

## Accesso al credito e inclusione finanziaria

### POLITICHE AZIENDALI

Intesa Sanpaolo garantisce un'offerta di prodotti e servizi che favorisce l'inclusione finanziaria e l'accesso al credito, nel rispetto di quanto prevede il Codice Etico di Gruppo che richiama, tra i principi di relazione con i clienti, il valore di questa politica quale leva fondamentale di inclusione sociale, consentendo alle persone di migliorare la propria condizione e di poter esercitare appieno i propri diritti di cittadinanza. Il Codice Etico riporta anche l'impegno di Intesa Sanpaolo nel promuovere la crescita economica e sociale del Paese in cui opera. In particolare, questa responsabilità si traduce nell'assistere le aziende nello sviluppo, nel miglioramento della competitività, nell'innovazione e nell'internazionalizzazione del business. Il Piano d'Impresa 2018-2021 ha previsto, tra l'altro, l'istituzione del Fund for Impact destinato a consentire l'erogazione di 1,25 mld di euro di credito ad impatto sociale a categorie con difficoltà di accesso al credito nonostante il loro potenziale.

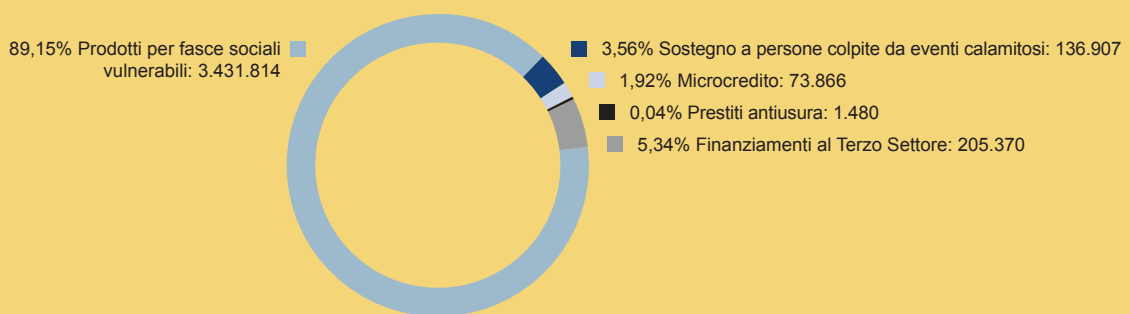
### INCLUSIONE FINANZIARIA DI SOGGETTI VULNERABILI

Il supporto ai soggetti in condizioni di vulnerabilità è realizzato da progetti ed iniziative mirate alla corretta allocazione delle risorse individuando attori sul territorio con i quali sviluppare accordi e sinergie che rendano più semplice l'accesso al credito di soggetti vulnerabili o non bancabili.

### INIZIATIVE AD ALTO IMPATTO SOCIALE

Nel corso del 2019 il Gruppo Intesa Sanpaolo ha erogato nuovi finanziamenti per attività ad alto impatto sociale per circa 3,8 mld di euro, pari al 6,6% del totale erogato, contribuendo a creare opportunità imprenditoriali e occupazionali nonché ad aiutare le persone in difficoltà attraverso diverse forme: microcredito; prestiti antiusura; prodotti e servizi destinati ad associazioni ed enti del Terzo Settore; prodotti dedicati alle categorie sociali più vulnerabili per favorirne l'inclusione finanziaria; finanziamenti di sostegno alle popolazioni colpite da eventi catastrofici.

### FINANZIAMENTI A IMPATTO SOCIALE [% e migliaia di euro]



## MICROCREDITO E LOTTA CONTRO L'USURA

Sono attive collaborazioni con vari enti per favorire il credito a persone o piccole imprese in difficoltà. Complessivamente nel 2019 il Gruppo ha erogato circa 75 mln di euro in progetti di microcredito o di lotta contro l'usura, in Italia e all'estero.

