

Il welfare finanziario comunitario: convergenze tra pubblico e privato

Rimodellare la politica sociale nel tempo della crisi per non lasciare sole le persone: questa è la sfida nella quale siamo impegnati. Questo ci ha portato a moltiplicare le energie e a ripensare i servizi, in una città ricchissima di problemi e di voglia di fare.

Siamo convinti che il tema sia quello di costruire l'alleanza dei soggetti per la promozione della persona, che poi vuole dire consolidare il ruolo del Pubblico (senza alcuna tentazione di sminuirne funzione e centralità!) e generare attorno e con esso il massimo del "sistema" con le energie migliori presenti nella società ambrosiana.

Giocando la partita della responsabilizzazione dei cittadini, poiché solo cittadini consapevoli possono essere costruttori della nostra idea di stato sociale: il Welfare Comunitario, quello che nasce dal legame tra le persone, dalla voglia di costruire relazione e "interdipendenza".

E in questa cornice un esempio di come un modello di Welfare Comunitario possa attuarsi è proprio quello costituito dalla nostra "Azione 44" del Piano di Sviluppo del Welfare: il progetto di educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale messo a disposizione gratuitamente dei cittadini di Milano per supportarne il benessere economico nel corso dell'intero ciclo della vita. Il progetto è nato per affiancare alle politiche di welfare "protettivo" attività di welfare "promozionale". In altre parole un percorso totalmente nuovo per una Pubblica Amministrazione, storicamente più a suo agio nel muoversi su temi di supporto antipoverità in casi "estremi" che sui temi dello sviluppo del benessere di chi "oggi ce la fa" (ma non per questo ce la potrà fare anche domani).

L'Azione 44 è, allora, un sistema di competenze e garanzie che intende migliorare la vita dei cittadini, aumentandone la con-



sapevolezza e sviluppando una relazione più consapevole con il mercato finanziario. Molto più di un "corso", quindi. Il progetto - che non prevede alcun onere finanziario per la Pubblica Amministrazione - è realizzato da un partenariato con UNI, Università Cattolica di Milano e Progetica (oggetti preziosissimi proprio in

quella idea di "fare rete" che perseguiamo come fosse un'ineludibile ossessione) basato su esperienze internazionali e norme tecniche di qualità, che indicano "come far bene le cose": in particolare, il riferimento è alla norma UNI 11402 a garanzia di un

processo terzo, efficace e non rituale. Vi è poi un accurato sistema di misurazione dei risultati, termometro di trasparenza ma anche obbligo morale di una politica che deve e vuole rendere conto dell'esito delle proprie azioni.

L'Azione 44 è stata avviata nel 2013 attraverso due moduli "pilota", che hanno coinvolto cittadini e lavoratori dalle diverse biografie, con risultati molto confortanti ed ora parte con una fase sperimentale, nella convinzione che la consapevolezza dell'economia familiare sia una necessità per affrontare con serenità le sfide e le inquietudini di questo tempo, e che la Pubblica Amministrazione debba essere capace di intraprendere percorsi innovativi mettendo il benessere presente, ma soprattutto quello futuro, dei cittadini al centro delle proprie azioni.

Pierfrancesco Majorino

Assessore alle Politiche sociali e Cultura della salute - Comune di Milano

Educazione finanziaria e livelli di protezione

Il sistema di educazione finanziaria di qualità "Azione 44" prevede l'erogazione gratuita di percorsi di educazione finanziaria assicurativa previdenziale che si articolano nelle seguenti fasi:

- **Percorso IO WELFARE:** l'utente acquisisce la consapevolezza di sentirsi responsabile del proprio ciclo di vita e della necessità della pianificazione, sviluppando competenze generali e specifiche sulla gestione economico-finanziaria personale. L'utente è messo in grado di predisporre un documento che descrive il proprio progetto di vita nel quale sono riportati obiettivi, esigenze e risorse economico-finanziarie a disposizione;

