

CITTADINANZATTIVA

- Tribunale per i diritti del malato
- Procuratori dei cittadini
- Giustizia per i diritti
- Scuola di cittadinanza attiva
- Coordinamento nazionale associazioni malati cronici
- Active Citizenship Network

La bussola del risparmiatore è stata realizzata da Cittadinanzattiva e Forum per la Finanza Sostenibile, in collaborazione con Citigroup Foundation. Si ringrazia inoltre per la consulenza tecnica Avanzi



FORUM PER LA FINANZA SOSTENIBILE
Via Rossetti 9, 20145 Milano
Tel. 0236518116
Fax. 0236518117
www.finanzasostenibile.it



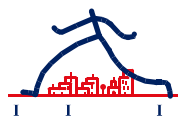
CITIGROUP FOUNDATION
c/o Citibank, N.A.
Foro Bonaparte, 16, 20121 Milano
Tel. 0286474359
www.citigroup.com/citigroup/corporate/foundation/



AVANZI s.r.l.
Via G. Rossetti, 9 - I, 20145 Milano
Tel. 0236518110
Fax. 0236518117
www.avanzi.org

La bussola del risparmiatore

**PICCOLA GUIDA
AL RISPARMIO CONSAPEVOLE**



CITTADINANZATTIVA onlus
via Flaminia 53, 00196 Roma
Tel. 06367181
Fax 0636718333
www.cittadinanzattiva.it

Finito di stampare: **Novembre 2005 - La Tipografia - Roma**
Grafica: **Daniela Ardizzone - d.ardizzone1@virgilio.it**
Illustrazioni: **Paolo Aldighieri - www.eriadan.it**
Testi a cura di: **Davide Zannoni (Avanzi), Mariano Votta (Cittadinanzattiva)**
con la consulenza di **Giustino Trincia**, Vicesegretario generale di Cittadinanzattiva
Redazione a cura dell'Ufficio Comunicazione di Cittadinanzattiva:
Annalisa Mandorino, Elisabetta Poma



La bussola del risparmiatore

La *bussola del risparmiatore* è la **Campagna di educazione al risparmio consapevole** promossa da Cittadinanzattiva e Forum per la Finanza Sostenibile, in collaborazione con Citigroup Foundation.

L'obiettivo è quello di accrescere le conoscenze dei cittadini in tema di servizi finanziari al fine di renderli più informati e capaci di amministrare le proprie risorse finanziarie in modo responsabile. La campagna prevede la formazione di 200 educatori finanziari responsabili di veicolare informazioni utili a un pubblico adulto, tendenzialmente escluso dai tradizionali canali di comunicazione, mediante incontri locali di informazione.

Per decenni i risparmi delle famiglie italiane si sono concentrati nei famosi BoT dello Stato che garantivano alti rendimenti e bassi rischi, mai stimolando, di fatto, le conoscenze sul settore finanziario. Negli ultimi anni questa situazione è cambiata e i risparmiatori hanno cominciato a diversificare i loro investimenti, ma spesso senza avere le conoscenze necessarie per operare scelte consapevoli, finendo a volte vittime di comportamenti non corretti degli "addetti ai lavori". Che differenza c'è tra un'azione e un'obbligazione? Cos'è un fondo d'investimento? Cosa domandare ad un promotore finanziario? Quali i pericoli da evitare? Come orientarsi?

