



PIANO DELLO SVILUPPO DEL WELFARE - LE AZIONI -

Azione 44:

Educazione Finanziaria di Qualità per i cittadini di Milano

Il progetto nasce per affiancare alle politiche di welfare "protettivo" attività di welfare "promozionali", volte a supportare il benessere economico dei cittadini nel corso dell'intero ciclo della vita; a tal fine offre ai cittadini programmi di educazione finanziaria coerenti con le necessità economiche di indebitamento, protezione assicurativa, investimento, pensione. I cittadini avranno accesso gratuito a competenze di gestione del budget familiare e di pianificazione economica e finanziaria, potranno definire i propri progetti economici di vita confrontandosi con educatori finanziari di qualità e comprenderanno come scegliere gli operatori del mercato e valutare la correttezza dei comportamenti, usufruendo di un sistema di tutele.

Il progetto, realizzato in partenariato con l'Assessorato Politiche sociali e Cultura della salute del Comune di Milano, Progetica, UNI-Ente Nazionale Italiano di Unificazione e Università Cattolica di Milano, prevede una fase sperimentale (2013) e si basa su esperienze internazionali e norme tecniche di qualità, terze e scientifiche, che indicano "come far bene le cose".



PRESENTAZIONE PROGETTO EDUCAZIONE FINANZIARIA DI QUALITÀ "Welfare Finanziario Comunitario" NOTE PER GLI OPERATORI

WORK IN PROGRESS

Finalità del documento

Il documento intende descrivere il Progetto al fine di coinvolgere gli Operatori nella fase sperimentale e per acquisire feedback circa gli aspetti contenutistici ed organizzativi delle attività, per una maggiore efficacia ed efficienza del progetto stesso.

Progetto:

Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto:

Note per gli Operatori

Data

3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

PREMESSA

Il cambiamento di secolo registra una forte trasformazione della tutela collettiva verso gli individui. Le crisi finanziarie e la generale tendenza a diminuire i supporti pubblici hanno reso gli individui meno forti economicamente e socialmente più insicuri. Bisogna pertanto ripensare alle forme di tutela e sostegno per i cittadini stessi. Ma anche agli obiettivi delle politiche sociali, e agli indicatori di benessere ai quali orientarle.

Dopo una fase iniziale nella quale il "PIL" era apparso sufficiente a definire il benessere di una nazione e degli individui, da qualche tempo appare chiaro che il benessere deve essere raggiunto dal più grande numero di cittadini, e che per fare questo le politiche "antipovertà" non sono sufficienti e vanno affiancate da politiche sociali promozionali, rivolte a supportare il benessere individuale e familiare nel corso dell'intero ciclo di vita.

La ridefinizione dei modelli di welfare affronta efficacemente le nuove situazioni ricorrendo al concetto di welfare mix, ossia alla costruzione di una Rete partecipata da diverse componenti della società (Pubblica Amministrazione, volontariato, associazionismo, imprese, famiglie, produttori e intermediari del mercato). I modi perché questo avvenga sono diversi, e diverse le esperienze ed i nomi che tali modelli assumono.

Le alternative riguardano l'estensione della rete, che può essere centrale e a bassa densità (societaria) o locale (comunitaria). In Italia, la presa in carico dei temi di welfare è più locale che centrale, a causa dell'evoluzione storica e normativa del ruolo delle città e delle regioni italiane.

Ciò che tuttavia va attentamente valutato è il coordinamento del welfare mix; il welfare, infatti, si occupa di benessere, non solo economico, e questo pone la Pubblica Amministrazione come centro naturale di coordinamento degli sforzi familiari, volontaristici e del mercato.

La rete sociale di welfare mix aiuta i cittadini a costruire benessere e ricostruisce nuovi rapporti di fiducia tra le componenti, ed in particolare tra gli operatori degli intermediari del settore finanziario assicurativo e previdenziale ed i cittadini-utenti.

La fiducia rappresenta il bene sociale più scarso e più prezioso, laddove i costi della sfiducia sono molto alti, per tutti. Le ricerche e le rilevazioni (ad esempio Consumer Market Scoreboard della Commissione Europea) indicano che la fiducia dei consumatori verso il settore dei servizi finanziari e gli intermediari si trova da anni agli ultimi posti tra tutti i settori di servizi di cui si fruisce.

Progetto:

Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto:

Note per gli Operatori

Data

3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

IL PROGETTO ED IL PERCHÉ GLI OPERATORI SONO CANDIDATI A PARTECIPARVI

Tra le componenti promozionali messe in atto dal welfare mix, la **stabilità economica presente e futura dei cittadini** risulta essere cruciale per il conseguimento di una società equa, stabile, capace di svilupparsi.

A questo contribuisce **l'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale** dei cittadini, che costituisce l'oggetto del presente progetto.

Il progetto di educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale (di seguito rappresentato per brevità solo come "educazione finanziaria") costituisce anche una nuova modalità per ricostruire la fiducia tra cittadini-utenti ed intermediari, mediante la sinergia tra diverse azioni e la cooperazione degli attori del mercato, dei legislatori, dei regolatori e delle componenti sociali del welfare mix.

