dell'assicurazione per danni da calamità naturali, in un paese che per geologia, geografia e storia è molto esposto alle conseguenze di terremoti, frane e alluvioni.

Assicurarsi è una scelta personale e tale deve restare (tranne, s'intende, per i casi, come quello dell'auto, dove la mancata assicurazione individuale comporta forti esternalità). È importante però che la scelta sia basata su una valutazione consapevole, tanto dei rischi che si corrono, quanto dei costi e delle condizioni delle coperture disponibili sul mercato.

L'educazione assicurativa non è dunque meno importante di quella finanziaria in senso stretto. Manca tra l'altro – certo in Italia, ma a quel che sappiamo anche sul piano internazionale – una misura del grado di conoscenze della popolazione sulla gestione dei rischi assicurabili. L'IVASS, con il contributo del Ministero dello Sviluppo Economico (ringrazio il dott. Fiorentino, qui presente), sta per realizzare e somministrare un questionario specifico, sotto l'egida del Comitato. Più in generale, e sempre in collaborazione con il Comitato, l'IVASS intende assumere iniziative per aiutare i cittadini a riconoscere e valutare i rischi a cui sono esposti e a individuare, se credono, gli strumenti più idonei e convenienti per proteggersi.

Anche nel campo assicurativo la chiarezza dei contratti è, tra le altre cose, una condizione essenziale perché la concorrenza funzioni efficacemente. L'IVASS ha stimolato di recente l'industria a rivedere i contratti di assicurazione, che dall'anno prossimo dovranno essere scritti in maniera più semplice perché gli assicurati possano comprenderli meglio.

Sono parecchi anni ormai che Banca d'Italia e IVASS realizzano iniziative di alfabetizzazione per i ragazzi di varie età e, sia pure in misura minore, per gli adulti. Da un lato siamo orgogliosi del lavoro fatto, e mi fa piacere cogliere questa occasione per raccontarne l'essenziale, come farò tra un istante; dall'altro, sappiamo bene che esse sono ancora poca cosa rispetto al lavoro generalizzato e sistematico che sarebbe necessario. Per questo il ruolo di coordinamento e impulso del Comitato è molto importante.

Nell'ambito scolastico, per il progetto "Educazione finanziaria nelle scuole" realizzato annualmente in collaborazione con il Ministero dell'Istruzione Università e Ricerca, saranno presto rese disponibili nuove risorse didattiche per ragazzi e insegnanti, realizzate dalla Banca d'Italia in collaborazione con una primaria casa editrice, insieme con i quaderni assicurativi proposti dall'IVASS. Nell'anno scolastico 2017-18 hanno partecipato al nostro progetto oltre 113.000 studenti, un numero in linea con l'edizione precedente ma molto cresciuto rispetto al passato (erano 23.000 nel 2012). Il gradimento dell'iniziativa, secondo i questionari dettagliati che abbiamo sottoposto ai docenti, resta elevato; sono stati apprezzati tra l'altro gli incontri formativi curati dalla rete territoriale della Banca. Dobbiamo tornare a misurare con rigore gli effettivi risultati delle iniziative in termini di conoscenze acquisite, come abbiamo fatto più volte sin dall'inizio.

Alle attività didattiche si affiancano altre iniziative pensate per coinvolgere i ragazzi, come il concorso "Inventiamo una banconota", giunto ormai alla sesta edizione (quest'anno il tema che pensiamo di proporre è "Il denaro e le emozioni"), la competizione internazionale di politica monetaria Generation Euro Students' Award (organizzata in collaborazione con la BCE), la Global Money Week (settimana internazionale della consapevolezza sui temi del risparmio e del denaro).

Per gli adulti sono state realizzate guide pratiche su conti correnti, mutui e credito ai consumatori, che spiegano le caratteristiche e il funzionamento di quei prodotti; nonché un pieghevole per il largo pubblico che fornisce informazioni sugli strumenti di tutela. Stiamo lavorando a un "portale per l'educazione finanziaria", ispirato alle migliori esperienze internazionali. Abbiamo avviato programmi per specifiche categorie di adulti, anche utilizzando il canale della scuola, con un progetto sperimentale avviato in collaborazione con le scuole che promuovono l'istruzione degli adulti, italiani e stranieri.

È molto importante per noi il dialogo con le associazioni rappresentate nel Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, che, grazie alla loro diffusione e al contatto diretto con l'utenza, ci consente di intercettare meglio le esigenze e i problemi segnalati dal pubblico. È un modo efficace e fruttuoso sia di spiegarci, sia di imparare.

