

L'educatore finanziario "one to one"

di S. Bonetto e C. Grossi

La commissione tecnica Servizi ha completato la norma nazionale UNI 11640 (dal titolo: *Attività professionali non regolamentate - Educatore finanziario nelle attività di consulenza oggettiva o generica (one to one) - Requisiti di conoscenza, abilità e competenza*) in relazione ai requisiti di conoscenza, abilità e competenza dell'educatore finanziario nelle attività di consulenza oggettiva o generica (la cosiddetta attività di educazione finanziaria one to one, ossia l'educatore faccia a faccia con la persona). Detti requisiti sono specificati, a partire dai compiti e dalle attività specifiche identificati, in termini di conoscenza, abilità e competenza in conformità al Quadro europeo delle qualifiche (*European Qualifications Framework - EQF*) e sono espressi in maniera tale da agevolare i processi di valutazione e convalida dei risultati dell'apprendimento.

Questa norma, ad oggi, costituisce un punto di arrivo di un lungo lavoro cominciato nel 2008 con la traduzione ed adozione in Italia della norma ISO 22222 sui Requisiti della pianificazione finanziaria patrimoniale, che ha previsto anche la norma UNI TS 11348 la guida per la sua applicazione e la successiva norma sull'educazione finanziaria UNI 11402:2011, che oggi costituisce la buona pratica per chi volesse "fare" educazione finanziaria.

Ma in poche parole cosa è l'educazione finanziaria?

È l'attività finalizzata a fare acquisire al cittadino le abilità che gli consentano di perseguire gli obiettivi di vita propri e della sua famiglia, definiti sull'intero ciclo di vita ed in funzione delle sue priorità.

L'Educatore finanziario è quindi colui il quale accompagna il cittadino nel suo percorso di vita, supportandolo nella definizione di scenari, proponendo strategie, ma soprattutto innescando comportamenti virtuosi per sé e per i propri cari, finalizzati a raggiungere gli obiettivi che si è prefisso e a migliorare il suo benessere finanziario.



Gaetano Megale, relatore delle norme sull'educazione finanziaria, ci spiega: "Un'educazione finanziaria utile ed efficace richiede, così come indica anche l'OCSE, un accompagnamento continuo delle persone al fine di sviluppare le 4 abilità fondamentali: amministrare il denaro mediante *budgeting*, pianificare il futuro, fare scelte valutando criticamente l'offerta, cercare supporto di operatori qualificati valutandone la professionalità". Ma la professione dell'educatore finanziario potrebbe quindi avere impatti nella nostra società?

Il nostro sistema di welfare, come quello di molti paesi occidentali, sta "arretrando", cioè ha difficoltà a sostenere i rischi della vita nel XXI secolo, come rimanere senza lavoro, non potersi curare, non essere autosufficienti e ha evidenti difficoltà a dare supporti reddituali in pensione, solo per fare alcuni esempi. Il motivo principale è sicuramente da trovare nel cambiamento demografico che sta modificando tutti i parametri di definizione delle priorità. In questa ottica, mettere nelle condizioni i cittadini per migliorare il proprio benessere finanziario ed economico adottando comportamenti virtuosi consentirebbe di prevenire situazioni che tra 5, 10 o 30 anni ricadranno sullo stato sociale e quindi sulla collettività. La figura dell'educatore finanziario è quindi un elemento centrale per supportare la singola persona nell'affrontare gli aspetti economici e finanziari della propria vita e dei propri famigliari.

In particolar modo, la norma UNI 11640, oltre a raccogliere le raccomandazioni del Parlamento Europeo in termini di definizioni dei livelli di qualifica, specifica i compiti e le attività della figura professionale (punto 4), le conoscenze, abilità, competenze e capacità personali attese (punto 5) e gli elementi utili per valutare l'educatore finanziario (punto 6). Ovviamente la norma è stata sviluppata per essere coerente con il modello generale (ISO 22222) in merito alle corrette fasi del servizio di pianificazione finanziaria, al fine di avere sempre un modello coerente.

Per fare un esempio di come si sviluppa la norma, prendiamo una competenza in apparenza ovvia, ma particolarmente delicata per l'educatore finanziario e, cioè quella di essere in grado di analizzare e valutare la situazione finanziaria del cliente. In questo caso sono diverse le abilità che descrivono tale competenza, come ad esempio quella di possedere capacità analitiche necessarie per preparare la cronologia degli eventi della vita del cliente. Da ciò, ne consegue che le conoscenze necessarie devono essere quelle di sapere quali sono gli eventi della vita significativi e come le condizioni finanziarie potrebbero cambiare. Così come dovrebbero avere le conoscenze delle connessioni tra la situazione economica e i flussi di cassa futuri in relazione agli eventi che potranno verificarsi.

I contenuti sono organizzati in maniera di facile lettura e viene naturale pensare di utilizzarli per creare una lista di verifica dei requisiti professionali dell'educatore in corso di qualifica o oggetto di controllo periodico. Per questo motivo in appendice è stata inserita una sezione che descrive i criteri generali per la costruzione di una *check list*.