La gestione del risparmio

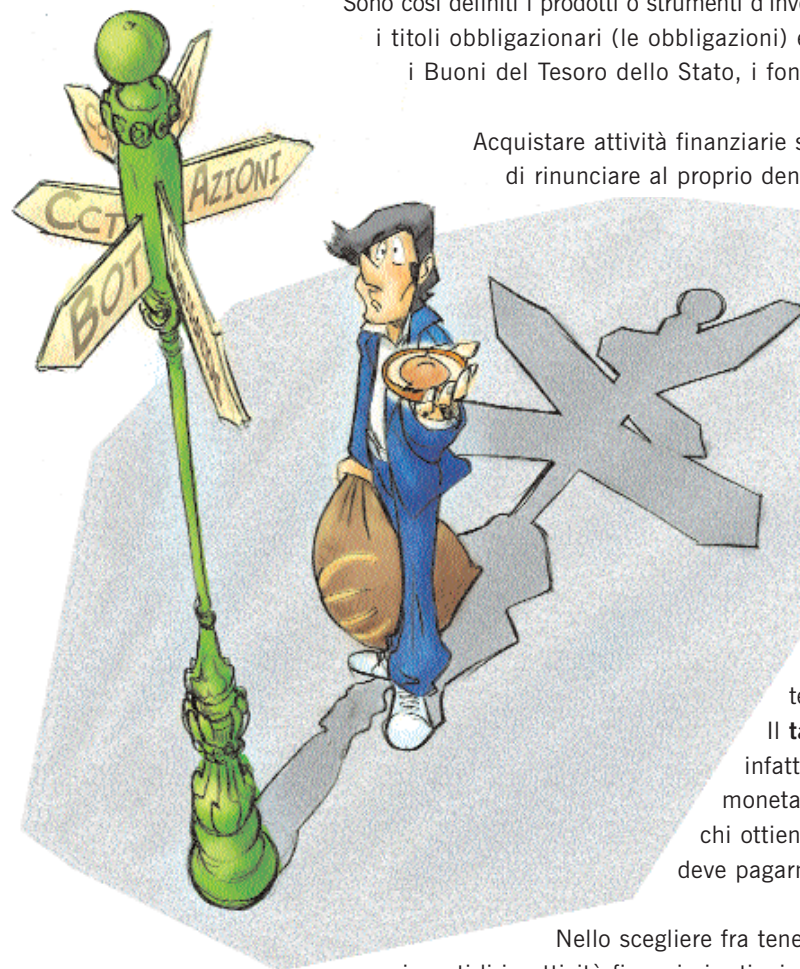
Il **reddito** che guadagniamo entra nei nostri portafogli sotto forma di denaro; di questo denaro, una parte viene consumata, mentre il resto viene messo da parte, risparmiato.

Il **risparmio** è una risorsa preziosa che dev'essere tutelata ed impiegata nel modo più efficiente, produttivo e sicuro possibile. Dalle scelte di risparmio e d'investimento dipende tanto il futuro economico dei singoli risparmiatori, quanto il destino del sistema economico nel suo insieme. Per questo motivo il risparmio deve essere considerato come un "**bene comune**" e tutelato come tale.

I risparmi possono essere conservati sotto forma di moneta o di depositi (bancari o postali), oppure investiti nell'acquisto di attività finanziarie.

Le attività finanziarie

Sono così definiti i prodotti o strumenti d'investimento, per esempio i titoli obbligazionari (le obbligazioni) e azionari (le azioni), i Buoni del Tesoro dello Stato, i fondi d'investimento.



Acquistare attività finanziarie significa decidere di rinunciare al proprio denaro, oggi, per averlo domani, facendolo passare dalle nostre tasche a quelle del destinatario del prestito. Chi presta denaro riceve in cambio un certo tasso d'interesse, che permette al capitale investito di aumentare nel tempo.

Il tasso d'interesse infatti è il "prezzo" della moneta (o costo del denaro): chi ottiene denaro in prestito, deve pagarne il costo.

Nello scegliere fra tenere i tuoi soldi o investirli in attività finanziarie, tieni sempre in conto:

- 📦 **il reddito disponibile** ➤ solo se hai più reddito di quanto ti è necessario oggi, potrai destinarne una parte al risparmio e al consumo futuro;
- 📦 **il livello di spese previste** ➤ se vai incontro a molte spese è ragionevole detenere sufficiente moneta;
- 📦 **il tasso di interesse** ➤ l'unica ragione per prestare denaro e non tenerlo "sotto il materasso" è farlo fruttare sotto forma d'interesse.

La pianificazione finanziaria

Pianificare significa **porsi delle domande per evitare scelte sbagliate**. La scelta d'investire deve partire dall'individuazione di un bisogno (l'acquisto della casa, l'istruzione dei figli, l'integrazione futura della pensione, etc.) e deve sempre essere frutto di una scelta ponderata.

Si investe solo quando:

- * esiste un motivo valido per farlo;
- * ci sono le risorse economiche sufficienti;
- * si hanno chiari i concetti di rischio e di rendimento.

Ricorda, è pericoloso prendere una decisione d'investimento affidandosi completamente ad altri (consulenti, amici, etc.) senza avere una precisa volontà ed un chiaro obiettivo: *per chi non sa dove andare, qualsiasi strada è buona!*

Il profilo rischio/rendimento di un'attività finanziaria

Prima di acquistare un qualsiasi prodotto finanziario è necessario conoscerne il livello di rischio e di rendimento.

