

CIRCOLARE INFORMATIVA 23/17

Milano, 5 giugno 2017

OGGETTO: Nuova newsletter della Banca d'Italia "La tutela dei clienti bancari e finanziari"

Cordiali saluti

 Il Segretario Generale
 Prof. Alessandro Carretta

DISTRIBUZIONE			
ASSOCIATI ORDINARI E CORRISPONDENTI		ASSOCIATI SOSTENITORI	
AOSTA FACTOR	Marziano BOSIO	ARCARES	Willy BURKHARDT
BANCA CARIGE	Walter CAPPO	FS2A	Francesco SACCHI
BANCA FARMAFACTORING	Massimiliano BELINGHERI	GIOVANARDI E ASSOCIATI STUDIO LEG.	Segreteria Generale
BANCA IFIS	Alberto STACCIONE	LA SCALA STUDIO LEGALE	Luciana CIPOLLA
BANCA SISTEMA	Marco POMPEO Fausto GALMARINI	L.E.G.A.M. Studio Legale internazionale	Fabio D'ANIELLO
BANCO di DESIO e della BRIANZA	Giuseppe CASTIGLIA	SCIUME' – Avvocati e Commercialisti	Paolo SCIUME'
BARCLAYS BANK	Alessandro RICCO	SEFIN	Claudia NEGRI
BCC FACTORING	DIREZIONE GENERALE Carlo NAPOLEONI	STUDIO LEG. AVV. FRANCO PILATO	Paolo VERRECCHIA
BURGO FACTOR	Ugo BERTINI	STUDIO LEG. FUMAGALLI, GRANDO e ASS.	Francesco LOI
CLARIS FACTOR	Paolo Massimo MURARI	STUDIO LEG. LUPI E ASSOCIATI	Massimo LUPI
CREDEMFACTOR	Luciano BRAGLIA		
CREDIT AGRICOLE EUROFACTOR	Gianluca BORRELLI		
EMIL-RO FACTOR	Paolo LICCIARDELLO		
ENEL.FACTOR	Stefano SPINELLI		
EXPRIVIA Digital Financial Solution	Gianluigi RIVA		
FACTORCOOP	Franco TAPPARO		
FACTORIT	Antonio DE MARTINI		
FERCREDIT	Giacomo PORRECA		
FIDIS	Andrea FAINA		
GE CAPITAL FUNDING SERVICES	Emiliano VERNIERO		
GENERALFINANCE	Massimo GIANOLLI		
IBM ITALIA SERVIZI FINANZIARI	Bruno PASERO		
IFIS FACTORING	DIREZIONE GENERALE		
IFITALIA	Gianluca LAURIA		
MBFACTA	Enrico BUZZONI		
MEDIOCREDITO ITALIANO	Teresio TESTA		
MPS Leasing & Factoring	Enzo NICOLI		
SACE FCT	Paolo ALFIERI		
SERFACTORING	Sergio MEREGHETTI		
SG FACTORING	Carlo MESCIERI		
UBI FACTOR	Marco CASTELLI		
UNICREDIT FACTORING	Roberto FIORINI		

Si segnala, per opportuna informativa agli Associati, la pubblicazione del primo numero della nuova newsletter della Banca d'Italia "La tutela dei clienti bancari e finanziari", allegato per pronto riferimento, che vuole rappresentare un nuovo canale di comunicazione con i cittadini sui temi legati alla tutela dei clienti degli intermediari bancari e finanziari e dei cittadini in generale.

La newsletter, che viene pubblicata con tempistica quadrimestrale, può essere richiesta compilando un apposito modulo sul sito della Banca d'Italia nella sezione Pubblicazioni / Newsletter tutela dei clienti bancari e finanziari.



LA TUTELA DEI CLIENTI BANCARI E FINANZIARI

Newsletter a cura della Banca d'Italia

NUMERO 1 - MAGGIO 2017

PRESENTAZIONE

La **Banca d'Italia** si occupa di tutelare i clienti delle banche e delle società finanziarie. Questa newsletter apre un altro canale di comunicazione con il pubblico con l'obiettivo di informare, stimolare riflessioni, presentare le novità sui temi legati alla tutela dei clienti.

Dall'inizio della crisi, nel 2007-2008, il ruolo del consumatore ha assunto un rilievo cruciale. Sono nati nuovi strumenti di tutela (gli uffici reclami presso gli intermediari, gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie tra questi **l'Arbitro Bancario Finanziario - ABF**), è aumentata l'attenzione per l'autotutela (educazione finanziaria, crescente ruolo dell'associazionismo).

Tutto ciò ha portato a una (benefica) attenzione dei media. A volte però l'eccesso di informazione può disorientare e confondere.

Alle tante domande che ogni giorno ci vengono rivolte proviamo a rispondere anche con questa newsletter.

Buona lettura.

Presentazione

Un cliente, una storia

L'utilizzo fraudolento di una carta di credito/prepagata in internet

Tre domande a

Magda Bianco, titolare del Servizio per la tutela dei clienti

È bene sapere che...

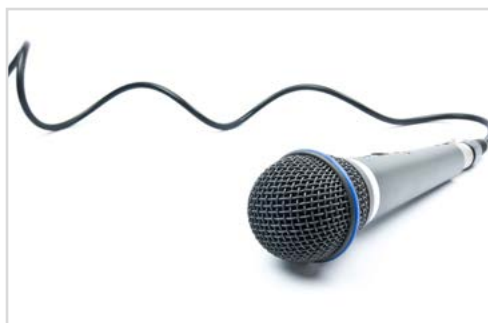
La disciplina della gestione delle crisi bancarie: cosa cambia per il risparmiatore italiano?

Notizie



UN CLIENTE, UNA STORIA

Rubrica di approfondimento su problematiche rilevate attraverso esposti ricevuti e ricorsi all'ABF



L'UTILIZZO FRAUDOLENTO DI UNA CARTA DI CREDITO/PREPAGATA IN INTERNET

Tempo di lettura: 3'30"

La vicenda che vi raccontiamo in questo numero riguarda uno dei casi collegati a episodi di utilizzo fraudolento on-line di carte di credito/prepagate. Il Ministero dell'Economia e delle Finanze pubblica un report annuale sul fenomeno delle frodi con carta di pagamento.



*Dalla lettura dell'estratto conto della carta una cliente si accorge di operazioni fraudolente a proprio danno. Si tratta di pagamenti effettuati a sua insaputa per acquisti su siti web internazionali. La signora provvede subito a bloccare la carta telefonicamente e sporge poi denuncia presso l'autorità di pubblica sicurezza, ipotizzando una clonazione della carta. La signora si rivolge prima all'intermediario - che rifiuta la richiesta di rimborso - e quindi all'ABF che con la **decisione n. 7798/2014** accoglie invece il ricorso, disponendo il rimborso delle somme fraudolentemente sottratte.*

Cosa può fare il cliente per evitare di incorrere in addebiti per operazioni fraudolente effettuate on-line da altri utilizzando i dati della carta di credito/prepagata?

