

progetto cofinanziato da



Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini di Paesi Terzi



BUONE PRATICHE DI INCLUSIONE FINANZIARIA UNO SGUARDO EUROPEO

A cura dell'Osservatorio Nazionale
sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti in Italia

Giugno 2013

www.buonepratichedinclusione.it

realizzato dal

CeSPI

Centro Studi di Politica Internazionale

progetto cofinanziato da



Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini di Paesi Terzi



BUONE PRATICHE DI INCLUSIONE FINANZIARIA UNO SGUARDO EUROPEO

A cura dell'Osservatorio Nazionale
sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti in Italia

www.buonepraticheinclusione.it

realizzato dal

CeSPI

Centro Studi di Politica Internazionale

L'Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti, prima esperienza in Italia e in Europa di progetto pluriennale, si propone come strumento di analisi e monitoraggio costante e organico del fenomeno dell'inclusione finanziaria dei migranti nel nostro paese – condizione necessaria per favorire il processo di integrazione –, e intende offrire ad operatori e istituzioni strumenti di conoscenza e di interazione che consentano di individuare e definire strategie integrate volte al suo rafforzamento e ampliamento. Il Progetto, finanziato dalla Commissione Europea e dal Ministero dell'Interno (Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini di Paesi Terzi) è stato assegnato, sulla base di una gara pubblica, al CeSPI (Centro Studi di Politica Internazionale).

Indice

1.	Una definizione di inclusione finanziaria	5
2.	Inclusione finanziaria, uno sguardo globale	7
2.1	Legame fra esclusione sociale e inclusione finanziaria	7
2.2	Il legame fra inclusione finanziaria e educazione finanziaria	9
3.	Iniziative G20 in tema di inclusione finanziaria	11
4.	Inclusione finanziaria uno sguardo a livello europeo	15
4.1	Analisi comparata delle iniziative europee a livello normativo in tema di inclusione finanziaria	18
4.2	L'iniziativa italiana per l'introduzione di un Conto di Base	21
4.3	La Proposta di Direttiva Europea per l'inclusione finanziaria	23
5.	Processo di selezione e capitalizzazione delle buone pratiche	27
5.1	Buone Pratiche – Regno Unito	32
5.1.1.	<i>Contesto istituzionale e riferimenti normativi</i>	32
5.1.2	<i>Analisi Buone pratiche</i>	35
5.1.3	<i>Caso studio: le strategie d'inclusione finanziaria delle housing associations</i>	38
5.1.4	<i>Caso studio: Toynbee Hall</i>	39
5.1.5	<i>Le lezioni apprese nel caso inglese</i>	40
5.2	Buone Pratiche – Francia	43
5.2.1.	<i>Contesto istituzionale e riferimenti normativi</i>	43
5.2.2	<i>Buone pratiche</i>	46
5.2.3	<i>Caso studio: le strategie d'inclusione finanziaria della Société Générale</i>	48
5.2.4	<i>Caso studio: le strategie d'inclusione finanziaria di ADIE</i>	49
5.2.5	<i>Lezioni apprese</i>	50
5.3	Buone Pratiche – Spagna	51
5.3.1	<i>Contesto istituzionale e riferimenti normativi</i>	51
5.3.2	<i>Buone pratiche</i>	53
5.3.3	<i>Caso studio: la Caixa e MicroBank</i>	56
5.3.4.	<i>Caso studio: Piano Nazionale di educazione Finanziaria</i>	59

EDUCAZIONE FINANZIARIA PER TUTTI

Strategie e buone pratiche di educazione finanziaria nell'Unione Europea

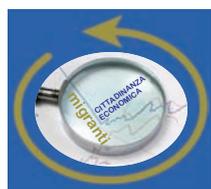
61

INDICE DELLE TAVOLE

TAVOLA 1	Possesso prodotti finanziari, confronto Italia – UE27	17
TAVOLA 2	Analisi comparativa iniziative per l'offerta di un conto di base a livello di Unione Europea	19
TAVOLA 3	Servizi di pagamento minimi offerti dal conto di base	25
TAVOLA 4	Griglia di analisi buone pratiche in tema di inclusione finanziaria	29
TAVOLA 5	Caratteristiche approccio inclusione finanziaria per paesi	31
TAVOLA 6	Nuclei familiari non bancarizzati, per reddito settimanale 1998-2009	32
TAVOLA 7	Il diritto al conto, numero di conti attivati nell'ultimo triennio	48
TAVOLA 8	Caratteristiche crediti concessi	55
TAVOLA 9	Prodotti offerti da MicroBank	58

INDICE DEI GRAFICI

GRAFICO 1	Esclusione finanziaria: percentuale della popolazione senza un conto corrente	8
GRAFICO 2	Popolazione finanziariamente esclusa (percentuale popolazione adulta senza un c/c)	8
GRAFICO 3	Percentuale possessori di un c/c presso un'istituzione formale	15
GRAFICO 4	Possesso prodotti finanziari, dato europeo	16
GRAFICO 5	Filiali banche commerciali per 100.000 abitanti, dettaglio alcuni paesi europei	17
GRAFICO 6	Confronto Italia, Francia, Spagna, Regno Unito, media UE rispetto ad alcuni indicatori di inclusione finanziaria	18
GRAFICO 7	Schema processo di capitalizzazione di Buone Pratiche	27
GRAFICO 8	Distribuzione microcrediti concessi per istituti erogatori	49
GRAFICO 9	Numero microcrediti concessi in Spagna	52
GRAFICO 10	Volume microcrediti concessi in Spagna (milioni di Euro)	52
GRAFICO 11	Fonti di finanziamento MicroBank – dicembre 2012	57
GRAFICO 12	Evoluzione microcrediti concessi in milioni di Euro	59
GRAFICO 13	Composizione microcrediti concessi per tipologia	59



Il presente Report è stato realizzato da Daniele Frigeri (Direttore Scientifico dell'Osservatorio), sotto la direzione di Josè Luis Rhi-Sausi (Direttore dell'Osservatorio) e con la collaborazione di Giulio Giangaspero (Buone Pratiche Regno Unito) e Isabella Corvino (Buone Pratiche Francia).

CAPITOLO 1

Una definizione di inclusione finanziaria

Affrontare la questione definitoria relativa all'inclusione finanziaria, così come dare una definizione coerente dall'altra faccia della medaglia, l'esclusione finanziaria, non è un compito semplice. Occorrerebbe, prima di tutto, individuare i servizi finanziari "basilari" cui si fa riferimento, che verosimilmente dipende dal grado di finanziarizzazione di ciascun paese (Anderloni e Carluccio, 2006¹). Possono poi esistere diversi gradi di esclusione finanziaria, secondo il livello di complessità dei servizi utilizzati e/o del ricorso a fornitori non ufficiali; la Banca Mondiale, per esempio, distingue tra "formally served" e "financially served"², e considera "finanziariamente escluso" solo chi non possiede alcun tipo di accesso.

Sulla base della letteratura internazionale prevalente e dell'esperienza accumulata in tema di inclusione finanziaria dei migranti ci sembra che la definizione di inclusione finanziaria legata al solo possesso di un conto corrente o al semplice accesso a prodotti e servizi finanziari non tenga in debito conto la complessità del fenomeno e delle cause e conseguenze ad esso relative. Se infatti partiamo da un assunto di fondo che evidenzia il legame reciproco fra inclusione sociale e inclusione finanziaria, dove quest'ultima diviene condizione necessaria per la partecipazione attiva alla vita economica e quindi anche sociale del paese in cui l'individuo vive e risiede (solo o con la propria famiglia), appare chiara la necessità di estendere la definizione di inclusione finanziaria ad una molteplicità di prodotti e servizi finanziari e all'effettiva possibilità di utilizzarli in modo efficiente per realizzare gli obiettivi e valorizzare le capacità dell'individuo.

Se il conto corrente costituisce il punto di accesso fondamentale ad una serie di servizi e prodotti finanziari di pagamento e di credito, non meno importante appare la disponibilità di strumenti di *asset-building* finalizzati all'accumulazione e alla protezione del risparmio appaiono indispensabili nel processo di riduzione della vulnerabilità di un individuo e della sua famiglia. Infine la possibilità di avviare e gestire un'attività di impresa, importante strumento di mobilità sociale, soprattutto per segmenti di popolazione con livelli di specializzazione e professionalità non adeguatamente riconosciute o valorizzate, come i migranti, è strettamente legata, in modo crescente, all'accesso al sistema finanziario.

Per queste ragioni, ai fini del presente studio, adotteremo una definizione di esclusione finanziaria come quel processo per cui un individuo trova difficoltà ad accedere o ad utilizzare servizi e prodotti finanziari presenti sul mercato, adeguati alle sue necessità e in grado di consentirgli di condurre una vita sociale normale nella società a cui appartiene³. Ne consegue che per inclusione finanziaria si intenderà *il complesso di attività sviluppate per favorire l'accesso e l'utilizzo efficace dei servizi bancari da parte di soggetti e organizzazioni non ancora del tutto integrati nel sistema finanziario ordinario. Tali servizi includono servizi finanziari di credito, risparmio, assicurazione, pagamento, con il trasferimento di fondi e rimesse, programmi di educazione finanziaria e di accoglienza in filiale, nonché per lo start-up di piccole imprese.*

¹ L. Anderloni, E. Carluccio, "Access to Bank Accounts and Payment Services", in Anderloni L., Carluccio E. e Braga M., *New Frontiers in Banking Services: Emerging Needs and Tailored Products for Untapped Markets*, Berlino, Springer Verlag, 2006.

² Banca Mondiale, *Indicators of Financial Access – Household Level Survey*, 2005.

³ Financial Services Provision And Prevention Of Financial Exclusion, European Commission, March 2008.

CAPITOLO 2

Inclusione finanziaria, uno sguardo globale

L'esclusione finanziaria, così come definita nel capitolo precedente, costituisce una importante causa e conseguenza dell'esclusione sociale. A livello globale, in questi ultimi anni, è cresciuta la consapevolezza del ruolo che l'inclusione finanziaria può assumere nel processo di sviluppo e riduzione della povertà, nel processo di integrazione sociale di fasce più vulnerabili o marginali della società, nel contributo ad accrescere la stabilità sociale ma anche finanziaria di un paese, nell'impulso allo sviluppo dei sistemi finanziari e nell'aumento dell'efficacia delle politiche pubbliche in tema di welfare. Si tratta di aspetti molto diversi che sono correlati ad una maggiore inclusione finanziaria intesa non solo come riduzione delle barriere di accesso ai diversi servizi e prodotti finanziari, ma anche come loro effettiva utilizzabilità da parte dell'individuo nella conduzione della propria vita e nella partecipazione alla vita sociale ed economica del paese in cui risiede.

2.1 Legame fra esclusione sociale e inclusione finanziaria

La definizione di esclusione sociale nasce in Francia agli inizi degli anni settanta (Barry 1998, Ebersold 1998⁴) e fa riferimento a quell'insieme di processi complessi che privano alcune persone ad un accesso ad uno stile di vita predominante. Una definizione che supera il concetto di povertà, intesa come soglia minima di reddito, e che è il risultato di un complesso sistema di privazioni.

Questa definizione consente di comporre una molteplicità di indicatori di esclusione sociale che possono essere classificabili in tre categorie principali:

- indicatori economici che riguardano la partecipazione al processo produttivo e di consumo
- indicatori che riguardano il livello di partecipazione politica
- indicatori sociali/relazionali che riguardano la sfera delle relazioni e delle reti sociali

Ma è solo nel 1993 che viene introdotto in letteratura il termine di esclusione finanziaria. E la definizione ha sempre riguardato la mancanza di accesso che sperimentano settori della popolazione rispetto ad alcuni prodotti finanziari di base come il conto corrente o i servizi di pagamento, servizi di risparmio o l'accesso al credito.

Riteniamo però che la definizione di esclusione finanziaria debba tener conto del suo legame con l'esclusione sociale e cioè della capacità dell'individuo di partecipare attivamente alla vita economica del paese in cui vive (consumo e produzione). La nostra definizione di esclusione finanziaria si definisce quindi come il processo che coinvolge e ostacola l'individuo non solo nell'accesso a servizi e prodotti finanziari ma anche nel loro corretto utilizzo per sostenere una vita normale.

In questo modo si evidenzia chiaramente come l'esclusione/inclusione finanziaria costituisca un elemento chiave del processo di esclusione/integrazione sociale, su cui possono influire direttamente una molteplicità di fattori, come la regolamentazione e la legislazione in materia finanziaria e di tutela del consumatore, le strategie commerciali e di sostenibilità dei singoli operatori, politiche pubbliche di sostegno o incentivazione.

⁴ Barry, M. "Social Exclusion and Social Work: An Introduction." Pp. 1-12 in *Social Exclusion and Social Work: Issues of Theory, Policy and Practice*. London: Russell House Printing. Ebersold, S, *Exclusion and Disability*. OECD: Centre for Educational Research and Innovation, 1998 [<http://www.oecd.org/els/edu/ceri/conf220299.htm>].

L'accelerato processo di sostituzione e riduzione dell'uso del contante e lo sviluppo di nuovi canali e strumenti di gestione dei pagamenti, rendono più che mai necessaria l'intermediazione di uno strumento finanziario, e quindi di un intermediario, per la gestione ordinaria della vita degli individui, dalle spese correnti, all'accesso a beni e servizi, e in non pochi casi persino agli strumenti di welfare sociale (social card, erogazioni pubbliche a sostegno della disoccupazione e altre ancora). Tutte situazioni che richiedono un conto corrente o uno strumento di pagamento. Negli ultimi decenni l'accesso ai servizi finanziari di base è gradualmente diventato un prerequisito per la partecipazione alla vita sociale ed economica di una società moderna e quindi dell'integrazione sociale.

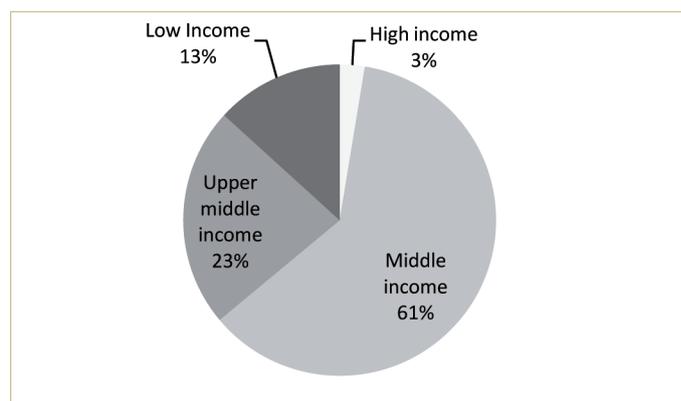
A livello internazionale, secondo stime recenti di Banca Mondiale, oltre la metà della popolazione mondiale adulta, circa 2,5 miliardi di persone, non utilizza servizi finanziari ufficiali⁵. Di questi oltre il 97% vive in paesi emergenti e in via di sviluppo (*Grafico 1*), con forti differenziazioni geografiche (*Grafico 2*).

Coerentemente con la definizione ampia di inclusione finanziaria da noi adottata, la Banca Mondiale ha sviluppato una serie di indicatori per misurare l'inclusione finanziaria ricompresi in un database pubblico (*Global Findex Database*). Gli indicatori tengono in considerazione la multidimensionalità del fenomeno, privilegiando una misura di utilizzo dei prodotti finanziari, piuttosto che una dimensione di semplice accesso⁶:

- i. indicatori riguardanti il possesso e l'utilizzo dei conti correnti presso istituzioni formali (modalità di accesso, frequenza di utilizzo, finalità, barriere)
- ii. indicatori relativi ai servizi di pagamento e al loro utilizzo
- iii. indicatori relativi alla gestione del risparmio
- iv. indicatori relativi all'accesso al credito (attraverso canali formali e informali) e all'utilizzo delle carte di credito
- v. indicatori relativi all'utilizzo di prodotti assicurativi

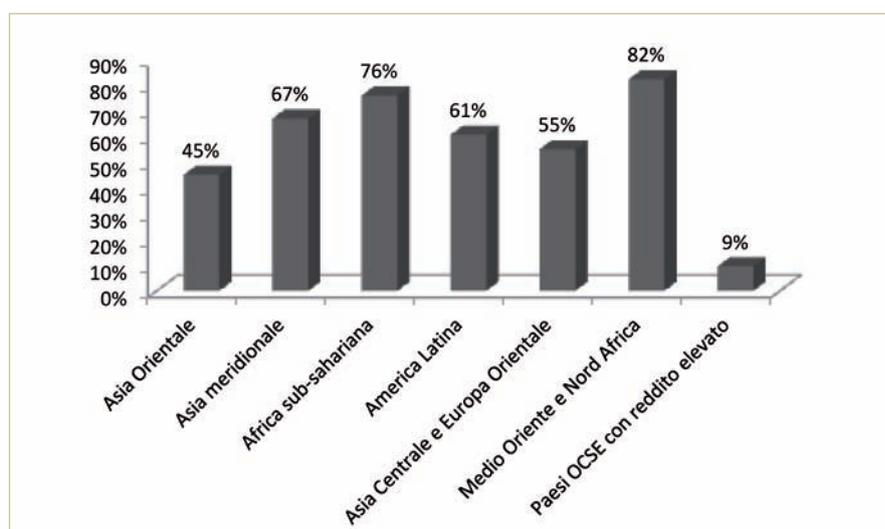
Non meno importante, la disponibilità di strumenti di *asset-building* finalizzati all'accumulazione e alla protezione del risparmio, appaiono indispensabili nel processo di riduzione della vulnerabilità di un individuo e della sua famiglia. Infine la possibilità di avviare e gestire un'attività di impresa, importante strumento di mobilità sociale, è strettamente legata, in modo crescente, all'accesso al sistema finanziario.

Grafico 1 - Esclusione finanziaria: percentuale della popolazione senza un conto corrente



Fonte: elaborazioni Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti su Global Findex Database

Grafico 2 - Popolazione finanziariamente esclusa (percentuale popolazione adulta senza un c/c)



Fonte: elaborazioni Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti su Global Findex Database

⁵ Global Partnership for Financial Inclusion "Report to the Leaders", G20 Leaders Summit, Cannes, Novembre 5th 2011

⁶ A. Demircuc-Kunt, L. Klapper, *Measuring Financial Inclusion*, The World Bank, April 2012

Mentre l'esclusione finanziaria si avvicina alla media mondiale (pari al 49,5% della popolazione adulta) nella maggioranza delle aree geografiche, nel caso dell'Africa raggiunge picchi dell'80% (*Grafico 2*). È questa una fotografia molto sintetica del fenomeno a livello mondiale, utilizzando un semplice indicatore legato al possesso di un conto corrente che, come abbiamo accennato, limita di molto il concetto di inclusione finanziaria.

Non rientra nelle finalità di questo studio analizzare in dettaglio le cause dell'esclusione finanziaria che possono essere ricondotte ad un complesso insieme di fattori, fra loro interconnessi e legati alle caratteristiche socio-economiche, istituzionali, regolamentari, culturali e attinenti al grado di sviluppo e alla struttura dell'offerta dei servizi finanziari di ciascun paese. Recenti studi nel mondo anglosassone hanno messo in luce un legame positivo fra la deregolamentazione del sistema finanziario e l'intensificarsi del ricorso a politiche di massimizzazione del valore dell'impresa finanziaria e l'esclusione finanziaria, così come le nuove tecnologie nei sistemi di pagamento, legate ad esempio all'uso del *mobile*, costituiscono una leva di inclusione finanziaria già significativa in diversi paesi e potenzialmente a livello globale. Allo stesso modo, interventi normativi, come la stessa normativa antiriciclaggio e per la lotta al finanziamento al terrorismo possono comportare, come conseguenza indiretta, un innalzamento delle barriere di accesso ai prodotti finanziari. Ci sono poi elementi legati alla fiducia verso gli operatori che influiscono direttamente su questo processo.

I fattori di natura socio-economica sono sicuramente la prima causa di esclusione finanziaria (il 65% degli adulti senza un conto corrente ritengono di non guadagnare abbastanza), mentre la principale barriera di accesso è costituita dai costi elevati (il 25% degli adulti che non hanno un c/c), seguita dall'accessibilità in termini di distanza geografica.

Le azioni che possono essere messe in atto al fine di sostenere e rafforzare il processo di inclusione finanziaria possono essere molteplici e realizzate su più livelli, data la molteplicità dei fattori in gioco, coinvolgendo attori diversi. A livello internazionale si stanno moltiplicando le iniziative e gli studi su possibili politiche efficaci di inclusione finanziaria, a partire dalla creazione di standard internazionali di raccolta ed elaborazione di dati statistici fondamentali per monitorare il fenomeno⁷. Il *Center for Financial Inclusion*, attraverso un processo di consultazione ampio e *multi-stakeholders* ha individuato cinque aree principali di intervento specifiche:

- livello dei clienti e dei prodotti, finalizzato ad una migliore comprensione dei bisogni della clientela e tradotto in azioni di ampliamento dell'accesso ai servizi
- livello tecnologico, analizzando le potenzialità delle nuove tecnologie in termini di canali di accesso, riduzione dei costi e sicurezza
- livello delle conoscenze e capacità finanziarie della clientela, per una migliore comprensione, confidenza e capacità di utilizzo da parte dei clienti dei diversi prodotti e servizi finanziari
- livello della protezione del consumatore
- livello del *credit reporting*, estendendolo per una migliore gestione del rischio da parte degli operatori

Le autorità possono intervenire a diversi livelli in ciascuno di questi ambiti, favorendo condizioni sociali, di domanda e di offerta appropriate per l'inclusione finanziaria. Possono promuovere l'innovazione e la concorrenza sul mercato dei servizi finanziari, fornire direttamente (o incentivare) gli investimenti privati in infrastrutture, garantire un'adeguata protezione per gli utenti e sostenere iniziative di istruzione finanziaria, avviare indagini conoscitive per approfondire la conoscenza del fenomeno, disegnare un quadro regolamentare proporzionato ai rischi. Naturalmente il criterio della proporzionalità, ossia di un'attenta analisi dei costi-benefici di un intervento delle autorità, al fine di minimizzare interventi distorsivi, è un criterio che deve essere sempre tenuto in considerazione nella definizione di politiche pubbliche anche in questo settore.

2.2 Il legame fra inclusione finanziaria e educazione finanziaria

Se definiamo l'inclusione finanziaria come il processo per cui un individuo accede o utilizza servizi e prodotti finanziari presenti sul mercato per fare scelte consapevoli ed efficaci e condurre una vita normale nella società in cui appartiene, il legame con l'educazione finanziaria, intesa come acquisizione delle conoscenze, della consapevolezza e delle capacità di

⁷ Nel Capitolo 3 si dà un breve quadro delle iniziative in atto a livello di G20, mentre nel Capitolo 4 l'approfondimento è sulle iniziative della Commissione Europea.

gestione delle proprie risorse e di utilizzo dei prodotti finanziari appare quanto mai evidente.

L'educazione è una componente essenziale di questo processo, prevenendo e rimuovendo alcune delle cause che alimentano il fenomeno dell'esclusione. Le ricerche sul campo mostrano chiaramente il legame positivo fra livello di educazione e inclusione finanziaria, evidenziando anche come disoccupati, famiglie a basso reddito, immigrati rappresentino gruppi sociali che necessitano di un'attenzione speciale nell'ambito delle iniziative di educazione finanziaria. Una maggiore cultura finanziaria, oltre che in una gestione più efficiente delle proprie risorse finanziarie e una migliore dimestichezza con i diversi prodotti finanziari, si traduce anche in una maggiore fiducia negli intermediari, un minor ricorso a canali e strumenti informali e illegali (come l'usura).

L'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE) ha definito l'educazione finanziaria come:

“il processo attraverso il quale i risparmiatori e gli investitori, e in generale la più ampia platea dei consumatori dei servizi finanziari, migliorano la propria comprensione di prodotti e nozioni finanziarie e, attraverso l'informazione, l'istruzione e la consulenza, sviluppano le capacità e la fiducia necessarie per diventare maggiormente consapevoli dei rischi e delle opportunità finanziarie, per effettuare scelte informate, comprendere a chi chiedere supporto e mettere in atto altre azioni efficaci per migliorare il loro benessere finanziario”⁸.

La deregolamentazione, il progresso tecnologico, l'innovazione finanziaria hanno reso più complesse e numerose le scelte finanziarie che gli individui devono fronteggiare. Più in generale l'evoluzione e lo sviluppo dei mercati finanziari non sembrano essere stati accompagnati da una crescita proporzionale nelle conoscenze dei cittadini. A livello internazionale diversi studi hanno dimostrato come la comprensione degli strumenti per la gestione e l'investimento del patrimonio, la conoscenza dei diritti e la capacità di esercitarli da parte degli individui appaiono ovunque limitate

Il processo di educazione finanziaria, in linea con quello più generale di inclusione finanziaria, si pone quindi come obiettivo consentire ai consumatori di compiere scelte consapevoli e coerenti con le proprie esigenze su indebitamento, risparmio, investimento, assicurazione e previdenza, avendo presenti i costi e i rischi dei prodotti finanziari e la relazione tra rischio e rendimento.

Un processo i cui benefici ricadono non solo sui singoli individui ma, attraverso una maggiore partecipazione alla vita economica, una migliore gestione delle risorse e comportamenti finanziari meno rischiosi anche sul sistema economico e finanziario nel suo complesso.

La recente crisi finanziaria ha ulteriormente rafforzato questa convinzione. L'analisi delle sue cause e dei suoi effetti ha infatti messo in luce, tra gli altri, quattro aspetti⁹:

- la scarsa conoscenza in materia finanziaria, con conseguenti decisioni inadeguate e scorrette, diffusa in larghi strati della popolazione
- i problemi finanziari possono passare inosservati per lunghi periodi di tempo prima di esplodere
- le conseguenze di errori finanziari possono essere devastanti per gli individui e le famiglie, in quanto incidono sui risparmi o sui redditi integrativi
- i costi di questi errori sono elevati non solo a livello microeconomico, ma anche a livello macroeconomico; si pensi agli interventi dei governi per il salvataggio di banche e istituzioni finanziarie o le forme di assistenza offerte alle famiglie che si sono ritrovate in difficoltà finanziarie.

Data la rilevanza e il legame fra educazione e inclusione finanziaria, il Report contiene una rassegna di Buone Pratiche europee di educazione finanziaria, realizzate e pubblicate dal Comitato Economico e Sociale Europeo (sezione specializzata Unione Economica e Monetaria, Coesione Economica e Sociale – ECO) presso la Commissione Europea e gentilmente messe a disposizione per una loro diffusione (vedi alle pagine 61-90).

⁸ OCSE (2005b), *Recommendation on principles and good practices for financial education and awareness recommendation of the council*, <http://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf>

⁹ G. Gomel, F. Bernasconi, M. Cartechini, V. Fucile, R. Settimo, R. Staiano, *Questioni di Economia e Finanza. Inclusione finanziaria le iniziative del G20 e il ruolo della Banca d'Italia*, Occasional Paper, Banca d'Italia, N. 96, luglio 2011.

CAPITOLO 3

Iniziativa G20 in tema di inclusione finanziaria

A livello internazionale è cresciuta molto rapidamente in questi ultimi anni, anche per effetto della crisi finanziaria, l'attenzione rispetto ai temi legati all'inclusione finanziaria. In occasione del Vertice post-crisi di Pittsburgh (25 settembre 2009) i paesi del G20 hanno deciso di impegnarsi concretamente a sostegno dell'inclusione finanziaria. Il Comunicato finale del summit dichiara:

“We commit to improving access to financial services for the poor. We have agreed to support the safe and sound spread of new modes of financial service delivery capable of reaching the poor and, building on the example of micro finance, will scale up the successful models of small and medium-sized enterprise (SME) financing. Working with the Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), the International Finance Corporation (IFC) and other international organizations, we will launch a G20 Financial Inclusion Experts Group (FIEG). This group will identify lessons learned on innovative approaches to providing financial services to these groups, promote successful regulatory and policy approaches and elaborate standards on financial access, financial literacy, and consumer protection.” Fissando le linee di quello che sarà il G20 Financial Inclusion Action Plan.

Il ruolo del G20 intende essere quello di favorire, a livello globale, la diffusione della conoscenza nel campo dell'inclusione finanziaria, produrre principi e standard condivisi, fornire sostegno tecnico, politico, finanziario.

Nel dicembre 2009 è stato costituito il *Financial Inclusion Experts Group* (FIEG), composto da esperti delle Banche Centrali e dei Ministeri delle Finanze dei paesi del G20, che si è avvalso di due sottogruppi tecnici: l'*Access Through Innovation Sub-Group* (ATISG) – che si è occupato di accesso ai servizi finanziari e di pagamento al dettaglio attraverso canali innovativi¹⁰ – e l'*SME Finance Sub-Group* (SMEFSG), con lo scopo di studiare i modelli efficaci per il finanziamento privato delle piccole e medie imprese.

I lavori sono proceduti molto celermente e, insieme ad un ampio lavoro di rassegna delle esperienze di successo a livello internazionale, di definizione di standard statistici di riferimento e di consultazione con i vari stakeholders, sono giunti alla definizione, sempre nell'ambito G20, dei *“Principles for Innovative Financial Inclusion”*, nel Summit di Toronto del giugno 2010 (Box 1).

¹⁰ Partendo dall'evidenza dei dati disponibili secondo cui la causa principale alla base dell'esclusione finanziaria è rappresentata dagli elevati costi di accesso, i lavori del Gruppo si sono concentrati sulla raccolta e analisi delle esperienze innovative di maggiore successo nella riduzione di tali costi e nel raggiungimento degli esclusi, oltre che esplorare i diversi approcci regolamentari in grado di promuovere modelli innovativi inclusivi capaci di garantire: la disponibilità di una gamma di servizi finanziari soddisfacente, la sicurezza delle transazioni, la sostenibilità economica per gli operatori e un adeguato livello di concorrenza nel mercato. I risultati di questo lavoro sono contenuti nel Rapporto *“Innovative Financial Inclusion”* (G20 FINANCIAL INCLUSION EXPERTS GROUP, (2010a), *Innovative Financial Inclusion - Principles and Report on Innovative Financial Inclusion from the Access through Innovation*) e sono confluiti nei *“Principles for Innovative Financial Inclusion”*

BOX 1 – PRINCIPI PER UN'INCLUSIONE FINANZIARIA INNOVATIVA

1. **Leadership.** Coltivare un impegno diffuso da parte dei governi per una inclusione finanziaria finalizzata a ridurre la povertà
2. **Diversità.** Implementare approcci di *policy* basati sulla promozione della competitività e su incentivi di mercato per garantire un accesso finanziario sostenibile e l'utilizzo di un ampio set di servizi (risparmio, credito, servizi di pagamento e trasferimento del denaro, assicurazioni), così come una diversità dei fornitori dei servizi
3. **Innovazione.** Promuovere innovazioni tecnologiche e istituzionali che amplifichino l'accesso e l'utilizzo dei sistemi finanziari, affrontando il tema delle debolezze infrastrutturali
4. **Protezione.** Incoraggiare un approccio globale alla protezione dei consumatori che riconosca i ruoli dei governi, dei fornitori dei servizi e dei consumatori
5. **Empowerment.** Sviluppare l'alfabetizzazione finanziaria e l'educazione finanziaria
6. **Cooperazione.** Creare un'infrastruttura istituzionale, con linee chiare di responsabilità e coordinamento a livello di Governo; incoraggiare forme di partenariato e consultazioni dirette fra Governi e con gli *stakeholders*
7. **Conoscenza.** Utilizzare dati attendibili per la definizione di policy basate sull'evidenza, monitorare i progressi e utilizzare un approccio incrementale "*test and learn*" sia da parte dei regolatori che degli operatori
8. **Proporzionalità.** Definire politiche e contesti regolatori che siano proporzionati con i rischi legati a prodotti e tecnologie innovative e basate su una conoscenza delle differenze e delle barriere esistenti nelle legislazioni vigenti
9. **Framework.** Considerare i principi qui descritti all'interno del contesto normativo, nel rispetto degli standard internazionali, delle circostanze nazionali specifiche, supportando la realizzazione di un ambiente competitivo: un regime adeguato e flessibile di gestione del rischio antiriciclaggio e della lotta al finanziamento del terrorismo, condizioni di ricorso ad agenti, un contesto regolatorio chiaro in termini di trattamento elettronico dei dati e incentivi di mercato per raggiungere l'obiettivo di lungo termine di ampia interconnessione e interoperabilità

Il Summit del novembre 2010 ha dato l'avvio alla *Global Partnership for Financial Inclusion* (GPMI) con l'obiettivo di dare esecuzione all'agenda legata all'inclusione finanziaria, dando concreta attuazione ai principi e coordinando i lavori del FIEG.

Il piano è articolato in sette azioni distinte, ciascuna delle quali prevede una serie di attività specifiche:

- 1) monitorare l'impegno di ciascun paese membro del G20 per la concreta attuazione dei Principi, sia a livello domestico che internazionale;
- 2) garantire il coordinamento con i lavori degli *standard setting bodies* (SSBs) volti a favorire l'inclusione finanziaria
- 3) favorire lo sviluppo da parte del settore privato di attività idonee a incrementare l'accesso ai servizi finanziari;
- 4) migliorare la qualità e l'omogeneità dei dati statistici
- 5) promuovere e sostenere le attività di diffusione della conoscenza e di assistenza tecnica
- 6) coordinare le iniziative del G20 con quelle già in corso nei diversi paesi e a livello internazionale
- 7) integrare l'inclusione finanziaria all'interno degli strumenti di valutazione dei sistemi finanziari attualmente adottati a livello nazionale ed internazionale.

Infine, durante il Summit di Los Cabos, nel giugno 2012, i paesi membri hanno adottato gli indicatori per l'inclusione finanziaria ("*the Basic Set*"), con l'obiettivo di rafforzare il processo di standardizzazione delle informazioni e di conoscenza e monitoraggio del fenomeno a livello internazionale.

Gli indicatori adottati individuano tre dimensioni chiave dell'inclusione finanziaria, oggetto di misurazione:

- i. l'accesso ai servizi finanziari
- i. il grado di utilizzo dei servizi
- i. la qualità dei prodotti e la loro accessibilità

Il Box 2 riassume gli indicatori individuati, indicando la dimensione di riferimento.

BOX 2 - G20 BASIC SET DI INDICATORI DI INCLUSIONE FINANZIARIA		
Categoria	Indicatori	Dimensione misurata
Adulti bancarizzati presso istituzioni formali	% adulti con un conto corrente presso una istituzione finanziaria formale	Utilizzo
	Numero di depositanti per 1.000 adulti o numero di conti di deposito per 1.000 adulti	
Adulti con crediti concessi da istituzioni regolate	% adulti con almeno un prestito concesso da un'istituzione finanziaria regolata	Utilizzo
	Numero di debitori per 1.000 adulti o numero di finanziamenti concessi per 1.000 abitanti	
Imprese bancarizzate presso istituzioni formali	% PMI con un conto corrente presso un'istituzione formale	Utilizzo
	Numero PMI con un conto di deposito/numero di conti di deposito o numero di PMI depositanti / numero di depositanti	
Imprese con un finanziamento o una linea di credito presso istituzioni regolate	% PMI con un finanziamento o una linea di credito	Utilizzo
	Numero PMI con un finanziamento in corso / numero di finanziamenti o numero di finanziamenti concessi a PMI / numero di finanziamenti	
Punti di accesso	Numero di filiali per 100.000 adulti	Accesso

CAPITOLO 4

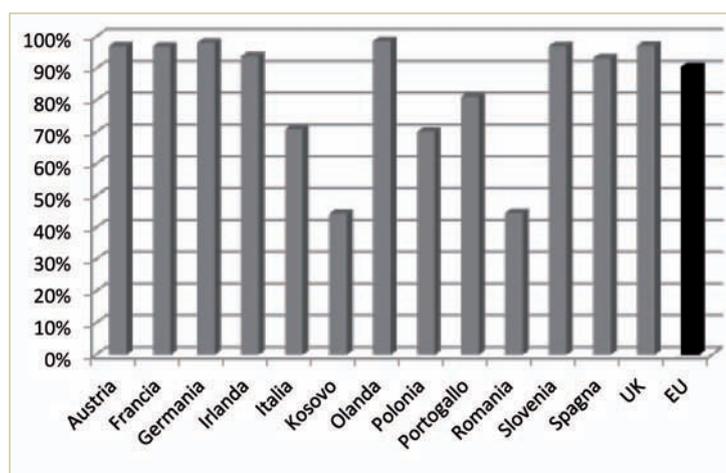
Inclusione finanziaria, uno sguardo a livello europeo

Il fenomeno dell'esclusione finanziaria inteso come impossibilità o riluttanza per alcuni soggetti – individui o imprese – di accedere ed utilizzare servizi finanziari basilari, quali conti correnti e di deposito, prestiti, servizi assicurativi e di pagamento, risulta essere particolarmente complesso e articolato. L'esclusione finanziaria è infatti il risultato di un complesso insieme di fattori, spesso tra loro interconnessi, e collegati alle caratteristiche socio-economiche, istituzionali, regolamentari, culturali e attinenti al grado di sviluppo e alla struttura dell'offerta dei servizi finanziari in ciascun paese. Misurare il grado di inclusione finanziaria attraverso indicatori sintetici non appare quindi semplice e di immediata realizzazione sia a livello nazionale che a livello internazionale dove sono ancora in fase di definizione standard comuni.