Il **rischio** rappresenta una dimensione ineliminabile dell'investimento ed è quindi un elemento di valutazione fondamentale. Esso è legato a:

- * la possibilità di una perdita, se pur parziale, del capitale investito;
- * un rendimento dell'investimento inferiore rispetto alle attese o del tutto assente.

Non esistono investimenti del tutto privi di rischio, in quanto investire significa rinunciare a del denaro certo (oggi) per un flusso di denaro futuro incerto (domani).

Per **rendimento** si intende la differenza tra il prezzo di acquisto e il rimborso che si ottiene a scadenza. Il rendimento è solo una delle componenti che definisce un investimento, poiché esso dipende da altre due variabili fondamentali quali il tempo e il rischio. A volte, il primo criterio che adottiamo per valutare un investimento è il rendimento: questa è la strada più facile per condurre a scelte sbagliate.

Il rendimento è sempre in stretta relazione con il rischio: rendimenti elevati possono essere ottenuti solo con rischi elevati!

- * **Rischio basso** (Buoni del Tesoro, certificati di deposito, etc.)= rendimento basso ma massima sicurezza e fiducia negli emittenti, cioè in imprese, Stati, enti pubblici o banche che garantiscono la restituzione del prestito. Esistono infatti emittenti più o meno solidi da un punto di vista finanziario.
- * **Rischio medio-basso** (obbligazioni di emittenti in "salute")= rendimento minimo ma rischi contenuti.
- * **Rischio medio-alto** (investimenti bilanciati tra azioni e obbligazioni, etc.)= rendimenti più elevati ma rischio di perdere parte del capitale iniziale.
- * **Rischio alto** (azioni, fondi azionari, etc.)= massimi rendimenti ma rischio elevato di perdere l'intero capitale.

Valuta bene: quando acquistiamo un prodotto d'investimento (azione, obbligazione, fondo comune, titoli di Stato, etc.) è bene pensare alla destinazione reale dei nostri soldi, e non solo al livello di rendimento che l'operazione può offrire. Capire la destinazione reale di un investimento aiuta a comprendere meglio i rischi e le opportunità legati alle nostre scelte di risparmio.

I prodotti monetari

I prodotti monetari sono strumenti di investimento caratterizzati da rischio basso e rendimento minimo.

Il tipico prodotto monetario è il BoT, titolo garantito dallo Stato a zero interesse, a cui si aggiungono diverse tipologie di strumenti bancari di deposito (come i certificati di deposito) i cui rendimenti dipendono dalla "salute" delle banche.

I principali titoli di Stato italiani sono i BoT (Buoni ordinari del Tesoro), i BTP (Buoni del Tesoro Poliennali), i CCT (Certificati di Credito del Tesoro) ed i CTZ (Certificati del Tesoro Zero coupon). Nel nostro Paese esistono valide garanzie per evitare stati d'insolvenza bancaria.

Le obbligazioni

Le **obbligazioni** sono una forma d'indebitamento alla quale ricorrono imprese, Stati, enti pubblici e banche (cosiddetti "emittenti") per procurarsi i finanziamenti necessari allo svolgimento delle proprie attività.

I risparmiatori che acquistano obbligazioni prestano una somma di denaro a fronte di ricevere, a una scadenza prestabilita, la stessa somma incrementata di un interesse.

Tra i diversi tipi di obbligazioni, si distinguono le **obbligazioni con cedole** (che danno un interesse periodico) e le **“zero coupon”**, cioè obbligazioni senza cedole che vengono rimborsate alla scadenza.

Le obbligazioni presentano dei **rischi** legati a:

- * mancato rimborso del capitale e del pagamento degli interessi;
- * variazione del valore dell'obbligazione in caso di vendita anticipata rispetto alla data di scadenza.

Il **rendimento** o valore di mercato delle obbligazioni dipende da quattro elementi:

- * andamento dei tassi di interesse di mercato, stabiliti dalla Banca Centrale Europea; al diminuire dei tassi, il valore dell'obbligazione aumenta, in caso contrario diminuisce;
- * cedola (tasso d'interesse pagato periodicamente da chi emette l'obbligazione);
- * scadenza dell'obbligazione;
- * rischio d'insolvenza dell'emittente.

