

Luglio 2020

Tra Covid e Fintech aumenta la necessità di un approccio semplificato verso il cliente

Vittorio Mirra, Professore a contratto di “Diritto dei mercati e degli intermediari finanziari – corso progredito”, LUISS Guido Carli

Sommario[*]: 1. I “cambiamenti” dettati dal virus - 2. Il “paradosso” dell’over-regulation - 3. Gli interventi dettati dall’emergenza COVID-19 - 4. L’ “avvicinamento” delle banche al Fintech: semplicità al servizio dei clienti - 5. Il bisogno “improcrastinabile” di educazione finanziaria - 6. Nuovi rischi da affrontare, ma l’obiettivo rimane la “financial inclusion”

1. I “cambiamenti” dettati dal virus

L’emergenza derivante dalla diffusione pandemica in corso del virus COVID-19 ha radicalmente mutato la nostra vita a livello globale.

Ogni settore sta subendo e molto probabilmente subirà delle conseguenze derivanti dalla diffusione del virus e delle conseguenti limitazioni alle attività produttive, commerciali e alla prestazione di servizi dettate dall’incerta ripresa economica che ci attende nei prossimi mesi.

Il settore bancario e finanziario non ne è esente. Sebbene “scampato” al *lockdown* per motivi di pubblica utilità, tale settore ha vissuto il susseguirsi di interventi delle Autorità di Vigilanza, che hanno cercato di orientare i comportamenti degli intermediari, attraverso rinvii di scadenze per adempimenti, deroghe, raccomandazioni, interventi restrittivi volti alla tutela della clientela e del mercato. Il tutto in aggiunta agli “usuali” straordinari interventi di iniezione di liquidità.

Ma c’è una traccia più profonda che tale situazione può lasciare.

In primis ha “risvegliato” e “velocizzato” dei processi – nella maggior parte dei casi già in corso – di digitalizzazione dei processi e di nuovi e più dinamici approcci con la clientela, avvicinando le banche ad un modello di business che sia sostenibile per i prossimi decenni.

In tal modo ha altresì avvicinato al “*digital*” la clientela, invitata (forzatamente) ad utilizzare con maggiore frequenza tutti i canali dei servizi messi a disposizione dalla banca.

In questo contesto di superfetazione di regole multi-livello¹, diviene essenziale agevolare un approccio alla “semplicità”: semplicità di regole (chiarimenti, FAQ, Q&A, addendum implicano una mancata chiarezza di fondo degli interventi legislativo-regolamentari), semplicità di servizi, semplicità di accesso, velocità, immediatezza.

Emerge dunque la necessità di tutto ciò che il mondo del FinTech sta cercando di introdurre nel mercato, in collaborazione (o senza) con le banche².

La pandemia diventa pertanto un’opportunità per gli intermediari di ammodernamento e di riposizionamento sul mercato, attraverso nuove forme di gestione dei rapporti con dipendenti (*smart working* su tutti) e con la clientela (es. rafforzamento della consulenza a distanza).

Anche i clienti devono fare la loro parte: un rafforzamento delle loro competenze appare indispensabile per completare un’evoluzione del mercato a tutto tondo.

Di tutto quanto sopra dovrà tenere conto il legislatore in ottica sistemica.

2. Il “paradosso” dell’*over-regulation*

La “tempesta” COVID-19 che si è abbattuta sui mercati finanziari ha costituito il presupposto di numerosi, anche se non sempre tempestivi, interventi delle Autorità di Vigilanza di settore, le quali hanno cercato di dare indicazioni agli operatori – vincolanti e non – per far fronte alle oggettive difficoltà (*in primis* organizzative) al fine di porre in essere una serie di adempimenti in capo ad essi, nonché per “rinforzare” ulteriormente alcune garanzie nei confronti della clientela.

Obiettivo senz’altro di indiscutibile rilievo; tuttavia, non può che rilevarsi come la serie di provvedimenti intervenuti possono non apparire in linea con la “semplicità” di cui necessita la clientela e che va perseguita soprattutto in contesti emergenziali.

[*] Il presente contributo è frutto esclusivo delle opinioni personali dell’autore, che non impegnano in nessun modo l’Istituto di appartenenza.

¹ Sul tema per tutti GASPARRI, *I nuovi assetti istituzionali della vigilanza europea sul mercato finanziario e sul sistema bancario. Quadro di sintesi e problemi aperti*, Quaderni Giuridici Consob, n. 12/2017.

² La Direttiva PSD2 (Direttiva (UE) 2015/2366) ha introdotto, *iter alia*, la possibilità per operatori esterni al settore bancario (i *Payment Initiation Service Providers*, Pisp) di fornire direttamente i servizi di pagamento e di ottenere le informazioni su tutti i propri conti di pagamento attraverso gli *Account Information Service Providers* (Aisp).

D'altronde è un problema storico che settori a rilevanza sistemica siano soggetti ad una normativa stratificata multilivello³ che tende ad un “irrigidimento” in fasi di crisi economica.