A livello europeo due sono le fonti principali di dati per l'analisi del fenomeno dell'inclusione finanziaria:

- uno studio realizzato a livello europeo sui servizi di pagamento *retail* (*Special Eurobarometer 373*¹¹), basato su 26.856 questionari sottoposti a consumatori dei 27 paesi membri, nel settembre 2011
- il database realizzato e gestito dalla Banca Mondiale all'interno del *Global Financial Inclusion Index* (FINDEX) che misura, a livello internazionale, una serie di indicatori finanziari a livello di mercato retail.

Grafico 3 - Percentuale possessori di un c/c presso un'istituzione formale



Fonte: elaborazioni Osservatorio nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti su dati Global Financial Inclusion Index

corrente, allora i dati a livello europeo mostrano livelli di esclusione finanziaria molto maggiori. Il *Grafico 4* mostra il pos-

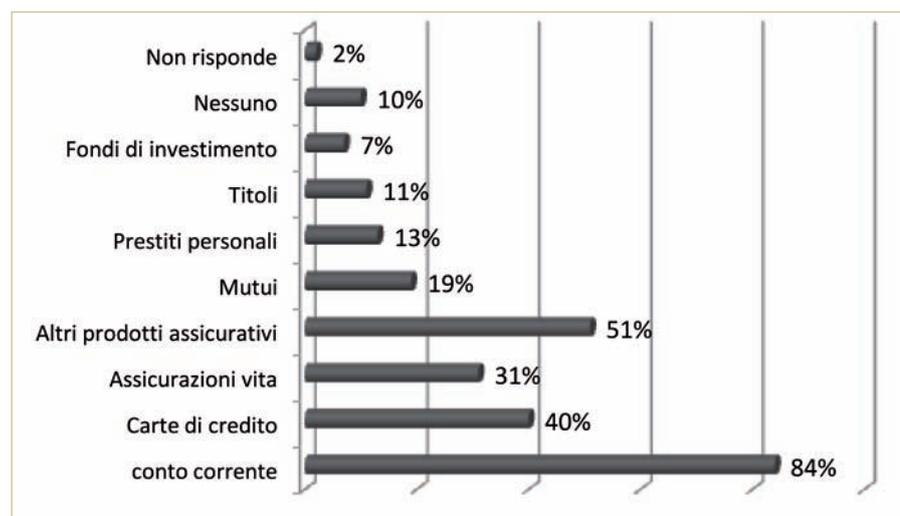
Sulla base di questi dati è possibile tratteggiare un quadro di sintesi del fenomeno dell'inclusione finanziaria a livello europeo. Nell'Europa dei 27, per entrambe le basi dati utilizzate, emerge un dato globale abbastanza soddisfacente: solo il 16% della popolazione, secondo l'EuroBarometer, e il 10%, secondo il FINDEX non possiede un conto corrente presso un'istituzione finanziaria formale. Il dato mostra però una elevata variabilità all'interno del contesto europeo, il *Grafico 3* mostra il dato relativo alla percentuale di popolazione (maggiore di 15 anni di età) che possiede un conto corrente. Da livelli di bancarizzazione quasi totali per paesi come la Spagna, la Francia e il Regno Unito, si passa a valori molto bassi, intorno al 44% come per il Kosovo e la Romaniaa.

Se poi consideriamo l'inclusione finanziaria come accesso e utilizzo di una pluralità di strumenti finanziari e non solo come possesso di un conto

¹¹ Special Eurobarometer 373, Retail Financial Services Report, April 2012.

sesso di una pluralità di prodotti finanziari a livello europeo. L'accessibilità e l'utilizzo ordinario di una pluralità di prodotti finanziari che riguardano i diversi aspetti del processo di partecipazione alla vita economica e sociale di una società appare un tema in cui emergono ampi spazi di miglioramento sia in termini sociali (cultura, educazione ecc.) sia sul lato della domanda e dell'offerta (informazione, educazione, accessibilità, tutela ecc.).

Grafico 4 - Possesso prodotti finanziari, dato europeo



Fonte: Eurobarometer

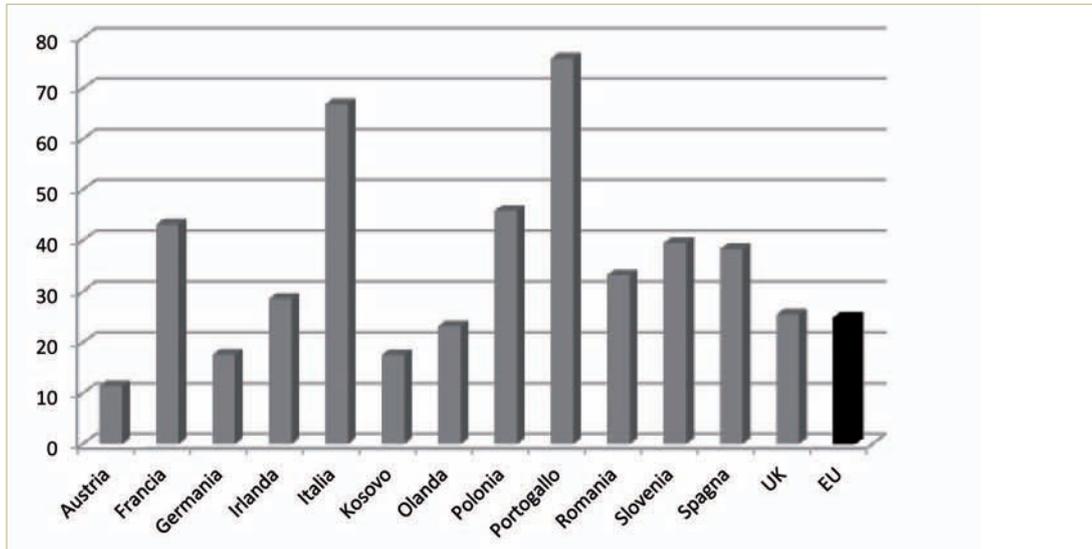
La ricerca condotta dall'ente europeo approfondisce una serie di fattori socio-demografici e la loro correlazione con il fenomeno dell'esclusione finanziaria. Le conclusioni non appaiono molto diverse dai principali *drivers* che influiscono sulla bancarizzazione dei migranti in Italia, così come rilevati e indicati dall'Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti. Esiste infatti una maggiore esclusione finanziaria delle donne e una correlazione con variabili come l'età, il grado di educazione e l'occupazione.

L'indagine approfondisce le motivazioni per cui non si possiede un conto corrente e la motivazione principale (il 56%) è legata ad una percezione di non bisogno, seguita dall'utilizzo di un conto intestato ad un'altra persona (9%). Il dato interessante che emerge riguarda le altre cause rilevate inerenti il rifiuto da parte dell'istituzione finanziaria di aprire un conto corrente. Nel 7% dei casi la non accessibilità è legata all'età, mentre nel 5% dei casi sono le condizioni socio-economiche dell'individuo (storia creditizia, assenza di un ingresso regolare) ad essere causa di esclusione finanziaria.

L'Eurobarometer indaga poi tutta una serie di elementi sul lato dell'offerta, fra cui i canali di accesso, la mobilità del cliente ecc. che completano il quadro delle variabili che possono influire sul processo di inclusione finanziaria, ma che esulano gli obiettivi di questa breve rassegna a livello europeo.

Il *Grafico 5* mostra l'assenza di una correlazione fra il grado di diffusione dei punti di accesso agli intermediari finanziari, in termini di filiali per 100.000 abitanti, e il grado di inclusione finanziaria, a conferma che il grado di sviluppo del sistema finanziario, le infrastrutture tecnologiche e l'uso di nuovi strumenti finanziari o di reti alternative a quelle tradizionali costituiscono elementi che possono influire sull'accesso ai servizi finanziari. Comparando infatti i dati del *Grafico 5* quelli del *Grafico 3* sul possesso di conti correnti, è evidente come a paesi con un elevato grado di incidenza delle filiali per abitante come l'Italia o il Portogallo non corrispondono elevati livelli di bancarizzazione. Viceversa paesi come il Regno Unito, la Francia, l'Olanda e la Spagna mostrano livelli di bancarizzazione molto elevata pur in presenza di una presenza sul territorio inferiore.

Grafico 5 - Filiali banche commerciali per 100.000 abitanti, dettaglio alcuni paesi europei



Fonte: elaborazioni Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti su dati Global Financial Inclusion Index

L'Italia

Per quanto riguarda l'Italia sia i dati GFI che quelli dell'Eurobarometer segnalano l'esistenza di un problema di esclusione finanziaria. In termini di bancarizzazione (ossia di possesso di un conto corrente presso un'istituzione formale) i dati non si discostano molto fra le due fonti: l'Eurobarometer indica un grado di esclusione finanziaria, in termini di percentuale della popolazione senza un c/c, pari al 25%, mentre il FINDEX lo pone al 29%. Dato in parte mitigato all'interno di un quadro complessivo che vede nel nostro paese la percentuale di coloro che hanno dichiarato di non possedere un conto corrente in quanto utilizzano quello di un'altra persona, pari al 21%, contro una media europea del 9%.

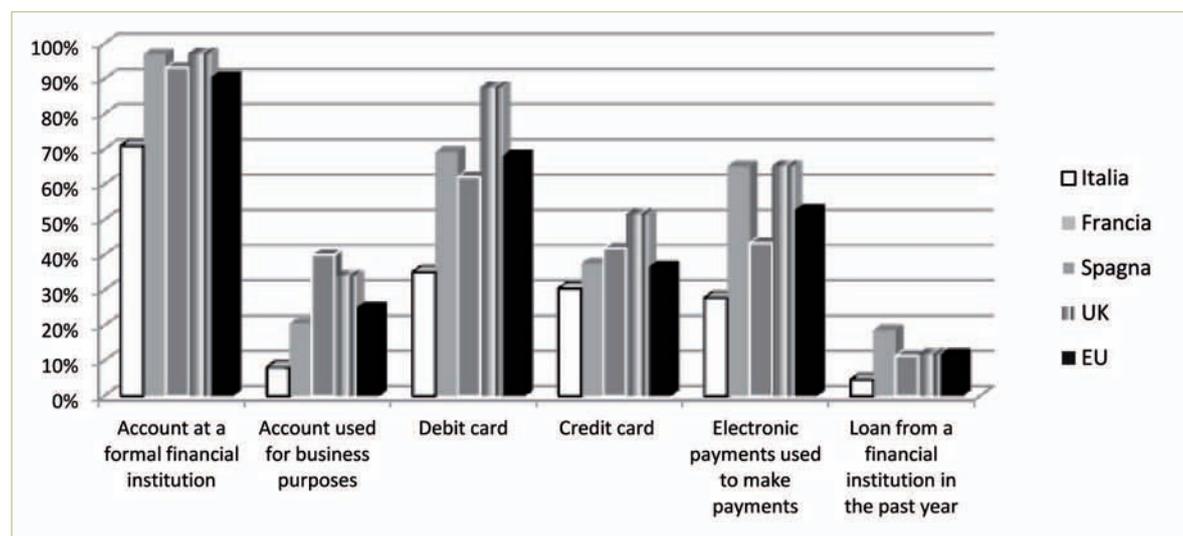
La *Tavola 1* mostra il dettaglio del grado di possesso dei diversi prodotti finanziari in Italia (in percentuale sulla popolazione), rispetto alla media Europea, segnalando uno scarto significativo in termini di inclusione finanziaria intesa in senso ampio, reso ancora più rilevante dal fatto che la percentuale di coloro che non posseggono nessun prodotto finanziario nel nostro paese è doppia rispetto alla media europea.

Tavola 1 - Possesso prodotti finanziari, confronto Italia – UE27

	c/c	Assicurazione vita	Altri prodotti assicurativi	Carte di credito	Mutui	Prestiti personali	Titoli	Fondi di investimento	Nessuno
Italia	75%	15%	43%	31%	15%	9%	6%	7%	19%
Media UE	84%	31%	51%	40%	19%	13%	11%	7%	10%

Fonte: Eurobarometer

Un confronto con i tre paesi europei (Francia, Spagna e Regno Unito) individuati all'interno di questo Report come modelli alternativi di azioni di inclusione finanziaria rispetto ad alcuni indicatori selezionati fra quelli disponibili all'interno del database del Findex (*Grafico 6*), evidenzia quanto rilevato sino ad ora circa la presenza di una maggiore esclusione finanziaria nel nostro paese. Rispetto ai sei indicatori selezionati, che riguardano l'accesso al sistema dei pagamenti e al credito (conto corrente, conto corrente per finalità produttive, carta di debito, carta di credito, pagamenti elettronici e prestiti presso un'istituzione finanziaria), l'Italia si colloca ben al di sotto della media europea e con un gap significativo rispetto ai tre paesi vicini.

Grafico 6 - Confronto Italia, Francia, Spagna, Regno Unito, media UE rispetto ad alcuni indicatori di inclusione finanziaria

Fonte: elaborazioni Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti su dati Global Financial Inclusion Index

4.1 Analisi comparata delle iniziative europee a livello normativo in tema di inclusione finanziaria

La Commissione Europea in questi ultimi anni ha realizzato una serie di iniziative di approfondimento e di sollecitazione del mercato finalizzate all'introduzione, negli Stati membri, di iniziative a supporto dell'inclusione finanziaria. In particolare, nel luglio 2011 la Commissione ha pubblicato una serie di raccomandazioni sull'accesso ad un conto corrente di pagamento di base¹², con l'invito alle autorità degli Stati membri a porre in essere le misure necessarie ad assicurarne la applicazione in sei mesi. Obiettivo era quello di assicurare ai consumatori l'accesso ad un conto di pagamento di base in grado di assicurare un set di servizi di pagamento essenziali, gratuitamente, o ad un costo ragionevole, indipendentemente dalla loro residenza, all'interno dell'Unione, e della situazione finanziaria personale.

Fra il giugno e il gennaio 2012 la Commissione ha condotto uno studio sul grado di attuazione delle raccomandazioni¹³ che costituisce per noi uno strumento importante di analisi comparativa delle normative in essere, nei diversi paesi europei in tema di accesso ad un conto corrente di base.

La *Tavola 2* riporta una sintesi schematica del documento distinguendo fra iniziative di carattere normativo (per legge) e iniziative di *self regulation*, legate cioè ad un accordo specifico e vincolante fra gli operatori coinvolti. Ovviamente, nella valutazione delle diverse soluzioni adottate va considerato che, laddove le iniziative di *self regulation* non prevedono adeguati strumenti di monitoraggio e di *enforcement*, il livello di tutela del consumatore e di capacità della norma di essere rispettata è inferiore rispetto ad una iniziativa di tipo legislativo.

La tavola indica, per ciascun paese, tre elementi chiave contenute nelle raccomandazioni della Commissione Europea: la definizione di un diritto all'apertura di un conto corrente per tutti i cittadini dell'Unione, la previsione di un conto di base e la definizione di suoi contenuti minimi e infine la previsione di un costo minimo o massimo di gestione del conto di base.

¹² <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:190:0087:01:EN:HTML>

¹³ Commission staff working document. National Measures and practices as regards access to basic payment accounts. Follow-up the Recommendation of 18 July 2011 on access to a basic payment account, Brussels, 22 agosto 2012

Tavola 2 - Analisi comparativa iniziative per l'offerta di un conto di base a livello di Unione Europea

Paese	Diritto al conto corrente	Definizione di un c/c di base	Previsione condizioni economiche minime/massime per un conto di base
Belgio	Belgio SI, legge <i>Solo per residenti</i>	SI, self regulation <i>Definisce i servizi ricompresi fra cui i payment services previsti dalle Raccomandazioni della Commissione Europea in materia di servizi di pagamento</i>	SI, legge <i>La legge definisce un costo massimo di 14,2€ annui</i>
Bulgaria	NO	NO	NO
Repubblica Ceca	NO	NO	NO
Danimarca	NO <i>La legge definisce un generico diritto al conto corrente secondo cui la banca non può rifiutare l'apertura di un conto in assenza di un motivo oggettivo</i>	NO <i>È stato istituito per legge un conto specifico "Nemkonto", utilizzato per ricevere pagamenti dalle istituzioni pubbliche</i>	NO
Germania	NO <i>In alcuni Länder la legge impone alle banche di offrire un conto corrente ai cittadini residenti</i> <i>Esiste inoltre una raccomandazione dell'Associazione Bancaria a fornire un conto corrente a tutti, definendo i casi di rifiuto legati a documentazione falsa o incapacità del titolare a pagare le spese associate al conto</i>	NO	NO
Estonia	NO <i>Secondo le autorità il rifiuto ad un conto corrente è ammesso solo ai fini di contrastare il riciclaggio e terrorismo e non può riguardare lo status sociale del richiedente</i>	NO	NO
Irlanda	NO	NO <i>Esiste un accordo fra tre banche e il Ministero delle Finanze per un progetto pilota di fornitura di un conto di base con contenuti standard</i>	NO
Grecia	NO	NO	NO
Spagna	NO	NO	NO
Francia	SI, legge <i>Per residenti, anche temporanei¹⁴. In caso di rifiuto la Banca Centrale individua, sulla base di criteri di vicinanza geografica, la banca che dovrà offrire il conto gratuitamente</i>	SI, legge <i>Definisce un conto di base che include i servizi di pagamento previsti dalle raccomandazioni della commissione</i>	SI, legge <i>Gratuito per chi ha aperto il conto per intervento della Banca Centrale</i>
Italia	NO	SI, legge <i>Il "conto di base" secondo le condizioni previste dalla legge e stabilite all'interno di una convenzione firmata fra banche e Ministero del Tesoro che ne definisce i contenuti</i>	SI, legge <i>Secondo le condizioni stabilite dalla convenzione fra banche e Ministero del Tesoro</i>
Cipro	NO	NO	NO
Lettonia	NO	NO	NO
Lituania	SI, legge <i>Definisce un principio generale di accesso ai conti correnti, La banca non può rifiutarsi di aprire un conto salvo per motivi legati a riciclaggio e terrorismo e in nessun modo legati allo status sociale del cliente</i>	NO	NO

>>>

¹⁴ Una recente sentenza ha reso applicabile la norma anche ai cittadini irregolari presenti sul territorio francese

Tavola 2 >>>

Paese	Diritto al conto corrente	Definizione di un c/c di base	Previsione condizioni economiche minime/massime per un conto di base
Lussemburgo	SI, legge <i>Definisce un diritto ad aprire un conto corrente solo rispetto ad un fornitore specifico, l'Ente per le Poste e le Telecomunicazioni</i>	NO	NO
Ungheria	SI, self regulation <i>(aprile 2012) impedisce alle banche di rifiutare l'apertura di un conto corrente per motivi legati all'assenza di un reddito regolare o di una residenza permanente nel paese</i>	NO	Secondo l'accordo fra istituzioni le spese per la gestione del conto non possono superare l'1% dell'importo lordo del salario minimo
Malta	NO	NO	NO
Austria	NO	NO	NO
Olanda	SI, self regulation <i>Fra le autorità e l'Associazione Bancaria, senza nessuno strumento di monitoraggio e enforcement. La banca non può rifiutare l'apertura di un conto corrente ad un individuo che abbia una residenza permanente o un indirizzo presso un ente di aiuto riconosciuto in Olanda</i>	SI, legge – self regulation <i>Per le persone con problemi di debito strutturali. È un conto solo di pagamento che non consente prelievi. La self regulation fa invece riferimento ad un conto di base che offre servizi di pagamento in Olanda, una carta di debito su circuito nazionale e addebiti diretti</i>	SI, legge <i>Non può superare il costo previsto per conti che offrono servizi comparabili</i>
Polonia	NO <i>Invito ad una self regulation da parte delle autorità di vigilanza</i>	NO <i>Secondo le autorità il conto di base verrà offerto a tutti i cittadini UE che non abbiano già un conto corrente</i>	NO <i>Il costo sarà calcolato sulla base del costo medio di sistema pubblicato annualmente dalla Banca Centrale</i>
Portogallo	NO	SI, self regulation <i>Accordo fra Governo e Banca Centrale: "Minimum Banking Service", per chi non ha un conto corrente. In linea con i servizi di pagamento previsti dalle raccomandazioni commissione UE, con limitazioni a soli trasferimenti di fondi nazionali</i>	SI, self regulation <i>I costi per il Minimum Banking Services non possono eccedere l'1% del salario minimo mensile nazionale</i>
Romania	NO	NO	NO
Slovenia	NO	NO	NO
Slovacchia	SI, legge <i>Secondo una proposta di legge (1 giugno 2012) il diritto vale per chi ha un reddito non superiore al salario minimo applicabile al momento in cui fa richiesta. La banca può chiedere di chiudere il conto di base o passare ad altra tipologia se il valore annuale del credito eccede un dato limite</i>	SI, legge <i>Secondo la proposta il conto di base avrebbe le stesse caratteristiche previste dalle raccomandazioni della Commissione, anche se sono assicurati i servizi di pagamento solo a livello nazionale</i>	SI, legge <i>Proposta di legge per un massimo di 1 euro al mese</i>
Finlandia	SI, legge <i>Per cittadini UE regolarmente residenti nel paese</i>	NO <i>La ratio della legge cita che il conto di base deve essere un conto di deposito che assicura i servizi di pagamento incluso il possesso di una carta che consenta di prelevare e di effettuare pagamenti</i>	NO
Svezia	NO <i>La legge contiene un generico dovere degli operatori a accettare depositi che non siano sospetti di illegalità da parte di soggetti in grado di poter dimostrare la propria identità</i>	NO	NO
Regno Unito	NO	NO	NO

4.2 L'iniziativa italiana per l'introduzione di un Conto di Base

Anche in Italia in questi ultimi anni è cresciuto l'interesse verso i temi legati all'inclusione finanziaria e il nostro paese, come abbiamo mostrato nel *paragrafo 4.1* è stato uno dei pochi paesi a dare attuazione alle raccomandazioni della Commissione Europea sui servizi di pagamento, prevedendo l'introduzione, per legge, del "Conto di Base".

Questo strumento, introdotto con la "manovra salva-Italia" (Decreto Legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito in legge n. 214 del 22 dicembre 2011), introduce l'obbligo per i prestatori dei servizi di pagamento di offrire un conto corrente o conto di pagamento di base le cui caratteristiche e condizioni dovranno essere fissate all'interno di una Convenzione specifica da stipulare fra il Ministero dell'Economia e delle Finanze, Banca d'Italia, l'Associazione Bancaria Italiana, Poste Italiane S.p.A. e l'Associazione Italiana degli Istituti di pagamento e di moneta elettronica.

La legge fissa i criteri di base per la definizione delle caratteristiche del Conto:

- a) inclusione di un numero adeguato di servizi ed operazioni, compresa una carta di debito gratuita
- b) una struttura di costi semplice, trasparente e facilmente comparabile
- c) il rispetto delle Raccomandazioni della Commissione Europea in tema di servizi di pagamento e di un livello di costi coerente con le finalità di inclusione finanziaria
- d) le fasce socialmente svantaggiate di clientela alle quali il conto è offerto senza le spese

La legge prevede poi l'esenzione dell'imposta di bollo nei casi in cui la clientela appartenga alle fasce svantaggiate e la gratuità delle spese di apertura e gestione dei conti di base destinati all'accredito e al prelievo della pensione per gli aventi diritto a trattamenti pensionistici fino a 1.500 euro mensili.

Il Conto di Base si prefigura quindi, per espressa previsione della legge, come uno strumento di inclusione finanziaria.

La Convenzione firmata fra le parti indicate dalla Legge, ribadisce questa finalità nelle sue premesse e definisce le caratteristiche principali del conto prevedendo la sua obbligatorietà e un unico canone annuale onnicomprensivo, all'interno del quale sono ricomprese un certo numero e tipologie di operazioni (vedi *Box 3*). Eventuali operazioni eccedenti i limiti previsti non possono essere in ogni caso avere un costo per il cliente superiore ai costi offerti dallo stesso prestatore di servizi agli altri consumatori.

Una delle caratteristiche principali del Conto di Base riguarda la previsione di diverse tipologie rispondenti alle esigenze di inclusione finanziaria di categorie di consumatori con comportamenti e bisogni finanziari differenti. La Convenzione identifica infatti 4 tipologie di conto:

- il conto di base ordinario che risponde alle finalità generiche di inclusione finanziaria, con la previsione di un canone annuo
- il conto di base per fasce socialmente svantaggiate (per consumatori con ISEE in corso di validità inferiore a 7.500 €), per cui è prevista la gratuità e l'esenzione dell'imposta di bollo.
- il conto di base per soggetti con trattamenti pensionistici fino a 1.500 € mensili, offerto gratuitamente (per le operazioni previste dalla stessa Convenzione)
- il conto di base per pensionati, più generico, con la previsione di un canone annuo

Le somme depositate sul Conto di base non sono remunerate. La Convenzione inoltre prevede una revisione biennale della norma e la costituzione di un Osservatorio permanente con il compito di definire eventuali dubbi interpretativi e monitorare l'efficacia dello strumento attraverso la raccolta di dati statistici e redigere una relazione annuale al Ministro per l'Economia e le Finanze.

Le linee interpretative pubblicate dall'Osservatorio nell'aprile 2013 danno una serie di indicazioni particolarmente significative nell'interpretazione e nell'utilizzo di questo strumento a completamento di quanto previsto dalla Convenzione. Vengono innanzi tutto chiariti i casi di rifiuto all'apertura del Conto di Base, riconducibili esclusivamente al contrasto del riciclaggio e del finanziamento al terrorismo o di assenza dei requisiti previsti dalla Convenzione. È inoltre espressamente previsto l'obbligo di offerta del conto di base anche a soggetti consumatori non residenti e l'impossibilità di offrire carte con IBAN, definendo una generica compatibilità del Conto di Base con servizi e prodotti che esauriscono la loro funzione in una singola operazione o al di fuori di una stabile relazione contrattuale.

BOX 3 - CARATTERISTICHE DELLE DIVERSE TIPOLOGIE DI CONTO DI BASE

<i>Tipologie di servizi inclusi nel canone annuale del Conto di Base</i>	Condizioni per conto di base ordinario e per fasce socialmente svantaggiate	Conto di base per pensionati
	<i>Numero di operazioni annue</i>	<i>Numero di operazioni annue</i>
Elenco movimenti	6	6
Prelievo contante allo sportello	6	12
Prelievo ATM presso la rete del prestatore dei servizi di pagamento o del suo gruppo, sul territorio nazionale	illimitate	Illimitate
Prelievo ATM di altro prestatore di servizi di pagamento, sul territorio nazionale	12	
Operazioni di addebito diretto nazionale o Sepa	illimitate	
Pagamenti ricevuti tramite bonifico nazionale o Sepa (incluso accredito stipendio e pensione)	36	Illimitate
Pagamenti ricorrenti tramite bonifico nazionale o Sepa effettuati con addebito in conto	12	
Pagamenti effettuati tramite bonifico nazionale o Sepa con addebito in conto	6	
Versamenti contanti e assegni	12	
Comunicazioni sulla trasparenza	1	1
Invio informativa periodica	4	4
Operazioni di pagamento tramite carta di debito	Illimitate	Illimitate
Emissione, rinnovo e sostituzione carta di debito	1	1

Il Conto di Base rappresenta una novità importante nel panorama Italiano, in tema di inclusione finanziaria. La sua recente introduzione (1 giugno 2012) non consente ancora, allo stato attuale, una valutazione adeguata in termini di efficacia nel raggiungimento degli obiettivi, anche se l'Osservatorio creato presso il Ministero dell'Economia e delle Finanze, abbia voluto lo stesso redigere una prima relazione a sei mesi dall'introduzione del provvedimento.

Dal punto di vista dell'inclusione finanziaria riteniamo che il Conto di Base possa costituire, nel tempo, uno strumento importante e la previsione di una sua revisione biennale costituisce un'opportunità di adeguamento sufficientemente tempestivo per correggerne eventuali distorsioni o debolezze e per adeguarlo alle esigenze dei diversi profili di consumatori a cui si rivolge. In modo particolare la previsione di una lista di tipologie e numero di operazioni ricomprese nel conto se da un lato garantisce certezza nei contenuti del conto, dall'altro, rispondendo ai bisogni finanziari di due profili ben definiti di destinatari, può costituire una rigidità alla sua adattabilità ad altri profili come ad esempio quello dei cittadini migranti (prevedendo ad esempio la possibilità di alcuni bonifici transfrontalieri). Altri possibili sviluppi potrebbero inoltre riguardare l'operatività on-line o la possibilità di prevedere (a discrezione del fornitore dei servizi di pagamento) il collegamento del conto con strumenti di microfinanza finalizzati a sostenere e rafforzare un processo di creazione e protezione del risparmio alla base del processo di inclusione finanziaria stesso. In questo senso anche la previsione di una carta con IBAN, con alcuni servizi minimi, a fianco o alternativamente al conto corrente, potrebbe costituire uno strumento di base per l'inclusione finanziaria, in grado di rispondere alle stesse finalità e meglio adattarsi a profili finanziari più gio-

vani o dinamici (il riferimento va in questo caso alla clientela migrante la cui età media si colloca in una fascia di età inferiore ai 40 anni).

La previsione di un reddito minimo come criterio per la titolarità di un conto di base gratuito, dimostrato attraverso la presentazione di un ISEE in corso di validità, può costituire un'ulteriore barriera nell'ottica di una piena accessibilità dello strumento a soggetti caratterizzati da esclusione finanziaria. Oltre a costituire una barriera psicologica, soprattutto dal punto di vista degli immigrati, tale previsione può inoltre comportare un costo in termini di tempo e in termini economici. In questo senso, la previsione di un criterio di accesso legato al non possesso di un altro conto presso un prestatore di servizi all'interno dell'Unione Europea, adottato da altri paesi, sembra ridurre al minimo le barriere di accesso, rispondendo alla finalità di una inclusione di soggetti non ancora bancarizzati.

In tema di accessibilità si rileva l'importanza di dare adeguata informazione e pubblicità all'esistenza del Conto di Base e alla sua obbligatorietà da parte dei fornitori dei servizi di pagamento. La legge e la Convenzione identificano uno strumento di monitoraggio importante, l'Osservatorio, ma non definiscono responsabilità e strumenti di informazione e di *empowerment* dell'obbligatorietà.

Infine, rilevando la letteratura il fattore costo come la principale barriera per l'inclusione finanziaria, potrebbe essere rilevante, per accrescere l'efficacia dello strumento, fissare e dare adeguata pubblicizzazione ad una serie di criteri per la determinazione del canone annuo, trasparenti e di facile comprensione, prevedendo un tetto massimo. Tale misura consentirebbe infatti maggiore trasparenza e certezza e contribuirebbe ad accrescere la consapevolezza e la fiducia del consumatore escluso.

4.3 La Proposta di Direttiva Europea per l'inclusione finanziaria

La *Tavola 2* ha mostrato un'elevata variabilità fra i diversi paesi europei, sia rispetto al livello di attuazione delle raccomandazioni e sia rispetto alle misure intraprese. Diverse sono le iniziative avviate dalla Commissione Europea a seguito delle Raccomandazioni descritte.

Nel marzo 2012 la Commissione ha lanciato una consultazione pubblica al fine di raccogliere il punto di vista dei diversi *stakeholders* in tema di trasparenza dei costi legati ai conti correnti, di accesso a conti di base e alle modalità di trasferimento del conto da un fornitore ad un altro. Mentre una serie di questionari realizzati presso i consumatori e la società civile hanno rilevato l'esistenza di ampi spazi di miglioramento e l'esigenza di maggiore trasparenza e standardizzazione fra i diversi fornitori di servizi di pagamento.

Sulla base delle risultanze delle attività di approfondimento e di consultazione realizzate, la Commissione ha realizzato un "*impact assessment*"¹⁵ delle possibili *policy* avviabili in tema di trasparenza, accessibilità e possibilità di trasferimento dei conti correnti, che ha evidenziato la persistenza di ostacoli nella mobilità fra conti correnti, di un'informazione insufficiente in tema di trasferimento del conto fra operatori e la mancanza di un contesto normativo comune in tema di trasparenza e di trasferibilità. In tema di accessibilità lo studio ha inoltre indicato la necessità di assicurare il diritto di accesso ad un conto corrente con servizi di pagamento di base per ogni cittadino dell'Unione.

Sulla base dell'evidenza dell'inefficacia delle misure intraprese in precedenza, lo studio ha inoltre indicato in una normativa obbligatoria per gli Stati membri lo strumento di *policy* più appropriato al fine di assicurare il perseguimento degli obiettivi proposti, assicurando un *level playing field* all'interno dell'Unione. La Commissione, nel maggio 2013, ha così proposto una Direttiva "*On the comparability of fees related to payment accounts, payment accounts switching and access to payment accounts with basic features*". Illustriamo di seguito i principali contenuti e finalità, consapevoli che saranno oggetto, nei prossimi mesi, di discussioni e consultazioni e quindi di possibili modifiche, fissando però un orientamento importante nella legislazione europea.

¹⁵ Commission Staff Working Document, Impact Assessment. Accompanying the document "Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on the comparability of fees related to payment accounts, payment account switching and access to payment accounts with basic features", Brussels 8 maggio 2013.

La Direttiva si muove su tre direttrici principali:

- assicurare un'adeguata trasparenza e comparabilità dei costi legati ai servizi di pagamento
- assicurare una piena mobilità dei consumatori fra fornitori di servizi (e conti correnti) di pagamento all'interno dell'Unione (quindi anche *cross border*)
- assicurare pieno accesso ad una serie di servizi di pagamento base per tutti i cittadini europei indipendentemente dalla residenza nel paese in cui fanno richiesta di aprire un conto e della loro condizione economico-finanziaria

Cita la Direttiva:

“trasparenza delle condizioni, piena possibilità di trasferimento e diritto di accesso ad un conto di base consentiranno ai cittadini dell'Unione una maggiore mobilità, la possibilità di fare acquisti con facilità nei diversi paesi e in ultima analisi di beneficiare di un mercato retail dei servizi finanziari più efficiente”.

Area di competenza è il solo mercato dei consumatori, escludendo quello delle piccole-medie imprese e del business in generale.

In tema di trasparenza e comparabilità dei costi la Direttiva (Capitolo 2) affronta prima di tutto la criticità riguardante la standardizzazione della terminologia di riferimento, definendo una procedura che impone agli Stati membri di definire una lista di almeno 20 servizi di pagamento più rappresentativi (che coprano almeno l'80% del mercato), definendo, per ciascuno, terminologie e definizioni standard. La Commissione, sulla base delle liste fornite da ciascuno Stato membro, definirà una terminologia standard che dovrà essere assunta come riferimento.

Sulla base di questa nuova lista uniforme, i fornitori dei servizi di pagamento, dovranno fornire ai propri clienti un documento informativo, separato e riconoscibile, circa le commissioni e i costi dei servizi più rappresentativi da loro forniti, secondo uno standard che ne assicuri piena confrontabilità fra fornitori diversi e in paesi diversi. È inoltre previsto un obbligo di comunicazione annuale ex-post, da parte dei fornitori dei servizi di pagamento, dei costi e delle commissioni applicate durante tutto l'anno (indicandone i principali contenuti). Sempre ai fini di accrescere la trasparenza e l'accesso alle informazioni, la Direttiva introduce un obbligo di realizzazione di un sito web di comparazione dei costi dei servizi di pagamento a livello nazionale. Il sito dovrà essere indipendente, aggiornato periodicamente e potrà essere gestito sia da un'autorità pubblica che da un ente privato, purché conforme ai requisiti fissati.