Il **rischio d'insolvenza** degli emittenti, sia in termini di mancato pagamento degli interessi che del rimborso del capitale, è stimato da agenzie specializzate, che esprimono un giudizio sul grado di rischio detto **“rating”** o **“merito di credito”**. Più il giudizio è positivo, più il punteggio è alto: di conseguenza si tratterà di un'attività finanziaria a basso rischio per l'investitore e con basso rendimento.



Le azioni

Nel mondo finanziario, **l'azione** rappresenta una quota della proprietà di una società;

possederne quanto meno una, è la condizione necessaria per essere soci di una società per azioni.

Il risparmiatore che acquista azioni:

- * diviene azionista della società che le ha emesse;
- * partecipa in prima persona ai rischi connessi all'attività di impresa;
- * beneficia dell'eventuale ripartizione degli utili (dividendi).

Ricorda sempre che l'investimento in azioni è generalmente ad alto rischio con possibilità di ottenere elevati guadagni, ma anche consistenti perdite patrimoniali. I **rischi** sono legati a:

- * mancata distribuzione degli utili;
- * perdita di parte del capitale investito in caso di crollo del valore delle azioni.

Il **rendimento** di un'azione dipende dai dividendi e dal cosiddetto **“capital gain”**, cioè dalle variazioni positive di valore delle azioni possedute dall'azionista.

Quando si decide di venderle, se le azioni avranno aumentato il loro valore, allora vi sarà un guadagno; in caso contrario, ci sarà una perdita dei soldi investiti.

Il valore delle azioni non è costante nel tempo, ma varia in continuazione. Tali variazioni condizionano il rendimento dell'investimento azionario.

Il valore delle azioni dipende da una serie di fattori:

- * andamento della società, ossia quando la società annuncia un incremento di utili, il valore delle azioni aumenta; in caso contrario diminuisce;
- * notizie false o vere (**“rumors”**), previsioni, fiducia degli investitori, ondate speculative.

È saggio **“diversificare”** l'investimento e non investire in un unico prodotto finanziario (azione, obbligazione, etc.) di una singola società o di società di un unico settore.

Attenzione! Controlla che le obbligazioni e le azioni che intendi acquistare siano quotate nel mercato dei prodotti finanziari, in modo da poterle vendere in caso di bisogno.

Ricorda di verificare sempre il livello di rischio prima di acquistare obbligazioni od azioni, ed il profilo rischio/rendimento del fondo, chiedendo informazioni agli operatori o consultando la stampa specializzata.

I fondi comuni d'investimento

Gestiti da operatori finanziari, i fondi comuni sono prodotti d'investimento che funzionano come una cassa collettiva dove confluisce il risparmio di tanti risparmiatori; essi garantiscono un rendimento variabile a seconda dell'andamento sul mercato delle attività (azioni e obbligazioni) possedute dal fondo.

Esistono diversi tipi di fondi comuni d'investimento, tra i quali:

- * **fondi azionari**, che investono in azioni, obbligazioni convertibili in azioni e in titoli simili;
- * **fondi obbligazionari**, che investono in titoli di Stato e in obbligazioni ordinarie;
- * **fondi bilanciati**, che investono sia in azioni che in obbligazioni.

Il risparmio gestito

Con l'espressione **risparmio gestito** si fa riferimento alla quota di risparmi personali affidata da singoli risparmiatori ad uno o più gestori professionali che, nell'ambito di un incarico ricevuto, provvedono ad amministrare le risorse loro conferite.

Il risparmio gestito può assumere due diverse forme, una collettiva e l'altra individuale. La differenza risiede nel fatto che nelle **gestioni individuali** il risparmiatore può chiedere delle personalizzazioni nella gestione del risparmio, mentre in quelle **collettive** non ha voce in capitolo sulle scelte prese dal gestore del fondo.

Mercati e indici

Il mercato finanziario è il luogo dove avviene lo scambio di strumenti finanziari di varia natura ed il trasferimento dei risparmi dai soggetti risparmiatori (soprattutto le famiglie) a coloro che li richiedono (imprese e Stato) per le loro attività.

In linea generale, esistono due principali mercati di prodotti finanziari: il **mercato dei titoli azionari** (Borsa) ed il **mercato delle obbligazioni e dei titoli di Stato** (Mot).

Attenzione! Nei mercati finanziari i prezzi dei prodotti d'investimento sono in continuo movimento. Tale movimento non riguarda solo le azioni, come molti pensano, ma anche le obbligazioni.

