



BANCA D'ITALIA
EUROSISTEMA

WEBINAR

LA CULTURA FINANZIARIA DELLE IMPRESE ARTIGIANE

10 febbraio 2021

 L'ECONOMIA
PER TUTTI
BANCA D'ITALIA PER LA CULTURA FINANZIARIA

LA TUTELA DEI CLIENTI IN BANCA D'ITALIA

Marilisa Guida
Dipartimento Tutela clientela e
Educazione Finanziaria
Servizio Educazione Finanziaria

I 4 pilastri della tutela del cliente



1. Regolamentazione



2. Vigilanza



3. Tutela individuale



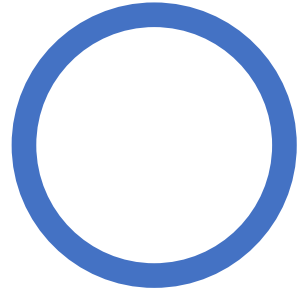
4. Educazione finanziaria



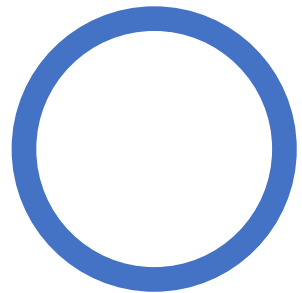
Da giugno 2020

Dipartimento tutela
clientela e
educazione finanziaria

La cura della relazione intermediario – cliente



“*cliente*”, qualsiasi persona fisica o giuridica che ha un rapporto contrattuale o che intenda entrare in relazione con l’intermediario

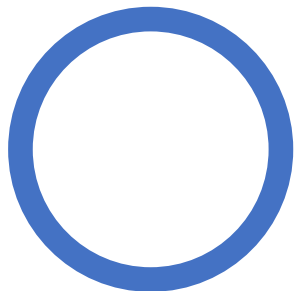


“*clientela (o clienti) al dettaglio*”, i consumatori; **le persone fisiche che svolgono attività professionale o artigianale**; gli enti senza finalità di lucro; **le micro-imprese**

Disposizioni BI di trasparenza e correttezza



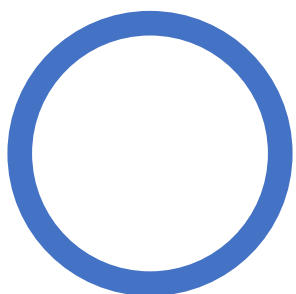
1. Regolamentazione



Trasparenza delle informazioni

Semplificazione e standardizzazione

Ma non può bastare...



Buone regole che impongano comportamenti corretti

Cultura aziendale di attenzione al cliente

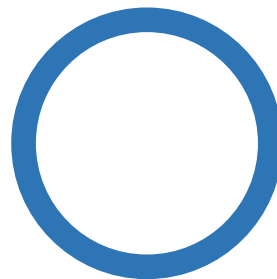
Obblighi di assistenza

Obblighi organizzativi



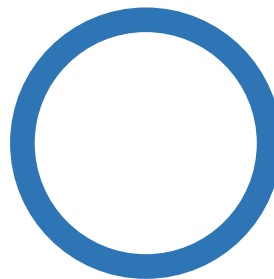


2. Vigilanza



Controlli...

*Orientati a promuovere la
collaborazione attiva degli intermediari*



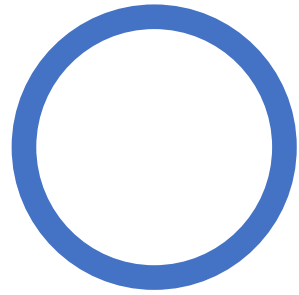
...in un'ottica preventiva

*Per evitare che un danno venga arrecato più
che per sanzionare*



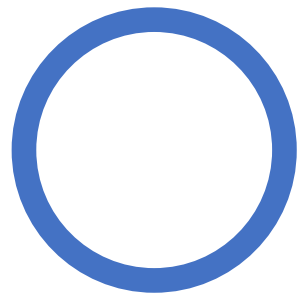
3. Tutele individuali

La possibilità per i clienti di avere ascolto (e ristoro) in caso di problemi



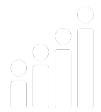
Arbitro Bancario Finanziario - ABF

*Organismo di risoluzione stragiudiziale delle controversie indipendente, imparziale rappresentativo, sostenuto dalla BI
Non necessaria assistenza legale*



