



1 *Educazione del cliente e formazione professionale*

Due facce, una medaglia

Il punto di partenza per lo sviluppo delle conoscenze dei risparmiatori e delle competenze degli operatori? Dev'essere la pianificazione finanziaria.

**di Gaetano Megale
e Sergio Sorgi - Progetica**

Cos'è l'educazione finanziaria del cittadino? Qual è una formazione professionale qualificata per l'operatore? Le risposte a queste domande possono essere un esercizio di opinione che può generare sterili contrapposizioni e pericolose confusioni, per un tema molto delicato che coinvolge il benessere individuale dei cittadini e della collettività. Al fine di evitare ciò, è bene

considerare innanzitutto che l'educazione finanziaria del cittadino e la formazione professionale degli operatori rappresentano due facce della stessa medaglia. Per questo motivo è necessario sviluppare il tema partendo dall'individuazione dei rispettivi ruoli e delle responsabilità reciproche. In assenza di questo passaggio fondamentale, qualsiasi tesi può essere ideologicamente proposta e dibattuta, correndo il rischio

di rispecchiare semplicemente il punto di vista, e gli interessi, del proponente. In altre parole, crediamo che sia importante, per un confronto produttivo, dichiarare preliminarmente a quale tipo di rapporto professionale, tra cliente e operatore, si faccia riferimento; è pertanto necessario individuare le condizioni per migliorare tale rapporto, mediante azioni efficaci per educare il cittadino da una parte e per dotare l'operatore delle

opportune conoscenze e competenze professionali dall'altra.

Per quanto ci riguarda, crediamo che un significativo avanzamento del dibattito, in una utile prospettiva sociale, possa essere conseguito nell'identificare nella **"pianificazione finanziaria personale"** il punto di partenza del discorso. A partire da questo assunto, i ruoli e le responsabilità del cittadino e dell'operatore sono molto ben definite, laddove assumiamo come riferimento la norma internazionale della pianificazione finanziaria personale, la UNI ISO 22222, adottata dal corpo normativo tecnico nazionale dell'UNI il 28 maggio del 2008.

Per coloro che desiderano approfondire il tema, proponiamo un test online, realizzato per **ADVISOR** nel luglio 2008, per valutare la propria vicinanza professionale alla norma tecnica (www.progetica.it/advisor).

TRE INTERPRETAZIONI DELL'EDUCAZIONE FINANZIARIA

Sin qui, nel dibattito domestico, abbiamo registrato diverse posizioni verso l'educazione finanziaria del cittadino. In sintesi, e radicalizzando la questione, si possono confrontare almeno tre impostazioni, significativamente differenti.

Un primo modello di "educazione finanziaria" intende fornire al cittadino soprattutto **"informazione"**.

Ad esempio, diversi media e siti della rete propongono articoli, analisi e commenti su disparati temi: l'andamento economico e dei mercati finanziari, valutazioni su settori specifici, titoli e così via. In altre parole, vengono proposti dati, analisi e indicazioni operative per individuare le opportunità disponibili sul mercato e per "gestire al meglio" il proprio capitale.

Il secondo modello propone l'"educazione finanziaria" pre-

valentemente come **"istruzione"** al fine di far acquisire al cittadino le competenze necessarie per comprendere le funzionalità e i rischi connessi alle tipologie di prodotti e per effettuare confronti e valutazioni consapevoli. Alcuni programmi analizzati si propongono addirittura di "ridurre l'asimmetria informativa con gli operatori" e metterli nelle condizioni di "conoscere il mercato degli strumenti finanziari per scegliere quelli più adatti alle proprie esigenze". Il messaggio "educativo" è dunque incentrato sui prodotti del mercato.

Se ne descrivono le esigenze a cui assolvono, si tratteggiano le caratteristiche tecniche, si dettaglia il loro funzionamento, si esplicitano le modalità di sottoscrizione. Infine, spesso si propongono modalità di scelta dei prodotti, delineando il profilo del "cliente" e offrendo confronti, a volte molto dettagliati, per effettuare la migliore scelta per sé.