Gli **indici** sono uno strumento di analisi dell'andamento dei mercati e permettono di esprimere in modo sintetico la **variazione dei prezzi delle attività finanziarie** di un mercato o di un segmento di mercato. Essi sono molto importanti per l'investitore, in quanto costituiscono un parametro di riferimento (cosiddetto "benchmark") con cui confrontare l'andamento dei propri investimenti.

Investimenti socialmente responsabili

Si parla di **Investimento Socialmente Responsabile** (ISR) quando considerazioni di ordine ambientale e/o sociale integrano le valutazioni di carattere finanziario che vengono effettuate nel momento delle scelte di acquisto o di vendita di un prodotto finanziario. In sostanza, l'ISR seleziona azioni od obbligazioni di imprese che, rispettando alcuni criteri di responsabilità sociale, mostrano un comportamento virtuoso e contribuiscono allo sviluppo di un sistema economico solidale e sostenibile.

Ricorda! Investire in modo responsabile non significa fare una donazione o rinunciare a rendimenti conseguibili attraverso investimenti di tipo tradizionale, ma **indirizzare il risparmio secondo principi etici e responsabili**.

Investire i risparmi in modo consapevole

Applicare una strategia e pianificare un investimento significa non solo decidere quando comprare o vendere determinati prodotti finanziari, ma assumere un approccio mentale corretto.

Non è infatti sufficiente conoscere i principi e le regole dei mercati finanziari per poter realizzare investimenti sicuri e remunerativi: esistono motivi irrazionali, percezioni errate e convinzioni personali che possono condurre a decisioni sbagliate.

Se stai pianificando d'investire i tuoi risparmi, devi prestare particolare attenzione ad alcuni aspetti:

- * Ricorda che nessuno regala soldi a nessuno, fai quindi attenzione alle proposte di facili guadagni!
- * Verifica la coerenza dell'investimento con il tuo profilo personale in termini di reddito, capacità economica generale, permanenza di tale capacità economica per tutta la durata dell'investimento, età e livello d'istruzione, professione svolta o eventuale pensionamento nel corso dell'investimento.
- * Raccogli informazioni dettagliate riguardanti tipologia, funzionamento e ripartizione dell'investimento; scelta dei prodotti finanziari; andamento del fondo/titolo nel quale si vuole investire; grado di sicurezza dell'investimento ed eventuali rischi.



- * Ottieni risposte precise in merito a quanti soldi vengono trattenuti per le commissioni; quali sono e a quanto ammontano i costi di gestione; se, e a che prezzo, puoi avere i soldi investiti prima della scadenza, qualora ne avessi necessità.
- * Nel dubbio, pretendi sempre una corretta e piena informazione sui prodotti finanziari.
- * Non seguire le mode passeggiere trascurando il buonsenso e la razionalità e non fidarti dei “consigli” interessati.

I doveri del promotore finanziario

Il **promotore finanziario** è tenuto all'osservanza di puntuali disposizioni nei confronti dei suoi clienti.

Sin dal **primo contatto**, deve consegnare i suoi dati identificativi (iscrizione all'albo, dati anagrafici, estremi del domicilio professionale) e fornire un'adeguata comunicazione informativa.

Inoltre, prima di far firmare qualsiasi carta, il promotore si deve informare sull'esperienza che il suo cliente ha maturato in materia d'investimenti finanziari, sulla sua situazione finanziaria, i suoi obiettivi d'investimento e la propensione al rischio.

È inoltre tenuto ad illustrare in modo chiaro ed esauriente gli elementi essenziali dell'operazione, del servizio o del prodotto in questione, con particolare riguardo ai relativi costi e rischi patrimoniali e all'adeguatezza dell'operazione in rapporto alla specifica situazione del cliente.

Infine, deve aver consegnato copia del prospetto informativo o degli altri documenti informativi, ove prescritti.

Una volta **sottoscritto il contratto**, il promotore finanziario dovrà fornire copia dei contratti, delle disposizioni d'investimento o disinvestimento e di ogni altro documento sottoscritto dal cliente. Inoltre, in caso di variazione dei suoi dati, dovrà provvedere a consegnargli copia di una sua dichiarazione da cui risultino aggiornati gli elementi identificativi.

I diritti del cliente/risparmiatore

Banche e operatori finanziari per legge hanno **obblighi precisi** nei confronti del cliente.

