

EDUCAZIONE FINANZIARIA

*Tutti dovremmo occuparci del futuro,
perché là dobbiamo passare il resto della nostra vita.*

C. F. Kettering

Da tempo se ne fa un gran parlare, tutti consapevoli di quanto scarse siano le soluzioni ad un *welfare* statale in continuo arretramento che, se non a parole, lascia di fatto a ciascun cittadino la responsabilità di governo della propria vita. «L'educazione finanziaria – recuperando un concetto già espresso in un vecchio articolo – è la terra di confine dove la finanza e il sociale si incontrano, è probabilmente lo strumento potenzialmente più efficace per favorire il cambiamento socioculturale e modificare i comportamenti dei consumatori/cittadini».

Anche in questo campo, esistono però diverse scuole di pensiero e diversi modi di interpretare il ruolo.

Da un lato, infatti, vi è il cosiddetto **presentatore**, ossia l'educatore che durante l'incontro con i clienti presenta un servizio in astratto, parlando loro di sé stesso, della propria organizzazione, dell'educazione finanziaria come disciplina e di quanto quest'ultima sia utile e vada diffusa (proprio come chi scrive sta facendo in questo momento).

Molto più spesso, tuttavia, ci s'imbatte in un altro tipo di figura, cioè l'**alfabetizzatore**: questi ci parla di mercati monetari e di mercati finanziari, di istituzioni e di tipi di prodotti; analizzando fenomeni, offre nozioni e genera, non certo competenze, ma almeno quelle conoscenze che sia l'OCSE che la commissione governativa USA per l'alfabetizzazione e l'educazione finanziaria definiscono «equipaggiamento» culturale utile a comprendere il mondo finanziario/assicurativo. Negli ultimi tempi, la via dell'alfabetizzazione finanziaria è stata imboccata da molti governi benché, secondo diversi autorevoli studi, essa rischi di incentivare un fai da te pericoloso («adesso ho imparato, quindi posso fare da solo»), ma del resto anche giustificato dall'atteggiamento di sfiducia di cui il settore finanziario è vittima ormai da anni.

Infine, possiamo incontrare l'**educatore finanziario**, ovvero l'operatore che non intende affatto aumentare le conoscenze teoriche dei consumatori, mirando piuttosto a consentire loro di modificare i propri comportamenti. Gestendo processi, l'educatore finanziario aiuta il cliente ad essere consapevole dei propri rischi e dei propri bisogni; inoltre, gli fa acquisire abilità utili a perseguire gli obiettivi di vita propri e della sua famiglia, definiti sull'intero ciclo dell'esistenza e in funzione delle sue priorità: il tutto per assicurare al cliente e ai suoi cari un livello di benessere e sicurezza sociale adeguati. In altre parole, il cuore dell'educazione finanziaria efficace, quella che genera effetti concreti sulla vita delle persone, consiste nel processo di pianificazione finanziaria.

L'educatore è, di fatto, un consulente generico. Smarcandosi dal terreno della pianificazione finanziaria, l'educatore non entra nell'offerta dei prodotti (attività, questa, riservata agli

intermediari finanziari), limitandosi ad individuare tipologie e caratteristiche di strumenti coerenti con i bisogni e gli obiettivi di ciascuno. Ciò detto, in ogni altro aspetto l'educazione finanziaria coincide con la pianificazione, e rappresenta quindi un gran passo avanti rispetto alla mera alfabetizzazione; soprattutto, l'educazione finanziaria è tutt'altra cosa rispetto a quei sistemi di "previsione" coi quali tutti noi – operatori e clienti – siamo così frequentemente abituati a confrontarci (la differenza tra i due concetti è notevole: la previsione punta ad identificare l'evoluzione probabile di un investimento e prevede, come esito finale, rendicontazioni di prodotti e di portafogli; la "pianificazione", di contro, parte dal presupposto che l'investimento non si evolverà mai secondo i piani e per questo motivo concentra l'attenzione sulla gestione degli scostamenti, fornendo come esito finale un piano personale, rigorosamente rielaborato con periodicità). Insomma, in un mondo in cui il presente sembra essere la sola dimensione disponibile per la definizione delle scelte, l'educatore finanziario aiuta il cittadino a proiettarsi nel futuro, simulando a più riprese – e sulla scorta di più scenari – l'impatto delle scelte (o delle non scelte) di oggi sul proprio domani: così facendo incita il cittadino ad immaginare nuovamente il proprio futuro. Ecco perché l'educazione finanziaria non può essere un corso, né l'educatore finanziario un docente. I programmi di educazione efficienti, al contrario, sono quelli finalizzati a poter mettere in atto decisioni, a modificare i comportamenti e a trasformare le conoscenze in azioni. Tanta cosa!

Eppure non basta.

Quel che di fatto manca all'educatore finanziario così descritto è la cosiddetta "terzietà". Per terzietà intendiamo l'agire non in base a modelli autoreferenziali, ma a principi accettati dall'intera comunità internazionale. Si capisce dunque come la terzietà sia il requisito indispensabile (se non addirittura unico) per recuperare terreno in termini di fiducia, cioè proprio laddove, come si è appena ricordato, l'intero sistema ha il suo anello più debole. Infatti – come è ovvio – ogni educatore può usare formazione adeguata oppure no, e può operare sia in assenza che in presenza di finalità sue proprie (conflitti di interessi); in qualunque caso, tuttavia, il problema è che non dispone in autonomia di garanzie sul fatto che "fa le cose per bene", nessuna prova oggettiva da offrire all'utente sulla qualità del suo operato.