Un'altra impostazione delinea l'educazione finanziaria come **"consulenza oggettiva"**, che si propone al cittadino primariamente come un supporto attivo alle decisioni di vita. Così, a partire dalle informazioni relative alle circostanze individuali delle persone, la finalità è quella di aiutare i cittadini, mediante simulazioni e dimostrazioni concrete, a identificare e a comprendere i propri bisogni finanziari, economici e patrimoniali in funzione degli obiettivi di vita, propri e della propria famiglia, e delle relative priorità. Naturalmente, poiché il soggetto educativo è rappresentato dal cittadino, viene dato supporto affinché gli obiettivi siano definiti sull'intero ciclo vitale e che quindi contemplino la sensibilizzazione verso i temi integrati della tutela, dell'investimento, dell'indebitamento, dell'immobiliare e della previdenza. In altre parole, questa concezione di educazione fi-

nanziaria porta a sensibilizzare e impegnare il cittadino su due importanti temi. Da una parte quello della necessità, individuale e sociale, di definire un proprio progetto di vita. E dall'altra, alla opportunità di saper accedere ai canali consenziali del mercato sapendo discriminare le tipologie di servizio, e gli operatori, che possono effettivamente aiutarlo nella realizzazione della propria pianificazione finanziaria.

QUALE EDUCAZIONE FINANZIARIA?

Le tre interpretazioni di educazione finanziaria sono considerate dall'organizzazione internazionale che, a nostro avviso, rappresenta il punto di riferimento più autorevole nel campo: l'**OCSE** (Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico). L'OCSE da tempo è impegnata a descrivere, analizzare e valutare l'efficacia dei programmi di educazione finanziaria al fine di individuare le *best practices* internazionali. Così, l'educazione finanziaria viene definita come: "...processo attraverso il quale i consumatori migliorano la propria comprensione di prodotti e nozioni finanziarie e, attraverso l'informazione, l'istruzione e la consulenza oggettiva, sviluppano le capacità e la fiducia necessarie per diventare maggiormente consapevoli dei rischi e delle opportunità finanziarie, per effettuare scelte informate, comprendere a chi chiedere consulenza e mettere in atto altre azioni efficaci per migliorare il loro benessere finanziario".

A partire da questa definizione, crediamo che un programma efficace di educazione finanziaria debba essere proposto, e valutato, in funzione della potenziale utilità sia individuale sia sociale. Per questo motivo sarebbe innanzitutto necessario considerare il ruolo, e la conseguente responsabilità, del cittadino nel

Informazione, istruzione e consulenza oggettiva. Sono questi i tre modelli di "financial education" riconosciuti dall'OCSE.

Una proposta realistica di educazione non può che orientarsi verso l'utilizzo della consulenza oggettiva come strumento prioritario.

processo di pianificazione finanziaria che gli dovrebbe consentire di perseguire gli obiettivi di vita propri e della sua famiglia, definiti sull'intero ciclo di vita e in funzione delle sue priorità.

Così, il modello incentrato sulla "informazione" implica che il cittadino assuma un ruolo di "fai-da-te" ossia che sia consapevole dei propri obiettivi e delle proprie risorse, che abbia delineato le strategie più efficaci ed efficienti per raggiungere gli obiettivi, che conosca i prodotti che sono funzionali e coerenti con la strategia e che sia del tutto responsabile relativamente alla scelta di prodotti adeguati. Alla stessa maniera, il modello che propone prevalentemente "istruzione" incentrata sui prodotti si rivolge necessariamente ad un cittadino "sottoscrittore" che, relativamente alla definizione della propria pianificazione finanziaria, abbia bisogno solamente di spiegazioni e approfondimenti circa le caratteristiche dei prodotti, in quanto, per il resto, è perfettamente in grado di governare la sua pianificazione.

Ambedue queste assunzioni mostrano in maniera evidente i propri limiti. Infatti, tenuto conto della cultura finanziaria dei cittadini, quanto possono essere realistiche e fattibili queste proposizioni di educazione finanziaria?

È ragionevole sostenere che possano mettere in condizione i cittadini di sviluppare le abilità che permettano di effettuare scelte razionali e consapevoli dei prodotti?

Crediamo che ciò sia semplicemente velleitario in quanto ciò, oltre ad essere suggerito dal buon senso, viene confermato dalla ricerca effettuata da *The European House-Ambrosetti*, nel novembre 2008. L'indagine evidenzia sia la autopercezione di inadeguatezza dei cittadini italiani (il 77% dichiara di non sentirsi autonomo e in grado di scegliere come investire i propri

risparmi), sia la scarsa motivazione dei cittadini ad assumere in proprio le decisioni finanziarie (ad esempio, quasi 4 italiani su 10 non controllano mai l'andamento dei propri investimenti e del proprio conto corrente, mentre 2 su 10 si limitano ad aspettare che arrivi l'estratto conto).