L'iniziativa di più lungo termine è il Prestito della Speranza, promosso dal 2010 dalla Conferenza Episcopale Italiana e dall'Associazione Bancaria Italiana per sostenere famiglie in temporanea difficoltà tramite il supporto all'avvio di piccole attività imprenditoriali, il progetto si è successivamente concentrato su Intesa Sanpaolo erogando, dal 2015 al 2019 circa 44,4 mln di euro per oltre 5.700 finanziamenti, di cui 900 nell'ultimo biennio per circa 7,3 mln. Il meccanismo tipico del Prestito della Speranza, per cui un ente, generalmente filantropico o religioso, fornisce i mezzi per un fondo di garanzia costituito presso il Gruppo associato a una convenzione con Intesa Sanpaolo, è stato replicato con una serie di controparti.

Iniziative di rilievo vedono Intesa Sanpaolo partner della Fondazione Lombarda Antiusura e della Fondazione Welfare Ambrosiano. Il progetto prevede il supporto ad iniziative di microcredito sia di natura sociale, per il sostegno al reddito di famiglie, sia di natura imprenditoriale, per la creazione di micro e piccola impresa. Il bacino di utenza è essenzialmente l'area milanese e Intesa Sanpaolo è uno dei quattro partner finanziari coinvolti.

Vi sono infine alcuni altri accordi in corso per l'inclusione creditizia di persone o piccole imprese svantaggiate; in particolare nuovamente con Fondazione Lombarda Antiusura (in collaborazione con Caritas Ambrosiana e Fondazione Cariplo), con Finetica onlus e con NEETwork per l'offerta di tirocini gratuiti messi a disposizione da organizzazioni non profit, nonché con Adiconsum, Exodus 94, Fondazione San Nicola Medici, Fondazione Antiusura Cavalla, Fondazione Moscati e Fondazione San Matteo per iniziative antiusura.

Oltre alle collaborazioni, la Banca rende disponibile il Finanziamento Microcredito imprenditoriale, dedicato alle microimprese nella fase di avvio di una nuova attività o nel momento di investire in progetti di crescita, offrendo ad esse la possibilità di accedere al credito anche senza garanzie reali. Questa opportunità è resa possibile grazie a una sezione speciale del Fondo di garanzia per le Piccole Medie Imprese (Fondo del Ministero dello Sviluppo Economico, operativo dal 2000). Il finanziamento a medio-lungo termine, con durata massima di 7 anni e importo massimo di 25.000 euro, è funzionale all'acquisto di beni (incluse le materie prime) o di servizi strumentali all'attività svolta (compreso il canone di leasing), alla retribuzione di nuovi dipendenti o soci lavoratori, al pagamento di corsi di formazione per migliorare la qualità professionale e le capacità tecniche e gestionali. Tra le caratteristiche essenziali del Microcredito Imprenditoriale ricordiamo i servizi di assistenza e monitoraggio, a supporto dell'attività imprenditoriale, offerti gratuitamente dall'associazione VOBIS (Volontari Bancari per le Iniziative nel Sociale, associazione di volontari ex bancari che opera su tutto il territorio nazionale e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale). Nel 2019 sono stati erogati circa 700 finanziamenti per 14,8 mln di euro.

## MICROFINANZA IN COOPERAZIONE CON LE ONG

Bank of Alexandria, in collaborazione con diverse ONG, ha lanciato soluzioni mirate per contribuire all'empowerment economico e di sostegno al reddito nonché all'inclusione finanziaria dei segmenti vulnerabili della società e sostegno alle necessità finanziarie dei clienti non bancarizzati. Le soluzioni sono sviluppate attraverso un approccio multistakeholder che prevede il coinvolgimento di entità partner appartenenti a diversi settori. In particolare, i beneficiari sono donne e giovani in situazioni svantaggiate e artigiani egiziani. Nel 2019, sono stati erogati 20 finanziamenti per un totale di oltre 47.000 euro.