Il fine perseguito è “garantire un livello più elevato di tutela del consumatore⁴”. Il mezzo è rappresentato da interventi dettati dall'urgenza di fare fronte ad una crisi (in questo caso non solo economica, ma anche sanitaria e sociale). Il risultato finale, però, può essere controproducente.

Attraverso una *over-regulation*⁵, infatti, si perde di vista l'obiettivo finale, che è la tutela della clientela, tutt'altro che maggiormente consapevole delle proprie decisioni ed attività se “accompagnate” da una oggettiva complessità percettiva e documentale/informativa.

Si crea dunque un paradosso: questo è l'errore che dovrebbe essere evitato.

Piuttosto, la strada da percorrere per raggiungere l'obiettivo è l'innovazione, che si basa su una maggiore – più veloce ed intuitiva – percettibilità ed utilizzo dei servizi messi a disposizione dagli intermediari.

Le indicazioni in tal senso indirizzate dalle Autorità competenti sembrano ancora troppo generiche. È ora di “rischiare” di più.

3. Gli interventi dettati dall'emergenza COVID-19

Gli interventi richiesti dalla situazione emergenziale possono ricondursi a due macro-ambiti.

Da una parte si rinvengono tutti i tentativi di “alleggerire” gli intermediari da alcuni obblighi di legge e dai requisiti imposti per l'operatività: in tale categoria rientrano i richiami alle Autorità di Vigilanza affinché non soffermino la loro attenzione (leggasi non compiano attività di vigilanza che possano comportare l'erogazione di una sanzione) verso gli intermediari nel caso di nuovi obblighi che entrino in vigore in questo periodo

³ Si vedano per tutti TORCHIA, *La nuova governance economica dell'Unione europea e l'Unione bancaria*, in AA.VV., *L'unione bancaria europea*, Napoli, 2017, 53 ss.; PISANESCHI, *La regolazione bancaria multilivello e l'art. 47 della costituzione*, in AA.VV., *L'unione bancaria europea*, cit, 153 ss.

⁴ L'articolo 38 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea rafforza la protezione dei consumatori affermando che nelle politiche dell'Unione deve essere garantito un livello elevato di protezione dei consumatori.

⁵ AIZENMAN, *Financial crisis and the paradox of under- and over-regulation*, Working Paper 15018, National Bureau of Economic Research, 2009, disponibile al seguente indirizzo: <http://www.nber.org/papers/w15018>.

“complesso” (es. public statement dell’ESMA sui report delle sedi di negoziazione⁶, sugli obblighi SFTR⁷ e di Transparency⁸).

Dall’altra parte si rinvencono interventi che direttamente o indirettamente (es. tutelando il mercato⁹) sono volti a ridurre i rischi che ricadono sui clienti.

In questa ottica vanno intese le raccomandazioni ESMA ai partecipanti al mercato dell’11 marzo 2020, nonché il *reminder* in materia di obblighi di condotta derivanti dalle regole previste dalla MiFID2¹⁰.

Già nelle fasi iniziali dell’assunzione di una piena consapevolezza sugli effetti che la pandemia potesse avere sui mercati finanziari, l’ESMA è difatti intervenuta con una raccomandazione rivolta ai partecipanti ai mercati finanziari (intermediari ed infrastrutture di mercato) per evidenziare la necessità di essere pronti a porre in essere le misure per assicurare un “*Business Continuity Plan*”, nonché ad assicurare la maggiore trasparenza possibile sugli impatti del COVID-19: nei prospetti informativi (rispettando le previsioni della normativa in tema di *market abuse*) e nella rendicontazione finanziaria¹¹.

⁶ ESMA Public statement “COVID-19: Clarification of issues related to the publication of reports by execution venues and firms as required under RTS 27 and 28” del 31 marzo 2020.

⁷ ESMA Public statement “Actions to mitigate the impact of COVID-19 on the EU financial markets – postponement of the reporting obligations related to securities financing transactions under the Securities Financing Transactions Regulation and under Markets in Financial Instruments Regulation” del 26 marzo 2020.

⁸ ESMA Public statement “Actions to mitigate the impact of COVID-19 on the EU financial markets regarding publication deadlines under the Transparency Directive” del 27 marzo 2020.

⁹ Si menzionano a tal riguardo gli interventi in merito alle restrizioni previste in tema di *short selling* (delibera Consob n. 21303 “Divieto temporaneo di assumere o incrementare posizioni nette corte su azioni negoziate sul mercato regolamentato MTA, ai sensi dell’articolo 20 del Regolamento UE n. 236/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio del 14 marzo 2012” del 17 marzo 2020). Tale divieto è stato successivamente revocato dalla Consob in data 18 maggio 2020.

¹⁰ ESMA Public statement “COVID-19: Reminder of firms’ MiFID II conduct of business obligations in the context of increasing retail investor activity”, 6 maggio 2020.

¹¹ ESMA recommends action by financial market participants for covid-19 impact, 11 marzo 2020, disponibile al seguente indirizzo: <https://www.esma.europa.eu/press-news/esma-news/esma-recommends-action-financial-market-participants-covid-19-impact>.