Il progetto è, tuttavia, aperto non solo agli intermediari finanziari o assicurativi ma a tutti coloro che lavorano all'interno di categorie o associazioni che intendono fornire consapevolezza economica ai propri aderenti mediante Educatori finanziari di qualità.

E' ritenuto necessario che gli operatori coinvolti appartengano comunque ad una organizzazione al fine di una maggiore assunzione e condivisione di responsabilità.

Il progetto intende costruire e sperimentare un sistema di Welfare Comunitario Finanziario per:

1. **supportare il cittadino ad assumersi in maniera produttiva e soddisfacente le nuove responsabilità**, verso se stesso, la propria famiglia e la comunità;
2. **costruire reti di protezione efficaci per il cittadino basate su norme tecniche**, definite da terzi in termini scientifici, che indichino "come far bene le cose", garantendo **qualità, sicurezza e prestazioni professionali certe**;
3. **valorizzare il rapporto tra cittadino ed operatore** del settore finanziario assicurativo e previdenziale, all'interno di un modello di cooperazione, come agente necessario ed indispensabile di promozione sociale.

L'educazione finanziaria efficace deve generare comportamenti virtuosi e quindi non può essere relegata agli ambiti di mera conoscenza di contenuti, e poiché il cuore dell'educazione finanziaria degli utenti consiste nelle prime fasi del processo di pianificazione finanziaria (la definizione del proprio "progetto di vita"), gli operatori del mercato finanziario, assicurativo e previdenziale sono tra i principali candidati a offrire il servizio agli utenti.

Progetto:

Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto:

Note per gli Operatori

Data

3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

Il beneficio atteso per gli utenti consiste in:

1. acquisire **consapevolezza** relativamente al tema della propria vita economica presente e futura, dei punti di forza e debolezza della propria situazione economica e finanziaria, delle necessità presenti e future che consentiranno equilibrio e stabilità;
2. **acquisire le competenze di base per scegliere il proprio operatore**, in virtù della coerenza con i propri bisogni ed i propri atteggiamenti, e cooperare efficacemente con lui (lei).

Il beneficio atteso per gli operatori consiste in:

1. **ricostruire una relazione di fiducia stabile** tra cittadini ed operatori, capace di accompagnare gli utenti nelle necessità e le sfide economiche presenti e future e nella gestione efficace dei rischi finanziari e demografici che il nuovo secolo pone in capo ai cittadini e alle loro famiglie;
2. **aumentare la capacità di contatto con utenti consapevoli** del proprio ruolo e di quello degli operatori con i quali confrontarsi;
3. **riposizionare il proprio ruolo professionale**, muovendo dalla dimensione di intermediazione di prodotto (sempre più messa in crisi dal faldate) alla fornitura di servizi educativi, propedeutica alla effettuazione di attività successive e distinte di pianificazione vera e propria;
4. **acquisire competenze, strumenti, metodi** che hanno forte esito positivo anche nello svolgimento di attività più propriamente commerciali.

FINALITA' DEL PROGETTO DI EDUCAZIONE FINANZIARIA DI QUALITA'

Il progetto intende sperimentare, sulla scia di qualificate esperienze internazionali, un servizio di educazione finanziaria coinvolgendo le componenti significative del welfare comunitario (Pubblica Amministrazione, volontariato, associazionismo, imprese, famiglie, produttori ed intermediari del mercato) **che aiuti i cittadini nelle scelte economiche del loro ciclo di vita e che ricostruisca il rapporto di fiducia tra i cittadini stessi e gli operatori del mercato finanziario assicurativo e previdenziale.**

Lo scopo è quello di **migliorare la vita delle persone aiutandole a considerare necessaria e naturale la gestione ed il controllo del destino proprio e della propria famiglia.** Se le persone tengono sotto controllo il proprio progetto di vita e le proprie finanze si sentono meglio, sviluppano un senso di benessere maggiore, hanno maggiori probabilità di raggiungere i propri obiettivi di vita, sono più felici e tutto ciò produce ricadute sociali positive per l'intera collettività.

Progetto: Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario
Oggetto: Note per gli Operatori
Data: 3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

Il progetto intende erogare **gratuitamente** programmi di qualità di educazione finanziaria assicurativa previdenziale ai cittadini-utenti, coerenti con le proprie necessità economiche di **protezione, investimento, indebitamento, pensione**, integrando le componenti pubbliche, quelle aziendali e quelle private.