## FUND FOR IMPACT – NUOVE OPPORTUNITÀ DI ACCESSO AL CREDITO

Seguendo le indicazioni del Piano d'Impresa 2018-2021, è stato definito il Fund for Impact, dotato di una disponibilità di 250 mln di euro, per sostenere l'erogazione di circa 1,25 mld di euro di prestiti alle categorie che avrebbero altrimenti difficoltà ad accedere al credito nonostante il loro potenziale.

Il Fund for Impact parte dall'esperienza di Banca Prossima, ora integrata nella Direzione Impact della Banca dei Territori di Intesa Sanpaolo, che ha introdotto questa modalità di intervento a supporto del settore non profit. In dieci mesi del 2019, l'impegno si è concretizzato con l'avvio dell'iniziativa "per Merito", il finanziamento rivolto a studenti residenti in Italia per l'accesso a università italiane e straniere, o master, senza richiedere garanzie personali o familiari, in qualsiasi condizione economica e sociale. La richiesta di prestito avviene online, con una linea di fido crescente mantenendo un ritmo di studi di almeno venti crediti o l'80% degli esami previsti a semestre, per un importo annuo massimo di 3.000 euro per gli studenti in sede e 5.000 euro per quelli fuori sede,

per tutto il corso triennale e per gli ulteriori due anni previsti per la laurea magistrale. Per gli studi all'estero o per i master gli importi possono anche essere più alti, fino a un massimo di 50.000 euro per tutta la durata degli studi. Trascorsi due anni dal conseguimento del titolo universitario si avvia la restituzione di quanto utilizzato, rateizzato fino a un massimo di 30 anni, a un tasso fisso definito alla sottoscrizione. È possibile sospendere la restituzione per tre volte e richiedere l'estinzione anticipata senza costi aggiuntivi. Il prestito integra e rafforza le soluzioni offerte dalle Università, borse o contributi allo studio, senza sostituire il ruolo primario delle Istituzioni pubbliche nel garantire il diritto allo studio, sostenendo gli studenti che non hanno maturato i requisiti per il sostegno previsto dalle Università, e contribuendo dunque a favorire le immatricolazioni universitarie, premessa per lo sviluppo del capitale umano dei giovani ai fini della crescita del Paese.

L'iniziativa "per Merito", complessivamente, ha finanziato nel 2019 3.240 nuovi studenti erogando loro circa 28 mln.

## EVENTI CATASTROFICI E CALAMITOSI

Il Gruppo Intesa Sanpaolo ha confermato un impegno concreto al fianco delle popolazioni colpite da eventi straordinari legati al maltempo che sempre di più colpiscono il territorio italiano, attivando plafond dedicati, mettendo a disposizione nuovi finanziamenti agevolati destinati al ripristino delle strutture danneggiate (abitazioni, negozi, uffici, laboratori artigianali, aziende), moratorie sui finanziamenti in corso, interventi in ambito tutela e iter preferenziali, semplificati e veloci.

Nel 2019 sono state effettuate circa 1.900 sospensioni nel rimborso dei finanziamenti in essere per un debito residuo di circa 800 mln. Sono inoltre stati erogati circa 2.800 finanziamenti agevolati per oltre 135 mln nel 2019 e per circa 335 mln dal 2018.

La Banca ha messo a disposizione delle famiglie e imprese colpite dal crollo del ponte di Genova un plafond di 4,5 mln di euro per la remissione unilaterale dei mutui prima casa degli immobili dichiarati inagibili (0,5 mln di euro rimessi) nonché un plafond di 50 mln di euro per la ricostruzione (4,6 mln di euro concessi); ha inoltre previsto la sottoscrizione della Polizza Vicino a Te per i minori che hanno perso, in occasione del crollo, uno o entrambi i genitori.

Quest'anno il Gruppo, tra gli altri provvedimenti, ha stanziato per le famiglie e imprese colpite dall'emergenza maltempo nel territorio di Venezia un plafond di 100 mln di euro e ha previsto la possibilità di richiedere la sospensione per 12 mesi delle rate dei finanziamenti.

