

# Educazione finanziaria di qualità

A cura di Roberto Ravaglia - Funzionario Tecnico UNI



Nel 2006 nasceva in ISO il comitato tecnico TC 222 "Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale" che avrebbe prodotto nel giro di pochi anni la ISO 22222.

La norma era rivolta principalmente ai pianificatori del servizio, servizio che avrebbe cercato di garantire il welfare delle persone sotto l'aspetto finanziario ed economico, a prescindere dalla relativa ricchezza o povertà del singolo. La disponibilità della ISO 22222 era il primo passo verso la piena attenzione da parte degli Enti normatori agli aspetti finanziari, economici e patrimoniali riferiti al cittadino. Era la prima azione che avrebbe poi innescato in Italia i lavori dell'innovativa normativa tecnica volta a formare e informare la popolazione: come organizzare la propria vita nel migliore dei modi per ottenere i propri obiettivi.

Nel 2006 in Italia non si era ancora allacciato il legame tra l'Ente normatore di riferimento e gli esperti di settore. Non avevamo ancora trovato chi fosse in grado e fosse disponibile a

portare la posizione nazionale in sede ISO. L'Italia non era né partecipante attivo né membro osservatore del TC 222. A norma ISO disponibile però l'interesse italiano è esploso. Il GL14 della Commissione Servizi veniva creato dapprima per adottare la ISO 22222 e renderla disponibile in italiano, poi per completarla con ciò che serviva e che poteva consentirne la concreta applicazione, in particolare nel contesto locale italiano.

Da tali azioni, che non si fermavano alla semplice disponibilità delle norme, prendeva origine l'intenso lavoro teso a preparare il cittadino sotto l'aspetto finanziario.

L'iniziativa organizzata lo scorso anno con il Comune di Milano ha fatto comprendere la notevole portata potenziale della tematica e il considerevole margine di miglioramento della conoscenza di ogni persona, a prescindere dal grado di scolarità e di preparazione specifica in tema finanziario.

Raccontando le recenti esperienze, è ambizio-

ne del presente dossier cercare di far comprendere come sia relativamente semplice gestire intelligentemente le proprie risorse finanziarie, economiche e patrimoniali secondo i propri obiettivi di vita.

Le norme, le specifiche tecniche (TS) e i rapporti tecnici (TR) italiani oggi disponibili relative all'aspetto finanziario riferito alla persona sono brevemente richiamate nel dossier. In particolare si ricordano gli argomenti dei testi gestiti dal GL14 della commissione Servizi:

- UNI ISO 22222:2008 che contiene le indicazioni per i pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali (personal financial planner);
- UNI/TS 11348:2010 che affronta i criteri applicativi della UNI ISO 22222:2008, e la amplia sotto gli aspetti terminologici e di classificazione del servizio;
- UNI/TR 11403:2011 che propone come scegliere il pianificatore previsto dalla UNI ISO 22222:2008.

Nello specifico però il dossier si concentra nell'approfondimento di ciò che si trova nelle norme che maggiormente collegano gli aspetti della finanza alle possibili esigenze del cittadino, cioè:

- UNI 11402:2011 che spiega come si possa fornire il servizio;
- UNI/TS 11503:2013 che dà indicazioni sia per l'applicazione e la verifica della UNI 11402 sia per l'erogazione del servizio da parte dei soggetti (organizzazioni) che se intendono proporlo.

Altri lavori sono in corso e saranno disponibili probabilmente nel 2014: sono relativi alla professionalità del fornitore del servizio, in termini di competenza, conoscenza e abilità (nell'ambito delle professioni non regolamentate ai sensi della legge 4/2013) e a come rendere evidente l'esito del servizio stesso offerto in linea con la ISO 22222 e la UNI/TS 11348.

## Contribuire alla sicurezza finanziaria e previdenziale

### IV Forum internazionale della consulenza ed educazione finanziaria Milano, 4 dicembre 2013

#### Premessa

Il titolo di questa relazione richiama un progetto, su cui UNI e Inail stanno lavorando, dedicato proprio alla "sicurezza finanziaria e previdenziale".

Le tesi che verranno proposte in questa relazione dal quel progetto sono state sollecitate. Se ne possono individuare 5 principali: 1 - l'educazione finanziaria è utile parta dalla scuola (elementare), arrivi a interessare l'età adulta e il mondo del lavoro; 2 - i modi di educare vanno ispirati ai "libri pratici" e richiedono attenta sperimentazione, per fornire efficaci regole di comportamento; 3 - è fondamentale per ben gestire le "alternative di futuro" superare la logica del determinismo ed educare all'incertezza e al linguaggio della probabilità; 4 - se l'informazione si trasmette con software pubblici (motori di calcolo), il software può diventare un efficace mezzo di formazione; 5 - è importante che l'educazione finanziaria sia associata al processo di riduzione della complessità e di aumento della trasparenza dei contratti finanziari.

La conclusione ultima riconduce a una *lezione* che Mervyn King tenne nel 2004, alla British Academy (era Governatore della Banca d'Inghilterra), argomentando sulla copertura finanziaria dei bisogni dell'"età anziana": l'educazione al *probabilismo* - e quindi l'educazione finanziaria ben posta in condizioni di incertezza - è strumento essenziale per esercitare l'"*efficient citizenship*" e per tutelare la "*democratic accountability*".

#### A - Tre fatti rilevanti

##### Il "great risk shift"

Negli ultimi venti anni si è andata determinando la tendenza alla "privatizzazione del rischio", definita dai sociologi come "*great risk shift*". In passato, i rischi individuali erano almeno in parte coperti dai Governi; oggi ricadono quasi esclusivamente sugli individui e hanno coinvolto le famiglie. Ci si trova a dover decidere del risparmio pensionistico (se e come ricorrere ai fondi pensione); a prendere decisioni sulle rendite vitalizie, sulle coperture a fini sanitari, sulle coperture subordinate alla disoccupazione; a gestire il piano degli investimenti personali in immobili o a tutela dell'istruzione (dei figli) e della formazione professionale. La "grande traslazione del rischio" ha ridefinito in modo netto i confini dell'assicurazione, riducendo il ruolo della comunità, trasferendo sull'individuo (e sulle famiglie) la scelta della quantità e del tipo di protezione da assumere,

MFCConference  
IV FORUM INTERNAZIONALE  
DELLA CONSULENZA ED  
EDUCAZIONE FINANZIARIA

Mercoledì, 4 dicembre 2013 - 9.00 - 17.30

Milano, Borsa Italiana, Palazzo Mezzanotte - Piazza Affari, 1

addirittura in molti casi la responsabilità della prevenzione.

Sono problemi di scelta difficili da risolvere, per la complessità degli obiettivi (spesso interrelati), delle alternative da considerare e dei vincoli da rispettare.

E' un carico di responsabilità che gli individui quasi mai possono sostenere con un bagaglio tecnico adeguato, rispetto ai problemi da affrontare; le scelte sulle "alternative di futuro" (in particolare sui livelli e sulle forme di indebitamento, sui modi dell'impiego del risparmio e dell'investimento pensionistico) sono troppo spesso condizionate dalle mode o orientate a vantaggio degli interessi commerciali degli intermediari finanziari.

Ne è derivato, in vasti strati sociali, l'aggravamento della situazione economica e un forte "disagio da incertezza", che ha riproposto l'immagine preoccupante del ceto medio come "luogo sociale del rischio".

Persino la scelta tra contratti dello stesso "tipo" può porre difficoltà insormontabili. Un esempio emblematico è dato dalle rendite (rivalutabili, con rendimento minimo garantito, come quelle offerte sul mercato italiano). Confrontare i "prospetti informativi" è impresa ardua: entra in gioco una ragnatela di parametri contrattuali (tasso tecnico, diverse forme di caricamento, costi fissi, minimo trattenuto, coefficiente di retrocessione, minimo garantito), i cui effetti sul valore economico del contratto sono difficili da intuire (anche per un tecnico esperto).

È qui che è necessario intervenire. Bisogna essere consapevoli che nella descrizione di quelle tariffe di rendita non c'è nulla di subdolo. Le imprese di assicurazione descrivono dettagliatamente i prodotti, ottemperando a una regolamentazione attenta. È il contratto essere complesso e perciò la descrizione adeguata non basta a sostenere la scelta: occorrono formazione e strumenti di esegesi. Gli strumenti di esegesi si possono oggi dare agevolmente, mettendo a disposizione *software* pubblico; la formazione dovrebbe portare al consapevole utilizzo del *software*, insegnare a collegare ipotesi a esiti.

(Proprio per il "confronto di qualità" tra rendite è stato realizzato un modello di *pricing* nella forma di "motore di calcolo parametrico", rispetto alle basi tecniche e alle caratteristiche contrattuali<sup>1</sup>. I tempi di calcolo sperimentati - pochi secondi per contratto - possono consentire l'impiego *on line*, per uso pubblico.)

#### Finanza domestica, alfabetizzazione finanziaria

L'espressione "finanza domestica" è stata attestata (e diventata d'uso) nel 2006, quando John Campbell ha intitolato "Household finance" il suo discorso "previdenziale" alla riunione dell'*American Finance Association* (di cui era presidente, poi pubblicato nel fascicolo 4 del *Journal of Finance*, di quello stesso anno).

Così come esiste la *corporate finance* - disse Campbell - deve esistere anche la *household finance*. Sono discipline caratterizzate da specificità diverse, ma deve essere loro riconosciuta pari dignità.

La finanza domestica riguarda il rapporto tra gli obiettivi delle famiglie e l'utilizzazione degli strumenti finanziari e assicurativi. Il contesto disciplinare è specifico e ben caratterizzato: si debbono considerare orizzonti temporali di medio-lungo termine; si ha necessità di gestire *asset* illiquidi (in particolare immobili), capitale umano (la formazione dei figli e l'aggiornamento professionale di padri e madri), forme di indebitamento (anche con obiettivi tattici, di breve periodo); vanno considerati i problemi di tassazione; vanno studiati schemi per decidere se e come realizzare trasferimenti intergenerazionali. Tutti gli schemi di decisione debbono essere impostati "in condizioni di incertezza"; molti problemi di scelta sono multi-obiettivo; spesso ci si trova a dover considerare strategie che si evolvono nel tempo (nel senso della programmazione dinamica).

Anche per la finanza domestica - così come per l'economia in generale - è utile distinguere due atteggiamenti: "descrittivo" e "normativo". L'atteggiamento "descrittivo" riprende l'impostazione della "finanza comportamentale",





riguarda l'osservazione del dato di fatto, studia come le famiglie scelgono, registra i comportamenti e valuta se ci sono distorsioni nei processi naturali di scelta. L'atteggiamento "normativo" – individuati e formalizzati i problemi di scelta – definisce i protocolli di soluzione ottimale, cioè le "migliori mosse da seguire" per raggiungere l'obiettivo.

Questi due ambiti debbono essere curati in concomitanza, poiché dalla loro gestione e interrelazione nascono i buoni programmi educativi.

Gli studi di "behavioral finance" mostrano la tendenza a effettuare scelte non-ottimali da parte degli individui e delle famiglie. Queste scelte non-ottimali sono tanto più distorte, quanto maggiore è il grado di complessità che caratterizza il problema di decisione. La complessità è data dai mercati (in funzione del livello di turbolenza) e dai prodotti (in funzione della complessità contrattuale). Ciò determina – oltre agli esiti negativi sull'economia di individui e famiglie – pericolosi effetti "di ritorno"; incide anche sulla qualità stessa dei mercati: se ci sono soggetti che operano in modo distorto, i mercati assumono forme di non-efficienza (si può ridurre in modo eccessivo lo "spessore" di particolari segmenti, si possono determinare fenomeni di contagio, incidere sull'equilibrio sociale, rendere meno efficaci azioni coordinate – pubblico/privato – di politica).

Gli studi elaborati dall'OCSE partono proprio da quest'ultimo punto: poiché la diseducazione o la ineducazione finanziaria possono avere effetti sui mercati e sull'esito delle politiche sociali, diventa necessario lanciare un programma molto forte di introduzione ai temi della finanza e focalizzare l'attenzione sugli aspetti pensionistici e assicurativi?

**Un bilancio sulla cultura finanziaria (in Italia)**

In più occasioni si è discusso sull'opportunità di avviare i programmi di educazione finanzia-

ria sin dalla scuola elementare. La motivazione si ricava dal bel libriccino di Ignazio Visco, "Investire in conoscenza": non si può parlare di finanza se non si dispone di una strumentazione quantitativa adeguata (seppur di base).

I risultati dell'indagine PISA del 2006 mettono in luce un dato preoccupante: il 30% dei quindicenni italiani non era in grado di utilizzare il concetto di moltiplicazione per calcolare, noto il tasso di cambio, da un certo importo espresso in valuta nazionale il corrispondente ammontare in valuta estera. Inoltre,

quasi un terzo degli studenti non riusciva a calcolare il valore minimo e massimo di un oggetto formato da componenti di valore diverso, di ciascuno dei quali sono noti i prezzi minimi e massimi; infine, quasi il 40% non aveva la capacità di leggere una cifra da un grafico elementare. I dati documentavano anche la scarsa attitudine a "risolvere problemi". I risultati dell'indagine PISA 2012 (appena pubblicati) rappresentano una situazione leggermente migliorata, anche se riguardo alle conoscenze in matematica l'Italia rimane al di sotto della media dei Paesi OCSE: si trova tra la 30ª e la 35ª posizione in una lista di 65 Paesi. Il disagio non è un disagio solo italiano ma riguarda anche altri Paesi, la Spagna e, per particolari ambiti, gli Stati Uniti.