Più in particolare, il progetto ha la finalità di effettuare una efficace *education* dell'utente alla pianificazione finanziaria assicurativa e previdenziale personale ed alla sua capacità di discriminare e rivolgersi ad un operatore professionale qualificato per acquisire abilità strategiche, per sé e per la propria famiglia, come le migliori pratiche internazionali hanno evidenziato:

- **Gestire il denaro:** *ossia tenere sotto controllo il proprio conto economico, in particolar modo relativamente ai consumi e agli impegni finanziari nonché sviluppare strategie per massimizzare il risparmio;*
- **Pianificare:** *ossia sviluppare la capacità di identificare obiettivi di vita per sé e per la propria famiglia, proteggere i propri cari, organizzare la fase del ritiro del lavoro uniformando il proprio comportamento al metodo della pianificazione;*
- **Cercare supporto:** *individuare perché, dove e quando poter usufruire dei servizi di consulenza e supporto da parte di un Operatore Finanziario qualificato e sviluppare capacità di discriminazione per valutare la professionalità degli Operatori e riconoscere la qualità della consulenza e delle informazioni fornite;*
- **Fare delle scelte:** *ossia valutare criticamente le offerte dei prodotti in funzione della coerenza e della adeguatezza nel soddisfare le proprie esigenze e raggiungere i propri obiettivi.*

In sintesi, la finalità del progetto è quella di fornire ai destinatari-utenti le abilità e gli strumenti culturali ed operativi che consentano di prevenire situazioni problematiche, creando le condizioni ottimali per la realizzazione dei propri progetti di vita all'interno di un quadro di stabilità economica, finanziaria e patrimoniale. Per tale motivo il supporto educativo agisce sulla intera gamma delle esigenze del ciclo di vita, ossia protezione, investimento, pensione e indebitamento, con percorsi che si adattano alle diverse necessità degli utenti. La finalità del progetto è dunque quella di fornire supporto ai destinatari nell'organizzare le risorse economiche e finanziarie, tramite lo strumento della pianificazione, in maniera coerente ed efficiente rispetto al progetto di vita proprio e dei familiari.

LE TIPOLOGIE DI UTENTI

Il progetto si rivolge prevalentemente all'utente più diffuso e bisognoso del servizio: il "**delegante**". Tale tipologia di utente si riferisce al **cittadino che decide di avvalersi di consulenza oggettiva sistematica resa su base**

Progetto:	Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario
Oggetto:	Note per gli Operatori
Data	3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

periodica, di monitoraggio continuo e di individuazione dei correttivi della pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale.

L'utente delegante è responsabile della determinazione dei suoi obiettivi finanziari che gli consentono di soddisfare un bisogno attinente al governo della sua situazione finanziaria, economica e patrimoniale in funzione del ciclo vitale proprio e della sua famiglia. In questo senso, l'educazione finanziaria assicurativa previdenziale si sostanzia con un servizio di qualità nel riconoscimento dei bisogni del cittadino e nella scelta del supporto, pubblico o privato, capace di soddisfarli.

Il progetto è rivolto ad erogare programmi di educazione finanziaria assicurativa e previdenziale adeguati a diversi utenti e famiglie (studenti, lavoratori, cittadini, ...) che hanno libero accesso alla iniziativa.

In ogni caso, i programmi sono prioritariamente destinati agli Utenti potenzialmente maggiormente vulnerabili quali, esemplificativamente, i giovani, i futuri pensionati, le persone con basso reddito, i coniugi separati, le famiglie numerose.

Il progetto intende "scoraggiare" nel cittadino l'assunzione di ruoli "fai da te" o di semplice "sottoscrittore" di prodotti, o quanto meno evidenziarne i rischi, in quanto potenzialmente inefficaci, inefficienti ed addirittura pericolosi per le decisioni economiche e finanziarie attinenti alla propria vita.

LE TIPOLOGIE DI OPERATORI

Il progetto di educazione finanziario del cittadino richiede operatori che abbiano i requisiti per effettuarlo. Tali requisiti non sono di derivazione professionale né escludono soggetti di una o l'altra categoria di appartenenza ma possono essere soddisfatti da ciascun educatore finanziario purché disponga di quanto richiesto, in termini di competenze e strumenti, dalla norma tecnica di qualità UNI 11402:2011, definita dall'Ente Nazionale di Unificazione (UNI), nonché dalle norme tecniche nazionali ed internazionali ad essa collegate¹.

In questo senso, è educatore chi è abilitato a farlo, non chi proviene da categorie ritenute a priori competenti.

Va peraltro chiarito che il processo educativo dovrebbe essere "comprehensive", ossia deve riguardare in una unica prospettiva globale le diverse esigenze ed aree di contenuto della vita dei cittadini-utenti, che sono rappresentate da esigenze di:

¹ UNI ISO 22222:2008, "Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale - Requisiti per i pianificatori finanziario-economico- patrimoniali personali"; UNI TS 11348:2010, "Guida all'applicazione della UNI ISO 22222:2008 - Terminologia, classificazione e requisiti del servizio"; UNI TR 11403:2011, "Linee guida per la scelta del pianificatore finanziario"; ISO 29990:2012, "Servizi per l'apprendimento relativi all'istruzione e alla formazione non formale - Requisiti di base per i fornitori del servizio"; U83000940 - UNI/TS "Educazione finanziaria - Indicazioni per l'applicazione e la verifica della UNI 11402 e requisiti dei soggetti che erogano servizi di educazione finanziaria" di prossima pubblicazione da parte dell'UNI.