- controllare l'estratto conto della carta di credito/prepagata con regolarità e precisione
- custodire con cura la propria carta e i relativi dati
- attivare il servizio sms alert (valutando eventuali costi di attivazione).

Cosa deve fare il cliente che individua addebiti per operazioni fraudolente?

- segnalare tempestivamente eventuali operazioni non riconosciute al numero verde messo a disposizione dall'emittente della carta; normalmente il cliente ha 60 giorni di tempo dall'invio/messa a disposizione dell'estratto conto della carta di credito/prepagata per disconoscere e rifiutare l'addebito di una o più transazioni effettuate con la sua carta
- seguire le indicazioni dell'emittente sul comportamento da tenere (es. blocco carta, denuncia autorità....)

Quanto tempo ha il cliente per chiedere il rimborso?

Scaduto il termine di 60 giorni dall'invio/messa a disposizione dell'estratto conto per contestare l'addebito il cliente ha comunque 13 mesi di tempo per richiedere il rimborso dell'operazione fraudolenta all'emittente della carta.

Come si riconosce un sito internet sicuro nel quale poter pagare con carta di credito senza incorrere in truffe?

L'esercente che effettua commercio elettronico deve dotare il proprio sito di una certificazione di sicurezza e di qualità fornita da società o enti specializzati che consenta di scambiare dati sulla rete internet in maniera sicura grazie a una particolare tecnologia. Quando si visita un sito web il cui indirizzo inizia con *https*, viene visualizzata l'icona di un lucchetto all'inizio della barra degli indirizzi. E' possibile cliccare sull'icona per aprire una finestra pop-up che mostra chi ha verificato il certificato e consente, attraverso alcuni intuitivi passaggi, di acquisire altre informazioni sul sito e di visualizzare il certificato.

Cosa può fare il cliente se l'emittente della carta di pagamento non accoglie la sua richiesta?

- ricorrere a un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie (nel caso dell'ABF, decorsi 30 giorni dal reclamo o in caso di risposta insoddisfacente)
- rivolgersi al giudice ordinario dopo aver percorso la via della mediazione.

È anche possibile presentare un esposto alla Banca d'Italia. L'esposto è uno strumento che, più in generale, può essere usato per segnalare comportamenti che si ritengono irregolari o scorretti da parte delle banche e degli intermediari finanziari. Per la Banca d'Italia gli esposti rappresentano una fonte di informazioni per l'esercizio della attività di vigilanza; non interviene con una propria decisione nel merito dei rapporti contrattuali perché le banche e le società finanziarie hanno autonomia decisionale nella gestione delle relazioni creditizie con i propri clienti.



TRE DOMANDE A...

Breve intervista su temi di attualità



MAGDA BIANCO, TITOLARE DEL SERVIZIO CHE SI OCCUPA DI TUTELA DEL CLIENTE NELLA RELAZIONE CON GLI INTERMEDIARI

Tempo di lettura: 3'00"

Perché la Banca d'Italia ha creato un Servizio per la tutela dei clienti?

Dalla crisi abbiamo ricevuto tante lezioni. Una delle più importanti riguarda proprio il diverso modo di considerare la clientela bancaria e finanziaria. La Banca d'Italia come Autorità di vigilanza ha sempre operato avendo come obiettivo la stabilità finanziaria: la sana e prudente gestione delle banche e del sistema assicura anche attenzione ai diritti e alle ragioni della clientela. È venuto però il momento di riservare alla tutela della clientela una specifica considerazione, risorse, iniziative e strumenti dedicati ed efficaci. Nello stesso modo si stanno orientando le Autorità pubbliche nei più importanti paesi.

Cosa fa la Banca d'Italia per la tutela dei clienti?

Operiamo con molti strumenti, tra loro integrati. Svolgiamo controlli sul rispetto delle disposizioni di trasparenza e correttezza nelle relazioni tra intermediario e cliente e per il contrasto al riciclaggio e finanziamento del terrorismo, raccogliamo gli esposti dei clienti, abbiamo dato un forte impulso alla creazione dell'ABF e ne sosteniamo il funzionamento, promuoviamo e realizziamo iniziative di educazione finanziaria. Tutte queste attività contribuiscono a irrobustire e a orientare la complessiva azione di vigilanza svolta sugli intermediari. Possiamo intervenire direttamente nei confronti del singolo intermediario o, se il problema assume un rilievo generale, nei confronti del sistema.

E in futuro?

Quanto emerge dal complesso della nostra attività ci permette di focalizzarci su aspetti della normativa o delle prassi che vanno analizzati, spiegati, modificati. Si tratta di compiti molto impegnativi, non possiamo farcela da soli. Abbiamo bisogno della collaborazione sia dei cittadini che segnalano, ci informano, protestano, sia di tutte le istituzioni, pubbliche e private, che lavorano in questo campo. Tutta questa attività relativa alla "patologia" del rapporto con le banche ci è utile poi per capire dove e come svolgere un'altra delle attività del nostro Servizio: l'educazione finanziaria. Più alti livelli di cultura finanziaria dei cittadini, una loro maggiore consapevolezza nella gestione delle disponibilità e la capacità di pianificare le proprie scelte sono importanti per la qualità della relazione banche-clienti, a sua volta presidio di stabilità per le banche. L'attenzione al tema dell'educazione finanziaria è alta e il nostro paese, secondo le migliori prassi internazionali, si sta dotando di una Strategia Nazionale per l'educazione finanziaria. La Banca d'Italia parteciperà attivamente a questo processo nell'ambito del Comitato di programmazione e coordinamento per le attività di educazione finanziaria per sviluppare un piano coordinato di interventi e iniziative formative con gli altri stakeholders.



È BENE SAPERE CHE...

Domande ricorrenti su temi di attualità e di interesse generale



LA DISCIPLINA DELLA GESTIONE DELLE CRISI BANCARIE: COSA CAMBIA PER IL RISPARMIATORE ITALIANO?

Tempo di lettura: 12'00

Le nuove regole europee per la gestione delle crisi bancarie suscitano interrogativi e qualche apprensione nei risparmiatori.

Proviamo a rispondere ad alcune delle domande che ci avete rivolto. Per orientarvi meglio o se siete interessati ad approfondire le nuove regole vi suggeriamo di consultare anche la sezione del nostro sito dedicata a: l'attività di vigilanza della Banca d'Italia e **la risoluzione delle crisi bancarie**, la soluzione delle crisi delle **quattro banche** poste in "risoluzione", **le obbligazioni subordinate**.

Cosa significa la parola risoluzione/resolution?

Il termine è utilizzato per indicare la "gestione delle crisi". Sottoporre una banca a risoluzione significa avviare un processo di ristrutturazione che mira a evitare interruzioni nella prestazione dei servizi essenziali offerti dalla banca (ad esempio depositi e pagamenti) e a ripristinare condizioni di sostenibilità economica della parte sana della banca. Questo ultimo concetto è pure presente nel titolo della direttiva 2014/59/UE che ora disciplina la materia, intitolata in inglese "*Bank Recovery and Resolution Directive - BRRD*", in quanto "*recovery*" sta per "risanamento".