Anche il progetto "Educazione finanziaria nelle scuole" - realizzato da Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca, insieme alla Banca d'Italia e di cui di recente è stato pubblicato un resoconto sugli esiti – mostra miglioramenti.

Il progetto, interessa la scuola primaria e secondaria di primo e secondo livello; i risultati delle verifiche (recentemente pubblicati<sup>3</sup>) "hanno confermato che la formazione ha contribuito allo sviluppo delle conoscenze": le risposte corrette ai "test di verifica" sono passate in tre anni dal 38% al 63% nella scuola primaria; dal 43% al 57% nella secondaria di primo livello; da 39% al 55% nella secondaria di secondo livello.

**B – La collaborazione tra UNI e Inail**

**Il corso sull' "Educazione finanziaria per i cittadini di Milano"**

Il corso sull' "Educazione finanziaria per i cittadini di Milano" promosso dall'UNI è un'esperienza preziosa.

Il "materiale didattico" a sostegno del proces-

so educativo – organizzato in fascicoli – è ispirato alla logica dei "libri pratici": fornisce rudimenti tecnici, norme e protocolli di comportamento, istruzioni per disciplinare le azioni da intraprendere. Anche la scelta dei temi segna un itinerario efficace. Basti citare

i titoli dei fascicoli: futuro e pianificazione (i bisogni del ciclo di vita familiare); le risorse finanziarie ed economiche (quali sono e come ottimizzare); l'indebitamento (l'esigenza di ottimizzazione dell'indebitamento e di finanziamento sostenibile); la protezione (l'esigenza di proteggersi dai rischi immediati, reddituali e patrimoniali); la

pensione (la previdenza pensionistica per gestire attivamente la vita durante il ritiro dal lavoro); l'investimento (investire in funzione degli obiettivi); la valutazione della qualità del servizio di consulenza finanziaria); le soluzioni (strumenti e prodotti).

E' un'esperienza che merita di essere "estesa", e arricchita con la sperimentazione.

Una sperimentazione "in ambiente di lavoro" è stata avviata presso la sede dell'Inail Lombardia: sono stati realizzati 6 incontri pomeridiani, che hanno coinvolto 20 partecipanti ("rappresentativi" di ruoli professionali). Dai primi giudizi di chi ha partecipato al corso e osservato l'esperimento, il "piano di educazione" ha dato esito molto positivo.

**Il comitato "sicurezza finanziaria e previdenziale"**

UNI e Inail con la costituzione del "comitato sicurezza" (organizzato in sottocomitati) cercano di contribuire a fronteggiare i problemi del "great risk shift".

Il sottocomitato "sicurezza finanziaria e previdenziale" ha un piano di lavoro che si integra con le attività degli altri sottocomitati: "salute e sicurezza sul lavoro", "sicurezza domestica e del tempo libero", "security e sicurezza del cittadino".

L'individuo è stato posto al centro della scena; si son considerati i suoi impegni di scelta delle "alternative di futuro": la gestione dei beni materiali, le soluzioni di investimento e indebitamento, la tutela pensionistica, la risposta da dare (in via preventiva) alle conseguenze dell'invecchiamento.

Si sta lavorando sull'educazione finanziaria "in ambiente di lavoro". Tornano utili le avvertenze critiche e costruttive di Thaler (uno dei padri della "finanza comportamentale", recentemente sintetizzate sul *New York Times*<sup>4</sup>) ai



programmi di "financial literacy": invece di piani di formazione completi e preliminari, occorre realizzare interventi educativi puntuali, centrati sul "problema da risolvere" e "al momento opportuno". Si ritiene importante confermare l'idea che sia necessario agire insieme su educazione finanziaria e una regolamentazione che tuteli semplicità e trasparenza dei contratti (com'è scritto in un recente studio della Banca d'Italia "regulator should promote transparency, disclosure and financial literacy. They should encourage the intermediaries to reduce unnecessary over-complexity and to introduce product suitability assessment"<sup>5</sup>).

L'esperienza didattica avviata dall'UNI a Milano è preziosa proprio perché offre un laboratorio per la sperimentazione. Potrà essere valutata la coerenza interna dei test (Cronbach coefficient, Rasch analysis) per meglio misurare l'efficacia dei processi educativi e migliorarne l'efficienza; arricchire la forma di didattica con esempi e contro-esempi. Ma soprattutto potenziare gli strumenti logici per decidere sulle "scelte di futuro": educare all'incertezza, diffondere la cultura del probabilismo, realizzare ausili informatici a disposizione del pubblico che illustri – adeguatamente – le "alternative di futuro".

### C – La lezione di Mervyn King

#### Probabilità e "responsabilità democratica"

I problemi connessi alla copertura dei bisogni dell'"età anziana" hanno rappresentato l'esempio tecnico su cui Mervyn King – Governatore della Banca d'Inghilterra – argomentò sul ruolo che è necessario dare all'incertezza e alla probabilità nel dibattito pubblico: "molti di noi non si sentono a proprio agio con il linguaggio del probabilismo", e di fronte ai rischi "rimangono proni alla confusione" causata dall'"illusione della certezza"; i temi dell'assicurazione e della previdenza oggi più rilevanti – rischio di longevità, copertura delle spese sanitarie, rapporti tra generazioni, tutela del potere di acquisto e dei livelli di reddito – richiedono per essere fronteggiati un cambiamento nei modi della politica; se si vuole impostare una terapia efficace bisogna prendere atto che lo "statistical thinking" è necessario

all'"efficient citizenship" tanto quanto "la capacità di leggere e scrivere"; il pubblico deve ricevere informazioni accurate sui rischi, essere abituato a vedere le grandezze del futuro rappresentate non da un solo numero, ma da una distribuzione di probabilità (come esempio efficace King mostrò i "grafici a ventaglio" ripresi dall'*Inflation Report* della Bank of England, che danno il profilo delle distribuzioni dell'inflazione futura).

#### Educare all'incertezza

Insomma bisogna passare dalle "predizioni" alle distribuzioni di probabilità e alle ipotesi probabilistiche.

L'esempio del "valore futuro" del capitale accumulato in fondo pensione può chiarire questo punto fondamentale. Non è buona informazione dire che tra un anno (a esempio) quel capitale varrà 100 euro (avendo fatto una predizione basata su un'ipotesi deterministica sull'andamento delle variabili di mercato). Bisognerà comunicare qual è il valore atteso, ma avvertire che quel valore è soltanto un'aspettativa, e che altri valori potranno realizzarsi con certe probabilità. L'immagine delle distribuzioni del valore futuro (subordinate alle ipotesi evolutive dei risk driver di mercato: rendimenti, volatilità, ...) potrebbe essere fornita da un software pubblico; che potrebbe diventare da strumento di informazione mezzo di formazione: per educare al collegamento tra ipotesi e esiti. L'esempio tecnico può essere portato a paradigma generale: l'educazione al probabilismo deve diventare un cardine del processo di *decision-making* e della giustificazione pubblica delle decisioni; deve essere riconosciuta e praticata come requisito essenziale per tutelare la responsabilità democratica ("*democratic accountability*").

#### Massimo De Felice

Università di Roma Sapienza  
INAIL

## Indirizzi di strategia normativa nei servizi

Con l'entrata in vigore del Regolamento UE n.1025/2012 l'attività di normazione europea è stata espressamente estesa anche al settore dei servizi che, secondo dati recenti, rappresenta nel complesso circa il 65% del PIL e dei posti di lavoro dell'Unione Europea. Il ruolo del mercato dei servizi risulta essere di primaria importanza a tutti i livelli, nazionale, europeo ed internazionale, e già da tempo sono stati avviati lavori di carattere tecnico normativo volti a definire la qualità dei servizi per specifici settori del mercato.

In UNI, già dal 2009 con la Linea Politica n. 4 Qualità e sostenibilità dei processi organizzativi e della filiera dei servizi si era posto l'accento sulla necessità di definire una strategia nazionale nell'ambito della qualità dei servizi, che potesse essere promossa anche nei contesti europei ed internazionali, contribuendo così alla definizione di una politica di normazione volontaria nel settore dei servizi coerentemente strutturata e, soprattutto, rispondente alle esigenze del mercato. Lo studio, presentato al Consiglio Direttivo dal Vicepresidente UNI Sergio Bracco, evidenziava già molti degli aspetti cruciali legati alla definizione della qualità dei servizi, all'individuazione delle priorità di intervento, agli strumenti da utilizzare per poter intraprendere future attività di normazione volontaria nel settore dei servizi e, non ultimi, ai soggetti interessati, a partire dai consumatori/utenti per giungere ai professionisti che erogano il servizio.

Da qui, se da un lato è stato possibile delineare la strategia che ha permesso di realizzare il complesso lavoro dedicato alle attività professionali non regolamentate, dall'altro si è arrivati alla definizione e approvazione di un nuovo strumento para-normativo, le prassi di riferimento (UNI/PdR) che rappresentano una nuova tipologia di documento, propedeutico a possibili future attività di normazione, che grazie all'estrema flessibilità, versatilità e gratuità, consente al mercato una ampia diffusione ed un'adeguata sperimentazione, in

### Note

- <sup>1</sup> Castellani, G., De Felice, M., Moriconi, F., Sviluppare il mercato delle rendite vitalizie, Working paper n. 22, Mefop, 2009.
- <sup>2</sup> OECD, Improving Financial Literacy. Analysis of Issues and Policies, Paris, 2005; OECD, OECD recommendation on good practices for enhanced risk awareness and education on insurance issues, Paris, 2008.
- <sup>3</sup> Romagnoli, A., Trifilidis, M., Does financial education at school work? Evidence from Italy, Banca d'Italia, Questioni di Economia e Finanza, n. 155, Aprile 2013.
- <sup>4</sup> Thaler, R.H., Financial Literacy, Beyond the Classroom, New York Times, October 5, 2013.
- <sup>5</sup> Gola, C., Ilari, A., Financial innovation oversight: a policy framework, Banca d'Italia, Questioni di Economia e Finanza, n. 200, September 2013.
- <sup>6</sup> King, M., What Fates Impose: Facing up to Uncertainty, The Eighth British Academy Annual Lecture, 2004.





vista della definizione di veri e propri documenti normativi.

Si rende ora necessaria un'analisi del contesto nazionale che permetta di definire un nuovo approccio da parte del sistema della normazione. Cruciale è l'individuazione di modalità di lavoro che meglio possano rispondere alle esigenze del mercato dei servizi, e che permettano ad UNI di dare il proprio contributo alla definizione della strategia europea ed internazionale in materia, a supporto dell'industria italiana del terziario, anche attraverso una partecipazione puntuale ed attiva ai tavoli preposti.

L'importanza economico/strategica del settore dei servizi era già stata sancita a livello europeo con la promulgazione della Direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno, con la quale si sono volute fissare le regole per una maggior liberalizzazione del mercato dei servizi. Attuata in Italia con il Decreto legislativo del 26 marzo 2010, n. 59, la Direttiva ha lo scopo di facilitare e favorire il libero accesso alle imprese che forniscono servizi all'interno dell'Unione Europea, garantendo al contempo servizi sicuri e di qualità per i consumatori e per le imprese utenti di servizi, grazie all'allargamento della scelta offerta ai destinatari dei servizi.

Secondo la Direttiva, per "servizio" si intende qualsiasi attività economica non salariata fornita normalmente dietro retribuzione, e dunque le attività di carattere industriale, le attività di carattere commerciale, le attività artigiane e delle libere professioni. Sono invece esclusi dal campo di applicazione i servizi finanziari (inclusi i servizi bancari e nel settore del credito, i servizi assicurativi, il servizio pensionistico professionale o individuale, i servizi di consulenza nel settore degli investimenti).

Tra gli elementi che la Direttiva sui servizi mette maggiormente in evidenza vi è la necessità di rafforzare i diritti dei destinatari dei servizi e la promozione della qualità e della sicurezza dei servizi. In particolare, oltre ad assicurare il diritto dei destinatari ad usufruire di servizi in altri Stati membri, si rafforza il diritto ad ottenere informazioni sui servizi offerti, sulle regole applicabili a chi eroga tali servizi e si tutela la qualità dei servizi, incoraggiando la certificazione volontaria delle attività o l'elaborazione di carte di qualità, nonché, nel caso dei professionisti, l'elaborazione di codici di condotta.

Vale infine la pena evidenziare un ulteriore aspetto che sempre più caratterizzerà il mondo dei servizi: lo sviluppo del commercio elettronico e dei servizi on-line. L'estensione delle attività di normazione ai servizi pone la problematica di come affrontare e gestire in modo coerente e strutturato anche l'ambito dei servizi digitali, legati alle nuove tecnologie. Nella Comunicazione della Commissione al



Parlamento Europeo sull'e-commerce e sui servizi on-line (per esempio il cloud computing) dello scorso anno, si pone l'accento sul ruolo significativo che il commercio elettronico e i servizi on-line potranno rappresentare sia sul piano economico che sociale, in termini di posti di lavoro e di maggior possibilità di scelta per i consumatori. Anche in questo caso, sarebbe molto importante indagare ed approfondire questo aspetto del mondo dei servizi, anche nell'ottica della digitalizzazione della Pubblica Amministrazione e, in senso più ampio, della "Digital Agenda".