Esposti

*Segnalazione di comportamenti irregolari o scorretti
Non necessaria assistenza legale*



3. Tutele individuali

Arbitro Bancario Finanziario

L'ABF interviene nelle controversie tra clienti e intermediari

Portale **ABF online** per inserimento del ricorso e monitoraggio della pratica
(costo € 20)

I sem. 2020: oltre 400 ricorsi presentati da imprese (accolti: 51%)
2019: € 28 milioni di risarcimenti

Gestione degli Esposti

Segnalazioni da parte dei clienti di comportamenti irregolari o scorretti degli intermediari; irregolarità nelle informazioni CR o CAI

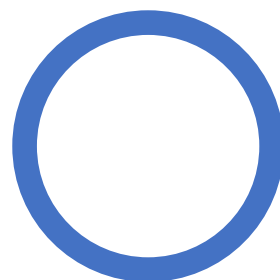
Servizio online per l'invio diretto semplice e **gratuito** tramite la piattaforma

2019: oltre 1.200 esposti da parte di imprese
gen. 2020-set. 2020: 1.500 esposti (+57% rispetto ai 9 mesi del 2019)





4. Educazione Finanziaria

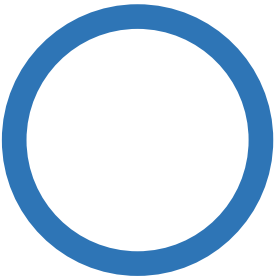


“Nessuna **tutela** formale è **efficace** se gli interessati non hanno sufficienti strumenti di valutazione. Perché i risparmiatori possano orientarsi tra prodotti finanziari tanto diversi e complessi occorre che abbiano **una cultura finanziaria adeguata e aggiornata**”

(Draghi, Forex 2007)

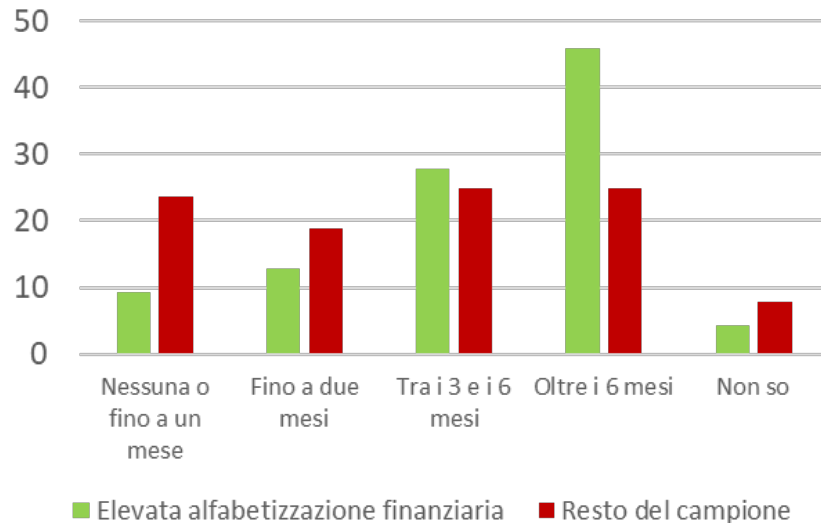


4. Educazione Finanziaria



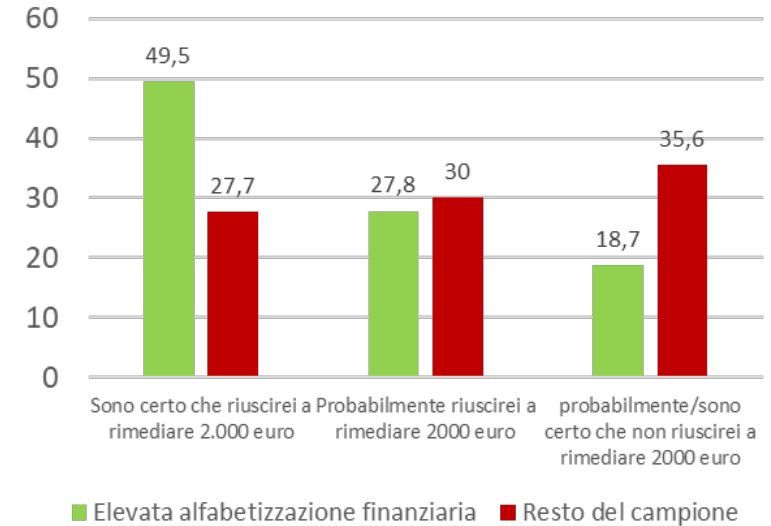
Relazione positiva tra un buon livello di alfabetizzazione finanziaria e la capacità di affrontare difficoltà finanziarie anche impreviste

In quanti mesi si esaurirebbero le tue disponibilità finanziarie?