Perché è stata varata una nuova normativa sulle crisi bancarie?

La nuova normativa è stata pensata principalmente per gestire in maniera ordinata crisi singole di banche di grandi dimensioni, presenti in più paesi, quando sussista un interesse pubblico, in particolare l'esigenza di preservare la stabilità del sistema finanziario e di contenere i rischi di propagazione della crisi.

Vediamo il perché. La gestione delle crisi bancarie in Europa è stata finora condotta in base a normative nazionali, molto diverse tra loro. Le debolezze delle diverse economie, la necessità di rompere il circolo vizioso tra debito pubblico nazionale e dissesti bancari, i legami sempre più stretti tra i sistemi finanziari dei vari paesi e lo sviluppo di gruppi bancari internazionali hanno reso necessario superare questa frammentazione e uniformare criteri e prassi di gestione delle crisi bancarie, assicurando ordine e tempestività agli interventi. E' stata così adottata una nuova disciplina per tutti i paesi dell'Unione europea - la Direttiva "BRRD" - e per i paesi che adottano l'euro è stata anche creata una nuova istituzione, il Meccanismo Unico di Risoluzione o *Single Resolution Mechanism - SRM*, formato da Autorità di risoluzione indipendenti (quelle nazionali) e dal nuovo Comitato Unico di Risoluzione o *Single Resolution Board - SRB*.

Cosa cambia concretamente?

Cambiano molte cose ma soprattutto cambia il principio di fondo che guida la gestione delle crisi bancarie. Le nuove norme europee coinvolgono, per il ripianamento delle perdite, **coloro che hanno investito nel capitale di una banca o ne hanno condiviso il rischio**, quindi azionisti o creditori sociali (salvataggio interno o *bail-in*) senza più prevedere - se non in circostanze eccezionali - l'intervento dello Stato, attraverso il quale sarebbero invece coinvolti contribuenti (salvataggio esterno o *bail-out*).



Le banche, per parte loro, devono pianificare ex ante i passi da compiere se si dovessero trovare in una situazione di crisi e, in particolare, devono sottoporre all'approvazione delle Autorità di vigilanza piani di risanamento che contengano le misure da attuare. Già **durante la fase di normale operatività della banca** le Autorità di risoluzione potranno intervenire per rimuovere eventuali ostacoli alla "risolvibilità" delle singole banche.

Cosa sono gli interventi precoci?

Con gli strumenti di intervento precoce (*early intervention*) le autorità integrano le tradizionali misure prudenziali in funzione della problematicità dell'intermediario e potranno intervenire ai primi segnali di deterioramento della situazione della banca: nei casi più gravi si potrà rimuovere l'intero organo di amministrazione e l'alta dirigenza e, se ciò non basta, nominare uno o più amministratori temporanei.

Come funziona il *bail-in*?

Se le misure precoci non risultano sufficienti e vi è un interesse pubblico si avvia la fase della risoluzione durante la quale le autorità potranno attivare un'ampia gamma di misure. Lo strumento più innovativo e a maggiore impatto è il *bail-in*, che pone le perdite a carico in primo luogo degli azionisti e successivamente dei creditori della banca. I creditori vengono posti in ordine "gerarchico": i possessori di strumenti più rischiosi sopporteranno prima degli altri le perdite o la conversione in azioni necessaria per ricapitalizzare la banca (la Banca d'Italia ha avanzato specifiche **proposte** nel corso del negoziato europeo sul *bail-in* e ha ritenuto auspicabile la **revisione della normativa del *bail-in*** da avviare entro giugno 2018).

Cosa e quanto rischia il depositante di una banca?

I depositi fino a 100.000 euro continueranno ad essere interamente protetti dal Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo per le banche di credito cooperativo e dal Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi per le altre banche; per quanto riguarda l'eventualità che la parte eccedente i 100.000 euro possa essere intaccata in caso di *bail-in* bisogna sottolineare che i depositi di persone fisiche e quelli delle piccole e medie imprese saranno comunque gli ultimi chiamati a concorrere alle perdite.

Di fatto, le nuove norme stabiliscono una distinzione tra **investitori** - chiamati a condividere una parte dei rischi dell'impresa bancaria a fronte della più elevata remunerazione degli strumenti detenuti - e **risparmiatori**, protetti dai rischi soprattutto se detentori di depositi di ammontare contenuto.

Qualche esempio pratico e qualche suggerimento

Se un depositante è titolare di più conti presso la stessa banca, la copertura massima di 100.000 euro si applica al totale delle somme depositate sui vari conti a lui intestati. Se i depositi sono cointestati, il Sistema di garanzia protegge fino al limite di 100.000 euro le somme di cui ciascun cointestatario è titolare. Se un depositante è titolare di più conti presso banche diverse, il Sistema di garanzia protegge per ciascun conto le somme in esso depositate fino a 100.000 euro. Il sistema di garanzia non si applica solo ai depositi in conto corrente, ma anche ai depositi vincolati (conti di deposito), ai certificati di deposito nominativi, ai libretti di risparmio nominativi e agli assegni circolari. Per saperne di più è possibile consultare il sito del **Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi**.

RIASSUMENDO

REGOLE

Direttiva 2014/59/UE (BRRD)
Legge di delegazione europea
9.7.2015 n. 114

SOGGETTI

Azionisti, creditori, contribuenti,
depositanti

PAROLE

Salvataggio esterno (*bail-out*)
salvataggio interno (*bail-in*)



È necessario che i risparmiatori prestino attenzione a distinguere i depositi da altre forme di investimento (come ad esempio azioni e obbligazioni), come tali meno protette. Qualunque sia la vostra scelta, risparmio o investimento, le buone prassi e la teoria finanziaria suggeriscono di non concentrare i propri risparmi in un'unica tipologia di prodotto, ma di **diversificare** i rischi. E' altrettanto importante riflettere sul fatto che se una opportunità di investimento promette un alto **rendimento**, comporta anche l'assunzione di un **rischio** più elevato.

Dove la Banca d'Italia dà conto della propria azione di vigilanza?

Annualmente diamo conto dell'azione di vigilanza nel complesso svolta con due documenti pubblicati sul nostro sito: la Relazione annuale e la Relazione sulla gestione e sulle attività della Banca d'Italia.



NOTIZIE

Rubrica di attività, eventi, novità di interesse generale



Tempo di lettura: 4'00"

INCONTRI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Dalla fine del 2014 la Banca d'Italia e le Associazioni dei consumatori si incontrano periodicamente per affrontare temi di attualità o di particolare interesse per la clientela, come ad esempio le novità sulla gestione delle crisi bancarie, le polizze assicurative abbinate ai finanziamenti, i contratti di cessione del quinto dello stipendio o della pensione.