In un tale contesto, risulta cruciale e di grande importanza riuscire a definire una politica ed una strategia italiana di intervento a livello tecnico normativo, che, a fronte della definizione di requisiti di qualità e sicurezza applicabili al mondo dei servizi, permetta a coloro che erogano il servizio ed a coloro che lo ricevono di avere riferimenti certi e affidabili, univocamente determinati e coerenti; in breve, che ponga le basi per un rapporto di fiducia tra prestatore e consumatore/utente.

Il panorama attuale delle attività di normazione nell'ambito del settore dei servizi è caratterizzato da una forte frammentarietà e disomogeneità, dovuta principalmente alle difficoltà di individuare strategie e modalità operative comuni, sia a livello nazionale che europeo ed internazionale.

Se a livello UNI esiste una Commissione Tecnica "Servizi", è altrettanto vero che la normazione sui servizi viene svolta da molte altre Commissioni, sulla base delle specificità del prodotto.

Questa frammentarietà e la mancanza di indirizzi comuni, trasversali a tutti i settori in cui si elaborano documenti relativi ai requisiti per l'erogazione di servizi, ha portato anche ad una scarsa se non nulla diffusione a livello nazionale della CEN Guide 15:2012 "Guidance document for the development of service standards",

elaborata dal Gruppo di lavoro CEN/BT WG 163 seguendo l'esempio della CEN Guide 14 sulla qualificazione professionale (a suo tempo sviluppata sotto il coordinamento italiano di UNI).

La mancanza di una strategia a livello di normazione europea, malgrado i tentativi di razionalizzare e dare ordine al settore, è dimostrata anche dal proliferare di nuovi CEN Project Committee, che nella maggior parte dei casi sono dedicate all'elaborazione di norme settoriali sui servizi, generate da interventi destrutturati frutto di attività occasionali sulle quali il CEN non opera forme efficaci di monitoraggio.

Proprio per favorire un approccio metodologico più coerente, in CEN è attivo un Gruppo Strategico, SAGS Strategic Advisory Group on Services, costituito per individuare e studiare i temi di carattere strategico e trasversale relativi alle attività di normazione nell'ambito dei servizi.

A rendere il panorama del mondo dei servizi ulteriormente complicato, vi è il fatto che spesso, proprio per la natura intrinseca del servizio, le norme che stabiliscono i requisiti di servizio trattano anche aspetti relativi alla definizione delle competenze di coloro che il servizio lo erogano (qualificazione del personale/ professionisti) e aspetti di qualificazione delle organizzazioni (qualificazione dei processi/sistemi di gestione), soprattutto laddove le imprese che erogano il servizio sono PMI.

Risulta dunque chiaro che nell'ambito della normazione sui servizi non sia più possibile adottare procedure e strumenti storicamente in uso da parte della normazione del settore dei prodotti, ma ci sia la necessità di introdurre un nuovo approccio e di utilizzare strumenti innovativi, a partire dalla individuazione dei soggetti interessati dal servizio e dalle rispettive relazioni. Per qualificare il servizio ricevuto dall'utente, le norme devono considerare le caratteristiche del servizio erogato (per esempio in termini di definizione, classificazione, fruizione, requisiti, criteri di selezione) e la tipologia di impresa/organizzazione che tale servizio eroga:

- Business to Business (B2B);
- Business to Consumer (B2C);
- Business to Public Administration (B2PA);
- Public Administration to Consumer (PA2C);
- Public Administration to Business (PA2B).

Una mappatura integrata tra codici ATECO ed ICS potrebbe consentire da un lato l'individuazione delle tipologie di imprese/organizzazioni e dall'altro la tipologia di servizi che sono già stati oggetto di attività di normazione, nell'ottica di individuare sia i soggetti potenzialmente interessati a sviluppare nuove attività di normazione, sia le tematiche che ancora non sono state affrontate, ma che potrebbero meritare maggior attenzione da parte del mercato.

In questo senso le Prassi di Riferimento si stanno rivelando uno strumento di grande valore, proprio per le caratteristiche di innovazione, flessibilità, trasparenza e gratuità, che ne consente la massima diffusione ed utilizzo da parte di tutti i soggetti interessati, a partire dai consumatori. E non è quindi un caso se la prima pubblicata sia stata la UNI/PdR sui requisiti dei servizi erogati dagli stabilimenti balneari.

**Ruggero Lensi**

*Direttore Relazioni esterne, Sviluppo e Innovazione UNI*

## Norme e lavori del GL 14 della commissione Servizi

L'obiettivo dell'articolo è presentare i lavori passati e i progetti futuri del Gruppo di lavoro 14 della Commissione Servizi, con la volontà di chi scrive di far capire, non cosa sono le norme, ma come queste possono essere utilizzate, magari con qualche esempio reale e di successo. Ricordando anche che in questo settore siamo un esempio normativo per tutta la normazione tecnica internazionale.

Partiamo però con una premessa, essenziale per chi affronta per la prima volta l'argomento. Stiamo parlando di welfare per i cittadini e degli obiettivi di vita delle persone, due aspetti che non possono essere scollegati sia per motivi di efficacia sia per gli aspetti di efficienza economica. Parliamo della tutela e della protezione collettiva ed individuale del cittadino, ma anche della sua capacità di auto proteggersi se reso consapevole, e parliamo degli aspetti essenziali per la realizzazione di una vita completa ed appagante, per esempio comprare una casa, gestire spese impreviste o risparmiare per la scuola dei figli.

Uno dei possibili collegamenti fra welfare e obiettivi (non l'unico ma forse il più immediato e concreto), è l'educazione e la pianificazione finanziaria. Questo perché sono due attività che agiscono sulla consapevolezza della persona e sui comportamenti del cittadino e delle istituzioni, ossia i due attori principali per un welfare reale ed efficace.

L'educazione finanziaria del cittadino (riprendiamo la definizione normativa) è l'attività finalizzata a fare acquisire alla persona 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; la pianificazione invece prevede le azioni di gestione delle risorse in modo coerente con gli obiettivi di vita che ci siamo dati, sia attraverso comportamenti corretti sia con strumenti finanziari coerenti con i nostri bisogni. Le norme di riferimento per queste due attività sono la ISO 22222 (oggi norma nazionale UNI ISO) e la UNI 11402 (norma italiana prima esperienza al mondo sull'argomento).

La UNI ISO 22222 (dettagli completi a fine testo), definisce attraverso requisiti specifici i tre aspetti fondamentali del processo di pianificazione (economica, finanziaria e patrimoniale),



in particolare le fasi del processo (visto in modo circolare e con un monitoraggio continuo), la qualifica del professionista (pianificatore) in termini di esperienza e competenza e degli aspetti etici, incluso l'aspetto essenziale in termini di fiducia e trasparenza ossia di gestione del conflitto di interessi. La norma è oggi integrata da una linea guida applicativa al contesto domestico, la UNI/TS 11348, che definisce invece due aspetti essenziali per una corretta applicazione della ISO 22222: la possibilità di servizio parziale (per esempio solo investimenti senza gestione del rischio) se è però presente un'analisi iniziale completa ed un monitoraggio continuo, la applicabilità alle reti, quindi un aspetto essenziale per esempio per banche, assicurazioni o società di gestione del risparmio (SGR). Il progetto applicativo della ISO 22222 è stato poi completato con la UNI/TS 11403 sulla scelta del pianificatore, documento destinato al settore finanziario e consumeristico in senso allargato perché questi possano definire strumenti efficaci per il cittadino consumatore nella scelta e controllo del proprio pianificatore.

Le norme sopraccitate sono quelle che dovrebbero essere applicate da singoli o reti che vogliono erogare servizi sotto controllo, possono portare alla certificazione, e sono essenziali anche per gli aspetti contrattuali per la

distribuzione di prodotti finanziari, per esempio i mutui o le polizze assicurative, magari nei settori più a rischio come la cessione del quinto o i prestiti personali. Sono i documenti essenziali per le attività di compliance o gestione del rischio (interni come gli organismi di vigilanza) o per l'internal audit per le aziende che hanno reti di pianificatori, consulenti o promotori e che sono soggette all'attività di controllo, per esempio di Banca d'Italia. Sono i documenti da utilizzare per le autorità di controllo del mercato o per il legislatore quando deve citare buone pratiche o definire standard per la gestione dei contenziosi. In particolare la norma UNI 11348 può essere strumento essenziale per il settore dell'informazione specializzata e per le società di consulenza e rating.

La UNI 11402 sull'educazione finanziaria, norma innovativa e ad immediata applicazione, è la norma nazionale che definisce il processo di educazione finanziaria, nelle tre forme essenziali previste a livello europeo e qui puntualmente declinate e completate: informazione, istruzione e consulenza. La norma contiene importanti definizioni e definisce buone pratiche per l'erogazione, i contenuti dei programmi e i controlli di tale processo inclusa la verifica di efficacia e gradimento. La UNI 11402 è completata da una guida, la UNI





TS 11503, per l'applicazione pratica, in particolare la guida definisce regole per la qualifica per i soggetti (organizzazioni) che erogano servizi di educazione. Definisce i modelli di qualifica degli educatori che operano per organizzazioni e definisce requisiti per il monitoraggio del servizio. Il documento è stato redatto in forma autoportante ossia contiene tutti i riferimenti per una sua applicazione completa, e fa riferimento ove possibile a norme già diffuse nel settore come la UNI EN ISO 9001 (gestione della qualità dei processi e conformità legislativa già adottata da molti operatori del settore finanziario) e UNI ISO 29990 (qualifica della formazione non formale, norma recente ma specifica per l'attività formativa). Le norme sull'educazione finanziaria sono perfettamente coerenti con la UNI ISO 22222 anche per una sua applicazione graduale avendo il servizio di educazione mantenuto la gestione per fasi ed il concetto del monitoraggio continuo del piano.

Le norme sull'educazione finanziaria sono quelle che dovrebbero essere applicate quando si deve qualificare un servizio (anche da parte dei soggetti pubblici) o un educatore finanziario oppure quando si deve qualificare l'informazione (esempio settore stampa specializzata), l'istruzione (per esempio quella dei prodotti o dei servizi di comparazione) o per

valutare il finanziamento di progetti educativi. Mentre per le associazioni sono le norme da utilizzare per la qualifica dei propri associati o per l'inserimento di requisiti verificabili all'interno dei loro codici di condotta o etici, sia in termini di ingresso dell'associato sia per eventuali qualifiche aggiuntive. Gli enti di certificazione ed accreditamento possono utilizzarli per definire schemi di attestazione indipendente che abbiano riferimenti condivisi.

Sulla base delle opportunità sopra riportate bisogna considerare le prime esperienze di applicazione, che hanno visto sia certificazioni per la ISO 22222 o UNI 11402, sia qualifica degli educatori finanziari attraverso l'attestazione di competenze specifiche per i professionisti già presenti sul mercato finanziario. Le norme sono già state utilizzate anche in progetti pubblici (vedere ad esempio il progetto del Comune di Milano soprattutto per il controllo del mercato ed i bandi di qualifica) e iniziano ad essere strumento di riferimento per i progetti aziendali di corporate social responsibility (CSR o responsabilità sociale, come il welfare aziendale in ottica UNI ISO 26000, superando finalmente concetto basilare di "condizioni di lavoro", ormai non adatto alla nostra economia in quanto completamente gestito dalle disposizioni di legge e non da regole volontarie di best practices).

I progetti futuri del gruppo di lavoro. È in fase di completamento il progetto di norma sui possibili indicatori per la verifica della qualità del servizio di pianificazione che completa lo scenario di riferimento della applicabilità della ISO 22222. Sono poi allo studio due aree molto innovative dal punto di vista normativo: la qualifica delle persone e la qualifica dei prodotti. Nel primo caso sono appena finiti i lavori pre-normativi che hanno verificato la fattibilità di una norma che definisca il profilo professionale dell'educatore finanziario, in termini di competenze e attività, mutuando le regole del servizio della ISO 22222 e le attività da svolgere della UNI 11402. La seconda direzione normativa prevede invece un collegamento fra le soluzioni strategiche che devono risultare dal processo di educazione finanziaria e quelle reali al fine di garantire la coerenza fra i prodotti che il cittadino ha realmente a disposizione e le esigenze individuate relative agli obiettivi di vita.

In dettaglio i riferimenti normativi citati:

- UNI ISO 22222:2008 Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale (personal financial planning) Requisiti per i pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali (personal financial planner)
- UNI 11402:2011 Educazione finanziaria del cittadino - Requisiti del servizio
- UNI/TS 11348:2010 Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale - Guida all'applicazione della UNI ISO 22222:2008 - Terminologia, classificazione e requisiti del servizio
- UNI/TR 11403:2011 Linee guida per la scelta del pianificatore finanziario-economico-patrimoniale personale previsto dalla UNI ISO 22222:2008

- UNI TS 11503:2013 Educazione finanziaria Indicazioni per l'applicazione e la verifica della UNI 11402 e requisiti dei soggetti (organizzazioni) che erogano servizi di educazione finanziaria
- UNI ISO 9001:2008 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
- UNI ISO 29990:2011 Servizi per l'apprendimento relativi all'istruzione e alla formazione non formale - Requisiti di base per i fornitori del servizio
- UNI ISO 26000:2010 Guida alla responsabilità sociale

#### Stefano Bonetto

*Presidente della Commissione UNI Servizi Coordinatore del GL14 Pianificazione, educazione e welfare finanziario, assicurativo e previdenziale*

#### Roberto Ravaglia

*Segretario della Commissione UNI Servizi*

### Il valore sociale dell'educazione finanziaria

Quando la società delle certezze lascia il posto alla società dell'incertezza bisogna rapidamente orientarsi nei nuovi territori.

