

Contributo di Altroconsumo in tema di educazione finanziaria ai fini dell'approvazione in legge del disegno di legge AS 1196 in tema di "cittadinanza economica" ora in discussione presso la 7^a Commissione del Senato della Repubblica (Istruzione Pubblica e Beni Culturali)

L'educazione finanziaria secondo Altroconsumo.

Altroconsumo è un'organizzazione senza scopo di lucro che difende gli interessi dei consumatori e risponde ai loro bisogni www.altroconsumo.it/organizzazione. Siamo un'associazione di consumatori riconosciuta e facente parte del CNCU (Consiglio nazionale consumatori ed utenti). Per perseguire questo scopo ci siamo dati un modello organizzativo che utilizza al meglio quello che noi definiamo intelligenza collettiva: il know how di oltre 200 esperti professionisti che lavorano per produrre indagini e ricerche su cui basiamo i consigli da dare ai nostri soci per fare le scelte più convenienti, così come per denunciare violazioni e rivendicare il risarcimento dei torti subiti. Altroconsumo può permettersi professionalità e indipendenza grazie al sostegno di oltre 377.000 cittadini che hanno scelto di consumare e vivere consapevolmente. Queste informazioni sono accessibili online, per telefono, oltre che sui nostri 7 periodici e sempre più condivise gratuitamente sui social media.

Oltre 9.700.000 i visitatori di www.altroconsumo.it e 21.000 i follower su twitter. Il mondo cambia e noi cerchiamo di offrire istruzioni per l'uso al passo con i tempi. Apparteniamo a più di un gruppo internazionale e questo fattore ha garantito il nostro sviluppo. Nello specifico:

- siamo parte di Euroconsumers, che raggruppa le associazioni di Portogallo, Spagna, Belgio e Brasile con cui cooperiamo per l'attività di testing e advocacy a livello internazionale;
- siamo membri e parte dell'esecutivo Beuc, organizzazione europea che rappresenta da oltre cinquanta anni 41 associazioni di consumatori indipendenti di 31 paesi europei,
- siamo membri di Consumers International, federazione internazionale che rappresenta 240 organizzazioni di 120 paesi,
- siamo partner di ICRT che è un consorzio internazionale attraverso il quale 35 organizzazioni cooperano tra loro per condurre test e ricerche nell'esclusivo interesse dei consumatori e in assoluta indipendenza da industria, commercio e politica.

Il mercato dei servizi finanziari è un mondo ampio che offre tanti prodotti e in cui operano tanti soggetti (dalle banche alle finanziarie passando per gli istituti di pagamento, le compagnie di assicurazione e i mediatori). Un mondo in cui spesso le persone fanno scelte confuse perché non adeguatamente informate.

Negli ultimi anni si è parlato e si parla tanto di educazione finanziaria; se ne parla tanto e da diverse parti, forse anche in maniera un po' confusa. Noi di Altroconsumo che facciamo educazione finanziaria ormai da più di 30 anni pensiamo che sia importantissima per i consumatori ma anche per le aziende. Bisogna infatti adeguatamente "formare" anche gli operatori: in questo modo anche le aziende ne avranno un vantaggio sul medio-lungo termine.

Il mercato dei servizi finanziari soffre di certo oggi di un bassissimo grado di fiducia da parte dei consumatori. Però è anche il settore in cui si registra la più bassa mobilità e dunque la più alta fedeltà del cliente all'operatore. Si tratta purtroppo di un mercato con bassi livelli di concorrenza. Dato che gli operatori non danno adeguate informazioni e fanno i loro interessi, siamo convinti che sia fondamentale educare i consumatori e renderli consapevoli dei loro diritti e delle loro scelte.

Le persone hanno bisogno di conoscere ed hanno bisogno di raccontare le proprie esperienze soprattutto quelle critiche e/o negative. Il nostro compito è quello di dare loro un aiuto concreto ascoltando e fornendoli di strumenti utili per fare delle scelte consapevoli o per risolvere i loro problemi.

