

Educazione finanziaria: commenti e prime esperienze di applicazione

di Stefano Bonetto

Il presente articolo vuole essere una breve presentazione delle prime esperienze di applicazione della UNI 11402, la prima norma tecnica al mondo sui servizi di educazione finanziaria ai cittadini.

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 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 che dovrebbero creare welfare.

L'educazione finanziaria del cittadino (riprendiamo la definizione normativa) è l'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. La UNI 11402 è oggi la buona pratica, il riferimento che deve essere considerato ogniqualvolta si voglia "fare" educazione finanziaria. Lo standard UNI 11402 sull'educazione finanziaria, norma innovativa e di 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: informa-

RIFERIMENTI NORMATIVI CITATI IN DETTAGLIO

- UNI ISO 22222 Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale (personal financial planning) - Requisiti per i pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali (*personal financial planner*)
- UNI 11402 Educazione finanziaria del cittadino - Requisiti del servizio
- UNI TS 11348 Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale - Guida all'applicazione della UNI ISO 22222:2008 - Terminologia, classificazione e requisiti del servizio
- ISO 9001 Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
- UNI ISO 29990 Servizi per l'apprendimento relativi all'istruzione e alla formazione non formale - Requisiti di base per i fornitori del servizio

zione, istruzione e consulenza oggettiva. La norma contiene importanti definizioni e stabilisce i requisiti da seguire per l'erogazione, i contenuti dei programmi e i controlli di tale processo inclusa la verifica di efficacia e di gradimento.

Questo è lo standard che dovrebbe essere applicato quando si deve qualificare un servizio di educazione finanziaria (anche da parte dei soggetti pubblici) 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.

Il settore della finanza e del credito può invece pensare a educatori e consulenti che scelgano un processo secondo UNI 11402, permettendo un maggior controllo della rete sia da parte degli organi interni (funzione compliance) sia di quelli esterni, per esempio CONSOB.

È una norma che permette varie forme di attestazione della conformità, per questo gli enti di certificazione ed accreditamento possono utilizzarla per definire schemi di attestazione indipendente che abbiano riferimenti condivisi (uno degli aspetti di base della normazione tecnica è proprio quello della partecipazione di tutte le parti interessate).

Per le associazioni professionali di settore è lo standard da utilizzare per la qualifica dei propri associati o per l'inserimento di requisiti verificabili all'interno dei loro codici di condotta o etici.

Le imprese di medio grandi dimensioni possono inserire l'educazione finanziaria nel loro approccio di corporate social responsibility





(responsabilità sociale). Questo sicuramente dovrebbe prendere in considerazione la qualifica degli educatori e degli indicatori di monitoraggio dell'efficacia tramite la UNI 11402, garantendo anche l'approccio trasparente e già condiviso da tutti gli stakeholder (come prevede appunto la norma).

Esperienze applicative

La UNI 11402 ha visto alcune importanti esperienze applicative, dalle quali (soprattutto grazie agli auditor che hanno partecipato alle verifiche) sono emerse indicazioni importanti che sono state la base per altri progetti di norma, attualmente allo studio.

In particolare, di seguito riportiamo alcuni degli aspetti più rilevanti per applicare in modo efficace la UNI 11402.

Il primo aspetto che è stato evidenziato (come per la precedente applicazione della ISO 22222) è quello di utilizzare nella prima fase lo strumento del piano della qualità, ossia un documento che in modo puntuale evidenzia, requisito per requisito della UNI 11402, come l'organizzazione ha risposto e quali sono i documenti e le registrazioni per gestire i processi collegati e per dare evidenza della conformità.

Il progetto di implementazione dovrebbe essere quindi impostato con un piano della qualità ed un manuale di procedure operative (quelle gestionali). Il piano qualità può essere strutturato in tre parti: fasi del servizio; qualifica degli educatori finanziari; monitoraggio della qualità del servizio ed aggiornamento degli operatori. Il piano della qualità deve prevedere anche il collegamento fra tutte le norme del settore, in particolare il collegamento fra UNI 11402 e UNI ISO 22222, che rende sempre applicabile il concetto di fasi della pianificazione finanziaria.

Le procedure operative dovrebbero essere invece focalizzate sui seguenti processi: gestione delle registrazioni per la conformità, comunicazione interna ed esterna, verifiche ed audit interni, azioni correttive e gestione delle anomalie inclusi i reclami.

Devono poi essere definiti in modo puntuale e verificabile i requisiti per la qualifica dei soggetti che erogano educazione finanziaria, sia come organizzazioni sia come singoli. In particolare per le organizzazioni gli standard di riferimento possono essere due: la ISO 9001 (sistemi di gestione per la qualità) oppure la ISO 29990 (sistema di gestione per la formazione non formale). Entrambe le norme definiscono in modo puntuale i requisiti di un sistema di gestione, monitoraggio e controllo per un'organizzazione che progetta ed eroga servizi

conformi ad una specifica tecnica (la scheda di progettazione e servizio redatta secondo UNI 11402).

I requisiti dei soggetti (persone), dovrebbero essere espressi in termini di esperienza, abilità, educazione e formazione in relazione ai progetti decisi.

Dovrebbero poi essere definite le regole per le autodichiarazioni di conformità e la certificazione, in particolare i concetti di campionamento per le verifiche.

Per l'implementazione è raccomandabile un gruppo di lavoro con due competenze base: gestione della qualità per processi e conoscenza dei servizi di educazione finanziaria.

Le maggiori criticità da gestire nella applicazione sono sicuramente: qualifica del personale e contenuti del report di consulenza (per il quale è raccomandabile un audit indipendente), valutazione del rischio di non conformità del servizio, qualifica dei fornitori del servizio di formazione degli educatori finanziari.

Ringraziamenti al Gruppo Cattolica Previdenza del Gruppo Cattolica Assicurazioni - Associazione Obiettivo Domani.

Bibliografia

Guida all'educazione finanziaria. Istruzioni per un corretto uso della finanza personale. Gestire il risparmio, scegliere gli investimenti, evitare gli errori. Gaetano Megale, Sergio Sorgi - Il Sole 24 Ore.

Stefano Bonetto

Coordinatore del Gruppo di lavoro Pianificazione, educazione e welfare finanziario assicurativo previdenziale

FINANCIAL EDUCATION OF CITIZENS. SERVICE REQUIREMENTS

This standard gives indication about design, achievement, supply and evaluation of financial education. The UNI 11402 establishes terms, objectives, classification, typologies, contents and priorities, modes and minimum requirements in order to fully reach the scope in coherence with UNI ISO 22222 and with the current standardisation activity.

More details in this text.