

Solo alcuni giorni prima della chiusura in redazione di questo numero della rivista, l'UNI è stato convocato al Senato per un'audizione presso la X Commissione "Industria, Commercio, Turismo" relativamente all'esame dei 5 Disegni di Legge in materia di educazione finanziaria.

L'audizione ha dato la possibilità al Presidente, Piero Torretta, di presentare i lavori UNI effet-

tuati negli ultimi tre anni, specificatamente dedicati alla consulenza ed all'educazione finanziaria, nonché di dare la piena disponibilità dell'Ente a contribuire alla definizione dei requisiti tecnici di qualità all'interno del rapporto tra cittadini, intermediari, istituzioni.

La Commissione - apprezzando il lavoro e le proposte UNI - ha evidenziato che la numerosi-

tà dei soggetti che sta proponendo educazione finanziaria potrebbe effettivamente costituire un elemento di disomogeneità di approccio, problema al quale uno standard qualitativo che unifichi le best practices del mercato potrebbe porre rimedio.

Riportiamo qui di seguito il testo dell'intervento del Presidente Torretta.

SENATO DELLA REPUBBLICA

10^a Commissione permanente Industria, Commercio, Turismo
(Comitato ristretto)

Educazione Finanziaria

Disegni di legge 1288 – 1477 – 1593 – 1626 - 1796

Audizione del Presidente UNI - Ente Nazionale Italiano di Unificazione - Dottor Piero Torretta
17 dicembre 2009

1. Note introduttive

Un doveroso ringraziamento a questa spettabile Commissione, al Presidente Senatore Cursi, e a tutti Voi, Senatrici e Senatori, per aver dato all'UNI (*Ente Nazionale Italiano di Unificazione*), l'opportunità di poter presentare un proprio contributo all'interno delle audizioni relative all'esame dei Disegni di Legge in materia di educazione finanziaria.

Partecipano con me a questa audizione:

Ruggero Lensi, Direttore Tecnico UNI,

Gaetano Megale, relatore della norma UNI ISO 22222 e del progetto UNI "Educazione finanziaria del cittadino - Requisiti del servizio"

Sergio Sorgi, relatore del progetto UNI "Linee guida per la scelta del Pianificatore finanziario, economico e patrimoniale personale".

L'UNI - Ente Nazionale Italiano di Unificazione - è un'associazione privata senza scopo di lucro, i cui soci, oltre 7000, sono:

imprese, liberi professionisti, associazioni, istituti scientifici e scolastici, rappresentanze di consumatori, di lavoratori e della Pubblica Amministrazione.

UNI svolge attività normativa in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario ed il suo ruolo, quale Organismo nazionale italiano di normazione, è stato riconosciuto dalla Direttiva Europea 83/189/CEE del marzo 1983, recepita dal Governo Italiano con la Legge n. 317 del 21 giugno 1986. UNI partecipa (*in rappresentanza dell'Italia*) all'attività normativa degli organismi sovranazionali di normazione: ISO (*International Organization for Standardization*) e CEN (*Comité Européen de Normalisation*).

UNI, nel suo ruolo istituzionale, è punto di incontro fra mondi diversi, quali:

le imprese, i professionisti, i consumatori, le Università, la Pubblica Amministrazione.

In tale prospettiva, il ruolo socio-economico dell'UNI può essere riassunto nel:

1. promuovere la sicurezza, la qualità della vita e la conservazione dell'ambiente, regolamentando prodotti, processi, servizi, professioni ed organizzazioni;
2. migliorare l'efficacia ed efficienza del sistema economico, unificando i livelli prestazionali dell'offerta di prodotti e servizi, ed i relativi metodi di prova e di controllo.

Un ruolo che si realizza con la elaborazione di norme tecniche che devono:

1. dare la possibilità di partecipare ai lavori a tutte le parti economico/sociali interessate (*democraticità*),
2. essere approvate con il consenso di coloro che hanno partecipato ai lavori (*consensualità*),
3. seguire un iter di elaborazione ed approvazione riconosciuto,
4. costituire un riferimento che le parti interessate si impongono spontaneamente (*volontarietà*).

Per questi motivi l'UNI è momento di sintesi di tutti gli interessi dei soggetti coinvolti (*a diverso titolo*) nel processo di normazione e, come tale, *super partes* nella sua attività.

Le nuove linee strategiche dell'UNI e di tutto il sistema della normazione tecnica (ISO; CEN) si pongono l'obiettivo di incrementare il coordinamento tra la regolamentazione cogente (*attività svolta dagli organi legislativi di ogni Paese*) con i lavori condotti in sede di normazione tecnica volontaria, con particolare attenzione ai temi riguardanti:

- la sicurezza dei cittadini,
- l'erogazione di prestazioni a servizio dei consumatori.