In pochissimo tempo siamo passati da una crescita continua ad una sequenza disordinata e non lineare; ogni fase della vita è caratterizzata da nuove sfide, che nessuno ci ha insegnato ad affrontare. Prima tra tutte, la privatizzazione dei rischi, ossia il nascere di nuove responsabilità economiche individuali. L'individuo si sente più fragile, e questo comporta, ad esempio:

- un forte senso di insicurezza sociale, dato dall'assenza di una direzione futura;
- bassa fertilità, perché prevale la prudenza e la quantità appare in contraddizione con la qualità;
- scomparsa del tempo: il passato sembra sempre più inutile (il sapere analogico non descrive il mondo digitale) e il futuro appare lontanissimo e impalpabile;
- perdita di fiducia in sé, negli altri, nel futuro, nella società e nelle professionalità;
- una generale neosobrietà, che porta alla fine (senza rimpianti) della dissipazione di risorse e alla consapevolezza che un pianeta finito non può prevedere uso di risorse infinite;
- la necessità di nuovi saperi, capaci anche di unire meglio finanza, tecnologia ed etica della relazione.

A questo si aggiunge il fatto che la rete di protezione tradizionale (famiglia allargata, colleghi, parrocchia, vicini di casa, amici) è molto più fragile che in passato. Per questo motivo, di recente è cresciuta l'attenzione sul welfare, parola inglese che indica il benessere.

Per prassi, si usano distinguere due tipi di welfare; il welfare protettivo (che riguarda in primo luogo l'insieme dei piani antipoverà) e quello promozionale, che intende favorire lo sviluppo del benessere di chi oggi è in grado



di sostenersi ma deve essere in grado di cavarsela anche in futuro.

Il primo welfare è storicamente noto e consolidato, ed ha radici e normative antiche. Sul secondo, invece, la letteratura e l'attenzione sono più recenti, ma oramai consolidate.

In questo quadro, un ruolo cruciale è svolto dall'educazione finanziaria, attività finalizzata a fare acquisire al cittadino 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'educazione finanziaria comprende temi di budgeting, di indebitamento, di protezione assicurativa, di investimento e di previdenza pensionistica, ed è tanto più necessaria laddove le risorse finanziarie a disposizione delle politiche sociali pubbliche diminuiscono, lasciando nuove responsabilità individuali in capo ai cittadini.

Le iniziative di educazione finanziaria intraprese ad oggi sono molte, anche se si concentrano prevalentemente nel mondo anglosassone. Le esperienze più significative riguardano cittadini e lavoratori.

Senza pretendere esaustività, vediamo alcuni effetti positivi dei programmi di educazione finanziaria:

- il programma federale USA *"Family Self-Sufficiency"*, ha evidenziato incrementi significativi di risparmio dei propri utenti a basso reddito (+ \$362), e il 13% in meno di situazioni di scarsa affidabilità di credito (situazione che genera maggiori tassi di interesse per il debitore);
- Lusardi (2003), Capuano e Ramsay (2011) hanno mostrato che l'educazione finanziaria sul luogo di lavoro accresce il risparmio pensionistico per i partecipanti;
- Hira e Loibl (2005) riscontrano che i programmi di educazione finanziaria aumentano la soddisfazione per il proprio lavoro e l'ottimismo sul futuro;
- Elliehausen et al (2007) evidenziano che una buona educazione al credito riduce significativamente la richiesta di prestiti;
- Allen and Miller (2008) evidenziano che i programmi di educazione finanziaria per i disoccupati li rendono più pronti e ca-

paci ad entrare nel mondo del lavoro, oltre ad incrementarne comportamenti finanziari positivi;

- Barr, Mullainathan e Shafir (2008) hanno messo in luce il fatto che la partecipazione a programmi educativi supporta l'uscita dalla povertà, riducendo i costi delle transazioni e facilitando l'accumulo di attività finanziarie;
- *Money Advice Service* (UK, 2011) ha misurato il cambiamento dei comportamenti dei cittadini ai quali il governo inglese offre programmi di educazione finanziaria e consulenza pubblici e gratuiti. Gli esiti del programma consistono in una maggiore felicità dei cittadini, dovuta al controllo sulle proprie finanze. Inoltre, i cittadini hanno messo in atto consistenti strategie per migliorare la propria situazione economica e finanziaria, misurate in funzione delle singole aree di bisogno.

In sintesi, le evidenze mostrano la nascita di un risparmio che prima sembrava impensabile, una minore esposizione al sovraindebitamento, la capacità di risparmiare oggi per i bisogni del domani.

A questo bisogna aggiungere effetti di ordine psicologico e sociale positivi, che consistono nel governare meglio le proprie ansie, grazie alla riduzione degli stress finanziari ed alla corretta percezione della propria situazione. I partecipanti a programmi di educazione finanziaria hanno maggiore soddisfazione nella vita e mostrano speranza, fiducia ed autostima maggiori di quanto non accadeva prima di entrare nei programmi.

Veniamo ora ad alcune esperienze sull'educazione finanziaria impartita ai lavoratori, partendo dal fatto che negli USA nel 2011 il 52% delle imprese offriva programmi di educazione finanziaria ai propri lavoratori (Society for Human Resource Management). Alcuni esempi di studi, ricerche ed esperienze:

- uno studio del Dipartimento della Difesa USA (Luther, 1997 e 1998) cita i problemi finanziari tra le prime quattro cause di perdita di produttività dei militari. I problemi finanziari generano infatti bassa produttività;

- Walpert (2000) indica nel monitoraggio dello stress finanziario dei propri lavoratori un riduttore della probabilità di appropriazione indebita o furti;
- Howard (2001) e Brown (1999) rilevano che la riduzione dello stress causato da problemi finanziari riduce la violenza sui posti di lavoro e gli incidenti sul lavoro. L'American Institute of Stress ritiene che il 60 – 80% degli incidenti sul lavoro sia dovuto agli stress;
- Kim, Sorhaindo e Garman (2006) hanno riscontrato evidenze statistiche significative sul fatto che i lavoratori con elevate stress finanziari usano buona parte del tempo di lavoro cercando di risolvere i propri problemi finanziari e mostrano tassi di assenteismo maggiori dei lavoratori con scarsi problemi finanziari.

In linea generale, il costo della mancata produttività è stato stimato, per le Imprese, in circa 7.000 USD annui per lavoratore, al quale si aggiunge il costo del turnover, che nel 40% dei casi indica nella cattiva situazione finanziaria la causa principale.

I programmi di educazione finanziaria riducono gli effetti negativi citati. Le persone si abituano a monitorare i propri consumi, formalizzare i budget, ridurre la propria tendenza all'indebitamento, risparmiare, evitare riscatti o prestiti dalle proprie assicurazioni e questo le rende più stabili e libere.

Resta tuttavia aperta la questione dell'efficacia dei programmi di educazione finanziaria: solo se l'educazione è efficace, infatti, è un bene pubblico. Diversi studi indicano l'inefficacia di una educazione orientata ai prodotti; il motivo è che incentivano indirettamente al "fai da te", approccio contrario alla corretta divisione del lavoro tra cittadini e professionisti. Vi è poi il rischio, concreto, di una educazione che sconfini nella promozione di questo o quel tipo di prodotto.

A tal fine, il riferimento forte a norme di qualità e la misurazione dei risultati costituiscono prerequisiti per un percorso educativo non rituale ed efficace.

In sintesi, ci pare che il fatto che l'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale sia un



bene pubblico, ed abbia un valore sociale, non sia (più) da dimostrare. Ora il dibattito si sposta sulle condizioni di efficacia e la diffusione.

**Sergio Sorgi**  
*Progetica*

#### Azione 44: il partenariato e i ruoli

Cosa c'entra l'educazione finanziaria con il Comune di Milano e, in particolare, con l'assessorato alle politiche sociali?

Perché nell'epoca della crisi anziché occuparsi esclusivamente degli utenti "tradizionali" dei servizi sociali, vale a dire chi si trova in condizioni di disagio economico, ci siamo voluti impegnare anche in un'azione che si rivolge potenzialmente a tutti i cittadini di Milano?

E perché coinvolgere in politiche di welfare addirittura gli operatori finanziari che per molti – a torto o a ragione – rappresentano la causa stessa della crisi economica, anziché consolidare partnership solo con chi di "sociale" si occupa da sempre?

Perché scegliere come partner UNI? Che ce ne facciamo delle cosiddette "norme" noi del sociale?

Rispondere a queste domande significa provare a descrivere, almeno in parte, l'idea di welfare che stiamo cercando di sviluppare sin dalla redazione del Piano di Sviluppo del Welfare approvato nel settembre 2012 dal Consiglio Comunale di Milano.

A cominciare dalla città alla quale guardiamo che non può più essere quella storicamente conosciuta dai servizi, inevitabilmente parziale, ma deve essere "tutta la Milano possibile", per evocare il titolo dell'ormai tradizionale

Forum delle Politiche Sociali.

L'oggetto del nostro interesse e della nostra azione, insomma, non può essere "solo" quello che sin qui siamo riusciti a raggiungere con gli strumenti tradizionali di un welfare fondamentalmente pauperistico.

Deve essere, piuttosto, quello che intendiamo raggiungere e sul quale, dunque, dobbiamo sviluppare l'insieme delle nostre politiche.

Già qui sta la differenza, a ben guardare, tra un welfare esclusivamente protettivo che guarda a un pezzo di città ed uno che si pone l'obiettivo di promuovere tutti i cittadini, anche con strumenti diversi, a prescindere dalle condizioni di partenza.

Così ragionando appare naturale sviluppare azioni e servizi nuovi e, se si vuole, apparentemente eccentrici come l'educazione finanziaria.

Ci affascina l'idea di sviluppare un servizio capace di aiutare i cittadini, potenzialmente tutti i cittadini, ad essere responsabili del proprio futuro attraverso scelte che divengono consapevoli e quindi capaci di cambiare davvero i comportamenti in un'ottica di prevenzione e benessere.

E ciò proprio nell'epoca della crisi, nella fase più dura e nel momento di maggior distacco dalle istituzioni e di sfiducia verso gli strumenti "finanziari".

Allo stesso tempo sentivamo e sentiamo l'esigenza di ampliare il perimetro degli attori del welfare, convinti che le politiche sociali non siano appannaggio esclusivo del Comune e dell'assessorato che esercita quella delega o, al massimo, degli enti che tradizionalmente e per statuto si occupano di "sociale".

E così, spostando il nostro sguardo è stato naturale incrociare quello di altri attori della società che sin qui non avevano avuto la possibilità di sentirsi parte e, allo stesso tempo, responsabili delle condizioni di benessere del territorio in cui operano.

Milano



Comune  
di Milano

Politiche Sociali e  
Cultura della Salute

A cominciare da Progetica, la cui competenza, semplicemente, non si sarebbe potuta trovare nel tradizionale panorama delle "nostre" politiche e con essa il tema dell'educazione finanziaria che, al contrario, in altri contesti europei già fa parte da tempo di politiche promosse da governi nazionali, come ad esempio in Gran Bretagna attraverso il Money Advice Service. Allo stesso modo, e conseguentemente, non ci sarebbe capitato di dire, come invece è accaduto più volte nel 2013, agli operatori finanziari che questo è il tempo nel quale non possono più sentirsi esentati da una responsabilità pubblica verso la società nella quale operano.

Anche essi debbono oggi mettere a disposizione la propria competenza e le risorse che hanno acquisito, in un tentativo che deve essere comune di redistribuzione delle conoscenze e, quindi, della fiducia nel futuro.

Una fiducia che primi tra tutti proprio gli operatori finanziari debbono riconquistare, consapevoli che ciò sarà a vantaggio non tanto loro ma, soprattutto, dei cittadini che debbono potersi rivolgere loro sicuri che ne ricaveranno conoscenze utili a modificare in senso migliorativo il proprio progetto di vita.

Ma la perdita di fiducia non riguarda certo solo il mondo della finanza. Al contrario. Essa ha coinvolto l'intero sistema pubblico, a cominciare dalle istituzioni che debbono riconquistare credibilità.

Per farlo, però, non bastano più sistemi tradizionali, se mai ve ne sono stati, o figure carismatiche che puntualmente dissipano una delega talvolta eccessiva, ma è indispensabile trovare strumenti nuovi o, semplicemente, inusuali per il sistema dei servizi pubblici e delle istituzioni.

In questo senso l'azione 44 ha rappresentato una formidabile occasione perché del tutto nuova e non catalogabile in un servizio tradizionale.

Per questo è divenuto naturale, spostando lo sguardo ancora un po' più in là, incrociare le competenze di UNI e, quindi, esplorare il tema delle norme "e vedere l'effetto che fa" nel "sistema pubblico" impegnarsi a rispettare un documento, quale è una norma, che dice "come fare bene le cose", per citare la definizione che ne dà lo stesso Ente Nazionale Italiano di Unificazione.