A questi inputs si sono susseguiti numerosi altri interventi¹² sia a livello nazionale¹³ che transnazionale.

L'Autorità Bancaria Europea (EBA) ha richiamato gli intermediari ad agire nell'interesse della clientela (leggasi le misure temporanee per i finanziamenti), richiamando l'attenzione sulle conseguenze – anche di natura reputazionale – derivanti dall'aumento dei costi nei confronti della clientela derivanti dall'introduzione delle misure di *contingency*¹⁴.

Nell'ottica della trasparenza, la Banca d'Italia ha chiarito che “gli intermediari bancari e finanziari sono tenuti ad assicurare, anche in questa situazione di emergenza, la massima trasparenza su termini e condizioni applicate e sullo svolgimento dei rapporti con i singoli clienti”¹⁵, adottando altresì iniziative volte a privilegiare il ricorso a strumenti telematici per inviare alla clientela le comunicazioni periodiche previste dalle Disposizioni di trasparenza, così da limitare il più possibile il ricorso ai servizi postali.

Le soluzioni adottate per gestire l'emergenza - incluso l'eventuale differimento delle comunicazioni periodiche - andranno adeguatamente pubblicizzate attraverso ogni strumento d'informazione disponibile (ad es. sms, alert, siti web), potenziando il canale telefonico e la creazione di un numero telefonico dedicato¹⁶.

Sempre nell'ottica di un approccio semplificatorio e tecnologico, sono da menzionarsi altresì le previsioni in tema di modalità di svolgimento delle assemblee delle società quotate che, anche in deroga alle previsioni statutarie, consentono il pieno esercizio dei diritti degli azionisti¹⁷. La Consob ha, infatti, evidenziato come gli emittenti con azioni quotate dovrebbero assumere iniziative per avvalersi almeno di uno degli strumenti di partecipazione e voto a distanza contemplati dall'art. 106 del D.L. 17 Marzo 2020 n. 18

¹² Senza alcuna pretesa di esaustività si menzionano, *inter alia*, la Delibera Consob n. 21314 del 25 marzo 2020 concernente la “Proroga dei termini previsti dalle «Disposizioni concernenti gli obblighi di comunicazione di dati e notizie e la trasmissione di atti e documenti da parte dei soggetti vigilati»”, i rinvii di applicazione degli obblighi in materia di *transaction reporting*, di reportistica delle *trading venues* e in merito alle operazioni di finanziamento tramite titoli (SFTR) disposti dall'ESMA (Public statement “Actions to mitigate the impact of COVID-19 on the EU financial markets regarding publication deadlines under the Transparency Directive” del 27 marzo 2020; Public statement “Actions to mitigate the impact of COVID-19 on the EU financial markets – postponement of the reporting obligations related to securities financing transactions under the Securities Financing Transactions Regulation and under Markets in Financial Instruments Regulation” del 26 marzo 2020; Public Statement “Implications of the COVID-19 outbreak on the half-yearly financial report” del 20 maggio 2020).

¹³ Va segnalata anche la Comunicazione della Banca d'Italia del 30 giugno 2020 con la quale dà attuazione agli Orientamenti dell'Autorità Bancaria Europea (EBA) relativi agli obblighi di segnalazione e di informativa al pubblico sulle esposizioni oggetto di misure applicate alla luce della crisi Covid-19.

¹⁴ EBA, Statement on consumer and payment issues in light of COVID19, 25 marzo 2020.

¹⁵ Banca d'Italia, Emergenza epidemiologica da COVID-19. Prime indicazioni in tema di rapporti con la clientela, 3 aprile 2020.

¹⁶ Banca d'Italia, Emergenza epidemiologica da COVID-19. Prime indicazioni in tema di rapporti con la clientela, 3 aprile 2020.

¹⁷ A tal fine le disposizioni introducono deroghe alla disciplina vigente, rimuovendo limiti normativi (leggasi le previsioni del codice civile e del TUF per la convocazione e lo svolgimento delle assemblee) e statuari all'utilizzo di strumenti di partecipazione a distanza all'assemblea.

(cd. Decreto Cura Italia), consentendo l'esercizio del diritto dei soci a votare nelle assemblee nel rispetto delle limitazioni imposte da misure di tutela della salute pubblica.

Nella comunicazione pubblicata dall'Autorità di Vigilanza la "bussola" è sempre il corretto esercizio dei diritti dei soci ed in particolare, nelle ipotesi in cui la società abbia previsto la partecipazione all'assemblea esclusivamente tramite il rappresentante designato¹⁸, si richiama l'attenzione sulla necessità di chiarire anche le specifiche modalità di svolgimento della sollecitazione di deleghe e le modalità di esercizio dei diritti (es. diritto di porre domande prima dell'assemblea)¹⁹. Ulteriori chiarimenti rispetto ai profili esaminati nella sopra descritta Comunicazione n. 3/2020, sono stati esplicitati con la pubblicazione di un apposito documento di FAQ²⁰ ("*Frequently Asked Questions*"), il quale conferma la possibilità che gli emittenti scelgano quale modalità esclusiva di partecipazione assembleare lo strumento del rappresentante designato, prevedendo che quest'ultimo partecipi all'assemblea mediante mezzi di telecomunicazione.