La nostra associazione ha come sua caratteristica fondamentale quella di fare test comparativi; abbiamo iniziati con gli elettrodomestici e il grocery in genere e siamo passati a fare comparazioni anche sui prodotti finanziari come i conti correnti, i mutui ed i prestiti. Un approccio innovativo che all'inizio in molti non hanno capito; anzi tanti ci hanno anche preso in giro appellandoci come "quelli che fanno i test sulle lavatrici". Ma in realtà è questo il succo della questione: bisogna educare i consumatori a fare delle scelte consapevoli e a confrontare. Comprare un conto corrente o un mutuo è comprare un prodotto con caratteristiche particolari ed un prezzo. Il confronto anche su questi prodotti è possibile ed è utile: fa fare scelte giuste a tutti e premia gli operatori virtuosi e dunque a lungo andare porta anche un vantaggio sociale e di mercato visto che vi rimarranno i migliori.

Primo punto dunque rendere i consumatori consapevoli, per fare le scelte più corrette possibili.

E questo si può fare certo dando loro gli strumenti per capire di cosa si sta parlando e per sapere cosa chiedere quando si entra in banca o in una finanziaria, ma anche dando loro strumenti concreti per il confronto. Più semplice sarà tutto questo maggiori possibilità si avranno che il consumatore cambi la banca o la finanziaria e che dunque possa premiare gli operatori virtuosi a vantaggio della concorrenza.

E per questo sulle nostre riviste (Soldi&Diritti e AltroconsumoFinanza) affrontiamo gli argomenti attraverso spiegazioni chiare e semplici spesso partendo da un'inchiesta sul campo. In pratica ci mettiamo nei panni dei clienti/consumatori andando in giro e verificando che cosa veramente viene detto e offerto al consumatore dagli operatori di mercato. Questo ci permette anche di evidenziare i comportamenti scorretti ed illeciti che servono per fare azioni di lobby. Infatti in molti casi il consumatore è troppo "piccolo" per opporsi da solo alla pratica scorretta; spesso deve sottostare senza possibilità di opporsi al comportamento illecito pur di ottenere un mutuo, un prestito, un prodotto di investimento.

Noi raccogliamo le esperienze che ci vengono segnalate e viviamo noi stessi le esperienze negative attraverso i nostri mystery shopping, che sono alla base delle nostre segnalazioni alle Autorità competenti.

Punto due il confronto. Diamo ai nostri lettori informazioni utilissime per essere dei consumatori consapevoli dei propri diritti. A volte basta dimostrare di sapere cosa si può chiedere e cosa è diritto avere per ottenere le informazioni.

Purtroppo quello che abbiamo verificato nel corso degli anni con i nostri mystery shopping è che gli operatori sono davvero poco propensi a dare informazioni. Abbiamo in Italia una legge sulla trasparenza bancaria fin dal 2003, ma le banche spesso la ignorano. Consegnano al cliente depliant pubblicitari ma non i foglietti di trasparenza. Un depliant è evidente che non è stato creato per dare informazioni eque ed equilibrate su un prodotto e soprattutto non è onnicomprensivo. E' fatto con altre finalità quella pubblicitaria

L'educazione finanziaria per noi dovrebbe anche significare formare gli operatori e i consulenti adeguatamente sulle norme per dare le giuste notizie e le giuste consulenze agli operatori. Su questo le Autorità dovrebbero maggiormente lavorare.

Per aiutare i nostri lettori abbiamo creato degli strumenti interattivi utilissimi per fare dei confronti e per trovare rapidamente in maniera personalizzata i migliori prodotti per il proprio profilo di utilizzo.

E così abbiamo creato dei servizi on line sul nostro sito www.altroconsumo.it

Ne abbiamo uno per i conti correnti, uno per i mutui e uno per i prestiti personalizzati.

Il nostro sito ci dà la possibilità anche di offrire dei servizi personalizzati a tutti coloro che hanno dei problemi uniformi.

Terzo punto ascoltare e risolvere. La grande fortuna di un'associazione di consumatori come Altroconsumo è quella di avere una banca dati enorme di reclami e segnalazioni che ci danno

periodicamente la possibilità di verificare quale problema è maggiormente sentito in un determinato momento. E' come un termometro che attira la nostra attenzione su cosa è importante e critico per il consumatore.