Progetto: Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto: Note per gli Operatori

Data: 3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto - elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro - senza autorizzazione scritta

- indebitamento
- protezione (a titolo esemplificativo *premorienza, invalidità permanente, necessità di grandi spese sanitarie, inabilità di senescenza...*);
- investimento (*liquidità, riserva ed investimento*)
- pensione

Qualora l'educatore non intenda svolgere tutte le aree di contenuto sopraindicate, tale limitazione andrà segnalata all'utente, perché sia consapevole che la fruizione di un servizio parziale è meno efficace di una "globale".

IL MODELLO DI EDUCAZIONE FINANZIARIA ASSICURATIVA E PREVIDENZIALE.

Gli operatori coinvolti nel progetto erogheranno percorsi di educazione flessibili e strutturati in maniera da perseguire le finalità con il grado di efficacia più elevato. Il presupposto fondamentale del progetto è che una educazione realmente efficace si basi sulla interazione tra un **cittadino consapevole** ed un **educatore finanziario qualificato**.

La qualificazione dell'operatore, che costituisce un **requisito di base irrinunciabile per la partecipazione al progetto**, consiste nel **saper svolgere ruoli, disporre di competenze e utilizzare strumenti di simulazione e modalità comunicative** identificati dalla Normativa tecnica di **qualità**, attinente alla educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale del cittadino.

La conformità delle attività effettuate sarà perseguita e verificata da un **sistema di tutele** e sorveglianza che garantisca la correttezza dei comportamenti e che favorisca lo sviluppo di una relazione basata sulla fiducia e sull'impegno reciproco.

Il cittadino consapevole.

La consapevolezza del cittadino viene perseguita fornendo, mediante un iter educativo denominato "**Io Welfare**", il corredo di conoscenze e gli strumenti culturali che possano consentirgli una significativa evoluzione culturale finalizzata a:

1. **pianificare** il futuro proprio e della famiglia ("*life planning*"), definendo l'evoluzione dell'unità familiare ed interpretando correttamente i propri bisogni e desideri individuando gli obiettivi vitali e le priorità sull'intero ciclo di vita;
2. **governare** in maniera efficace la propria situazione economica e finanziaria, attuale e prospettica, ed adottare comportamenti virtuosi di consumo e risparmio nonché individuare i requisiti di stabilità economica e finanziaria futura della famiglia;

Progetto:

Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto:

Note per gli Operatori

Data

3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

3. **valutare** criticamente la qualità dei comportamenti e delle indicazioni degli operatori al fine di riconoscere quelli in grado di supportarlo nella realizzazione del proprio progetto di vita e di marginalizzare quegli operatori che evidenziano condotte non professionali o predatorie;
4. **verificare** il grado generale di coerenza dei prodotti/servizi proposti con le proprie caratteristiche, bisogni ed obiettivi orientandosi verso l'offerta con capacità effettive di autotutela.

Numerose e qualificate ricerche internazionali dimostrano che la consapevolezza del cittadino, coniugata su tali abilità, è un elemento già sufficiente per la generazione di benessere e ricchezza per gli individui, le loro famiglie e la collettività.

Al fine di assicurare l'acquisizione di conoscenze e strumenti culturali efficaci e di qualità, l'iter educativo dell'utente è conforme ai requisiti identificati nelle norme tecniche attinenti alla educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale del cittadino.

L'Educatore finanziario qualificato.

La qualificazione professionale dell'educatore finanziario conforme alla Normativa tecnica di qualità attinente alla educazione finanziaria assicurativa previdenziale viene perseguita con l'acquisizione di specifiche competenze culturali e comportamentali, mediante un iter di formazione e l'adozione di strumenti di pianificazione personale, che consente l'erogazione all'utente dell'iter educativo "**Tu Welfare**" finalizzato a:

- a. **verificare** l'efficacia e l'efficienza del sistema di governo economico e finanziario ed eventualmente ottimizzare la situazione debitoria nonché effettuare la sintonia fine del life planning e la realistica degli obiettivi di vita;
- b. **sviluppare** un piano coerente con la pianificazione di vita economica e patrimoniale dell'utente mediante l'organizzazione efficace ed efficiente delle sue risorse economiche e finanziarie, attuali e prospettive, in soluzioni strategiche utilizzabili e descritte da tipologie di prodotto/servizi adeguate in funzione dei vincoli soggettivi ed oggettivi dell'utente;
- c. **supportare** l'utente nel tempo mediante il monitoraggio e l'aggiornamento della pianificazione strategica e nella conseguente identificazione di eventuali correttivi.

L'iter formativo deve essere finalizzato a fornire all'Operatore:

- a. **competenze** tecniche, normative e metodologiche;
- b. **strumenti di simulazione;**
- c. **modalità comunicative;**

coerenti con quanto richiesto dalle norme tecniche di qualità e necessarie ad ottenere la certificazione di terze parti e l'attestazione di competenza professionale.

Progetto:

Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto:

Note per gli Operatori

Data

3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

Inoltre, nel caso l'educatore sia un operatore del mercato finanziario assicurativo previdenziale, poiché l'utente può eventualmente chiedere di far evolvere il rapporto da educatore-Utente a pianificatore finanziario e/o collocatore di prodotti-utente, in una dimensione commerciale, la qualificazione professionale viene estesa e finalizzata a:

d. **implementare** la pianificazione strategica mediante la sottoscrizione di prodotti e servizi coerenti con le soluzioni strategiche individuate.