E da lì, poi, si è arrivati insieme ad UNI ad identificare ulteriori strumenti la cui efficacia nella prossima fase di sperimentazione verificheremo al fine di offrire al singolo cittadino le più ampie garanzie di trasparenza e correttezza, proprio perché convinti che da questi strumenti possa passare la ricostruzione della fiducia.



Tra gli attori coinvolti, poi, vi è l'Università Cattolica, ed in particolare il Laboratorio di Statistica Applicata, perché siamo convinti che le università possano essere veri e propri agenti di sviluppo locale. Ad esse si fa ricorso ancora troppo poco, come se la ricerca e la pratica fossero mondi da tenere sempre distinti.

Nel nostro caso, il compito dell'Università, che ha fatto parte della partnership fin dal primo momento, è quello di misurare i risultati del servizio e non vi è dubbio che misurare i risultati dei propri interventi sia senza dubbio la cosa più eccentrica che un ente pubblico in Italia possa fare.

Eppure essa è una follia che ci auguriamo possa contagiare l'intero sistema dei servizi orientando in maniera oggettiva le nostre politiche.

Non sempre è facile o possibile farlo, ma in questo caso ne abbiamo sentito l'esigenza, forse proprio perché la partnership non era di

tipo "tradizionale" e ci ha aiutato a guardare le cose da un nuovo punto di vista.

I risultati delle prime analisi del Laboratorio di Statistica relativi alle fasi pilota del progetto, sviluppate nel corso del 2013 grazie al contributo di altri attori importanti quali IKEA, INAIL, MOICA, Milano Ristorazione e la stessa UNI, che hanno offerto ai propri dipendenti la possibilità di partecipare al nostro corso, ci incoraggiano ad andare avanti perché ci dicono che il corso di educazione finanziaria non è solo per "alcuni", per chi, per intenderci, ha maggiori strumenti, ma condiziona positivamente tutti e sembra davvero capace di modificare i comportamenti di chi ne ha usufruito.

Ma in questo caso, anziché accontentarci delle prime impressioni, possiamo davvero dire ...aspettiamo i risultati.

**Cosimo Palazzo**  
*Comune di Milano*



## Il sistema di educazione finanziaria e i livelli di protezione

Il sistema di educazione finanziaria di qualità "Azione 44" ha la finalità di agevolare l'utente nel compiere scelte economiche collegate al proprio ciclo di vita, aiutandolo a considerare naturale il tenere sotto controllo le proprie risorse finanziarie. L'obiettivo è quello di fornire le abilità e gli strumenti culturali e operativi che gli consentano di:

1. prevenire situazioni problematiche e creare le condizioni per la realizzazione del proprio progetto di vita, all'interno di un quadro di stabilità economica e finanziaria agendo sulla intera gamma delle esigenze del ciclo di vita, ossia indebitamento, protezione, pensione e investimento;
2. valutare la professionalità degli operatori del mercato, riconoscere la qualità della consulenza e delle informazioni ricevute nonché valutare criticamente le offerte di prodotti in funzione della adeguatezza alle proprie esigenze.

L'intero sistema si ispira al concetto di qualità, requisito che gli deriva dall'assumere come riferimento le norme tecniche in materia di educazione finanziaria (UNI 11402:2011 e norme tecniche collegate).

Pertanto l'educazione finanziaria non è semplicemente un "corso" in quanto è finalizzata a favorire il cambiamento virtuoso dei comportamenti, a trasformare le conoscenze in decisioni ed azioni corrette e funzionali al soddisfacimento delle proprie necessità.

Il sistema prevede l'erogazione gratuita agli utenti di percorsi di educazione finanziaria assicurativa previdenziale che si articolano sulle seguenti fasi:

- **Percorso IO WELFARE:** consente di far acquisire all'utente 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. Esito della fase è rendere l'utente 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:** fase nella quale l'utente trasforma le "intenzioni", messe a fuoco durante il percorso IO WELFARE, in azioni di pianificazione. L'esito è la consegna all'utente, da parte dell'educatore, di un documento di pianificazione strategica finanziaria, economica e patrimoniale personale, che indica le tipologie di soluzioni da adottare, ma non specifici prodotti;





- Valutazione del servizio: fase nella quale l'utente può verificare il grado di qualità del servizio erogato dall'educatore rispetto a criteri oggettivi e trasparenti.

Alla fine delle fasi di educazione finanziaria l'utente ha diverse alternative per concretizzare le indicazioni contenute nel suo documento di pianificazione personale: può chiedere al suo educatore, nel caso questi sia anche operatore del mercato, di implementare il piano; oppure può chiedere all'educatore, nel caso questi possa erogare solo la pianificazione strategica, di assisterlo nel rapporto con un operatore del mercato.

Infine, l'utente può anche scegliere di rivolgersi ad altri operatori del mercato.

### I quattro livelli di protezione

Al fine di garantire la conformità del sistema di educazione finanziaria alle norme tecniche è previsto un sistema di protezione nei confronti sia di chi riceve sia di chi eroga il programma educativo.

I diversi livelli di protezione hanno la finalità di assicurare la massima correttezza dei comportamenti e favoriscono lo sviluppo di una relazione tra utente ed operatore basata sulla fiducia e sull'impegno reciproco.

La valorizzazione del ruolo dell'educatore e la conformità dei suoi comportamenti alle norme tecniche viene effettuata mediante un modello di verifica degli aspetti formali e sostanziali del processo educativo. Più in particolare, sono ammessi al sistema gli educatori che acquisiscono:

1. la "certificazione di parte terza" della conformità dei processi e delle attività alla norma tecnica UNI 11402 che viene effettuata da un organismo indipendente dalla persona o dall'organizzazione oggetto della valutazione;
2. la "attestazione di competenza" del sin-

golo educatore che viene eseguita da una organizzazione di educatori certificati (cd. "valutazione di prima parte") che sono in possesso dell'expertise necessaria per valutare, nel merito e con modalità scientificamente consistenti, le abilità relativamente alle modalità di utilizzo di strumenti di pianificazione finanziaria e la deontologia professionale.

La protezione dell'utente viene perseguita ulteriormente da un sistema che consente di poter monitorare ciascuna singola interazione con l'educatore ed eventualmente con l'operatore-intermediario.

Più in particolare, il sistema consente:

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"). Le valutazioni vanno a costituire un "rating" personale pubblico degli educatori e forniscono informazioni utili per il controllo ed il miglioramento del processo e delle attività. Al fine di tutelare l'educatore, gli utenti che intendono eseguire direttamente una valutazione di conformità devono essere abilitati da una organizzazione competente;
4. la verifica di coerenza dei prodotti/servizi proposti dagli intermediari-operatori, che partecipano al sistema, verso il piano strategico. La verifica viene effettuata da una organizzazione competente che offre all'utente un servizio di «second opinion» circa i prodotti/servizi offerti.

Inoltre è predisposto un servizio di ascolto e di informazione al quale gli utenti possono rivolgersi per fornire e richiedere informazioni utili al controllo ed al miglioramento del processo e delle attività.

Il sistema di protezione così delineato consente una gestione efficace del "conflitto di interesse" tra operatori ed utenti. Infatti la qualità della educazione finanziaria assicurativa previdenziale si sostanzia nella "obiettività del servizio", ossia nell'operare nell'interesse dell'utente, indipendentemente dal soggetto che la eroga, mediante la conformità alle norme tecniche.

La ricostruzione della fiducia tra utenti ed operatori del mercato può quindi fondarsi su un patto tra tutte le componenti del Welfare finanziario comunitario (Pubblica Amministrazione, Organizzazioni Sociali, Aziende, Famiglie, Intermediari del mercato) e sull'adozione volontaria delle norme tecniche come riferimento vincolante. 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

*Relatore della norma tecnica UNI 11402:2011 Educazione finanziaria del cittadino - Requisiti del servizio Progetica*

### I contenuti dell'educazione finanziaria di qualità

L'erogazione dei contenuti dell'educazione finanziaria è finalizzata a favorire l'acquisizione delle abilità strategiche, individuate dalle migliori pratiche internazionali, che possono essere sintetizzate in quattro dimensioni:

- Gestire il denaro: tenere sotto controllo il proprio conto economico, in particolare modo relativamente ai consumi e agli impegni finanziari nonché svilup-

pare strategie per massimizzare il risparmio;

- Pianificare: sviluppare la capacità di identificare obiettivi di vita per sé e per la propria famiglia, proteggere i propri cari, organizzare la fase del ritiro del lavoro uniformando il proprio comportamento al metodo della pianificazione;
- Cercare supporto: individuare perché, dove e quando poter usufruire dei servizi di consulenza e supporto da parte di un operatore qualificato e sviluppare capacità di discriminazione per valutare la professionalità degli operatori e riconoscere la qualità della consulenza e delle informazioni ricevute;
- Fare delle scelte: valutare criticamente le offerte dei prodotti in funzione della coerenza e della adeguatezza nel soddisfare le proprie esigenze e raggiungere i propri obiettivi.

Al fine di massimizzare l'efficacia dell'educazione finanziaria sui comportamenti, la struttura di ciascuna unità di contenuto è coerente con la modalità di apprendimento degli adulti (modello di Kolb): innanzi tutto viene proposta una esperienza divertente o sorprendente che rivela gli aspetti degli argomenti da trattare (*esplorare*), per poi procedere ad una valutazione di come l'esperienza possa interessare significativamente la propria situazione (*riflettere*) e dunque motivare all'approfondimento dei contenuti (*imparare*) che consentono l'applicazione alla propria situazione personale (*sperimentare*).

## I contenuti si articolano su otto moduli.

### 1. Futuro e pianificazione: i bisogni del ciclo di vita familiare.

Nella prospettiva dell'evoluzione della specie umana si scopre l'importanza del pensiero volto al futuro per il benessere e la ricchezza delle famiglie. Con un test si valuta il proprio orientamento psicologico verso il tempo (passato, presente e futuro) e si comprende la modalità per sviluppare le competenze di base per migliorare l'approccio ai temi che la vita pone. Quindi si apprende la modalità per gestire produttivamente la vita, con la tecnica del "viaggio mentale nel tempo", e la regola per definire in buona forma gli obiettivi di vita propri e della famiglia. Infine si mettono in pratica le conoscenze acquisite immaginando, con dei supporti semplici, il futuro proprio e della famiglia, individuando bisogni, necessità e priorità per una vita serena e soddisfacente.

### 2. Le risorse finanziarie ed economiche

"Risparmiare non significa niente in sé. Ciò che conta è il motivo per cui lo fai: per te, per il tuo lavoro, per ciò che ti sta più a cuore. E tutto questo vale molto più del denaro." Henry Ford  
Con un test ci si rende conto dell'importanza della capacità di autocontrollo sul consumo per acquisire benessere e ricchezza. Si mette a fuoco il proprio orientamento verso il risparmio, comprendendo come sviluppare consapevolezza circa l'uso delle risorse finanziarie

ed economiche. Quindi si acquisisce la competenza di base per analizzare la propria situazione finanziaria, per accrescere il risparmio e rendere solida la situazione economica. Infine si definisce il proprio stato patrimoniale e si costruisce il bilancio familiare al fine di porre le condizioni di realizzare al meglio il proprio progetto di vita, in una prospettiva di stabilità e sicurezza economica.

### 3. L'indebitamento

Il ricordo degli accadimenti economici avvenuti tra il 2007 ed il 2008, e delle loro pesanti ricadute sui possessori di mutui, è l'occasione per evidenziare come la carente pianificazione dei propri debiti può comportare conseguenze importanti sul bilancio della famiglia. Attraverso un test, si genera consapevolezza rispetto al proprio atteggiamento nei confronti del consumo e della conseguente necessità d'indebitarsi. Successivamente si acquisiscono le conoscenze di base che permettono di fare una prima valutazione relativa alla situazione debitoria esistente, sulla sua sostenibilità e sulla necessità/possibilità di effettuare degli interventi migliorativi. Infine s'impara a definire come quantificare le eventuali nuove esigenze d'indebitamento vita e si definiscono i propri criteri orientativi di scelta della soluzione d'indebitamento.

### 4. La protezione

Si inizia acquisendo consapevolezza sui motivi che rendono difficile fare i conti con i propri imprevisti ed acquisendo il concetto di rischio, nelle sue dimensioni oggettive e soggettive. In seguito, si esamina il rapporto tra la propria vita, individuale e personale, i rischi ai quali siamo esposti e le forme di assistenza e previdenza pubblica che possono intervenire. L'analisi comprende la conoscenza dei sistemi di protezione sociale e dei loro esiti attesi. La consapevolezza sul contesto si traduce quindi in conoscenze volte a definire correttamente i propri obiettivi di protezione, misurare il supporto di ciò che può mitigare i danni e acquisire le conoscenze di base volte a individuare la coerenza tra bisogni e tipi di soluzioni. L'esito è la consapevolezza sui rischi da gestire in proprio e quelli da trasferire, per mettere in sicurezza reddito, consumi e patrimonio personali e familiari nel caso in cui si verificano situazioni di grande impatto sulla stabilità economica.