Il quale ha la possibilità di esporre una specifica criticità attraverso il nostro call center, scrivendoci sulla pagina facebook, oppure inserendo un reclamo sulla nostra App "Ora basta"; in questo modo darà la possibilità a noi di indirizzare gli interventi verso questioni veramente interessanti per chi ascolta. Per i casi particolari c'è l'assistenza del nostro servizio dedicato e per i problemi invece comuni facciamo lettere tipo o calcolatori (come per l'usura)

E poi ci sono le azioni di stampa, i convegni, i tavoli di confronto con le istituzioni che ci servono per fare lobby, per portare avanti le nostre battaglie e i nostri punti di vista e quindi anche magari, come già successo in passato, per modificare una legge a favore del consumatore.

L'anno scorso poi abbiamo anche avuto la possibilità di un nuovo approccio: gli esperti in mezzo alla gente. **Il festival di Altroconsumo** (<http://www.altroconsumo.it/eventi/ferrara>) ci ha dato la possibilità di fare educazione finanziaria con nuove modalità di comunicazione: ad esempio il coinvolgimento di attori per presentare in maniera più semplice e diretta temi come le carte di pagamento, la lettura dell'estratto conto, il credito al consumo. La gente è stata piacevolmente coinvolta attraverso giochi e scenette rendendo più leggero quello che normalmente è considerato davvero tanto noioso.

Abbiamo così coinvolto un'intera città per un week end sui temi dell'educazione finanziaria e del consumerismo in genere e, visto il maggior tempo a disposizione, abbiamo utilizzato nuove forme di comunicazione ad esempio gli spettacoli teatrali o postazioni multimediali per verificare la propria situazione economica e quali prodotti possono essere adeguati. Oppure per verificare la convenienza di un determinato mutuo o di un altro servizio bancario.

Un'esperienza da ripetere e che mostra come si possa fare educazione finanziaria in maniera accattivante usando nuove forme comunicative.

Di seguito i I NOSTRI VIDEO CON TELECAMERA NASCOSTA.

INVESTIMENTI <http://www.altroconsumo.it/soldi/nc/news/investimenti-cosa-consigliano-le-banche-il-video-con-telecamera-nascosta-soldi-diritti-115>

MUTUI E POLIZZE <http://www.youtube.com/watch?v=ZrYeD7Q5r7I>

CONTO BASE <http://www.altroconsumo.it/soldi/conti-correnti/news/conto-base-introvabile>

CREDITO AL CONSUMO <http://www.youtube.com/watch?v=YoS4ItB1q8c> credito in consumo in negozio non ne sanno nulla.

COS'E' IL TAEG? http://www.youtube.com/watch?v=ErxpL_sCg6o Sa cos'è il Taeg. No non lo so... così rispondono i consumatori che hanno acquistato a rate.

Anche questa è educazione finanziaria: far capire come leggere le informazioni e che problematiche si possono incontrare nei rapporti con gli operatori.

Cosa ha fatto Altroconsumo e cosa può fare per un'educazione finanziaria diffusa.

Vogliamo dei consumatori consapevoli, che conoscono i prodotti finanziari, hanno la possibilità di comparare quello che il mercato offre e che quindi possono fare delle scelte corrette, adeguate, le migliori per loro. In questo modo si prevencono i problemi, perché i consumatori scelgono consapevolmente il prodotto/servizio migliore per le loro caratteristiche.

D'altra parte bisogna comunque guidare i consumatori, renderli consapevoli dei loro diritti, di cosa per legge è loro diritto ottenere prima di qualsiasi firma su un contratto, di quanto sia importante l'informativa precontrattuale. E i consumatori hanno comunque bisogno di assistenza, devono essere resi consapevoli che ci sono delle leggi che li tutelano e che danno loro la possibilità di reclamare contro gli operatori scorretti.

Vogliamo un mercato concorrenziale in cui sia sempre possibile per il consumatore confrontare, chiedere informazioni, scegliere il prodotto migliore. Ed in cui sia alta la mobilità, la possibilità di cambiare la propria scelta in maniera rapida e senza costi.

Cosa abbiamo fatto finora?