Sono tenuti ad adottare un **comportamento diligente, trasparente, corretto e professionale**, acquisendo tutte le informazioni necessarie sulla situazione del cliente, definendone il relativo profilo in termini di esperienza in materia di investimenti, situazione patrimoniale, capacità di investimento, obiettivi e propensione al rischio.

È inoltre importante che essi forniscano al cliente **informazioni sui rischi generali degli strumenti finanziari**, su quelli della specifica operazione e sull'andamento dell'investimento quando questo presenta perdite effettive o potenziali.

È inoltre loro dovere verificare l'adeguatezza del tipo di operazione con il profilo del cliente ed adottare le misure idonee a **salvaguardare i suoi diritti**.

La tutela del risparmio

Eventi recenti (basti pensare al gran numero di risparmiatori che si sono trovati in possesso di obbligazioni o azioni quasi senza valore a seguito del fallimento di diverse imprese), hanno fatto perdere la fiducia nelle istituzioni bancarie e mostrato come in Italia non sia più rinviabile una riforma delle norme di **tutela del risparmio**.

Anche se alcuni tribunali di primo grado hanno riconosciuto la responsabilità di certe banche per il mancato rispetto delle regole di condotta imposte dalla legge nella prestazione dei servizi di investimento, la difficoltà di approvazione della **“legge sul risparmio”**, abbinata alla lentezza della giustizia italiana, rendono spesso difficoltosa la tutela legale degli interessi di tanti risparmiatori.

Anche per questo motivo è opportuno familiarizzare con un insieme di **strumenti di tutela**, diretti e indiretti, per non limitarsi alla sola tutela legale, spesso indispensabile.

È comunque l'**informazione** il primo elemento di tutela in settori tecnici come quello finanziario, in cui i risparmiatori, spesso non forniti di adeguata conoscenza, vengono bombardati da messaggi pubblicitari che possono indurre ad investimenti non corretti.

Nella giustizia ordinaria infatti, aspetti come il gran numero di processi, la loro lunghezza e i costi elevati, spesso scoraggiano l'effettiva tutela dei diritti dei consumatori.

Valuta bene: a volte può essere molto più conveniente risolvere le conflittualità in una fase precedente, anche mediante un accordo. In particolare, per **tutela extragiudiziale** si intende quell'insieme di strumenti di cui può disporre il consumatore per risolvere le controversie in via alternativa alla giustizia ordinaria.



Il ruolo delle associazioni dei consumatori

Per tutelare i propri diritti, può essere d'aiuto rivolgersi ad un'associazione di consumatori accreditata a livello nazionale, come **Cittadinanzattiva**, che svolge attività d'informazione, consulenza, formazione e tutela legale ed extragiudiziale con i conciliatori. Cittadinanzattiva, ogni giorno, raccoglie segnalazioni offrendo assistenza e consulenza gratuita anche in ambito

bancario e finanziario attraverso il **PiT**

Servizi: pit.servizi@cittadinanzattiva.it

tel. 06.36.71.85.55 - fax 06.36.71.83.33.

Nel 2005, otto associazioni, tra cui Cittadinanzattiva, hanno sottoscritto un accordo con l'ABI per la costituzione dell'**Osservatorio su risparmio e investimenti** con l'obiettivo di accrescere le conoscenze dei risparmiatori in tema di servizi finanziari.



Informati sulle iniziative delle singole associazioni esistenti, gli ambiti

d'intervento e gli eventuali costi collegandoti al sito www.tuttoconsumatori.it

Per conoscere Cittadinanzattiva, le sue attività e la sede a te più vicina, vai su www.cittadinanzattiva.it

Le controversie con le banche

In **campo finanziario**, il consumatore può intraprendere diverse strade di tutela extragiudiziale:

- * il ricorso all'Ombudsman;
- * il ricorso all'Antitrust per pubblicità ingannevole;
- * la conciliazione (quest'ultima rappresenta un'esperienza limitata alla recente crisi del risparmio).

Ombudsman¹ o giurì bancario

L'Ombudsman è stato istituito nel 1993, su iniziativa dell'ABI (Associazione Bancaria Italiana), per risolvere gratuitamente le controversie, tra banche ed intermediari da un lato, e con la clientela, dall'altro. È un organismo collegiale, autonomo e indipendente al quale, dal 1° gennaio 2006, può far ricorso qualsiasi cliente bancario che abbia subito un danno economico non superiore a 50 mila euro. Prima di questa data potevano ricorrere solo i consumatori e nel limite

dei 10 mila euro. Prima di chiamare in causa l'Ombudsman, il cliente si deve rivolgere all'Ufficio reclami della banca o dell'intermediario finanziario con il quale è in lite; questi, entro 60 giorni (90 in caso di ricorso su prodotti finanziari), dovrà accogliere o meno il reclamo. In assenza di risposta, o a fronte di una risposta negativa, il cliente potrà ricorrere (entro un anno) all'Ombudsman, che avrà 90 giorni per prendere una decisione.

