

**ADVISORY/1** L'alta disoccupazione impoverisce anche lo Stato. Che deve fare i conti col peso sempre maggiore della spesa previdenziale. Dato che i tagli al welfare pubblico sono inevitabili, crescerà il peso di quello privato. La cui qualità andrebbe certificata

# Cercasi consigli doc

di **Roberta Castellarin**  
e **Paola Valentini**

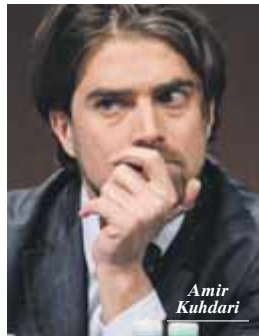
**I**n Italia lavorano 23 milioni di persone su 60. In Germania gli occupati sono 40 milioni su 80. In Italia quindi una persona deve mantenerne altre due, in Germania una ne mantiene un'altra. Per essere in linea con la Germania l'Italia dovrebbe avere 7 milioni di occupati in più. Da ciò si capisce che il problema del Paese è la ricchezza che la disoccupazione sottrae non solo ai cittadini, ma anche alle casse dello Stato. Meno posti di lavoro vuol dire meno tasse e contributi, quindi minori risorse per pagare pensioni e assistenza. Intanto il debito pubblico non accenna a calare. Come è tornata a chiedere l'Europa per bocca del Commissario europeo per gli Affari economici Olli Rehn, che nei giorni scorsi ha sollecitato il premier Enrico Letta e il commissario straordinario per la *spending review* Carlo Cottarelli ad accelerare sul taglio del debito. Anche perché, sottolinea Rehn, l'Italia ha grandi potenzialità e la sua crescita potrebbe essere superiore a quella di molti altri Paesi se riuscisse a riformare il sistema



Alessandro Rosina



Massimo De Felice



Amir Kuhdari



Michele Cristiano

economico e giudiziario. Secondo Rehn non si può ancora rimandare il rilancio dell'economia e della competitività dell'Italia. Il problema è anche il trend demografico in atto, che porterà nei prossimi anni a un aumento della popolazione con più di 65 anni di età e alla conseguente esplosione delle spese per assistenza e sanità. Il problema è acuito dalla recessione, che ha messo in difficoltà anche i conti dell'Inps, su cui grava non solo la spesa pensionistica ma anche quella relativa all'assistenza sociale. Nel 2012 la spesa in ammortizzatori sociali è stata di 22,7 miliardi di euro per oltre 4 milioni di lavoratori, con una crescita a doppia cifra rispetto al 2011. Il tema non

riguarda solo l'Italia, ma tutti i Paesi occidentali alle prese con alta disoccupazione, elevato debito pubblico e invecchiamento della popolazione. Quindi con sempre maggiore bisogno di servizi legati al welfare.

**IV FORUM  
INTERNAZIONALE  
della CONSULENZA  
ed EDUCAZIONE  
FINANZIARIA**

[www.mfconference.it](http://www.mfconference.it)

Questa rivoluzione culturale rischia però di trovare impreparati i cittadini, abituati a un welfare universale. È quanto emerso nel corso del IV Forum internazionale della consulenza ed educazione finanziaria organizzato da MF-Milano Finanza con Progetica e Uni e in partnership con Banca Fideuram e Sanpaolo Invest. «Negli ultimi 20 anni si è teso a privatizzare il rischio, spostando le responsabilità di gestione dei rischi individuali dai governi agli individui e alle loro famiglie con conseguente ricorso a fondi pensionistici privati di accumulazione ed erogazione di rendite vitalizie, a coperture di bisogni sanitari, e anche a coperture del rischio disoccupazione, a

investimenti personali in istruzione e immobili», dice **Massimo De Felice**, presidente dell'Inail e professore all'Università Sapienza di Roma. Per De Felice tale trasferimento dei rischi ha ridefinito 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, addirittura in molti casi la responsabilità della prevenzione. «È un carico di responsabilità che gli individui quasi mai possono sostenere con un bagaglio tecnico adeguato ai problemi da affrontare. Le scelte sulle alternative per il futuro, in particolare sui livelli e sulle forme di debito, sui modi di

## Sorgi (Progetica): chi sa ha consapevolezza e più potere contrattuale

**L'**educazione finanziaria riguarda le persone, nella loro interezza, ed è utile per diversi motivi: da un versante, infatti, i consumatori sono chiamati ad affrontare sfide economiche personali che richiedono consapevolezza e autotutela nuove, dall'altro versante le imprese conoscono diversi indicatori che mostrano come i lavoratori sotto stress finanziario sono meno soddisfatti e dunque meno produttivi. Vi è poi, da parte delle pubbliche amministrazioni e delle organizzazioni sociali più sensibili ai temi di welfare, un forte orientamento ad affiancare a visioni di welfare protettive, orientate alla difesa dei deboli, anche azioni di politiche sociali di sviluppo, orientate al benessere complessivo dei cittadini.