Nell'ultimo incontro, il 23 febbraio, si è parlato delle nuove regole per la contabilizzazione degli interessi sui c/c, del servizio di pagamento dei bollettini postali e della Centrale dei rischi gestita dalla Banca d'Italia. Nell'occasione è stata anche presentata una infografica su anatocismo e calcolo degli interessi <https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/culturafinanziaria/informazioni-base/anatocismo/index.html>

PIÙ FACILE PRESENTARE UN ESPOSTO ALLA BANCA D'ITALIA

Gli esposti alla Banca d'Italia per segnalare un problema nella propria relazione con una banca o una società finanziaria possono essere presentati utilizzando un apposito **modulo**. Il modulo aiuta il cliente a rappresentare in modo sintetico e completo il problema, individua automaticamente la Filiale della Banca d'Italia cui inviare la segnalazione, via posta ordinaria, posta elettronica certificata (PEC) o e-mail convenzionale firmata elettronicamente. Non occorre l'assistenza di legali.

PIEGHEVOLE INFORMATIVO SU COSA FARE IN CASO DI PROBLEMI

Per aiutarvi a capire a chi rivolgervi quando avete problemi con una banca o una società finanziaria, la Banca d'Italia ha pubblicato un **pieghevole informativo** che illustra sinteticamente gli strumenti a disposizione del cliente. È uno strumento informativo in più per consentirvi di valutare quale delle opzioni sia quella più adatta a risolvere il vostro problema. Il pieghevole è disponibile presso tutte le filiali della Banca d'Italia e sul sito internet.



CHI FA EDUCAZIONE FINANZIARIA IN ITALIA

Come e quanta educazione finanziaria si fa in Italia?

Il censimento realizzato insieme a Consob, IVASS, Covip, Fondazione per l'Educazione Finanziaria e Museo del Risparmio e presentato lo scorso gennaio in Banca d'Italia (<https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/altrepubblicazioni-edufin/iniziative-edufin-2012-2014/index.html>) dà conto di oltre 200 iniziative di educazione finanziaria nel triennio 2012-14, con un numero di partecipanti in crescita nel tempo. In molti casi le iniziative sono di qualità elevata, ma l'offerta formativa è frammentata, con una quota rilevante di programmi di dimensione contenuta. Il mondo finanziario ha concorso direttamente o indirettamente a quasi tre iniziative su quattro; un ruolo rilevante hanno rivestito anche la scuola e le associazioni di categoria e dei consumatori.

Gli studenti sono il target privilegiato delle iniziative più strutturate; gli adulti sono invece destinatari in prevalenza di campagne di sensibilizzazione, con il ricorso al web per la diffusione di informazioni e messaggi.

Una delle maggiori criticità, condivisa anche sul fronte internazionale, è la carenza di valutazioni sulla capacità delle iniziative di incidere sui comportamenti. Stiamo realizzando, come ci siamo impegnati a fare in quella occasione, un archivio permanente delle iniziative, per favorire il confronto, la collaborazione e la diffusione di buone prassi tra i promotori e consentire ai cittadini di individuare iniziative che rispondono alle proprie esigenze formative.

L'auspicio espresso alla fine dei lavori dall'**On. Maurizio Bernardo**, Presidente della Commissione Finanze della Camera dei Deputati, di definire una Strategia nazionale per l'educazione finanziaria si è ora tradotto nell'espressa previsione nel decreto "Salva risparmio" di un Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria. Il Comitato pone le premesse per la realizzazione anche in Italia di un approccio a livello nazionale all'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale e mira ad allineare il nostro paese alle migliori prassi internazionali. Consentirà di valorizzare sinergie e complementarietà delle molte iniziative esistenti calibrando l'azione sui target di popolazione a priorità elevata, di ricercare economie di scala e di scopo, di monitorare i risultati in termini di acquisizione di conoscenze e competenze.

Un buon livello di cultura finanziaria agevola l'esercizio dei diritti e delle facoltà di scelta assicurate dal corretto operare dei meccanismi concorrenziali e rafforza la tutela offerta al consumatore di servizi bancari e finanziari. Il lavoro del Comitato e la prospettiva di una strategia nazionale offrono importanti occasioni per chiamare a raccolta tutte le forze in campo e proseguire sulla strada intrapresa.

GLOBAL MONEY WEEK in Banca d'Italia

La Global Money Week è una festa per la consapevolezza monetaria che si celebra in tutto il mondo e quest'anno rientra anche tra le attività del G20 dedicate all'educazione finanziaria. La Banca d'Italia ha aderito con un'iniziativa dal titolo "TU sei il TUo fuTUro. Impara. Risparmia. Guadagna". L'incontro, dedicato a ragazzi della scuola secondaria di primo grado, si è svolto il 28 marzo in contemporanea a Roma e a Torino e ha coniugato momenti didattici e ludici sulla gestione consapevole del denaro. <https://www.bancaditalia.it/media/notizia/la-banca-d-italia-partecipa-allaglobal-moneyweek-2017>

QUATTRO NUOVI COLLEGI DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)

Dal 20 dicembre 2016 sono operativi nelle città di Bari, Bologna, Palermo e Torino quattro nuovi Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario. Il successo dell'ABF (13.500 ricorsi nel 2015, più di 20.000 nel 2016) e la sostenuta attività decisoria dei Collegi finora costituiti a Roma, Milano e Napoli (10.450 decisioni nel 2015, assunte in 195 riunioni, in media 54 ricorsi decisi per riunione) sono alla base del rafforzamento del sistema di risoluzione stragiudiziale delle



controversie destinato ai clienti di servizi bancari e finanziari. L'istituzione dei nuovi Collegi - e la contestuale ridefinizione della competenza territoriale dei precedenti collegi - consentiranno di aumentare la capacità e la rapidità di risposta alle esigenze dei clienti, rafforzandone la tutela. Mediamente oltre il 70 per cento dei ricorsi si sono risolti sostanzialmente a favore dei clienti (per decisione favorevole oppure per "cessazione della materia del contendere" con l'adempimento da parte dell'intermediario prima della decisione del Collegio). Nel 2015 sono stati riconosciuti circa 10 milioni di euro ai clienti, senza considerare i casi di composizione della controversia dopo la presentazione del ricorso all'Arbitro.

LE INIZIATIVE DEDICATE AL MONDO DELLA SCUOLA

La Banca d'Italia ha sottoscritto, insieme ad altre istituzioni pubbliche e organizzazioni no profit (MEF, Corte dei Conti, Consiglio di Presidenza della Giustizia Tributaria, Guardia di Finanza, Agenzia delle Entrate, Equitalia S.p.A., Istat, Unioncamere, Associazione per lo Studio dei Problemi del Credito, Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio, Fondazione Rosselli) la **Carta d'intenti**, promossa dal MIUR per l'"Educazione economica come elemento di sviluppo e crescita sociale" che, in linea con quanto previsto dalla L. 107/2015 ("Buona scuola"), mira a rafforzare l'efficacia delle iniziative di educazione finanziaria. Il Comitato paritetico è al lavoro per la definizione delle relative linee guida.