Questa audizione ci offre l'opportunità di presentare alcuni lavori (*effettuati negli ultimi tre anni*) specificatamente dedicati alla educazione finanziaria, che si affiancano (*integrando i contenuti tecnici*) ai Disegni di Legge 1288, 1477, 1593, 1626, 1796 presentati al Senato. L'auspicio è che tali lavori possano contribuire alla definizione dei requisiti tecnici di qualità della educazione finanziaria, all'interno del rapporto tra cittadini, intermediari, istituzioni.

In questa prospettiva è prioritario definire gli ambiti di educazione finanziaria efficace (capace cioè di generare ricchezza e benessere *per i consumatori, le loro famiglie, l'industria e la collettività*).

Tali evidenze sono individuate dalle ricerche internazionali e dagli organismi sovranazionali (*ad esempio, l'OCSE*) che mostrano come i maggiori benefici sono conseguenza di una educazione finanziaria prioritariamente centrata sui bisogni del consumatore (*identificati sull'intero ciclo di vita*) e sulla pianificazione finanziaria economica patrimoniale personale.

Per questi motivi, il quadro di riferimento dei lavori dell'UNI è rappresentato dalla norma tecnica UNI ISO 22222 che costituisce l'adozione a livello nazionale della norma internazionale ISO 22222, rilasciata nel dicembre 2005, in seguito all'attività di un Comitato di esperti rappresentanti di 38 Paesi.

La norma ha l'obiettivo di definire un parametro di riferimento (*globalmente accettato*) per tutti coloro che forniscono un servizio professionale di pianificazione finanziaria - economica patrimoniale ai propri utenti.

La norma specifica la metodologia della pianificazione, i comportamenti etici, le competenze, l'esperienza professionale richieste agli operatori e descrive i vari metodi di valutazione della conformità, precisando i requisiti applicati ad ognuno di essi.

La norma può così essere intesa come una aspettativa formalizzata della società nel suo complesso ed in questo senso può costituire uno strumento di sviluppo della cultura della consulenza e della educazione finanziaria del cittadino.

La norma UNI ISO 22222 riveste importanza strategica per l'UNI in quanto sposa la politica di difesa del consumatore quale strumento tecnico di prevenzione a situazioni di crisi economico-finanziaria. Per questa ragione l'argomento è stato oggetto di importanti iniziative di comunicazione ed informazione nel corso del 2008².

Ma soprattutto, in relazione alla UNI ISO 22222, sono state avviate dall'UNI una serie di iniziative tecniche nazionali collegate, che stanno ponendo la normazione UNI in materia ai vertici degli Enti di Normazione mondiali³.

In primo luogo, una guida all'applicazione nazionale della UNI ISO 22222⁴, applicabile a tutti coloro che professionalmente offrono ai clienti servizi di consulenza (*personalizzati, generici o specifici*) in relazione a tutte le aree di bisogni finanziari - economico e patrimoniali.

In secondo luogo, è stato elaborato un rapporto tecnico⁵, per la scelta del pianificatore finanziario - economico e patrimoniale.

Lo scopo del rapporto tecnico è:

- 1) contribuire alla massima diffusione della scelta consapevole del pianificatore da parte dei consumatori (*tema centrale della educazione finanziaria*),
- 2) facilitare e stimolare le istituzioni (*pubbliche e private*), le istituzioni formative e scolastiche, gli organi di informazione, le imprese, le associazioni e gli operatori a realizzare strumenti di comunicazione chiari e trasparenti che favoriscano l'utilizzo dei Pianificatori presso il pubblico finale dei consumatori.

Come necessario e coerente completamento alle norme precedenti, è stata elaborata la norma tecnica⁶ sui requisiti del servizio di educazione finanziaria, che costituisce l'oggetto centrale della presente audizione.

Tutte le elaborazioni sono state effettuate dal Gruppo di Lavoro "Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale" istituita presso la Commissione "Servizi" dell'UNI alla quale partecipano:

- rappresentanti di associazioni dei consumatori,
- associazioni degli operatori (*intermediari dei mercati assicurativo-previdenziale, di investimento e finanziario*),
- Università,
- società di ricerca e consulenza,
- società di certificazione.