Al fine di assicurare una qualificazione professionale di qualità, le competenze, l'iter di formazione e gli strumenti di consulenza oggettiva utilizzati sono conformi ai requisiti riportati nelle norme tecniche attinenti alla educazione finanziaria assicurativa e previdenziale del cittadino.

Il programma formativo consiste in un iter di giornate di aula, formazione online, test di verifica e laboratori simulativi.

I requisiti per partecipare al progetto.

La qualificazione richiede una serie di fasi e di processi.

In particolare, gli operatori saranno ammessi al progetto solo in seguito a:

- partecipazione all'iter formativo e attestazione del superamento di test di valutazione delle competenze acquisite, sia in merito ai contenuti che alle modalità di utilizzo di tools di pianificazione;
- certificazione di parte terza indipendente di conformità alla Norma tecnica UNI 11402 al ruolo "coach";
- verifica di conformità di parte prima mediante attestazione di conformità ai requisiti di competenza del singolo l'operatore;
- assunzione degli impegni che saranno definiti in un apposita documentazione che specifica le condizioni del rapporto con gli utenti.
-
- Gli operatori qualificati in merito alle attività di educazione finanziaria degli utenti **dovranno:**
 - **utilizzare esclusivamente i materiali e gli strumenti di pianificazione** messi a disposizione dal programma "Tu Welfare" (Fase sperimentale) o comunque che abbiano la conformità accertata alle Norme tecniche;
 - **fornire documentazioni** elaborate unicamente dai medesimi strumenti, redatti in forma cartacea ed elettronica, che saranno conservati per almeno 5 anni ed esibiti, a richiesta, nelle situazioni di valutazione;
 - **sottoporsi ad una "attestazione di competenza professionale"** effettuata da una organizzazione che abbia l'expertise della professione;
 - **sottoporsi eventualmente alla valutazione** del grado di qualità della erogazione del servizio di educazione finanziaria **da parte degli utenti** (modello di valutazione di seconda parte);

Progetto:

Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto:

Note per gli Operatori

Data

3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

- **essere monitorati** relativamente alle attività di educazione finanziaria che svolgono con gli Utenti;
- **collaborare in caso di reclami** degli Utenti alla identificazione dell'eventuale disservizio fornendo informazioni utili a migliorare il processo e le attività.
- Gli operatori qualificati, **nel caso di** una eventuale richiesta da parte degli utenti di implementare il piano e dunque di **cambiamento di ruolo e rapporto** (da Educatore finanziario a Pianificatore e/o collocatore di prodotto), **dovranno operare in base a criteri di correttezza** al fine di fornire proposte adeguate alle esigenze dell'utente. Le modalità saranno specificate dettagliatamente nella documentazione che regola il rapporto con gli utenti. Inoltre, verrà istituito e fornito un servizio di "second opinion" relativamente alla adeguatezza della proposta al fine di confrontare, confermare o meno la coerenza dell'indicazione fornita dall'operatore.

Eventuali comportamenti dell'operatore accertati difformi dalle specifiche definite comporteranno la decadenza dei requisiti per la partecipazione al progetto.

Le Norme tecniche di qualità.

Il processo di educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale necessita di una forte credibilità, derivante dall'autorevolezza della **terzietà**, ossia l'agire in base a principi generalmente accettati dall'intera comunità e non in base a modelli autoreferenziali, e della **scientificità**. Per questi motivi l'azione progettuale ed erogativa viene interamente basata sul concetto di "**qualità**".

La qualità è definita dagli organismi di normazione tecnica istituzionalmente competenti (ISO, Organizzazione Internazionale per la Standardizzazione, ed in Italia l'UNI, Ente Nazionale Italiano di Unificazione) come la capacità del processo di soddisfare i requisiti definiti e condivisi da tutti gli attori coinvolti quali consumatori, produttori, distributori, autorità di controllo, pubblica amministrazione, società di consulenza, etc. Quindi le norme UNI sono documenti che definiscono lo stato dell'arte di prodotti, processi e servizi, specificano cioè "**come fare bene le cose**", garantendo **sicurezza** e "**prestazioni certe**". Esse sono elaborate consensualmente dai rappresentanti di tutte le parti interessate mediante un processo di autoregolamentazione trasparente e democratico, e - pur essendo di applicazione volontaria - forniscono a tutte le parti interessate riferimenti certi, anche di rilevanza contrattuale. Così, quando le norme cogenti fanno riferimento alla regola dell'arte, la legge è rispettata se vengono rispettati i requisiti generali di sicurezza, salute, ecc., e le norme forniscono così una cosiddetta "presunzione di conformità". In pratica l'applicazione delle norme diventa sufficiente, anche se non necessaria, e tuttavia in caso di mancata loro applicazione il rispetto della legge deve comunque essere dimostrato alternativamente.