Intesa Sanpaolo Bank Albania ha confermato il suo impegno per gli aiuti alla popolazione colpita dal terremoto di novembre 2019, con il programma Earthquake Relief and Support Plan. Grazie anche a un'indagine dedicata, è intervenuta in soccorso dei clienti colpiti, privati e imprese, tramite una moratoria ai finanziamenti in corso (sospensione del mutuo fino a 12 mesi, riprogrammazione del piano di rimborso rate) e finanziamenti a condizioni agevolate per i danni o per riavvio dell'attività imprenditoriale, con tempi di approvazione molto rapidi.

## SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE

Intesa Sanpaolo aderisce al Fondo di Garanzia per la Prima Casa, istituito dalla Legge di Stabilità 2014. Grazie al Protocollo d'intesa tra ABI e Ministero dell'Economia e delle Finanze, i clienti beneficiari giovani coppie, nuclei familiari mono-genitoriali con figli minori, giovani di età inferiore ai 35 anni titolari di un rapporto di lavoro atipico e inquilini di alloggi di proprietà dell'Istituto Autonomo Case Popolari possono ottenere una garanzia sulla quota capitale del mutuo (fino al 50%).

Nel 2019 sono stati erogati 6.144 mutui, per un controvalore di 633 mln di euro.

Il sostegno alle famiglie si è concretizzato anche con la rinegoziazione di mutui, più di 63.000 nel 2019, e oltre 3.200 sospensioni complessive definite grazie ad accordi di sistema e per il sostegno alle famiglie a fronte di calamità naturali, già citato sopra. Inoltre, nel corso del 2019 sono state effettuate iniziative di sospensione delle rate dei finanziamenti (fino a 12 mesi) relativi a dipendenti di società in situazione di crisi e in alcuni casi anche dell'indotto (es. ex Ilva di Taranto) che hanno fornito un immediato segnale di sostegno alle famiglie dei dipendenti delle aziende direttamente colpite.

Sempre nel sostegno ai privati è proseguito il finanziamento per le richieste di APE (Anticipo finanziario a garanzia pensionistica) Volontario, strumento introdotto in via sperimentale dalla Legge di Bilancio 2017 e prorogato fino al 2020 per i lavoratori che, compiuti 63 anni e con un minimo di 20 anni di contributi, vogliono uscire anticipatamente dal lavoro. Nel 2019 sono pervenute 1.555 domande, portando il numero totale a 9.264, e ne sono state accettate 1.327, con un totale di 6.769 dall'avvio dell'iniziativa, con un importo erogato di 66,7 mln di euro.

## L'OFFERTA PER I GIOVANI

L'offerta ai giovani riguarda:

- mutui, in particolare Mutuo Giovani, con l'erogazione complessiva, considerando anche il Fondo Garanzia per la Prima Casa, di circa 2,5 mld di euro a oltre 21.700 giovani;
- finanziamenti, con il prodotto dedicato ai giovani universitari "per Merito" avente l'obiettivo di favorire l'accesso allo studio, per i dettagli del quale si rimanda al paragrafo "Fund for Impact – Nuove opportunità di accesso al credito";
- conti correnti, con il prodotto XME Conto, a condizioni agevolate e con imposta a carico della Banca, sino a 35 anni, con poco meno di 898.000 intestatari a fine 2019 e con XME Conto UP!, per gli under 18, completamente gratuito sino al compimento della maggiore età;
- risparmio con XME Salvadanaio, il salvadanaio digitale utilizzabile da grandi e piccoli che consente di impostare accantonamenti, ad impulso o automatici per arrotondamenti delle operazioni di pagamento effettuate con carte. Per i più piccoli XME salvadanaio "prende vita" in XME dindi, il salvadanaio tecnologico che oltre alle funzioni tradizionali di raccolta di monete e banconote, consente di visualizzare i denari accantonati nel XME Salvadanaio, i progressi nel raggiungimento degli obiettivi prefissati e di monitorare il saldo di XME Conto UP! attraverso il touch screen presente sul dispositivo. Nel 2019 il prodotto è stato proposto nella Giornata Mondiale del Risparmio al fine di diffondere un'adeguata cultura finanziaria ed attenzione al risparmio fin da giovanissimi.