Indagine Doxa per il Comitato Edufin (2020)

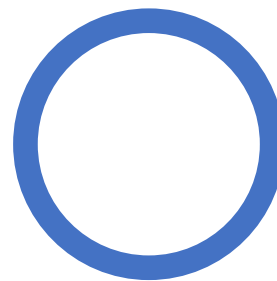
In caso di difficoltà finanziarie con che facilità riusciresti a rimediare 2.000 euro?





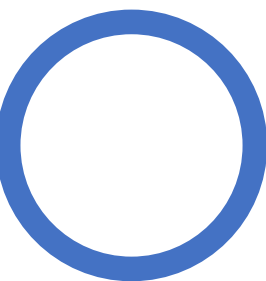
4. Educazione Finanziaria

Processo per migliorare



Conoscenze, comportamenti e attitudini necessari per prendere **decisioni finanziarie adeguate alle proprie esigenze**, contribuendo al raggiungimento del **benessere individuale**

*Disuguaglianze sociali.it – Voce Educazione Finanziaria
Scritta da De Bonis - Romagnoli*



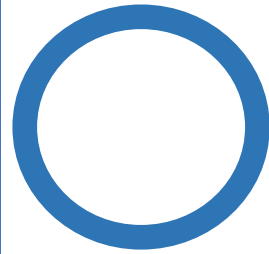
“...consapevolezza e comprensione **dell'intero ventaglio di strumenti finanziari disponibili...**

I piccoli imprenditori dovrebbero essere incoraggiati a porre attenzione alle questioni finanziarie, acquisire competenze su **contabilità, pianificazione finanziaria e rischi, migliorare la comunicazione nei confronti dei finanziatori...**”

*G20/OECD High-Level Principles on SME financing (2015),
Principle 7: Enhance SME financial skills and strategic vision*

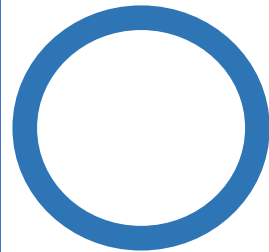


4. Educazione Finanziaria

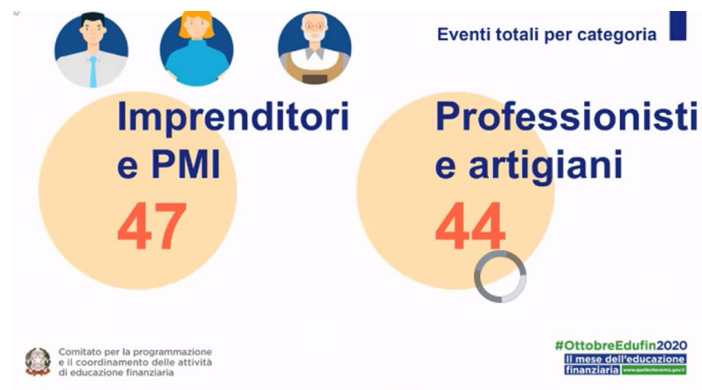


Su «L' economiapertutti», in particolare durante il lockdown, informazioni, consigli pratici e infografiche su

- come accedere on line ai servizi della CR
- come accedere gli altri servizi della BI
- come accedere a moratorie e finanziamenti assistiti da garanzie per le PMI



Nel mese dell'educazione finanziaria numerosi eventi per le PMI



Indagini BI/OCSE

- Nel 2020 IACOFI su adulti
- Nel 2021 indagine su alfabetizzazione finanziaria e digitale delle PMI



LA CULTURA FINANZIARIA DELLE IMPRESE ARTIGIANE

10 febbraio 2021

 L'ECONOMIA
PER TUTTI
BANCA D'ITALIA PER LA CULTURA FINANZIARIA

Grazie per l'attenzione

Marilisa.guida@bancaditalia.it