### 5. La pensione

L'educazione alla previdenza pensionistica prende avvio dai motivi per i quali dobbiamo pensare alla pensione, e sul perché è bene pensarci adesso. Il percorso offre riflessioni sulla longevità, il sistema di previdenza sociale e sui motivi per i quali la pensione pubblica non potrà garantire le prestazioni desiderate. L'esame della situazione pubblica rende oggettiva la presa in carico del proprio futuro, evidenziando le responsabilità individuali alle quali siamo chiamati.

Si apprende poi la definizione corretta dei propri obiettivi pensionistici, definiti nel tempo e negli importi; si stimano età pensionabile e



misura della nostra previdenza pubblica e si definisce il fabbisogno pensionistico. Infine si pongono le basi per poter valutare se ciò che verrà offerto è coerente con ciò che si desidera. L'esito è la consapevolezza sulle azioni da avviare per realizzare una maggiore stabilità economica futura, destinando consapevolmente una parte del risparmio presente al proprio futuro.

### 6. L'investimento

Grazie a sorprendenti studi internazionali si comprende il significato e la finalità del processo di investimento nonché il valore individuale e sociale della abilità psicologica sottostante. Si analizzano le diverse modalità per valutare il rischio degli investimenti per poi capire perché e come diversificare le risorse economiche su diverse esigenze. Viene esaminata la modalità corretta per interpretare chiaramente ed in maniera oggettiva il rischio dell'investimento e valutare i suoi esiti, al fine di effettuare una scelta consapevole e coerente con la propria attitudine. Infine si quantifica il denaro da destinare alle esigenze di stabilità economica e finanziaria, attuale e futura, ed alla realizzazione degli obiettivi di vita e si definisce il proprio orientamento soggettivo verso il rischio dell'investimento massimo tollerabile.

### 7. La valutazione della qualità del servizio

Si scopre l'importanza del supporto di un operatore qualificato a condizione che offra un servizio di "pianificazione personale", abbia





mento, in funzione della coerenza nel soddisfare le esigenze ed i criteri soggettivi, nel raggiungere gli obiettivi e nell'impiego flessibile in un modello di pianificazione funzionale al monitoraggio e alla revisione del progetto di vita.

L'esito dell'intero percorso consiste nella compilazione da parte dell'utente di un documento, "Il mio progetto di vita", che riporta: la quantificazione degli obiettivi di vita e delle priorità, delle esigenze, delle risorse economiche e finanziarie a disposizione, nonché di tutti gli elementi utili per la realizzazione della pianificazione strategica personale da parte dell'educatore che viene realizzata nel percorso "Tu Welfare".

**Gaetano Megale**  
**Sergio Sorgi**  
**Egidio Vacchini**  
*Progetica*

### La partecipazione MOICA al progetto di welfare finanziario comunitario

Il MOICA - Movimento Italiano Casalinghe - è un'associazione nata nel 1983 che conta migliaia di socie in tutte le regioni italiane; il MOICA si prefigge la tutela di tutte quelle donne che part-time o full-time si occupano della famiglia. Centinaia sono le sedi MOICA sul territorio nazionale ed i gruppi sono attivi innanzitutto nei diversi ambiti della vita familiare, spaziando dal progetto educativo - asse primario della vita familiare - a quello assistenziale, cioè l'attività di cura dei minori, degli anziani, dei malati e dei portatori di handicap presenti nel nucleo familiare anche allargato. Oltre a questi ambiti, grande è l'impegno per i temi riguardanti l'organizzazione familiare nel suo complesso, ma anche e soprattutto per la gestione del Bilancio Familiare che, da tempi non sospetti e cioè assai prima dell'inizio della crisi che attanaglia il nostro Paese, sono stati oggetto di grande attenzione, approfondimento e dibattito da parte del Movimento. Su queste tematiche il MOICA ha infatti organizzato in moltissime Città corsi di formazione su come gestire al meglio le risorse finanziarie della famiglia, con approfondimenti sull'indebitamento mediante carte di credito e debito e su come preparare un bilancio preventivo e consuntivo prevedendo sia il flusso delle entrate che delle spese. Caratteristica distintiva

### La lista di controllo della qualità del servizio

Per capire se un operatore può aiutare o meno l'utente a raggiungere gli obiettivi di vita e soddisfare le sue necessità non è una questione di "sensazioni". È una questione di semplice osservazione dei comportamenti e di analisi dei documenti che vengono consegnati, per verificare la loro conformità alle norme tecniche (la "valutazione di seconda parte"). Lo strumento principale che l'utente utilizza è una "lista di controllo", ossia un documento che riporta un elenco di operazioni che un operatore deve fare, in sequenza, per svolgere un servizio di pianificazione personale di qualità.

La lista di controllo può essere utilizzata in varie modalità:

1. come supporto per l'osservazione della sequenza ed i "comportamenti" professionali dell'operatore, così come essi appaiono (che cosa guardare);

2. come lista della documentazione che l'operatore deve consegnare (ad esempio, il curriculum con le proprie esperienze, la relazione nella quale sono riportati tutti i dati relative alle esigenze ed alle soluzioni strategiche, ...);
3. come indicazione degli elementi importanti che devono essere presenti nella documentazione ricevuta (che cosa cercare).

Inoltre la lista di controllo può essere utilizzata nel primo incontro con l'operatore anche come strumento di anticipazione circa gli elementi di valutazione della qualità del servizio che l'utente richiede. La consegna della lista di controllo all'operatore può servire a facilitare la comunicazione e stabilire, congiuntamente e rapidamente, se il servizio risponde o meno ai requisiti delle norme tecniche.

la padronanza di specifiche competenze e tecnologie e pratici una etica professionale che antepone gli interessi dell'utente a quelli propri. Per tale motivo si riflette sulla necessità di valutare il proprio rapporto professionale con gli operatori del mercato avvalendosi di "norme tecniche", che specificano "come fare bene le cose", per ciascuna fase della pianificazione personale. Quindi si acquisisce la capacità di osservazione dei comportamenti professionali degli operatori mediante l'utilizzo

di una "lista di controllo", al fine di riconoscere la qualità del servizio e delle indicazioni ricevute. Tutto ciò per poter riconoscere gli operatori in grado di fornire un efficace supporto nella realizzazione del proprio progetto di vita.

### 8. Le soluzioni, gli strumenti ed i prodotti

Sono fornite le competenze minime per valutare criticamente le tipologie di prodotti di indebitamento, protezione, pensione e investi-



e costante è stata quella di promuovere approfondimenti con relatori competenti e orientati a fornire indicazioni di buon senso e saggezza nell'amministrazione di quella azienda particolare e complessa quale è la famiglia. La famiglia è infatti un'impresa che ha dimensione ed obbiettivi etici e irrinunciabili, che dispone in via generale di risorse limitate che devono pertanto essere saggiamente amministrate secondo logiche non di mercato ma che devono tenere conto del mercato. Un tempo la propensione al risparmio era obiettivo di ogni famiglia ma, prima la cultura del consumismo poi la crisi economica, non hanno consentito di trasmettere questi preziosi saperi alle giovani generazioni. Comunque la gestione dei pochi, sudati risparmi è un compito arduo per la maggior parte delle famiglie italiane che non conoscono in modo sufficiente le regole del mercato, mentre oggi più che mai è necessaria una educazione finanziaria di base che consenta di gestire al meglio risorse e risparmi secondo obiettivi prefissati e pianificati che tengano conto di priorità, scadenze ed imprevisti; organizzare significa infatti non lasciare possibilmente nulla al caso e cercare di prevedere anche l'imprevisto, valorizzando tutte le risorse finanziarie della famiglia.

Per tutte le ragioni su esposte quando il 5 febbraio 2013 è stato presentato il progetto *Educazione finanziaria di qualità per i cittadini di Milano*, patrocinato da enti autorevoli quali il Comune di Milano, Progetica ed UNI, in collaborazione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, le socie MOICA di Milano sono accorse numerose ed assolutamente interessate ad una partecipazione attiva: le diverse sessioni del corso hanno visto infatti la presenza di socie accompagnate a volte da familiari, mariti e figli, fratelli e sorelle, tutti motivati ed attratti dall'esperienza entusiastica riportata delle socie dopo le prime giornate di formazione. Ma ciò che ha maggiormente colpito anche la sottoscritta è stato constatare come argomenti "ostici" quali mutui, previdenza, risparmio - trattati da professionisti veramente qualificati - siano stati accolti con entusiasmo nonostante la difficoltà e complessità della materia. Ne è stata dimostrazione il fatto che nei momenti dedicati alle domande, moltissimi sono stati gli interventi e le richieste di chiarimenti, cosa questa che ha confermato quello che l'Associazione da tempo andava segnalando e cioè che l'Educazione finanziaria è stato un settore assolutamente trascurato nel nostro Paese e che la sete del sapere e di conoscenza da parte dei cittadini era una richiesta non più eludibile. Per queste ragioni il Moica ringrazia il Comune di Milano e, soprattutto, UNI e Progetica che con visione lungimirante hanno voluto coinvolgere le cosiddette casalinghe che non sono quelle che fanno "i mestieri di casa" ma le "manager della famiglia" cui spetta il compito arduo e difficile di amministrare le scarse risorse del Bilancio familiare e fare scelte oculate in tema di consumi, risparmio, investimenti, ivi compreso la scelta di istituti di credito ed assicurativi affidabili e molto molto altro ancora. Per terminare una

speranza. che questa bellissima esperienza possa avere un seguito; noi siamo pronte a partecipare con entusiasmo e gratitudine.

**Camilla Occhionorelli**  
*Presidente MOICA Lombardia*  
*Vice Presidente Nazionale MOICA*  
*Movimento Italiano Casalinghe*

### La partecipazione di INAIL al progetto di educazione finanziaria di qualità per i cittadini di Milano

L'INAIL è un Ente Pubblico che rappresenta uno dei pilastri del welfare del nostro Paese. L'Assicurazione obbligatoria gestita dall'Istituto, garantisce ai lavoratori il diritto costituzionale alla salute sui luoghi di lavoro, attraverso un sistema 'globale e integrato' di tutele, che va dagli interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro alle prestazioni economiche e sanitarie, alle cure, alla riabilitazione e al reinserimento nella vita sociale e lavorativa. A livello nazionale, l'Ente ha in forza circa diecimila dipendenti, di questi circa un migliaio sono occupati nelle sedi della Regione Lombardia. Come Direzione Regionale INAIL, ormai da qualche anno siamo impegnati ad attuare dei progetti finalizzati a migliorare il benessere organizzativo dei lavoratori. E' stata proprio questa la ragione che ci ha indotto ad aderire al progetto di educazione finanziaria di qualità per i cittadini di Milano. Con questo progetto abbiamo voluto offrire ai lavoratori l'opportunità di ampliare e rinforzare le proprie conoscenze in materia finanziaria, nella convinzione che ciò avrebbe potuto contribuire a migliorare il benessere organizzativo, rinforzando la rete di sostegno al singolo e alla sua famiglia, agevolando la pianificazione delle attività finanziarie in funzione dei bisogni che possono presentarsi nel ciclo di vita, ma anche facendo acquisire la consapevolezza dei rischi connessi alla non corretta pianificazione di tali attività o all'acquisizione di servizi scarsamente efficaci e di bassa qualità. Il progetto è stato valutato con particolare interesse perché si inserisce nell'ambito di un piano più generale di riforma del welfare del nostro Paese e perché siamo ben consapevoli dei problemi che il welfare incontra oggi nel nostro Paese. Il dibattito sulla riforma del welfare è un dibattito attuale, in considerazione del fatto che i meccanismi di gestione dello Stato sociale sono stati pensati in un periodo storico, economico e finanziario totalmente diverso da quello attuale, quando il Paese si trovava a vivere un periodo di boom economico e la popolazione era in crescita. Oggi il Paese deve affrontare una situazione di grave difficoltà. La crisi economica ci ha sprofondato in una condizione di recessione economica, con un PIL in picchiata ed una popolazione che invecchia. Si impone, quindi, la necessità di riformare lo Stato sociale avviando forme di collaborazione tra pubblico e privato capaci di garantire l'equilibrio di bilancio salvaguardando tuttavia



**INAIL**  
 ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE  
 CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

le garanzie del sistema pubblico. Tutto ciò riguarda soprattutto la previdenza ma è applicabile anche a tutti gli altri servizi dello Stato sociale compreso l'assistenza sanitaria. Il problema che oggi si affronta con l'educazione finanziaria è un problema quindi di estrema attualità ed urgenza. I dati che sono stati presentati da Gaetano Megale, Presidente di Progetica, in tema di infortuni sul lavoro e dell'incidenza che lo stress finanziario ha rispetto agli incidenti sul lavoro, non sono dati che valgono solo per gli Stati Uniti ma sono dati che ritroviamo anche nella situazione nazionale. Osservando il fenomeno degli infortuni sul lavoro, registriamo una situazione favorevole di costante riduzione del numero degli infortuni. Ciò è dovuto non solo agli effetti provocati dalla crisi economica ma anche ad un'aumentata consapevolezza e ad una maggiore educazione e cultura nei confronti del tema della prevenzione e della sicurezza. Fermo restando quando sopra, rimane tuttavia ancora molto alto il numero degli infortuni e, soprattutto per gli infortuni mortali, i numeri sono spaventosi, con quasi ottocento morti sul lavoro all'anno. Se andiamo ad analizzare le modalità di accadimento degli infortuni, verificiamo che nella maggior parte dei casi gli infortuni sono la conseguenza di comportamenti scorretti. Anche per questo, stiamo investendo moltissimo per cercare di elevare la cultura della prevenzione e della sicurezza attraverso l'inclusione delle pratiche di prevenzione e attraverso una mag-



giore responsabilizzazione di chi opera all'interno del mondo del lavoro. Gli infortuni accadono e toccano tutti i settori produttivi. A volte si è portati a pensare che gli infortuni colpiscono maggiormente il settore dove si svolgono attività manifatturiere, notoriamente più pericolose come ad esempio nell'industria metalmeccanica o nelle attività delle costruzioni. In realtà gli infortuni colpiscono moltissimo anche il settore terziario. Molti infortuni accadono e sono legati alla circolazione stradale. Anche in questo caso, la stanchezza e lo stress sono tra le cause principali di tali infortuni, un individuo, tornando a casa al termine del turno di lavoro si distrae più facilmente, se poi i pensieri che lo arrovellano non sono solo quelli del lavoro ma anche quelli della gestione della vita quotidiana più facilmente può essere indotto alla distrazione e ciò facilita l'infortunio.