## LA GESTIONE DELLE RIMESSE

Intesa Sanpaolo offre prodotti specifici per i clienti stranieri, in Italia, che necessitano di inviare denaro nei paesi di origine. Nel corso del 2019 sono state effettuate circa 95.000 rimesse per circa 47 mln di euro complessivi.

### PROGETTO INCLUSIONE FINANZIARIA DEI MIGRANTI

Il progetto sull'inclusione finanziaria dei migranti è stato articolato sulla base dei risultati di uno studio del processo in atto e sulle prospettive di impatto delle dinamiche di integrazione dei migranti per la crescita sostenibile del Paese. L'analisi ha originato progetti operativi interni al Gruppo Intesa Sanpaolo con obiettivi sia di formazione e di change management, sia di sviluppo del business sia di change management.

## SUPPORTO AL TERZO SETTORE

Intesa Sanpaolo ha da tempo predisposto un'offerta dedicata alle organizzazioni del Terzo Settore, prima tramite Banca Prossima e poi (dopo la sua incorporazione nel 2019 in Intesa Sanpaolo) attraverso la Direzione Impact, nella quale è stata integrata.

A fine 2019 si contavano circa 66 mila clienti, una raccolta diretta e indiretta di circa 5,8 mld, dei quali circa 4,1 mld in raccolta diretta e impieghi per circa 2 mld. Il patrimonio immateriale dei soggetti del Terzo Settore riveste un ruolo importante nella sostenibilità a lungo termine della loro esposizione finanziaria, a tal fine sono stati sviluppati specifici modelli di rating che ben si adattano, particolarmente nella parte qualitativa, alle caratteristiche della clientela non profit e religiosa. A garanzia dell'attività, lo statuto di Banca Prossima prevedeva un Fondo per lo sviluppo dell'impresa sociale, al quale sono stati attribuiti ogni anno almeno il 50% degli utili residui al netto della destinazione a riserve legale e statutaria, nonché della ricostituzione della riserva sovrapprezzo inizialmente utilizzata per costituire il Fondo stesso.

Al Fondo è stata data continuità anche dopo l'incorporazione di Banca Prossima, attraverso la creazione di un plafond di circa lo 0,1% del patrimonio netto di Intesa Sanpaolo.

### PIATTAFORME DI CROWDFUNDING

For Funding è la piattaforma di crowdfunding sociale del Gruppo Intesa Sanpaolo rivolta alle organizzazioni, associazioni non profit e fondazioni che vogliono avviare una campagna di raccolta fondi con la partecipazione di un'ampia comunità di donatori. Le iniziative di raccolta fondi sono selezionate dal team di Intesa Sanpaolo che valuta l'organizzazione beneficiaria e la tipologia dei progetti al fine di valorizzare i progetti più meritevoli. Pubblicato il progetto in piattaforma, i sostenitori possono contribuire alla raccolta fondi con una donazione attraverso il sito internet, con carta di credito, tramite bonifico online, o bonifico presso la propria Banca o in una filiale di Intesa Sanpaolo. Ogni transazione è gratuita per il donatore e per il beneficiario.

Nel 2019 For Funding è diventata modello unico e distintivo nel mondo del crowdfunding sociale, essendo migrata in essa anche la piattaforma Terzo Valore, sviluppata da Banca Prossima per le organizzazioni non profit. I sostenitori possono sottoscrivere parte del credito a un tasso da essi scelto, inferiore a un livello massimo indicato dall'organizzazione stessa. Di fatto, circa la metà dei prestatori presta a tasso zero. Nel 2019 sono stati erogati 0,8 mln dalla Banca e 0,9 mln da terzi.

## EDUCAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA FINANZIARIA

La domanda di educazione economico-finanziaria in Italia è in continua crescita, un dato evidente per il Museo del Risparmio, che nel 2019 ha proseguito nei progetti e contenuti di educazione finanziaria, rivolti all'informazione e consapevolezza dei servizi finanziari oltre che ad evitare il diffondersi di situazioni di sovra indebitamento.

Il progetto di punta resta il SAVE Tour (Sustainability, Action, Voyage, Experience), un viaggio nelle regioni italiane, in collaborazione con Italscania e European Investment Bank Institute, rivolto a studenti di ogni ordine e grado. L'iniziativa, che è oggetto di Protocollo col Ministero dell'Istruzione e della Ricerca, prevede percorsi multimediali e laboratori didattici dedicati all'educazione economico-finanziaria e alla sostenibilità ambientale, proposti all'interno di un Discovery Truck appositamente allestito con postazioni video e gioco (per maggiori informazioni [1]). La prima edizione del giro d'Italia SAVE si è svolta da ottobre 2018 ad aprile 2019 ed ha interessato il Centro- Sud Italia, attraversando otto Regioni e coinvolgendo circa 10.000 studenti. La seconda edizione, avviata nell'ottobre 2019, interesserà 21 città attraverso Calabria, Sicilia e Sardegna, oltre a Torino, Genova e Napoli.

Il Museo del Risparmio dedica un'attenzione particolare a bambini e ragazzi che, a causa di barriere geografiche e/o socioeconomiche, beneficiano di minori opportunità educative. Nel 2019 ha realizzato progetti specifici per questa fascia, ai quali si sono aggiunti interventi di educazione finanziaria ad hoc per gruppi di persone in condizioni di fragilità economico sociale:

Progetto	Enti partner	Descrizione	Incontri e utenti coinvolti
MOney LEarning	Banca Europea degli Investimenti e la Fondazione per la Scuola della Compagnia di Sanpaolo	Studenti delle scuole primarie situate in aree montane o comunque distanti oltre 80 km da Torino, trasportati in pullman senza alcun esborso per le famiglie, accedono al Museo del Risparmio, che dedica loro una visita guidata gratuita e un laboratorio didattico	L'edizione 2019-2022, in corso, è estesa alle scuole delle Regioni limitrofe al Piemonte (Liguria, Lombardia, Valle d'Aosta), collocate a una distanza massima di 200 km da Torino. L'iniziativa coinvolge circa 2.000 bambini l'anno
SKY IS THE LIMIT	GLT Foundation	Dedicato specificamente agli studenti delle scuole medie di frontiera, per allenare i ragazzi a pensarsi come costruttori attivi del proprio futuro professionale, dotandoli di competenze di pianificazione e autoimprenditorialità	Fase pilota avviata nel 2019 per 100 studenti provenienti da scuole situate in quartiere difficili di Torino
Fuoriclasse della Scuola	Ministero dell'Istruzione e della Ricerca, Feduf, Confindustria e ABI	Campus di Educazione Finanziaria e Imprenditoriale dedicato agli studenti vincitori delle Olimpiadi della Scuola, provenienti da tutta Italia	La quarta edizione ha coinvolto 78 studenti delle scuole superiori
Welcom-ED	Università di Torino	Percorso interattivo modulare sui temi quali senso del risparmio, terminologia finanziaria di base, semplici tecniche di budgeting e planning e funzionamento degli strumenti finanziari più diffusi	Oltre 500 migranti
L.E.I. (Lavoro, Emancipazione, Inclusione)	Compagnia di Sanpaolo, Casa Circondariale di Torino e le cooperative presenti all'interno della stessa	Progetto per il reinserimento nella società delle detenute donne, con particolare attenzione alla gestione consapevole del denaro e all'autoimprenditorialità	Mediamente 60 detenute sono coinvolte nel percorso formativo