Educazione finanziaria, tuttavia, pur non essendo mai in linea di principio «troppo», non può comprendere in una sola etichetta generica obiettivi, logiche e modalità profondamente divergenti. In linea esemplificativa, in Italia si possono oggi individuare quattro modelli prevalenti di educazione finanziaria, ciascuno con opportunità e rischi.

Il primo modello è rivolto alla tutela di base del cittadino-utente ed è attuato prevalentemente dalle Istituzioni di vigilanza e controllo. Tra queste, spiccano

le iniziative di Consob e Ivass, che con pagine web, quaderni e pubblicazioni aiutano il consumatore a destreggiarsi nella giungla dei prodotti dei mercati di riferimento.

Il secondo modello, molto diffuso, fa coincidere informazione ed educazione finanziaria. L'idea è che siccome i cittadini sono a digiuno di nozioni di mercati, prodotti, tipi di attività finanziarie e regole di base di matematica finanziaria, una informazione generale possa agevolarne le consapevolezza. L'informazione, è noto, è un bene primario. È tuttavia cosa diversa dall'educazione, che ha come obiettivo primario la modifica dei comportamenti, e non l'aumento della conoscenza. Non a caso, diversi studi statunitensi mostrano che l'aumento di conoscenza non si traduce in decisioni e comportamenti virtuosi.

Il terzo modello di educazione ha come obiettivo la consapevolezza. Il senso è quello di rendere i cittadini consapevoli dei nuovi bisogni economico e finanziari connessi alla al loro ciclo di vita in conseguenza del tempo che viviamo, del mutato rapporto tra stato e cittadini, delle crisi finanziarie e di prospettiva. Il modello di consapevolezza più diffuso è quello attuato dal governo inglese a par-

tire dal 2010 e consiste nell'erogazione di servizi di consulenza generica gratuita ai cittadini mediante un portale, un servizio telefonico e sportelli aperti al pubblico. La consapevolezza, unita alla consulenza, aiuta gli utenti a comprendere i propri bisogni e a identificare



Sergio Sorgi

le macrocategorie di soluzioni adeguate. In questo senso, è di profonda utilità e gradimento. Ciò che tuttavia il modello inglese non indaga è la coerenza tra le necessità degli utenti, evidenziate dall'educazione finanziaria, e le soluzioni che i cittadini sottoscrivono, in seguito, dagli intermediari.

Dall'analisi delle esperienze internazionali e domestiche è nato a Milano un programma, «Azione 44», coordinato e

promosso dall'Assessorato alle Politiche Sociali e rivolto al cambiamento dei comportamenti. Il modello affianca alle attività di consapevolezza sistemi di garanzie che proteggono il cittadino sia in fase di educazione finanziaria che nel successivo rapporto tra cittadini ed intermediari. Il programma, la cui progettazione e realizzazione formativa e dei simulatori è sviluppata da Progetica, offre sistemi di garanzia realizzati in conformità alle norme tecniche di qualità UNI ISO. Gli esiti della fase pilota sono stati misurati e valutati, dal punto di vista della concreta efficacia, dal laboratorio di statistica applicata alle decisioni economico-aziendali dell'Università Cattolica di Milano e le indicazioni sono davvero incoraggianti. Le prossime tappe sono due: da un lato, si tratta di coinvolgere e ampliare popolazioni di utenti provenienti da Imprese, Associazioni, Comuni che intendano aderire al programma di «Azione 44». Dall'altro, lo stimolo è verso l'offerta di servizi, affinché soddisfatti conformemente alle norme tecniche di qualità le nuove domande di educazione e consulenza degli utenti. (riproduzione riservata)

**Sergio Sorgi**  
Vicepresidente di Progetica

**ADVISORY/2** Non importa se il promotore fa capo a una rete o no  
Per i professionisti del risparmio oggi conta la formazione ad hoc  
Che consente di gestire meglio le nuove esigenze della clientela

## A scuola di consulenza

di **Francesca Vercesi**

impiegare il risparmio e sull'investimento pensionistico sono troppo facilmente orientabili a vantaggio degli interessi degli intermediari finanziari», dice De Felice. «Il nuovo welfare pone al centro il cittadino come soggetto attivo, sta soprattutto a lui riconoscere le proprie esigenze, valutare opportunità e rischi e individuare le risposte, ma tutto questo senza essere abbandonato a se stesso», avverte **Alessandro Rosina**, docente dell'Università Cattolica di Milano.