Nel momento in cui sono stato chiamato e invitato a partecipare al progetto di educazione finanziaria, inserito come "Azione 44" nel piano di sviluppo del welfare del Comune di Milano, proprio considerando tutti i fattori di cui sopra, ho accolto l'iniziativa con molto entusiasmo, anche perché ho cercato di calare all'interno della nostra realtà il problema dello stress e del benessere organizzativo. L'INAIL è molto attento al benessere organizzativo dei propri dipendenti e lo fa cercando di avviare anche campagne di sostegno finanziario a favore dei dipendenti: per esempio, l'INAIL concede ai dipendenti i mutui per l'acquisto della prima casa e concede piccoli prestiti per aiutare i dipendenti ad affrontare i problemi legati alla gestione quotidiana. Si tratta di una tradizione che dura da anni grazie anche al buon clima che esiste all'interno dell'Ente e anche con le organizzazioni sindacali. Ma riteniamo di dovere andare oltre questo tipo di interventi e, quindi, trovare il modo di dare degli ulteriori strumenti di supporto ai nostri colleghi per aiutarli a gestire le situazioni di vita quotidiana e il budget familiare in condizioni di maggiore tranquillità. In veste di Direttore regionale di una realtà complessa, come è quella di INAIL in Lombardia, osservo anche che, in una situazione di crisi

come quella di oggi, aumentano le richieste di accesso ai piccoli prestiti e questo è indice di una situazione di difficoltà delle famiglie e quindi di un possibile rischio di stress, soprattutto per le famiglie monoreddito, o per le famiglie con figli che devono iniziare l'università o che non trovano un lavoro. Si tratta quindi di situazioni che meritano di essere sostenute. L'educazione finanziaria, realizzata da soggetti seri come l'UNI, Progetica, Università Cattolica e il Comune di Milano che, in partenariato, hanno realizzato il progetto di educazione per i cittadini di Milano, ci ha dato la garanzia di poter sperimentare una strada che potesse essere utile. Noi diamo per scontato che conoscere e avere un buon livello di istruzione sia sufficiente per poter padroneggiare la quotidianità. Io lo vedo anche con me stesso, a volte non bastano le conoscenze che abbiamo, non basta leggere tutti i giorni i giornali o leggere la pagina economica per conoscere gli strumenti finanziari e il funzionamento di strumenti dalla natura particolarmente complessa. Possiamo ben vedere cosa è successo negli anni passati con alcune situazioni particolari, penso alla vicenda di chi aveva fatto investimenti in strumenti quali i bond argentini o le obbligazioni Parmalat. Si tratta di problemi che presuppongono una conoscenza e una dimestichezza che spesso non abbiamo. Pertanto, acquisire competenze in questo ambito, sapere come pianificare il proprio budget familiare, sapere come fare investimenti, come organizzare una pensione integrativa o una tutela assicurativa in ambito sanitario, ritengo siano tutti fattori che danno maggiore tranquillità e che incidono sul fattore di stress di cui si parlava prima. Abbiamo, quindi, aderito al progetto di educazione finanziaria e abbiamo individuato un panel di venti dipendenti della sede INAIL Regione Lombardia e ci siamo accollati, come direzione regionale, gli oneri legati alla formazione. Sebbene quest'ultima ci è stata offerta gratuitamente, abbiamo consentito la partecipazione dei venti dipendenti alle attività formative che venivano erogate in fasce di orario di lavoro, attraverso permessi orari retribuiti. Abbiamo scelto le

persone cercando di aver un quadro rappresentativo della realtà dell'Ente. Tra le venti persone, c'erano infatti laureati, diplomati, infermieri, medici e impiegati nelle attività amministrative. Il feedback è stato molto positivo, tutti hanno espresso soddisfazione non solo per il clima d'aula e la chiarezza con cui sono stati affrontati gli argomenti anche di una certa complessità, ma anche per il fatto di esser usciti, dopo il periodo formativo, con una dotazione di conoscenze in più. L'esperienza è senz'altro positiva, chi ha partecipato ha ora gli strumenti tecnici di conoscenza per operare scelte mirate in campo finanziario ed assicurativo e potrà accedere alle procedure informatiche previste dal programma di educazione finanziaria. Siamo a conoscenza del fatto che, dopo la fase pilota, partirà la fase sperimentale del progetto di educazione finanziaria di cui Inail seguirà attentamente gli sviluppi, anche per valutare la possibilità di estendere l'esperienza coinvolgendo eventualmente un numero più vasto di colleghi.

L'educazione finanziaria solleva anche il tema dell'indebitamento responsabile. Oggi siamo bersagliati ed esposti al rischio di proposte e offerte di forme di investimento da parte di "avventurieri" e a forme di prestito, apparentemente con tassi agevolati, ma che poi si rivelano essere più complicate di quanto previsto e difficili da sostenere. Si sono verificati casi di persone che, anche a fronte di uno stipendio fisso, subiscono una situazione di parziale pignoramento dello stipendio, dal momento che si sono trovate a fare il passo il più lungo della gamba. Ritengo, quindi, fondamentale il fatto di avere messo in atto un programma di educazione finanziaria per i cittadini che si fondi su un sistema di tutele a favore degli individui e il cui funzionamento si fondi sulle norme tecniche UNI, prevedendo che coloro che partecipano in qualità di educatori-operatori operino sempre in conformità e siano certificati rispetto a tali norme.

**Antonio Traficante**  
INAIL  
Direttore Regionale Lombardia





Fonte: analisi McKinsey su dati ISTAT, OECD, World Bank

	ANNI 70	OGGI
Aspettativa di vita media	69 anni	79 anni
Tasso di fertilità (figli per donna)	2,7	1,4
Dimensioni del nucleo familiare	3,4 persone	2,4 persone
Tasso di occupazione femminile	32%	49%
Disoccupazione giovanile	24%	37%
Età media di pensionamento	58 anni	67 anni
Dependency rate	17%	31%



vo "mestiere" che va ben oltre il mero collocamento di prodotti finanziari-assicurativi. Il Consulente Previdenziale è un punto di riferimento che aiuta le persone, le famiglie e le imprese a comprendere e risolvere le problematiche riferite al Welfare State in profonda regressione. Una persona capace di ascoltare attentamente e di valutare con ognuno la migliore scelta previdenziale, di investimento o di

### Consulenti previdenziali: il punto di riferimento che non c'era, oggi c'è

Il sistema previdenziale è molto cambiato rispetto a quello delle generazioni che ci hanno preceduto. Il Welfare State ha subito progressive e profonde trasformazioni a causa di strutturali fattori demografici, sociali ed economico-finanziari che trovano, nell'attuale congiuntura, uno straordinario elemento di accelerazione.

I contributi di chi lavora diventano progressivamente insufficienti per coprire i costi non solo delle pensioni, ma anche quelli per l'assistenza sanitaria e la sussidiarietà agli anziani e ai non autosufficienti.

Ed è proprio alla luce di questi cambiamenti che è nata Cattolica Previdenza, Società del Gruppo Cattolica specializzata nell'interpretare le necessità attuali e dare una concreta

risposta a questi nuovi bisogni di welfare integrato.

Cattolica Previdenza ha un approccio differenziante sul fronte della distribuzione, dell'offerta e del servizio.

- La distribuzione è affidata ai Consulenti Previdenziali. Professionisti orientati a gestire una relazione di lunghissimo periodo con persone, famiglie e imprese, sostanziata da un approccio consulenziale. Questo approccio è da oggi anche certificato. Infatti Cattolica Previdenza è la prima Società al mondo ad aver conseguito la certificazione, per i propri consulenti previdenziali, in educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale secondo la norma UNI 11402.
- I prodotti sono caratterizzati da costi competitivi, se paragonati alle principali compagnie del mercato, e sono ricchi di garanzie ad alto valore di protezione.
- Il Servizio di Customer Care è garantito da Cattolica Previdenza Servizio Amico.

### Cosa significa essere un consulente previdenziale di Cattolica Previdenza?

La consulenza previdenziale è di fatto un nuo-

protezione per contribuire a realizzare il "progetto di vita" di ciascuno.

La vita infatti porta le persone a continui cambiamenti: l'età, il lavoro, la famiglia fanno nascere diverse esigenze e nuovi bisogni a cui dover dare risposta. Il Consulente segue le persone in questa continua evoluzione con soluzioni sempre adeguate e sempre modificabili.

Gli ambiti di intervento sono focalizzati su la costruzione di un welfare integrativo e personalizzato per persone/famiglie ed imprese nell'ambito dei bisogni previdenziali siano essi riferiti al reddito da pensione, alla protezione dei rischi di non autosufficienza e alla copertura dei crescenti costi della sanità o per l'istruzione di figli.

### Quale è il vantaggio di ottenere la certificazione UNI 11402:2011

Essere Consulenti Previdenziali con la qualifica di Educatori Finanziari ai sensi della norma UNI 11402:2011, non solo significa offrire ai clienti una





consulenza di qualità sugli strumenti finanziari e assicurativi che consentono di garantirsi un welfare sussidiario, ma anche instaurare importanti collaborazioni e relazioni con soggetti istituzionali e Pubblica Amministrazione. Un esempio è "Azione 44" un progetto – realizzato dall'Assessorato Politiche Sociali e Cultura della Salute del Comune di Milano, in partenariato con Progetica, UNI-Ente Nazionale Italiano di Unificazione e Università Cattolica di Milano – nato per fornire ai cittadini del comune programmi di educazione finanziaria assicurativa e previdenziale tramite soggetti qualificati. E Cattolica Previdenza, attraverso la sua società di distribuzione C.P. Servizi Consulenziali, è stata selezionata in quanto unico operatore con tutti i restrittivi requisiti richiesti per fornire questi programmi tramite i Consulenti Previdenziali che hanno conseguito la qualifica di Educatori Finanziari ai sensi della norma UNI 11402:2011. Costruire la propria professionalità, qualitativamente riconosciuta da norme internazionali, significa quindi costruire una relazione solida e proficua con i propri clienti ma anche cogliere più ampie possibilità di incremento della propria base clienti. Cattolica Previdenza: seminiamo un nuovo futuro insieme.

**Michele Cristiano**

*Amministratore Delegato di Cattolica Previdenza S.p.A.*

**Il punto di vista ANASF**

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, assolutamente convinta 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.

La complessità dei nuovi scenari dei mercati finanziari ha convinto l'Associazione dell'urgenza di porre in essere iniziative specifiche che mirino ad un innalzamento della cultura finanziaria degli italiani. Studi e ricerche economiche degli ultimi anni dimostrano, infatti, come la diffusione di maggiori conoscenze finanziarie consente di assicurare una migliore allocazione del risparmio, con un impatto misurabile positivamente in termini di PIL nazionale.

Quello dell'educazione finanziaria è da sempre un tema di forte interesse di ANASF. E' caratteristica precipua del promotore finanziario prestare assistenza e consulenza ai risparmiatori, valorizzando al massimo la consapevolezza dello stesso nelle scelte di investimento. Partendo da queste considerazioni l'Associazione ha sviluppato numerose iniziative nel



corso degli ultimi anni: dal Codice deontologico di autodisciplina dei promotori finanziari (1999), all'istituzione dell'area tematica Anasf dedicata ai rapporti con i risparmiatori (2004), alla Carta dei diritti dei risparmiatori (2005), fino al progetto di educazione finanziaria "Economic@mente – Metti in conto il tuo futuro", in collaborazione con Progetica, per le scuole secondarie di secondo grado di tutto il territorio nazionale (2009). Quest'ultima iniziativa è stata ideata con l'obiettivo di sviluppare percorsi formativi di base in materia economico-finanziaria ritenendo che il concetto fondamentale di pianificazione finanziaria debba essere trasmesso fin dai banchi di scuola. E' convinzione dell'Associazione che debbano sussistere condizioni specifiche affinché l'educazione finanziaria possa avere la massima efficacia, in particolare l'acquisizione da parte del risparmiatore di abilità finalizzate a perseguire i suoi obiettivi definiti sull'intero ciclo di vita ed in funzione delle sue specifiche priorità. Pertanto, in continuità con le attività intraprese negli anni precedenti, Anasf ha deciso di aderire prontamente al "Progetto Welfare finanziario comunitario" realizzato dal partenariato composto dall'Assessorato alle Politiche Sociali e Cultura della Salute del Comune di Milano, l'Università Cattolica del Sacro Cuore - Laboratorio di Statistica applicata alle decisioni economico aziendali, l'UNI - Ente nazionale italiano di Unificazione e Progetica. Il progetto infatti mira a dotare i cittadini delle competenze di gestione del

budget familiare e di pianificazione economica e finanziaria, confrontandosi allo stesso tempo con educatori finanziari di qualità, tra cui in primis i promotori finanziari associati ad Anasf che hanno già prontamente aderito al percorso formativo.