In tema di trasferibilità dei conti e dei servizi di pagamento la Direttiva (Capitolo III) introduce due principi di fondo: la responsabilità di avviare, su richiesta del cliente, e di gestire la procedura di trasferimento compete al nuovo fornitore e il consumatore deve essere tutelato da ogni perdita finanziaria risultante da ritardi o errori nelle procedure di trasferimento. Le procedure dovranno essere chiare e rapide, anche fra operatori di paesi diversi, in questo senso la Direttiva fissa alcuni contenuti, tempistiche e responsabilità del processo. Il fornitore a cui viene chiesto il trasferimento del vecchio cliente deve collaborare, fornendo tutte le informazioni previste dalla Direttiva e richieste per il trasferimento del rapporto. Particolare attenzione viene data al trasferimento degli ordini di addebito di servizi e del bilancio residuo del conto. Ciascuno Stato membro dovrà inoltre assicurare che ciascun fornitore di servizi di pagamento renda disponibile ai consumatori informazioni circa le responsabilità nel processo di trasferimento, le tempistiche, le eventuali commissioni richieste, la procedura di risoluzione del contenzioso e ogni altra informazione richiesta dal consumatore.

Infine la Direttiva introduce un principio di legge in tema di accessibilità, obbligando ogni Stato membro ad assicurare pieno accesso ai servizi di pagamento indipendentemente dalla nazionalità e dalla residenza e definendo il **diritto all'accesso ad un conto corrente con servizi di base**. Secondo quanto previsto nel Capitolo IV della Direttiva, ciascuno Stato membro dovrà assicurare che almeno un fornitore sul territorio dia pieno accesso ad un conto con servizi di base. Tale conto non potrà essere condizionato all'acquisto di servizi addizionali e potrà essere rifiutato solo al verificarsi di due condizioni previste dalla norma che evitano l'inaccessibilità legata a condizioni inerenti al loro status finanziario e lavorativo:

- il possesso di un altro conto sul territorio dell'Unione
- il non rispetto delle normative antiriciclaggio e antiterrorismo

Allo stesso modo si definiscono le condizioni che consentono al fornitore dei servizi di concludere unilateralmente il contratto in caso di comportamenti criminali, inutilizzo del conto per più di 12 mesi consecutivi, in caso siano state fornite informazioni incorrette in sede di apertura del conto, in caso il possessore non sia più residente nell'Unione Europea o apra un altro conto in uno degli Stati membri.

La Direttiva definisce inoltre i servizi di base minimi che devono essere offerti dal conto (art. 16, *Tavola 3*), lasciando ad ogni singolo Stato il compito di definire un numero minimo di operazioni per ciascun servizio secondo le pratiche commerciali standard in vigore.

Tavola 3 - Servizi di pagamento minimi offerti dal conto di base

- | | |
|----|---|
| a) | Servizi che consentano tutte le operazioni richieste per l'apertura, l'operatività e la chiusura di un conto di pagamento |
| b) | Servizi che consentano il deposito di denaro sul conto |
| c) | Servizi che consentano il prelievo di denaro all'interno dell'Unione Europea |
| d) | Esecuzione delle seguenti transazioni all'interno dell'Unione: |
| | 1) pagamenti diretti |
| | 2) transazioni attraverso una carta di debito, inclusi i pagamenti online |
| | 3) accrediti automatici |

Tale conto dovrà essere offerto gratuitamente o prevedere commissioni ragionevoli rispetto alla sua finalità di inclusione finanziaria, lasciando alle singole autorità di fissare dei limiti ragionevoli alle commissioni sui servizi e sulle operazioni in eccedenza rispetto a quelle definite di base. Ciascuno Stato membro dovrà assicurare un'adeguata informazione e pubblicità riguardo la disponibilità di questo conto di base, i suoi costi e le procedure per l'esercizio del diritto e fornire alla Commissione periodicamente (tre anni dopo l'entrata in vigore e poi con cadenza biennale) una serie di informazioni statistiche sulle misure introdotte. Si prevede inoltre una revisione della Direttiva a 5 anni dalla sua introduzione.

CAPITOLO 5

Processo di selezione e capitalizzazione delle buone pratiche

L'obiettivo di questa attività di ricerca è stato fornire elementi per avviare un processo di selezione e capitalizzazione delle buone pratiche, secondo una metodologia sviluppata dal CeSPI e applicata al contesto dell'inclusione finanziaria, per individuare percorsi virtuosi e replicabili in ambienti diversi. Il processo che si è realizzato attraverso questa attività dell'Osservatorio ha voluto fornire un contributo alla ricerca di pratiche e strategie di inclusione finanziaria che presentino elementi di replicabilità anche nel nostro paese.

In primo luogo è necessario partire da una **definizione di "capitalizzazione"**, come l'insieme di attività di raccolta, analisi e disseminazione di conoscenza su buone pratiche di policy nella specifica area di indagine. Si tratta quindi di un **processo di apprendimento di tipo cooperativo** in cui le esperienze vengono condivise e integrate all'interno di policy di sistema.

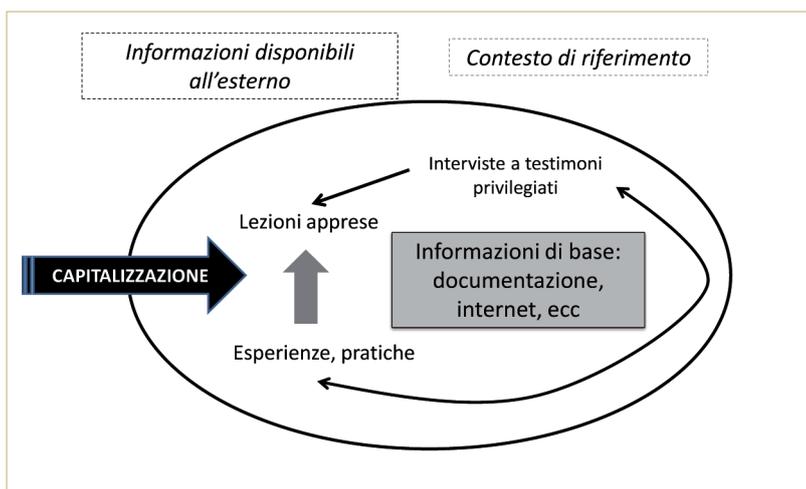
Il processo di capitalizzazione si fonda quindi sui risultati di una pratica, misurati sulla base di alcuni **criteri di valutazione** specifici:

- **rilevanza**: corrispondenza fra obiettivi del progetto e bisogni dei destinatari, del territorio e degli altri partner coinvolti
- **efficacia**: raggiungimento, da parte del progetto, degli obiettivi prefissati
- **efficienza**: raggiungimento degli obiettivi minimizzando le risorse impiegate
- **sostenibilità**: la probabilità che il progetto prosegua nel medio - lungo termine
- **valore aggiunto** generato dal progetto

Il processo di capitalizzazione emerge quindi come un esercizio collettivo (schema *Grafico 7*) che, sia attraverso la condivisione di una conoscenza esplicita (documenti, programmi, strategie), e sia di una conoscenza tacita (esperienze e riflessioni), genera buone e cattive pratiche, lezioni imparate e innovazione.

Una conoscenza che deve essere **formalizzata, disponibile, accessibile e disseminata**.

Grafico 7 - Schema processo di capitalizzazione di Buone Pratiche



Delimitato il concetto e il processo di capitalizzazione che si è voluto avviare il passo successivo è stato quello di definire il concetto di buona pratica e applicarlo al contesto specifico dell'inclusione finanziaria. Quattro sono le caratteristiche che identificano una buona pratica rispetto agli obiettivi sin qui definiti:

- generi un output misurabile
- sia di successo: generi un cambio effettivo o abbia un impatto sul contesto di policy o dimostri un approccio innovativo
- sia potenzialmente replicabile (o trasferibile) ad altri contesti
- dimostri un qualche grado di sostenibilità

Per la determinazione di una buona pratica in tema di inclusione finanziaria siamo partiti dalla definizione di esclusione finanziaria descritta nel *Capitolo 1* secondo cui si definisce esclusione finanziaria il processo per cui un individuo trova difficoltà ad accedere o ad utilizzare servizi e prodotti finanziari presenti sul mercato, adeguati alle sue necessità e in grado di consentirgli di condurre una vita sociale normale nella società a cui appartiene¹⁶.

Si identifica quindi con il termine inclusione finanziaria un sistema complesso di attività caratterizzate da un obiettivo e da un target specifico di soggetti a cui si rivolgono. L'indagine si è focalizzata in modo specifico sull'inclusione finanziaria dei migranti, non escludendo comunque iniziative che per la loro natura, pur non essendo specificatamente indirizzate al target di riferimento, possano essere riconducibili a questa tipologia (ad esempio programmi o prodotti di inclusione finanziaria genericamente rivolti a soggetti a basso reddito o con caratteristiche di vulnerabilità o esclusione finanziaria comuni anche ai migranti). A livello europeo infatti l'approccio prevalente riguarda l'inclusione finanziaria in quanto tale, senza un focus specifico al segmento dei cittadini migranti. Le motivazioni sono molteplici e diverse per ciascun paese, laddove ad un approccio volontariamente universalistico delle politiche, si sommano esperienze diverse in tema di ricezione e integrazione di flussi migratori (sia in termini di dimensioni del fenomeno che di anzianità), e in alcuni casi una scarsa conoscenza e attenzione al fenomeno specifico dell'esclusione finanziaria dei migranti.

Tenendo conto della multidimensionalità del fenomeno descritto, si è così proceduto alla costruzione di una griglia composta da una matrice costruita da attività oggetto di indagine (sull'ascisse) e di criteri in grado di identificare buone pratiche in tema di inclusione finanziaria (sulle ordinate). La griglia ha consentito, per ciascuna componente identificata nella definizione di inclusione finanziaria, attraverso l'applicazione di criteri guida, di individuare attività e iniziative classificabili all'interno della definizione più ampia di inclusione finanziaria. In questo modo si sono ottenute un'ampia gamma di iniziative e attività che, a diversi livelli e con diversi gradi di completezza hanno consentito di identificare buone pratiche. Questo approccio, se da un lato è più complesso, dall'altro è in grado di identificare risposte multiple ad un fenomeno complesso, indicando molteplici possibili strade percorribili e intrecciabili per il raggiungimento dell'obiettivo prefissato.

In questo modo abbiamo ritenuto di poter meglio contribuire all'obiettivo di individuare percorsi virtuosi in grado di ispirare politiche e strategie di inclusione finanziaria che siano il più possibili efficaci. La griglia di analisi è stata oggetto di un processo di validazione che ha coinvolto il Gruppo di Esperti dell'Osservatorio¹⁷.

Attività oggetto di indagine:

- *iniziative di informazione* inerenti a servizi e prodotti finanziari rivolte a soggetti migranti (informazione in lingua, call center, guide all'utilizzo di prodotti finanziari, ecc.)
- *iniziative di educazione finanziaria* finalizzate all'inclusione finanziaria (laboratori, moduli formativi, manuali e guide, ecc..)
- *prodotti di accesso ai servizi di pagamento*, come carte di debito ricaricabili, servizi di mobile payment
- *conti correnti* finalizzati all'inclusione finanziaria
- *prodotti di risparmio* (piani di accumulo risparmio, prodotti finalizzati all'educazione o alla sanità)
- *prodotti di accesso al credito* (micro-credito, piccoli finanziamenti o credito per lo start-up di piccole imprese)
- *prodotti specifici per il trasferimento delle rimesse*
- *prodotti assicurativi* a difesa del risparmio, pensioni integrative o assicurazioni sanitarie integrative (es assicurazione per il rientro della salma per i migranti)

¹⁶ Financial Services Provision And Prevention Of Financial Exclusion, European Commission, March 2008.

¹⁷ Tavolo tecnico-istituzionale, organo stabile dell'Osservatorio, composto da rappresentanti di elevato profilo tecnico-istituzionale dei principali stakeholder del processo di inclusione finanziaria che ha come obiettivo la verifica e l'indirizzo dell'attività di ricerca e la discussione delle principali indicazioni di policy emergenti. È composto da rappresentanti di: Ministero dell'Interno, Ministero degli Affari Esteri, Ministero per l'Integrazione, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, Ministero del Tesoro e delle Finanze, Banca d'Italia, ABI (Associazione Bancaria Italiana), ANIA (Associazione fra le Imprese Assicuratrici), Poste Italiane, Unioncamere, CRIF.

Si è dunque partiti non tanto dalla ricerca di Buone Pratiche fini a se stesse, ma di esperienze che, in modo diverso, fossero in grado di dialogare con il contesto di riferimento per il processo di capitalizzazione, l'Italia, fornendo elementi utili per avviare processi innovativi e virtuosi.

Il contesto di riferimento è stato quindi il punto di partenza nella selezione delle buone pratiche individuando tre macro-aree che potessero fornire un primo livello di analisi e di confronto fra esperienze nazionali:

- il contesto regolamentare in termini di accesso al conto corrente e di espressione di un diritto al conto corrente
- l'approccio applicato in tema di inclusione finanziaria, fra approccio universalistico e particolaristico (rispetto a specifiche categorie di soggetti)
- il tipo di intervento da parte delle istituzioni pubbliche in tema di inclusione finanziaria

L'analisi di queste tre variabili all'interno di tre paesi diversi, con una tradizione e una storia di immigrazione evoluta e una dimensione del fenomeno significativa, costituisce un utile strumento di valutazione di possibile politiche sostegno dell'inclusione finanziaria in un paese, come l'Italia, in cui solo di recente, con l'introduzione dell'obbligo del Conto di Base, si è iniziati ad affrontare questa tematica anche a livello di politiche pubbliche, ma dove ancora manca una strategia di sistema.

Sono stati così selezionati tre paesi: Francia, Spagna e Regno Unito all'interno dei quali è stata svolta un'attività di selezione di buone pratiche. Questo primo livello di analisi ha consentito di identificare le esperienze più significative all'interno delle quali sono state selezionate, per ciascun paese, due fra le più significative che sono state oggetto di un'analisi approfondita finalizzata al processo di capitalizzazione descritto.

La *Tavola 5* fornisce una prima sintesi delle tre macro-aree di indagine che hanno portato alla scelta di questi tre paesi, oltre alle caratteristiche specifiche del processo di immigrazione di ciascuno. Francia e Regno Unito maggiormente legate all'esperienza coloniale e con una storia migratoria ormai consolidata; il primo legata all'area mediterranea e Africana in generale, il secondo molto più complessa e ampia. La Spagna, terzo paese selezionato in quanto legato ad un processo migratorio un po' più recente, ma molto intenso, prevalentemente legato all'America Latina, con un ruolo crescente, in questi ultimi anni dell'Europa dell'Est e un contesto economico e di presenza di un tessuto di piccole imprese molto simile a quello italiano. Tre modelli molto diversi, anche se accomunati da un approccio di tipo universalistico ai temi di inclusione finanziaria (approccio prevalente in tutta Europa).

Il progetto non ha consentito una interazione diretta fra gli *stakeholder* coinvolti nel processo di ricerca e selezione delle buone pratiche con quelli italiani. Si è provveduto però da un lato ad avviare un processo di diffusione delle buone pratiche individuate attraverso la creazione di un sito web dedicato (www.buonepratichedinclusione.it) e dall'altro a realizzare un workshop con funzionari di un gruppo di banche italiane maggiormente attive e interessate alla tematica dell'inclusione finanziaria dei migranti. Obiettivo del workshop non è stato soltanto di dare una restituzione del lavoro di ricerca, ma soprattutto avviare una discussione partecipata sulle principali linee guida delle esperienze e della loro replicabilità nel contesto italiano, dando vita ad un processo di capitalizzazione fra gli operatori del settore.

Tavola 5 - Caratteristiche approccio inclusione finanziaria per paesi

	Contesto regolamentare	Approccio	Ruolo istituzioni pubbliche
REGNO UNITO	Nessun intervento normativo specifico in tema di diritto o di accesso al conto corrente. Per aprire un c/c è necessario provare la propria identità e fornire un indirizzo valido.	Universalistico	L'approccio è <i>market-oriented</i> , si affida all'azione delle forze di mercato. L'intervento pubblico è limitato al sostegno al settore privato, o mediante il finanziamento di secondo livello. Un dipartimento del Ministero dell'economia e delle finanze (<i>Social Exclusion Unit</i>), è incaricato di elaborare e (fare) attuare azioni per fronteggiare l'esclusione sociale ed economica della popolazione vulnerabile.
FRANCIA	Introduzione di una norma che sancisce il diritto al conto corrente per tutti i cittadini e l'obbligo per le Banche di aprire un conto corrente su richiesta di un individuo che non sia titolare di altro conto.	Universalistico	Prevalentemente le attività in tema di inclusione finanziaria sono demandate al settore private e al terzo settore. Intervento pubblico finalizzato prevalentemente al sostegno dell'imprenditoria.
SPAGNA	Introduzione di una norma che riduce le barriere di accesso al conto corrente, consentendone la sottoscrizione anche a soggetti non residenti.	Universalistico	Intervento pubblico finalizzato ad accrescere la consapevolezza e la capacità di utilizzo degli strumenti finanziari: "Piano Nazionale di Educazione Finanziaria" realizzato dagli enti preposti alla Vigilanza dei Mercati e del settore bancario. Le iniziative in tema di offerta sono lasciate ai singoli operatori.

5.1 Buone Pratiche – Regno Unito¹⁸

5.1.1. Contesto istituzionale e riferimenti normativi

L'inclusione finanziaria è entrata nell'agenda delle politiche nazionali del Regno Unito dal 1998, quando il Governo laburista di Tony Blair ha incaricato uno dei *Policy Action Teams* (PAT) istituiti in seno alla *Social Exclusion Unit* (SEU) del Ministero dell'Economia di elaborare una strategia per aumentare l'accesso ai servizi finanziari da parte della popolazione delle aree svantaggiate. L'inclusione finanziaria è stata uno dei temi prioritari – e caratterizzanti – dei governi del *New Labour*, i più recenti governi conservatore e liberale non hanno dedicato la stessa attenzione al tema e, nel momento in cui scriviamo questo rapporto, non sono finanziate azioni d'inclusione finanziaria a livello pubblico.

L'avvio di una strategia per favorire l'inclusione finanziaria è avvenuto in un contesto nel quale la bancarizzazione si attesta da tempo a livelli piuttosto alti se confrontati, ad esempio, ad altri paesi europei¹⁹: tra il 1998 e il 2004 la percentuale di famiglie inglesi non bancarizzate si è mantenuta su valori compresi tra l'8% e il 6%, e tra il 2004 e 2009 (gli anni nei quali, come si vedrà, la strategia elaborata dal *Policy Action Team* è stata attuata) sempre sotto la soglia del 4% (Dayson and Vik, 2011²⁰). Le ricerche realizzate nel Regno Unito hanno individuato i soggetti più esclusi tra le famiglie che si collocano nella fascia di reddito inferiore ai 200 £ settimanali, gruppo nel quale la percentuale di famiglie non bancarizzate si mantiene attorno al 10% lungo tutto l'arco temporale preso in considerazione.

Tavola 6 - Nuclei familiari non bancarizzati, per reddito settimanale 1998-2009

Reddito settimanale	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
<£100	16	18	16	16	17	15	10	10	11	7	10
£100-£199	19	21	21	18	19	16	10	6	6	6	6
£200-£299	10	12	13	11	12	10	6	4	4	4	3
£300-£399	3	4	6	5	6	5	4	3	3	3	2
£400-£499	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3
£500-£599	1	1	2	1	3	2	2	2	3	2	2
£600-£699	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
£700-£799			1	1	2	2	1	2	3	2	2
£800-£899				1	2	1	1	2	3	1	2
£900-£999			1	1	2	1	1	2	2	2	2
>£1.000			1	1	2	1	1	2	2	1	2

Fonte: Dayson and Vik, 2011

¹⁸ A cura di Giulio Giangaspero. Si ringraziano Leon Isaacs, Pål Vik e Gary Wells per le preziose informazioni e i suggerimenti forniti in sede di intervista.

Leon Isaacs è amministratore delegato di Developing Markets Associates - DMA, società specializzata in consulenza su rimesse e migrant banking per il settore pubblico e privato. È anche Managing Director della International Association of Money Transfer Networks (IAMTN). Leon Isaacs è stato membro della *Financial Inclusion Taskforce* (intervista realizzata il 14 maggio 2013).

Pål Vik è ricercatore del Community Finance Solutions, centro di ricerca indipendente specializzato in inclusione sociale e finanziaria, istituito presso la University of Salford a Manchester (intervista realizzata il 14 maggio 2013).

Gary Wells è Specialist Money Advice Manager presso Toynbee Hall. Coordinatore del Financially Inclusive Tower Hamlets FITH, progetto promosso dal municipio londinese di Tower Hamlets per contrastare l'esclusione finanziaria dei residenti nel quartiere (intervista realizzata il 17 giugno 2013).

¹⁹ Si veda a questo proposito il capitolo 4 di questo rapporto relativo alla situazione europea.

²⁰ Dayson K. and Vik P. 2011. *The evolution of financial exclusion in Leeds since 2004*. Technical Report (February 2011). Community Finance Solutions, University of Salford, Manchester UK.

Come accennato, interventi operativi finalizzati all'inclusione finanziaria sono stati realizzati sin dal 2004. Questi hanno cercato in particolare di affrontare le carenze del mercato dal lato dell'offerta sostenendo le azioni di inclusione attraverso il terzo settore, piuttosto che adottando una legislazione che obbligasse gli operatori finanziari commerciali tradizionali a servire anche gli esclusi. Ad esempio, il Regno Unito è uno dei pochi paesi dell'Europa occidentale senza una normativa che imponga un tetto massimo ai tassi d'interesse e non ci sono leggi che richiedano la divulgazione di dati sui prestiti alle famiglie a basso reddito. Al contrario, la legislazione del Regno Unito è prevalentemente concentrata su standard normativi e norme a tutela del consumatore, codici di condotta relativi a vendite e pubblicità, compresa la garanzia che i contratti di prodotti finanziari siano trasparenti e il divieto di alcune pratiche di vendita (ad es. telemarketing).

In questo quadro, il sistema delle *charities* e delle *foundations* inglesi è capillare e strutturato e il Governo si è avvalso di tali organizzazioni, finanziandole, per realizzare interventi ad hoc: il Fondo di Inclusione Finanziaria è stato attivo dal 2005 al 2011 e ha fornito £ 250 milioni, ripartiti in £ 38 milioni per sostenere le associazioni del terzo settore nel fornire un accesso al credito sostenibile (*Growth Fund*), £ 12 milioni per coordinare l'attività d'inclusione finanziaria in tutto il Regno Unito e £ 74 milioni per finanziare incontri personalizzati e gratuiti di consulenza sul debito e altri servizi connessi all'inclusione finanziaria. Un'altra linea del *Growth Fund* è stata diretta alle organizzazioni del terzo settore per aumentare l'offerta di credito sostenibile per soggetti a basso reddito. Ciò ha permesso a queste organizzazioni di fornire 207.000 prestiti per un volume complessivo di £ 89 milioni tra 2006 e 2010. A ciò si è affiancato, infine, il *Phoenix Fund*, lanciato nel 2000 dal Dipartimento del Commercio e dell'Industria per stimolare le imprese nelle regioni più svantaggiate, attivo fino al 2008. Tra il 2000 e il 2008 il fondo ha prestato oltre £ 65 milioni, in buona parte attraverso il sistema delle CDFI²¹.

Accanto a ciò, sono state messe in atto altre iniziative di carattere pubblico. Nel 2004 è stato introdotto il conto corrente di base (*basic bank account* - BBA), nato da un'iniziativa di *self regulation* del sistema bancario promossa dal Governo: un processo di condivisione di un obiettivo comune, cioè ridurre i non titolari di un conto corrente, tra *Treasury* (Ministero dell'economia) e *British Bankers Association*. Il *basic account*, diretto ai soggetti a basso reddito e può essere combinato anche con un (piccolo) piano di accumulo risparmio, nel 2010 era utilizzato da circa 8 milioni di persone (Dayson and Vik, 2011²²), raggiungendo l'obiettivo previsto da Governo e sistema bancario al momento del suo lancio, dimezzare il numero dei non bancarizzati.

Nel 2005 è stato lanciato il primo *Child Trust Fund* (CTF): a tutti i bambini nati tra 2002 e 2011 il Governo donava 250 £ per sottoscrivere un piano di accumulo risparmio che non può essere toccato fino a quando il bambino intestatario compie 18 anni; il CTF è stato interrotto nell'aprile del 2013 (anche se i funds già attivati continueranno fino alla scadenza naturale) e il Governo promuove ora i Junior ISA, piani di accumulo a lungo termine non tassati, ma non fornisce più un piccolo capitale iniziale come nel caso dei CTF (si rimanda al paragrafo successivo per maggiori dettagli sia sul BBA sia sul CTF).

Tra il 2005 e 2011 il Ministero del Tesoro ha istituito la *Financial Inclusion Taskforce*, gruppo di consultazione con il compito di studiare motivazioni e barriere alla bancarizzazione ed elaborare prodotti finanziari per soggetti a basso reddito. Un'altra iniziativa del Ministero del Tesoro, lanciata nel 2011 e conclusa nel marzo 2013, ha riguardato una consultazione tra operatori e esperti per lo sviluppo di *simple financial products*, cioè di prodotti adatti a soggetti con scarsa conoscenza del sistema finanziario e dei servizi offerti (si rimanda al paragrafo delle buone pratiche per i dettagli). Anche in questo caso, come si accennava in precedenza, l'attenzione della politica è rivolta al contrasto del sovra-indebitamento e all'elaborazione e proposta di prodotti e servizi. Infine, il Governo ha creato un portale web informativo e di educazione finanziaria, *Moneyadviceservice*, oggi ancora attivo (si rimanda al paragrafo delle buone pratiche per i dettagli).

Sul fronte del credito, il Governo ha individuato il principale ostacolo all'accesso al credito dei soggetti a basso reddito o esclusi finanziariamente nella mancanza di concorrenza tra i fornitori di servizi finanziari diretti a questo segmento di

²¹ Le Community Development Finance Institutions (CDFIs) prestano denaro alle imprese (tradizionali e sociali) e agli individui che hanno difficoltà a ottenere finanziamenti dalle banche tradizionali e dalle società finanziarie. Le CDFI aiutano le comunità svantaggiate, offrendo finanziamenti e supporto a tassi e costi convenienti per le persone con difficoltà di accesso al credito. Le CDFI sono organizzazioni piccole, indipendenti, la cui missione primaria CDFI è sostenere le comunità, concedendo finanziamenti a prezzi accessibili e reinvestendo i profitti nella comunità locale.

²² Dayson K. and Vik P. 2011, Op. cit.

clientela. Nel Regno Unito operano le *Community Development Finance Institutions* (CDFIs), istituzioni private ma finanziate anche con denaro pubblico (ad esempio, il summenzionato *Phoenix Fund*) che prestano denaro alle imprese (tradizionali e sociali) e agli individui che hanno difficoltà a ottenere finanziamenti dalle banche tradizionali e dalle società finanziarie. Le CDFI aiutano le comunità svantaggiate, offrendo finanziamenti e supporto a tassi e costi pensati per le persone con difficoltà di accesso al credito. Le CDFI sono organizzazioni piccole, indipendenti, la cui missione primaria è sostenere le comunità, concedendo finanziamenti a prezzi accessibili e reinvestendo i profitti a livello locale. Molte CDFI, a fianco dei proventi derivanti dalle attività di prestito, ottengono finanziamenti da parte del governo e di *trust* benefici: per esempio, alcune ricevono finanziamenti dalle agenzie di sviluppo regionale, altre dal Fondo del Ministero del Lavoro e della Previdenza. Altre fonti di finanziamento comprendono bandi europei, investimenti sociali e prestiti di banche tradizionali.

Sul fronte dei prodotti e servizi alcune banche inglesi offrono conti correnti o pacchetti di servizi dedicati ai migranti e, come ricordato, altre offrono un conto corrente di base. L'offerta è molto diversificata e le condizioni e i costi variano molto.

In generale, l'offerta di servizi e prodotti finanziari attraversa una fase piuttosto dinamica. Da un lato, si è assistito negli ultimi tempi a una concentrazione del mercato dell'offerta di conti correnti: la quota delle quattro principali banche (Lloyds, Royal Bank of Scotland, Barclays e HSBC) è cresciuta a seguito della riduzione nel numero delle banche conseguente ai fallimenti bancari del 2008-9 fino a raggiungere il 75% del mercato (OFT, 2013²³). D'altra parte, altri soggetti non bancari quali, ad esempio, le *housing associations* e le *building societies* stanno mettendo in atto politiche di attrazione di nuovi clienti²⁴.

Riassumendo, il caso inglese presenta un approccio marcatamente *market-oriented* e una serie di politiche pubbliche – che sono state attuate nel periodo compreso tra il 2004 e il 2011 – di sostegno a organizzazioni del terzo settore, incaricate di attuare gli interventi di inclusione finanziaria, in assenza di una strategia indirizzata nello specifico ai migranti. Nel Regno Unito, infatti, non ci sono politiche pubbliche di discriminazione positiva nei confronti di specifici gruppi della popolazione, selezionati ad esempio sulla base della nazionalità: il Governo ha individuato nei soggetti a basso reddito il target verso il quale indirizzare gli interventi di inclusione finanziaria, senza segmentare ulteriormente tale gruppo. Ciò detto, tra le organizzazioni del terzo settore (ma si tratta dunque di soggetti privati) ve ne sono alcune che privilegiano gli interventi diretti verso i *Black, Minority and Ethnic (BME) groups*, nei quali sono inclusi anche i migranti.

BOX 4 - IL CASO INGLESE

L'inclusione finanziaria nel Regno Unito presenta tre caratteristiche principali:

- L'intervento pubblico avviene attraverso il sostegno al settore privato, cui si delega l'attuazione degli interventi. Il sostegno si realizza prevalentemente attraverso l'erogazione di finanziamenti e, in misura minore, attraverso il coinvolgimento di operatori finanziari ed esperti del settore in tavoli di consultazione per l'elaborazione di strategie d'intervento condivise. Rispetto al primo tipo d'intervento pubblico, il Governo ha erogato fondi attraverso il *Phoenix Fund* (per il sostegno alla piccola impresa, 2000-2008) e il *Growth Fund* (per l'accesso al credito dei soggetti svantaggiati, 2005-2011). Sul fronte delle consultazioni, tra 2005 e 2011 è stata attiva la *Financial Inclusion Taskforce*.

²³ Office of Fair Trading, 2013. *Review of the personal current account market*, UK Government, London, January 2013

²⁴ Le *housing associations* sono le associazioni di costruttori e gestori di edilizia popolare (sono trattate più diffusamente nel paragrafo 2). Le *building societies* sono società cooperative specializzate nell'erogazione di mutui per l'acquisto della casa. La più grande *society* inglese, Nationwide, ha lanciato due conti correnti nel novembre 2012 e nel marzo 2013, ottenendo buoni risultati: 365mila nuovi correntisti, dei quali 123mila provenienti da altre banche. La quota di mercato di Nationwide è cresciuta dal 5,1% del 2012 al 5,7% del maggio 2013 (fonti: sito web di Nationwide e articolo di Lee Boyce su *MailOnline* del 23 maggio 2013: 'Dissatisfaction with big banks is leading people to vote with their feet': Building society Nationwide says it is opening 1,000 new current accounts a day').

- L'intervento pubblico è di tipo universale, non si rivolge a specifici gruppi della popolazione diversi dall'insieme dei soggetti svantaggiati e vulnerabili: un dipartimento del *Treasury* (il Ministero dell'economia e delle finanze), denominato *Social Exclusion Unit* (SEU), è incaricato di elaborare e (fare) attuare azioni per fronteggiare l'esclusione sociale ed economica della popolazione vulnerabile. Di conseguenza, non c'è una strategia d'inclusione finanziaria rivolta specificatamente ai migranti, ma questi sono beneficiari degli interventi in virtù dell'appartenenza al gruppo dei soggetti a basso reddito e della loro concentrazione in unità abitative di bassa qualità (quartieri poveri o aree svantaggiate).
- L'approccio è *market-oriented*, si affida all'azione delle forze di mercato e l'intervento pubblico avviene al livello normativo oppure mediante il finanziamento di secondo livello. Un esempio è il *business case* delle *housing associations* che si occupano d'inclusione finanziaria.

5.1.2 Analisi Buone pratiche

Presentiamo di seguito le buone pratiche individuate nel Regno Unito. Il paragrafo successivo sarà poi dedicato a un approfondimento di due *best practices*, che riteniamo siano peculiari del caso inglese.

Una considerazione riguarda i pacchetti di servizi offerti da Barclays e inseriti nella nostra indagine fra le buone pratiche. Si tratta di strumenti finanziari a disposizione dei migranti e che vanno incontro ad alcune esigenze specifiche, legate in particolare alla gestione del denaro in due paesi, sulle due sponde della migrazione. Tuttavia, pensiamo sia utile precisare che essi non svolgono una funzione strettamente di inclusione finanziaria, ma si tratta comunque di un'offerta che risponde ad alcuni bisogni finanziari di un gruppo particolare di migranti.

Iniziative del Governo e di istituzioni locali

- **Financial Inclusion Taskforce.** Agenzia indipendente del Governo, attiva dal 2005 al 2011, creata con il compito di monitorare i progressi della strategia d'inclusione finanziaria del Governo e fornire indicazioni e raccomandazioni in materia. Oltre ai rapporti sull'andamento degli interventi governativi, ha prodotto una mappatura della diffusione dei servizi finanziari nel Regno Unito e ricerche su vari argomenti: motivazioni e barriere alla bancarizzazione; prodotti per soggetti a basso reddito; modalità di consulenza sulla corretta gestione del debito. (www.hm-treasury.gov.uk/fit_index.htm. Sito web del Ministero del Tesoro inglese, relativo alla sezione sulla *Financial Inclusion Taskforce*)
- **Simple Financial Products.** Nel novembre del 2011 il Tesoro ha promosso l'istituzione di un gruppo di consultazione indipendente per sviluppare una serie di prodotti finanziari semplici, trasparenti e di facile comprensione. Membri del gruppo erano: l'Associazione degli assicuratori britannici, la British Bankers' Association, alcune associazioni di consumatori e lo stesso Tesoro. In 15 mesi di lavoro, oltre 50 organizzazioni hanno collaborato e contribuito allo sviluppo delle raccomandazioni formulate nel rapporto finale. Segnaliamo tra queste l'introduzione da parte di banche e *credit unions* di 3 prodotti di risparmio (*Simple Savings*): uno che prevede un deposito minimo di 1 £, nessuna commissione sui prelievi e operazioni quotidiane, tassi di interesse attivi non collegati al deposito, e prelievi; un secondo conto con le medesime caratteristiche e con l'aggiunta della possibilità di prelevare solo dopo averlo comunicato alla banca con 30 giorni di anticipo; un prodotto di accumulo che prevede un versamento periodico obbligatorio. Nel Rapporto si suggerisce anche l'introduzione di un prodotto personale di assicurazione sulla vita (*Simple life cover*) nel quale le informazioni al cliente sono estremamente accurate e spiegate usando un linguaggio piano e semplice (per maggiori dettagli si rimanda a *Sergeant Review of Simple Financial Products*, 2013²⁵).

²⁵ *Sergeant Review of Simple Financial Products: Final report*. 2013. UK Government.