Tra gli eventi di maggior rilievo promossi e coordinati dal Museo del Risparmio nel 2019 si segnalano:

Progetto	Enti partner	Descrizione
Arte del Risparmio	Diverse realtà del Gruppo Intesa Sanpaolo, quali Divisione International Subsidiary Banks, Gallerie d'Italia e Archivio Storico	Giornata Mondiale del Risparmio (31 ottobre); 190 collaboratori volontari e 15.000 studenti coinvolti; la Divisione International Subsidiary Banks ha aderito con 9 delle 11 controllate
Mostra Tommaso Bonaventura 100 MARCHI – Berlino 2019	CAMERA – Centro Italiano per la Fotografia, Fondazione Museo storico del Trentino, Centro Ricerca Archiviazione della Fotografia di Spilimbergo (CRAF)	Racconto fotografico e video del Begrüssungsgeld, il denaro di benvenuto che, tra il 1970 e il 1989, i cittadini della ex Germania Est ricevevano quando riuscivano a valicare il Muro di Berlino
Convegno Nuovi Italiani: esigenze conoscitive e integrazione – 24 gennaio 2019	Università di Torino	Seminario rivolto a docenti CPIA, e associazioni per riflettere sulle opportunità di inclusione economica e lavorativa di migranti e richiedenti asilo
Evento EDUTAINMENT. Il connubio vincente tra apprendimento e divertimento – 23 maggio 2019		Evento esperienziale e interattivo per fare il punto sugli strumenti e sulle nuove frontiere dell'edutainment applicato all'educazione economico-finanziaria
Seminario Educare alla cittadinanza economica bambini e ragazzi: esperienze a confronto – 26 settembre 2019	USR Piemonte e Fondazione Scuola della Compagnia di Sanpaolo	Seminario rivolto ai docenti ed educatori del primo ciclo di studi della scuola dell'obbligo, volto a diffondere nuovi approcci didattici e modalità di valutazione in materia di educazione finanziaria
Iniziativa Il limite è il cielo. Workshop sulla didattica inclusiva – 10 ottobre 2019	Global Thinking Foundation	Seminario per docenti ed educatori per promuovere buone pratiche di didattica inclusiva e innovativa

È stata confermata inoltre l'adesione, attraverso l'offerta dedicata a laboratori di educazione finanziaria e alla sostenibilità, ad eventi di rilievo nazionale quali Salone del Libro, Forum della Finanza Sostenibile, World Investor Week, European Money Week. Si è infine consolidata l'attività di networking internazionale attraverso l'organizzazione, insieme all'International Federation of Finance Museums (IFFM), del Financial Education Summit svolto a Ottawa il 31 ottobre che ha raccolto i principali stakeholder attivi sullo scenario europeo ed internazionale sui temi dell'inclusione ed alfabetizzazione finanziaria.

È proseguita nel 2019 la partnership con l'Osservatorio Permanente Giovani-Editori per il progetto Cultura finanziaria a scuola con l'obiettivo di sostenere la lettura critica e la consultazione dell'informazione di qualità nei giovani.

## INIZIATIVE DI FORMAZIONE ALL'EDUCAZIONE FINANZIARIA CON I CONSUMATORI

Il progetto Mettere in comune competenze, nel corso del 2019, ha realizzato due corsi di formazione per i quadri delle Associazioni Consumatori, uno a carattere territoriale, con sede a Firenze, dedicato alle associazioni della Toscana ed uno a carattere nazionale con sede a Roma. Agli eventi, 8 giornate per un totale di 56 ore di formazione, sono stati coinvolti 66 delegati di 15 diverse Associazioni dei consumatori appartenenti al CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori Utenti). Durante le lezioni sono stati trattati temi riguardanti la finanza, i mercati, il credito, prodotti assicurativi e ambiti normativi.