

Educazione e consapevolezza finanziaria nell'era FinTech

-

Ruolo delle Istituzioni nella tutela del cliente nell'ambito dell'innovazione tecnologica

Lucilla Asciano
Servizio Tutela dei clienti e Antiriciclaggio
Banca d'Italia

*Palazzo Mezzanotte - Congress Centre and Services
Milano, 7 giugno 2018*

Agenda

Finanza e tecnologia

Le implicazioni

Sfide per il regolatore e il supervisore

Riflessi sui clienti: sistema di tutele

Finanza e tecnologia

Finanza e tecnologia

Con il termine Fintech si indica l'«innovazione finanziaria resa possibile dall'innovazione tecnologica, che può concretizzarsi in nuovi modelli di business, processi o prodotti, producendo un effetto determinante sui mercati finanziari, sulle istituzioni, o sull'offerta di servizi»

Finanza e tecnologia

- **L'evoluzione tecnologica** e digitale è un tema che tocca tutti i settori dell'economia e del vivere umano; è **centrale nella finanza** perché modifica alla base i modelli di funzionamento dei mercati e il comportamento degli attori dei mercati
- L'evoluzione dell'industria finanziaria è storicamente connessa con l'innovazione tecnologica
- Fase attuale: **continuità o radicale cambiamento?**
- Diffusa percezione di uno **snodo singolare** nel rapporto tra tecnologie digitali e settore finanziario

Finanza e tecnologia

- Le innovazioni in ambito Fintech investono **tutti i settori dell'intermediazione** bancaria e finanziaria e finanziaria: dal credito (*crowd funding* e *peer to peer lending*) ai servizi di pagamento, dalle valute virtuali (*bitcoin*) ai servizi di consulenza (*robo-advisor*) oltre alle tecnologie di validazione decentrata delle transazioni (*blockchain*), di identificazione biometrica, di supporto all'erogazione di servizi e all'assunzione di decisioni (*cloud computing* e *big data*)
- Le innovazioni si riflettono anche sulla **struttura del mercato finanziario**: la rilevanza dell'elemento tecnologico, da un lato, spinge nuove imprese ad entrare sul mercato (start up e giganti della tecnologia informatica e dei social media), dall'altro, determina una risposta strategica da parte delle imprese già presenti

Le implicazioni

Le implicazioni

- L'innovazione tecnologica offre **opportunità** agli intermediari che sono capaci di «usare al meglio la tecnologia» e ai consumatori che possono usufruire dei benefici effetti della maggiore competitività
- Le opportunità si accompagnano a **rischi** che occorre individuare e presidiare avendo presente la portata globale del fenomeno
- Gli organismi di regolamentazione e di vigilanza nazionali ed internazionali sono impegnati **nell'analisi dell'ampiezza e della profondità** di Fintech anche per calibrare gli interventi di natura regolamentare che devono coniugare sviluppo dell'innovazione, presidio dei rischi e *level playing field*

Sfide per il regolatore e il supervisore

Sfide per il regolatore e il supervisore

Temi all'attenzione della cooperazione internazionale

- *Cyber risk*: tema della **sicurezza informatica** assume rilevanza anche per la sua complessità e difficoltà di mettere a punto efficaci strumenti di mitigazione del rischio
- **Gestione dei rischi operativi** in capo ai providers che offrono agli intermediari importanti servizi (anche per la concentrazione del mercato dei providers)
- Monitoraggio dei rischi **macroprudenziali** connessi al rapido sviluppo di Fintech
- Questi profili sono tra loro **interconnessi**

Sfide per il regolatore e il supervisore

Altri temi all'attenzione delle istituzioni

- **Compatibilità tra sistemi giuridici:** l'innovazione presenta incertezze in tema di validità legale e applicabilità transfrontaliera
- Il **perimetro della regolamentazione** deve reagire tempestivamente ed efficacemente agli stimoli Fintech (per evitare distorsioni competitive sia nell'ambito della stessa giurisdizione che tra giurisdizioni diverse) secondo un approccio che garantisca neutralità rispetto alla variabile tecnologica
- **Sviluppo di modalità di dialogo con nuovi interlocutori** per meglio comprendere le evoluzioni di Fintech