In ossequio alle disposizioni emanate a più livelli, le banche, per rendere effettive le misure di distanziamento sociale²¹ e limitare il più possibile i rischi di contagio per i propri dipendenti e la clientela, hanno (finalmente!) considerato come prioritario il ricorso a iniziative di contatto della clientela mediante tecniche di comunicazione a distanza (ad es. telefonia vocale) ed incentivato l'attivazione di strumenti di accesso remoto ai servizi bancari (ad es. *phone banking*; *home banking*; *app per smartphone e tablet*)²².

In verità, tali interventi apparivano necessari in ogni caso e l'emergenza COVID-19 forse li ha soltanto anticipati. Rimanendo ancorati ai "vecchi" sistemi, le banche avrebbero perso rilevanti quote di mercato, derivanti dal colpevole ritardo accumulato in termini di facilità di accesso alla "tecnologia" per i clienti ed alla concorrenza sempre più pressante delle start-up operanti nell'ambito FinTech.

Probabilmente le misure che oggi sono "straordinarie" entreranno stabilmente nelle considerazioni strategiche degli intermediari, accelerandone i processi di cambiamento verso una massimizzazione della produttività ed una riduzione dei costi complessivi.

4. L' "avvicinamento" delle banche al Fintech: semplicità al servizio dei clienti

Come anticipato, l'emergenza COVID-19 è intervenuta in un periodo di forti cambiamenti per il mondo bancario. La normativa europea (PSD2 su tutte) ha reso "concreta" la concorrenza delle realtà operanti nel mondo FinTech, che "assecondano" il desiderio di digitalizzazione e di semplicità della clientela più giovane.

¹⁸ È dunque consentito l'espressione del voto in via elettronica, l'intervento in assemblea mediante mezzi di telecomunicazione e la possibilità di tenere la seduta assembleare esclusivamente mediante mezzi di telecomunicazione che garantiscano l'identificazione dei partecipanti, la loro partecipazione e l'esercizio del diritto di voto, anche senza la necessità che si trovino nel medesimo luogo il presidente, il segretario o il notaio (cfr. art. 106, comma 2, del Decreto Cura Italia).

¹⁹ Consob, Comunicazione n. 3/2020 del 10 aprile 2020.

²⁰ Anch'esso disponibile sul sito istituzionale della Consob.

²¹ Utilizzando, per quanto concerne il personale, ad un massiccio ricorso allo *smart working*.

²² Banca d'Italia, Emergenza epidemiologica da COVID-19. Prime indicazioni in tema di rapporti con la clientela, 3 aprile 2020.

Le banche, nella sostanziale consapevolezza delle future contrazioni di mercato e della difficoltà nel gestire da sole questo processo di cambiamento (si pensi alle realtà delle banche *significant*, che hanno apparati organizzativi elefantiaci e molto complessi e che comporterebbero tempi e costi notevoli per ideare e realizzare dei cambiamenti così radicali) hanno cercato in vari modi di “avvicinare” le start-up, utilizzando partnership e modalità di collaborazione. In alcuni casi sono stati operati investimenti diretti nel capitale²³ (es. attraverso *round* di *equity crowdfunding*²⁴), in altri casi creati e sviluppati laboratori più o meno perenni di innovazione, con contest che premiano le idee più meritevoli²⁵ ovvero con accordi commerciali *ad hoc*.

Quale è l'idea vincente in questo percorso?

L'idea è avvicinare e/o rafforzare la clientela, aumentando gli strumenti a disposizione di quest'ultima, facilitando la fruizione di uno o più servizi ovvero offrendone di nuovi.

Dovendo “forzatamente” operare da casa o comunque avere con più difficoltà accesso ai locali degli intermediari finanziari, tutti hanno tratto utilità dalla possibilità di poter effettuare pagamenti totalmente digitali, di poter visualizzare in un click tutti propri conti, di poter richiedere ed utilizzare servizi (anche di mera assistenza e supporto nei confronti di chi sia in una situazione di difficoltà oggettiva²⁶) attraverso la propria banca.

Si moltiplicano gli accordi che hanno ad oggetto servizi del genere, che in questo momento raggiungono il massimo apprezzamento.

Se l'uso del contante può essere un possibile veicolo di contagio del virus, non è sorprendente che vi sia un aumento esponenziale dei clienti che effettuano un pagamento con il cellulare, inquadrando un QR code, un codice a barre, ovvero semplicemente

²³ Uno dei primi investimenti consistenti è ascrivibile al Gruppo Intesa San Paolo, che è entrato nel capitale di Oval Money, startup *fintech* italo-inglese attiva nel mondo del risparmio, al fine di avviare una partnership industriale focalizzata sull'*instant banking* (cfr. comunicato stampa del 18 giugno 2018).