Il progetto "Educazione finanziaria nelle scuole", giunto alla nona edizione, si è svolto, in collaborazione con il MIUR, nell'anno scolastico 2016-17 e ha raggiunto altri 100.000 studenti. Per partecipare alle prossime edizioni è possibile contattare le Filiali regionali della Banca d'Italia e gli Uffici Scolastici Regionali.

La Banca d'Italia offre alle scuole anche altre iniziative: il premio **"inventiamo una banconota"**; la competizione europea **"Generation Euro Students' Award"** in collaborazione con la BCE e le "giornate della banconota".



GLI ACRONIMI DI QUESTO NUMERO

-  [ABF - Arbitro Bancario e Finanziario](#)
-  [BCE – Banca Centrale Europea](#)
-  [BRRD – Bank Recovery and Resolution Directive](#)
-  [CONSOB – Commissione Nazionale per le Società e la Borsa](#)
-  [COVIP – Commissione di vigilanza sui Fondi pensione](#)
-  [FEDUF – Fondazione per l'educazione finanziaria e al risparmio](#)
-  [ISTAT – Istituto nazionale di statistica](#)
-  [IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni](#)
-  [MEF – Ministero dell'Economia e delle Finanze](#)
-  [MIUR – Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca](#)
-  [PEC – Posta Elettronica Certificata](#)
-  [SRB – Single Resolution Board](#)
-  [SRM – Single Resolution Mechanism](#)
-  [TCA – Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio della Banca d'Italia](#)



LA TUTELA DEI CLIENTI BANCARI E FINANZIARI

Newsletter a cura della Banca d'Italia

NUMERO 1 - MAGGIO 2017

PRESENTAZIONE

La **Banca d'Italia** si occupa di tutelare i clienti delle banche e delle società finanziarie. Questa newsletter apre un altro canale di comunicazione con il pubblico con l'obiettivo di informare, stimolare riflessioni, presentare le novità sui temi legati alla tutela dei clienti.

Dall'inizio della crisi, nel 2007-2008, il ruolo del consumatore ha assunto un rilievo cruciale. Sono nati nuovi strumenti di tutela (gli uffici reclami presso gli intermediari, gli strumenti di risoluzione alternativa delle controversie tra questi **l'Arbitro Bancario Finanziario - ABF**), è aumentata l'attenzione per l'autotutela (educazione finanziaria, crescente ruolo dell'associazionismo).

Tutto ciò ha portato a una (benefica) attenzione dei media. A volte però l'eccesso di informazione può disorientare e confondere.

Alle tante domande che ogni giorno ci vengono rivolte proviamo a rispondere anche con questa newsletter.

Buona lettura.

Presentazione

Un cliente, una storia

L'utilizzo fraudolento di una carta di credito/prepagata in internet

Tre domande a

Magda Bianco, titolare del Servizio per la tutela dei clienti

È bene sapere che...

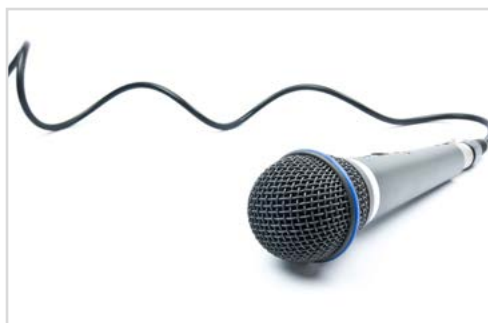
La disciplina della gestione delle crisi bancarie: cosa cambia per il risparmiatore italiano?

Notizie



UN CLIENTE, UNA STORIA

Rubrica di approfondimento su problematiche rilevate attraverso esposti ricevuti e ricorsi all'ABF



L'UTILIZZO FRAUDOLENTO DI UNA CARTA DI CREDITO/PREPAGATA IN INTERNET

Tempo di lettura: 3'30"

La vicenda che vi raccontiamo in questo numero riguarda uno dei casi collegati a episodi di utilizzo fraudolento on-line di carte di credito/prepagate. Il Ministero dell'Economia e delle Finanze pubblica un report annuale sul fenomeno delle frodi con carta di pagamento.



*Dalla lettura dell'estratto conto della carta una cliente si accorge di operazioni fraudolente a proprio danno. Si tratta di pagamenti effettuati a sua insaputa per acquisti su siti web internazionali. La signora provvede subito a bloccare la carta telefonicamente e sporge poi denuncia presso l'autorità di pubblica sicurezza, ipotizzando una clonazione della carta. La signora si rivolge prima all'intermediario - che rifiuta la richiesta di rimborso - e quindi all'ABF che con la **decisione n. 7798/2014** accoglie invece il ricorso, disponendo il rimborso delle somme fraudolentemente sottratte.*

Cosa può fare il cliente per evitare di incorrere in addebiti per operazioni fraudolente effettuate on-line da altri utilizzando i dati della carta di credito/prepagata?

- controllare l'estratto conto della carta di credito/prepagata con regolarità e precisione
- custodire con cura la propria carta e i relativi dati
- attivare il servizio sms alert (valutando eventuali costi di attivazione).

Cosa deve fare il cliente che individua addebiti per operazioni fraudolente?

- segnalare tempestivamente eventuali operazioni non riconosciute al numero verde messo a disposizione dall'emittente della carta; normalmente il cliente ha 60 giorni di tempo dall'invio/messa a disposizione dell'estratto conto della carta di credito/prepagata per disconoscere e rifiutare l'addebito di una o più transazioni effettuate con la sua carta
- seguire le indicazioni dell'emittente sul comportamento da tenere (es. blocco carta, denuncia autorità....)

Quanto tempo ha il cliente per chiedere il rimborso?

Scaduto il termine di 60 giorni dall'invio/messa a disposizione dell'estratto conto per contestare l'addebito il cliente ha comunque 13 mesi di tempo per richiedere il rimborso dell'operazione fraudolenta all'emittente della carta.

Come si riconosce un sito internet sicuro nel quale poter pagare con carta di credito senza incorrere in truffe?

L'esercente che effettua commercio elettronico deve dotare il proprio sito di una certificazione di sicurezza e di qualità fornita da società o enti specializzati che consenta di scambiare dati sulla rete internet in maniera sicura grazie a una particolare tecnologia. Quando si visita un sito web il cui indirizzo inizia con *https*, viene visualizzata l'icona di un lucchetto all'inizio della barra degli indirizzi. E' possibile cliccare sull'icona per aprire una finestra pop-up che mostra chi ha verificato il certificato e consente, attraverso alcuni intuitivi passaggi, di acquisire altre informazioni sul sito e di visualizzare il certificato.

Cosa può fare il cliente se l'emittente della carta di pagamento non accoglie la sua richiesta?