Riflessi sui clienti: sistema di tutele

Riflessi sui clienti: sistema di tutele

Benefici per i clienti

- **Ampliamento dell'offerta** per effetto anche dell'ingresso di nuovi operatori specializzati
- Sviluppo di **nuove modalità di contatto** con il cliente: razionalizzazione/evoluzione degli sportelli tradizionali e sviluppo di canali digitali anche secondo una logica integrata (multicanalità)
- **Transazioni più veloci**, sicure e **meno costose**
- **Personalizzazione dell'offerta** ai clienti sfruttando capacità di elaborazione dei big data

Riflessi sui clienti: sistema di tutele

Rischi per i clienti

- **Market driven:** offerta di servizi non adatti a determinate tipologie di clienti (*mis-selling*); nuove frodi o scarsa sicurezza degli archivi; violazione delle regole di protezione dei dati personali
- **Regulation and supervision driven:** inadeguato livello di protezione dei clienti; arbitraggi regolamentari tra diverse giurisdizioni
- **Consumer driven:** inadeguato livello di *financial literacy*
- **Technology driven:** esclusivo utilizzo di algoritmi senza intervento umano;

Riflessi sui clienti: sistema di tutele

Il verificarsi dei rischi può determinare:

- **calo della fiducia** nel sistema finanziario in generale, nell'utilizzo dei servizi finanziari digitali, nell'innovazione tecnologica
- **l'esclusione** di alcune fasce della popolazione dal mercato
- possibile aumento del **sovraindebitamento** di particolari gruppi di clienti per effetto della distorta percezione del costo delle offerte
- **maggiore vulnerabilità** dei clienti a frodi e furti d'identità

Riflessi sui clienti: sistema di tutele

Regole a tutela del consumatore e iniziative di educazione finanziaria sono fattori fondamentali e complementari per costruire un sistema affidabile che consenta all'innovazione finanziaria basata sul digitale di affermarsi

Impatto sui clienti: sistema di tutele

Consumer protection

Valutare la necessità di adeguare il quadro normativo alla crescente digitalizzazione e alle soluzioni *fintech*:

- autorizzazione di modelli di business innovativi (i nuovi servizi finanziari non sempre rientrano nel campo di applicazione del vigente quadro normativo UE): necessità di orientamenti comuni per una maggiore convergenza tra i regimi nazionali
- obblighi e preferenze relative alla pubblicazione delle informazioni su supporto cartaceo o necessità di una presenza fisica
- sicurezza e integrità del settore finanziario (la natura transfrontaliera delle minacce informatiche richiede piena armonizzazione delle discipline nazionali e allineamento regole e prassi di vigilanza)

Impatto sui clienti: sistema di tutele

Educazione finanziaria

Necessità di rafforzare l'analisi delle implicazioni della digitalizzazione della finanza per le iniziative di educazione finanziaria:

- includere questi temi nella policy di educazione finanziaria, identificando le competenze necessarie e i canali da utilizzare che dovrebbero fare uso della tecnologia
- prevedere iniziative specifiche che consentano, soprattutto i giovani, un uso consapevole del digitale
- valutare l'efficacia delle iniziative effettuate anche in altri paesi per condividere le buone pratiche

Conclusioni

Le regole, l'attività di supervisione, le iniziative di educazione finanziaria dovrebbero consentire alle imprese e ai loro clienti di beneficiare dell'innovazione finanziaria basata sul digitale.

Il quadro regolamentare dovrebbe anche prevedere un livello adeguato di protezione per il consumatore e l'investitore assieme alla resilienza e all'integrità del mercato. Iniziative dedicate di educazione finanziaria dovrebbero rafforzare la consapevolezza dei clienti sulle opportunità e i rischi dell'innovazione tecnologica.

Grazie