²⁴ Sull'importanza del fenomeno, si rimanda a MIRRA, *L'equity crowdfunding e le evoluzioni regolatorie: un fenomeno in crescita*, in LENER (a cura di), *Fintech: Diritto, tecnologia e finanza*, Quaderni di Minerva Bancaria, n. 2/2018, 131 ss.

²⁵ Ad esempio, il progetto del Gruppo MPS denominato “Officina MPS” da appuntamento annuale è divenuto un laboratorio perenne, con *contest* specifici per singoli ambiti (nel 2020 sono state effettuate le “call” per progetti in tema di *open banking* e di *agri-food*). Attraverso “Officina MPS” sono state intraprese varie collaborazioni tra le start-up selezionate e le società del Gruppo MPS, da sempre attento a valorizzare le piccole realtà di territorio, che possono attraverso tali *contest* utilizzare un partner bancario con diffusione così capillare, per “espandere” i propri servizi alla clientela. Altro esempio concreto è l'UniCredit Start Lab, un programma di accelerazione per premiare le idee imprenditoriali, con l'assegnazione premi in denaro, attività di *mentoring*, di sviluppo del *network*, formazione mirata e servizi bancari *ad hoc*. Recentemente, infine, è stata finalizzata una “alleanza” tra Nexi e Microsoft per sviluppare soluzioni in ottica *open banking*.

²⁶ Uno dei vincitori di “Officina MPS”, la società UGO – in partnership con la Banca Monte dei Paschi di Siena – ha fornito un servizio di “car giving” ai propri utenti, mettendo a disposizione del personale per le usuali commissioni da effettuare: fare la spesa, andare in farmacia, pagare le bollette ecc. Durante il periodo di emergenza COVID-19 nelle zone servite (per ora Siena e Firenze) il servizio è garantito gratuitamente con la frequenza massima di 1 volta a settimana.

inserendo un codice alfanumerico, attraverso la propria impronta digitale o con la mera indicazione di un numero di telefono o di un indirizzo e-mail.

Tutto quanto sopra ha un denominatore comune: la semplicità. Si può fare tutto attraverso un click: esattamente ciò che richiede il mercato in questo momento.

La possibilità di effettuare tali servizi è frutto anche dell'evoluzione della legislazione, che per molti anni ed ancora oggi fa fatica ad “inseguire il mercato”²⁷; si è avuto modo di rilevare, infatti, come gli approcci eccessivamente complessi ed articolati non arrivino concretamente all'obiettivo finale: la tutela della clientela.

Ad esempio, l'accresciuta complessità dei prospetti informativi non si è dimostrata sufficiente ad eliminare il rischio di investimenti poco “consapevoli” da parte della clientela.

Allo stesso modo le numerose informative ed indicazioni sugli effetti del COVID-19 sugli intermediari potrebbero non essere il mezzo “risolutivo”.

Per molti la distanza sociale è anche il punto di partenza per il declino irreversibile dei pagamenti in contanti e per la definitiva ascesa delle monete virtuali²⁸. Il settore dei pagamenti²⁹ è, infatti, quello che ha già iniziato un percorso pienamente conforme a tutto quanto richiedono gli interventi per l'emergenza COVID: assenza di contatto fisico, digitalizzazione, massicci controlli informatici³⁰.

Ma se la tutela della clientela è e resta una priorità, questo percorso dovrà necessariamente essere allargato ad un sistema di “full” open banking, nel quale le banche, le società FinTech, gli enti, fanno parte di un unico “ecosistema collaborativo”³¹ per creare servizi, prodotti, dati, informazioni con un valore aggiunto per il cliente.

5. Il bisogno “improcrastinabile” di educazione finanziaria

L'emergenza COVID19 in corso è anche la cartina di tornasole per la definitiva presa di coscienza dell'essenzialità di un incremento della cultura finanziaria nel nostro Paese³².

²⁷ «La vita del mercato si ribella a qualunque definizione rigorosa e costringe il diritto ad inseguirlo, proprio per evitarne il fallimento» (cfr. ROSSI, *Diritto e mercato*, in *Riv. società*, 1998, 1448).

²⁸ Il tema delle *crypto currencies* è affrontato, *ex multis*, in CAPONERA – GOLA (a cura di), *Aspetti economici e regolamentari delle «cripto-attività»*, in *Questioni di Economia e Finanza*, Banca d'Italia, 2019.

²⁹ Altro settore largamente impattato appare quello assicurativo, per il quale si rimanda per tutti ad un recente articolo di Anna Tims, ‘Coronavirus: Travel Insurance Policies Not Paying Out in a Crisis’, pubblicato su *The Guardian* (31 March 2020), disponibile al seguente indirizzo <https://www.theguardian.com/money/2020/mar/31/coronavirus-travel-insurance-policies-not-paying-out-in-a-crisis>.

³⁰ “EBA provides clarity to banks and consumers on the application of the prudential framework in light of COVID-19 measures”, 25 marzo 2020.

³¹ Fondato su interoperabilità, cooperazione tra Organizzazione e cyber-security.