Per questi motivi siamo totalmente d'accordo con la tesi di **Lauren Willis**, professoressa della **Loyola Law School**, di Los Angeles, che in un suo lavoro "Contro l'educazione finanziaria" del 2008, fa la seguente affermazione: "... i consumatori in genere non sono dottori di se stessi né i propri avvocati. L'efficace divisione del lavoro consiglia che non siano neppure esperti finanziari di se stessi. L'educazione finanziaria, pertanto, dovrebbe indirizzarsi non verso la cultura finanziaria del consumatore ma verso politiche che conducano a migliori esiti per il consumatore finale".

Queste riflessioni portano naturalmente a una considerazione finale. Una proposta realistica di educazione finanziaria non può che orientarsi

verso l'utilizzo della "consulenza oggettiva" come strumento prioritario e prevalente di sviluppo della cultura finanziaria del cittadino. Tale modalità di educazione finanziaria coincide con la definizione di "consulenza generica" che la normativa MiFID fornisce e che la **Financial Services Authority** inglese (l'autorità di controllo equiparabile alla Consob italiana) completa: "servizi di consulenza personalizzati o interattivi che aiutano i consumatori a pianificare le proprie finanze e individuare le priorità d'azione astenendosi dal raccomandare un singolo strumento o servizio e limitandosi ad indicare modalità di soluzione generali (strategia) e tipologie di prodotti coerenti". L'utilità sociale di questa interpretazione è significativamente sostenuta dalla recente iniziativa del governo britannico che, l'11 marzo 2010, ha lanciato un servizio di consulenza finanziaria gratuita e indipendente per i cittadini britannici. Il servizio "Money made clear" comporta assistenza telefonica, un sito internet e anche la pos-



sibilità di incontrare esperti faccia-a-faccia, per ottenere una consulenza gratuita su problematiche finanziarie, pianificazione finanziaria, consigli e indicazioni circa i propri diritti. Per il lancio del servizio sono state già impegnate 20 milioni di sterline nonché sono stati stanziati altri 100 milioni di sterline per sostenerne l'attuazione. Alla base della significativa iniziativa vi sono motivi etici e sociali, ma anche di ordine economico.

Infatti dalle simulazioni del "Rapporto Thoresen" emerge che a fronte di un programma di erogazione su un arco di 50 anni, durante il quale viene offerta consulenza generica a 19,2 milioni di cittadini, ad un ritmo di 4 milioni l'anno, e ipotizzando che solo il 10% di essi seguano le raccomandazioni proposte, per ogni sterlina investita il ritorno di ricchezza per i cittadini, l'industria dei prodotti finanziario-assicurativi, il governo e l'economia nel suo complesso sia di quasi 10 volte tanto.

Due sono i temi cruciali che insegna questa rilevante esperienza. Il primo è quello della assenza di conflitti di interesse nell'educazione finanziaria. Infatti, l'"educatore" necessita di una forte credibilità che abbia anche l'autorevolezza della "terzietà" ossia l'agire in base a principi generalmente accettati dall'intera comunità e non in base a modelli autoreferenziali. A tal fine sarebbe opportuno incentrare l'azione progettuale ed erogativa della educazione finanziaria sul concetto di "quali-

La formazione
professionale
è efficace
se pratica,
complessiva,
attenta
alla
comunicazione,
rivolta alla
pianificazione
e in grado
di riconoscere
i fattori
soggettivi.

La formazione professionale è efficace se pratica, complessiva, attenta alla comunicazione, rivolta alla pianificazione e in grado di riconoscere i fattori soggettivi.

tà". La "qualità" è definita dalla ISO come la capacità del processo di soddisfare requisiti condivisi da tutti gli attori coinvolti: consumatore, produttore, distributore, autorità di controllo, pubblica amministrazione, società di consulenza, etc. A questo proposito, l'UNI, l'Ente Nazionale Italiano di Unificazione è in procinto di pubblicare una norma tecnica sulla educazione finanziaria che possa dare un contributo rilevante a questo tema. Ed il secondo tema è quello della qualità della professionalità e delle competenze di coloro che sono candidati naturali ad essere il perno della politica di educazione finanziaria: gli operatori-consulenti.