Che utilizzo ne sta facendo, o ne farà, il mercato?

Ad oggi diversi intermediari finanziari stanno abbracciando l'insieme delle norme sull'educazione finanziaria come elemento qualificante e centrale nella loro proposizioni di servizi, ottenendo le relative certificazioni. Oggi potranno completare la certificazione del servizio anche con quella delle persone (essenziale per i soggetti di minori dimensioni). La norma sarà inoltre a disposizione delle varie funzioni di compliance aziendale come buona pratica di riferimento.

Inoltre, degno di particolare nota e portata è il fatto che tali norme sono utilizzate come sistema portante di un modello di erogazione di un servizio di educazione finanziaria alla cittadinanza del Comune di Milano. Il progetto si chiama Azione 44, sviluppato in partenariato con l'Università Cattolica, l'UNI e Progetica, e sta sperimentando servizi innovativi ispirati al successo di qualificate esperienze internazionali. Si tratta di un modello innovativo di Welfare comunitario finanziario basato sulla costruzione di una rete che integra le attività di tutti i portatori di interessi per il Benessere di Comunità: Pubblica amministrazione Locale e Centrale, aziende, Organizzazioni del Terzo Settore, Intermediari finanziari ed assicurativi e Famiglie. In questo progetto l'educazione e il counselling finanziario rinforzano le politiche sociali su diverse prospettive: di prevenzione (sostenere le fasce di popolazione più vulnerabili anticipando situazioni problematiche), di promozione del benessere (far cogliere le opportunità e sviluppare le potenzialità economiche future e di autoefficacia) ed anche di riparazione (legata alla fragilità economica e che offre alle famiglie in difficoltà un aiuto per uscire dalla crisi e convogliare le loro energie verso nuovi progetti



di lavoro e di vita). Il portale di educazione finanziaria per i cittadini è accessibile al seguente link www.io-welfare.it/ditutti.

Infine la norma potrà essere utilizzata per la certificazione del personale come attività autonoma, attività in grosso fermento in Italia, la certificazione è come strumento di trasparenza facile da utilizzare da parte delle aziende per scegliere gli educatori finanziari da inserire nei progetti di welfare aziendale (o CSR più in generale), l'area naturale di sbocco di tale attività nel mondo delle imprese.

Cosa è l'educazione finanziaria (tante interpretazioni le norme UNI di settore fissano un contesto comune)

Fare Educazione finanziaria significa affrontare un processo complesso, che può avere almeno tre direzioni: quella informativa, quella istruttiva e quella di supporto nell'analisi dei bisogni che viene identificata come consulenza oggettiva.



Informazione significa principalmente riferirsi ai media (incluso internet oggi molto di moda) proponendo articoli, analisi e commenti. Istruzione significa far acquisire al cittadino le competenze necessarie per comprendere le funzionalità ed i rischi connessi alle tipologie di prodotti e per effettuare confronti e valutazioni consapevoli. Consulenza oggettiva significa "incontrare" il cittadino per aiutarlo in modo attivo a conoscere e decidere in modo consapevole, per questo deve essere specializzata per aree di intervento come tutela (gestione rischi), indebitamento, investimento, immobiliare, previdenza pensionistica.

Solo quest'ultima è la vera e propria educazione finanziaria in senso stretto, quella che necessita normazione tecnica di tipo evoluto, è l'attività essenziale per parlare in seguito dei "prodotti" che solo così potranno essere coerenti con le azioni decise per raggiungere i nostri obiettivi e quelli della nostra famiglia.

Claudio Grossi

Progetta - Responsabile del progetto di norma UNI 11640

Stefano Bonetto

Presidente UNI/CT 40 Servizi

BIBLIOGRAFIA

- *Guida all'educazione finanziaria Istruzioni per un corretto uso della finanza personale - Brossura, 2011, Gaetano Megale, Sergio Sorgi, prefazione di Lauren E. Willis*
- *UNI EN ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti*
- *UNI ISO 29990 Servizi per l'apprendimento relativi all'istruzione e alla formazione non formale - Requisiti di base per i fornitori del servizio*
- *UNI CEI EN ISO/IEC 17050-1 Valutazione della conformità - Dichiarazione di conformità rilasciata dal fornitore - Parte 1: Requisiti generali*
- *UNI CEI EN ISO/IEC 17050-2 Valutazione della conformità - Dichiarazione di conformità rilasciata dal fornitore - Parte 2: Documentazione di supporto*

FINANCIAL EDUCATOR FOR GENERIC CONSULTANCY "ONE TO ONE"

The standardization activity aims to define the requirements for the professional financial educator for the consulting service. These requirements (in the UNI 11640) are defined, starting with the specific tasks and activities provided by the good practices of the service of financial education (such as UNI 11402) and are identified in terms of knowledge, skills and competence according to the EQF (European Qualifications Framework - EQF) and are expressed in a way that facilitates the processes of evaluation and validation of learning outcomes. Will be added to the EQF level of this figure will be reported and the references to the EN ISO / IEC 17024 for the rules for certification of the people as a process of evaluation and validation.