- ricorrere a un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie (nel caso dell'ABF, decorsi 30 giorni dal reclamo o in caso di risposta insoddisfacente)
- rivolgersi al giudice ordinario dopo aver percorso la via della mediazione.

È anche possibile presentare un esposto alla Banca d'Italia. L'esposto è uno strumento che, più in generale, può essere usato per segnalare comportamenti che si ritengono irregolari o scorretti da parte delle banche e degli intermediari finanziari. Per la Banca d'Italia gli esposti rappresentano una fonte di informazioni per l'esercizio della attività di vigilanza; non interviene con una propria decisione nel merito dei rapporti contrattuali perché le banche e le società finanziarie hanno autonomia decisionale nella gestione delle relazioni creditizie con i propri clienti.



TRE DOMANDE A...

Breve intervista su temi di attualità



MAGDA BIANCO, TITOLARE DEL SERVIZIO CHE SI OCCUPA DI TUTELA DEL CLIENTE NELLA RELAZIONE CON GLI INTERMEDIARI

Tempo di lettura: 3'00"

Perché la Banca d'Italia ha creato un Servizio per la tutela dei clienti?

Dalla crisi abbiamo ricevuto tante lezioni. Una delle più importanti riguarda proprio il diverso modo di considerare la clientela bancaria e finanziaria. La Banca d'Italia come Autorità di vigilanza ha sempre operato avendo come obiettivo la stabilità finanziaria: la sana e prudente gestione delle banche e del sistema assicura anche attenzione ai diritti e alle ragioni della clientela. È venuto però il momento di riservare alla tutela della clientela una specifica considerazione, risorse, iniziative e strumenti dedicati ed efficaci. Nello stesso modo si stanno orientando le Autorità pubbliche nei più importanti paesi.

Cosa fa la Banca d'Italia per la tutela dei clienti?

Operiamo con molti strumenti, tra loro integrati. Svolgiamo controlli sul rispetto delle disposizioni di trasparenza e correttezza nelle relazioni tra intermediario e cliente e per il contrasto al riciclaggio e finanziamento del terrorismo, raccogliamo gli esposti dei clienti, abbiamo dato un forte impulso alla creazione dell'ABF e ne sosteniamo il funzionamento, promuoviamo e realizziamo iniziative di educazione finanziaria. Tutte queste attività contribuiscono a irrobustire e a orientare la complessiva azione di vigilanza svolta sugli intermediari. Possiamo intervenire direttamente nei confronti del singolo intermediario o, se il problema assume un rilievo generale, nei confronti del sistema.

E in futuro?

Quanto emerge dal complesso della nostra attività ci permette di focalizzarci su aspetti della normativa o delle prassi che vanno analizzati, spiegati, modificati. Si tratta di compiti molto impegnativi, non possiamo farcela da soli. Abbiamo bisogno della collaborazione sia dei cittadini che segnalano, ci informano, protestano, sia di tutte le istituzioni, pubbliche e private, che lavorano in questo campo. Tutta questa attività relativa alla "patologia" del rapporto con le banche ci è utile poi per capire dove e come svolgere un'altra delle attività del nostro Servizio: l'educazione finanziaria. Più alti livelli di cultura finanziaria dei cittadini, una loro maggiore consapevolezza nella gestione delle disponibilità e la capacità di pianificare le proprie scelte sono importanti per la qualità della relazione banche-clienti, a sua volta presidio di stabilità per le banche. L'attenzione al tema dell'educazione finanziaria è alta e il nostro paese, secondo le migliori prassi internazionali, si sta dotando di una Strategia Nazionale per l'educazione finanziaria. La Banca d'Italia parteciperà attivamente a questo processo nell'ambito del Comitato di programmazione e coordinamento per le attività di educazione finanziaria per sviluppare un piano coordinato di interventi e iniziative formative con gli altri stakeholders.



È BENE SAPERE CHE...

Domande ricorrenti su temi di attualità e di interesse generale



LA DISCIPLINA DELLA GESTIONE DELLE CRISI BANCARIE: COSA CAMBIA PER IL RISPARMIATORE ITALIANO?

Tempo di lettura: 12'00

Le nuove regole europee per la gestione delle crisi bancarie suscitano interrogativi e qualche apprensione nei risparmiatori.

Proviamo a rispondere ad alcune delle domande che ci avete rivolto. Per orientarvi meglio o se siete interessati ad approfondire le nuove regole vi suggeriamo di consultare anche la sezione del nostro sito dedicata a: l'attività di vigilanza della Banca d'Italia e **la risoluzione delle crisi bancarie**, la soluzione delle crisi delle **quattro banche** poste in "risoluzione", **le obbligazioni subordinate**.

Cosa significa la parola risoluzione/resolution?

Il termine è utilizzato per indicare la "gestione delle crisi". Sottoporre una banca a risoluzione significa avviare un processo di ristrutturazione che mira a evitare interruzioni nella prestazione dei servizi essenziali offerti dalla banca (ad esempio depositi e pagamenti) e a ripristinare condizioni di sostenibilità economica della parte sana della banca. Questo ultimo concetto è pure presente nel titolo della direttiva 2014/59/UE che ora disciplina la materia, intitolata in inglese "*Bank Recovery and Resolution Directive - BRRD*", in quanto "*recovery*" sta per "risanamento".

Perché è stata varata una nuova normativa sulle crisi bancarie?

La nuova normativa è stata pensata principalmente per gestire in maniera ordinata crisi singole di banche di grandi dimensioni, presenti in più paesi, quando sussista un interesse pubblico, in particolare l'esigenza di preservare la stabilità del sistema finanziario e di contenere i rischi di propagazione della crisi.

Vediamo il perché. La gestione delle crisi bancarie in Europa è stata finora condotta in base a normative nazionali, molto diverse tra loro. Le debolezze delle diverse economie, la necessità di rompere il circolo vizioso tra debito pubblico nazionale e dissesti bancari, i legami sempre più stretti tra i sistemi finanziari dei vari paesi e lo sviluppo di gruppi bancari internazionali hanno reso necessario superare questa frammentazione e uniformare criteri e prassi di gestione delle crisi bancarie, assicurando ordine e tempestività agli interventi. E' stata così adottata una nuova disciplina per tutti i paesi dell'Unione europea - la Direttiva "BRRD" - e per i paesi che adottano l'euro è stata anche creata una nuova istituzione, il Meccanismo Unico di Risoluzione o *Single Resolution Mechanism - SRM*, formato da Autorità di risoluzione indipendenti (quelle nazionali) e dal nuovo Comitato Unico di Risoluzione o *Single Resolution Board - SRB*.

Cosa cambia concretamente?

Cambiano molte cose ma soprattutto cambia il principio di fondo che guida la gestione delle crisi bancarie. Le nuove norme europee coinvolgono, per il ripianamento delle perdite, **coloro che hanno investito nel capitale di una banca o ne hanno condiviso il rischio**, quindi azionisti o creditori sociali (salvataggio interno o *bail-in*) senza più prevedere - se non in circostanze eccezionali - l'intervento dello Stato, attraverso il quale sarebbero invece coinvolti contribuenti (salvataggio esterno o *bail-out*).