- Child Trust Fund (CTF).** A tutti i bambini nati tra 2002 e 2011 il Governo ha donato 250 £ o 50 £, a seconda del reddito e della vulnerabilità del nucleo familiare, sotto forma di voucher per sottoscrivere un piano di accumulo risparmio (il *Child Trust Fund* – CTF, per l'appunto) che non può essere utilizzato fino a quando il giovane intestatario compie 18 anni. Si possono versare fino ad un massimo di 3.720 £ all'anno. Il numero di piani attivi a febbraio 2013 è di 6,141 milioni, dei quali circa 2,2 milioni hanno ricevuto altri contributi dal governo perché intestati a bambini che vivono in nuclei familiari poveri. Il contributo medio è stato di 318 £ e il valore complessivo dei fondi al febbraio 2013 è di oltre £ 4,8 milioni. Il 78% dei piani è gestito da società specializzate e la quota restante direttamente dai genitori o responsabili del bambino. (Sito web e pagina delle statistiche relative al *Child Trust Fund*: <https://www.gov.uk/child-trust-funds/overview> e <http://www.hmrc.gov.uk/ctf/stats.htm>)

Il CTF è stato interrotto nell'aprile del 2013 (anche se i *funds* già attivati continuano il loro corso fino alla scadenza naturale) e il governo promuove ora i *Junior ISA*, piani di accumulo a lungo termine non tassati sostanzialmente simili al CTF, ma non fornisce più il piccolo capitale iniziale né gli eventuali contributi successivi.
- Moneyadviceservice.** È un portale web creato dal Governo nel 2010 per promuovere la *capability* finanziaria della popolazione inglese (non solo vulnerabile). Il portale è uno strumento pensato per sviluppare l'educazione finanziaria dei consumatori, promuovere la conoscenza su questioni finanziarie e la capacità della popolazione di gestire le proprie operazioni finanziarie. Il primo compito riguarda la consulenza sull'eccessivo indebitamento. Infine, *Moneyadviceservice* offre tabelle di comparazione per mutui e prestiti, carte di credito e conti correnti. Al portale sono stati affiancati un *call center* e una rete di consulenti per aiutare le persone in difficoltà nella gestione dei debiti. (<https://www.moneyadviceservice.org.uk>. Sito web del *Moneyadviceservice* istituito dal Tesoro)
- Basic Bank Account BBA.** Introdotto nel 2004, il BBA è nato da un'iniziativa di *self regulation* del sistema bancario promossa dal Governo: un processo di condivisione di un obiettivo comune, cioè ridurre i non titolari di un conto corrente, tra Treasury (Ministero dell'economia) e British Bankers Association. Il BBA è un conto transazionale che non fornisce nessuna linea di credito (incluso lo scoperto). Attualmente vi sono 16 banche e operatori finanziari che offrono il BBA. Tutti offrono accesso ATM, addebiti diretti e ritiro (ma non necessariamente deposito) presso gli sportelli degli uffici postali; alcuni offrono l'accesso online al conto; nessuno fornisce libretti di assegni. Dal 2003 al 2006 ne sono stati aperti circa 50mila al mese (BBA, 2008²⁶; per il periodo successivo mancano i dati sulle aperture mensili) e a fine 2010 erano attivi circa 8 milioni di conti BBA. Pur non configurandosi come un diritto, la maggior parte delle banche inglesi offre il BBA e l'apertura è soggetta al riconoscimento dell'identità e del domicilio del richiedente. I documenti richiesti per dimostrare i requisiti variano da banca a banca e il sito *Moneyadviceservice* fornisce un elenco dettagliato delle richieste delle banche, che comunque possono decidere discrezionalmente se aprire il conto o meno.
- Debt First Aid project e Money Mentors (Manchester).** L'obiettivo del progetto è sviluppare presso il personale pubblico in posizioni-chiave e di prima linea nel rapporto con la popolazione potenzialmente finanziariamente vulnerabile, la capacità di identificare soggetti potenzialmente esposti a situazioni debitorie problematiche. Inoltre, il progetto mira a rendere il personale in grado di offrire un primo aiuto ai soggetti che hanno situazioni debitorie non troppo complesse, oppure dirigere le persone in difficoltà verso agenzie di consulenza specialistica. *Debt First Aid* è inserito nel programma d'inclusione finanziaria *Money Mentors*, finanziato dal *Manchester City Council*. In vigore dal 2004, offre consulenza e formazione finanziaria nel territorio di Manchester (Dayson, 2012²⁷).

²⁶ British Bankers' Association. 2008. Press release: 'Basic bank accounts and financial inclusion – 4th quarter of 2007' British Bankers' Association, London.

²⁷ Dayson K. 2012. *The effectiveness and value for money of Financial Inclusion interventions. An evaluation template for social housing providers*. Community Finance Solutions, University of Salford, Manchester UK.

Iniziative del settore privato e delle organizzazioni del terzo settore

- Jam Jar Accounts.** Il cliente può dividere il proprio conto corrente *Jam Jar Account* in due: un conto è usato solo per gli accrediti degli stipendi e i pagamenti delle bollette; un altro, spesso collegato a una carta prepagata, riceve solo quanto avanza dai pagamenti mensili e diventa il corrispettivo di un portamonete con il denaro per le spese quotidiane. A ciò si affianca un consulente che aiuta il cliente a configurare il *jam jar account* e a gestire il denaro. Questo tipo di conto consente di gestire il conto corrente bancario in un modo simile a quanto avviene con la gestione del denaro contante: infatti così come si divide il conto in varie 'poste', il denaro contante è spesso messo in differenti 'barattoli' il cui contenuto è destinato a diverse necessità: ad esempio, un barattolo contiene le spese per le bollette, un altro quelle per fare un regalo e un altro ancora è il salvadanaio. Il costo del *Jam Jar Account* è oggi intorno a 10 £/mese e si stimano circa 150.000 conti di questo tipo attivi nel 2011 (Social Finance, 2011²⁸). Secondo uno studio realizzato nell'ambito della *Financial Inclusion Taskforce*, se il costo di questo tipo di conto scendesse a livelli compresi tra 4 e 6 £/mese, esso potrebbe diffondersi ulteriormente tra la popolazione a basso reddito (Social Finance, 2011).
- Barclays Non resident Indians (NRI) Saving Account.** Barclays ha configurato un'offerta di alcuni conti correnti per gli indiani residenti all'estero. Possono aprirlo i veri e propri NRIs ossia le persone di origine indiana (genitori o nonni indiani) o che per un certo periodo hanno avuto un passaporto indiano, oppure gli sposi di un/una indiano/a. A seconda della tipologia scelta, il conto dà la possibilità di aprire un conto deposito in valuta indiana, la possibilità di co-intestarlo con altri NRI, la deduzione delle tasse imposte alla fonte, un libretto di assegni, la possibilità di inviare rimesse in valuta indiana e una carta di debito internazionale con carta ATM.
- Conto corrente postale.** Le Poste inglesi stanno lanciando dei nuovi conti correnti per i clienti a basso reddito e con problemi di accesso al canale bancario tradizionale. Il *Control account* è uno dei tre conti correnti in fase di lancio - in collaborazione con *Bank of Ireland* - in un progetto pilota in 29 filiali. Il lancio completo attraverso tutta la rete postale è previsto per il 2014. Il *Control account* costa £ 5 / mese e il deposito minimo è di £ 20. Le Poste offrono anche un conto con altri servizi, ad esempio l'assicurazione per viaggi all'estero, con un costo aggiuntivo di £ 8 / mese.
- Money for life.** Programma (premio nel 2012 *Business in community*) di Lloyds Banking Group attraverso le controllate Lloyds TSB, Bank of Scotland e Halifax, volto a migliorare la conoscenza, la fiducia e le competenze delle comunità per aiutare i propri membri a gestire meglio il loro denaro. Il progetto è realizzato con la collaborazione di vari enti del Regno Unito: in Inghilterra, Family Action, National Skills Academy for Financial Services, Toynebee Hall; in Scozia College Development Network e Young Scot; in Galles Colleges Wales e National Training Federation Wales; nell'Irlanda del Nord con NOW. È rivolto prevalentemente ai giovani, prevedendo incontri individuali per fornire consulenza nella gestione del denaro e, inoltre, si rivolge a organizzazioni comunitarie operanti in tutto il Regno, realizzando sessioni formative (<https://www.moneyforlifeprogramme.org.uk>)
- LASA Credit Union.** *Credit Union* con sede nella città gallese di Swansea, offre un libretto di risparmio con certificato di compimento dei requisiti previsti dalla *Sharia* in modo che possano essere accettati i depositi. Quando un cliente deposita presso la Credit Union, i fondi sono messi in un conto operato dalla *Co-operative Bank* (Co-op), e il denaro è poi trasferito dalla Co-op alla *Islamic Bank of Britain*. Quando il cliente vuole fare un prelievo, gli viene consegnato un assegno incassabile che può essere riscosso presso la Co-op. LASA offre anche un conto di risparmio per i funerali e l'*Hajj*²⁹. LASA ha intenzione di creare anche un conto di risparmio per sostenere i costi del matrimonio.

²⁸ Social Finance. 2011. *A new approach to banking. Extending the use of Jam Jar Accounts in the UK*. April 2011 (*Financial Inclusion Taskforce*).

²⁹ L'*Hajj* è il pellegrinaggio alla Mecca ogni musulmano deve intraprendere una volta nella vita.

5.1.3 Caso studio: le strategie d'inclusione finanziaria delle housing associations

Un'interessante peculiarità del caso inglese è quella delle associazioni di costruttori e gestori di edilizia popolare che si occupano d'inclusione finanziaria. Secondo il rapporto del Tesoro 'Promoting Financial Inclusion' (Treasury, 2011³⁰), le porte delle banche tradizionali sono chiuse per i membri di una famiglia su dodici e, di queste, tra il 60 e il 70% si tratta di famiglie residenti negli alloggi di edilizia popolare. Secondo Kempson and Collard (2012³¹) lo stesso dato è pari all'80%.

I migranti sono da considerarsi inclusi in queste statistiche, perché le aree a maggiore concentrazione di edilizia popolare sono anche le aree a maggiore concentrazione di soggetti a basso reddito, e in buona parte tale mappa geografica è sovrapponibile a quella delle zone dove l'immigrazione è più consistente: East and South-East London, Middlesbrough, Manchester, Bradford, Birmingham, Glasgow e Liverpool sono le regioni a maggiore concentrazione di povertà e di residenti non britannici³².

Per i proprietari e gestori degli alloggi di edilizia popolare ridurre le morosità e il reddito perduto a causa di sfratti e case che restano vuote rappresenta una priorità. Un'altra necessità è ridurre i costi legati al tempo impiegato dal personale per trattare questi temi e le spese legali sostenute. Si deve anche considerare che le *housing associations* sono in molti casi gli enti più strutturati presenti nelle aree svantaggiate, e ciò, accanto all'ovvia necessità di garantire che gli inquilini paghino regolarmente l'affitto, li ha resi dei soggetti quasi 'naturalmente' adatti all'attuazione di interventi di inclusione finanziaria. Infatti, assistendoli nell'inclusione finanziaria, le *associations* aiutano i loro inquilini a rendere più stabile il reddito personale, a gestire meglio la situazione debitoria e a diminuire l'esposizione al sovra-indebitamento, offrendo anche maggiori opportunità perché ci sia mobilità sociale degli inquilini. In definitiva, questo tipo di interventi contribuisce al benessere di una comunità, che può beneficiare di un minore tasso di abbandono e di una maggiore coesione sociale, elementi che contribuiscono a migliorare la qualità di vita degli individui³³.

Sono molte le *housing association* che hanno intrapreso programmi di educazione finanziaria rivolti agli inquilini e ai loro impiegati. Questi enti hanno potuto beneficiare di un fondo, il *Big Lottery Fund's Improving Financial Confidence* (IFC), che ha stanziato £ 30 milioni per finanziare 37 progetti volti a migliorare le *capabilities* finanziarie dei residenti nelle abitazioni di edilizia popolare. Il programma è oggi concluso e in fase di valutazione dei risultati³⁴.

Possiamo invece fare riferimento ai dati prodotti nell'ambito di una valutazione di un programma di formazione realizzato da una *housing association* (Collard, Finney, Hayes and Davies, 2012³⁵). Tra giugno 2011 e marzo 2012, Bedworth, Rugby e Nuneaton CAB (BRANCAB) ha fornito gratuitamente brevi sessioni formative su competenze finanziarie agli inquilini della *Orbit Heart of England Housing Association* (OHE) nelle città di Rugby e Stratford. La partecipazione alla formazione era volontaria e non era diretta solo agli inquilini morosi o ad altri gruppi specifici (particolarmente vulnerabili). L'obiettivo della formazione è stato quello di sostenere gli inquilini a massimizzare il loro reddito disponibile, aiutandoli nell'accesso e nell'uso di adeguati prodotti finanziari per evitare eventuali difficoltà finanziarie. La valutazione³⁶ ha mostrato che le persone formate hanno migliorato i propri *skills* finanziari, hanno mostrato maggiore confidenza e hanno scelto prodotti finanziari più adatti alla loro condizione. Inoltre, il 78% dei partecipanti ha riportato di avere

³⁰ <http://www.finance.gov.uk/documents/publications/reports/2011/Fininclusreport2011.pdf>

³¹ Kempson E. and Collard S. 2012. *Developing a vision for financial inclusion*, Friends Provident Foundation, University of Bristol, Bristol, UK.

³² I gruppi con i più alti livelli di esclusione hanno a loro volta una peculiare distribuzione geografica, irregolare. Gli uomini afro-caribici hanno un'elevata propensione a vivere in zone disagiate delle città, e in particolare in alcune zone di Londra. Allo stesso modo delle donne del Bangladesh e del Pakistan, ma in diverse aree di Londra (Tower Hamlets, Newham, Bradford).

³³ Randall B., Paterson B. and Dayson K. 2006. *Community Access to Money: Social Housing Landlords Reaping the Benefits*. Community Finance Solutions, University of Salford, Manchester, e Randall B., Paterson B. and Dayson K. 2005. *Community Access to Money: Housing associations leading on financial inclusion*. Community Finance Solutions, University of Salford, Manchester

³⁴ <http://www.improvingfinancialconfidence.org>. Sito web del fondo il *Big Lottery Fund's Improving Financial Confidence* (IFC), che ha stanziato £ 30 milioni per finanziare 37 progetti volti a migliorare le *capabilities* finanziarie dei residenti nelle abitazioni di edilizia popolare.

³⁵ Collard, S., Finney, A., Hayes D. and Davies, S. 2012. *The impact of financial skills training for social housing tenants*, Personal Finance Research Centre, September 2012, University of Bristol, Bristol UK.

³⁶ Per maggiori dettagli sulla metodologia di valutazione si rimanda a Collard, Finney, Hayes and Davies, 2012.

modificato (in meglio) la gestione del proprio denaro dopo avere ricevuto la formazione. Il programma si è anche tradotto in miglioramenti nel reddito disponibile: chi ha attestato di avere modificato i propri comportamenti ha anche riportato un aumento nel risparmio di 10 £ a settimana. Infine, il 13% dei partecipanti ha cambiato banca o tipologia di conto.

I programmi nazionali della *Federation* connessi all'inclusione finanziaria oggi attivi sono:

- **CHANGE:** una partnership formata da cooperative edilizie londinesi impegnate a combattere l'esclusione finanziaria
- **My Home Finance.** È una *Community Development Finance Institution* (CDFI) costituita dalla *National Housing Federation* con il supporto di Governo, Royal Bank of Scotland, Wates Giving e diverse *associations* membre della federazione per contrastare l'esclusione finanziaria. La prima filiale ha aperto nell'agosto 2010 nell'area delle West Midlands. A giugno 2012 MHF ha prestatato circa £ 3.5 milioni (fonte: sito web MHF). Oltre a credito sostenibile e consulenza finanziaria MHF offre anche un conto corrente e un conto di risparmio (<http://www.housing.org.uk>, sito web della National Housing Federation (NHF) e <http://myhomefinance.org.uk>, sito web dell'agenzia *My home finance* costituita dalla NHF).

Il dinamismo e l'azione delle *associations* in tema d'inclusione è testimoniato anche dalla ricerca prodotta in materia. In particolare, sul fronte della valutazione dell'impatto, il *Community Finance Solutions* ha prodotto un modello per la valutazione degli interventi d'inclusione finanziaria rivolti agli inquilini di edilizia popolare (Dayson, 2012³⁷).

5.1.4 Caso studio: Toynbee Hall

Fondata nel 1884, Toynbee Hall è un'organizzazione il cui obiettivo è realizzare interventi per la riduzione della povertà e la vulnerabilità dei residenti nell'area dell'*East End* di Londra, anche attraverso la sperimentazione di nuovi strumenti e nuove forme d'azione³⁸. La zona d'intervento è tra le più povere del Regno Unito. Da oltre 15 anni l'ente è attivo sul fronte dell'inclusione finanziaria: Toynbee Hall offre aiuto gratuito e consulenza per chi ha bisogno di aiuto nell'accesso ai prodotti e servizi finanziari. Si occupa anche di aiutare le persone a migliorare la propria capacità di gestire correttamente il denaro a disposizione. I migranti rappresentano circa il 70% dei beneficiari delle attività d'inclusione finanziaria di Toynbee Hall qui descritte. Infatti, sebbene questa istituzione non si rivolga specificatamente ai cittadini stranieri, il *borough* (il municipio) di *Tower Hamlets* nel quale opera presenta un'altissima concentrazione di migranti.

Dal 2005 *Services Against Financial Exclusion* (SAFE) di Toynbee Hall ha fornito aiuto per l'apertura del conto corrente e per la gestione del denaro. Il sostegno consiste nell'aiuto per la creazione di un budget personale, porsi obiettivi di risparmio, accedere a un credito sostenibile, informazioni sulle assicurazioni e tutela generale del consumatore in materia di servizi e prodotti finanziari.

Oggi Toynbee Hall affronta l'inclusione finanziaria attraverso l'azione in diverse aree e alcuni progetti:

- **Financially Inclusive Tower Hamlets (FITH).** Il programma di formazione *Money mentors*, condotto da Toynbee Hall in collaborazione con il municipio di *Tower Hamlets* e finanziato attraverso il *Big Lottery Fund* (vedi caso studio delle *housing associations* per maggiori dettagli su questo *Fund*), è volto a creare figure esperte in questioni finanziarie che possano fornire sostegno agli altri membri della comunità. I partecipanti seguono un corso di 60 ore e ricevono un titolo valido a livello nazionale. Attivo da fine 2012, un primo corso diretto a 50 *money mentors* è già stato realizzato ed un secondo corso è in programma.
- **Transact.** *Transact - the National Forum for Financial Inclusion* è un network indipendente che raggruppa oltre 1.000 soggetti e organizzazioni che lavorano su e promuovono l'inclusione finanziaria. Transact fornisce informazioni e notizie aggiornate sul tema, rappresenta uno spazio di discussione e facilita la diffusione delle attività e dei programmi di inclusione finanziaria. Transact è stata un'iniziativa di Toynbee Hall, cui è tuttora affidata la gestione e l'animazione del forum. Nell'ambito di Transact è stata elaborata la seguente definizione d'inclusione finanziaria: "*a state in which*

³⁷ Dayson K. 2012. *The effectiveness and value for money of Financial Inclusion interventions. An evaluation template for social housing providers.* Community Finance Solutions, University of Salford, Manchester UK.

³⁸ <http://www.toynbeehall.org.uk>. Sito web di Toynbee Hall.

people have access to appropriate, affordable and desired financial products and services. It is achieved by financial literacy and financial capability on the part of the consumer, and access and products on the part of the financial product, services and advice suppliers” (<http://www.transact.org.uk>. Sito web di *Transact*).

- **Money, Access and Participation (MAP) Tool.** Un'altra attività interessante in corso di realizzazione da parte di Toynbee Hall riguarda lo sviluppo di uno strumento per la misurazione dell'impatto dell'inclusione finanziaria sul benessere individuale. Il programma è realizzato in partnership con il *National Centre for Social Research* e finanziato dalla *Citi Foundation*. Il *Money, Access and Participation (MAP) Tool* è composto da nove dimensioni che misurano come il benessere del soggetto preso in analisi muta nel tempo in seguito alla partecipazioni a programmi di inclusione finanziaria³⁹.
- **Money for life.** Infine, Toynbee Hall è anche partner del progetto *Money for life*, presentato tra le buone pratiche del paragrafo precedente. Nell'ambito di questo programma Toynbee Hall ha realizzato, da fine 2012 a giugno 2013, 2095 incontri di consulenza personalizzata e ha coinvolto 12 organizzazioni di Tower Hamlets nelle sessioni formative⁴⁰.

5.1.5 Le lezioni apprese nel caso inglese

È utile ricordare che nel Regno Unito i migranti non sono destinatari specifici di politiche pubbliche d'inclusione finanziaria, però rientrano indirettamente in vari programmi ad azione più generale. Ad esempio, ricordiamo che tra i progetti finanziati attraverso il *Phoenix Fund* (il fondo per il sostegno alla piccola impresa, 2000-2008) un terzo dei beneficiari erano parte del gruppo *Black, Minority and Ethnic (BME)*, (Ramsden, 2005 e 2008⁴¹). In un altro caso, quello delle *housing associations*, è molto elevata la presenza di soggetti appartenenti a minoranze etniche tra i titolari di abitazioni di edilizia popolare, e dunque tra i destinatari delle azioni d'inclusione delle *associations*. Infine, anche le attività di Toynbee Hall, avendo luogo in un'area a forte concentrazione di migranti, sono dirette a questo segmento della popolazione. Più in generale, infatti, i migranti beneficiano degli effetti di tutte le azioni volte a contrastare l'esclusione sociale e finanziaria dei soggetti vulnerabili e a basso reddito di una comunità target. Ad esempio, il sostegno all'accesso al credito favorisce il rafforzamento delle imprese locali in modo che possano creare più posti di lavoro; inoltre, gli interventi attuati in una comunità svantaggiata migliorano anche la generale offerta di servizi da cui tutti possono trarre beneficio.

Rispetto alle lezioni apprese, il primo tema da rilevare è che una strategia limitata all'offerta del conto corrente di base o di un altro prodotto o servizio finanziario per l'inclusione non è da sola sufficiente a promuovere l'inclusione finanziaria, in particolare dei soggetti più poveri o vulnerabili. Occorre affrontare la varie dimensioni dell'esclusione finanziaria: il fronte dell'educazione e della consulenza per la corretta gestione del denaro, la scelta e l'uso del conto corrente e degli altri prodotti finanziari e, infine, la dimensione del credito, con la possibilità di accedere a forme di credito sostenibili. Infatti, in mancanza di una cultura finanziaria di base e di fiducia nei confronti degli operatori finanziari, è presente il rischio di una cattiva gestione del conto corrente per la possibilità di incorrere in costi aggiuntivi⁴², con conseguenze negative anche sul patrimonio a disposizione. Per i nuovi bancarizzati una relazione personale con l'operatore bancario è molto importante per superare barriere dovute alla scarsa fiducia, conoscenza e competenza in materia finanziaria.

È emerso come si debba affiancare all'offerta di conti di base anche un servizio di accompagnamento per chi ha meno dimestichezza con i servizi finanziari, un approccio che è stato messo in atto dalle due *best practices* approfondite. È opportuno, infatti, distinguere tra educazione finanziaria e accompagnamento all'uso dei servizi finanziari. Possiamo definire la prima come una strategia di prevenzione, più adatta ai giovani o a persone già in possesso di adeguati strumenti cognitivi e culturali per acquisire dimestichezza con il sistema finanziario (ad esempio il programma *Money for life* distingue fra

³⁹ Per maggiori informazioni si veda il sito web <http://www.toynbeehall.org.uk/money-access-and-participation-tool>.

⁴⁰ Intervista a Gary Wells (17 giugno 2013).

⁴¹ Ramsden P. 2005. *Evaluation: The Phoenix Development Fund*. Final Report. Freiss. July 2005; e Ramsden, P. 2008. "Out of the Ashes: Supporting specialist projects for minority ethnic entrepreneurs – The experience of the UK Phoenix Fund Programme", in OLIVEIRA, Catarina Reis and RATH, Jan (eds.), *Migrações Journal* - Special Issue on Immigrant Entrepreneurship, October 2008, n. 3, Lisbon: ACIDI, pp. 207-228.

⁴² In molti casi il titolare di conto corrente paga una commissione se effettua un pagamento senza avere adeguata copertura sul suo conto corrente.

studenti e adulti). Per chi invece è vulnerabile o escluso – non solo in senso finanziario, e in molti casi ha già una certa età, l'accompagnamento personalizzato per l'apertura di un conto o per l'accesso a un altro tipo di prodotto o servizio finanziario è necessario. Anche la semplice apertura del conto corrente, ad esempio, ha bisogno di un'adeguata valutazione, per capire in quale misura è sostenibile per i consumatori a basso reddito; infatti, esiste il rischio di una cattiva gestione del conto e di costi aggiuntivi a questa dovuti⁴³ che potrebbero causare un peggioramento nella condizione finanziaria del soggetto a basso reddito che ha aperto il conto.

Nella direzione di fornire prodotti adeguati ai soggetti vulnerabili è andata la creazione e l'offerta del conto corrente di base, che ha riscontrato un buon tasso di penetrazione ed è oggi usato, come abbiamo visto, da circa 8 milioni di clienti. Tuttavia, gli esperti fanno notare che molti intestatari di BBA potrebbero in realtà avere anche conti correnti di diverso tipo e a piena funzionalità e stimano che i titolari unicamente di BBA dovrebbero essere intorno ai 2 milioni (Social Finance, 2011). Inoltre, se da un lato l'impulso a livello nazionale dato dall'offerta da parte delle banche inglesi di un conto corrente di base ha promosso l'ingresso in banca di nuovi clienti, d'altro lato è importante monitorare l'andamento di questi conti e la qualità della relazione sviluppata tra i nuovi clienti e l'operatore finanziario. Ad esempio, sarebbe importante raccogliere informazioni sull'uso del conto corrente da parte dei soggetti a basso reddito, e valutare se ci sia stato un impatto positivo nella capacità di risparmio o nel *credit score*⁴⁴.

Inoltre, rispetto al citato *Jam Jar Account*, che costituisce un prodotto di conto potenzialmente adatto ai soggetti con poca dimestichezza nella gestione del denaro, in particolare virtuale, solo una grande banca (Royal Scotland) offre tale possibilità e la diffusione del conto è stata sinora limitata. Le ragioni sono da attribuirsi in primo luogo ai costi ancora elevati del conto, al fatto che la conoscenza di tale prodotto non è diffusa tra la popolazione (le informazioni sul *Jam Jar Account* sono state veicolate prevalentemente attraverso consigli di consulenti sull'indebitamento e non tramite campagne pubblicitarie su larga scala) e che gli operatori che lo offrono non sono diffusi a livello nazionale⁴⁵. Agendo su questi fattori, e dunque diffondendo la conoscenza del prodotto e aumentando la base di titolari fino a raggiungere i 500mila conti in modo da consentire agli operatori di abbassare i costi di mantenimento, questo tipo di conti potrebbe andare incontro alle esigenze di molti soggetti a basso reddito (Social Finance, 2011).

Alla luce di tali considerazioni, ribadiamo che azioni specifiche d'inclusione finanziaria che non siano inquadrare in una più generale cornice di interventi volti a contrastare tutte le dimensioni dell'esclusione finanziaria non possono che avere risultati limitati, o almeno perdere parte dell'efficacia che solo un'azione di sistema può garantire. A conferma di ciò, gli esperti contattati hanno rilevato come programmi locali complessi, che affrontavano contemporaneamente le diverse dimensioni dell'esclusione, hanno riportato buoni risultati; a questo proposito, citiamo in questa sede il caso della città inglese di Leeds, dove le azioni poste in essere tra 2004 e 2010 si sono sviluppate su vari fronti, quelli del credito sostenibile, la consulenza sulla gestione del debito e l'educazione finanziaria, agendo su varie cause dell'esclusione (Dayson and Vik, 2011).

A conclusione della valutazione delle politiche pubbliche a livello nazionale, resta ancora molto da fare per contrastare le ragioni profonde della povertà e dell'esclusione sociale, che insieme all'esclusione finanziaria sono facce della stessa medaglia e fenomeni che si alimentano a vicenda. Inoltre, dal punto di vista regolamentare, il tetto ai tassi di interesse e il tema della concorrenza nel settore dei servizi bancari che, pur attraversando come abbiamo ricordato una fase di dinamismo, resta un mercato molto concentrato, rappresentano questioni a cui il Governo nazionale dovrebbe probabilmente dare maggiore attenzione.

Il Governo inglese è apparso molto attento a promuovere un'inclusione finanziaria basata essenzialmente sull'erogazione di servizi di consulenza e educazione finanziaria, con l'obiettivo di rendere più consapevoli e capaci gli individui. E, di

⁴³ L'analisi ha identificato quattro segmenti distinti tra i nuovi bancarizzati, che presentano esperienze e risultati diversi in conseguenza dell'entrata in banca. Solo due dei segmenti, che rappresentano la metà (50%) del campione, sperimenta benefici finanziari dopo l'apertura del conto corrente. La parte restante non ha benefici finanziari ed è ad alto rischio di fallimento nella gestione del conto corrente (Lawton K. and Platt R. 2010. *Review of access to essential services. Financial inclusion and utilities. An IIPR report to the Equality and Human Rights Commission*, September 2010; e Mitton L. 2008. *Financial Inclusion in the UK: Review of policy and practice*. York: Joseph Rowntree Foundation).

⁴⁴ Nota: intervista a Pal Vik (14 maggio 2013).

⁴⁵ Offorno Jam Jar Accounts: Secure Trust Banl, Spectrum Financial Group e ThinkBanking (Social Finance, 2011).

fatto, pone l'accento su una responsabilità individuale nel divenire soggetti finanziari consapevoli. Notiamo però anche che alcune istituzioni impegnate nel contrastare l'esclusione finanziaria hanno introdotto una visione che pone allo stesso piano la responsabilità del cittadino-consumatore nell'essere informato e la necessità di un impegno da parte degli operatori finanziari nella promozione dell'inclusione finanziaria e di un comportamento giusto nei confronti dei soggetti più vulnerabili (definizioni di Community Finance Solutions⁴⁶ e Toynbee Hall). Pensiamo che sia questa una visione più completa per un percorso di inclusione finanziaria più efficace.

Sul fronte dell'accesso al credito e dell'indebitamento, sebbene siano stati fatti passi avanti grazie ai programmi di educazione finanziaria e al sostegno alle CDFIs e agli altri soggetti che si rivolgono alla popolazione esclusa, è ancora alto il rischio di sovra-indebitamento tra i soggetti vulnerabili. Infatti, si è assistito, da un lato, a una stretta nella concessione dei prestiti bancari conseguente alla crisi finanziaria e, dall'altro, a un aumento al ricorso ad altri canali, quali *home lending* e *payday lending*⁴⁷. Negli ultimi anni il volume dei prestiti di società finanziarie – non bancarie e non appartenenti al circuito delle credit unions – specializzate nel credito al consumo e nel servire i soggetti senza garanzie – è aumentato da 100 £ milioni del 2004 a 1,9 £ miliardi del 2010 e il numero di clienti è oggi vicino ai 2 milioni (House of Commons, 2013⁴⁸). Sebbene tale offerta vada incontro a una domanda evidentemente esistente, vi sono alcuni elementi critici, legati in primo luogo ai tassi d'interesse mediamente alti e ai casi frequenti di cattiva gestione del debito e conseguente sovra-indebitamento di individui e famiglie; si tenga presente, ad esempio, che circa la metà delle entrate del mercato *payday* viene da estensioni di prestiti già contratti o da nuovi prestiti erogati per ripagarne uno precedente e quasi il 20% dei prestiti è stato rifinanziato almeno 4 volte, ad indicare che gran parte dei clienti è in costante difficoltà nella restituzione del credito (House of Commons, 2013).

⁴⁶ <http://www.communityfinance.salford.ac.uk>. Sito web del *Community Finance Solutions*, centro di ricerca indipendente specializzato in inclusione sociale e finanziaria, istituito presso la *University of Salford* a Manchester.

⁴⁷ Con *home lending* si identifica il caso “*where loans are purchased and payments collected in the borrower's home*”; con *payday lending* si identifica “*A type of short-term borrowing where an individual borrows a small amount at a very high rate of interest. The borrower typically writes a post-dated personal check in the amount they wish to borrow plus a fee in exchange for cash. The lender holds onto the check and cashes it on the agreed upon date, usually the borrower's next payday. These loans are also called cash advance loans or check advance loans.*” (Financial Times' Glossary).

⁴⁸ House of Commons Committee of Public Accounts. 2013. *Regulating Consumer Credit Eight Report*. House of Commons, London, UK, 29 May 2013.

5.2 Buone Pratiche – Francia⁴⁹

5.2.1. Contesto istituzionale e riferimenti normativi

La Francia si distingue dagli altri paesi europei per il più alto tasso di bancarizzazione, pari al 99% (CREDOC 2012⁵⁰); anche il 99% delle famiglie in condizioni di povertà possiede almeno un conto di deposito. Questo tasso è il risultato di un lungo lavoro finalizzato all'inclusione finanziaria che parte negli anni 80 e sancito da leggi universali del Codice monetario e finanziario: art. L. 312.1, R. 312.3, D. 312.5 e D. 312.6⁵¹, nonché dall'ultima legge a cui si fa riferimento per la semplificazione e il miglioramento della qualità del diritto al conto (art. 52) L 2011 – 525 del 17 maggio 2011.

Per giungere alla legiferazione di questo argomento, nel corso degli anni, ben 8.000 attori pubblici e sociali hanno partecipato a riunioni tenute dai comitati territoriali FBF (Federazione Bancaria Francese) in materia di accesso ai servizi bancari.

Secondo le statistiche il 75% dei francesi si sente ben informato e accede alla gestione del proprio conto corrente bancario con cadenza giornaliera. L'81% dei francesi ha una percezione e un giudizio positivo della propria banca⁵⁰.

Tra le famiglie che vivono in povertà⁵³, come già anticipato, il 99% ha un conto di deposito, meno dell'1% non ha conto di deposito, ma possiede un libretto.

Il 95% delle famiglie possiede un libretto assegni e una carta di debito; le famiglie che vivono in stato di povertà possiedono normalmente solo una carta di debito, l'81% ma non vi sono ostacoli al possesso di altri strumenti.

Assunto tale dato non si dovrà pensare che l'inclusione finanziaria non sia un tema d'interesse, infatti, la Federazione Bancaria Francese continua a svolgere attività di sostegno e coordinamento delle tante iniziative (*market oriented*) adottate individualmente dalle banche per alcune tipologie di "clientela particolare" o "clientela internazionale". L'approccio al tema da parte del governo rimane universalistico, senza distinzioni cioè tra nativi e migranti. I gruppi definiti come vulnerabili rispetto all'inclusione finanziaria sono per definizione coloro che vivono in stato di povertà o che hanno problemi ad essere banca rizzati, perché gli viene rifiutato l'accesso al conto e ai servizi bancari.

Prodotti legati al *diversity banking*⁵⁴ vengono offerti dalle banche ad una clientela che si caratterizza per bisogni particolari rispetto ad alcuni servizi specifici. Il sistema bancario ha sviluppato una maggiore prossimità ai vari profili di clientela, soprattutto quella internazionale, attraverso partnership con attori riconosciuti presso la clientela stessa, iniziative di responsabilità sociale che permettono di entrare in relazione con le comunità e associazioni presenti su alcuni territori (vedi *progetto balie* descritto in seguito).

⁴⁹ A cura di Isabella Corvino.

⁵⁰ Les actions des banques en faveur des clients vulnérables, Fédération Bancaire Française 2012.

⁵¹ "Ogni persona fisica o giuridica residente in Francia, senza un conto di deposito, ha il diritto di aprire un conto presso un istituto di credito a sua scelta e ha diritto di accedere ai servizi." La legge permette a qualsiasi persona fisica o giuridica residente in Francia, senza un conto di deposito di ottenere l'apertura un conto presso un istituto di credito. Queste disposizioni sono applicabili a coloro che sono esclusi dal settore bancario e a coloro che sono registrati presso il FICP (fichier national des incidents de remboursement des crédits aux particuliers). L'accesso al conto non si esaurisce nel conto stesso ma da diritto a vari servizi e strumenti finanziari, compresi quelli di pagamento e di credito.

⁵² Fédération Bancaire Française 2012, Op. Cit.

⁵³ Definite come persone che vivono al di sotto della soglia dei "minima sociaux". Da un punto di vista economico (gli indici di minima si articolano in 9 punti che individuano 9 tipi di vulnerabilità differenti) l'importo mensile percepito è fissato a € 387,96 per una sola persona e a € 440,86 per chi non possiede una casa, mentre è fissato a € 681,95 per una coppia (sposata o no).