³² Per dati concreti si rimanda al “Rapporto 2019 sulle scelte di investimento delle famiglie italiane” redatto dalla Consob, dal quale emerge, *inter alia*, che oltre il 30% del campione intervistato non conosce nessuno dei prodotti finanziari; solo il 20% risponde correttamente a tre domande su cinque; solo il 4% ottiene il punteggio massimo. Anche l'ultima indagine OCSE-PISA (Programme for International Student

Da tempo³³ si afferma che “l’innalzamento del livello delle competenze finanziarie dei cittadini con un’azione diffusa e organica di informazione e di educazione è necessario per consentire ai risparmiatori di valutare il più correttamente possibile opportunità e rischi delle scelte di investimento³⁴”. Ne sono seguiti i primi passi concreti: l’istituzione del Comitato di programmazione e coordinamento delle attività di educazione finanziaria (previsto dall’art. 24-bis della legge n. 15/2017³⁵) fino alla redazione della Strategia nazionale per l’educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale³⁶, accompagnata da un piano operativo, che descrive le principali attività di promozione e coordinamento dell’educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale da adottare nel triennio 2017-2019³⁷.

Non è più tempo di tergiversare.

Il “bisogno” della Strategia nazionale era quello di stimolare “cambiamenti” culturali al fine di un concreto miglioramento del benessere collettivo, allontanando gli “spettri” di nuovi scandali bancari e finanziari. In realtà oggi appare, invece, come una necessità dettata dalla “sopravvivenza” in un ecosistema come quello bancario e finanziario che, aumentando la fruibilità dei propri servizi, richiede di un conseguente aumento della consapevolezza da parte degli utenti.

Assessment del 2018) ha evidenziato come l’Italia si collochi ampiamente sotto la media dei Paesi industrializzati per consapevolezza economica. In breve, è emerso che un quindicenne ogni cinque non sa nulla di finanza ed a raggiungere un livello eccellente di preparazione è solo il 4,5% degli studenti, mentre a livello internazionale la media è più che doppia.

³³ Per gli studi in materia, si rimanda a KLAPPER - LUSARDI - VAN OUDHESDEN, *Financial Literacy around the World: Insights from the Standard & Poor’s Rating Services Global Financial Literacy Survey*, Washington, 2015; GENTILE – LINCiano – SOCCORSO, *Financial advice seeking, financial knowledge and overconfidence. Evidence from the Italian market*. Quaderni di finanza, Consob, n. 83, marzo 2016.

³⁴ Cfr. intervento del il Governatore della Banca d’Italia Ignazio Visco presso la Commissione Finanze e Tesoro del Senato della Repubblica in data 30 marzo 2017.

³⁵ Legge di conversione dell’emendamento al decreto “salva risparmio”: D.L. 237/2016.

³⁶ L’articolo 24 bis del decreto-legge 23 dicembre 2016, n. 237 (convertito in legge con modificazioni dalla Legge 17 febbraio 2017, n. 15, recante “Disposizioni urgenti per la tutela del risparmio nel settore creditizio”) stabilisce le “Disposizioni generali concernenti l’educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale”, volte a prevedere misure ed interventi intesi a sviluppare l’educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale. La norma stabilisce che il Ministero dell’Economia e delle finanze, d’intesa con il Ministero dell’Istruzione, dell’università e della ricerca, adotta il programma per una “Strategia nazionale per l’educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale”. L’attuazione della “Strategia Nazionale per l’educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale” è assegnata al “Comitato per la programmazione e il coordinamento delle attività di educazione finanziaria” nominato dal Ministro dell’economia e delle finanze, di concerto con il Ministro dell’Istruzione, dell’università e della ricerca e con il Ministro dello Sviluppo economico. Il Comitato è composto da undici membri, ed è presieduto da un direttore, nominato dal Ministro dell’economia e delle finanze, d’intesa con il Ministro dell’istruzione, dell’università e della ricerca, scelto fra personalità con comprovate competenze ed esperienza nel settore. Gli undici membri sono nominati da: uno dal Ministro dell’economia e delle finanze, uno dal Ministro dell’Istruzione, dell’università e della ricerca, uno dal Ministro dello sviluppo economico, uno dal Ministro del lavoro e delle politiche sociali, uno dalla Banca d’Italia, uno dalla Commissione nazionale per le società e la borsa (CONSOB), uno dall’Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni (IVASS), uno dalla Commissione di vigilanza sui fondi pensione (COVIP), uno dal Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, uno dall’Organismo di vigilanza e tenuta dell’albo unico dei consulenti finanziari (OCF).

³⁷ Detta Strategia nazionale è stata posta in consultazione con il mercato fino al 31 maggio 2018.

Solo aumentando la *financial literacy* dei nostri concittadini si minimizzeranno i rischi derivanti dalla mancata “comprensione” dei servizi finanziari e dalla complessità dei prodotti collocati presso la clientela. Ciò si ripercuoterà sull’aspetto reputazionale degli intermediari, diminuendone il relativo rischio legale e dall’altro lato valorizzerà a pieno i nuovi “servizi” che si stanno sempre più diffondendo e che si basano sulla semplicità di accesso e di fruizione da parte degli utenti.