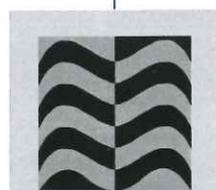
- **Ricerca dell'educatore:** fase volta alla selezione di un educatore qualificato da un database che contiene quelli che rispettano i requisiti richiesti dal sistema e dai diversi livelli di protezione dell'utente;

- **Percorso TU WELFARE:** l'utente trasforma le "intenzioni", messe a fuoco durante il percorso IO WELFARE, in azioni di pianificazione. Con l'educatore si mette a punto un documento di pianificazione strategica finanziaria, economica e patrimoniale personale, che indica le tipologie di soluzioni da adottare, ma non i prodotti specifici;

- **Valutazione del servizio:** l'utente verifica il grado di qualità del servizio erogato dall'educatore rispetto a criteri oggettivi e trasparenti.

Alla fine dell'educazione finanziaria l'utente può chiedere al suo educatore, nel caso questi sia un operatore del mercato, di realizzare il piano.

Per garantire la "qualità" del sistema di educazione finanziaria è previsto un sistema di protezione nei confronti sia di chi riceve sia di chi eroga il



PROGETICA

- programma educativo. Più in particolare:
1. la "certificazione di parte terza" indipendente della conformità dei processi e delle attività alla norma UNI 11402 "Educazione finanziaria del cittadino - Requisiti del servizio";
 2. la "attestazione di competenza" del singolo educatore eseguita da un'organizzazione di educatori certificati ("valutazione di prima parte");
 3. la valutazione di conformità comportamentale dell'educatore effettuata dall'utente o da una organizzazione terza competente delegata dall'utente stesso ("valutazione di seconda parte");
 4. la verifica di coerenza dei prodotti pro-

posti dagli intermediari-operatori che partecipano al sistema nei confronti della pianificazione strategica (servizio di "second opinion").

Inoltre è predisposto un servizio di ascolto al quale gli utenti possono rivolgersi per fornire e richiedere informazioni utili al controllo ed al miglioramento delle attività. Tutto ciò affinché la fiducia dell'utente si sostanzia nella convinzione che l'operatore si comporti in maniera da tutelare i suoi interessi a lungo termine condividendo il proprio progetto di vita.

Gaetano Megale
Presidente Progetica

Cuore - Laboratorio di Statistica applicata alle decisioni economico aziendali, dall'UNI - Ente Nazionale Italiano di Unificazione e da PROGETICA, che si rivolge ai professionisti del mercato che desiderano diventare "Educatore Finanziario, Assicurativo e Previdenziale di Qualità", in conformità alla norma tecnica UNI 11402 "Educazione finanziaria del cittadino".

Il progetto, nato con la finalità di supportare il benessere economico dei cittadini durante l'intero ciclo di vita, offre agli interessati programmi di educazione finanziaria coerenti con le necessità economiche di indebitamento, protezione assicurativa, investimento e pensione attraverso il contatto con educatori formati a tal fine.

Per diventare educatori finanziari certificati è necessario quindi uno specifico percorso formativo, composto da giornate di aula e online e strumenti di educazione volti a simulare con il cittadino l'evol-

uzione del proprio progetto di vita in base alle decisioni assunte. Il primo percorso per diventare formatori nell'ambito del progetto riservato ai soci ANASF si è svolto a Milano alla fine del 2013. Una seconda edizione è stata organizzata a Roma nel mese di febbraio 2014. L'iniziativa proseguirà nel corso dell'anno con l'orga-

nizzazione di ulteriori giornate formative rivolte ai promotori finanziari associati. L'Associazione continuerà inoltre nei prossimi anni ad occuparsi delle varie iniziative a tutela dei risparmiatori.