Le banche, per parte loro, devono pianificare ex ante i passi da compiere se si dovessero trovare in una situazione di crisi e, in particolare, devono sottoporre all'approvazione delle Autorità di vigilanza piani di risanamento che contengano le misure da attuare. Già **durante la fase di normale operatività della banca** le Autorità di risoluzione potranno intervenire per rimuovere eventuali ostacoli alla "risolvibilità" delle singole banche.

Cosa sono gli interventi precoci?

Con gli strumenti di intervento precoce (*early intervention*) le autorità integrano le tradizionali misure prudenziali in funzione della problematicità dell'intermediario e potranno intervenire ai primi segnali di deterioramento della situazione della banca: nei casi più gravi si potrà rimuovere l'intero organo di amministrazione e l'alta dirigenza e, se ciò non basta, nominare uno o più amministratori temporanei.

Come funziona il *bail-in*?

Se le misure precoci non risultano sufficienti e vi è un interesse pubblico si avvia la fase della risoluzione durante la quale le autorità potranno attivare un'ampia gamma di misure. Lo strumento più innovativo e a maggiore impatto è il *bail-in*, che pone le perdite a carico in primo luogo degli azionisti e successivamente dei creditori della banca. I creditori vengono posti in ordine "gerarchico": i possessori di strumenti più rischiosi sopporteranno prima degli altri le perdite o la conversione in azioni necessaria per ricapitalizzare la banca (la Banca d'Italia ha avanzato specifiche **proposte** nel corso del negoziato europeo sul *bail-in* e ha ritenuto auspicabile la **revisione della normativa del bail-in** da avviare entro giugno 2018).

Cosa e quanto rischia il depositante di una banca?

I depositi fino a 100.000 euro continueranno ad essere interamente protetti dal Fondo di Garanzia dei Depositanti del Credito Cooperativo per le banche di credito cooperativo e dal Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi per le altre banche; per quanto riguarda l'eventualità che la parte eccedente i 100.000 euro possa essere intaccata in caso di *bail-in* bisogna sottolineare che i depositi di persone fisiche e quelli delle piccole e medie imprese saranno comunque gli ultimi chiamati a concorrere alle perdite.

Di fatto, le nuove norme stabiliscono una distinzione tra **investitori** - chiamati a condividere una parte dei rischi dell'impresa bancaria a fronte della più elevata remunerazione degli strumenti detenuti - e **risparmiatori**, protetti dai rischi soprattutto se detentori di depositi di ammontare contenuto.

Qualche esempio pratico e qualche suggerimento

Se un depositante è titolare di più conti presso la stessa banca, la copertura massima di 100.000 euro si applica al totale delle somme depositate sui vari conti a lui intestati. Se i depositi sono cointestati, il Sistema di garanzia protegge fino al limite di 100.000 euro le somme di cui ciascun cointestatario è titolare. Se un depositante è titolare di più conti presso banche diverse, il Sistema di garanzia protegge per ciascun conto le somme in esso depositate fino a 100.000 euro. Il sistema di garanzia non si applica solo ai depositi in conto corrente, ma anche ai depositi vincolati (conti di deposito), ai certificati di deposito nominativi, ai libretti di risparmio nominativi e agli assegni circolari. Per saperne di più è possibile consultare il sito del **Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi**.

RIASSUMENDO

REGOLE

Direttiva 2014/59/UE (BRRD)
Legge di delegazione europea
9.7.2015 n. 114

SOGGETTI

Azionisti, creditori, contribuenti,
depositanti

PAROLE

Salvataggio esterno (*bail-out*)
salvataggio interno (*bail-in*)



È necessario che i risparmiatori prestino attenzione a distinguere i depositi da altre forme di investimento (come ad esempio azioni e obbligazioni), come tali meno protette. Qualunque sia la vostra scelta, risparmio o investimento, le buone prassi e la teoria finanziaria suggeriscono di non concentrare i propri risparmi in un'unica tipologia di prodotto, ma di **diversificare** i rischi. E' altrettanto importante riflettere sul fatto che se una opportunità di investimento promette un alto **rendimento**, comporta anche l'assunzione di un **rischio** più elevato.

Dove la Banca d'Italia dà conto della propria azione di vigilanza?

Annualmente diamo conto dell'azione di vigilanza nel complesso svolta con due documenti pubblicati sul nostro sito: la Relazione annuale e la Relazione sulla gestione e sulle attività della Banca d'Italia.



NOTIZIE

Rubrica di attività, eventi, novità di interesse generale



Tempo di lettura: 4'00"

INCONTRI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Dalla fine del 2014 la Banca d'Italia e le Associazioni dei consumatori si incontrano periodicamente per affrontare temi di attualità o di particolare interesse per la clientela, come ad esempio le novità sulla gestione delle crisi bancarie, le polizze assicurative abbinate ai finanziamenti, i contratti di cessione del quinto dello stipendio o della pensione.

Nell'ultimo incontro, il 23 febbraio, si è parlato delle nuove regole per la contabilizzazione degli interessi sui c/c, del servizio di pagamento dei bollettini postali e della Centrale dei rischi gestita dalla Banca d'Italia. Nell'occasione è stata anche presentata una infografica su anatocismo e calcolo degli interessi <https://www.bancaditalia.it/servizi-cittadino/culturafinanziaria/informazioni-base/anatocismo/index.html>

PIÙ FACILE PRESENTARE UN ESPOSTO ALLA BANCA D'ITALIA

Gli esposti alla Banca d'Italia per segnalare un problema nella propria relazione con una banca o una società finanziaria possono essere presentati utilizzando un apposito **modulo**. Il modulo aiuta il cliente a rappresentare in modo sintetico e completo il problema, individua automaticamente la Filiale della Banca d'Italia cui inviare la segnalazione, via posta ordinaria, posta elettronica certificata (PEC) o e-mail convenzionale firmata elettronicamente. Non occorre l'assistenza di legali.

PIEGHEVOLE INFORMATIVO SU COSA FARE IN CASO DI PROBLEMI

Per aiutarvi a capire a chi rivolgervi quando avete problemi con una banca o una società finanziaria, la Banca d'Italia ha pubblicato un **pieghevole informativo** che illustra sinteticamente gli strumenti a disposizione del cliente. È uno strumento informativo in più per consentirvi di valutare quale delle opzioni sia quella più adatta a risolvere il vostro problema. Il pieghevole è disponibile presso tutte le filiali della Banca d'Italia e sul sito internet.



CHI FA EDUCAZIONE FINANZIARIA IN ITALIA

Come e quanta educazione finanziaria si fa in Italia?

