

# COME MODIFICARE i comportamenti ECONOMICI

Per evitare il rischio "fai da te", e la confusione tra modalità e finalità, serve un approccio all'educazione del cliente che lo conduca a unire valutazioni economiche, finanziarie e patrimoniali. Un processo che, necessariamente, non può basarsi sulla convinzione di poter fare a meno di un operatore professionale

di **SERGIO SORGI**,  
vice presidente di Progetica

**In Italia si parla di educazione finanziaria da circa 10 anni; eppure, malgrado progetti, leggi e buone pratiche, non c'è ancora un metodo condiviso su come si possano aiutare i cittadini ad ottenere benefici reali per la propria economia personale.**

Proviamo, pertanto, a proporre un po' d'ordine, evidenziando tre temi cruciali:

- come definire gli obiettivi di un programma di educazione finanziaria;
- quale educazione serve, e a chi;
- quali garanzie può avere l'utente?

## La definizione degli obiettivi

L'obiettivo di un programma scolastico dipende anche dal livello di partenza degli studenti: come non iscriveremmo un figlio a una scuola senza sapere se si tratta di una scuola primaria o di un'università,

così non è ragionevole proporre programmi di educazione finanziaria privi di specifiche sull'utente cui si dedica. L'**Ocse** è stata, fin dal 2005, molto chiara, definendo che esistono tre livelli di educazione finanziaria. Il primo livello, di base, riguarda tutti coloro che non sono consapevoli dei propri bisogni né delle modalità per scegliere e valutare i servizi offerti dal mercato finanziario, assicurativo e previdenziale. Siccome, tuttavia, il fine non è quello di apprendere nozioni ma di comportarsi meglio, questo tipo di educazione prevede una vera e propria consulenza generica (senza che si parli di specifici prodotti, tema riservato all'intermediazione e inibito in educazione finanziaria dal codice del consumo). Le buone pratiche esistenti (Uk, Usa, Milano) e le norme tecniche di qualità Uni

evidenziano che questa consulenza *oggettiva* debba consistere in un vero e proprio accompagnamento, e che lo strumento principe per apprendere a comportarsi sia costituito da simulazioni. In sintesi, per chi non sa ancora nuotare non servono convegni o manuali, ma un istruttore che scenda in acqua tenendolo per mano e insegnandogli a respirare e a muoversi come si deve.

A coloro che superano questo step è riservato il secondo grado scolastico, che si chiama *istruzione* e che aiuta i cittadini a confrontare generici tipi di prodotto per capire, ad esempio, se la pensione possa essere efficacemente integrata con fondi pensione, investimenti o polizze assicurative. Il terzo e ultimo livello di educazione si chiama *informazione* e può

comprendere approfondimenti sulle tendenze dei mercati finanziari, le modalità di costruzione dei portafogli o le logiche alla base delle riforme previdenziali. È un livello per cittadini evoluti, che hanno già competenze sui loro bisogni e sulle principali alternative di soluzioni e quindi possono dedicarsi con profitto a temi complessi e teorici sotto il profilo comportamentale.

La conseguenza è che chiunque attui programmi di educazione finanziaria dovrebbe, anticipatamente, indicare che tipo di educazione intende offrire. In caso contrario si rischiano confusioni tra finalità, utenti e programmi. Inoltre, sarebbe bene evitare iniziative che ingenerino nell'utente la falsa convinzione che si possa investire o assi-



curarsi senza farsi supportare da un operatore professionale. Il rischio *fai da te*, è stato evidenziato negli Usa, laddove si è visto chiaramente che iniziative nozionistiche o convegnistiche approfondite ingeneravano proprio negli utenti il senso di sopravvalutazione delle proprie competenze, con esiti addirittura negativi in termini di comportamenti.

### Quale educazione serve, e a chi?

Altrettanto importante è dedicarsi alle *materie di studio*, per sfatare la convinzione che l'educazione utile debba occuparsi prevalentemente di mercati o strumenti finanziari. Nel corso della vita, diversamente, le sfide economiche personali e familiari sono molte e varie:

- mettere d'accordo

entrate e uscite di casa (budgeting);

- verificare e sistemare il proprio livello debitorio (indebitamento);
- proteggere se stessi, i propri affetti e il patrimonio (assicurazione);
- gestire la fine della vita lavorativa (pensionamento);
- realizzare i propri obiettivi di vita significativi, siano essi l'acquisto di una casa, lo studio dei figli o un viaggio cui si tiene (risparmio e investimento);
- lasciare ciò di cui si dispone ai propri affetti rispettando le leggi e adoperando gli strumenti adeguati per efficienza (passaggio generazionale).

L'educazione utile, di conseguenza, non è solo *finanziaria* ma economica, finanziaria e patrimoniale.

Ciò premesso, ogni fascia di utenza può avere necessità peculiari, e dunque i programmi formativi dovrebbero essere mirati. Ad esempio, i cittadini più fragili sotto il profilo economico dovrebbero apprendere a spendere con cura e a uscire dal sovraindebitamento, i senior a prepararsi alla pensione, e così via.

### Quali garanzie può avere l'utente?

L'educazione finanziaria, così come descritta, non è finalizzata all'aumento di conoscenze, ma a poter modificare, in senso virtuoso i propri comportamenti economici, *reinstallando* il senso del futuro e comprendendo l'esito futuro di ogni euro speso oggi.

Bisogna, tuttavia, affrontare anche il problema della sfiducia generalizzata tra cittadini e operatori: le persone, infatti, nel passare dalla consapevolezza ai comportamenti di acquisto di ciò di cui avrebbero bisogno, sono diffidenti, specie verso consigli connotati da interesse da parte di chi li offre.

Per ridurre la sfiducia in chi produce beni o servizi, nel mondo normale si adoperano le garanzie e le certificazioni. Analogo percorso è stato realizzato per l'educazione finanziaria, che dal 2011 dispone di una norma tecnica di qualità (UNI 11402) e che, pertanto, può essere certificata da certificatori terzi riconosciuti. Le norme di qualità, volontarie, costituiscono le *regole d'arte* su come si fa per bene una cosa. Per tale motivo, esistono educatori finanziari di qualità, persone che si sottopon-

gono a esami e controlli esterni e che si vincolano a far le cose come definito dagli standard di qualità. Questo, ovviamente, non significa che i programmi non *di qualità* siano inefficaci ma come nel comprare un giocattolo stiamo attenti a verificare i bollini di qualità degli enti preposti, così dovremmo comportarci quando si ha a che fare con programmi di educazione finanziaria.

Tra le tante iniziative in essere in Italia, la prima iniziativa pubblica che ha voluto uniformarsi alla qualità è stata quella del Comune di Milano, con il progetto *WeMi*. In maggio, il Veneto ha varato una legge regionale che intende sviluppare nella Regione iniziative conformi ai citati protocolli di qualità. E la qualità, da poche settimane, è al centro dei lavori dell'ente di normazione tecnica spagnolo, la Une, che prendendo spunto dall'esperienza italiana sta avviando i lavori di traduzione e interpretazione delle regole d'arte sull'educazione finanziaria.

Descrivere bene ciò che la scuola si propone di fare, occuparsi di cose e materie utili, adoperare regole d'arte e qualità. Ci pare molto più che un buon inizio.