**Sonia Ciccolella**  
*Ufficio Studi ANASF*

**Il perché di Reale Mutua**

Le ragioni dell'impegno di Reale Mutua in questo progetto sono in sé evidenti, principalmente per due motivazioni:

la prima risiede nel fatto che, per gli assicuratori, porsi questo tipo di interrogativi è conseguenza del proprio ruolo di gestore di rischi e fornitore di protezione, non solo sul breve/medio periodo, ma anche con più ampie prospettive intergenerazionali. La mancanza di welfare, è una tematica sociale di crescente importanza data l'incapacità dell'attuale sistema pubblico di individuare i nuovi bisogni e di rispondere ad essi in maniera organica. L'aumento della sfiducia dell'opinione pubblica nei confronti dell'attuale sistema di protezione sociale pubblico e privato è anche legato alla proposta di soluzioni che, non necessariamente, partono dai nuovi bisogni e recepiscono le nuove esigenze. Partecipare a questo progetto è un'occasione che ci permetterà di acqui-

sire maggiore consapevolezza sui reali bisogni welfare della nostra società e altresì di proporre soluzioni che, nascendo dall'analisi delle necessità individuate, ci consentiranno di essere distintivi rispetto al mercato, caratterizzato oggi su questi temi da un'offerta generica;

la seconda ragione risiede, invece, nel nostro essere una Mutua: per noi i Soci non sono semplici assicurati ed assumono un significato ancora più importante se parliamo di welfare. Il welfare è sinonimo di benessere, sicurezza e dunque tocca anche degli aspetti emotivi della vita di tutti i giorni come il futuro dei nostri figli e la loro sostenibilità, in queste scelte Reale Mutua vuole essere vicina ai propri clienti investendoli del ruolo di Soci. La partecipazione di Reale Mutua al progetto ci consentirà inoltre di sperimentare in maniera innovativa alcuni strumenti di diagnosi del "fabbisogno welfare" degli italiani e di introdurre alcuni elementi di distinzione rispetto al mercato e di osservare dall'interno come in un welfare mix integrato, sia il pubblico sia il privato possano contribuire al raggiungimento degli stessi obiettivi non più in un'ottica di contrapposizione, bensì in un'ottica di collaborazione.

In ultima analisi, riteniamo che, per Reale Mutua, la partecipazione a questo progetto costituirà un importante stimolo per avviare una rivisitazione complessiva del sistema di offerta che partirà dalla predisposizione di prodotti e servizi innovativi ma che riguarderà anche le modalità distributive e di relazione con i Soci in senso esteso; per questo motivo

riteniamo che il progetto verrà accolto positivamente anche dalla nostra rete di vendita essendo percepito come opportunità per accrescere la propria credibilità e, contestualmente, anche quella della Compagnia, nel campo del welfare. In questo ambito Reale Mutua potrà svolgere anche un ruolo di ammortizzatore sociale rispetto all'attuale condizione di debolezza accresciuta situazione dalla situazione di crisi in atto.

**Anna Deambrosis**

*Direzione Tutela della Persona e Risparmio  
Reale Mutua*

### La valutazione di efficacia e i risultati della fase pilota

Il progetto "Educazione Finanziaria di Qualità" - realizzato dal Comune di Milano in partenariato con Progetica, Uni e Laboratorio di statistica applicata alle decisioni economico-aziendali dell'Università Cattolica di Milano - si inserisce coerentemente all'interno di un nuovo approccio di welfare che mette al centro il cittadino come soggetto attivo.

Il corso di vita si allunga, diventa più articolato, si sviluppa in una realtà più complessa, all'interno della quale è sempre più difficile orientarsi. L'obiettivo delle politiche sociali deve sempre di più essere quello di potenziare gli strumenti di cui i cittadini possono disporre per difendere il proprio benessere del presente e del futuro, chiamando anche a una nuova responsabilità individuale nel produrre

le scelte. E' il cittadino l'interprete più autentico dei propri bisogni. Sta a lui valutare opportunità e rischi, in funzione delle sue specifiche capacità e degli obiettivi di vita che si pone. E' suo interesse individuare le risposte migliori orientandosi tra le opzioni disponibili, nella consapevolezza che non esistono più soluzioni valide per tutti e per sempre. Questo significa anche imparare a scegliere, con strumenti adeguati, pur in regime di crescente complessità e incertezza.

A tal fine serve un sistema di welfare non limitato a prestazioni di base e alla difesa dagli eventi negativi, ma in grado anche di stimolare e incoraggiare chi non sta male a stare ancora meglio e a fare ancora di più. Un welfare che incentivi quindi a essere più intrapren-



UNIVERSITÀ  
CATTOLICA  
del Sacro Cuore





denti e a mettere meglio a frutto le proprie capacità e disponibilità, espandendo le opportunità per tutti e il benessere collettivo. Proprio per questo il pubblico non può fare un passo indietro, deve anzi potenziare il suo ruolo soprattutto come regia e garanzia di adeguata offerta di servizi - valorizzando anche il ruolo del privato e del terzo settore - e della loro qualità. Solo così si forniscono ai cittadini strumenti efficaci per trarre il meglio da sé e dalle proprie risorse, in un contesto all'interno del quale aumentano anche consapevolezza e fiducia. Condizioni cruciali per incoraggiare a livello di singoli e di collettività scelte che impegnano positivamente verso il futuro. La fiducia si ricostruisce anche mediante trasparenza e meccanismi oggettivi di valuta-

Nel modello di riferimento adottato il benessere finanziario si articola in diverse dimensioni: misure oggettive (conto economico e stato patrimoniale); soddisfazione finanziaria (grado di controllo, felicità, fiducia); comportamenti finanziari (pianificazione delle buone pratiche e tipologia prodotti in portafoglio); attitudine finanziaria (pianificazione strategica, valutazione dei rischi); consapevolezza delle esigenze; conoscenza finanziaria (oggettiva e percepita); fiducia e grado di soddisfazione di welfare, intermediari, reti di protezione e mercato.

La fase pilota si è articolata in due momenti successivi. Il primo (Fase 1) da aprile 2013 a luglio 2013 ha visto coinvolti 98 soggetti provenienti da diverse realtà cittadine (Dipendenti

si multivariata e data mining;

3. Analisi delle variazioni degli indicatori nel tempo attraverso uno studio longitudinale;
4. Valutazione dell'efficacia del programma sulla popolazione e su specifiche categorie di utenti.

Dal modello di riferimento sono state individuate otto dimensioni di interesse considerate sia all'inizio che al termine del programma. Gli indici normalizzati costruiti sono stati:

- Grado di controllo;
- Felicità;
- Attitudine finanziaria;
- Comportamenti finanziari;
- Fiducia nello Stato;
- Fiducia nel Mercato;



zione dell'impatto delle politiche. La valutazione è importante, non solo per fornire indicazioni sull'uso efficace delle risorse, ma anche perché: aiuta a far emergere le esperienze di successo (che diventano best practices da seguire); supporta un processo di miglioramento continuo; permette di verificare la diversa risposta delle diverse categorie di utenti; offre ai cittadini maggiori elementi per decidere e premiare i programmi e i servizi migliori. Per ottenere tutto questo serve un processo di valutazione basato su indicatori empirici predefiniti in grado di verificare la capacità di sortire, attraverso il programma attivato, gli effetti desiderati.

Nel caso dell'educazione finanziaria, l'effetto desiderato è quello di aiutare i cittadini a realizzare scelte che migliorano le loro condizioni economiche (e il loro benessere finanziario complessivo).

del Comune di Milano, Dipendenti IKEA, Dipendenti UNI, Casalinghe associate al MOICA), 35 dei quali sono stati considerati al fine della valutazione del programma. La Fase 2, condotta nell'autunno 2013, ha visto coinvolti 36 soggetti di cui 26 considerati nella misurazione dell'efficacia.

Il collettivo, costituito da 61 soggetti (dimensione in linea con gli standard di valutazioni di fasi pilota di questa tipologia), è risultato composto in prevalenza da donne (74%), con un livello di istruzione, una provenienza lavorativa e una capacità di produrre reddito e risparmio molto eterogenea.

Il processo di valutazione è stato sviluppato nelle seguenti fasi:

1. Rilevazioni delle dimensioni di interesse mediante questionari strutturati;
2. Costruzione di indicatori sintetici per ogni dimensione attraverso tecniche di anali-

- Autovalutazione della conoscenza finanziaria;
- Conoscenza finanziaria oggettiva.

L'analisi degli indici all'inizio del programma ha evidenziato delle aree di bisogno soprattutto nelle dimensioni della Fiducia (nello Stato e nel Mercato), del Grado di Controllo e della Autovalutazione delle proprie conoscenze. Non sono emerse sostanziali differenze tra soggetti di fasce d'età o di reddito diverse, mentre appaiono spiccate differenze per genere (per tutti gli indici le donne riportano punteggi sensibilmente più bassi) e per livello di istruzione (in quasi tutte le dimensioni i soggetti meno istruiti hanno punteggi inferiori).

La valutazione degli stessi indicatori nel "pre" e nel "post" programma, ha mostrato un incremento di tutte le dimensioni considerate, eccetto per la Fiducia nello Stato, unica dimensione

a riportare un decremento (e unica dimensione non direttamente controllabile né influenzabile dal programma Azione 44). Il progetto, quindi, mostra un impatto rilevante sulle dimensioni misurate, che hanno evidenziato uniformemente un incremento sostanziale.

Il miglioramento risulta, in particolare, significativo per il Grado di Controllo, l'Attitudine Finanziaria, i Comportamenti finanziari e l'Autovalutazione delle conoscenze. Gli incrementi maggiori riguardano il Grado di Controllo e l'Autovalutazione. L'impatto del programma sembra essere omogeneo sulle diverse categorie di cittadini e non emergono differenze rilevanti di impatto per genere, età, stato civile, reddito o tipologia di occupazione, mentre emerge un effetto particolarmente rilevante per i soggetti con livello di istruzione più basso

su molte dimensioni considerate. In tale ottica Azione 44 si configura come un programma di Welfare efficace non solo nel migliorare la condizione dei cittadini, ma anche nel ridurre le differenze sociali.

Complessivamente il progetto mostra molteplici punti di forza e spunti positivi per una sua implementazione su larga scala. In particolare questa analisi ha evidenziato come le dimensioni culturali, di atteggiamento, di conoscenza e comportamento tendano ad avere un importante e significativo miglioramento. Questo però non basta se si vuole che il progetto non sia solo «educazione e cultura finanziaria», ma anche «messa in pratica di comportamenti virtuosi che possano diventare *Best Practices*».

A tal fine sarà necessario un *follow up* suc-

cessivo per verificare che le *buone intenzioni* si siano tramutate in buone azioni. Una prima verifica su alcuni prodotti e servizi potenzialmente in possesso o in utilizzo dai cittadini ha mostrato come per tutte le tipologie di prodotto ci sia stato un incremento di uso/possesso/sottoscrizione pari a circa il 10%. Considerato l'esiguo intervallo temporale tra il primo incontro (compilazione del questionario «pre») e l'ultimo (compilazione del questionario «post»), si tratta di un risultato incoraggiante, che deve necessariamente trovare ulteriore conferma nella Fase sperimentale.

**Alessandro Rosina**  
**Andrea Bonanomi**  
*Università Cattolica*





Milano

Comune di Milano

Politiche sociali e Cultura della Salute



**LSA**

Laboratorio di Statistica applicata alle decisioni economico-aziendali




## Azione 44: invito alla partecipazione alla fase sperimentale

L'entrata a regime del programma di educazione finanziaria di qualità "Azione 44" prevede una fase sperimentale a partire da marzo 2014 che coinvolgerà diverse migliaia di cittadini e lavoratori e che permetterà di migliorare il servizio in base ai risultati ottenuti e di estendere il servizio a tutta la popolazione di Milano nonché agli utenti del territorio nazionale.

La partecipazione alla fase sperimentale del programma di educazione finanziaria di qualità è aperta a tutte le componenti sociali interessate che desiderano "fare sistema" per migliorare il benessere e le prospettive future dei propri utenti: dipendenti di

aziende, associazioni e organizzazioni rappresentative dei lavoratori, dei consumatori, delle famiglie e del Terzo e Quarto settore del territorio dell'area milanese.

Il percorso "Io Welfare" viene erogato mediante una piattaforma web ed è gratuito sia per le organizzazioni che per gli utenti a loro appartenenti.

**Per maggiori informazioni sul programma e per aderire alla fase sperimentale:**

[www.io-welfare.it](http://www.io-welfare.it)  
[educazioneфинanziaria@progetica.it](mailto:educazioneфинanziaria@progetica.it)  
 telefono: 02 48100856