Un cliente “preparato” e *confident* delle sue scelte è un cliente che “spinge” il mercato a conformarsi alle sue richieste, è un cliente che “evita” percorsi pericolosi, stimola il miglioramento delle policy di compliance degli intermediari e riconosce ed utilizza le transazioni “sicure”.

6. Nuovi rischi da affrontare, ma l’obiettivo rimane la “financial inclusion”

La pandemia ci ha messo con le spalle al muro.

Tutti hanno aumentato i loro bisogni³⁸ ed hanno dovuto “forzatamente” conoscere i benefici del FinTech e della comunicazione e fruizione “a distanza” di servizi: pagamenti istantanei, scambio di dati (*API, RegTech, distributed ledger technology, crowdfunding*³⁹, *peer-to-peer lending*⁴⁰), *invoice trading*, sistemi di identificazione e tracciature digitali ecc.

Per una migliore e più rapida risoluzione della crisi determinata dalla diffusione del virus si invoca l’utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale⁴¹ che possano intensificare la diffusione di informazioni⁴², la trasparenza ed i rimedi per ridurre gli impatti di questa crisi economica senza precedenti.

La tecnologia rinforzerà le infrastrutture di mercato, il sistema dei pagamenti ed i mercati finanziari, trasmettendo i benefici da tali mercati all’economia reale⁴³. Ciò sarà ancor più vero se si svilupperanno sistemi di “*real-time reporting*” che consentano di effettuare delle risposte tempestive per prevenire i fallimenti delle imprese e del mercato.

Strumenti di RegTech possono offrire informazioni granulari per individuare lo stato di “salute finanziaria” delle aziende, individuando ed utilizzando dati – da parte delle

³⁸ Principalmente sul credito cfr. CORDRAY – THOMPSON – PETERSON, *Consumer financial protection in the COVID-19 crisis: an emergency agenda*, disponibile al seguente indirizzo: <https://ssrn.com/abstract=3569357>.

³⁹ DALTON, *Ethereum’s Largest Crowdfunding Platform to Combat Coronavirus with Grants*, *CryptoBriefing* (14 March 2020), disponibile al seguente indirizzo: <https://cryptobriefing.com/ethereums-biggest-crowdfunding-platform-combat-coronavirus-grants>.

⁴⁰ Dati completi sull’esponentiale crescita di tali strumenti di finanziamento alternativi al canale bancario sono rinvenibili nel “4° Report italiano sul CrowdInvesting” redatto dal Politecnico di Milano nel luglio 2019.

⁴¹ Cfr. VANDIN, *AI, Machine Learning and Algorithms*, in CIAN-SANDEI (a cura di), *Diritto del FinTech*, Milano, 2020, 149 ss.

⁴² Prima tra tutti lo sviluppo dell’app “Immuni” per il tracciamento dei contatti relativi alle positività da Coronavirus.

⁴³ Cfr. ARNER-BARBERIS-WALKER-BUCKLEY-DAHDAL-ZETZSCHE, *Digital Finance & the COVID-19 Crisis*, 2020, disponibile al seguente indirizzo: <https://ssrn.com/abstract=3558889>.

Autorità di Vigilanza – per fronteggiare adeguatamente gli scenari di mercato, soprattutto nelle situazioni di crisi⁴⁴. Gli strumenti digitali, infatti, sono in grado di raggiungere obiettivi di gestione di crisi con una potenza ed un'accuratezza superiore⁴⁵.

Numerosi nuovi strumenti contano di entrare presto nel vocabolario di una ampia generalità di utenti, con lo scopo di realizzare una “*financial inclusion*”⁴⁶ che sia sostenibile⁴⁷. Questa “inclusione” permetterà pagamenti più veloci e sicuri, incrementerà la trasparenza e la fiducia dei consumatori⁴⁸.

Il COVID-19 ci ha reso più tecnologici e può essere visto come un esperimento sociologico: il futuro ci chiede di implementare e diffondere strumenti atti a supportare l'approccio umano per le future strategie e *policies* e non solo per i settori che sono stati individuati come quelli di potenziale oggetto per buone opportunità di investimento⁴⁹.

Ci sono nuovi rischi da affrontare⁵⁰, primo fra tutti il cd. *cyber risk*⁵¹, aumentato esponenzialmente con il progresso tecnologico. La sfida per il futuro sarà incentrata sulle interazioni tra il *digital* e le violazioni della privacy (e non solo nel campo del *banking&finance*); ciò implicherà un “riposizionamento” e un rafforzamento della compliance, che rimarrà una funzione centrale all'interno degli intermediari⁵².

⁴⁴ ARNER - BARBERIS - BUCKLEY, *The RegTech Book: The Financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries in Regulation*, Wiley, 2019.

⁴⁵ ARNER - BARBERIS - BUCKLEY, *The Evolution of FinTech: A New Post-Crisis Paradigm?*, 2016, disponibile al seguente indirizzo: <https://ssrn.com/abstract=2676553>.