⁵⁴ Con il termine "diversity banking" si definiscono prodotti e servizi finanziari che guardano alle diverse comunità etniche come a una delle componenti affinitarie della società e dell'economia (come essere altri gruppi affinitari: donne, giovani, senior...) e vuole rispondere a tipologie di bisogni più articolati, propri al fenomeno non dell'immigrazione ma dell'integrazione, che riguardano sia un maggior radicamento nel paese di accoglienza che la persistenza di legami profondi e diversificati con i paesi d'origine. Fonte: Sia Partners, Marketing Etnico dal welcome banking al diversity banking Anticipare l'imminente e profonda trasformazione del mercato, Dicembre 2012.

Il *welcome banking*⁵⁵ è meno sviluppato rispetto al *diversity banking* in quanto la stragrande maggioranza degli stranieri in Francia parlano francese (africa francofona ed ex colonie francesi), e quindi non sussiste l'ostacolo linguistico. Esistono materiali informativi in varie lingue in molte banche ed ogni filiale attua azioni specifiche a seconda della zona e della clientela principale presente sul territorio.

Due programmi di informazione bancaria ideati e gestiti dalla FBF sono accessibili attraverso internet e distribuiti in forma cartacea. Si tratta di attività finalizzate alla prevenzione dei rischi attraverso l'informazione dei consumatori: il programma "*la banca, la mia banca e io*" è diretto agli under 18 ed è composto da informazioni generali, molto semplici (www.mabanqueetmoi.fr); mentre il programma "*le chiavi della banca*" è indirizzato ad un pubblico over 18 ed offre informazioni specifiche e complete (www.lesclesdelabanque.com), rivolgendosi a 3 tipi di target: famiglie, imprenditori e attori sociali (totalizzando 2,1 milioni di visite sul portale nel 2012). Tutti i materiali sono disponibili in versione elettronica o cartacea presso banche, associazioni e luoghi d'interesse e sono distribuiti gratuitamente.

Molti sforzi si concentrano per favorire la trasparenza e la competitività tra le banche e per il miglioramento dei prodotti offerti. Vari sono i siti di comparazione dei prezzi e dei servizi bancari. Si tratta di attività sostenute e giudicate di grande importanza dalla FBF al fine di consentire ai clienti di operare una scelta razionale ed in linea con i propri bisogni e per aumentare il livello di competitività tra le banche, stimolando una riduzione delle tariffe dei servizi offerti.

Un indicatore positivo del grado di vitalità del sistema bancario sta nel fatto che il prezzo dei servizi bancari in Francia cresce più lentamente rispetto all'inflazione da almeno dieci anni, come attestato dagli studi della FBF, inoltre gli sforzi per aumentare la trasparenza dei prezzi aumentano il livello di competitività creando un ulteriore abbassamento dei costi legati ai conti e una più ampia offerta di servizi.

L'impegno della FBF alla riflessione sul tema dell'inclusione finanziaria è notevole, partecipa infatti al gruppo "*inclusione bancaria e la lotta al sovra indebitamento*"⁵⁶ mentre il governo francese continua a partecipare attivamente alla *Global Partnership for Financial Inclusion* (GPI), collabora con la Banca Africana di Sviluppo (AfDB) dal 2008 attraverso l'iniziativa "migrazione e sviluppo", che dal 2009 opera con l'obiettivo di rafforzare la capacità degli operatori di trasferimento in Africa del Nord e nella Franco Zone (zona prioritaria per la migrazione in Francia).

I rapporti privilegiati tra la Francia e l'Africa fanno sì che molta attenzione sia data a quest'area, di particolare interesse, in questa direzione è uno studio finanziato dalla Banca Africana di Sviluppo e l'Agenzia Francese per lo Sviluppo (AFD), "*Risparmi senza Frontiere*" realizzato dall'associazione (FSE) in Senegal, Camerun, Comore, Marocco e Tunisia. Lo studio fornisce una serie di raccomandazioni che includono:

- studi per il miglioramento dei conti gemelli
- analisi dei bisogni rispetto a prodotti finanziari, come i prodotti di investimento individuale o collettivo e i crediti di sviluppo (alloggi, progetti commerciali, complessi turistici)
- raggiungimento delle varie modifiche normative e legislative nei paesi e nelle regioni oggetto di studio
- istituzione di workshop specifici su particolari prodotti finanziari (termini di garanzie e di condivisione del rischio) e la necessaria evoluzione della normativa (investimento collettivo, sostegno allo sviluppo di istituzioni di microfinanza).

Una speciale attenzione è data al tema dell'invio delle rimesse, motivo per cui è stato lanciato il sito www.voidargent.fr, sotto la guida dei tre dipartimenti incaricati dell'Aiuto Pubblico allo Sviluppo e attuato dall'Agenzia Francese per lo Sviluppo. Questo sito ha lo scopo di migliorare le condizioni a cui i migranti inviano rimesse ai loro paesi d'origine fornendo un'analisi comparata dei costi. Ad oggi è possibile confrontare i servizi e i prezzi offerti in 21 paesi: Comore, Mali, Marocco, Senegal, Benin, Tunisia, Algeria, Gabon, Repubblica Democratica del Congo, Congo, Haiti, Capo Verde, Camerun, Burkina Faso, Vietnam, Cina, Brasile, Costa d'Avorio, Mauritius, Madagascar, Sri Lanka. Hanno aderito all'iniziativa 18 banche, impegnandosi a mettere a disposizione degli utenti dati precisi sui costi e le modalità di trasferimento.

⁵⁵ Inteso come l'insieme di iniziative finalizzate a fornire una dotazione di base per i bisogni legati al fenomeno dell'immigrazione (principalmente conto corrente e trasferimenti internazionali). Fonte: Sia Partners, Marketing Etnico, Dicembre 2012, Op. Cit.

⁵⁶ Questo gruppo nasce in seno al *Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale*, ed è guidato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze.

Tutte le azioni intraprese sono frutto di consultazioni e partnership tra banche, comitati locali e attori del terzo settore.

Il microcredito produttivo e quello personale sono strumenti per il finanziamento di progetti e la creazione di lavoro autonomo o di mantenimento (per mantenimento si intende un periodo di inattività lavorativa dedicata alla ricerca di un nuovo lavoro o alla creazione di un'impresa. In Francia è possibile richiedere un micro finanziamento per poter affrontare questo tipo di situazione. Questi prodotti sono molto utilizzati e l'offerta è davvero molto ampia e competitiva).

La FBF riconosce la rilevanza socio-economica di questi dispositivi e incoraggia il loro sviluppo, con un duplice scopo: promuovere la realizzazione di progetti personali o professionali e l'autonomia economica a quelle persone che, senza accompagnamento, sarebbero esposte a rischio di fallimento.

Il microcredito non è quindi percepito come un canale per i non bancarizzabili ma come uno strumento che porta gradualmente ad essere soggetti affidabili, con una storia creditizia, creando le condizioni necessarie per un prestito bancario.

La Francia inoltre, è stata fra i primi paesi ad abbracciare la tecnologia del *mobile banking*. Banche come BNP Paribas e Société Générale sono stati tra i pionieri del mobile banking in Europa e dal 2009, tutte le grandi banche francesi hanno lanciato applicazioni per *iPhone* e *iPad*. I primi servizi di *mobile banking* si basavano essenzialmente sullo sviluppo di un servizio telefonico, per poi offrire ai clienti servizi come saldi, lista movimenti e avvisi SMS. In un secondo momento gli operatori si sono concentrati sui trasferimenti di denaro e i pagamenti.

Banche francesi e operatori mobili si stanno muovendo velocemente per cogliere questa opportunità di mercato e negli ultimi due anni c'è stata una larga offerta di *mobile payment* in Francia. Principali attori di questo processo sono: Buyster, Cityzi, Kwixo, Kix e S-soldi. Alcune banche hanno adottato i pagamenti mobili *contactless NFC-based*, mentre altri hanno scelto di lanciare applicazioni mobili di pagamento basati su Internet.

BOX 5 - IL CASO FRANCESE

Dati sulle migrazioni

La Francia conta al 1° gennaio 2010, 65.447.374 abitanti, negli ultimi anni si registra un saldo migratorio positivo e costante pari a circa 100.000 persone l'anno. L'immigrazione più recente è dovuta soprattutto ai ricongiungimenti familiari (più del 50%); tra le nazionalità di origine straniera prevalgono i paesi africani (soprattutto algerini e marocchini) anche se è in aumento l'immigrazione dai nuovi paesi dell'Unione Europea.

La situazione migratoria in Francia negli ultimi tre decenni è stata sempre più considerata causa di problemi sociali, dando rilevanza prevalentemente al tema dell'integrazione socioeconomica e culturale degli immigrati. A partire dal 2002 la politica migratoria ha assunto un carattere più restrittivo nell'intento di orientare maggiormente l'immigrazione alle esigenze economiche del paese. I figli nati in Francia da genitori stranieri ottengono la cittadinanza francese ai 18 anni ed elevata è la quota delle naturalizzazioni. Nel 2005 vivevano in Francia 4,93 milioni di immigrati (8,1% della popolazione), di cui 1,97 milioni hanno poi ottenuto la nazionalità francese (fonte rapporti INSEE - *Institut national de la Statistique Etudes Études Économiques*).

L'imprenditoria straniera in Francia:

La propensione all'imprenditorialità in Francia è di circa il 9%, il 12% delle imprese sono create da stranieri (6,5% da cittadini di paesi extra UE e il 5,5% da cittadini di UE-15). Gli stranieri mostrano una propensione all'imprenditorialità più alta rispetto ai francesi, anche se registrano un tasso di mortalità aziendale più alto. Solo il 40% di queste attività superano i primi cinque anni, il primo e il terzo anno sono particolarmente difficili. Le imprese fondate da cittadini di paesi terzi sono concentrate principalmente in tre settori: costruzioni (32%), il commercio (30%) e servizi alla persona (18%). Nel complesso, il 39% delle nuove imprese create da cittadini di paesi terzi sono di piccole dimensioni.

Il tasso di sopravvivenza a 5 anni per le imprese create dai francesi si attesta intorno al 54%, mentre per gli stranieri è del 49% se il titolare è cittadino UE-15 e solo del 40,5% se originari di paesi terzi⁵⁷.

⁵⁷ La création d'entreprises en France en 2011 - Gennaio 2012, APCE.

L'inclusione finanziaria:

L'approccio al tema rimane universalistico, il diritto ad avere un conto corrente e alcuni servizi di base di estende a tutte le persone fisiche e gli enti sul suolo francese. Si fa molta attenzione ad eliminare qualsiasi riferimento all'origine migrante come discriminante; i gruppi definiti vulnerabili sono coloro che vivono in stato di povertà o che non posseggono quei requisiti minimi per accedere ai vari servizi e strumenti finanziari per mancanza di garanzie.

L'approccio delle banche è market oriented; le banche hanno avviato comitati di consultazione con gruppi specifici per poter disegnare un'offerta di prodotti e servizi rispondenti ai loro bisogni. Le filiali, a seconda della zona in cui si trovano, offrono servizi di accoglienza e attività di animazione rivolti a target specifici – soprattutto attività di formazione per la prevenzione dell'indebitamento, gestione del risparmio, insieme a prodotti specifici per clientela vulnerabile o per clientela internazionale.

Il microcredito in questo paese ha una storia tra le più lunghe in Europa, inizia negli anni 80'. Il volume dei crediti erogati è in crescita, banche e assicurazioni collaborano abitualmente con soggetti del terzo settore a programmi specifici per favorire l'auto occupazione dei gruppi vulnerabili. Azioni di formazione e accompagnamento sono sempre presenti e propedeutiche al credito. L'ammontare di un credito medio è tra i 3 ed i 10.000 euro⁵⁸.

5.2.2 Buone pratiche

Presentiamo di seguito le buone pratiche individuate in Francia. Il paragrafo successivo sarà poi dedicato a un approfondimento delle *best practice*, che riteniamo peculiari del caso francese.

Iniziative del terzo settore

- **Seniors Entrepreneurs**, 2011 ha l'obiettivo di supportare gli associate senior e i giovani nella creazione di lavoro, attraverso il principio della solidarietà intergenerazionale. L'assunto di base che ha portato alla nascita di quest'organizzazione è che un gran numero di senior (disoccupati, in pensione o altro) posseggano le competenze, l'interesse o le risorse per avviare nuovi tipi di business o sostenerne alcuni già in attività
- **Cre'Action, 2002** è stato lanciato dal *Centre d'Education et de Formation Interculturel Rencontre (CEFIR, Intercultural Education and Training Centre Encounters)*. Cre'Action mira a valorizzare opportunità di auto-impiego di persone originarie del nord-ovest dell'Africa. Nel 2005 a questo progetto è seguito il programma di follow-up "*De la migration à la création d'activité*" che si basa sull'utilizzo delle risorse di un network di imprenditori attivi nell'area Africana interessata, con l'obiettivo di aumentarne gli scambi economici. Le attività del CEFIR comprendono:
 1. la reintegrazione di persone escluse dal mercato del lavoro
 2. social housing projects (CEFIR Habitat);
 3. programmi di sviluppo locale per la zona d'interesse Africana nei settori di turismo rurale, capacity building e formazione interculturale
 4. una stazione radio per l'integrazione sociale

⁵⁸ Rapport Annuel ADIE, 2011, ADIE.

- **France Active**, *Fonds de garantie pour la création, la reprise, le développement d'entreprise à l'initiative des femmes* 1989, fondo di garanzia per incoraggiare lo start up d'impresa delle donne o la loro presa in carico di aziende preesistenti. Il FGIF garantisce una copertura massima del 70% del valore del prestito, tra i € 5,000 e € 38,000 e un termine di pagamento tra i 2 e i 7 anni.
- **Initiative France**, il suo approccio al microcredito unisce le risorse umane e finanziarie locali, con l'obiettivo di mobilitare la solidarietà dei membri della stessa comunità locale al fine di promuovere la sua economia di sviluppo. Coerentemente con la propria missione, offre un microcredito personale, "prestito sulla fiducia", con tasso zero, non garantito e gratuito, insieme ad assistenza tecnica, networking, coaching e monitoraggio.
- **ADIE – BNP Paribas, progetto banlieu**: fu creato nel dicembre 2005 dopo il periodo di agitazione delle banlieu; il programma era finalizzato alla creazione di occupazione e al sostegno alla coesione sociale in quartieri svantaggiati. In 3 anni sono state create 850 imprese, è stato offerto supporto alle azioni locali intraprese da associazioni di quartiere e si è dato sostegno educativo agli analfabeti. L'importo speso in questi 3 anni è stato di € 3.000.000.
- **CHAPKA**, assicurazioni sulla salute per le ragazze alla pari. Questo servizio assicura assistenza, pacchetti attività e networking a chi usufruisce del servizio

Iniziative del Governo: il diritto al conto corrente

Il diritto al conto presso qualsiasi banca francese è garantito dalla Banca di Francia, in caso di rifiuto d'apertura di questo, il cliente avrà diritto ai servizi gratuiti del conto corrente bancario di base presso una banca indicata dalla stessa Banca di Francia sulla base di criteri prestabiliti, fra cui la vicinanza geografica.

Dal mese di aprile 2006, la procedura per accedere all'apertura di questo conto è stata semplificata e la tempistica si è velocizzata, in un giorno lavorativo l'accesso al conto dovrebbe essere garantito e le persone rifiutate sono prese in carico dalla Banca di Francia che assegna direttamente la banca di riferimento.

Le banche francesi nell'autunno 2005 hanno realizzato e offerto una serie di strumenti di pagamento alternativi all'assegno bancario che comprendono trasferimenti, prelievi, TIP (titolo di pagamento interbancario: uno strumento di pagamento che accompagna la fattura e consente di regolare puntualmente affitti, bollette etc. evitando di emettere un assegno) e una carta che autorizza il pagamento solo se esiste copertura sul conto. Tali prodotti consentono una gestione semplificata e sicura del conto, che rende difficile l'indebitamento, argomento preso in grande considerazione in Francia.

Il diritto al conto: comprende:

- apertura, gestione e chiusura del conto
- un cambio di indirizzo per anno
- RIB (il nostro IBAN)
- un estratto conto mensile
- incasso assegni e trasferimenti
- deposito e prelievo denaro contante (in banca)
- pagamenti con addebito diretto,
- Titolo d'Interbank Payment (TIP)
- una carta di pagamento il cui utilizzo sarà subordinato all'autorizzazione dell'istituto di credito che lo ha rilasciato
- due assegni bancari al mese

Il tasso di bancarizzazione in Francia, anche prima che esistesse il diritto al conto corrente era già di per se alto, quindi i numeri relativi all'applicazione di questo diritto possono sembrare relativamente bassi (*Tavola 7*). L'importanza fondamentale di questo diritto, esteso anche alle imprese è di enorme rilevanza per una reale integrazione sociale e finanziaria dei soggetti vulnerabili.

Tavola 7 – Il diritto al conto, numero di conti attivati nell'ultimo triennio

	2010	2011	2012	apr. 2013	Totali triennio	
Totali	35.691	36.684	40.785	16.501	129.661	
di cui persone fisiche				28.301	32.016	73.528
di cui aziende			8.383	8.769	3.290	20.442

Iniziative del settore bancario

- **HSBC**, conti particolari: tra i servizi specifici per questo tipo di clientela (per lo più immigrati o giovani di seconda generazione, ma in nessuna banca viene fatta una distinzione tra nazionali e stranieri in quanto viene ritenuto atteggiamento discriminante) troviamo il credito immobiliare, assicurazioni sulla vita, servizi di assistenza on line e mobile, piani d'investimento e medio e lungo periodo
- **Banque Libano Francese**, diretto soprattutto alla clientela libanese, pone molta attenzione ai prestiti per l'acquisto di case in Francia e nel paese d'origine, assicurazioni sulla vita, servizi di assistenza telefonica e online banking; si assicura l'erogazione di carte di credito a tutta la clientela
- **Chaabi Bank**, banca marocchina che offre servizi di comunicazione on line e telefonico, agevolazioni per l'acquisto di case nel paese d'origine; erogazione gratuita di una carta di credito e un servizio di invio di rimesse verso il Marocco a costo 0.

5.2.3 Caso studio: le strategie d'inclusione finanziaria della Société Générale

“La tua banca qui e lì” è un conto corrente per un target specifico, le persone straniere che intrattengono relazioni con il proprio paese d'origine. Per disegnare questo conto la SG ha svolto analisi, creato comitati e instaurato partnership con banche straniere presenti sui territori d'interesse.

L'offerta ha le caratteristiche del *welcome banking* e del *diversity banking*; si aiutano i nuovi clienti ad aprire un conto (il personale è istruito per dare informazioni precise e semplificate, accompagna il cliente nel processo di reperimento dei documenti necessari sia in Francia che all'estero), i servizi si basano sulla gestione di un conto gemello che facilita le operazioni di invio del denaro, e sull'offerta di prodotti di credito per investimenti e prodotti assicurativi per il rimpatrio delle salme.

Per aprire un conto di questo tipo è necessario produrre: una Carta d'identità o passaporto o un permesso valido di residenza francese, la prova della residenza in Francia (bollette degli ultimi 3 mesi, ultima busta paga); per le persone residenti nel paese d'origine: la carta di identità o passaporto. Se il Gruppo Société Générale non è presente nel paese in cui si desidera aprire un conto, un consulente rilascia una lettera di raccomandazione che semplificherà il processo di apertura del conto presso la banca scelta.

Si può ottenere una carta di credito e richiedere un libretto degli assegni, accedere ai conti online: consultazione, bonifici, estratto conto elettronico, attivazione borse di studio. Le stesse operazioni possono essere predisposte tramite contatto telefonico. *i-Transfert* è un servizio che consente di inviare denaro all'estero tramite telefono. Si effettua il pagamento con una telefonata a un server vocale, accessibile 24 ore su 24, sette giorni su sette in Francia o all'estero. I fondi sono disponibili nei 2-3 giorni lavorativi successivi. Il costo è unico, sottoforma di canone mensile di 1 euro e di una Commissione fissa (comprensiva del margine sul tasso di cambio) a carico dell'operazione, indipendentemente dalla quantità di denaro inviata.

Il servizio è disponibile per i seguenti paesi: Algeria, Benin, Bulgaria, Burkina Faso, Camerun, Cina, Costa d'Avorio, Egitto, Georgia, Ghana, Guinea, Guinea Equatoriale, Giordania, Libano, Madagascar, Mauritania, Marocco, Moldavia, Repubblica di Macedonia, la Romania, Russia, Senegal, Serbia.

Maetis è invece l'assicurazione per il rimpatrio delle salme e di assistenza all'estero ideato da SG e Europ Assistance. Questo prodotto copre le spese di organizzazione e gestione del rimpatrio del corpo per la sepoltura; supporta il trasporto e alloggio spese sostenute dalla famiglia o parenti.

SG offre anche prodotti per il finanziamento immobiliare all'estero.

Questo tipo di conto con i suoi prodotti e servizi connessi sono stati disegnati con il supporto di consulenti e ricercatori che hanno individuato i bisogni particolari del target di clientela che si voleva raggiungere. Ad oggi dopo circa 10 anni d'attivazione di questo formato il numero di conti continua a crescere ed il livello di soddisfazione dei clienti rimane alto.

5.2.4 Caso studio: le strategie d'inclusione finanziaria di ADIE

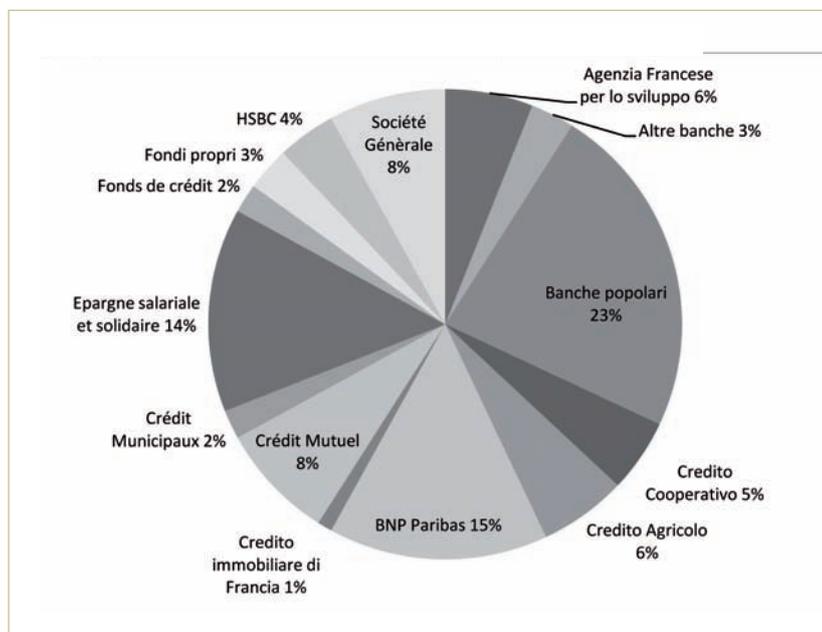
ADIE è un'associazione che aiuta le persone escluse dal mercato del lavoro e dal sistema bancario tradizionale perché creino la propria impresa e quindi auto-occupazione, attraverso il microcredito. Oltre ai prodotti di microcredito, ADIE offre anche un servizio di accompagnamento adatto ai bisogni di dei loro clienti. Circa il 28% dei clienti sono di origine straniera.

Durante l'accompagnamento si mette sempre il luce il fatto che il microcredito non è sostitutivo del rapporto con le banche, ma che anzi, questo rapporto rimane fondamentale soprattutto per gli imprenditori che sono sollecitati ad aprire un conto *small business* presso un'istituzione finanziaria. L'80% dei clienti ADIE considerano il rapporto con la banca buono (o molto buono nel 30% dei casi); due terzi dei micro-imprenditori hanno aperto un conto *small business* e il 61% di questi lo ha fatto al momento della creazione della società.

La formazione include la gestione legale, amministrativa, fiscale, finanziaria, commerciale, il marketing e la comunicazione. Questa gamma di corsi e servizi sono gratuiti per i clienti, i percorsi sono studiati per promuovere l'indipendenza e l'occupazione, massimizzando le possibilità di successo del progetto.

Il *Grafico 8* mostra la distribuzione dei microcrediti concessi da ADIE fino al 2012 presso i vari istituti bancari. Con alcuni di questi soggetti esiste una partnership che dura da molti anni.

Grafico 8 – Distribuzione microcrediti concessi per istituti erogatori



A fianco dell'attività tradizionale ADIE ha sviluppato un progetto pilota di micro-assicurazione con l'obiettivo di creare micro-assicurazioni per gli imprenditori a basso reddito. Adie propone questi prodotti di micro-assicurazione agli imprenditori che sono esclusi dal sistema bancario e non hanno accesso sia al credito bancario che ai prodotti assicurativi adatti alle loro attività. Due compagnie di assicurazione (AXA e Macif) e Adie collaborano nella progettazione di prodotti di micro-assicurazione. Il prodotto di micro-assicurazione oggetto della sperimentazione in atto è stato appositamente progettato per facilitare l'accesso ai prodotti assicurativi da parte delle popolazioni vulnerabili, semplificando i contratti e riducendo i costi (circa il 40% in meno rispetto ai costi di mercato).

Le tipologie di imprenditori inclusi in questa offerta si distinguono in: “*J'ai un locale*”, coloro che lavorano da casa, “*Je DeMarre de chez moi*”, veicoli e merci trasportate “*Automobile et transports*”.

L'assicurazione può essere sottoscritta per un massimo di tre anni, dopo di che i micro-imprenditori sono sollecitati a sottoscrivere un polizza assicurativa di tipo commerciale in linea con la crescita e la stabilizzazione dell'impresa.

Il progetto, avviato nel settembre 2007, è stato ampliato ad altre zone della Francia nel 2009. Le compagnie di assicurazione hanno calcolato che il prodotto sarebbe sostenibile con un minimo di 4.500 clienti attivi.

Per creare questo prodotto è stato svolto un sondaggio rivolto a 600 imprenditori per valutare le loro esigenze assicurative e si è scoperto che un quarto del campione ha iniziato un'attività di business senza copertura assicurativa. Gli imprenditori che iniziano la loro attività commerciale senza alcuna forma di copertura assicurativa possono infatti non riuscire a sostenere la loro impresa nel caso di incidenti professionali, familiari o di salute imprevedibili. Microcredito e micro-assicurazione sono complementari: il primo permette la messa a punto e lo sviluppo di imprese mentre le micro-assicurazioni forniscono copertura contro i rischi connessi alla attività e consentono di supportare l'azienda durante momenti di crisi.

5.2.5 Lezioni apprese

La situazione francese mostra un quadro complesso di esperienze a livello governativo, privato e del terzo settore. Il tema dell'integrazione economica è stato affrontato con grande anticipo e ad oggi il livello delle politiche mostra un approccio universalistico che non fa differenze tra nazionali e stranieri, anche perché il livello dei tassi di bancarizzazione così elevato non fa percepire come necessaria una strategia su misura per clientela potenziale particolare.

Il lavoro di consultazione delle banche con i gruppi target e l'incremento nella trasparenza e nella comparabilità di prodotti e servizi hanno dato risultati molto efficaci nell'incontrare i bisogni di alcuni tipi di clientela.

Il grado di affidabilità delle banche è molto alto, il sistema garantisce la trasparenza dei costi e della comunicazione e mette i clienti in condizione di scegliere ciò che risponde meglio alle loro esigenze. Informazioni ed attività di educazione non mancano e nelle zone in cui si ritiene debbano essere rafforzate esistono programmi specifici.

Il diritto al conto corrente offre la possibilità a tutti di entrare e rimanere nel sistema bancario formale e questo meccanismo appare fondamentale perché si possano costruire impianti legislativi universali sempre più innovativi che rispondono a bisogni specifici, senza modificare il tessuto di bancarizzazione di base.

Il terzo settore è molto ben organizzato e riesce ad integrare i propri servizi, e quindi i propri utenti, con il sistema bancario; la formazione, sempre presente tra i servizi offerti, indica la strada dell'integrazione come via principale da raggiungere attraverso fasi propedeutiche, nel caso non si abbiano ancora i requisiti per accedervi.

5.3 Buone Pratiche – Spagna

5.3.1 Contesto istituzionale e riferimenti normativi

Secondo la normativa spagnola sia i residenti che i non residenti possono aprire un conto corrente presso una banca o un'istituzione finanziaria. La legge distingue fra:

- i residenti, per i quali è sufficiente presentare un documento che dimostri lo status giuridico
- i non residenti che possono chiedere l'apertura di un conto corrente a vista, di risparmio o a termine, presentando un "certificato di non residenza" che può essere acquisito presso il proprio Consolato o un qualsiasi ufficio di Polizia, presentando il proprio passaporto, oppure delegando la banca stessa ad effettuare la richiesta del certificato, subordinando naturalmente l'apertura del conto al suo rilascio.

La prassi non ha evidenziato significative differenze nelle condizioni applicate a conti correnti concessi a residenti rispetto a conti concessi a non residenti. Laddove esistono differenziazioni queste riguardano prevalentemente la concessione del credito (limitazioni al conferimento di una carta di credito o alla concessione di un credito per un importo superiore al risparmio depositato).

Secondo la normativa sui movimenti di capitali e le transazioni economiche⁵⁹, ogni due anni, le banche richiedono al cliente di giustificare la sua condizione di non residente (se non viene data alcuna giustificazione il conto viene bloccato e non matura più interessi), mentre nella prassi, in alcuni casi, i conti concessi ai non residenti prevedono una chiusura automatica trascorso un certo periodo di tempo.

Da un punto di vista istituzionale e normativo il contesto spagnolo si è caratterizzato in questi anni per una inclusione finanziaria fondata prevalentemente su un approccio universalistico, finalizzato ad azzerare le barriere normative di accesso al conto corrente, considerando questo strumento come punto di partenza fondamentale per un processo di inclusione lasciato alle iniziative e alle strategie degli operatori del settore. I risultati di questa strategia sono sintetizzati nella **"Encuesta Financiera de las Familias"** nel 2008⁶⁰ dove è stato ricompreso un modulo specifico su indebitamento e esclusione finanziaria. Secondo l'indagine il 98,7% dei cittadini spagnoli adulti risultava possessore un conto corrente, con un livello di esclusione finanziaria, secondo la definizione di accesso al conto corrente, quasi nulla. La stessa inchiesta evidenziava anche come solo il 37% dei cittadini non possedeva una carta di credito, molto al di sopra della media europea. Il dato più indicativo che emerge dall'inchiesta è l'identificazione di un problema di esclusione finanziaria circoscritto ad alcuni segmenti definiti di popolazione: fundamentalmente anziani e immigrati (situazione che accomuna il caso italiano a quello spagnolo). La crisi ha incrementato questa percentuale, ma non in modo significativo, con un effetto in termini di esclusione finanziaria, come vedremo, diverso dal solo accesso al conto corrente.

A questa iniziativa di tipo regolamentare non sono stati affiancati ulteriori interventi finalizzati all'inclusione finanziaria, al di là della previsione di un incentivo fiscale per favorire il risparmio in conti di deposito finalizzati all'acquisto della casa. Secondo le autorità spagnole, inoltre, l'introduzione delle normative relative alla lotta al riciclaggio e al finanziamento al terrorismo, se da un lato hanno accresciuto i costi burocratici per gli operatori, non hanno avuto effetti diretti rilevanti sull'inclusione finanziaria.

Un secondo livello di interventi in tema di inclusione finanziaria ha invece riguardato il microcredito che si è sviluppato in Spagna a partire dal 2000 e ha visto, negli ultimi anni, un fiorire di iniziative sia ad opera di istituzioni private non finanziarie e sia da parte delle banche, in modo particolare le Casse di Risparmio. Come nella maggior parte dei paesi europei anche in Spagna il microcredito si è sviluppato secondo il modello cosiddetto "individualistico", dove cioè l'accesso al credito è su base individuale e non ci sono forme di gestione del credito condivise come invece attuato nel modello originale sviluppato in Bangladesh da Mohammad Yunus con la *Grameen Bank*.

⁵⁹ Ley 19/2003, de 4 de julio

⁶⁰ http://www.bde.es/bde/es/areas/estadis/Otras_estadistic/Encuesta_Financi/

La crisi finanziaria ha però messo in evidenza alcuni limiti del modello di inclusione finanziaria sviluppato in Spagna. In particolare è emerso con forza il fenomeno, mai adeguatamente monitorato e affrontato con politiche preventive, del sovra-indebitamento che è oggi causa di espulsione dal sistema finanziario di una fetta significativa della popolazione. In modo particolare si è evidenziato come un insieme di fattori, fra i quali la mancanza di adeguata educazione finanziaria, politiche commerciali particolarmente aggressive del sistema bancario e una congiuntura economica molto favorevole hanno alimentato un fenomeno che oggi preoccupa per i suoi effetti in termini di esclusione dal sistema finanziario di persone e famiglie fino ad ora inclusi.

La crisi ha inoltre messo in discussione anche il secondo strumento principale di inclusione finanziaria sviluppatosi in questi anni, quello del microcredito. Recenti analisi di valutazione di impatto realizzate in Spagna hanno messo in evidenza alcune criticità fondamentali del modello spagnolo sintetizzabili in alcuni punti fondamentali:

- inefficacia in termini di capacità di raggiungere gli strati più poveri della popolazione, ma prevalentemente rivolto a soggetti che erano già bancarizzati
- previsione di importi elevati di investimento (in termini di percentuale della spesa prevista non finanziata dal microcredito) difficilmente sostenibili da soggetti con basso reddito
- impossibilità di valorizzare eventuali garanzie reali che i richiedenti hanno a disposizione
- importo medio del credito molto elevato
- l'evidenza di un modello di microcredito centrato sul ruolo di operatori bancari che hanno erogato questa forma di credito con modelli culturali e di valutazione tradizionali, dove il soggetto a basso reddito continua ad essere percepito come maggiormente rischioso, poco redditizio (perché con costi di gestione unitari molto elevati) e in generale poco meritevoli di credito. Solo la congiuntura favorevole consentiva, di fatto, agli operatori bancari di concedere questa tipologia di credito in modo non sostenibile

La crisi ha fatto emergere queste criticità chiaramente evidenziabili sia in termini di volumi (*Grafico 9*) che in termini di numero di operazioni (*Grafico 10*).

Si è quindi manifestato un problema di inclusione finanziaria non tanto in termini di accesso al conto corrente e ai servizi di pagamento, quanto di espulsione dal sistema creditizio e finanziario e di effettiva carenza di competenze, informazioni e capacità di un corretto ed efficace utilizzo dei prodotti e servizi finanziari esistenti.