Innanzitutto informazione sulle nostre riviste e sui media. Abbiamo due riviste specializzate su temi economici, giuridici e finanziari. Si tratta di Soldi&Diritti e di Altroconsumo Finanza.

Ovviamente facciamo assistenza ai consumatori in difficoltà.

Abbiamo utilizzato nuove forme di comunicazione, sia sui social che tra la gente ad esempio gli spettacoli teatrali per adulti per far affrontare problemi noiosi da un altro punto di vista.

Qui qualche video in tema di educazione finanziaria.

CAMBIARE BANCA <https://www.youtube.com/watch?v=dNUktnadXoE>

LA DIVERSIFICAZIONE https://www.youtube.com/watch?v=YCsm_29mZEI

L'INFLAZIONE <https://www.youtube.com/watch?v=K9Rh1jukZS8>

2008 Progetto di educazione finanziaria: "Più informati meno spennati"

<http://www.altroconsumo.it/nt/nc/speciali/guida-alla-scelta-del-conto-corrente>

2009 GUIDA MUTUI in collaborazione con la Regione Lombardia

http://www.provincia.pu.it/fileadmin/grpmnt/1034/ALTROCONSUMO_-_tutto-sui-mutui.pdf

2012 S-BANCA insieme a Consumer International.

2013 Festival di Altroconsumo spettacoli sull'educazione finanziaria

Approfondimenti on line per far capire le potenzialità dei pagamenti elettronici

<https://www.youtube.com/watch?v=zt3mdcG78z0>

Riteniamo che l'educazione finanziaria non si possa lasciare totalmente in mano a banche, assicurazioni o Autorità di controllo; va benissimo il loro contributo ma riteniamo che un'associazione di consumatori come Altroconsumo possa dire molto sulla questione e soprattutto aiutare a rendere utilizzabili e concreti gli strumenti educativi. Il rischio altrimenti è che si cada nel tecnicismo e che si ponga l'accento su questioni che in realtà non interessano i consumatori.

La nostra esperienza invece ci dà la possibilità di focalizzare gli interventi su argomenti caldi ed importanti e soprattutto di risolverli con metodi e strumenti adatti ai consumatori.

Riteniamo che sia interesse di tutti trovare delle soluzioni che siano le più efficaci possibili ed in questo il know-how di Altroconsumo può avere un ruolo molto importante.

Il testo di legge che verrà portato avanti sulla cosiddetta cittadinanza economica deve dare la possibilità anche a noi in quanto Associazione a tutela dei consumatori, di fare educazione finanziaria nelle scuole e per gli adulti in maniera autonoma. Sarebbe preoccupante lasciare tutto in mano agli operatori creditizi, finanziari ed assicurativi o alle sole Autorità di controllo.

Preambolo: riteniamo essenziale parlare di educazione finanziaria piuttosto che di cittadinanza economica che è un concetto non chiaro. L'educazione finanziaria è invece presente come dicitura in varie norme europee (come ad esempio quella sulla MIFID e sul credito ipotecario) oltre che in interventi della Commissione Europea. Ed anche tra i consumatori è molto più diffusa questa terminologia. Proponiamo per questo motivo di chiamare il DDL D.L.G. "Legge sull'educazione finanziaria".

Nel preambolo riteniamo fondamentale considerare tra le Autorità da coinvolgere nei gruppi di ricerca oltre che Ivass, Banca d'Italia, Covip, Consob anche AGCM. Inoltre ovviamente manca il coinvolgimento di un'associazione rappresentativa degli utenti finali. E riteniamo che Altroconsumo (come dimostrato dal documento già inviato e qui allegato) abbia tutte le carte in regola di associazione dotata del know how adatto a far bene educazione finanziaria, in maniera concreta senza troppi tecnicismi utilizzando anche nuove forme di comunicazione.

DISEGNO DI LEGGE

Art. 1.