LA FORMAZIONE PROFESSIONALE DEGLI OPERATORI

"A ciascuno il suo". È questo dunque quel che emerge da una razionale analisi delle necessità educative dei consumatori italiani. Se, tuttavia, come è evidente, la grande parte dei destinatari di programmi di educazione finanziaria sono cittadini che necessitano di consulenza oggettiva, ne deriva semplicemente il fatto che ad essa dovrà indirizzarsi la formazione professionale degli operatori. Non è certo possibile nello spazio di un contributo scritto esaminare l'intero arco delle competenze che questo richiede, tuttavia vorremmo evidenziare cinque fattori che possono differenziare una formazione professionale efficace da una rituale.

In primo luogo, le competenze devono essere **pratiche** e non solo teoriche. Questo significa che un operatore consulenziale deve sapere risolvere casi, non recitare a memoria formule matematiche o definizioni accademiche. Il consulente deve ottimizzare entrate e uscite periodiche, attività e passività, presente e futuro. Questo si impara procedendo per un percorso

di nozioni, applicazioni e atteggiamenti che deve essere finalizzato a saper risolvere soluzioni concrete: a questo dovrebbero velocemente conformarsi non solo i programmi formativi, ma anche gli esami di verifica.

Vi è poi, secondo tema, quello dell'oggetto della formazione, che può essere specifica (selezione di prodotti finanziari o calcolo della pensione pubblica ad esempio) o **complessiva**, rivolta cioè a tutti i bisogni economici che interagiscono nel corso della vita. Bene, anche qui, occorre ricordare che l'ampiezza è strettamente connessa all'esito dell'educazione finanziaria/consulenza oggettiva e siccome la prima finalità è quella di incrementare la consapevolezza dei cittadini sui propri bisogni, la formazione dovrà indirizzarsi ad essi; il che, lo rammentiamo, significa orientarsi a tutela, indebitamento, investimento, immobiliare, previdenza pensionistica e fiscalità quale componente trasversale. Nella pratica, questo porta a ritenere del tutto insufficienti percorsi formativi volti a specializzazione di uno o l'altro settore. Lo scopo delle attività educative e consulenziali è la vita delle persone, non una o l'altra modalità per soddisfare un bisogno singolo senza considerarne gli altri.

Un esempio crediamo possa valere per tutti: di recente, ci è capitato di esaminare il rapporto tra mutui in corso ed età dei mutuatari: ne è emerso, con grande evidenza, il fatto che se gli intermediari creditizi non considerano le età pensionabili dei propri clienti (e dunque le modifiche introdotte ogni qual volta viene definita una riforma delle pensioni) si produce il rischio che quando si entra in pensione, a causa del repentino decrescere delle entrate mensili, le rate del mutuo divengano improvvisamente insostenibili. La formazione professionale, pertanto,

deve abbracciare l'intero ciclo di vita del destinatario, senza barriere culturali o snobismi.

Importantissimo ci pare, a tal riguardo, il fatto che il disegno di legge italiano sull'educazione finanziaria presentato il 21 settembre 2010 sia rivolto non più alla sola educazione finanziaria, ma all'"educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale": sarebbe davvero insolito non tenerne conto.

In terzo luogo, il "sapere" ed il "saper fare" dovrebbero indirizzarsi alla **pianificazione**, e non a temi che costituiscono oggetto professionale di altri mestieri. Parlare della FED, del PIL cinese, degli scenari dei tassi di interesse della UE può forse dare un "tono" all'educatore, ma a cosa serve davvero quando si ha a che fare con la pianificazione personale della vita dei consumatori? Il consulente educatore non è un gestore professionale, non si occupa di previsioni di mercato, ma della stabilità della vita economica di cittadini che vivono sulle proprie spalle la diminuita capacità degli stati di protezione e la difficoltà di impostare piani efficaci per lo studio dei figli, la propria pensione, l'acquisto della casa. Il resto, se ci è concesso esagerare, è ritualità, copia-incolla di un passato che è stato del tutto superato dal sorgere del secolo XXI. Analoghe considerazioni potrebbero essere fatte in merito all'educazione finanziaria centrata sui prodotti.

A che serve dedicare tempo a spiegare prodotti finanziari che vengono continuamente sostituiti con altri? E quale medico invece che spiegarci i comportamenti virtuosi da adottare nella quotidianità perderebbe tempo a spiegarci le virtù di una o dell'altra composizione chimica delle diverse medicine?