Il censimento realizzato insieme a Consob, IVASS, Covip, Fondazione per l'Educazione Finanziaria e Museo del Risparmio e presentato lo scorso gennaio in Banca d'Italia (<https://www.bancaditalia.it/pubblicazioni/altrepubblicazioni-edufin/iniziative-edufin-2012-2014/index.html>) dà conto di oltre 200 iniziative di educazione finanziaria nel triennio 2012-14, con un numero di partecipanti in crescita nel tempo. In molti casi le iniziative sono di qualità elevata, ma l'offerta formativa è frammentata, con una quota rilevante di programmi di dimensione contenuta. Il mondo finanziario ha concorso direttamente o indirettamente a quasi tre iniziative su quattro; un ruolo rilevante hanno rivestito anche la scuola e le associazioni di categoria e dei consumatori.

Gli studenti sono il target privilegiato delle iniziative più strutturate; gli adulti sono invece destinatari in prevalenza di campagne di sensibilizzazione, con il ricorso al web per la diffusione di informazioni e messaggi.

Una delle maggiori criticità, condivisa anche sul fronte internazionale, è la carenza di valutazioni sulla capacità delle iniziative di incidere sui comportamenti. Stiamo realizzando, come ci siamo impegnati a fare in quella occasione, un archivio permanente delle iniziative, per favorire il confronto, la collaborazione e la diffusione di buone prassi tra i promotori e consentire ai cittadini di individuare iniziative che rispondono alle proprie esigenze formative.

L'auspicio espresso alla fine dei lavori dall'**On. Maurizio Bernardo**, Presidente della Commissione Finanze della Camera dei Deputati, di definire una Strategia nazionale per l'educazione finanziaria si è ora tradotta nell'espressa previsione nel decreto "Salva risparmio" di un Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria. Il Comitato pone le premesse per la realizzazione anche in Italia di un approccio a livello nazionale all'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale e mira ad allineare il nostro paese alle migliori prassi internazionali. Consentirà di valorizzare sinergie e complementarietà delle molte iniziative esistenti calibrando l'azione sui target di popolazione a priorità elevata, di ricercare economie di scala e di scopo, di monitorare i risultati in termini di acquisizione di conoscenze e competenze.

Un buon livello di cultura finanziaria agevola l'esercizio dei diritti e delle facoltà di scelta assicurate dal corretto operare dei meccanismi concorrenziali e rafforza la tutela offerta al consumatore di servizi bancari e finanziari. Il lavoro del Comitato e la prospettiva di una strategia nazionale offrono importanti occasioni per chiamare a raccolta tutte le forze in campo e proseguire sulla strada intrapresa.

GLOBAL MONEY WEEK in Banca d'Italia

La Global Money Week è una festa per la consapevolezza monetaria che si celebra in tutto il mondo e quest'anno rientra anche tra le attività del G20 dedicate all'educazione finanziaria. La Banca d'Italia ha aderito con un'iniziativa dal titolo "TU sei il TUo fuTUro. Impara. Risparmia. Guadagna". L'incontro, dedicato a ragazzi della scuola secondaria di primo grado, si è svolto il 28 marzo in contemporanea a Roma e a Torino e ha coniugato momenti didattici e ludici sulla gestione consapevole del denaro. <https://www.bancaditalia.it/media/notizia/la-banca-d-italia-partecipa-allaglobal-moneyweek-2017>

QUATTRO NUOVI COLLEGI DELL'ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO (ABF)

Dal 20 dicembre 2016 sono operativi nelle città di Bari, Bologna, Palermo e Torino quattro nuovi Collegi dell'Arbitro Bancario Finanziario. Il successo dell'ABF (13.500 ricorsi nel 2015, più di 20.000 nel 2016) e la sostenuta attività decisoria dei Collegi finora costituiti a Roma, Milano e Napoli (10.450 decisioni nel 2015, assunte in 195 riunioni, in media 54 ricorsi decisi per riunione) sono alla base del rafforzamento del sistema di risoluzione stragiudiziale delle



controversie destinato ai clienti di servizi bancari e finanziari. L'istituzione dei nuovi Collegi - e la contestuale ridefinizione della competenza territoriale dei precedenti collegi - consentiranno di aumentare la capacità e la rapidità di risposta alle esigenze dei clienti, rafforzandone la tutela. Mediamente oltre il 70 per cento dei ricorsi si sono risolti sostanzialmente a favore dei clienti (per decisione favorevole oppure per "cessazione della materia del contendere" con l'adempimento da parte dell'intermediario prima della decisione del Collegio). Nel 2015 sono stati riconosciuti circa 10 milioni di euro ai clienti, senza considerare i casi di composizione della controversia dopo la presentazione del ricorso all'Arbitro.

LE INIZIATIVE DEDICATE AL MONDO DELLA SCUOLA

La Banca d'Italia ha sottoscritto, insieme ad altre istituzioni pubbliche e organizzazioni no profit (MEF, Corte dei Conti, Consiglio di Presidenza della Giustizia Tributaria, Guardia di Finanza, Agenzia delle Entrate, Equitalia S.p.A., Istat, Unioncamere, Associazione per lo Studio dei Problemi del Credito, Fondazione per l'Educazione Finanziaria e al Risparmio, Fondazione Rosselli) la **Carta d'intenti**, promossa dal MIUR per l'"Educazione economica come elemento di sviluppo e crescita sociale" che, in linea con quanto previsto dalla L. 107/2015 ("Buona scuola"), mira a rafforzare l'efficacia delle iniziative di educazione finanziaria. Il Comitato paritetico è al lavoro per la definizione delle relative linee guida.

Il progetto "Educazione finanziaria nelle scuole", giunto alla nona edizione, si è svolto, in collaborazione con il MIUR, nell'anno scolastico 2016-17 e ha raggiunto altri 100.000 studenti. Per partecipare alle prossime edizioni è possibile contattare le Filiali regionali della Banca d'Italia e gli Uffici Scolastici Regionali.

La Banca d'Italia offre alle scuole anche altre iniziative: il premio **"inventiamo una banconota"**; la competizione europea **"Generation Euro Students' Award"** in collaborazione con la BCE e le "giornate della banconota".



GLI ACRONIMI DI QUESTO NUMERO

-  [ABF - Arbitro Bancario e Finanziario](#)
-  [BCE – Banca Centrale Europea](#)
-  [BRRD – Bank Recovery and Resolution Directive](#)
-  [CONSOB – Commissione Nazionale per le Società e la Borsa](#)
-  [COVIP – Commissione di vigilanza sui Fondi pensione](#)
-  [FEDUF – Fondazione per l'educazione finanziaria e al risparmio](#)
-  [ISTAT – Istituto nazionale di statistica](#)
-  [IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni](#)
-  [MEF – Ministero dell'Economia e delle Finanze](#)
-  [MIUR – Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca](#)
-  [PEC – Posta Elettronica Certificata](#)
-  [SRB – Single Resolution Board](#)
-  [SRM – Single Resolution Mechanism](#)
-  [TCA – Servizio Tutela dei clienti e antiriciclaggio della Banca d'Italia](#)