Progetto: Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto: Note per gli Operatori

Data: 3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

Il progetto Welfare finanziario comunitario, al fine di assicurare la qualità del processo, assume come riferimento il set delle Norme tecniche² connesse alla educazione finanziaria assicurativa e previdenziale e ne garantisce la conformità.

Il Sistema di tutele

Il modello di educazione finanziaria assicurativa previdenziale è un sistema volontario basato sulle norme tecniche di qualità, finalizzato a valorizzare il ruolo dell'educatore finanziario, proteggere il cittadino e ricostruire la fiducia nei rapporti professionali, necessaria per conseguire il benessere degli individui, delle loro famiglie e della collettività.

La particolarità del compito e la responsabilità connessa al servizio richiede, al contempo, di proteggere l'operatore da eventuali feedback non dettati da effettiva carenza di qualità del servizio ma da valutazioni approssimative o semplicemente effettuate da un utente privo delle competenze necessarie ad effettuare una valutazione consistente del servizio ricevuto.

In questo senso, i sistemi di garanzie tutelano entrambi gli attori del servizio di educazione finanziaria.

Al fine di assicurare la conformità delle azioni di educazione finanziaria assicurativa previdenziale alle norme tecniche di qualità sono previste diverse **modalità di valutazione di conformità** e **servizi di controllo**, tra di loro integrate, che consentono di gestire efficacemente eventuali criticità potenziali.

La valorizzazione del ruolo dell'educatore finanziario viene perseguita mediante un modello di verifica degli aspetti formali ed organizzativi della progettazione e l'erogazione del processo educativo nonché degli aspetti di merito delle competenze individuali acquisite. Più in particolare, al progetto Welfare comunitario finanziario sono ammessi gli educatori che acquisiscono:

1. **certificazione di parte terza indipendente** della conformità dei processi e delle attività degli educatori alle norme tecniche di qualità. Tale certificazione viene effettuata da un organismo che è indipendente dalla persona o dall'organizzazione che fornisce l'oggetto della valutazione, e dagli interessi dell'utilizzatore per l'oggetto stesso. La certificazione di terza parte può essere:
 - a. certificazione di Organizzazione (associazioni di promozione sociale, banche, reti di promotori finanziari, reti agenziali assicurative, intermediari del credito...): la conformità alle norme tecniche è relativa ai processi ed ai modelli che l'organizzazione applicano per la selezione, la

² UNI 11402:2011 "Educazione finanziaria del Cittadino. requisiti del servizio"; UNI ISO 22222:2008, "Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale - Requisiti per i pianificatori finanziario-economico- patrimoniali personali"; UNI TS 11348:2010, "Guida all'applicazione della UNI ISO 22222:2008 - Terminologia, classificazione e requisiti del servizio"; UNI TR 11403:2011, "Linee guida per la scelta del pianificatore finanziario"; ISO 29990:2012, "Servizi per l'apprendimento relativi all'istruzione e alla formazione non formale - Requisiti di base per i fornitori del servizio"; U83000940 – UNI/TS "Educazione finanziaria – Indicazioni per l'applicazione e la verifica della UNI 11402 e requisiti dei soggetti che erogano servizi di educazione finanziaria" di prossima pubblicazione da parte dell'UNI.

Progetto: Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto: Note per gli Operatori

Data: 3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

formazione, la gestione, la qualifica ed il controllo degli educatori appartenenti;

b. certificazione di Persona: la conformità alle norme tecniche è relativa al singolo educatore, comunque appartenente ad una organizzazione, per l'erogazione e la verifica del servizio agli utenti.

2. **attestazione di conformità ai requisiti di competenza** del singolo l'operatore laddove la valutazione viene effettuata da una organizzazione di professionisti certificati, in possesso dell'expertise necessaria e della cd. "informazione rilevante" per valutare, nel merito e con modalità scientificamente consistenti, le competenze relativamente ai contenuti, alle modalità di utilizzo di strumenti di educazione-pianificazione finanziaria, alla deontologia professionale. Tale attestazione è complementare alla certificazione di parte terza indipendente in quanto, normalmente, gli organismi di certificazione non posseggono competenze così specialistiche. Dunque tale attestazione è finalizzata ad acquisire la ragionevole sicurezza che *ciascun* educatore abbia le competenze necessarie per assumere la capacità di ruolo e viene svolta secondo uno schema di "valutazione di prima parte";

La protezione dell'utente viene perseguita ulteriormente da un modello che consente potenzialmente di sorvegliare ciascuna singola interazione con l'educatore finanziario ed eventualmente con l'operatore-intermediario, offrendo all'utente di verificare la conformità dei comportamenti professionali ai requisiti delle norme tecniche di qualità. Più in particolare, al progetto sono ammessi gli educatori finanziari che accettino di sottoporsi a:

3. **valutazione di conformità comportamentale dell'Educatore finanziario** con ciascun singolo utente, laddove la verifica può essere effettuata dall'utente stesso che fruisce del servizio o da una organizzazione terza competente, delegata dall'utente stesso. Le valutazioni rappresentano feedback puntuali relativamente ai comportamenti professionali dell'educatore che andranno a costituire un suo rating personale pubblico e che forniranno informazioni utili per il controllo ed il miglioramento del processo e delle attività.

