

Convegno
“La ricchezza della nazione Educazione finanziaria e tutela del risparmio”
Senato della Repubblica- Commissione Finanze
Roma 30 marzo 2017

Intervento Silvia Castronovi in rappresentanza Consiglio Nazionale Consumatori Utenti

Ringrazio a nome del Consiglio Nazionale Consumatori Utenti, l'invito ad intervenire in questo prestigioso ed interessante convegno.

Le Associazioni a tutela dei Consumatori , (definite poi AA CC), hanno salutato con favore l'introduzione dell'art.24 bis nel D.Lgs 237/2016 che finalmente introduce anche in Italia una strategia nazionale sull'educazione finanziaria.

Partiamo da come è oggi il mercato dei servizi finanziari in Italia: è un mercato complesso, complicato, negli ultimi anni è stato caratterizzato da grosse crisi e scandali, che hanno segnato economicamente soprattutto i risparmiatori

Un mercato in cui sia a livello europeo che a livello italiano si sono susseguite numerose leggi a tutela del consumatore che di certo hanno migliorato formalmente i rapporti tra consumatori ed operatori, ma che però non sempre sono state effettivamente messe in pratica dagli operatori che hanno offerto prodotti e servizi in conflitto di interessi spesso in maniera scorretta, inoltre le Autorità non sono intervenute incisivamente a bloccare e sanare tali processi.

Questo ha fatto sì che oggi sul mercato ci sia una grossa sfiducia dei clienti nei confronti degli operatori.

Questa è la situazione sulla quale oggi dobbiamo lavorare. Superare questa crisi di fiducia è fondamentale per il mercato nella sua totalità e per la quale tutto il mercato stesso deve essere coinvolto nel migliorarla.

Di certo, poi, c'è un'analfabetizzazione finanziaria che complica la situazione, sulla quale è necessario intervenire con efficacia e risultati misurabili

Come emerso dall'indagine Consob il 94% degli intervistati non sa cos'è la diversificazione ed il 52% non sa cos'è la correlazione rischio rendimento.

Come associazioni a tutela dei consumatori abbiamo di certo un osservatorio privilegiato. Siamo un punto di riferimento per i consumatori che ci contattano per risolvere i loro problemi, ma anche per risolvere i loro dubbi. Molte delle consulenze erogate sono risposte a domande, a dubbi. Il nostro servizio di consulenza è come un termometro che ci permette di ascoltare, ci evidenzia dove sta il problema o il gap informativo da colmare e quindi indirizza le nostre azioni.

Non interveniamo, però, solo ex post per risolvere i problemi una volta creati ma anche ex ante ci piace informare e formare chi ci segue, aiutarli nelle scelte in modo che facciano scelte consapevoli e le più corrette possibili senza problemi.

Abbiamo un confronto continuo con tutte le Istituzioni nel settore (Tavoli Authority e Parlamento) e inoltre spesso inviamo delle segnalazioni all'Autorità di competenza qualora riscontriamo il comportamento scorretto degli operatori del mercato finanziario e qualche volta, nei casi più gravi, affrontiamo anche le aule dei tribunali in difesa dei risparmiatori.

Educazione Finanziaria per le AA CC significa soprattutto fare cultura, elaborando un modello di consumo che riesca a definire i desideri e la loro sostenibilità

economica basandosi concretamente sul REDDITO DISPONIBILE, la sua valutazione, sui CONSUMI e dunque sul RISPARMIO

Vale a dire FARE EDUCAZIONE AL RISPARMIO IN FUNZIONE DELL'EDUCAZIONE AL CONSUMO

E' necessario però educare anche al confronto.

Dare tutte le informazioni per sapere cosa chiedere per conoscere un prodotto o un servizio e quindi per confrontare: siamo convinti che dal confronto possa poi venir fuori la scelta migliore possibile per ognuno secondo il proprio profilo di utilizzo. Il confronto inoltre favorisce la concorrenza e quindi fa bene al mercato perché nel lungo periodo così facendo i consumatori premieranno i virtuosi e allontaneranno gli operatori scorretti.

Riteniamo che questa attività, questa educazione al confronto possa rendere i consumatori consapevoli dei loro diritti delle loro tutele di che cosa è lecito venga loro chiesto quando acquistano un mutuo, un conto o un qualsiasi altro prodotto finanziario.

E' un approccio particolare in cui alla didattica, che pure viene fatta dalle AA CC in varie modalità, è affiancata da strumenti concreti ed operativi per fare scelte corrette.

Riteniamo che questo sia fondamentale, anche alla luce del fatto che le molte esperienze di educazione finanziaria che pure ci sono state in Italia negli ultimi anni, non hanno migliorato o modificato il comportamento finanziario, ci sono dei gap che bisogna coprire .

Un altro aspetto fondamentale, nel quale le AA CC hanno una grande esperienza, è quello della comunicazione. Bisogna usare, oltre che argomentazioni anche linguaggi diversi a seconda del pubblico che si ha di fronte. Molte sono le esperienze di nuove forme di comunicazione fatte dalle Associazioni dei consumatori negli ultimi anni nel settore dell'educazione finanziaria (es teatro, Festival, giochi interattivi, piattaforme tecnologiche ecc)

Uno dei problemi del mercato dei servizi finanziari oggi è la crisi di fiducia. E' chiaro che sia fondamentale conquistare la fiducia dei clienti. La nostra esperienza ci dice che il consumatore premia chi lo informa bene e che gli dà assistenza adeguata in caso di problemi. Un percorso lungo che parte dall'informativa precontrattuale e che arriva all'assistenza post vendita in caso di problemi. In questo modo il rapporto con il cliente da rapporto usa e getta diventa un rapporto duraturo e solido.

Per costruire questa rapporto di fiducia l'educazione finanziaria non può essere rivolta solo ai consumatori. Sarebbe sterile ed inutile mancante di un elemento fondamentale. **Bisogna anche fare educazione finanziaria nei confronti degli operatori.** I quali devono essere disposti a dare informazioni a chi li chiede perché informare bene crea fiducia e dà la possibilità ai clienti di fare confronti e quindi scelte consapevoli. Le novità legislative sono opportunità e non soltanto incombenze per creare proprio quel rapporto .Dedicare del tempo per capire cosa vuole il cliente, chi è il cliente, è fondamentale per fare una consulenza adeguata e appropriata. Dà la possibilità di dare consigli giusti ed è la base per costruire dei rapporti duraturi basati sulla fiducia.

I consulenti finanziari devono essere educati a questo ad evitare conflitti di interesse a dare informazioni comprensibili ed utilizzabili.

Ritengo che le AAA CC possano e debbano avere un ruolo fondamentale ed imprescindibile in questo importante processo di educazione finanziaria. Dunque lavoriamo insieme per migliorare il mercato.

In conclusione, credo di poter affermare con certezza che le AA CC per educazione nella finanza e in qualsiasi altro settore lo interpretino nel vero senso etimologico: Educare, infatti, deriva dal latino educere (trarre fuori): dunque non trasferire delle conoscenze, ma sviluppare capacità e competenze.

Grazie dell'attenzione.