**Gli investitori-consumatori** devono quindi dotarsi di strumenti che consentano loro di tutelare i propri interessi. Problema non solo italiano. L'analisi presentata da **Norma McCormick**, presidente di Iso Copolco, ha evidenziato come per aiutare gli utenti a fare scelte consapevoli è importante, anche quando si parla di prodotti finanziari, stabilire livelli standard di servizio. In particolare, da un'indagine condotta da Copolco è emerso che uno dei problemi maggiormente riscontrati da chi acquista servizi finanziari è legato al fatto che i termini dei contratti non sono spiegati con chiarezza. Un altro tema sollevato dai risparmiatori è la trasparenza sulle commissioni applicate e la mancata esplicitazione dei livelli di rischio. Perciò è necessario che chi direttamente propone al cliente il prodotto, che sia promotore, agente o consulente indipendente, rispetti standard minimi di servizio. E qui entra in scena la certificazione. Le norme tecniche di qualità, realizzate da Iso a livello internazionale e da Uni in Italia, sono documenti che dicono «come fare bene le cose», definendo lo stato dell'arte di un prodotto, un processo o un servizio. Dal 2008 le norme di qualità si sono occupate di pianificazione ed educazione finanziaria del cittadino. Sul primo versante, Iso ha realizzato una norma sul servizio di pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale (ISO 22222:2008) accompagnata, in Italia, da norme e rapporti tecnici che ne hanno aiutato l'applicazione al contesto nazionale. In tema di educazione finanziaria, nel 2011 Uni ha realizzato la norma 11402:2011 che definisce i requisiti per una educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale efficace e di qualità. Sebbene la normativa sulla qualità non richieda osservanza obbligatoria, avere un protocollo terzo, scientifico rinforza la fiducia dei consumatori e offre benefici economici a produttori di beni e servizi e utenti. Reti di promozione finanziaria e compagnie iniziano a muoversi in questa direzione. Per esempio Cattolica Previdenza è la prima società ad aver conseguito la certificazione per i propri consulenti previdenziali in educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale secondo appunto la norma Iso-Uni 11402. (riproduzione riservata)

**L**e associazioni, gli intermediari e le fabbriche dei prodotti di gestione del risparmio devono finalmente fare sistema, partendo dall'integrazione tra qualità ed educazione finanziaria. Allo stesso tempo, è ora che non ci sia più differenza tra le attività dei promotori finanziari e dei consulenti, a cominciare dalla

definizione. In altre parole, occorre fare chiarezza, considerando che la consulenza è a tutti gli effetti parte integrante del mestiere di chi costruisce un portafoglio. Non usa mezzi termini **Marco Tofanelli**, segretario generale Assoreti: «Basta con questo refuso storico normativo. La distinzione tra promotore o consulente indipendente si riferisce solo all'esistenza o meno di un mandato a monte, non certo al tipo di attività svolta. Giuridicamente il professionista che di mestiere fa portafogli è un consulente e il riconoscimento è importante anche nei confronti del cliente. Non è solo questione di etichetta. In genere, bisogna finalmente definire cos'è la consulenza dato che



Stephane Vacher

la mera iscrizione all'albo non specifica un contenuto. In materia, insomma, sono necessari riconoscimento e definizione». L'idea è quella di fare luce su alcune distorsioni e di comunicare meglio. Aggiunge **Federico Luchetti**, direttore generale Oam, l'Organismo di agenti e mediatori: «Avevamo una disciplina di settore lasca, con poche regole e poco potere per le autorità di vigilanza. Ora la norma è più stringente, tanto che da 200 mila gli iscritti si sono ridotti a 7 mila agenti mediatori iscritti e 8 mila collaboratori. Stiamo predisponendo una campagna di comunicazione sull'intermediazione del credito, materia che si conosce poco». Dall'Anasf, intanto,



Tiziana Bocus

si insiste sulla formazione dei professionisti: «I pf fanno consulenza», esordisce **Germana Martano**, direttore generale dell'associazione nazionale dei promotori, 12 mila soci. Che aggiunge: «La nostra associazione ha voluto molto la formazione con certificazione Efpfa, ed è stato un passaggio importante. Ora stiamo lavorando con Progetica a un progetto sul welfare, oggi in fase iniziale, assieme al Comune di Milano. Auspicio comunque che il 2014 sia un anno di riconoscimento della professione». Intanto, l'Apf (Albo dei promotori finanziari) ha fatto sapere, tramite il presidente **Carla Rabitti Bedogni**, che «da gennaio 2014 l'organismo assicura a tutti i candidati alla prova un accesso gratuito alla piattaforma in modo da prepararsi all'esame». Quanto agli intermediari, stanno