Grafico 9
Numero microcrediti concessi in Spagna

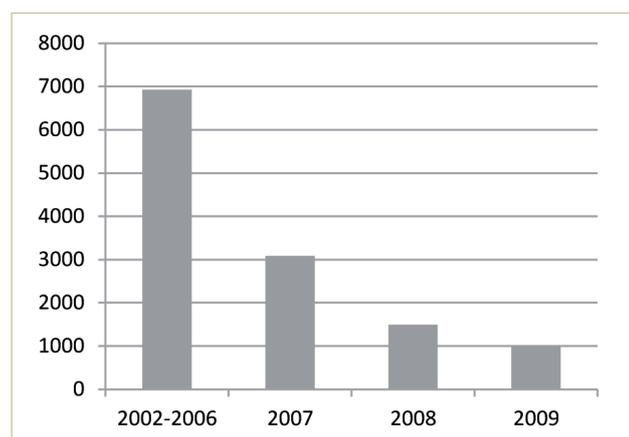
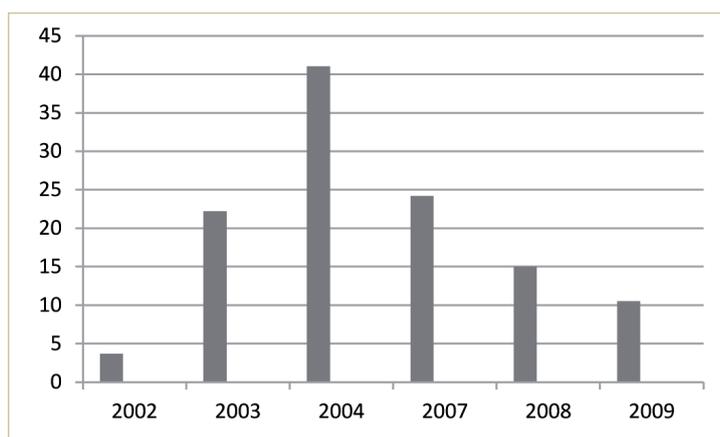


Grafico 10
Volume microcrediti concessi in Spagna (milioni di Euro)



Il bisogno di adeguati strumenti di educazione finanziaria, in grado di raggiungere ampi strati della popolazione è stato identificato come il principale strumento, precedentemente trascurato, da affiancare ad un pieno accesso agli strumenti finanziari. Per questo motivo le autorità sono intervenute con un **Piano Nazionale di Educazione Finanziaria**, sviluppato dal Banco de España e dalla Comisión Nacional del Mercado de Valores, i due organi di vigilanza e regolamentazione finanziari spagnoli che è stato approfondito fra le buone pratiche individuate in questo report

BOX 6 - IL CASO SPAGNOLO

Il fenomeno migratorio in Spagna

Secondo i dati dell'Istituto Nazionale di statistica spagnolo al 1 gennaio 2013 in Spagna risiedono regolarmente 5,118 milioni di cittadini stranieri, pari all'11% della popolazione complessiva. La crisi ha avuto un impatto significativo sul fenomeno migratorio in Spagna, con un calo del 2,3% rispetto all'anno precedente e un saldo negativo di 162.000 persone (quasi 500.000 immigrati hanno lasciato la Spagna durante il 2012). Romania e Marocco sono le nazionalità principali presenti sul territorio anche se il calo ha coinvolto tutte le nazionalità.

Il processo di inclusione finanziaria

- Le strategie di inclusione finanziaria, che vedono la Spagna ai primi posti fra i paesi europei in termini di percentuale di possessori di un conto corrente, si sono basate su strumenti normativi in grado di garantire piena accessibilità al conto corrente. La normativa spagnola prevede infatti la possibilità di aprire un conto corrente anche per i non residenti, con alcune limitazioni descritte in questo report. Solo di recente, per effetto della crisi finanziaria che ha portato all'esclusione di una fetta significativa di popolazione dal sistema finanziario tradizionale si è posto il problema del sovra-indebitamento e della necessità di fornire i consumatori di adeguati strumenti di conoscenza e utilizzo efficace dei prodotti finanziari, avviando un piano nazionale, pluriennale di educazione finanziaria ad opera delle autorità di vigilanza del settore.
- Da un punto di vista istituzionale e normativo il contesto spagnolo si è caratterizzato in questi anni per una inclusione finanziaria fondata prevalentemente su un approccio universalistico, finalizzato ad azzerrare le barriere normative di accesso al conto corrente, considerando questo strumento come punto di partenza fondamentale per un processo di inclusione lasciato alle iniziative e alle strategie degli operatori del settore.
- L'approccio rimane prevalentemente *market-oriented*, affidando all'azione delle forze di mercato il ruolo di facilitare l'accesso a strumenti finanziari adeguati. Il microcredito ha costituito uno strumento di inclusione finanziaria importante fino alla crisi finanziaria che ne ha evidenziato le principali criticità in termini di modello di sviluppo.

5.3.2 Buone pratiche

Il contesto spagnolo non sembra caratterizzarsi da una particolare vivacità di iniziative di inclusione finanziaria, pur se, come vedremo, le Buone Pratiche individuate costituiscono esempi interessanti e significativi.

Come in Italia il ruolo predominante è svolto da quel segmento del settore bancario che per tradizione e per valori costitutivi ha come obiettivo principale lo sviluppo del territorio e l'inclusione finanziaria, rappresentato dalle Casse di Risparmio. Anche il settore bancario tradizionale, negli anni, ha posto in essere una serie di iniziative non tanto finalizzate alla bancarizzazione dei cittadini immigrati, garantita dal contesto normativo, quanto finalizzata a conquistare un nuovo target di clientela, considerato potenzialmente interessante attraverso lo sviluppo di alcuni prodotti e servizi in grado di rispondere ai bisogni specifici, in primis il tema delle rimesse.

La crisi, che ha violentemente colpito il settore finanziario spagnolo ha messo in discussione un modello di inclusione finanziaria basata su strategie commerciali particolarmente aggressive e ha fatto nascere l'esigenza di investire in termini di capacità del cliente di utilizzare in modo corretto e efficiente gli strumenti esistenti attraverso un piano pubblico di educazione finanziaria nazionale.

In termini di Buone Pratiche sono state individuate sei esperienze più significative nel contesto spagnolo:

- il Banco Santander che ha sviluppato un proprio programma di inclusione finanziaria (in cui è ricompreso il segmento migranti quale segmento specifico di intervento attraverso prodotti ad hoc) incentrato su una strategia a più livelli:
 - evitare l'espulsione dal sistema finanziario degli individui caratterizzati da sovra-indebitamento
 - l'avvio di un programma ampio di educazione finanziaria rivolto prevalentemente ai giovani
 - aumentare l'accessibilità del canale bancario investendo sulla multicanalità e sul web
 - la creazione non tanto di una linea di prodotti specifici per la clientela migrante, ma una serie di prodotti e servizi in risposta alle esigenze specifiche dei clienti finanziariamente più esclusi adattando in termini di condizioni maggiormente accessibili quelli già esistenti per la clientela ordinaria (fra questi si segnalano alcuni prodotti rivolti ai clienti migranti: Superlibreta Internacional Express, Tarjeta Internacional Express, planes de ahorro garantizado y Tarjeta Santander Contigo, e il servizio di rimesse attraverso il money transfer operator del Gruppo Santander: Santander Envios)
 - la formazione di una rete di "gestori" specificatamente dedicati e formati per servire la clientela immigrata, distribuita presso le principali agenzie per presenza di clienti stranieri
 - lo sviluppo di un programma, denominato "Queremo ser tu banco" rivolto ai lavoratori autonomi e alle micro-imprese che prevede l'azzeramento delle commissioni di servizio
- la Caixa che oltre ad aver sviluppato una propria unità operativa ha creato la prima banca specializzata per il microcredito: MicroBank (*vedi approfondimento*)
- il Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) ha recentemente avviato un programma finalizzato a soggetti finanziariamente esclusi denominato "Segmento Express/Blue" rivolto espressamente a soggetti bancarizzati o a clienti che per le loro condizioni socio-economiche si caratterizzano per bassa redditività. Il progetto è il risultato di una sperimentazione avviata in Messico nel dicembre 2010, che ha portato alla creazione di una struttura interna dedicata alla creazione di prodotti per questo segmento di clientela e che oggi si sta replicando in altri paesi in cui il Gruppo è presente. Il progetto prende avvio da una segmentazione della clientela che ha consentito di identificare tre sub-segmenti specifici: i giovani, i non bancarizzati e i clienti con redditi bassi.

Obiettivo è quello di avvicinare soggetti esclusi dal sistema finanziario o ai margini attraverso una strategia basata su tre punti di forza:

- la creazione di canali alternativi alle filiali tradizionali, sviluppando alleanze con grandi *retailer* in ogni paese (supermercati, farmacie), perché possano ricevere pagamenti e piccoli depositi
- l'offerta di un conto corrente di base, che incentivi il risparmio e offra prodotti semplici (soprattutto servizi di pagamento, ma anche micro-assicurazioni, una carta di credito internazionale), accessibili, a costi ridotti, il cui costo è commisurato alla singola transazione e quindi all'effettivo utilizzo del conto stesso. Il conto ha un limite massimo di deposito di 1.000 dollari (raggiungibili nell'arco del mese), in questo modo si consente di ridurre i requisiti di accesso e si evita la concorrenza con i prodotti tradizionali della banca, verso cui viene orientato il cliente con bisogni finanziari maggiori. Novità principale, introdotta con l'obiettivo di facilitare l'accesso al conto, è stata la corrispondenza fra il proprio numero di telefono cellulare e quello del conto corrente
- il ricorso al telefono mobile e all'internet banking come modalità di accesso al conto alternativi e a costi inferiori

Il segmento di clientela individuato non riguarda solo i soggetti non ancora bancarizzati, ma anche un segmento non trascurabile dei clienti del Gruppo, pari a oltre otto milioni di clienti sui 34 che la banca ha a livello globale, prevedendo meccanismi di accompagnamento della clientela verso questo profilo e da questo verso profili più evoluti. Nei due anni di sperimentazione, nel solo Messico sono stati aperti 2 milioni di conti correnti appartenenti a questo segmento e sono in corso una serie di studi per valutarne l'impatto sociale.

In Spagna opera inoltre la Fundación Microfinanzas BBVA all'interno della quale una sezione dedicata alla microfinanza dal 2007 finanzia prodotti di microfinanza offerti da organizzazioni sociali in Spagna. Si sta lavorando per connettere questa esperienza al modello sperimentato in Messico. Sempre alla Fondazione competono le iniziative di educazione finanziaria.

- il Piano Nazionale per l'Educazione Finanziaria realizzato dal Banco de España e dalla Comisión Nacional del Mercado de Valores (*vedi approfondimento*)
- Il progetto pilota Fondazione Cajasol - Fondazione dell'Istituto de Credito Oficial, avviato nel giugno 2008 a Sevilla, successivamente allargato alla Fondazione Caja Navarra nel 2010, coinvolgendo le Province di Huelva, Barcellona e Pamplona, finalizzato alla concessione di microcrediti ispirati alla metodologia Grameen. Obiettivi del progetto:
 - dare sostegno finanziario e non finanziario alla base della piramide (soggetti a basso reddito), senza garanzie
 - mitigare l'esclusione sociale e finanziaria
 - fornire alle persone escluse dal sistema finanziario strumenti in grado di aiutarli a valorizzare le proprie capacità al fine di generare nuovi imprenditori
 - sviluppare attitudini positive fra i più poveri attraverso la promozione di relazioni umane strette

Il progetto si fonda sul concetto di gruppo definito come unione di individui che prendono decisioni insieme, condividendo una situazione economica e sociale simile, sviluppando e traendo vantaggio da una mutua fiducia a seguito dell'adesione al programma. Secondo lo studio di fattibilità del progetto realizzato a Sevilla immigrati e donne (con problemi di vulnerabilità sociale) sono i target maggiori da raggiungere in termini di esclusione sociale.

La filosofia di fondo del progetto si basa su un approccio ben definito:

- è l'ente emittente che raggiunge l'utente e non viceversa
- i clienti sono organizzati in gruppi (obbligatorietà della partecipazione a riunioni periodiche, ogni 2 settimane)
- i prestiti sono messi a disposizione e gestiti a livello individuale, ma la concessione avviene attraverso la mediazione del gruppo
- la concessione del credito dipende dalla fiducia mutua nel richiedente.

Il programma offre risorse finanziarie (credito) e risorse non finanziarie: riunioni periodiche, laboratori, formazione e assistenza, capacitazione formale e informale anche attraverso una rete di istituzioni pubbliche e private che forniscono servizi di questo tipo.

Tavola 8 - Caratteristiche crediti concessi

Tipologia credito	Importo	Finalità	Durata
Credito de confianza	600 € max	Destinazione libera	Durata 1 anno
Credito Personal	3.000 € max	Destinazione libera	Durata 2 anni
Credito Autoempleo	15.000 € max	Per avviare (o ampliare) attività commerciale o attività generatrice di reddito	Durata 5 o 6 anni

Il processo prende avvio con la formalizzazione, da parte del cliente, della sua richiesta al gruppo, durante una delle riunioni periodiche. Per le forme Credito de Confianza e Credito Personal deve solo spiegare la finalità del prestito e come lo rimborserà. Per il Credito Autoempleo deve portare un piccolo business plan. Solo se il gruppo approva la concessione del credito allora la richiesta viene inviata all'istituzione finanziaria per una valutazione del merito di credito. Una volta approvato il credito il cliente apre un conto a servizio del prestito presso la Cassa che eroga il finanziamento.

- Fra le iniziative pubbliche in tema di inclusione finanziaria si segnala infine il protocollo di intesa, firmato nel 2007, fra il Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, il Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación e La Confederazione delle Casse di Risparmio spagnole al fine di realizzare attività e iniziative finalizzate a accrescere la valorizzazione delle rimesse e di conseguenza una maggiore inclusione finanziaria di questa componente significativa del risparmio dei migranti.

5.3.3 Caso studio: la Caixa e MicroBank

All'interno delle proprie strategie rivolte in modo specifico ai cittadini migranti La Caixa aveva sviluppato un ufficio all'interno dell'area marketing (Servicio Nuevos Residentes) appositamente dedicato allo sviluppo di prodotti e servizi finanziari per questa categoria di clienti che nel 2010 raggiungeva circa il 10% della clientela della banca. Le Associazioni di migranti hanno rappresentato un interlocutore privilegiato per conoscere i bisogni e canalizzare l'offerta.

All'interno della scelta di non modificare il modello di banca per questa clientela, ma di considerarla come cliente ordinario con bisogni specifici a cui rispondere, sono stati realizzati alcuni prodotti ad hoc particolarmente interessanti sotto il profilo dell'inclusione finanziaria: CaixaGiros, Tarjeta Internacional Transfer, Libreta Proyecto Estrella, Seguro Repatriación, Visa Electron Transferencias Internacionales, Libreta basica: un pacchetto per persone a basso reddito, con un costo fisso (10 € mensili) e che offre una serie di prodotti e servizi (c/c e carta bancomat a costo zero, un certo numero di trasferimenti gratis, ecc.).

Particolarmente interessante inoltre il modello di gestione delle rimesse sviluppato a partire dal canale tradizionale bancario (via Swift), integrandolo con una serie di servizi in grado di ampliarne l'efficacia e garantire un servizio competitivo rispetto a quello fornito dai money transfer operators, a costi contenuti per la clientela: un *call center* e un accordo con una rete di distribuzione nel paese ricevente e la possibilità di inviare rimesse anche dagli ATM sparsi sul territorio. Il servizio è stato un importante fattore di successo nell'attrarre clientela straniera, dimostrandosi economicamente sostenibile.

La crisi ha avuto un impatto sul segmento cittadini immigrati molto più forte in Spagna che in Italia. per questo motivo La Caixa ha ritenuto il progetto "Servicio Nuevos Residentes" non più sostenibile nel medio periodo e ha deciso di sospenderlo, lasciando in essere i prodotti già esistenti.

Sul fronte dell'inclusione finanziaria l'esperienza più significativa e innovativa è però rappresentata da **MicroBank**, banca specializzata nella concessione di microcrediti. Nasce nel 2008 con l'obiettivo specifico di canalizzare le attività di microfinanza del Gruppo bancario all'interno di un'istituzione finanziaria specializzata in grado di facilitare l'accesso al credito a soggetti finanziariamente esclusi in modo efficace e sostenibile.

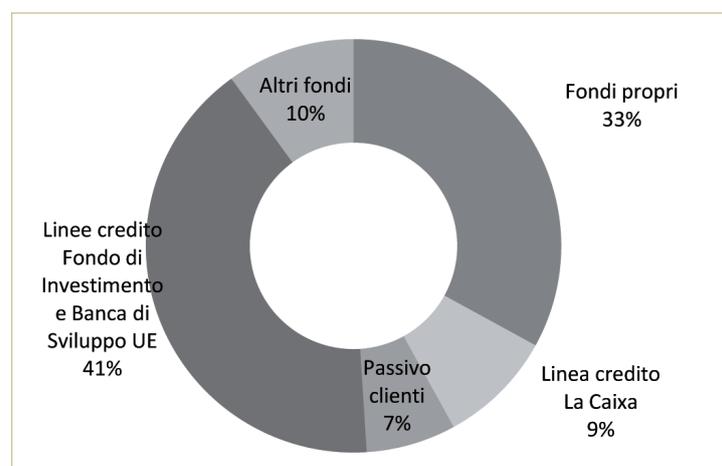
Il modello appare interessante sotto diversi profili.

In termini di modello di sviluppo: MicroBank nasce come banca specializzata, regolarmente iscritta fra gli istituti bancari, (quindi non come filone di attività della banca principale). La scelta risponde ad una precisa scelta strategica finalizzata ad un investimento indirizzato alla crescita e allo sviluppo di un modello di inclusione finanziaria sostenibile nel tempo, difficilmente realizzabile all'interno della strategia più ampia di una banca commerciale tradizionale. Si è voluto così fondere in MicroBank, in quanto attività bancaria indipendente, due componenti, quella economica e quella sociale.

Allo stesso modo il modello di offerta prevede un legame molto stretto con la banca commerciale che ne amplifica l'efficacia e consente di mantenere una struttura dei costi sostenibile. In particolare:

- la Caixa è unico azionista di MicroBank con un apporto di 138,6 milioni di euro come capitale e una linea di credito per la concessione del credito
- Microbank si avvale della rete della Caixa per la distribuzione dei propri prodotti (6.342 sportelli su tutto il territorio nazionale), riconoscendo a quest'ultima una commissione a copertura dei costi di gestione. Mentre MicroBank finanzia i prodotti di microcredito, assumendone il rischio
- alla rete della Caixa sono demandate una serie di funzioni nell'erogazione del credito: ricezione della richiesta di microcredito, identificazione e trasferimento della richiesta, valutazione e approvazione diretta del microcredito (secondo i modelli sviluppati da MicroBank e a disposizione della rete della Caixa), relativamente al segmento Microcrediti Finanziari
- la Caixa fornisce una serie di servizi centralizzati, come l'area legale, marketing, back-office, un modello di scoring del credito avanzato interno al Gruppo ai fini di Basilea, consentendo a MicroBank di avere una struttura molto leggera e costi bassi: 14 persone complessivamente impiegate e 6 dirigenti
- la definizione di profili di clienti (*Tavola 9*) condivisi con La Caixa consente di identificare facilmente le diverse competenze, in risposta alle esigenze finanziarie dei clienti fra prodotti e servizi offerti dalle due istituzioni. Il passaggio da cliente di MicroBank a cliente della banca commerciale, una volta che il profilo finanziario si modifica, e viceversa, nel momento in cui la Caixa acquisisce un cliente appartenente al profilo corrispondente alla clientela dell'istituzione è previsto e stabilito da procedure condivise, evitando così sovrapposizioni. Una stima indicativa quantifica in circa il 25% la quota di clienti MicroBank che sono passati ad un profilo più evoluto
- lo sviluppo di una rete di accordi con oltre 500 entità pubbliche e private che svolgono attività di supporto per lo sviluppo dei progetti imprenditoriali finanziati con microcrediti (consulenza, accompagnamento per il business-plan e nelle fasi di implementazione)
- lo sviluppo di un proprio modello di scoring e valutazione del merito di credito integrato all'interno della rete della Caixa per quanto riguarda il segmento dei microcrediti finanziari e un secondo gestito direttamente da MicroBank per le forme di credito in cui la componente di inclusione finanziaria è maggiore
- un modello di raccolta fondi che affianca ai fondi propri (provenienti dalla dotazione iniziale della Caixa e dal reinvestimento degli utili) e alla linea di credito della Caixa, una diversificazione delle fonti di finanziamento in grado di assicurare un funding a condizioni competitive (*Grafico 11*). L'80% del fabbisogno è coperto da fondi esterni e dall'attività ordinaria.

Grafico 11 - Fonti di finanziamento MicroBank – dicembre 2012



La *Tavola 9* riassume i principali prodotti offerti da MicroBank.

Tavola 9 - Prodotti offerti da MicroBank

	Prodotti lato attivo				Prodotti lato passivo e servizi
	Microcredito per imprenditori			Microcredito personale	
	Microcredito Finanziario	Microcredito Sociale	Eco-microcredito	Microcredito personale e familiare	Conto base: senza commissioni e servizi base gratuiti per individui con redditi inferiori al salario minimo
PROFILO CLIENTE	Micro-imprenditori con reddito inferiore a 60.000 € o a micro-imprese con fatturato inferiore a 500.000 € e numero di dipendenti inferiore a 10 unità	Micro-imprenditori che necessitano sostegno per lo sviluppo di un'idea imprenditoriale (soggetti esclusi dal sistema finanziario tradizionale)	Lavoratori autonomi e microimprese nel segmento eco-ambiente o per lo sviluppo di prodotti che riducono l'impatto ambientale	Persone con redditi annuali inferiori a 18.000 € e con fabbisogno di credito legato ad esigenze familiari	Conto corrente
IMPORTO	Fino a 25.000	Fino a 25.000 €	Fino a 25.000 €	Fino a 25.000 €	Servicuentas
PERCENTUALE FINANZIATO	100%	Fino al 95%			Carta di debito
GARANZIE REALI	Nessuna	Nessuna	Nessuna	nessuna	MicroBank fondo Etico
DURATA	5 anni	5 anni	5 anni	6 anni	
REQUISITI	Business plan	Business plan e relazione entità di sostegno			

L'analisi dei dati circa i risultati ottenuti da questa istituzione nel corso degli anni è indicativa del successo del suo modello di sviluppo. Al 30 aprile 2013 erano oltre 186.000 i microcrediti complessivamente concessi, per un valore complessivo di 1.145 milioni di euro. I grafici 12 e 13 mostrano alcune cifre relative all'attività di MicroBank

Due dati sintetici mostrano la sostenibilità economica della banca (sempre al 31 dicembre 2012): un ROE al 12% (con un margine di interesse e un margine lordo in crescita del 15% rispetto all'anno precedente), un tasso di morosità⁶¹ del 2,02% e un tasso di insolvenza del 3,07% in un contesto nazionale che mostra livelli di insolvenza molto più elevati.

In termini di numero di microcrediti concessi, invece prevalgono i microcrediti personali e familiari, caratterizzati da importi medi più ridotti (4.700 per microcrediti familiari e 11.300 per quelli imprenditoriali).

⁶¹ Crediti non pagati per più di 90 giorni dopo la terza rata in ritardo)

Grafico 12
Evoluzione microcrediti concessi in milioni di euro

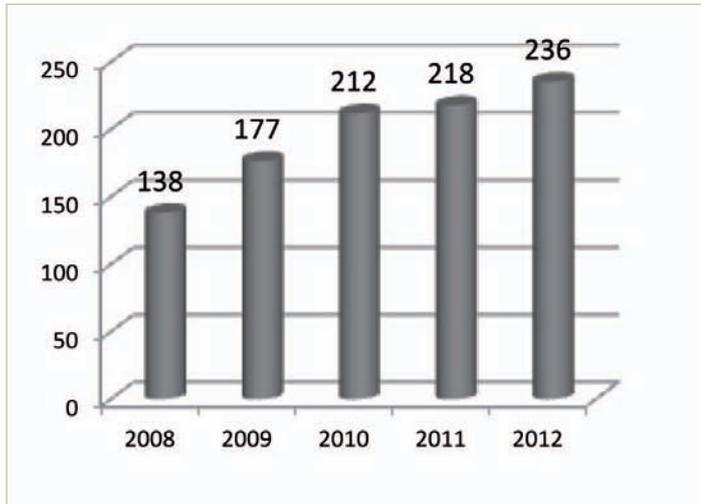
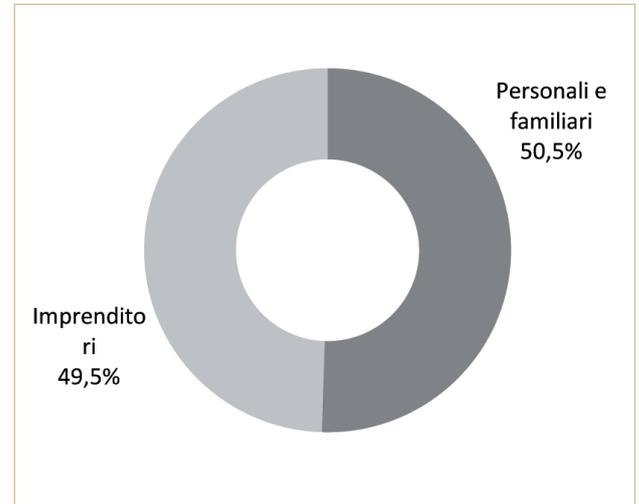


Grafico 13
Composizione microcrediti concessi per tipologia



Il dato più interessante, a conferma dell'impatto della crisi sul segmento di clientela migrante, viene dal confronto del peso di questo target specifico di clientela sul portafoglio della banca e sulla sua composizione. Mentre infatti nel 2009 la clientela immigrata pesava per il 42% del portafoglio dei microcrediti concessi, e l'America Latina per il 23% del portafoglio complessivo, nel 2012 il peso del segmento immigrati scende al 16,8% con una presenza quasi paritaria fra nazionalità provenienti dall'America Latina e nazionalità provenienti dall'Est Europa.

Un'ulteriore dato utile per identificare MicroBank come buona pratica, oltre alla sostenibilità, riguarda la sua efficacia, ossia la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati in termini di inclusione finanziaria, ossia di raggiungere effettivamente i segmenti di popolazione finanziariamente esclusi. In questo caso alcuni indicatori ci vengono forniti da una ricerca indipendente, realizzata dall'*Instituto de Innovación Social ESADE* sull'impatto sociale del microcredito che contiene un focus dedicato a MicroBank. Secondo tale studio si stima che i microcrediti concessi dall'istituzione abbiano contribuito a creare o a consolidare più di 78.000 posti di lavoro, con una media di personale impiegato per ciascuna impresa finanziata di 2 persone. Allo stesso modo il 73% delle attività finanziate continua la propria attività, solo il 24% ha chiuso e il 3% ha ceduto l'impresa.

L'approfondimento ha voluto anche affrontare le potenzialità di sviluppo di prodotti di microfinanza diversi dal microcredito. In termini di prodotti di risparmio si conferma la percezione di un segmento di clientela, quello dei migranti, con potenzialità di risparmio molto elevate, solo in parte intercettata dai prodotti tradizionali. Emerge l'opportunità e il bisogno di sviluppare prodotti di accumulo e protezione del risparmio, soprattutto di natura assicurativa, ma la difficoltà principale risiede nella difficoltà di trovare, all'interno del settore, un partner disponibile a studiare soluzioni adeguate al segmento di clientela dei soggetti a basso reddito che non siano semplici adeguamenti al ribasso dei prodotti esistenti, giudicati inadeguati per il segmento specifico.

5.3.4 Caso studio: Piano Nazionale di educazione Finanziaria

Nel 2008 il Banco de España e la CNMV hanno assunto un impegno pubblico per dare avvio ad un progetto nazionale finalizzato a migliorare il livello di cultura finanziaria della popolazione spagnola, dando vita ad un Piano di Educazione Finanziaria su base pluriennale (2008-2012) che ne definisce i pilastri fondamentali:

1. **universalità**, rivolto a tutta la popolazione (giovani, adulti, studenti, genitori, pensionati ecc..) e riguardante tutti i prodotti e servizi finanziari. Da qui la collaborazione con la Direzione Generale delle Assicurazioni e Piani Pensionistici (Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones) con l'obiettivo di avere a disposizione una équipe di esperti sia per il ramo bancario che per quello degli investimenti e quello assicurativo

2. **cooperazione:** prevedendo la partecipazione delle istituzioni, degli attori sociali pubblici e privati, anche attraverso la firma di accordi di collaborazione con una molteplicità di enti. Vengono definiti obiettivi specifici per categorie di soggetti caratterizzati da maggiore difficoltà di accesso a strumenti di educazione finanziaria
3. **continuità:** nonostante il piano sia stato inizialmente pensato per un periodo di cinque anni, la natura dei suoi obiettivi richiede il mantenimento delle azioni anche nel futuro.

Buone pratiche realizzate durante il periodo 2008-2012

Uno degli obiettivi prioritari è stato, e continua ad essere, l'introduzione dell'educazione finanziaria nel curriculum scolastico. Nel 2009 è stato firmato un protocollo di collaborazione con il Ministero dell'Educazione, Sport e Cultura per l'avvio di un progetto pilota di educazione finanziaria nel terzo anno del E.S.O. a cui hanno partecipato 3.000 alunni e 70 insegnanti di 32 centri educativi in 14 Comunità Autonome. Per il programma sono stati sviluppati una serie di materiali sui concetti base dell'educazione finanziaria (risparmio, mezzi di pagamento, consumo responsabile ecc..) e un portale internet www.gepeese.es con strumenti multimediali, giochi, laboratori di attività a disposizione degli alunni e degli insegnanti ma anche di un pubblico più ampio. Il progetto pilota ha suscitato grande interesse e partecipazione e, sulla base dei risultati ottenuti, nel 2012 si è lavorato ad una sua estensione a tutto il sistema scolastico nazionale attraverso il coinvolgimento diretto delle istituzioni locali e delle principali associazioni educative e forum di insegnanti. Oltre 400 scuole secondarie (pubbliche e private) hanno aderito al programma in tutte le Comunità Autonome

Un secondo filone di attività ha riguardato la necessità di accrescere il livello di consapevolezza nelle istituzioni e nelle persone circa il bisogno di educazione finanziaria, sia attraverso seminari e eventi per addetti ai lavori che attraverso canali di comunicazione di massa, una campagna pubblicitaria a livello nazionale e l'utilizzo dei network sociali.

“*Consejos básicos de economía familiar*” (consigli di base di economia familiare) sono invece uno strumento rivolto alle famiglie, realizzato attraverso la creazione di dodici schede, diffuse sotto forma di inserti di riviste (come la rivista “Latino” rivolta ai migranti latinoamericani) e messe a disposizione presso banche e pubblici uffici.

Una commedia in cui una coppia affronta, in episodi diversi, decisioni finanziarie è rivolto ad un pubblico più vasto, mentre una serie di corsi di capacitazione finanziaria sono stati rivolti a addetti ai lavori, attraverso un lavoro di formazione di formatori.

Il successo e la rilevanza del Programma e del bisogno sottostante ha portato gli enti promotori a rinnovare il Piano fino al 2017. L'impegno è stato firmato il 4 giugno scorso.

Infine la realizzazione di un portale internet interamente dedicato all'educazione finanziaria: www.finanzasparatodos.es con strumenti di educazione alla gestione del risparmio e del budget familiare oltre che ad informazioni relative all'utilizzo dei diversi prodotti e servizi finanziari e indicazioni su cosa fare e a chi rivolgersi in caso di problematicità.

Principali lezioni apprese dallo sviluppo del primo quinquennio

La crisi finanziaria ha manifestato l'esigenza di una cultura e di un livello di educazione finanziaria maggiormente diffusa e adeguata, in grado di prevenire situazioni che possono mettere a repentaglio la vulnerabilità finanziaria delle famiglie, come il sovra indebitamento e l'assunzione di posizioni di rischio inadeguate. Sempre più ampia è la consapevolezza che ad una accessibilità ampia di strumenti e prodotti finanziari debba essere accompagnata una adeguata capacità di comprenderne le caratteristiche principali e utilizzarli in maniera efficace.

Al fine di migliorare l'efficacia delle azioni il nuovo Piano prevede la realizzazione di lavori di ricerca e valutazione, per una migliore conoscenza e monitoraggio dei fenomeni e una migliore valutazione dell'impatto delle attività previste nel nuovo quinquennio (attualmente è in fase di attuazione una valutazione del programma pilota nelle scuole superiori che è terminato). Si prevede inoltre di realizzare una inchiesta sul grado di educazione finanziaria.

È inoltre emersa la necessità di una forma di “**supervisione preventiva**” che la CNMV realizzerà attraverso una serie di attività di vigilanza con l'obiettivo di anticipare il verificarsi di problematiche rilevanti e anticipare, quando si trovano ancora in una fase prematura, futuri conflitti per gli investitori. Un lavoro che si concentrerà in modo particolare sulla vigilanza del processo di migrazione del risparmio che si sta verificando dai depositi bancari ad altri prodotti finanziari.



European Economic and Social Committee
a bridge between Europe and organised civil society

EDUCAZIONE FINANZIARIA PER TUTTI

Strategie e buone pratiche di educazione finanziaria nell'Unione europea

Comitato economico e sociale europeo

*Sezione specializzata Unione economica e monetaria,
coesione economica e sociale (ECO)*

La presente pubblicazione fa seguito al parere d'iniziativa del Comitato economico e sociale europeo (CESE) sul tema «**Educazione finanziaria e consumo responsabile di prodotti finanziari**»⁶², adottato il 14 luglio 2011.

Il parere è stato elaborato dal relatore **Carlos Trias Pintó**, consigliere spagnolo del CESE e membro del gruppo Attività diverse, al quale ha fornito assistenza, in qualità di esperto, **Enrique Castelló Muñoz**, docente di Economia aziendale presso la Universidad Complutense di Madrid.

Il parere è alla base della presente pubblicazione, frutto del lavoro di ricerca della **Asociación General de Consumidores de España (ASGECO Confederación)** ha curato il lavoro di ricerca. È stato altresì fondamentale il contributo del presidente della sezione specializzata Unione economica e monetaria, coesione economica e sociale (ECO) del CESE, **Michael Smyth**, e della segretaria della sezione e, in particolare, di **Gerald Klec** e **Raffaella Zaccheddu**.

⁶² [GU C 318 del 29.10.2011, pag. 24.](#)

INDICE

Prefazione	61
Staffan Nilsson, <i>presidente del Comitato economico e sociale europeo</i>	
L'importanza dell'educazione finanziaria	62
Michael Smyth, <i>presidente della sezione specializzata Unione economica e monetaria, coesione economica e sociale del CESE</i>	
Contesto storico dell'educazione finanziaria: il ruolo delle istituzioni europee e degli organismi internazionali	63
Parere del CESE sul tema Educazione finanziaria e consumo responsabile di prodotti finanziari	64
Sintesi delle buone pratiche adottate nell'Unione europea in materia di educazione finanziaria	65
 Germania	66
 Irlanda	67
 Spagna	68
 Francia	70
 Italia	71
 Ungheria	73
 Austria	74
 Slovacchia	77
 Svezia	78
 Regno Unito	79
Iniziative di educazione finanziaria nell'UE promosse dalla Commissione europea	81
Prospettive dell'educazione finanziaria	83
Glossario di terminologia dell'educazione finanziaria	86
Allegato 1 Schema domande interviste	88

Prefazione

Staffan Nilsson,
presidente del Comitato economico e sociale europeo

Signore e Signori,

il messaggio politico fondamentale che ho scelto per il mio mandato di Presidente del Comitato economico e sociale europeo è **«Creare insieme un'Europa sostenibile»**. Nell'ambito di questo obiettivo generale, è particolarmente importante che le parti interessate partecipino a programmi di educazione finanziaria e offrano prodotti finanziari trasparenti affinché si possano stabilire le basi necessarie per la creazione di un modello bancario sostenibile.

Desidero pertanto ringraziare i miei colleghi della sezione specializzata Unione economica e monetaria, coesione economica e sociale del CESE per la loro iniziativa, che ha portato all'elaborazione di un parere del Comitato sul tema «Educazione finanziaria e consumo responsabile di prodotti finanziari» e a questa interessante pubblicazione.

Su mia iniziativa, il 25 settembre 2012 il CESE ha organizzato un importante convegno dal titolo **«Per un'Europa più forte»**. Tra le principali conclusioni emerse vi è la necessità di migliorare la tutela dei consumatori di prodotti finanziari, cosa che esige un sostegno finanziario dell'Unione europea e un dialogo specifico tra il settore finanziario e le organizzazioni della società civile sui temi della regolamentazione, dell'autoregolamentazione, dell'educazione finanziaria e dell'accesso a prodotti e servizi finanziari trasparenti.

In quanto istituzione che rappresenta la società civile organizzata su scala europea, il CESE desidera con la presente pubblicazione contribuire a tale processo favorendo la diffusione delle informazioni sulle iniziative di educazione finanziaria.

Vi auguro una buona lettura.

Staffan Nilsson,
Presidente del CESE

L'importanza dell'educazione finanziaria

Michael Smyth,
*presidente della sezione specializzata Unione
economica e monetaria, coesione economica e sociale del CESE*

Caro lettore, cara lettrice,

questo opuscolo del CESE affronta un tema che reputo di grande importanza, ossia l'educazione finanziaria e il consumo responsabile di prodotti finanziari. È per questo che ho partecipato attivamente ai lavori del CESE in tale ambito.