Abbiamo in cantiere parecchie iniziative per questo "mese dell'educazione finanziaria", anche in collaborazione con altre istituzioni. Grazie al contributo delle nostre filiali offriremo in varie città programmi specifici per le donne e per i giovani

adulti che frequentano i collegi universitari, per gli anziani delle università della terza età, per altri gruppi specifici. Con gli studenti della scuola secondaria esploreremo il linguaggio cinematografico con un cineforum, qui a Roma, su temi di economia e finanza, per il quale è stato prezioso il contributo del prof. Marco Onado. Saremo presenti con un nostro stand a “Didacta”, fiera internazionale che ha lo scopo di favorire il dibattito sull’istruzione attraverso un’area espositiva ed eventi per docenti e studenti; interverremo insieme con la Consob alla sedicesima edizione della “Trading on Line Expo”, organizzata e ospitata da Borsa Italiana.

Correttezza dei comportamenti degli operatori del mercato e chiarezza e semplicità dei prodotti rappresentano due elementi ineludibili e inscindibili per promuovere la fiducia dei cittadini verso banche ed assicurazioni. L’educazione finanziaria non si sostituisce alla vigilanza di tutela; ne è il complemento necessario.

Molto è stato fatto, da altri come da noi, ma la strada è ancora lunga. La diffusione degli strumenti di conoscenza a disposizione dei cittadini, come mostrano tanti studi, non è cresciuta in proporzione alla crescente complessità delle scelte che ciascuno di noi, lo voglia o no, è chiamato a compiere, tanto nel gestire la vita quotidiana quanto nel fare progetti a lungo termine. C’è forse anche qualche resistenza culturale a investire nell’educazione finanziaria; ci sono riconosciute difficoltà sul piano cognitivo, “trappole comportamentali” ben note alla letteratura, che rendono l’apprendimento del concreto funzionamento delle scelte finanziarie per certi aspetti più complesso che quelli di altre materie, e dunque il compito più arduo. D’altra parte, alla complessità intrinseca della materia, e all’ipersemplificazione qualche volta tendenziosa, non c’è altro da opporre se non l’educazione: la paziente diffusione di competenze di lettura, matematica, economia.

È importante anche continuare a investire sull’analisi degli effetti dell’educazione finanziaria sul benessere: i lavori della prof. Lusardi e di molti altri trovano una relazione tra il livello di *financial literacy* e alcune scelte individuali; ma c’è ancora tanto da approfondire sulla natura di questi effetti e sui canali attraverso cui essi si esercitano.

Si dovrà tener conto adeguatamente della tecnologia, che sta rivoluzionando l’offerta dei prodotti finanziari e il mondo dei pagamenti. Non solo perché è un

fenomeno inarrestabile. Esso ha già accresciuto, e continuerà ad accrescere in futuro, l'efficienza del sistema; apre nuove possibilità agli investimenti finanziari e al credito. Ma espone tutti anche a nuovi rischi che vanno compresi, valutati e gestiti. La sfida è altrettanto importante per la vigilanza di tutela che per quella di stabilità. Il rischio di incorrere in truffe e frodi, di impostare in modo errato i propri investimenti, di vedere eseguiti pagamenti non autorizzati, è sempre esistito; ma assume oggi forme nuove, che devono essere fronteggiate in modo nuovo. L'efficienza della tecnologia può accrescere enormemente l'inclusione finanziaria (riducendo, per esempio, il costo di investimenti finanziari personalizzati o ben diversificati), ma può anche, al contrario, escludere chi non è in grado di utilizzare efficacemente i nuovi strumenti. L'educazione finanziaria digitale è dunque una nuova frontiera per il Comitato e per tutti noi.

La rilevazione appena conclusa, per conto del Comitato, sull'offerta formativa di educazione finanziaria nel nostro Paese – Magda Bianco ne anticiperà tra poco i primi risultati – fornisce indicazioni aggiornate sulle potenzialità della nostra azione e sulle difficoltà che essa incontra. È una buona base per riflettere insieme sui programmi più efficaci e sulle iniziative da intraprendere.

Non mi resta dunque a questo punto che augurare a tutti buon lavoro. Buon lavoro per la giornata di oggi come per il programma di questo ottobre; e soprattutto, buon lavoro per l'azione futura, sul campo.