2. La norma tecnica "Educazione finanziaria del cittadino - requisiti del servizio"

2.1 Considerazioni generali

In primo luogo, l'attività di educazione finanziaria del cittadino può essere utile allo sviluppo del benessere dell'intera comunità, poiché le progressive trasformazioni del *welfare state* possono essere mitigate fornendo ai cittadini supporti di educazione e pianificazione per l'assunzione consapevole delle nuove responsabilità individuali del XXI secolo. Un secondo elemento di necessità è stato riscontrato nella notevole frammentazione in Italia delle iniziative di educazione finanziaria, attivate da diversi soggetti del mercato.

Ciò ha innescato un dibattito circa l'indipendenza della educazione finanziaria ed i dubbi di autoreferenzialità e di potenziale utilizzo della educazione finanziaria per interessi di parte.

La norma volontaria per l'educazione finanziaria può così rappresentare un valido contributo tecnico per delineare una educazione capace di ottemperare a requisiti definiti dai fruitori e da tutte le parti interessate.

Il rispetto della norma tecnica salvaguarda l'indipendenza dell'azione di educazione finanziaria dagli interessi del proponente.

L'"educatore", infatti, deve agire in base a principi generalmente accettati dall'intera comunità e non in base a modelli autoreferenziali.

Come naturale conseguenza, le attività destinate all'educazione dei consumatori non possono avere finalità promozionali, dirette o indirette.

Note

¹ Ad esempio, come rimarcato dal Segretario Generale dell'OCSE (conferenza di Budapest sulla consapevolezza finanziaria, ottobre 2008), l'educazione finanziaria deve comprendere il tema del debito, deve consentire ai cittadini di fronteggiare mediante piani pensionistici l'allungamento generale della longevità e deve evidenziare come mediante strumenti assicurativi si possa supportare la protezione della stabilità dei cittadini e delle loro famiglie. L'OCSE, in sintesi, pone il tema di una educazione finanziaria orientata sull'intera vita del consumatore, e si pone come prossima sfida proprio quella di sviluppare strumenti di misurazione degli esiti dell'educazione finanziaria, ossia volti a definire quanto la consapevolezza riesca a tradursi in effettivo cambiamento nei comportamenti dei cittadini.

² Vedi la Relazione annuale 2008 che riporta a pagina 26 la pubblicazione della UNI ISO 22222 tra i principali argomenti trattati nel 2008; l'articolo a pagina 8 della rivista UNI U&C (Marzo 2008) "Spunta il benchmark per il vero consulente finanziario"; l'articolo a pagina 14 della rivista UNI U&C (Ottobre 2008) "La pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale verso le norme nazionali"; l'articolo a pagina 19 della rivista UNI U&C (Ottobre 2009) "Quando il welfare diviene individuale, cresce la necessità di un pianificatore".

³ UNI è stato promotore ed organizzatore, insieme ad altri partner di rilievo, delle seguenti iniziative a livello internazionale: riunione dell'ISO 22222 Implementation Committee svoltasi a Milano il 17 novembre 2009 alla presenza di delegati provenienti da Cina, Francia, Italia, Regno Unito e USA; International Forum della consulenza finanziaria presso l'Università Cattolica di Milano il 18-19 novembre 2009.

⁴ Il progetto di specifica tecnica U83.00.065.0 "Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale. Guida all'applicazione della UNI ISO 22222. Terminologia, classificazione e requisiti del servizio". Il progetto è di prossima pubblicazione da parte dell'UNI quale specifica tecnica UNI/TS 11348 avendo superato tutte le fasi previste (l'inchiesta pubblica nazionale è terminata il 29 settembre 2009 e l'approvazione finale della Commissione Centrale Tecnica è avvenuta il 5 novembre 2009).

2.2 Scopo e campo d'applicazione della norma tecnica

L'educazione finanziaria ha la finalità generale di sviluppare abilità ed attitudini, affinamento della sensibilità, acquisizione di comportamenti funzionali o correzione di comportamenti disfunzionali nel campo della pianificazione finanziaria economica patrimoniale personale.

La norma fornisce indicazioni in merito alla progettazione, realizzazione, erogazione e valutazione di attività di educazione finanziaria, stabilendo:

- la terminologia,
- gli obiettivi,
- la classificazione,
- le tipologie,
- i contenuti,
- le priorità,
- le modalità,

nonché i requisiti minimi necessari affinché essa sia efficace verso lo scopo.

La norma orienta e guida gli attori (*pubblici e privati*) che intendano realizzare programmi di educazione finanziaria al cittadino.

2.3 Ruoli e responsabilità dell'utente e degli operatori

Qualsiasi programma di educazione finanziaria deve essere preceduto da una accorta definizione dei ruoli, con le conseguenti responsabilità, dell'utente e degli operatori, e deve identificare:

finalità, obiettivi, priorità, contenuti e modalità di valutazione dei risultati coerenti con il contesto definito.