Il comportamento socialmente irresponsabile delle istituzioni finanziarie è stato tra le principali cause della crisi finanziaria, trasformatasi poi in una grave crisi economica, sociale e politica. L'innovazione finanziaria e la mancanza di trasparenza del sistema hanno reso ardua per i cittadini europei la comprensione di un mercato già di per sé complesso e globalizzato, invaso da una gamma enorme di prodotti finanziari.

L'educazione finanziaria è uno strumento strategico da affiancare al nuovo processo di miglioramento della regolamentazione del sistema finanziario. Affinché quest'ultimo possa essere più solido, sicuro e trasparente, è fondamentale la collaborazione di consumatori responsabili e coinvolti attivamente nello sviluppo delle loro capacità finanziarie.

I comportamenti finanziari caratterizzano una parte importante delle decisioni prese dai cittadini nell'arco della loro vita. Tali comportamenti generano conseguenze dirette sulla vita personale e familiare, dalla ricerca di finanziamenti per sostenere gli studi alla pianificazione del reddito in vista della pensione. L'educazione finanziaria favorirà un consumo intelligente di prodotti finanziari basato su decisioni informate e ben fondate.

L'obiettivo non deve essere solo quello di trasmettere conoscenze e capacità (educazione finanziaria), ma anche giungere a un giudizio informato al fine di arrivare a prendere, in un contesto reale, decisioni corrette nella gestione dell'economia personale (competenza finanziaria).

Allo stesso modo, le istituzioni finanziarie sono chiamate a svolgere un ruolo fondamentale, impegnandosi nei confronti della società a garantire onestà e trasparenza nella prestazione dei servizi ai clienti. Il CESE auspica l'adozione delle misure necessarie volte a limitare i prodotti finanziari innovativi non utili per la società.

Sono certo che le iniziative mirate a impartire un'educazione finanziaria si riveleranno utili a tutti i livelli della società, in quanto doteranno i cittadini di competenze aiutandoli a prendere, nella vita reale, le decisioni più opportune nella gestione delle loro finanze personali. Ciò permetterà non solo di ridurre l'esclusione finanziaria e il sovra-indebitamento, ma anche di accrescere il benessere generale.

Michael Smyth
*Presidente della sezione specializzata
Unione economica e monetaria,
coesione economica e sociale*

Contesto storico dell'educazione finanziaria: il ruolo delle istituzioni europee e degli organismi internazionali

Il CESE ha più volte ribadito la necessità di promuovere politiche di educazione finanziaria finalizzate a migliorare la tutela dei consumatori nei mercati finanziari. Tale posizione scaturisce dalla constatazione della difficile posizione dei clienti dei servizi finanziari al dettaglio, i quali si trovano di fronte a un mercato in cui abbondano strumenti finanziari complessi e a un settore finanziario che si è comportato in certa misura in modo irresponsabile, non informando i cittadini dei rischi insiti in tali prodotti.

Per educazione finanziaria s'intende il processo mediante il quale i consumatori migliorano la comprensione dei prodotti finanziari e acquisiscono una maggiore conoscenza dei rischi finanziari e delle opportunità del mercato, adottando le decisioni economiche sulla base di un'adeguata informazione. Un'educazione finanziaria pienamente accessibile beneficia la società nel suo complesso, riducendo i rischi di esclusione finanziaria e incoraggiando i consumatori a pianificare e risparmiare, contribuendo anche così a evitare il sovra-indebitamento.

Al fine di promuovere la cultura finanziaria tra i consumatori, le autorità di vigilanza, gli istituti finanziari e altre parti della società civile hanno dato vita a diverse iniziative denominate «Programmi di educazione finanziaria».

Questa sfida non è nuova, essendo stata affrontata precedentemente dalla Commissione europea⁶³, dall'OCSE⁶⁴, dall'OCSE (3), dal Consiglio Economia e finanza (ECOFIN) e dall'Organizzazione internazionale delle commissioni dei valori immobiliari (IOSCO)⁶⁵.

In tal senso, le iniziative istituzionali in ambito europeo più significative sono state l'avvio di una vasta sezione dedicata all'educazione finanziaria nell'ambito del progetto di educazione al consumo *Development of On Line Consumer Education Tools for Adults – Dolceta (Sviluppo di strumenti online per l'educazione dei consumatori adulti)* e l'istituzione nell'ottobre 2008, da parte della Commissione, del gruppo di esperti in materia di educazione finanziaria (*Expert Group on Financial Education – EGFE*), che fino al 2010 si è riunito periodicamente con l'intento di analizzare le varie strategie di sviluppo dei programmi di educazione finanziaria, incoraggiando la cooperazione tra il settore pubblico e privato al fine di favorire una migliore realizzazione.

In generale, l'obiettivo degli organismi internazionali e delle istituzioni europee è quello di migliorare il livello di alfabetizzazione finanziaria e promuovere il consumo responsabile dei prodotti finanziari. Per quanto possibile, gli stessi dovranno valutare anche l'impatto dei diversi programmi attuati negli ultimi anni, affinché i miglioramenti ottenuti sul piano pratico possano essere riprodotti nel maggior numero di paesi possibile.

La sola educazione finanziaria non è tuttavia sufficiente se non è accompagnata da una legislazione adeguata che tuteli il consumatore da frodi e pratiche ingannevoli.

⁶³ La Commissione europea ha pubblicato gli «Otto principi di base per la realizzazione di programmi di educazione finanziaria di elevata qualità», COM(2007) 808 final.

⁶⁴ Nel luglio del 2005. Occorre altresì sottolineare il progetto dell'OCSE in materia di educazione finanziaria del 2009.

⁶⁵ L'Organizzazione internazionale delle commissioni sui valori immobiliari (IOSCO) è stata la prima a riconoscere, nel 1998, l'importanza dell'educazione finanziaria.

Parere del CESE sul tema «Educazione finanziaria e consumo responsabile di prodotti finanziari»

A) *Principali messaggi*

Il CESE riconosce che la Commissione europea e l'OCSE hanno reagito alla crescente complessità e alla mancanza di trasparenza del sistema finanziario.

Il Comitato economico e sociale europeo:

- esorta il settore finanziario ad applicare correttamente la nuova normativa e a ricorrere all'autoregolamentazione per favorire delle prassi adeguate e oneste, agevolando l'accesso a prodotti finanziari trasparenti
- ritiene che i cittadini europei abbiano la responsabilità di sviluppare le proprie competenze finanziarie durante tutta la loro vita. L'educazione finanziaria deve essere concepita come politica integrale, basata sulla collaborazione di tutte le parti interessate
- chiede di introdurre l'educazione finanziaria come materia obbligatoria nei programmi di studio del sistema di istruzione e in una linea di continuità nei programmi di qualificazione e riconversione professionale dei lavoratori
- ritiene che un'educazione finanziaria pienamente accessibile benefici la società nel suo complesso. Lo stesso settore finanziario deve impegnarsi attivamente nella doppia azione «microfinanza ed educazione», nonché nell'agevolare l'accesso a servizi finanziari di base
- evidenzia l'impatto limitato degli attuali programmi di educazione finanziaria e sottolinea l'importanza di valutarne l'idoneità
- sottolinea che le necessità dei consumatori di prodotti finanziari devono figurare come punto prioritario nelle riunioni internazionali di alto livello, in particolare nei vertici del G20. A tale proposito, chiede che sia istituito un gruppo di esperti in materia di protezione finanziaria del consumatore.

(Carlos Trias Pintó, *relatore del parere del CESE sull'educazione finanziaria*)

B) *Contenuti dell'educazione finanziaria*⁶⁶

⁶⁶A titolo illustrativo, senza carattere esaustivo né limitativo.

Sintesi delle buone pratiche adottate nell'Unione europea in materia di educazione finanziaria

Questo capitolo contiene una **selezione rappresentativa delle buone pratiche in materia di educazione finanziaria** (EF) adottate nel contesto dei programmi e progetti molto diversi attuati da una grande varietà di operatori (sociali, del settore dell'istruzione o di quello finanziario, sia per iniziativa privata che delle istituzioni pubbliche) idonee a fungere da riferimento.

La raccolta delle buone pratiche è stata effettuata secondo parametri di diversità geografica e diversità di popolazione destinataria, evitando sovrapposizioni. Non deve pertanto sorprendere se non vi figurano tutti i programmi e le iniziative esistenti, ma tutto ciò che vi è incluso è rilevante ai fini dell'analisi.

Per facilitare la lettura, il raffronto e la possibilità di replica, le pratiche sono esposte sotto forma di schede, ciascuna contenente le stesse voci. Inoltre per rafforzare questa dimensione pragmatica, sono stati inclusi i link ai diversi programmi per accedere direttamente alle informazioni in essi contenute.

Oltre ai riferimenti concreti riportati nelle pagine seguenti, il sito Internet realizzato dall'OCSE⁶⁷ è uno strumento di consultazione online imprescindibile per conoscere le iniziative in materia di educazione finanziaria attuate in oltre settanta paesi utilizzando diversi criteri di ricerca, ad esempio per settori o programmi ecc.

⁶⁷<http://www.financial-education.org/>.

GERMANIA



PROMOTORE: Sparkassen-Finanzgruppe (SBFIC)

GRUPPO DI DESTINATARI: prevalentemente i cittadini delle zone in cui operano le casse di risparmio.

OBIETTIVI DEL PROGRAMMA:

- promuovere lo sviluppo locale e regionale su basi solide di educazione finanziaria che consentano di sensibilizzare i cittadini all'uso razionale delle risorse finanziarie e alla pianificazione e previsione finanziaria.
- Il programma mira a promuovere la crescita economica generando fiducia e stabilità nelle famiglie, nelle imprese e nelle economie locali e regionali. Coordinatori del programma sono le Sparkassen (casse di risparmio), istituzioni decentrate orientate all'offerta di servizi finanziari bancari. Tra i loro obiettivi, sanciti da apposite disposizioni legislative, figurano la promozione dell'educazione finanziaria della popolazione e la sensibilizzazione di bambini e giovani all'uso del denaro e alla necessità di risparmiare, attività che le Sparkassen svolgono da oltre settant'anni.

SINTESI DELLE AZIONI:

- Elaborazione di studi e analisi.
- Elaborazione di materiale didattico per l'insegnamento dell'educazione finanziaria.
- Organizzazione di forum strategici per dibattere sul futuro dell'educazione finanziaria e definire strumenti di attuazione pratica delle iniziative.
- Svolgimento di programmi di formazione specifici destinati a imprenditori e datori di lavoro e riguardanti temi economici e di gestione aziendale.
- Programmi specifici mirati alla promozione dell'educazione finanziaria in paesi dell'America Latina quali Messico, El Salvador e Perú, ecc.
- Gli esperti del gruppo finanziario delle casse di risparmio:
 - realizzano attività di formazione intese a migliorare la comprensione di concetti economici finanziari e del loro funzionamento, dei diritti e obblighi e dei rischi loro inerenti;
 - favoriscono la promozione del consumo responsabile per una presa di decisioni corretta, evitando il sovra-indebitamento.

RISULTATI OTTENUTI:

L'enorme diffusione delle casse di risparmio in Germania favorisce la distribuzione su larga scala dei loro programmi. Inoltre, il fatto che siano tenute per legge ad attuare iniziative di educazione finanziaria assicura la continuità e l'efficacia delle loro azioni.

CARATTERE ESEMPLARE E TRASFERIBILITÀ:

Il modello di casse di risparmio tedesco rappresenta un pilastro fondamentale dell'educazione finanziaria e dello sviluppo sociale e industriale.

SITO INTERNET DI RIFERIMENTO: <http://www.sparkassenstiftung.de>

IRLANDA



PROMOTORE: The National Consumer Agency (NCA – Agenzia nazionale dei consumatori): ente pubblico istituito dal governo irlandese nel maggio del 2007 al fine di salvaguardare i diritti dei consumatori e difenderne gli interessi a livello locale e nazionale.

GRUPPO DI DESTINATARI: tutti i consumatori.

OBIETTIVI DEL PROGRAMMA: fornire assistenza online e per iscritto su qualsiasi problema di carattere finanziario ed educare i consumatori attraverso una formazione generale o specifica.

SINTESI DELLE AZIONI:

- In Irlanda, l'autorità di regolamentazione monetaria ha istituito un servizio di informazione sulle finanze personali che comprende una *help-line* (servizio di assistenza telefonica che risponde anche per iscritto) e un centro informativo a Dublino (<http://www.nca.ie>)
- Sono offerti i seguenti servizi: consulenza su come gestire il denaro, su come garantire le attività, su come chiedere prestiti, risparmiare e investire, su come pianificare il pensionamento e consulenza sulla presentazione di reclami (<http://www.nca.ie/how-to-complain>), oltre a un efficace strumento di confronto dei prodotti finanziari offerti dai diversi istituti (<http://compare.nca.ie>)
- Sono disponibili programmi per la scuola e seminari per adulti (*training programmes*) finalizzati a formare i destinatari sull'uso del denaro. I seminari, della durata di un'ora, sono tenuti da professionisti della finanza e sono rivolti ai lavoratori, i quali vi partecipano sul posto di lavoro (<http://www.financialeducation.ie>)
- *Marketing:* le massicce campagne di educazione finanziaria condotte in Irlanda hanno beneficiato di una notevole copertura in televisione, sulla stampa, su Internet e alla radio. Quest'ultima si è rivelata un mezzo particolarmente efficace allo scopo.

RISULTATI OTTENUTI:

Diffondere l'educazione finanziaria in tutti i settori della popolazione, anche attraverso un servizio di assistenza telefonica di facile accesso per la soluzione di dubbi e problemi.

CARATTERE ESEMPLARE E TRASFERIBILITÀ:

L'iniziativa consente l'accesso universale a un servizio di consulenza gratuita, raggiunge tutti gli strati della popolazione e offre orientamenti su come adottare decisioni informate.

SITO INTERNET DI RIFERIMENTO: <http://www.nca.ie/>

SPAGNA



PROMOTORE:

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA)

GRUPPO DI DESTINATARI:

il programma si rivolge a due categorie: da un lato la comunità educativa e, dall'altro, le persone a rischio di esclusione sociale e finanziaria.

OBIETTIVI DEL PROGRAMMA:

mettere gli utenti in grado di utilizzare i servizi finanziari di base. Seguendo un approccio di stampo pratico, il programma segue un percorso che parte dalla «consapevolezza» per giungere alla «conoscenza teorica» e, soprattutto, prosegue dalla «conoscenza teorica» alla «conoscenza pratica»; l'obiettivo è aiutare i destinatari a sviluppare le competenze necessarie per un consumo responsabile di prodotti finanziari.

SINTESI DELLE AZIONI:

Banca para todos («La banca per tutti») è la denominazione globale del piano di educazione finanziaria sviluppato dal gruppo BBVA in Spagna, Portogallo, America settentrionale e meridionale.

Le iniziative di diffusione dell'educazione finanziaria si svolgono dal 2009.

Il *Plan Global de Educación Financiera* («Piano generale di educazione finanziaria») prevede l'attuazione di programmi specifici in ciascuna delle aree geografiche in cui il gruppo è operativo:

- *Adelante con tu futuro* («Avanti con il tuo futuro»): destinato a coloro che possiedono un conto in banca o possono aspirare a possederlo, è attuato prevalentemente in America Latina <http://www.adelantecontufuturo.com.mx>
- *Valores de futuro* («Valori del futuro»): studiato per i bambini delle scuole elementari e del primo ciclo d'istruzione secondaria in Spagna e in Portogallo <http://www.valoresdefuturo.com/es/home>
- Sostegno alle iniziative di educazione finanziaria promosse da alcuni enti degli Stati Uniti attraverso programmi quali *Money Smart* (Intendersi di soldi), per adulti e giovani, o *Teach children to save* (insegnare ai bambini a risparmiare) e *Get smart about credit* (capire il credito), per bambini <http://kidmoney.about.com/od/savingmoney/ht/savemoney.htm>
- Quasi tutti i programmi prevedono una fase iniziale di formazione degli educatori: sono gli stessi dipendenti del gruppo a occuparsi, in quanto volontari, della diffusione dei programmi, sia direttamente sia in collaborazione con altri organismi di consulenza indipendenti senza finalità di lucro.

Le azioni concrete dei diversi programmi sono le seguenti:

- Seminari di finanza personale, finalizzati a impartire a persone di età superiore a 17 anni le competenze finanziarie di base per un uso consapevole dei servizi finanziari.
- Il sito Internet di *Adelante con tu futuro* offre, in un linguaggio semplice e di facile comprensione, consigli (ossia raccomandazioni selezionate) su argomenti finanziari quali risparmi, pensioni, carte di credito, affidabilità creditizia e mutui ipotecari. Sono inoltre presenti video e fumetti che illustrano l'utilizzo corretto degli strumenti finanziari.
- *Valores de futuro en Educación Primaria y Secundaria* («Valori del futuro nell'istruzione primaria e secondaria»): il programma, attuato in Spagna e Portogallo, adotta un approccio ai contenuti dell'educazione finanziaria incentrato sui valori. L'obiettivo è stimolare la riflessione, il dibattito e il dialogo in aula sui valori legati all'uso corretto del denaro. Il programma offre cinquantasei seminari partecipativi, quattro seminari di attività teatrale e dibattito e due nuovi laboratori-progetto, consentendo ai docenti di scegliere le attività più adatte al loro programma.



- Visite di volontari finalizzate alla diffusione, nelle aule scolastiche, delle buone pratiche di educazione finanziaria. Il gruppo di volontari è composto prevalentemente da dipendenti della banca, appositamente formati all'insegnamento del programma e incaricati di svolgere, presso le aule delle scuole che ne fanno richiesta, attività dinamiche e partecipative della durata di un'ora. Le materie tra cui è possibile scegliere comprendono l'apertura di un conto in banca, la gestione della paga settimanale e l'elaborazione di un budget dopo la conclusione degli studi.

RISULTATI OTTENUTI:

Il *Plan Global de Educación Financiera* ha registrato un investimento totale di 23 milioni di euro con la partecipazione di 1,3 milioni di persone nel periodo 2009-2011.

I risultati più significativi riguardano l'ingresso nel sistema bancario di persone a rischio di esclusione sociale e finanziaria e la promozione dell'interesse per l'educazione finanziaria nella comunità educativa, che ha consentito di colmare le lacune dei programmi scolastici pubblici che non prevedono la finanza come materia curriculare.

CARATTERE ESEMPLARE E TRASFERIBILITÀ:

Restituire alla società parte dei profitti ottenuti mediante le attività commerciali rientra nella responsabilità sociale delle aziende. È tuttavia fondamentale garantire che simili iniziative siano del tutto prive di qualsiasi conflitto di interessi ed è pertanto opportuno separare chiaramente la funzione pedagogica da quella commerciale.

SITO INTERNET DI RIFERIMENTO: <http://bancaparatodos.com>

FRANCIA



PROMOTORE:

Ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi (Ministero dell'economia, dell'industria e dell'occupazione), in collaborazione con organismi pubblici e privati.

GRUPPO DI DESTINATARI:

giovani e imprenditori, pensionati e altri attori sociali.

OBIETTIVI DEL PROGRAMMA:

permettere ai consumatori di conoscere e comprendere il mondo finanziario.

SINTESI DELLE AZIONI:

- *Les clés de la banque* («Le chiavi della banca») è un servizio offerto al pubblico dalla federazione bancaria francese, inteso a fornire informazioni e consigli per comprendere i meccanismi bancari e utilizzarli in modo ottimale. Nell'analisi dei prodotti finanziari, il programma non fa uso di nomi commerciali e mantiene sempre un registro comunicativo semplice e didattico. I contenuti si adattano ai destinatari finali, suddivisi in quattro diverse categorie: privati, professionisti, giovani e altri attori sociali. Ad esempio, ai professionisti s'insegna come redigere un piano aziendale, mentre ai giovani viene illustrato come finanziare i propri studi sia nel proprio paese che all'estero. Il materiale comprende schede tecniche e video esplicativi. Vi è inoltre un glossario di termini finanziari, una sezione dedicata alle domande frequenti (FAQ) e un elenco di collegamenti a siti Internet utili. <http://www.lesclesdelabanque.com>
- Nel 2009 l'Institut pour l'Éducation Financière du Public (IEFP – Istituto per l'educazione finanziaria dei cittadini) ha pubblicato il libro *Les Finances personnelles pour les Nuls* («La finanza personale per i negati»), che si propone di fornire una guida alla presa di decisioni in ambito finanziario e alla gestione attenta del denaro. L'istituto organizza anche attività in collaborazione con le associazioni di consumatori francesi allo scopo di diffondere gratuitamente l'educazione finanziaria al pubblico in generale.
- *Finance pour Tous* («Finanza per tutti») è un programma di educazione finanziaria elaborato dall'IEFP che prevede corsi di formazione online e lezioni in aula. <http://www.lafinancepourtous.com>
- *Finances et Pédagogie* («Finanza e pedagogia») è un'iniziativa creata dalle *Caisses d'Épargne* («casse di risparmio») mirata a sensibilizzare e formare i partecipanti all'uso del denaro. Le attività si svolgono attraverso la collaborazione con i partner locali della comunità, quali associazioni di consumatori, lavoratori, giovani, scuole ecc. Il principale scopo del programma è quello di fornire un servizio di consulenza volto a prevenire l'esclusione e i rischi associati alle decisioni finanziarie. Tutti i programmi realizzati sono valutati alla loro conclusione. <http://www.finances-pedagogie.fr>

RISULTATI OTTENUTI:

Nell'ambito del solo programma di finanza e pedagogia sono state coinvolte 75 000 persone con oltre 4 000 sessioni formative tenute nell'ultimo anno. Ciò ha consentito di raggiungere l'obiettivo di diffondere su vasta scala l'educazione finanziaria.

CARATTERE ESEMPLARE E TRASFERIBILITÀ:

L'organizzazione dei programmi in collaborazione con i partner locali di ogni comunità rappresenta un modello da seguire, in quanto agevola l'accesso e la diffusione delle iniziative e l'adattamento del programma alle esigenze specifiche dei destinatari.

SITO INTERNET DI RIFERIMENTO: www.lafinancepourtous.com

ITALIA



PROMOTORE: *Pattichiari Consortium*, organismo indipendente dotato di personalità giuridica propria, istituito da un consorzio di banche italiane con la partecipazione attiva di *Economiascuola* in veste di partner.

GRUPPO DI DESTINATARI: tutti i cittadini, con programmi adattati in base alle età.

OBIETTIVI DEL PROGRAMMA:

- assistere i consumatori di prodotti finanziari nell'adozione di decisioni informate in ambito finanziario. Sono presenti numerosi programmi di educazione finanziaria, molti dei quali rivolti agli studenti, con l'obiettivo di orientarli verso una vita adulta responsabile e consapevole dal punto di vista finanziario.
- Il successo dei programmi attuati risiede nella loro vasta copertura geografica, nella pluralità di attori che vi partecipano, nella facilità di esecuzione e nella standardizzazione delle iniziative, condizione che ne agevola la riproducibilità.
- La legislazione in materia di educazione finanziaria, di competenza del Senato, è attuata dal ministero dell'Istruzione in collaborazione con diverse istituzioni, quali banche commerciali (Banca popolare, UBI, Banca Marche, Unicredit Banca, ecc.), istituti d'insegnamento (Università Cattolica del Sacro Cuore e autorità locali competenti in materia d'istruzione) e numerose associazioni di consumatori (tra le quali ANCI, Adiconsum, ADOC, Altroconsumo, Casa del Consumatore) e di altra natura.
- Per quanto possibile, le azioni in materia di educazione finanziaria sono adattate alle caratteristiche della regione di attuazione. Ad esempio, in Calabria ci si è concentrati sulla sensibilizzazione della popolazione riguardo all'importanza dell'economia legale, allo scopo di eliminare l'economia sommersa.

SINTESI DELLE AZIONI:

- «Programmi destinati agli adulti»: in collaborazione con le associazioni di consumatori, sono stati realizzati in circa cinquanta di città programmi volti a migliorare la comprensione dei prodotti finanziari e a favorire l'adozione di decisioni informate e responsabili.
<http://www.pattichiari.it/home/pattichiari-e-gli-impegni/educazione-finanziaria>
- È stato istituito un sito Internet⁶⁸ rivolto sia alla comunità educativa sia a un pubblico più vasto. Oltre a formare gli utenti, il sito offre anche la possibilità di scaricare materiali per lavorare direttamente con i gruppi destinatari e di creare una Community Area per lo scambio di esperienze.
- «L'impronta economica plus»: programma destinato agli adulti, basato su applicazioni multimediali attraverso le quali gli utenti ricevono informazioni sulla gestione delle risorse economiche. Il programma si rivolge a giovani coppie, famiglie e anziani e si propone di avvicinarli alla stesura di un bilancio familiare, alla spesa consapevole e a prevenire il sovra-indebitamento ed evitare l'usura, spesso conseguenza di quest'ultimo.
<http://www.economiascuola.it/impronta-economica-plus>
- Programmi destinati a scuole e istituti: l'insegnamento della finanza agli studenti si basa sul sistema di apprendimento *Teaching Mix*, sviluppato secondo il metodo «imparare facendo», che consente agli alunni di apprendere anche i concetti economici più astratti e complessi. Nel corso di lezioni semplici e interattive, gli esperti condividono con gli alunni capacità e conoscenze acquisite nel corso della loro vita professionale.

>>>

⁶⁸ <http://www.economiascuola.it>.



- «La nostra comunità»: programma che affronta gli aspetti finanziari nelle situazioni della vita quotidiana. L'obiettivo è mettere gli studenti in contatto diretto con la loro comunità locale attraverso metodi di apprendimento innovativi e pratici, che consentono di scoprire le dinamiche alla base dell'economia, favorire il comportamento responsabile e conoscere il funzionamento delle istituzioni. Il programma si rivolge a studenti dai 9 ai 10 anni.
<http://www.economiascuola.it/programmi/elementari/imp-ec-kids>
- «L'impronta economica»: programma educativo rivolto a due diversi gruppi di destinatari: da un lato i ragazzi di 12 e 13 anni e, dall'altro, i giovani di 17 e 18 anni che frequentano l'ultimo anno di scuola secondaria. Viene impartita una formazione su questioni economiche e finanziarie, che induce una riflessione sugli aspetti finanziari della vita quotidiana. La metodologia utilizzata simula esperienze reali.
<http://www.economiascuola.it/programmi/medie/imp-ec-junior>
- «La settimana dell'educazione finanziaria»: serie di conferenze tenute da esperti bancari presso le scuole e basate sulla realtà economica, con l'obiettivo di insegnare agli studenti gli aspetti fondamentali della gestione del denaro. L'attività è svolta inizialmente da esperti bancari nelle aule scolastiche.
- Pubblicazione di vari CD multimediali consegnati gratuitamente agli alunni. Ai professori viene inoltre consegnato un *Teaching Kid* per la formazione.

RISULTATI OTTENUTI:

I programmi svolti durante l'anno scolastico 2010/2011 hanno coinvolto un totale di 27 425 studenti di 405 scuole e negli ultimi sei anni al programma hanno partecipato 261 000 alunni in tutte le regioni d'Italia.

Al di là delle azioni concrete promosse da Pattichiari, ogni due anni la Banca d'Italia effettua un'indagine presso le famiglie italiane per valutarne il livello di educazione finanziaria.

CARATTERE ESEMPLARE E TRASFERIBILITÀ:

Si tratta di un modello da seguire, sia alla luce della vasta gamma d'iniziative e dell'ampio spettro di popolazione coinvolta, sia perché costituisce un esempio di collaborazione tra il settore pubblico e quello privato.

SITO INTERNET DI RIFERIMENTO: <http://www.pattichiari.it>

UNGHERIA



PROMOTORE: la Banca centrale ungherese «Magyar Nemzeti Bank» (MNB), in collaborazione con l'associazione ungherese dei pianificatori finanziari qualificati (HAQFP) e i ministeri dell'Istruzione e delle Finanze.

GRUPPO DI DESTINATARI: studenti, insegnanti e cittadini in generale.

OBIETTIVI DEL PROGRAMMA: sensibilizzare i destinatari riguardo all'importanza di acquisire conoscenze e competenze finanziarie, alla luce dello scarso interesse registrato in quest'ambito.

SINTESI DELLE AZIONI:

- Nel 2004 è stato inaugurato il centro visitatori dell'MNB, con l'obiettivo di introdurre i concetti essenziali di educazione finanziaria e migliorare la credibilità e l'immagine della banca centrale ungherese.
- Dal 2005, l'MNB organizza conferenze, seminari e tavole rotonde sull'educazione finanziaria con gli insegnanti, allo scopo di coordinare iniziative e favorire l'applicazione delle buone pratiche nelle scuole.
- Dal 2007, l'educazione finanziaria fa parte dei programmi di studio del sistema scolastico, tuttavia non sono stati istituiti requisiti specifici riguardo a contenuti e formati.
- In collaborazione con i ministeri dell'Istruzione e delle Finanze sono state redatte guide destinate agli studenti dell'ultimo anno scolastico.
- Ogni anno vengono distribuiti opuscoli a 230 000 studenti attraverso 1 200 scuole secondarie.
- Si organizzano concorsi scolastici tra istituti sulle conoscenze finanziarie destinati a studenti di età compresa tra 15 e 17 anni.
- È attivo un sito Internet collegato al portale della banca centrale che, in un linguaggio semplice, spiega il significato della terminologia finanziaria di base.

RISULTATI OTTENUTI:

Da uno studio condotto nel 2007 dal MIB per identificare il livello di alfabetizzazione finanziaria della popolazione è emerso che la maggioranza della popolazione giovane ungherese non era interessata ad acquisire conoscenze sui servizi finanziari, non ritenendoli importanti per la propria vita (ad esempio, meno del 6 % dei giovani utilizza i servizi bancari elettronici). Pertanto, i programmi elaborati si basano sulle conclusioni di diversi studi e hanno di conseguenza un approccio molto pratico.

CARATTERE ESEMPLARE E TRASFERIBILITÀ:

L'elaborazione di programmi basati su studi precedenti sul livello di alfabetizzazione finanziaria rappresenta un esempio da seguire, dal momento che aumenta le possibilità di attuare misure efficaci e concrete in grado di sopperire alle carenze esistenti.

SITO INTERNET DI RIFERIMENTO: <http://www.mnb.hu>

AUSTRIA (1)



PROMOTORE: Oesterreichische Nationalbank - OeNB (Banca centrale austriaca), in collaborazione con enti pubblici e privati.

GRUPPO DI DESTINATARI: il pubblico generale, con particolare attenzione agli studenti.

OBIETTIVI DEL PROGRAMMA: il programma si propone i seguenti obiettivi fondamentali:

- *Contribuire* al miglioramento dell'educazione finanziaria in Austria, cercando di promuovere il consumo responsabile dei prodotti finanziari in un ampio strato della popolazione.
- *Diffondere le conoscenze* economiche di base, per consentire ai cittadini di comprendere, tra l'altro, le implicazioni delle oscillazioni dei tassi di cambio, le conseguenze dell'inflazione e delle altre misure di politica economica adottate dalle autorità monetarie.
- *Migliorare le conoscenze* delle famiglie riguardo alle conseguenze dell'indebitamento.
- *Comunicare e promuovere* la comprensione delle funzioni delle banche centrali e delle regioni che sono alla base dei loro mandati e delle loro decisioni.
- *Creare una piattaforma* di coordinamento delle iniziative di educazione finanziaria nel paese.

SINTESI DELLE AZIONI:

- L'attuazione del programma prevede l'impiego di diverse strategie, il cui contenuto può essere così riassunto:
- Un Simposio sull'educazione finanziaria (aprile 2011), finalizzato allo scambio di esperienze con i coordinatori di altre iniziative di educazione finanziaria e alla definizione delle buone pratiche per poterle applicare in Austria.
- Un museo del denaro, che illustra lo sviluppo e la storia del sistema monetario. Nel 2010 il museo è stato visitato da circa 16 000 persone http://www.oenb.at/en/ueber_die_oenb/geldmuseum/money_museum_and_collections.jsp
- Un programma di formazione e diffusione *online* basato su un sito Internet contenente la piattaforma di educazione finanziaria, nonché tutto il materiale didattico e altri strumenti di sostegno. Il sito contiene, tra l'altro:
- *Inflations Cockpit* («cabina di pilotaggio dell'inflazione»): rassegna di strumenti online, quali giochi e concorsi (http://www.oenb.at/de/ueber_die_oenb/wirtschaft/Inflationscockpit/inflationscockpit.jsp)
- Calcolatrice delle monete: offre, tra l'altro, la possibilità di confrontare gli sviluppi dell'indice dei prezzi al consumo e del suo effetto sul carrello della spesa, oltre a un simulatore di moneta.
- *Direktzu*⁶⁹ («Linea diretta»): piattaforma di comunicazione online che mette l'utente in contatto con l'OeNB per risolvere qualsiasi dubbio in materia di educazione finanziaria.
- *Calcolatrice di prestiti*: strumento che mette a confronto diversi tipi di prestito con l'ausilio di illustrazioni grafiche.
- *Risk and Return* («Rischio e rendimento»), aperto sia agli studenti di età compresa tra 15 e 19 anni sia al resto della popolazione, finalizzato a informare gli utenti riguardo al loro profilo di rischio nell'adozione di decisioni finanziarie.

>>>

⁶⁹ <http://direktzu.at/oenb>.



- Un servizio di assistenza telefonica (hotline) sull'educazione finanziaria, attraverso la quale un gruppo di esperti risponde alle domande dei cittadini in materia di educazione finanziaria. Nel 2010, il servizio è stato consultato da 36 000 utenti.
- Euro Bus, che prevede un programma di formazione incentrato soprattutto sull'euro e sulla sua conversione in moneta nazionale (scellini) e su altre nozioni di educazione finanziaria di fondamentale importanza per i cittadini.
- L'organizzazione di seminari di educazione finanziaria destinati agli insegnanti, realizzati in collaborazione con la Volkswirtschaftliche Gesellschaft (Società per l'economia politica) organizzazione senza scopo di lucro che offre corsi di formazione in materie economiche), (<http://www.vwg.at>)
- Creazione e diffusione di materiale didattico sul tema dell'educazione finanziaria, destinato a studenti e cittadini. L'iniziativa è stata condotta in collaborazione con l'Oesterreichisches Gesellschafts- und Wirtschaftsmuseum (Museo austriaco dell'economia e della società) e i suoi contenuti sono scaricabili dal sito web: <http://wirtschaftsmuseum.at/oegwm.htm>
- Eurokids Tour, programma d'informazione sull'uso corretto del denaro rivolto agli alunni delle scuole primarie.
- Il concorso di educazione finanziaria per studenti VKI, organizzato dall'associazione di consumatori Verein für Konsumentenorganisation (VKI) e al quale hanno partecipato più di 1 000 studenti di età compresa tra 12 e 19 anni.
- Il GEWINN Info Day, giornata congressuale sui temi economici rivolta ad alunni tra i 16 e i 20 anni di tutta l'Austria e organizzata dalla casa editrice Gewinn (<http://www.gewinn.com/veranstaltungen/gewinn-infoday>)
- Concorsi organizzati in quindici scuole secondarie e scuole di gestione aziendale austriache, attraverso concorsi online articolati su tre livelli di difficoltà, saggi di 1 000 parole su argomenti finanziari e presentazione di decisioni sui tassi di interesse. Tra i premi in palio vi è un incontro a Francoforte con il presidente della Banca centrale europea (BCE).

RISULTATI OTTENUTI:

Grazie alla vasta gamma di azioni realizzate e all'ampia fascia di popolazione coinvolta, i programmi hanno goduto di una diffusione molto capillare. Inoltre, il rigoroso lavoro di monitoraggio e controllo degli stessi ha consentito di conoscere il numero di persone che ne hanno beneficiato. In particolare, la piattaforma online ha registrato più di 40 000 visitatori mensili, mentre la fiera degli investitori è stata visitata da più di 5 000 alunni e 3 000 professori e i visitatori di Eurobus sono stati oltre 650 000, pari a circa il 10 % della popolazione austriaca.

CARATTERE ESEMPLARE E TRASFERIBILITÀ:

Il modello proposto ha una portata molto ampia sia dal punto di vista delle azioni sia dei destinatari e conta su un efficace lavoro di coordinamento e sulla complementarità tra i diversi organismi coinvolti nell'attuazione del programma, che lo rendono pertanto un esempio da seguire.