4. **verifica di coerenza piano strategico vs. prodotti/servizi** proposti dagli intermediari. La verifica viene effettuata da una organizzazione competente che offre all'utente un servizio di «second opinion» che consiste in una valutazione di coerenza tra le tipologie di soluzioni strategiche del piano ed i prodotti/servizi offerti dagli intermediari "convenzionati", in maniera da offrire una ulteriore tutela all'utente da proposizioni incongruenti. Inoltre, nel caso gli utenti desiderino implementare il piano utilizzando intermediari "convenzionati" ed ammessi alla partecipazione al progetto, sarà salvaguardata la condizione che gli operatori agiranno in base a criteri di correttezza al fine di fornire proposte coerenti con le indicazioni delle soluzioni coerenti della pianificazione strategica dell'utente.

Progetto:

Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto:

Note per gli Operatori

Data

3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

Inoltre le convenzioni con gli intermediari potranno essere estese anche al disegno di strumenti efficaci ed efficienti appositamente realizzati per l'iniziativa.

Eventuali comportamenti dell'educatore finanziario accertati difforni dalle specifiche sopradefinite comporteranno la decadenza dei requisiti per la partecipazione al progetto.

Inoltre è predisposto un **servizio di ascolto e di informazione** al quale gli utenti possono rivolgersi per fornire e richiedere informazioni utili al controllo ed al miglioramento del processo e delle attività progettato e realizzato in conformità con la norma UNI ISO 10002 "Gestione per la qualità – Soddisfazione del cliente - Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni".

La protezione dell'operatore viene perseguita da un modello che consente potenzialmente di sorvegliare ciascuna singola interazione tra educatore ed utente, offrendo garanzie di scientificità, terzietà, effettività del servizio effettuato, competenza dell'utente-valutatore.

A tal fine, come accennato, verranno istituiti **servizi di misurazione e valutazione di qualità**, basati sull'interazione documentale e specificamente istituiti per evitare tutti quei fraintendimenti nati dall'utilizzo di sistemi di feedback reputazionali adoperati in questi ultimi del settore dei servizi (alberghi, ristorazione, commercio) in assenza di requisiti trasparenti, misurabili e di sistemi di verifica sull'oggettività del feedback espresso.

A tal fine, per meglio tutelare l'educatore finanziario oggetto della valutazione, gli utenti che intendono effettuarla devono essere abilitati da una organizzazione competente che abbia l'expertise per poter effettuare una "attestazione di competenza" di "valutatore di seconda parte".

IL PROGETTO SPERIMENTALE: ATTORI E RUOLI.

La progettazione, la implementazione e la gestione del modello di educazione finanziaria assicurativa previdenziale viene supervisionata dai soggetti promotori del progetto "welfare finanziario comunitario", al fine di fornire ulteriori garanzie e tutele circa la sua rispondenza alle finalità sociali indicate:

1. la **funzione di coordinamento strategico** viene assunta dall'**Assessorato Politiche Sociali e Cultura della Salute del Comune di Milano**, che promuove e coordina le attività per assicurare il perseguimento degli obiettivi sociali di favorire la collaborazione fra i diversi soggetti, pubblici e privati, al fine di indirizzare le azioni da porre in atto ed agevolarne la realizzazione secondo un modello di Welfare finanziario comunitario;

Progetto:

Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto:

Note per gli Operatori

Data

3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

2. la **Funzione di "Coordinamento scientifico"** è assunta dal **Prof. Alessandro Rosina**, Facoltà di Economia dell'Università Cattolica di Milano - Dipartimento di Scienze statistiche - sezione Demografia e Statistica sociale, in collaborazione con **UNI**, Ente Nazionale Italiano di Unificazione, che supervisiona circa:
 - a) la consistenza scientifica dei contenuti e degli strumenti di pianificazione;
 - b) la conformità alle norme tecniche ed alle best practices nazionali ed internazionali dei contenuti e delle modalità implementative;
 - c) la definizione dei criteri di valutazione, relativamente all'efficacia del servizio di educazione finanziaria assicurativa previdenziale, per la misurazione dei benefici attesi dagli utenti;
3. la **Funzione di "Coordinamento, monitoraggio e valutazione"** viene assunta dall'**UNI - Ente Nazionale Italiano di Unificazione** - in collaborazione con il **Laboratorio di statistica applicata dell'Università Cattolica di Milano** che supervisiona circa:
 - a) la progettazione e la realizzazione del monitoraggio che permettono di vigilare sulla qualità del processo e le attività;
 - b) la progettazione e realizzazione del sistema di verifica della conformità dei comportamenti dei Soggetti Educatori alle Norme tecniche;
 - c) la misurazione dell'efficacia dei risultati del servizio di educazione finanziaria assicurativa previdenziale, tramite una ricerca qualitativa/quantitativa con l'obiettivo di valutare il miglioramento del benessere del cittadino.
- a) la funzione di **"coordinamento operativo"** viene assunta da **Progetica**, che, sulla base delle linee di indirizzo definite dal Coordinamento strategico, dal Coordinamento Scientifico ed in collaborazione con le Organizzazioni dei Soggetti-Educatori ed i Soggetti-Utenti, pone in atto le attività di:
 - a) progettazione, realizzazione, messa a disposizione degli strumenti e dei media informativi e formativi relativi al Programma "Io Welfare" e "Tu Welfare";
 - b) erogazione del percorso "Io Welfare", della formazione dei Soggetti-Educatori ("Tu Welfare Training") e fornitura degli strumenti di educazione e pianificazione;
 - c) progettazione ed implementazione del sistema di misurazione e monitoraggio per la valutazione del processo e del risultato.