Gian Franco Giannini Guazzugli
Vicepresidente ANASF



I progetti ANASF nell'ambito dell'educazione finanziaria

ANASF è l'Associazione nazionale rappresentativa dei promotori finanziari. Nata nel 1977, conta ormai più di 12.000 associati ed è interlocutore qualificato nei principali tavoli istituzionali del settore. Da sempre si è impegnata nel promuovere un'attenzione specifica alla tutela dei risparmiatori, favorendo percorsi che passano attraverso la ricerca di una maggiore consapevolezza delle scelte d'investimento, con la convinzione che sia necessario favorire iniziative che promuovano l'innalzamento della cultura finanziaria dei risparmiatori, in un'ottica di collaborazione tra tutti gli attori del mercato. Quello dell'educazione finanziaria è da sempre un tema di forte interesse di ANASF. È caratteristica precipua del promotore finanziario prestare assistenza e consulenza ai risparmiatori, valorizzando al massimo la loro consapevolezza nelle scelte di investimento, e fornendo loro - nell'esercizio della professione - educa-

zione finanziaria e previdenziale.

Partendo da queste considerazioni l'Associazione ha sviluppato numerose iniziative nel corso degli ultimi anni, tutte basate sulla certezza che è importante che i risparmiatori acquisiscano quella consapevolezza che una preparazione, anche elementare, in materie economico-finanziarie consente di ottenere. Nel 2013 ANASF ha inoltre aderito al progetto "Welfare finanziario comunitario", il percorso di educazione finanziaria per gli adulti realizzato dal partenariato composto dall'Assessorato alle Politiche Sociali e Cultura della Salute del Comune di Milano, dall'Università Cattolica del Sacro

Pensare al proprio futuro

L'esperienza nella consulenza sull'intero ciclo di vita della famiglia, ovvero indebitamento, protezione, previdenza pensionistica e risparmio, mi dimostra che il consumatore apprezza moltissimo la figura del consulente nell'occasione dell'acquisto della casa e più in generale nella gestione del *ménage* familiare.

A differenza delle banche che vendono il loro prodotto... noi vendiamo un servizio consulenziale che permette di pianificare le scelte presenti che avranno un impatto sul futuro della famiglia.

Il consumatore percepisce come bisogno

primario avere un consulente che lo renda consapevole dell'importanza di crearsi una stabilità per il futuro proprio e della famiglia, quindi diventa importante scegliere il consulente giusto. Per fare un esempio, se io sono malato mi affido a un medico, se ho un problema legale mi affido a un avvocato: queste figure sono viste dal consumatore come soggetti qualificati a risolvere le specifiche problematiche. Più difficile è individuare il consulente che abbia i requisiti e le competenze giuste per aiutare la famiglia a gestire il proprio ciclo di vita.





A titolo di esempio, indebitarsi per trenta anni con un mutuo incide oltre che sull'indebitamento, probabilmente anche sulla previdenza pensionistica, sul rispar-

mio e sulla protezione. Per tutte queste aree bisogna avere competenze specifiche. Le norme UNI definiscono in maniera dettagliata le modalità di svolgimento della consulenza, che non si limita a fotografare la situazione iniziale del cliente ma prevede un monitoraggio costante nel tempo delle decisioni che impattano nella vita futura della famiglia. Inoltre aiutano a far capire al consumatore quali requisiti e competenze deve possedere un pianificatore che si occupa del ciclo di vita della famiglia.

Dall'esperienza della mia società nel campo della consulenza (incontriamo circa 11.000 famiglie l'anno) la problematica maggiore è legata all'assenza di pianificazione finanziaria, dovuta principalmente all'inconsapevolezza di dove effettivamente vengono spesi i soldi e all'inesistenza dell'attività di *budgeting*. Oggi la famiglia tende a vivere "alla giornata" senza tener conto del domani. Il progetto avviato dal Comune di Milano è indice del fatto che anche l'amministrazione pubblica percepisce come necessaria e fondamentale l'educazione dei cittadini nel gestire il ciclo di vita della famiglia e nel crearsi un proprio *welfare*. Da un punto di vista sociale non è marginale che una famiglia si protegga in maniera corretta e pensi ad esempio ad una previdenza complementare.

Se ognuno di noi pensa al suo futuro, se ne gode tutti.