Questa è la ragione per cui esiste **l'educatore finanziario di qualità**, una figura che "aiuta a fare" ma che contemporaneamente si vincola a protocolli di qualità stabiliti da terze parti (ISO, UNI) e utilizza strumenti egualmente convalidati che garantiscano che ogni sua operazione si conforma rigorosamente alle regole d'arte.

Naturalmente tutti i mestieri sono legittimi e rispettabili. Ciò nonostante, sarebbe utile che i clienti potessero sapere in anticipo se ciò che viene loro offerto è un corso o piuttosto un percorso di educazione finanziaria. Converrebbe inoltre che fossero al corrente del tipo di

offerta che viene loro presentata: si tratta di un'educazione finanziaria fondata su opinioni personali (o peggio sulla "consolidata" esperienza professionale dell'operatore stesso), o invece di un'educazione finanziaria di qualità, fatta a regola d'arte, secondo standard di qualità elaborati da esperti che rappresentano tutte le parti sociali ed economiche interessate, basati su comprovati risultati scientifici, tecnologici e sperimentali e pubblicati da un ente normativo riconosciuto a livello mondiale?

4Timing ha deciso di intraprendere la seconda strada: all'interno del più ampio servizio di *Family Office* già presente a catalogo, grazie alla nuova collaborazione con un primo operatore certificato, da alcuni mesi è infatti in grado di offrire un **Servizio di Educazione Finanziaria conforme alla Norma di Qualità UNI 11402**. Come già detto, l'educazione finanziaria è un processo mediante il quale le persone ottengono informazioni, capacità, fiducia e motivazioni ad agire. I mezzi attraverso i quali tutto questo può essere erogato sono assai vari: aule, consulenza e *coaching one-to-one* a seconda delle esigenze del destinatario e dell'opportunità. Infatti, come il 2020 e poi lo stesso 2021 stanno mostrando a molte famiglie quanto fossero impreparate a fronteggiare una crisi tanto prolungata, evidenziando l'urgente necessità di mettere in atto strategie e comportamenti coerenti con la messa in sicurezza del proprio corso di vita (pianificazione finanziaria con incontri personalizzati), così anche molte aziende, in questi stessi mesi, hanno sperimentato quanto efficaci possano rivelarsi i percorsi di educazione finanziaria offerti ai propri dipendenti come *benefits* di *welfare* aziendale (aule): nonostante il perdurare della crisi, tali percorsi hanno infatti migliorato il "clima" e la fidelizzazione dei lavoratori, oltre ad accrescere, in alcuni casi, la stessa produttività e/o l'organizzazione interna (e tralasciamo i benefici derivanti dagli sgravi fiscali comunque previsti a supporto di azioni di *welfare* aziendale).

Entrambi questi tipi di interventi, sia che si svolgano in aula sia che prendano la forma di numerosi incontri "faccia a faccia", si servono di tecnologia sempre e comunque rigorosamente conforme alle norme tecniche di qualità già richiamate. In ogni caso, essi richiedono all'utente del servizio uno sforzo d'autoapprendimento: infatti non solo il processo sotteso a un'educazione finanziaria di questo tipo è partecipativo, ma intende anche – come si diceva poc'anzi – supportare chi lo desidera in un percorso di cambiamento dei propri comportamenti. I comportamenti però sono azioni, non nozioni (per imparare a nuotare non basta studiare, ci vuole qualcuno che ci accompagni in acqua e ci mostri come si fa: nessuno può nuotare per noi); mentre le nostre abitudini, condizionate anche da una storica offerta di tutt'altra natura, ci porterebbero naturalmente a fare scelte diverse, più orientate alla delega e meno "impegnative".

Tuttavia, anche per il consulente, educare è un'attività difficile, perché non si educa nessuno se non si entra in un rapporto uno ad uno, diretto e personale con le persone e perché educare richiede la ridefinizione continua delle proprie categorie mentali, che occorre misurare con il caso concreto che si ha davanti, fino a sperimentare l'eventualità di

supportare e accompagnare clienti nella progettazione di piani individuali non condivisi. Anche per questo la padronanza delle competenze di qualità, l'utilizzo di tecnologie altrettanto di qualità e soprattutto la rigorosa applicazione di un'etica professionale che anteponga gli interessi dell'utente ai propri (altro requisito della norma di qualità UNI 11402) sono gli ingredienti indispensabili per l'efficacia del servizio e rappresentano il supporto più valido per l'operatore che si appresta ad offrirlo. Ma sul tema dei conflitti di interesse contiamo di ritornare molto presto.

Per chi invece fosse interessato, o si fosse semplicemente incuriosito sull'Educazione Finanziaria, chiamando o cliccando [qui](#), potrà fissare un appuntamento per approfondire l'argomento.

EDUCAZIONE FINANZIARIA DI QUALITÀ

LE DOMANDE QUOTIDIANE "DI TUTTI"



EDUCAZIONE FINANZIARIA DI QUALITÀ

LE FASI DELL'EDUCAZIONE FINANZIARIA

(LA FASE5 È RISERVATA AGLI INTERMEDIARI)