Il quarto punto riguarda la **comunicazione**. Non si possono supportare le scelte dei

cittadini se non si apprende a mettere in comune con i destinatari ciò che serve alla presa consapevole di decisioni. La comunicazione dipende dal ruolo, dal contesto culturale e dal destinatario finale. Il tema del ruolo ha avuto diversi sviluppi negli ultimi anni, dato che si è passati dalla sostituzione (io sono esperto, dunque per il consumatore scelgo io) alla delega (io non voglio essere accusato di cattiva consulenza, dunque le scelte le lascio al cliente) ed infine al supporto decisionale (io metto in grado il consumatore di operare scelte individuali e consapevoli). Quest'ultimo comportamento comunicativo è coerente con il ruolo educativo, ma non va frainteso con l'idea, a nostro pensiero irrealistica, che si possa (o debba) cedere al consumatore il proprio sapere professionale in qualche decina di minuti. L'asimmetria informativa tra professionista e cliente è tipica di qualsiasi rapporto professionale; bisogna dunque agevolare le decisioni in altro modo, ossia indagando i bisogni della vita e traducendoli in soluzioni del mercato. La comunicazione risente inoltre del contesto sociale e culturale, ed oggi si rileva in ogni ambito una insicurezza sociale dei cittadini della quale bisogna davvero avere cura. Concretamente, pensiamo che l'educatore del nostro tempo debba ricostruire reti di protezione e di fiducia che rassicurino il cittadino sulla possibilità di portare a termine i propri piani. Vi è la concreta possibilità di conseguire i propri obiettivi a patto che si seguano con determinazione le scelte fatte e si sappia, in molti casi, usufruire del tempo, del mercato e delle altre alleanze che il mondo offre per compensare il diminuito supporto pubblico. La comunicazione moderna si rivolge a un cittadino ansioso e deve tenerne in opportuno conto le paure, le ri-

chieste, le difficoltà decisionali. A tal fine, dovrebbe prestare molte attenzioni ad evitare linguaggi gergali e tecnici, grafici da esperti, linguaggi normativi.

Infine, comunicare significa entrare in relazione con persone assai diverse tra loro. E' dunque opportuno adottare comportamenti flessibili, capaci di conformarsi alle diverse attese "linguistiche" di ciascuno di noi.

In ultimo, la formazione dovrebbe aiutare l'operatore a riconoscere quei **fattori soggettivi** che inibiscono la consapevole presa di decisioni dei consumatori, e che risiedono all'interno della mente dei consumatori. I motivi per i quali abbiamo difficoltà a mettere in atto comportamenti che pure ci appaiono razionali sono molti. Tra questi ci piace citare innanzitutto la tendenza a rimandare a domani quel che dovremmo fare oggi.

Diversi studi mostrano che la capacità di sviluppare un pensiero capace di abbracciare l'intero arco temporale della vita è cruciale per poter pianificare e che la pianificazione costituisce uno dei pochi antidoti efficaci alla tendenza a consumare tutto nel presente.

Tra gli altri fattori cruciali che inibiscono le persone nel decidere ci sono l'eccesso di

sfiducia in se stessi o nel proprio operatore, l'eccesso di fiducia nello stato sociale, la difficoltà di scegliere tra grandi numeri di alternative; si rende pertanto fondamentale che la formazione dell'operatore si indirizzi a facilitatori, a "spinte gentili" che senza obbligare i consumatori ad una o l'altra scelta ne supportino invece percorsi virtuosi ed efficaci.

In sintesi, educare è uno dei perni delle nuove società. E perdere tale occasione per approssimazione sarebbe davvero imperdonabile.

Troppo spesso, finora, ci si è accontentati di attribuire le responsabilità di una mancata cultura della pianificazione ai consumatori. Troviamo che questo sia difficile da comprendere sia in termini di contenuto (quanto si è effettivamente investito in tale senso?) sia di etica generale (le persone meritano fiducia e non obbligatorietà e sanzioni). Se si desiderano nuovi consumatori bisogna in primo luogo sviluppare i nuovi consulenti e i nuovi educatori. Senza pregiudizi "ex ante" su una o l'altra categoria (docenti, operatori, formatori), ma con grandissima attenzione sulla qualità. Perché dall'educazione "finanziaria" passa una buona parte del benessere futuro delle generazioni presenti. **A**