Ansano Cecchini

Amministratore Unico Euroansa

Educazione finanziaria assicurativa e previdenziale di qualità... certificata

Cattolica Previdenza, attraverso la propria società di distribuzione "C.P. Servizi Consulenziali" ha conseguito, prima nel panorama mondiale, la certificazione della rete di consulenti quali "Educatori Finanziari, Assicurativi e Previdenziali" in conformità alla norma UNI 11402.

In altri termini mettiamo a disposizione del mercato di riferimento consulenti previdenziali, professionalmente qualificati e certificati, per supportare le scelte di finanza, previdenza e protezione di persone, famiglie ed imprese.

Questa specificità rappresenta un ulteriore elemento attraverso il quale il Gruppo Cattolica intende rafforzare la propria missione di impegno sociale che è alle radici della sua storia e dei suoi valori fondativi, offrendo competenze e strumenti che hanno un duplice scopo:

- aumentare il grado di consapevolezza di ciascuno sulle nuove necessità di protezione, previdenza pensionistica, risparmio ed investimento, particolarmente utili nell'attuale contesto di variabilità dei mercati finanziari e in presenza di un altrettanto mutevole scenario normativo e di profonda trasformazione/regressione dello stato sociale;
- aiutare i clienti potenziali ed effettivi a valutare, scegliere ed utilizzare in maniera efficace gli strumenti finanziari/assicurativi per assicurarsi un welfare "sussidiario".

Ciò, ed è un passo molto rilevante, non

agendo esclusivamente in base a propri modelli o strategie ma in piena conformità con le norme tecniche di qualità UNI, che sanciscono un protocollo operativo oggettivo ed imparziale a garanzia degli utenti del servizio.

A livello di singolo operatore per conseguire la certificazione secondo la norma UNI 11402, è necessario sostenere il percorso di formazione progettato e gestito dalla Business School del Gruppo Cattolica Assicurazioni, che opera secondo i requisiti previsti dalla norma tecnica UNI ISO 29990 per la progettazione ed erogazione di percorsi formativi in materia di educazione finanziaria (inclusi quelli previsti dalla UNI 11402) per le aree previ-



denziale, assicurativa ed indebitamento.

Il piano formativo prevede 80 ore di formazione in aula e 60 ore di studio on line; nonché momenti di confronto, di approfondimento e di *learning by doing* in cui si mettono in pratica comportamenti e conoscenze acquisite.

Tutto questo ci ha consentito di aderire fin dall'inizio al programma "Azione44" mettendo a disposizione oltre 40 educatori finanziari qualificati e di averne già operativi sull'intero territorio nazionale oltre 100 (con previsione di qualificarne ulteriori 120 nel 2014).

Questo riconoscimento non rappresenta di certo un traguardo finale; è inizio di un percorso differenziante che prevede un ulteriore livello di certificazione (secondo la norma UNI ISO 22222) con l'obiettivo di definire gli standard qualitativi del servizio di pianificazione finanziaria personale, per supportare i clienti nella realizzazione degli obiettivi di vita propri e della famiglia, relativamente all'intero ciclo di vita attraverso specifici strumenti assicurativi/finanziari.

Giovanni Cattaneo

Responsabile Formazione Consulenti Previdenziali e Responsabile Qualità Cattolica Services

TUTTA LA MILANO POSSIBILE
4° FORUM DELLE POLITICHE SOCIALI
DAL 27 FEBBRAIO AL 7 MARZO 2015



Un sistema di garanzie per fare chiarezza

Il mio interesse iniziale per il progetto "Azione44" è dipeso dal sistema di garanzie che il programma mette a disposizione del cittadino/utente, un sistema articolato che parte dalla certificazione da parte di un soggetto terzo - indipendente e riconosciuto a livello internazionale - delle competenze degli educatori, passa attraverso la certificazione del processo

di erogazione dei contenuti agli utenti e si conclude nella possibilità che l'utente abbia da un soggetto terzo ed indipendente una *second opinion* preventiva sulla coerenza tra le soluzioni strategiche e tattiche condivise con l'educatore e i propri



obiettivi di vita.