In tale prospettiva i programmi di educazione finanziaria devono essere progettati ed erogati in base al principio "a ciascuno il suo", ossia identificando, in primis, i diversi segmenti di utenti, ciascuno dei quali caratterizzato dal grado di cultura finanziaria posseduto.

In questo senso i programmi di educazione finanziaria dovrebbero avere caratteristiche strutturali differenti.

Il quadro di riferimento preso in esame dalla norma tecnica è quello definito dalla legislazione vigente. In particolare la Direttiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 aprile 2004 (MiFID) che identifica:

- ruoli e responsabilità differenti dell'utente ("fai da te", "sottoscrittore", "delegante")
- ruoli e responsabilità differenti degli intermediari ("esecutore", "collocatore", "consulente")

in relazione ai diversi servizi e sistemi di tutele differenziati.

Per questo motivo qualsiasi programma di educazione finanziaria deve specificare a quale segmento di utenti si rivolge evidenziando in maniera appropriata: il ruolo richiesto, le responsabilità assunte, il grado di tutela legislative, le conseguenze alle quali si espone.

2.4 Finalità della educazione finanziaria, priorità e caratteristica

Le finalità dell'educazione finanziaria possono essere individuate (*come richiamate nella definizione OCSE*) attraverso:

l'informazione, l'istruzione e la consulenza oggettiva

che sono gli strumenti per individuare la coerenza e massimizzare la produttività dell'azione di educazione finanziaria verso i diversi segmenti di utenti individuati.

In questo modo si potrà fornire prioritariamente:

- all'utente Faidate, "informazione" circa le scelte sugli strumenti e servizi disponibili sul mercato;
- all'utente Sottoscrittore, "istruzione", finalizzata a comprendere le funzionalità ed i rischi connessi alle diverse tipologie di strumenti e per effettuare confronti e valutazioni;
- all'utente Delegante, "consulenza oggettiva", come supporto attivo per la pianificazione finanziaria - economica e patrimoniale in relazione al proprio ciclo di vita nonché supporto alla valutazione dei requisiti di qualità degli operatori.

I programmi di educazione finanziaria inoltre, dovrebbero essere mirati a specifici gruppi sociali di cittadini che presentano una maggiore vulnerabilità quali:

- i pensionati (*presenti e futuri*),
- le donne (a causa del *gender gap*),
- i gruppi etnici presenti nel Paese,
- le persone con basso reddito,
- i giovani in attesa di occupazione,
- le particolari tipologie familiari.

2.5 Obiettivi dei programmi di educazione finanziaria

La definizione degli obiettivi dei programmi di educazione finanziaria dovrebbe mirare a consentire lo sviluppo delle attitudini finanziarie del cittadino (*financial capability*) descritte dai seguenti tre elementi:

1. "conoscenza e comprensione finanziaria": che consiste nel sapere utilizzare il denaro e nel saper affrontare quotidianamente le questioni finanziarie e fare le scelte giuste per il proprio fabbisogno;
2. "abilità e competenza finanziaria": che consiste nel sapere applicare le conoscenze in diversi contesti e situazioni, prevedibili o inaspettati;
3. "responsabilità finanziaria": che consiste nel saper valutare l'impatto delle decisioni finanziarie sulla propria condizione individuale, sulla famiglia e sulla comunità.

Note

¹ Il progetto di rapporto tecnico U83.00.073.0 "Linee guida per la scelta del pianificatore finanziario, economico e patrimoniale previsto dalla ISO 22222". Il progetto è in fase di approvazione da parte della Commissione "Servizi" dell'UNI e sarà pubblicato quale rapporto tecnico UNI/TR entro il primo trimestre del 2010.

² Il progetto di norma tecnica U83.00.074.0 "Educazione finanziaria del cittadino - requisiti del servizio". Attualmente il progetto di norma è in fase di approvazione da parte della Commissione "Servizi" dell'UNI e sarà prossimamente messo in inchiesta pubblica.

La progettazione dei programmi di educazione finanziaria deve essere orientata a fornire indicazioni pratiche e deve tener conto di tutte le aree di esigenza (*budgeting, gestione dei rischi puri, ritiro dall'attività di lavoro, immobiliare, investimento, indebitamento, pensionamento, fiscalità*) che dipendono da diverse variabili quali età, livello di reddito, stato civile, istruzione, atteggiamenti, interessi personali, settore in cui lavorano, definite sull'intero ciclo di vita.

