

# Chi c'è al centro dell'educazione finanziaria di qualità?

di Marta Coser e Claudio Grossi

**M**ai come in questo momento, dove l'incertezza del futuro e l'emergere di sempre maggiori fragilità caratterizzano il tessuto socio economico del nostro Paese, l'educazione finanziaria rappresenta un elemento di grande valore verso i cittadini. Rappresenta una leva importante da un lato per aiutare le persone e le famiglie a migliorare la qualità della vita e ad immaginare futuri possibili e dall'altro per sostenere la crescita delle comunità territoriali sostenendo idee imprenditoriali e professionali. In particolare l'educazione finanziaria di qualità, di cui la norma UNI 11402:2020 è espressione, è parte integrante di un pensiero di welfare, perché aiuta le persone a riguadagnare consapevolezza e controllo della propria vita economica e fare di conseguenza scelte sostenibili per la realizzazione dei propri progetti di vita. Si tratta di un modello di welfare comunitario - i cui attori sono allo stesso tempo aziende del mercato, pubbliche amministrazioni o operatori del sociale - con un sistema coerente di garanzie e tutele, volto a migliorare concretamente il benessere degli individui. Abbracciando questa prospettiva, la norma rappresenta un elemento portante nel panorama economico e finanziario internazionale perché contribuisce a rispondere a uno degli obiettivi di sviluppo sostenibile (*Sustainable Development Goals*, *SDG*) dell'agenda 2030 dell'ONU, dove al punto 8.10 si prefigge di "Rafforzare la capacità degli istituti finanziari interni per incoraggiare e aumentare l'utilizzo di servizi bancari, assicurativi e finanziari per tutti." Infatti, il servizio di educazione finanziaria, portando le persone ad acquisire e utilizzare le conoscenze in materia di pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale, aumenta la loro consapevolezza e la capacità di scelta, favorendo di conseguenza anche il sistema finanziario e il mercato che, da anni, è impegnato a offrire soluzioni adeguate ai reali bisogni di tutela dei cittadini e al raggiungimento dei loro obiettivi di vita. In quanto attività strategica per il benessere e la sostenibilità del futuro delle persone, l'educazione finanziaria deve essere regolata da requisiti chiari e misurabili, essere efficace e incontrare le aspettative di tutte le parti interessate.

La norma UNI 11402 "Educazione finanziaria del cittadino - Requisiti del servizio", sviluppata dalla Commissione Servizi, offre appunto un quadro di riferimento per le attività di educazione finanziaria, definendo:

- la terminologia e la classificazione delle tipologie di educazione finanziaria (informazione, istruzione e consulenza oggettiva);
- le varietà possibili di servizio per le suddette tipologie;
- i relativi requisiti di progettazione ed erogazione del servizio stesso.

La norma - che va a sostituire la UNI 11402:2011 - sarà applicabile a tutti i soggetti, pubblici e privati, che intendono progettare, erogare e valutare servizi di educazione finanziaria, di qualsiasi tipo e natura.

Rispetto alla prima edizione del 2011, il Gruppo di lavoro ha voluto, con questo aggiornamento, dare risalto a una serie di aspetti che tengono conto da un lato delle esigenze di un mercato sempre più eterogeneo sul tema dell'educazione finanziaria, dall'altro dell'evoluzione normativa in tema di consulenza finanziaria e assicurativa (Mifid2, Idd).

*In primis*, sono stati definiti chiaramente i perimetri che caratterizzano l'educazione finanziaria, l'istruzione e l'informazione. L'educazione finanziaria deve essere intesa come consulenza generica - un supporto attivo da parte dell'educatore finanziario alla pianificazione finanziaria economica e patrimoniale - a differenza dell'istruzione che ha la finalità di far comprendere le funzionalità e i rischi connessi alle tipologie di prodotti e infine l'informazione, che consiste nella proposta di dati e analisi sulle tipologie di strumenti finanziari. Particolare attenzione poi è stata posta nello specificare che gli strumenti di simulazione che vengono utilizzati durante il servizio debbano essere adatti al tipo di utente e comunque considerare una prospettiva integrata sul ciclo di vita dell'individuo. In questo aggiornamento si è voluto infine porre l'attenzione sul ruolo strategico che ha l'organizzazione (in particolare le aziende del mercato) per agevolare l'adozione di comportamenti virtuosi dell'educatore finanziario, al fine di potenziare la sua efficacia nel portare avanti il servizio di educazione finanziaria. È stata quindi inserita l'appendice "Analisi diagnostica per l'adozione del servizio di educazione finanziaria di qualità all'interno di una organizzazione", che definisce le regole per una valutazione preliminare degli elementi che influenzano positivamente o negativamente l'adozione efficace di un servizio di educazione finanziaria all'utente finale. In questi ultimi anni, la norma UNI 11402 ha visto diverse organizzazioni e numerosi soggetti effettuare il percorso di certificazione. L'interesse in questo ambito è stato riscontrato sia da parte del mercato finanziario (intermediari, consulenti finanziari, agenti assicurativi e mediatori creditizi), che dal terzo settore e dalle pubbliche amministrazioni. Le organizzazioni stanno sempre di più vedendo in questo servizio la possibilità di creare, da un lato valore aggiunto alle persone che necessitano di un supporto (situazioni di fragilità sociale, famiglie, cittadini, dipendenti) e nel contempo, per i soggetti del mercato finanziario, di agevolare una solida cultura di aderenza ai reali bisogni della clientela, in modo da essere sempre più *compliant* con le normative di settore.

## Marta Coser

*Membro del Gruppo di lavoro UNI, è Consulente Senior presso MIDA S.p.A. è Coach e Counsellor in Analisi Transazionale in ambito Organizzativo ed è educatore finanziario certificato dal 2016*

## Claudio Grossi

*Relatore della norma UNI 11402, esperto in Educazione Finanziaria ed Economia Personale, ed è partner di Progetica S.r.l*

### WHO IS AT THE CENTER OF QUALITY FINANCIAL EDUCATION?

*Financial education represents an element of great value to citizens because the service offered is an important lever to help individuals and families improving the quality of life and, therefore, social well-being. The standard UNI 11402 "Financial education of citizens - Service requirements" gives indication about design, achievement, supply and evaluation of financial education. This standard establishes terms, objectives, classification, typologies, contents and priorities, modes and minimum requirements in order to fully reach the scope in coherence with UNI ISO 22222:2008 and with the current standardisation activity. More details in this article.*