(Finalità. Comitato tecnico-scientifico)

1. La presente legge dispone misure e interventi intesi a sviluppare la pratica educativa della ~~cittadinanza economica~~ educazione finanziaria, sia sotto il profilo formativo della gioventù in età scolare, sia sotto il profilo educativo della collettività in età adulta.
2. Ai fini della presente legge si intende per ~~cittadinanza economica~~ educazione finanziaria un insieme di capacità e competenze che permetta al cittadino, nell'arco della sua vita economica e sociale, di divenire agente economico rispettoso delle regole del vivere civile e consapevole, grazie allo sviluppo dei processi cognitivi e degli aspetti emotivi e psicologici che influiscono sulle scelte economiche, oltre che alla conoscenza delle leggi a tutela del consumatore che favoriscono la comparazione e la mobilità al fine di contribuire al benessere economico individuale, nonché al benessere sociale.
3. È istituito presso il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca un Comitato tecnico-scientifico che, in concorso con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali e con le altre istituzioni competenti, opera al fine di:
 - a) monitorare lo stato di attuazione degli interventi e delle misure di cui agli articoli 2 e 3;
 - b) valutare gli effetti delle politiche educative realizzate sullo sviluppo della ~~cittadinanza economica~~ educazione finanziaria dei cittadini.
4. Il Comitato tecnico-scientifico è presieduto dal Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, il quale, d'intesa con il Ministro del lavoro e delle politiche sociali, individua i soggetti del mondo economico e sociale che fanno parte del Comitato stesso (tra i quali oltre a banche e altri operatori di mercato è presente anche Altroconsumo, associazione dei consumatori). Il Comitato tecnico-scientifico opera, attraverso riunioni periodiche, a garanzia dello stato di attuazione e della sostenibilità delle singole misure ed interventi adottati in base alle disposizioni della presente legge, del grado effettivo di conseguimento delle finalità di cui ai commi 1 e 2, nonché del confronto civile e del dialogo costruttivo fra le parti coinvolte.

Art. 2.

(Educazione ~~alla cittadinanza economica~~ finanziaria per i giovani)

1. Le disposizioni della presente legge costituiscono norme generali sull'istruzione, ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettera n), della Costituzione, per la definizione di un programma formativo di educazione ~~alla cittadinanza economica~~ finanziaria rivolto ai giovani, con obiettivi di accrescimento di capacità, conoscenze e competenze, al fine di incrementare il numero di cittadini che in età adulta siano in grado di prendere decisioni consapevoli e capaci di operare all'interno del rispettivo contesto economico.
2. Il Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, sentite le direzioni scolastiche regionali, individua gli ambiti territoriali e definisce le modalità e i tempi di armonizzazione per l'attivazione di una sperimentazione volta a conseguire l'obiettivo di cui al comma 1, da realizzare nelle scuole di ogni ordine e grado, incluse le scuole di istruzione primaria. La sperimentazione opera mediante la definizione di un programma di educazione finanziaria educativo di cittadinanza economica rivolto ai giovani, in vista della sua integrazione nei *curricula* scolastici, nell'ambito dell'insegnamento di «Cittadinanza e Costituzione», attraverso gli opportuni interventi finalizzati alla formazione dei docenti.
3. Al fine di consentire lo sviluppo del programma educativo di cui al comma 2 è costituito, presso il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, un gruppo di ricerca che assicura, attraverso

Formattato: Barrato

Formattato: Barrato

la conoscenza rigorosa dei temi trattati e la creazione di un nucleo di competenze specifiche in ambito economico, educativo e finanziario, il corretto evolversi della sperimentazione e la sua efficacia finale. Hanno diritto di essere informati sulle attività del gruppo di ricerca, mediante comunicazione in via telematica delle sue convocazioni e delle relative deliberazioni, tutti i docenti degli istituti scolastici coinvolti nella sperimentazione educativa, i quali possono conferire in un'area informatica comune e avanzare suggerimenti e proposte. (NB all'interno del gruppo di ricerca riteniamo sia essenziale la presenza di Altroconsumo come formatore dei docenti e parte attiva nelle scuole della sperimentazione di cui al punto 2 del presente articolo)

Art. 3.