Un sistema di garanzie che ha il grande pregio di fare chiarezza sul ruolo dell'educatore, dell'utente, dei soggetti terzi garanti del rispetto delle norme tecniche di qualità, delle rispettive responsabilità e delle reciproche legittime aspettative,

concretamente orientato a costruire e consolidare un atteggiamento di fiducia dell'utente innanzitutto verso la propria capacità di disegnare i propri obiettivi di vita, di comprendere le conseguenze sul proprio benessere di oggi e di domani delle scelte che attua o non attua, e di sapere e potere valutare in modo oggettivo le figure professionali in grado di accompagnarlo nel suo percorso - dall'inizio alla fine o soltanto per alcuni tratti - a seconda delle competenze certificate che tali figure possono mettergli a disposizione.

Il mio entusiasmo attuale deriva dal constatare come l'utente acquisisca in un tempo relativamente breve maggiore consapevolezza di sé, delle proprie risorse, dei propri bisogni, delle strategie da attuare e - concretamente - si attivi per attuarle. Esito, questo, trasversale alle età, al genere, alla ricchezza e al grado di istruzione.

Monica Gardella

Educatore finanziario certificato UNI 11402
Studio Gardella

Le norme UNI per l'educazione finanziaria

UNI è un'associazione privata senza fine di lucro fondata nel 1921 e riconosciuta dallo Stato e dall'Unione Europea, che studia, approva e pubblica le norme tecniche volontarie - le "norme UNI" - in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario (come confermato dal Regolamento UE 1025/2012 sulla normazione europea).

Scopo dell'Ente è elaborare norme tecniche di applicazione volontaria che contribuiscano al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del sistema economico-sociale italiano e che siano strumenti di supporto all'innovazione tecnologica, alla competitività, alla promozione del commercio, alla protezione dei consumatori, alla tutela dell'ambiente, alla qualità dei prodotti, dei processi e delle prestazioni professionali. Le norme UNI definiscono lo stato dell'arte di prodotti, processi e

servizi, specificano cioè "come fare bene le cose". Sono documenti elaborati consensualmente dai rappresentanti di tutte le parti interessate mediante un processo di autoregolamentazione volontario, trasparente, democratico.

Il caso del settore finanziario è significativo: UNI ha risposto alle esigenze di chiarezza e trasparenza del settore pubblicando la norma UNI ISO 22222 sui requisiti "di qualità" per i pianificatori finanziari ed economico-patrimoniali personali, alla quale ha fatto quindi seguire una guida all'applicazione dei principi internazionali di qualità alla realtà italiana (UNI TS 11348), adattandoli al contesto culturale e di mercato nazionale e alla legislazione

vigente, la norma UNI 11402 sui requisiti del servizio di educazione finanziaria del cittadino e la UNI TS 11503 per la sua applicazione e verifica.



Prima e dopo

Comportamenti in seguito all'educazione ricevuta nella fase pilota: sottoscrizione o uso di nuovi strumenti finanziari

Strumenti finanziari	% Possesso pre	% Possesso post	Variazione
Depositi e strumenti di liquidità	70,5%	75,4%	+4,9%
Titoli di stato e obbligazioni	42,6%	50,8%	+8,6%
Fondi comuni di investimento	31,1%	42,5%	+11,4%
Azioni	31,1%	39,3%	+8,2%
Altre attività finanziarie	19,7%	29,6%	+9,9%
Assicurazioni malattia	23,0%	33,0%	+10,0%
Assicurazioni infortuni	34,4%	42,6%	+8,8%
Assicurazioni casa	52,5%	57,4%	+4,9%
Assicurazioni vita	39,3%	47,5%	+8,2%
Previdenza complementare	29,5%	37,7%	+8,2%
Strumenti di pagamento	68,9%	80,4%	+11,5%
Finanziamenti	36,1%	42,6%	+6,5%
Cessione del quinto	24,6%	36,1%	+11,5%
Mutui	39,3%	47,5%	+8,2%