SITO INTERNET DI RIFERIMENTO: <http://www.oenb.at>

AUSTRIA (2)



PROMOTORE: Schuldnerhilfe Oberösterreich (organismo che assiste le persone in situazione di sovraindebitamento), Arbeiterkammer Oberösterreich (AK -Camera del lavoro dell'Austria superiore) in collaborazione con altri enti pubblici.

GRUPPO DI DESTINATARI: i cittadini in generale e i giovani in particolare.

OBIETTIVI DEL PROGRAMMA: fornire nozioni base di educazione finanziaria e di diritti dei consumatori

RIASSUNTO DELLE AZIONI:

- Nel quadro delle attività di prevenzione dell'esclusione finanziaria, il Länder austriaco dell'Oberösterreich (Alta Austria) ha introdotto il **Finanzführerschein** («Patente finanziaria»), innovativo metodo di educazione alla finanza.
- Il progetto, frutto di un'iniziativa congiunta della *Schuldnerhilfe Oberösterreich* e della *Arbeiterkammer*, rappresenta un esempio di collaborazione tra istituzioni pubbliche e organismi di tutela dei consumatori ed è finanziato dal Land Oberösterreich (Austria superiore).
- Per ottenere la patente succitata, i partecipanti al programma devono superare con esito positivo una serie di moduli riguardanti materie finanziarie (in Austria superiore il programma si compone di dieci sessioni suddivise in cinque moduli diversi), su temi quali lo sviluppo della capacità di gestione del denaro, gli acquisti online, la conoscenza di diversi prodotti finanziari (crediti, prestiti, assicurazioni ecc.), la capacità di confrontare i prodotti finanziari offerti dalle banche, i budget personali e la formazione per avviare una pianificazione finanziaria in ambito familiare, mirata, tra l'altro, a prevenire il sovra-indebitamento.
- La formazione, espressamente improntata a un approccio pratico, mira a prevenire problemi concreti quali fatture di telefonia mobile eccessivamente elevate, scoperti bancari o il finanziamento degli acquisti con carte di credito a tassi d'interesse abusivi. La formazione è impartita a piccoli gruppi di 8-15 persone, con contenuti adattati all'età dei partecipanti.
- Il conseguimento della patente attesta la capacità del candidato di gestire la propria vita finanziaria con criterio e responsabilità. Il rilascio della patente è gratuito per tutti i partecipanti.

RISULTATI OTTENUTI:

Nella prima fase del progetto, circa un terzo dei partecipanti ha conseguito la patente finanziaria superando con esito positivo tutti i moduli. È attualmente in corso il graduale consolidamento del progetto e la sua estensione a tutto il paese.

CARATTERE ESEMPLARE E TRASFERIBILITÀ:

Il progetto affronta numerose situazioni della vita quotidiana dei cittadini che possono essere facilmente trasferite e adattate a qualsiasi contesto.

SITO INTERNET DI RIFERIMENTO: <http://www.schuldner-hilfe.at/cms/index.php?menuid=12>

SLOVACCHIA



PROMOTORE: Národná Banka Slovenska (NBS) (Banca centrale slovacca)

GRUPPO DI DESTINATARI: I cittadini in generale, con particolare riguardo a studenti e docenti.

OBIETTIVI DEL PROGRAMMA: avvicinare i cittadini slovacchi alla gestione del denaro e favorire il loro apprendimento di nozioni di base in materia di finanza.

SINTESI DELLE AZIONI:

- Il sito Internet dell'NBS sottolinea l'importanza dell'educazione finanziaria e propone materiale didattico altamente efficace, adatto al livello dei diversi gruppi di destinatari.
- Bambini: sono presenti giochi e racconti finalizzati alla comprensione dell'argomento in modo semplice e interessante (<http://www.nbs.sk/sk/vzdelavanie/deti>)
- Studenti: brevi presentazioni e video per acquisire familiarità con le materie finanziarie e l'utilizzo del denaro (<http://www.nbs.sk/sk/vzdelavanie/studenti>)
- Professori: possibilità di scaricare contenuti, manifesti e altro materiale didattico (<http://www.nbs.sk/sk/vzdelavanie/ucitelia>)
- Il ministero delle Finanze della Repubblica slovacca e l'NBS hanno introdotto a livello trasversale l'educazione finanziaria come materia fondamentale nei programmi di studio. Ad esempio, nell'insegnamento della storia vengono spiegati agli alunni i motivi alla base della creazione del denaro, mentre nelle lezioni di matematica si impara a calcolare il tasso di interesse di un prestito.
- Il Museo delle monete e delle banconote ha sviluppato una serie di programmi didattici orientati agli studenti (<http://www.muzeumkremnica.sk/sk/uvod>)
- Nel 2010 è stata istituita l'Accademia per l'educazione finanziaria, organismo indipendente e senza fini di lucro responsabile dell'insegnamento di tale disciplina. L'Accademia opera con il sostegno dell'NBS, con la quale ha collaborato per soddisfare le esigenze educative della stessa NBS e di altre banche commerciali e istituti finanziari, garantendo lo svolgimento di attività didattiche di alfabetizzazione finanziaria su larga scala (<http://www.nbs.sk/sk/ibv>)

RISULTATI OTTENUTI:

Apprendimento delle nozioni basilari da parte della popolazione e, in ambito scolastico, acquisizione di abilità nel campo finanziario.

CARATTERE ESEMPLARE E TRASFERIBILITÀ:

Introdurre l'educazione finanziaria presso scuole e istituti rappresenta un obiettivo fondamentale realizzabile in qualsiasi contesto.

SITO INTERNET DI RIFERIMENTO: <http://www.nbs.sk/sk/vzdelavanie>

SVEZIA



PROMOTORE: *Kronofogden*, equivalente del ministero delle Finanze.

GRUPPO DI DESTINATARI: i cittadini in generale, famiglie, giovani ecc.

OBIETTIVI DEL PROGRAMMA: dotare i cittadini svedesi di competenze finanziarie.

SINTESI DELLE AZIONI:

- *Economia familiare sin dall'infanzia*, in primo luogo attraverso la prevenzione basata sull'educazione finanziaria. Nelle scuole svedesi è previsto l'insegnamento di una materia denominata «L'economia in ambito domestico». Il *Kronofogden* è incaricato dell'elaborazione delle materie e della formazione dei docenti affinché trasmettano agli alunni le conoscenze acquisite.
- *Coinvolgimento dei comuni*: ogni comune svedese si avvale di «assessori ai debiti e ai bilanci», figure obbligatoriamente presenti in tutti i consigli comunali del paese, che svolgono attività di esame e consulenza gratuita rivolte ai cittadini in relazione a qualsiasi dubbio finanziario, dalle informazioni scritte in caratteri piccoli all'acquisto di un'abitazione, fino alla divulgazione di informazioni essenziali per ottimizzare il proprio bilancio familiare. Le attività sono canalizzate attraverso l'amministrazione centrale del *Kronofogden*, che ne cura l'attuazione e assume le decisioni pertinenti.
- *Interventi di lotta al sovra-indebitamento*: il *Kronofogden* interviene a sostegno delle famiglie in situazioni di sovra-indebitamento irreversibile:
 - le famiglie svedesi eccessivamente indebitate possono presentare al *Kronofogden*, sia tramite l'assessore alle finanze del proprio comune sia rivolgendosi all'amministrazione centrale, una richiesta di risanamento del debito.
 - La richiesta deve essere corredata di prove che dimostrino che la famiglia ha fatto ricorso a ogni altro mezzo disponibile per risolvere il problema.
 - Il *Kronofogden* valuta ciascuna situazione in termini di spese, reddito e debito e verifica l'effettiva incapacità della famiglia di ripianare il debito.
 - Elabora quindi un piano di accertamento delle disponibilità finanziarie rimanenti della famiglia dopo il pagamento di tutte le spese necessarie e redige un piano di pagamento mensile dei debiti nei confronti di tutti i creditori, applicando una percentuale identica per ciascuno di essi. Dopo cinque anni, la famiglia o l'individuo avranno ripianato i propri debiti e potranno ripartire da zero. È possibile usufruire del servizio solo una volta nell'arco della vita.

RISULTATI OTTENUTI:

I cittadini sono assistiti nella gestione di situazioni personali estremamente critiche. Il servizio ha un elevatissimo valore sociale, in quanto evita che i cittadini accumulino debiti superiori alle loro capacità di rimborso e ne compromettano la salute.

CARATTERE ESEMPLARE E TRASFERIBILITÀ:

Si tratta di un servizio costoso che richiede un importante lavoro iniziale di sensibilizzazione, ma che, una volta consolidato, offre vantaggi evidenti.

SITO INTERNET DI RIFERIMENTO: <http://www.kronofogden.se>

REGNO UNITO



PROMOTORE: Consumer Financial Education Body (CFEB - Ente per l'educazione finanziaria dei consumatori), in seguito The Money Advice Service (Servizio di consulenza finanziaria), organismo autonomo che, su mandato del Parlamento, svolge un ruolo fondamentale di coordinamento e consulenza per i consumatori di prodotti finanziari nel Regno Unito.

GRUPPO DI DESTINATARI: tutta la popolazione, in particolare i giovani.

OBIETTIVI DEL PROGRAMMA: consentire ai giovani di disporre, al termine dei loro studi, delle conoscenze finanziarie necessarie per affrontare la vita quotidiana. L'enorme importanza attribuita all'educazione finanziaria ha fatto sì che la stessa fosse inserita nei programmi scolastici.

SINTESI DELLE AZIONI:

- Si tratta di un modello esemplare nel contesto dell'educazione finanziaria, sia per la vasta gamma di azioni messe in atto sia per l'inclusione obbligatoria dell'educazione finanziaria nei programmi scolastici a partire dal 2011.
- *Financial Capability Tools* («Strumenti per creare competenze finanziarie»): tra questi strumenti figura una guida alla supervisione e alla valutazione dei programmi di educazione finanziaria elaborati da esperti (http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/fincap_delivering.pdf)
- Il sito Internet *Make Money Make Sense* («Ottenere soldi, gestirli bene»), rivolto a un pubblico giovanile, mira a fornire ai giovani le nozioni adeguate per operare decisioni finanziarie basilari, dalla contrazione del primo mutuo al raggiungimento dell'autosufficienza economica ecc. (<http://www.com/moneymakesense.co.uk>)
- *Support 4 learning* («Sostegno per l'apprendimento»): programma di formazione di docenti che, oltre alle attività formative, offre loro la possibilità di scaricare materiali didattici per trasformarsi a loro volta in divulgatori di educazione finanziaria a bambini e giovani. I partecipanti possono contare sul sostegno di esperti volontari provenienti da diversi organismi, che li aiutano nella preparazione di lezioni di educazione finanziaria (<http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20060820083451/http://support4learning.org.uk/money/index.cfm>)
- *Calcolatrice per il divorzio*: consente di calcolare i costi in caso di divorzio e aiuta a pianificare le finanze alla luce della nuova situazione, nonché a calcolare le spese derivanti dalla divisione dei beni (<http://divorce.moneyadviceservice.org.uk>)
- *Now Let's Talk Money Campaign* (Campagna «Parliamo di soldi») è una campagna di lotta all'esclusione finanziaria. Tra le altre misure, il programma si propone di contrastare l'esclusione attraverso l'espansione e la modernizzazione delle cooperative di credito. Mira inoltre a favorire l'accesso degli strati più indigenti della popolazione a conti bancari di base, credito a costi ragionevoli e assicurazioni domestiche e fornisce un servizio consulenza finanziaria imparziale per consentire loro di assumere decisioni informate e responsabili (<http://www.dwp.gov.uk/other-specialists/now-lets-talk-money>)
- *Financial Literacy Resource Centre* (centro di risorse per l'alfabetizzazione finanziaria): centro di alfabetizzazione finanziaria dotato di materiale didattico per studenti e adulti (<http://www.financialeducatorsCouncil.org>)
- Sono stati girati video di sensibilizzazione con testimonianze reali di situazioni di vita quotidiana legate alla finanza.
- Programmi specifici di diffusione nelle zone rurali del Galles, basati sul concetto di «formazione di mediatori». In questo caso, il ruolo di agenti è stato svolto da gruppi di ostetriche che, durante la gravidanza, impartivano alle future madri le nozioni basilari di economia familiare.

>>>

>>>



- *Money Guidance* («Orientamento in campo finanziario»): l'iniziativa, diffusa tra oltre 750 000 persone, si propone come guida alle decisioni fondamentali in ambito finanziario (<http://www.yourmoneyguide.co.uk>)
- Per quanto riguarda il pubblico adulto, la strategia scelta ha puntato sul coinvolgimento delle persone nei momenti chiave della loro vita:
 - Nascita di un bambino: la *Guida per i genitori alla gestione del denaro* è stata distribuita ai genitori attraverso le ostetriche di riferimento. L'iniziativa sta per essere estesa anche alle scuole materne (<http://www.moneyadvice.org.uk/parents>)
 - Lavoro: *Ottieni il massimo dai tuoi soldi* è un'iniziativa condotta da volontari finalizzata a informare i dipendenti sul posto di lavoro (<http://www.moneyadvice.org.uk/workingwithus/default.aspx>)
 - Sono inoltre presenti azioni specifiche per gli altri momenti importanti della vita, quali separazione, divorzio o pensione (<http://www.moneyadvice.org.uk/en/categories/retirement>)

Il governo è fortemente impegnato in quest'ambito e, tra il 2008 e il 2011, ha investito 30 milioni di sterline nella fornitura di personale preposto all'educazione finanziaria nelle scuole.

RISULTATI OTTENUTI:

L'efficienza dei programmi di educazione finanziaria è stata oggetto di numerosi studi e analisi, condotti in parallelo ai programmi stessi. Esistono studi molto esaustivi sulla diffusione dei programmi di educazione finanziaria, come quello realizzato dalla *Financial Services Authority* (FSA Autorità per i servizi finanziari), dal titolo *Financial Capability in the UK; Establishing a Baseline* («Competenza finanziaria nel regno Unito; stabilire una soglia di riferimento»), che identifica e analizza le esigenze di educazione finanziaria nella popolazione del Regno Unito e orienta i programmi in funzione di tali carenze

(http://www.fsa.gov.uk/pubs/other/fincap_baseline.pdf)

La diffusione dei programmi di educazione finanziaria è avvenuta su vastissima scala anche attraverso la scuola e, grazie a un approccio fortemente pratico, ha potenziato le capacità dei cittadini per quanto riguarda il consumo responsabile dei prodotti finanziari e la gestione corretta delle decisioni finanziarie.

CARATTERE ESEMPLARE E TRASFERIBILITÀ:

Il sostegno economico e formale fornito dal governo a un gran numero di iniziative, unito all'introduzione, in linea con le raccomandazioni delle autorità europee, dell'educazione finanziaria come materia di studio scolastica, dovrebbero costituire un obiettivo principale di tutti i paesi. Solo rendendo obbligatorio l'insegnamento dell'educazione finanziaria nelle scuole sarà possibile riservare la giusta importanza all'apprendimento delle nozioni finanziarie e consentire alla popolazione di disporre di precise conoscenze in materia, utili a gestire l'economica quotidiana con la dovuta prudenza e sicurezza.

SITO INTERNET DI RIFERIMENTO: <http://www.moneyadvice.org.uk>

Iniziative di educazione finanziaria nell'UE promosse dalla Commissione europea

PROMOTORE: Commissione europea – Direzione generale “Salute e consumatori” (SANCO)

GRUPPO DI DESTINATARI: i cittadini dei 27 Stati membri dell'UE; il materiale è disponibile online in tutte le lingue ufficiali dell'Unione.

PROGRAMMI: **Dolceta** (fino al 30 giugno 2013) e **Consumer Classroom** («Aula dei consumatori») (a partire dal 15 marzo 2013)

■ Dolceta

OBIETTIVI DEL PROGRAMMA: offrire moduli interattivi contenenti informazioni su diritti, servizi e risorse didattiche finalizzati a un consumo responsabile, rivolti sia agli adulti sia agli studenti delle scuole primarie e secondarie. Il programma attribuisce un'importanza particolare all'alfabetizzazione finanziaria.

Il materiale proposto poggia su tre elementi: abilità, atteggiamento e comprensione, al fine di sviluppare al meglio le capacità di consumo responsabile dei prodotti finanziari.

SINTESI DELLE AZIONI: Il contenuto è articolato come segue:

- unità didattiche rivolte alle diverse fasce di età dei destinatari (bambini delle scuole elementari e secondarie e adulti). Il modulo dei servizi finanziari affronta i seguenti argomenti: gestione del budget familiare, credito al consumo e mutuo bancario, il conto corrente, modalità di pagamento e investimenti, con un'analisi dettagliata dei diversi prodotti di risparmio.
- Glossario dei termini finanziari, finalizzato ad accrescere l'alfabetizzazione e la familiarità con i termini più comuni.
- Attività pratiche basate sulla vita reale (ad esempio, l'insegnante consegna agli studenti una fotocopia di una carta di credito e di una carta di debito e chiede loro di analizzarle e descriverne le caratteristiche).
- Questionari legati all'attività stessa con l'obiettivo di accrescere l'alfabetizzazione finanziaria.
- Prodotti e servizi disponibili sul mercato finanziario sono confrontati e messi a disposizione del consumatore allo scopo di favorire un consumo sostenibile.
- Analisi di elementi della vita quotidiana attraverso l'utilizzo degli strumenti finanziari da parte degli alunni. Ad esempio, si chiede a un alunno di portare a scuola la ricevuta di un pagamento effettuato mediante carta di credito per analizzarla nel dettaglio.

RISULTATI OTTENUTI:

Grazie all'ampia diffusione registrata tra la popolazione dei 27 paesi dell'Unione europea, il programma Dolceta sta armonizzando abilità, conoscenze e competenze finanziarie dei cittadini. Il sito ha una media di circa 70 000 visitatori mensili.

CARATTERE ESEMPLARE E TRASFERIBILITÀ:

È uno strumento comune di educazione finanziaria per tutti gli Stati membri dell'Unione europea.

>>>

■ Consumer Classroom («Aula dei consumatori»)

INFORMAZIONI SUL PROGRAMMA:

sulla scorta di una valutazione delle sue attività in materia di educazione dei consumatori, a marzo 2013 la Commissione ha lanciato un nuovo sito Internet interattivo dedicato allo stesso argomento e basato sulle comunità locali. Scopo della *Consumer Classroom* è offrire informazioni a un gruppo mirato di destinatari, ossia gli insegnanti scolastici. Più in concreto, il nuovo programma sviluppa i contenuti del sito del programma Dolceta, ad esempio la sezione dedicata ai docenti (*Teachers' corner*). Offre inoltre una piattaforma di scambio di esperienze e di dialogo, nonché materiale educativo per la formazione dei consumatori.

La Commissione è inoltre in procinto di costituire un gruppo di esperti incaricati di esaminare le possibilità di sviluppo dell'educazione dei consumatori, di cui fa parte anche il progetto *Consumer Classroom*.

SITO INTERNET DI RIFERIMENTO: <http://www.dolceta.eu>

Prospettive dell'educazione finanziaria

Il CESE è pienamente consapevole dei limiti delle competenze della Commissione europea in materia d'istruzione⁷⁰; ma in tale contesto sostiene che l'educazione finanziaria è più ampia dell'istruzione in sé, dal momento che riguarda anche l'azione di dotare le persone di competenze, affronta l'esclusione sociale e favorisce il consumo responsabile.

Il CESE esorta la Commissione a considerare seriamente l'elaborazione di misure legislative che obblighino gli Stati membri a un'effettiva promozione dell'educazione finanziaria.

Per il futuro, vi è un ampio consenso tra organismi e istituzioni (probabilmente il più rilevante in materia di educazione finanziaria è l'INFE, International Network on Financial Education - Rete internazionale sull'educazione finanziaria, promossa dall'OCSE) sui contenuti e sulle pratiche più pertinenti da considerare in materia di educazione finanziaria. Al riguardo, il CESE concorda pienamente con i seguenti principi e, di conseguenza, chiede ai governi e alle istituzioni finanziarie di dotarsi di strumenti sufficienti per promuovere le proprie iniziative:

- metodologia comune per valutare il livello di familiarità con concetti finanziari e il grado d'inclusione della popolazione;
- maggiore integrazione dell'educazione finanziaria nei programmi di studio; metodologia internazionale per valutare l'efficienza e l'efficacia dei programmi nelle scuole⁷¹;
- elaborazione di strategie nazionali di educazione finanziaria, con sistemi adeguati di verifica e di valutazione di impatto;
- rafforzamento delle strategie d'inclusione finanziaria; intensificazione degli interventi presso gruppi specifici (giovani, donne, immigrati, persone a basso reddito);
- protezione dei diritti dei consumatori di prodotti finanziari;
- organizzazione di una giornata europea di educazione finanziaria, per esempio, sotto l'egida della presidenza di turno dell'Unione europea e promozione di una conferenza annuale a favore dell'educazione finanziaria, con la partecipazione di esperti riconosciuti;
- creazione di un sistema di riconoscimento pubblico nell'ambito dell'Unione europea (per esempio un premio) che riconosca le migliori iniziative e le migliori prassi nel settore educativo;
- promozione della "patente finanziaria";
- rafforzamento della cooperazione tra la Commissione europea, l'OCSE e i governi nazionali al fine di trarre vantaggio dalle possibili sinergie ed evitare la ripetizione delle stesse attività e organizzazione di riunioni periodiche tra i governi degli Stati membri sui programmi di educazione finanziaria in vigore e introduzione delle riflessioni che emergono da tali riunioni nel programma politico nazionale (queste riunioni non devono solo descrivere le azioni in corso di attuazione, ma anche analizzarne il relativo impatto).

>>>

⁷⁰ L'articolo 165 del Trattato sul funzionamento dell'Unione europea riserva agli Stati membri la legiferazione nel settore dell'istruzione.

⁷¹ Il Programma dell'OCSE per la valutazione internazionale delle competenze degli studenti (PISA) introdurrà questioni di educazione finanziaria nelle prove della prossima edizione (2013), allo scopo di valutare le conoscenze finanziarie degli studenti quindicenni dei principali paesi industrializzati.

>>>

Da parte sua, il CESE aggiunge le seguenti proposte, unendo iniziative per migliorare la competenza finanziaria dei cittadini a varie misure volte ad aumentare i livelli di protezione del consumatore al dettaglio di prodotti finanziari.

- Creazione di un organo indipendente, al fine di fornire gratuitamente ai consumatori consulenza sui prodotti finanziari, nonché sulle modalità di recepimento dei criteri ambientali, sociali e di *governance* nelle proprie decisioni finanziarie; tale consulenza potrà essere fornita sia attraverso un contatto diretto sia mediante un servizio telefonico.
- Regolamentazione del ruolo degli intermediari finanziari e dei pubblici ufficiali nell'educazione finanziaria, al fine di agevolare una maggiore accessibilità e comprensione delle informazioni finanziarie⁷². Sarà importante istituire meccanismi di supervisione per garantire l'imparzialità delle loro azioni.
- Creazione di un'agenzia europea per la protezione dei consumatori al dettaglio di prodotti finanziari che vigili sulle prassi del settore bancario (in particolare, sull'accessibilità, sulla trasparenza e sulla comparabilità dei prodotti finanziari) e lotti contro la frode. Tale istituzione dovrà avere la facoltà di sanzionare le infrazioni.
- Obbligo dell'industria finanziaria di introdurre supporti fisici in grado di informare i clienti dei prodotti finanziari in merito ai loro diritti e alle iniziative da intraprendere in caso di inadempimento di una proposta o una decisione dell'istituto finanziario.
- Introduzione nei supporti informativi dei prodotti finanziari (come nel caso dei medicinali) di avvertenze sulle possibili controindicazioni e sui possibili effetti collaterali di ciascun prodotto, nonché sugli aspetti legati alle condizioni dei contratti.
- Istituzione, a livello di ciascuno Stato membro, di un gruppo di esperti in materia di educazione finanziaria che disponga di una strategia di educazione finanziaria, al fine di rafforzare i programmi previsti, includendo in modo equilibrato i principali attori della società civile organizzata.
- Sostegno della Commissione europea (alle autorità nazionali degli Stati membri che ancora non l'hanno fatto) per definire una strategia coerente in materia di educazione finanziaria, prendendo come riferimento i paesi che hanno registrato i progressi più soddisfacenti.
- Istituzione di una dotazione di bilancio correlata a ciascuna strategia nazionale di educazione finanziaria in cui vengano definiti i soggetti che finanziano i programmi di educazione finanziaria e le risorse associate.
- Rafforzamento, da parte della Commissione europea, del sostegno alle azioni in materia di educazione finanziaria negli Stati membri, a partire dalle buone pratiche identificate.
- Promozione della diffusione della contabilità nazionale relativa alla previdenza sociale, affinché tutti i lavoratori siano informati, una volta all'anno, in merito alle pensioni a cui avranno diritto.
- Promozione di prodotti finanziari specifici per giovani (a partire dai 14 anni, età precedente all'emancipazione e all'inserimento nel mondo del lavoro) e invio di informazioni periodiche in merito alle loro caratteristiche e al loro funzionamento.
- Suggesti rivolti all'industria dei giocattoli affinché metta a punto giochi che, in chiave didattica, includano nozioni finanziarie.

⁷² Coerentemente con le funzioni propriamente formative che spettano al sistema di istruzione.

>>>

- Trasmissione di programmi televisivi e radiofonici di breve durata, 10 o 15 minuti, sulle questioni di base della finanza (crediti, ipoteche, assicurazioni ecc e concetti di base come redditività o rischio), creazione di iniziative multimediali e promozione dell'educazione finanziaria nei social network.
- Maggiore ricorso alle associazioni dei consumatori e ad altre organizzazioni indipendenti della società civile organizzata per diffondere e attuare le iniziative dei governi in materia di educazione finanziaria.

Infine, il CESE sottolinea che le necessità dei consumatori di prodotti finanziari devono rappresentare un tema prioritario nell'ambito delle riunioni internazionali di alto livello, in particolare nei vertici del G20. A tale riguardo, l'organizzazione Consumers International⁷³ (Internazionale dei consumatori) chiede che sia istituito un gruppo di esperti in materia di protezione finanziaria del consumatore, che riferisca al G20, al fine di garantire l'accesso a servizi finanziari stabili, equi e concorrenziali.

In relazione a queste richieste, il vertice del G20 tenutosi a giugno 2012 ha appoggiato la piena introduzione di misure a favore dell'inclusione finanziaria e dell'educazione finanziaria attraverso lo sviluppo di modelli e approcci innovativi in grado promuoverne la diffusione attraverso strumenti pratici, quali lo scambio delle buone pratiche.

Più in particolare, il G-20 insiste perché donne e giovani possano usufruire dei servizi finanziari e di educazione finanziaria, grazie all'individuazione degli ostacoli a cui questi gruppi devono far fronte per accedere a servizi finanziari validi, accessibili, sicuri e completi.

⁷³ Organizzazione che rappresenta 220 associazioni di consumatori in 115 paesi.

Glossario dell'educazione finanziaria

TERMINE	DEFINIZIONE
Banca	Ente che, in veste di intermediario, riceve denaro da persone che intendono depositare i propri risparmi e lo presta a persone o imprese che hanno bisogno di finanziamenti, riscuotendo in cambio di una commissione. Fornisce anche altri servizi, quali domiciliazione delle fatture, cambio di valute, gestione di titoli, ecc.
Bilancio	Stima di entrate e spese riferita a un arco di tempo determinato.
Carta di credito	Mezzo di pagamento differito che consente al titolare di effettuare spese e prelevare contanti da distributori automatici senza la necessità di disporre di fondi sufficienti al momento dell'acquisto.
CESE	Comitato economico e sociale europeo.
Commissione bancaria	Costo di un prodotto o servizio bancario.
Competenza finanziaria	Capacità che consente di adottare decisioni finanziarie informate.
Conto in rosso	Situazione di saldo negativo di un conto quando i prelievi registrati sono superiori ai fondi disponibili.
Cooperativa	Gruppo di persone o aziende che si associano per raggiungere un obiettivo comune.
Apertura di credito	Contratto mediante il quale un istituto finanziario mette una somma di denaro a disposizione del cliente, il quale paga interessi solo sulla quantità effettivamente utilizzata e la restituisce entro i termini concordati.
Disavanzo di bilancio	Termine tecnico indicante la differenza tra entrate e spese.
Dolceta	<i>Development of On Line Consumer Education Tools for Adults</i> , iniziativa sviluppata dalla direzione generale Salute e consumatori della Commissione europea.
Educazione finanziaria	Processo attraverso il quale i consumatori e gli investitori migliorano la loro comprensione di prodotti e concetti finanziari, mediante l'acquisizione di informazioni, l'apprendimento e la consulenza imparziale, sviluppando le competenze e la sicurezza necessarie per essere consapevoli dei rischi e delle opportunità finanziarie e, di conseguenza, per adottare decisioni informate e conoscere i soggetti a cui rivolgersi per ottenere assistenza e migliorare il proprio benessere e la propria tutela finanziaria.
EGFE	<i>Expert Group on Financial Education (Gruppo di esperti in materia di educazione finanziaria)</i> , istituito dalla Commissione europea.
Euribor	Tasso di interesse interbancario utilizzato dagli istituti bancari dell'area dell'euro per effettuare operazioni reciproche di compravendita del denaro.
Avallo	Garanzia mediante la quale un soggetto si impegna a rispondere delle obbligazioni o dei debiti contratti da un altro soggetto in caso di mancato adempimento di tali obbligazioni o debiti da parte di quest'ultimo.
Garanzia	Insieme di beni impegnati dal mutuatario in caso di inadempimento delle condizioni pattuite per l'erogazione del prestito o del credito.
IGFE	<i>International Gateway for Financial Education (Portale internazionale per l'educazione finanziaria)</i> , appartenente all'OCSE.
Indebitamento	Atto di contrarre debiti.
Interesse	Ricavo generato dal denaro depositato su un conto o dall'investimento in determinati prodotti.
Investimento	Utilizzo di una parte dei risparmi per generare un rendimento mediante l'acquisto di beni o attività finanziarie. L'investimento comporta rischi maggiori o minori a seconda del tipo di attività.

>>>

TERMINE	DEFINIZIONE
Istituzioni finanziarie	Organismi che effettuano un lavoro di intermediazione nel sistema finanziario, facendo affluire i capitali dei risparmiatori verso coloro che chiedono finanziamenti. Forniscono anche altri servizi finanziari, sui quali applicano tariffe e commissioni.
Liquidità	Capacità di un prodotto finanziario di essere trasformato in denaro contante.
MIFID	Direttiva europea relativa ai mercati degli strumenti finanziari (direttiva 2004/39/CE).
OCSE	Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico.
Operazione finanziaria	Trattativa o contratto tra due o più parti in merito alla compravendita di prodotti finanziari.
Pensione	Indennità ricevuta dopo il ritiro dal mondo del lavoro al raggiungimento di una determinata età o in ragione di una disabilità.
Pianificazione finanziaria	Strategia e organizzazione di adozione delle decisioni, finalizzata a raggiungere obiettivi economici precisi e concreti partendo da una situazione finanziaria di base.
Prestito	Operazione attraverso la quale il finanziatore trasferisce una quantità di denaro al mutuatario, il quale si impegna a restituirla maggiorata degli interessi concordati nei termini e nelle modalità precedentemente stabiliti. Rispetto all'apertura di credito, la differenza fondamentale consiste nel fatto che l'istituto finanziario trasferisce l'importo del prestito in un'unica operazione mediante versamento sul conto del cliente.
Redditività	Ricavo derivante da un investimento o da un'attività economica.
Risparmi	Parte del reddito non spesa, che forma un eccedenza accumulata per far fronte alle esigenze future.
Rischio finanziario	Grado di incertezza circa il risultato di un investimento.
Scoperto bancario	Situazione di saldo negativo su un conto bancario, ossia assenza di fondi sufficienti per far fronte ai pagamenti.
Servizi bancari a distanza	Qualsiasi operazione bancaria effettuata da un cliente tramite Internet o altri mezzi (telefoni, sportelli bancomat, agenti, ecc) senza la necessità di recarsi personalmente presso lo sportello bancario.
Solvibilità	Capacità finanziaria di una persona di rispettare le sue obbligazioni di pagamento.
Tasso di interesse	Prezzo del denaro, ossia quantità dovuta dal debitore al prestatore per disporre di denaro per un periodo determinato. Tale quantità è calcolata in percentuale sulla somma di denaro prestata.
Trasparenza	Atteggiamento di apertura e chiarezza che migliora l'accesso del pubblico alle informazioni e presenta documenti chiari e leggibili.
Moneta	Strumento accettato come unità di conto, unità di valore e mezzo di pagamento.

ALLEGATO 1**Schema domande interviste****■ Quadro istituzionale e normativo**

(le domande valgono sia per un concetto di inclusione finanziaria universale, che per uno rivolto ai soli migranti. Segnalare differenze laddove esistono)

- potrebbe darmi una definizione di inclusione finanziaria? *(se esiste una definizione condivisa, altrimenti la sua o quella della sua istituzione)*
- esiste un dato sull'inclusione finanziaria in generale e in particolare dei migranti? Come si misura e chi lo fa?
- esistono norme o regolamenti a sostegno di processi di inclusione finanziaria? *(es accesso al c/c, accesso al credito, conto di base ecc..)*
- esistono istituzioni o programmi pubblici dedicati o che si occupano in modo specifico di inclusione finanziaria?
- esistono partnership o tavoli fra istituzioni, operatori e/o altri stakeholder del processo di inclusione finanziaria?
- esiste una formula simile al conto corrente di base? *(un conto previsto dalla legge per soggetti a basso reddito)*
- quale l'efficacia di queste norme, politiche pubbliche, istituzioni? Esistono dati a riguardo? Quali lezioni sono state apprese negli anni in tema di policy sull'inclusione finanziaria?
- quale è la sensibilità delle istituzioni su questo tema? È cambiato nel tempo? Come e perché, quali le motivazioni e gli stimoli? *(in particolar modo rispetto ai migranti). E degli operatori?*

■ Analisi della buona pratica

- quali attività, prodotti e servizi ha attivato/realizzato la sua istituzione per l'inclusione finanziaria?
- da quanto tempo si occupano esplicitamente di questo tema?
- chi se ne occupa? *(ufficio/direzione ecc...)* e come si inserisce nelle strategie dell'operatore?
- i migranti costituiscono un target significativo per la vostra istituzione? Perché? Può quantificare?
- quale modello di business è stato scelto per questo tema? *(spazi dedicati nelle filiali, una struttura a sé stante, modelli di valutazione del credito distinti da quelli tradizionali, ecc...)*
- sono stati consultati i migranti? Come? Le associazioni hanno avuto un ruolo?
- sono state create partnership con altri soggetti *(pubblici, privati, società civile)*
- rispetto alle singole attività/prodotti e servizi per l'inclusione finanziaria
 - Quale il valore aggiunto?
 - Cosa ha funzionato?
 - Cosa non ha funzionato? Quali le possibili cause e quali le risposte date alle criticità?
 - Come è evoluto nel tempo e perché?
 - Quali le prospettive future?
 - Quali risultati? *Farsi dare dei dati, affinché si possa dare un valore all'efficacia dei risultati*
 - Si tratta di un prodotto/servizio/iniziativa sostenibile? *(spiegazioni)*
- Esistono altre buone pratiche nel paese di cui è venuto a conoscenza e che ritiene opportuno segnalarci?



BUONE PRATICHE DI INCLUSIONE FINANZIARIA UNO SGUARDO EUROPEO

A cura dell'Osservatorio Nazionale
sull'Inclusione Finanziaria
dei Migranti in Italia

Giugno 2013

L'Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti, prima esperienza in Italia e in Europa di progetto pluriennale, si propone come strumento di analisi e monitoraggio costante e organico del fenomeno dell'inclusione finanziaria dei migranti nel nostro paese – condizione necessaria per favorire il processo di integrazione –, e intende offrire ad operatori e istituzioni strumenti di conoscenza e di interazione che consentano di individuare e definire strategie integrate volte al suo rafforzamento e ampliamento. Il Progetto, finanziato dalla Commissione Europea e dal Ministero dell'Interno (Fondo Europeo per l'Integrazione di cittadini di Paesi Terzi) è stato assegnato, sulla base di una gara pubblica, al CeSPI (Centro Studi di Politica Internazionale).