2.6 Contenuti dei programmi di educazione finanziaria

Un quadro di riferimento che possa consentire di individuare i contenuti coerenti con gli obiettivi è rappresentato dai modelli "fasi del ciclo di vita" o "eventi di vita" o "specifiche situazioni di vita" che consentono di individuare, per ogni fase o situazione della vita del cittadino, le corrispondenti responsabilità finanziarie verso le quali occorre prepararsi per tempo per evitare di incorrere in crisi finanziarie individuali e familiari. Per tale motivo si deve stimolare l'utente a una visione quanto più ampia possibile del ciclo di vita (*sua e della sua famiglia*) fornendogli un supporto qualificato per la definizione dei corrispondenti bisogni.

Inoltre, poiché la capacità finanziaria dipende anche da fattori psicologici, i programmi di educazione finanziaria dovrebbero rendere consapevole l'utente, e fornire indicazioni circa le modalità di prevenzione, dei tipici errori cognitivi ed errori emotivi.

2.7 Le modalità di comunicazione educativa, i metodi e gli strumenti

Le modalità, i metodi e gli strumenti di educazione finanziaria devono essere coerenti con gli obiettivi ed in ogni caso (*al fine di massimizzare l'efficacia dell'educazione finanziaria sui comportamenti*), è necessario che siano coerenti con la modalità di apprendimento degli utenti.

In particolare, il metodo prevalente di comunicazione educativa deve basarsi su simulazioni che consentano di dare all'utente un'immagine viva della loro potenziale vita e fornire una esperienza emotiva e cognitiva del futuro in funzione delle scelte attuali.

Per una maggiore diffusione e per una più efficiente erogazione dell'educazione finanziaria sono da considerare tutti i media di comunicazione.

2.8 La verifica dei risultati

Il miglioramento della conoscenza e comprensione finanziaria, delle abilità e competenze finanziarie e della responsabilità finanziaria per effetto del programma di educazione erogato:

- deve essere misurato (*pre - post test*),
- deve essere documentato all'utente.

L'utente quindi (*in seguito alla fruizione del programma di educazione finanziaria*) deve essere messo nelle condizioni di valutare il proprio grado di apprendimento.

Le misurazioni relative a variazioni di comportamenti finanziari ed atteggiamenti possono essere valutate utilizzando dati qualitativi e quantitativi e misure oggettive e soggettive.

2.9 L'erogazione dell'educazione finanziaria

I soggetti interessati alla educazione finanziaria sono molteplici:

autorità pubbliche, scuole, istituzioni finanziarie, intermediari, associazioni dei consumatori, datori di lavoro, organizzazioni sindacali, operatori del settore no profit e altri soggetti.

Le finalità, le priorità, i contenuti e le modalità di erogazione devono essere condivisi dalla più ampia rappresentanza dei soggetti coinvolti.

L'erogazione della educazione finanziaria deve essere affidata a formatori adeguatamente preparati al compito.

3. Conclusioni

L'UNI, nel suo ruolo istituzionale *super partes*, ha quale compito principale:

- elaborare norme (*sviluppate da tutte le parti economiche e sociali interessate*) assicurando il carattere di: consensualità, democraticità, trasparenza e volontarietà.

Per questo:

- le norme tecniche sin qui realizzate ed in corso di elaborazione;
- le esperienze e gli esiti del dibattito del Gruppo di lavoro presso la Commissione "Servizi"

sono a disposizione delle Istituzioni.

UNI ritiene in particolare che il progetto di norma "Educazione finanziaria del cittadino - requisiti del servizio" possa costituire integrazione ed utile complemento ai lavori della 10ª Commissione del Senato, mettendo in atto un'attività coordinata e coerente tra la definizione di una Legge in materia ed i relativi strumenti tecnici di attuazione.

In questo quadro, l'UNI si rende disponibile ad individuare un idoneo modello di richiamo alla futura norma tecnica sull'educazione finanziaria, nell'ambito dei riferimenti tecnici quali supporti applicativi di una Legge a difesa delle famiglie, dei cittadini e delle imprese.

Vi ringrazio per la cortese attenzione, ed insieme ai collaboratori qui presenti, rimango a disposizione per ogni richiesta di chiarimento.

Note

⁷ OCSE (2005). *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*. P.26

"Financial education is the process by which financial consumers/investors improve their understanding of financial products and concepts and, through information, instruction and/or objective advice, develop the skills and confidence to become more aware of financial risks and opportunities, to make informed choices, to know where to go for help, and to take other effective actions to improve their financial well-being." <L'educazione finanziaria è il processo attraverso il quale i consumatori/investitori finanziari migliorano la propria comprensione di prodotti e nozioni finanziarie e, attraverso l'informazione, l'istruzione e una 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>

⁸ *Adult Financial Literacy Framework*, The Basic Skills Agency and Financial Services Authority, March 2006