Nel caso in cui l'Ombudsman prenda una decisione sfavorevole per il cittadino, quest'ultimo mantiene comunque il diritto di rivolgersi all'autorità giudiziaria; la decisione dell'Ombudsman, infatti, è vincolante per la banca o per l'intermediario finanziario, ma non priva il cliente del diritto di rivolgersi comunque all'autorità giudiziaria.

Pubblicità ingannevole e Antitrust²

È da ritenersi ingannevole ogni messaggio pubblicitario che, in qualunque modo, possa indurre in errore le persone, pregiudicando in tal modo il loro comportamento economico, o danneggiare un concorrente.

La legge sanziona con multe molto salate chi promuove prodotti i cui requisiti non rispondano a verità; l'obiettivo è impedire l'acquisto di beni e servizi sulla base di informazioni non corrette che possano indurre ad una rappresentazione non veritiera della realtà.

L'**Autorità garante per la concorrenza e il mercato** (Antitrust) vigila a tutela del consumatore in tema di pubblicità ingannevole, ma non può agire d'ufficio. Essa si attiva solo a seguito di una denuncia effettuata da singoli consumatori, associazioni dei consumatori, concorrenti delle imprese che diffondono presunti messaggi ingannevoli, Ministero delle Attività Produttive e Pubblica Amministrazione (PA).

In tema di tutela del risparmio e pubblicità ingannevole, si può chiedere al giudice di annullare il contratto perché mancante di quella trasparenza necessaria a rendere consapevole il risparmiatore (per esempio perché contiene clausole eccessivamente onerose per il risparmiatore o espone in modo poco chiaro, se non addirittura nascoste nel messaggio pubblicitario).

La conciliazione

La **conciliazione** è una delle modalità alternative al sistema giudiziario, con le quali i cittadini possono tutelare i propri diritti.

La conciliazione, favorita dalla Comunità Europea, si basa su accordi tra associazioni dei consumatori da un lato, e aziende o PA dall'altro, per trovare soluzioni idonee ai problemi che si presentano sul versante dei rapporti tra consumatori e servizi di pubblica utilità; nel nostro caso tra risparmiatori e servizi bancari e finanziari. In ambito bancario, la conciliazione, così come si è diffusa a seguito di recenti scandali finanziari, non è regolata da leggi bensì da accordi volontari tra le parti, che congiuntamente stabiliscono procedure per la gestione dei conflitti.

² L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato si trova in Piazza G. Verdi, 6/A - 00198 Roma. È possibile mettersi in contatto telefonicamente al numero 06.85.82.11, via fax allo 06.85.82.12.56, via e-mail: antitrust@agcm.it, o sul sito www.agcm.it

¹ L'Ombudsman si trova in via IV Novembre, 114 - 00187 Roma. È possibile mettersi in contatto via fax al numero 06.67.67.400, via e-mail segreteria@ombudsmanbancario.it o sul sito internet www.abi.it

I **risultati ottenuti** con i tavoli di conciliazione, seppur ancora provvisori e con molti limiti, sono una risposta concreta alla volontà di migliorare la relazione tra clienti e banche; di fatto, si devono alla conciliazione i principali risultati in termini di tutela dei diritti dei consumatori ottenuti negli ultimi anni. Vi sono tuttavia dei **limiti**: solo il 16% dei cittadini interessati ha potuto accedere a tavoli di conciliazione mentre il restante 84% ne è rimasto escluso in quanto clienti di istituti di credito che non hanno voluto attuare alcuna procedura di conciliazione.

È ormai necessario imparare a distinguere le banche, nel bene e nel male, in base ai loro comportamenti.

L'analisi civica dei contratti

È una modalità di tutela preventiva ancora poco utilizzata: l'obiettivo è riscrivere i contratti bancari e la relativa modulistica in termini di comprensibilità, equità, tutela del consumatore e semplificazione. Parte dal punto di vista del cittadino-risparmiatore e coinvolge gruppi di lavoro misti (istituti bancari, associazioni dei consumatori).