⁴⁶ Sul tema si rimanda a OZILI, *Financial inclusion and Fintech during COVID-19 crisis: Policy solutions*, disponibile al seguente indirizzo: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3585662; OZILI, *Financial inclusion research around the world: A review*, disponibile al seguente indirizzo: <https://ssrn.com/abstract=3515515>.

⁴⁷ Più esaustivamente si rimanda a ARNER-BARBERIS-WALKER-BUCKLEY-DAHDAL-ZETZSCHE, *Digital Finance & the COVID-19 Crisis*, 2020, disponibile al seguente indirizzo: <https://ssrn.com/abstract=3558889>; AMER - BUCKLEY - ZETZSCHE, *FinTech for Financial Inclusion: Driving Sustainable Growth*, in WALKER - PEKMEZOVIC - WALKER, *Sustainable Development: Harnessing Business to Achieve the SDG's through Finance, Technology and Law Reform*, Wiley, 2019, 179; ARNER - BUCKLEY - ZETZSCHE - VEIDT, *Sustainability, FinTech and Financial Inclusion*, disponibile al seguente indirizzo: <https://ssrn.com/abstract=3387359>.

⁴⁸ Si auspica una combinazione di etica, regolamentazione e supervision che possa rafforzare tale fiducia: cfr. OZILI, *Financial inclusion and Fintech during COVID-19 crisis: Policy solutions*, disponibile al seguente indirizzo: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3585662.

⁴⁹ Vengono inclusi in tali categorie i settori industriali relativi all'educazione, *online entertainment* e dell'assistenza sanitaria da TASHANOVA - SEKERBAY - CHEN - LUO - ZHAO - ZHANG, *Investment Opportunities and Strategies in an Era of Coronavirus Pandemic*, disponibile al seguente indirizzo: <https://ssrn.com/abstract=3567445>.

⁵⁰ Per quanto concerne il rischio di esternalità negative si rimanda a EIDENMÜLLER, *The Race to Fight COVID-19: On the Desirability of Regulatory Competition*, disponibile al seguente indirizzo: <https://ssrn.com/abstract=3573419>.

⁵¹ Sul tema si rimanda *ex multis* a TINA, *Cybersicurezza: integrità dei processi e dei dati*, in CIAN-SANDEI (a cura di), *Diritto del FinTech*, Milano, 2020, 89 ss.

⁵² *Amplius* in MIRRA, *Fintech e Compliance: potenza tecnologica al servizio del cliente, ma rimane indispensabile l'attività umana*, in LENER (a cura di), *Fintech: Diritto, tecnologia e finanza*, Quaderni di Minerva Bancaria, n. 2/2018, 29 ss.

Il processo è già in corso e le “direttrici” sono chiare: digitalizzazione, bisogno di semplicità ed “avvicinamento” del cliente.

Concordo con chi afferma che una crisi non è il tempo per implementare “interamente” delle nuove soluzioni digitali e tecnologiche. In questo modo, infatti, si perderebbero d’occhio le impellenti necessità del momento. La crisi è il momento per utilizzare – da subito ! – e valorizzare le infrastrutture digitali in essere per renderle migliori e creare nuovi effetti⁵³.

Anche in ambito bancario e finanziario può essere vero che “La crisi è la più grande benedizione per le persone e le nazioni, perché la crisi porta progressi⁵⁴”: l’inventiva non manca, ora è tempo delle grandi strategie e della “semplicità” per superare la crisi senza essere “superati” dalla stessa.

⁵³ ARNER-BARBERIS-WALKER-BUCKLEY-DAHDAL-ZETZSCHE, *Digital Finance & the COVID-19 Crisis*, 2020, disponibile al seguente indirizzo: <https://ssrn.com/abstract=3558889>.

⁵⁴ “Non possiamo pretendere che le cose cambino, se continuiamo a fare le stesse cose. La crisi è la più grande benedizione per le persone e le nazioni, perché la crisi porta progressi. La creatività nasce dall’angoscia come il giorno nasce dalla notte oscura. E’ nella crisi che sorge l’inventiva, le scoperte e le grandi strategie. Chi supera la crisi supera sé stesso senza essere ‘superato’.

Chi attribuisce alla crisi i suoi fallimenti e difficoltà, violenta il suo stesso talento e dà più valore ai problemi che alle soluzioni. La vera crisi, è la crisi dell’incompetenza. L’inconveniente delle persone e delle nazioni è la pigrizia nel cercare soluzioni e vie di uscita. Senza crisi non ci sono sfide, senza sfide la vita è una routine, una lenta agonia. Senza crisi non c’è merito. E’ nella crisi che emerge il meglio di ognuno, perché senza crisi tutti i venti sono solo lievi brezze. Parlare di crisi significa incrementarla, e tacere nella crisi è esaltare il conformismo. Invece, lavoriamo duro. Finiamola una volta per tutte con l’unica crisi pericolosa, che è la tragedia di non voler lottare per superarla” (EINSTEIN, *Il mondo come io lo vedo*, 1934).