*(Educazione ~~alla cittadinanza economica~~
finanziaria per gli adulti)*

1. Le disposizioni della presente legge costituiscono principi fondamentali sull'istruzione e sulla previdenza sociale, ai sensi dell'articolo 117, secondo comma, lettere *n*) e *o*), della Costituzione, per la definizione di un programma formativo di educazione ~~finanziaria alla cittadinanza economica~~ rivolto agli adulti, con obiettivi di accrescimento di capacità, conoscenze e competenze, al fine di incrementare la capacità dei cittadini di prendere decisioni consapevoli e di operare all'interno del rispettivo contesto economico.

2. Ai fini di cui al comma 1, il Ministro del lavoro e delle politiche sociali, sentite le direzioni regionali, previa intesa in sede di Conferenza unificata di cui all'articolo 8 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281, e successive modificazioni, individua gli ambiti territoriali e definisce le modalità e i tempi di armonizzazione per l'attivazione di una sperimentazione, da realizzare in favore delle fasce deboli altrimenti escluse dal mercato del lavoro. La sperimentazione opera mediante la definizione di un programma ~~di educazione finanziaria educativo di cittadinanza economica~~ rivolto in particolare alle donne, ai giovani in cerca di prima occupazione ed agli anziani, finalizzato a ridurre gli elementi di vulnerabilità alle truffe ed ai comportamenti economicamente rischiosi:

- a) conseguendo una maggiore capacità di gestione delle proprie risorse economiche;
- b) allontanando il rischio di ludopatia, di soggezione ad usura o di dipendenza comportamentale patologica da strutture piramidali di affiliazione, motivata esclusivamente dalla prospettiva di un guadagno facile;
- c) utilizzando gli emolumenti da lavoro secondo libere scelte individuali, assunte nella piena consapevolezza delle migliori modalità con cui fronteggiare la precarietà.

2 bis Inoltre il programma di educazione finanziaria rivolto agli adulti mira a formare tutti gli adulti sui temi della scelta dei prodotti bancari e finanziari, sulla concorrenza del mercato e sugli strumenti da utilizzare per far valere i propri diritti. Il fine ultimo è quello di far diventare gli adulti soggetti attivi consapevoli in grado di fare scelte economicamente corrette, positive per il singolo e per il mercato intero. I consumatori adulti devono essere messi a conoscenza di quali siano le tutele previste dalla legge in tema di informativa precontrattuale e gestione delle controversie.

3. Al fine di consentire lo sviluppo del programma educativo di cui ~~al~~ ai comma 2 ~~e 2bis~~ per tutta la popolazione adulta, è costituito presso il Ministero dell'istruzione, dell'università e della ricerca, che ne coordina l'attività d'intesa con il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, un gruppo di ricerca con il compito, attraverso la conoscenza rigorosa dei temi trattati e la creazione di un nucleo di competenze specifiche in ambito economico, educativo e finanziario, di assicurare il corretto evolversi della sperimentazione e la sua efficacia finale e di definire le linee di indirizzo per la predisposizione di contenuti, tempi e modalità di erogazione, da parte di soggetti privati, degli interventi formativi rivolti agli adulti. (NB riteniamo che anche in questo caso sia fondamentale per fare bene educazione finanziaria il know how di Altroconsumo. Chiediamo per questo di essere presenti nel gruppo di ricerca oltre che di essere considerati tra i soggetti privati che erogheranno servizi di formazione per gli adulti).

Art. 4.

(Disposizioni finanziarie)

1. Dall'attuazione della presente legge non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico del bilancio dello Stato.
2. Salvo quanto previsto dal comma 3, alle attività previste dalla presente legge si fa fronte con le risorse umane, finanziarie e strumentali disponibili a legislazione vigente.
3. Agli oneri derivanti dalle attività del Comitato tecnico-scientifico di cui all'articolo 1, comma 3, e dei gruppi di ricerca di cui all'articolo 2, comma 3, e all'articolo 3, comma 3, si provvede mediante destinazione, ai Ministeri rispettivamente interessati, di un ammontare annuo pari allo 0,1 per cento ~~dei proventi delle convenzioni di concessioni in essere in materia di giochi pubblici delle sanzioni erogate ogni anno agli operatori dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato.~~

4. Il Ministro dell'economia e delle finanze è autorizzato ad apportare, con propri decreti, le occorrenti variazioni di bilancio.