La cultura delle buone pratiche

Possiamo definire come buone pratiche quelle esperienze di successo che hanno avuto un impatto migliorativo su qualità dei servizi, tutela dei diritti dei cittadini, promozione della partecipazione civica e valorizzazione delle risorse umane che vi operano.

La diffusione della cultura delle buone pratiche mira a trasformare le esperienze positive di alcuni, in prassi consolidate per tutti.

In ambito bancario, un esempio di buona pratica è costituito dall'accordo sottoscritto da ABI e 59 tribunali italiani per rendere più accessibili le aste immobiliari alle famiglie.

L'elenco dei tribunali e delle banche che aderiscono all'accordo è presente sul sito www.abi.it

PattiChiari

Il progetto *PattiChiari* (www.pattichiari.it), promosso dall'ABI, vuole riscrivere i rapporti tra banca e clientela su principi di chiarezza, trasparenza e comprensibilità. È un atto di coregolamentazione di 180 banche (pari all'86% degli sportelli presenti in Italia) che hanno deciso di impegnarsi nell'adesione a standard elevati e certificati di qualità nella relazione con la clientela, segnando il recepimento di critiche e proposte di cambiamento espresse dalle associazioni dei consumatori. Per il settore bancario è un punto di non ritorno perché è un progetto senza scadenza.

Cosa ci attende

In attesa dell'introduzione in Italia della "class action", l'azione a tutela di interessi collettivi, occorre comprendere cosa comporterà in concreto la **Direttiva sui servizi di investimento 2004/39 UE**. Essa annuncia una rivoluzione nei rapporti tra gli intermediari e i loro clienti: solo nel caso in cui il risparmiatore chieda esplicitamente un servizio di consulenza, l'intermediario sarà tenuto ad esprimere un giudizio sulla qualità dell'investimento. In pratica, quando ci rivolgeremo ad uno sportello bancario solo per comprare/vendere titoli, il nostro interlocutore non sarà tenuto a pronunciarsi in merito all'adeguatezza delle operazioni che gli chiediamo di effettuare. La Direttiva impegna gli intermediari bancari a fornire una maggiore informazione a favore degli investitori i quali, a loro volta, potranno sempre meno addurre la propria sprovvedutezza in caso di investimenti incauti. In compenso, quando l'intermediario non rispetterà puntualmente i termini contrattuali, sarà più semplice ottenere il risarcimento dei danni.

Cittadinanzattiva

È un movimento di partecipazione civica che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. *La bussola del risparmiatore* si inserisce nell'azione di promozione e di tutela dei diritti dei consumatori che Cittadinanzattiva porta avanti tramite la sua rete dei Procuratori dei cittadini, da diversi anni impegnata sul tema dei servizi bancari e finanziari.

Forum per la Finanza Sostenibile

È un'associazione senza scopo di lucro la cui missione è la promozione della cultura della responsabilità sociale nella pratica degli investimenti finanziari. Il Forum diffonde informazioni, promuove il dialogo tra i diversi portatori di interesse ed elabora proposte innovative rivolte agli operatori, agli utenti dei servizi finanziari ed ai decisori politici. Per il Forum, l'investimento socialmente responsabile è uno strumento per influenzare il modello economico e renderlo più coerente con i principi della sostenibilità dello sviluppo.

Avanzi

Figura tra i soci del Forum ed è centro di ricerca per la progettazione di strumenti innovativi per la sostenibilità ambientale, economica e sociale che ha collaborato alla stesura della presente guida. Avanzi opera come facilitatore di processi di cambiamento nelle imprese, nella PA e nel terzo settore occupandosi di finanza socialmente responsabile, gestione dei conflitti ambientali, trasparenza, governance e responsabilità di impresa.

Citigroup Foundation

Citigroup Foundation è la fondazione legata a **Citigroup**, la prima istituzione finanziaria al mondo presente in 102 Paesi con 300.000 dipendenti. La fondazione promuove programmi di educazione finanziaria volti ad aiutare le persone a gestire le proprie risorse economiche in modo consapevole. Da anni impegnata in Italia nella diffusione della cultura d'impresa fra i giovani, con *La bussola del risparmiatore* Citigroup Foundation si impegna a promuovere la diffusione di una cultura di risparmio consapevole anche fra un pubblico adulto.