Andrea Orsi

lavorando su servizi più efficienti e facili da capire. «Forse l'approccio migliore dovrebbe essere quello di integrare servizio di distribuzione e consulenza. Abbiamo costruito una rete di consulenti previdenziali che, pur collocando prodotti identici, hanno strade diverse rispetto agli intermediari assicurativi. Noi siamo la prima società che fa un processo di certificazione in questo senso. Nel 2014 intendiamo passare dal 20 al 40% degli operatori

certificati e trovare nuove soluzioni per i clienti in tema welfare», spiega **Michele Cristiano**, ad di Cattolica Previdenza, tra gli sponsor dell'evento come Allianz. Mentre Reale Mutua Assicurazioni ha sposato il progetto Azione 44 del Comune di Milano:

«una visione integrata del concetto di welfare e una buona formazione degli intermediari. Abbiamo già iscritto 30 nostri collaboratori tra Milano e Torino», precisa **Anna Deambrosi**, direttore tutela della persona e del risparmio. La personalizzazione, a detta di tutti, è il valore aggiunto. «Lavoriamo in architettura

aperta sull'offerta dei servizi e prodotti finanziari, e la consulenza per noi è parte integrante della condivisione degli obiettivi col cliente. Insistiamo molto sul monitoraggio del rischio. Il passaggio dalla vendita del prodotto a quella del servizio è la parte più difficile ma da

due anni a questa parte ci stiamo muovendo così. Lavoriamo con Progetica sulla certificazione ma, a mio avviso, dovremmo andare verso una semplificazione dei prodotti», sottolinea **Tiziana Bocus**, capo dell'advisory e dei prodotti di investimento assicurativi di Finanza&Futuro. A lanciare il servizio

di consulenza evoluta già da tempo è Banca Fideuram. «Lavoriamo in regime Mifid. Abbiamo lanciato la piattaforma denominata Sei, perché sei sono i bisogni, suddivisi tra cinque necessità di investimento più una di natura assicurativa. A quattro anni dal lancio del

servizio abbiamo raggiunto 20 miliardi di euro di masse gestite. Su 5 mila pf, 4 mila sono sotto contratto con consulenza a pagamento», chiarisce **Stéphane Vacher**, responsabile marketing clienti del gruppo. «Identificare una struttura organizzativa è uno degli aspetti che crea riconoscimento nell'ambito della rete dei consulenti. In generale il prodotto è importante ma la consapevolezza lo è di più», conclude la tavola rotonda **Riccardo**

**Renna**, responsabile direzione sviluppo business e supporto reti di Banca Generali.

**In linea di massima**, comunque, il settore del risparmio gestito gode di buona salute. «I numeri della raccolta dimostrano che l'offerta dell'industria è l'unica che rispetti le esigenze del risparmiatore. Il nostro sistema italiano è altamente concorrenziale e la concorrenza è uno strumento potente per far crescere la qualità e togliere l'asimmetria informativa», commenta **Fabio Galli**, direttore generale Assogestioni. Intanto, da M&G Investments fanno sapere: «Sul mercato italiano intendiamo importare quello che facciamo già nel Regno Unito, a seguito dell'introduzione dell'Rdr dove il consulente è pagato solo a parcella. Noi siamo partner formativi

per i professionisti che devono avere le nuove certificazioni. In Italia facciamo attività formativa anche ai commerciali: per questo investiamo molto in comunicazione. Ne è un esempio la piattaforma Bondvigilantes», chiarisce **Andrea Orsi**, direttore associato in M&G Investments. Per Franklin Templeton

Investments, quello italiano è il secondo mercato di riferimento. «Affianchiamo i nostri partner per rendere i prodotti più comprensivi e la nostra attività di formazione non è solo sul prodotto ma anche sul mercato», aggiunge **Amir Kuhdari**, responsabile vendite e capo del retail del gruppo, che continua: «Abbiamo creato la FT Academy in India dove

formiamo i nuovi financial advisor. In Italia stiamo cominciando a importare questo modello formativo». Chiarisce  **Davide Gatti**, direttore vendite Anima sgr: «l'Italia ha uno stock pro capite di risparmio tra i più alti al mondo, e il Paese ha dimostrato di saper difendere il suo risparmio meglio degli altri. Tuttavia quello stesso risparmio deve essere investito in modo da rendere di più. Inoltre, come Paese e come industria, dovremmo fare più sistema. Noi facciamo una videochat ogni 15 giorni da cinque anni e abbiamo un'Accademia dove si parla di finanza comportamentale da otto anni». In nome della trasparenza, conclude **Giuseppe Piano Mortari**, direttore operativo

Assofin, associazione italiana del credito al consumo e immobiliare: «Diversamente dall'Italia, in Gran Bretagna c'è il divieto per di vendere prodotti assicurativi. Stiamo promuovendo un protocollo d'intesa, autoregolamentato, con 14 associazioni dei consumatori e ci aspettiamo che le autorità di vigilanza preposte arrivino a modificare il parere in merito». (riproduzione riservata)



Riccardo Renna



Anna Deambrosi



Davide Gatti