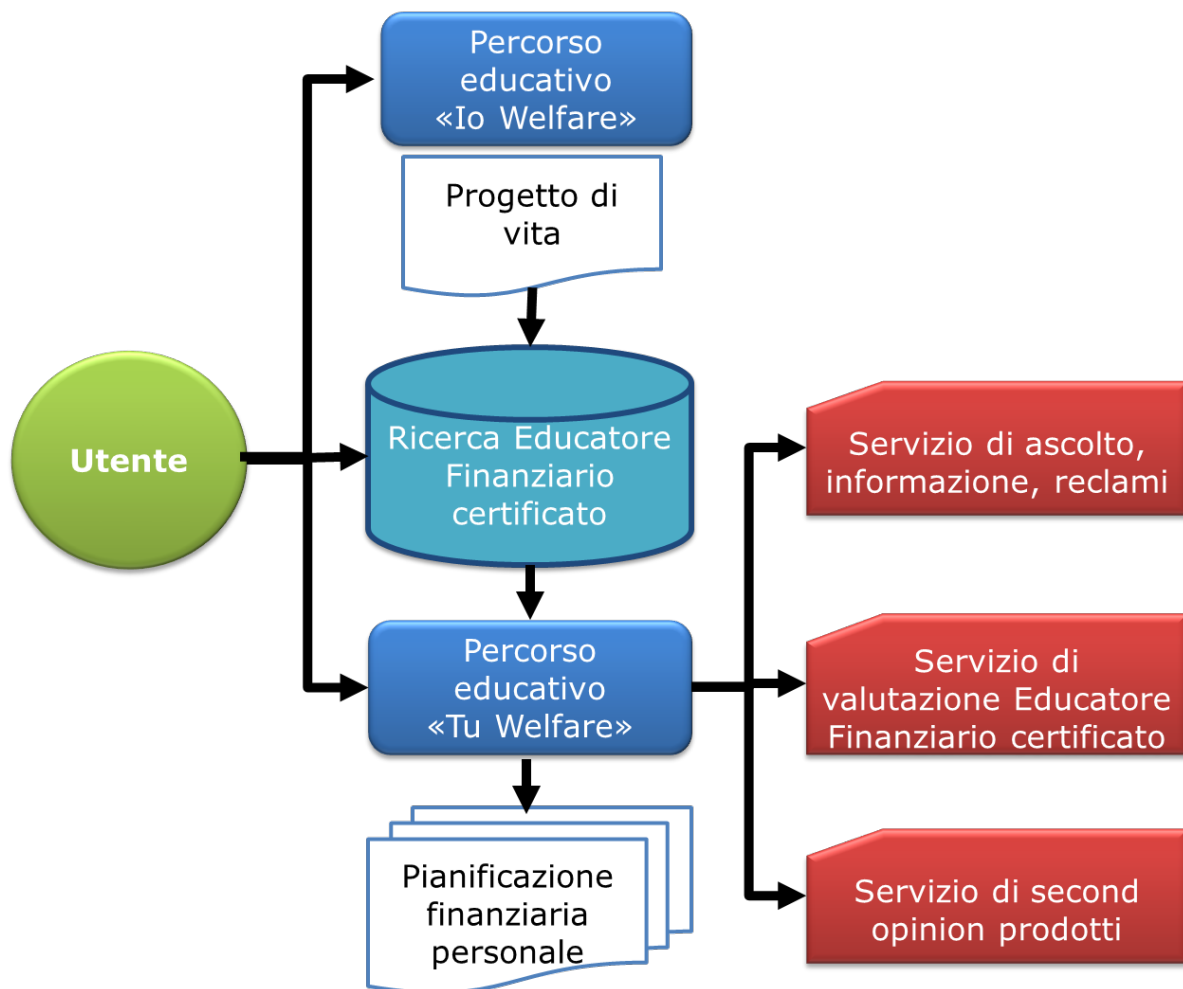
I percorsi educativi, formativi e gli strumenti sono progettati e realizzati da Progetica in conformità alle norme tecniche ed alle indicazioni delle best practices internazionali. Progetica ha acquisito la certificazione di parte terza di conformità alla norma UNI ISO 29990:2011 per le attività di progettazione ed erogazione di percorsi formativi nel settore di educazione finanziaria assicurativa e previdenziale (Certificato N. 3F/11, data di scadenza 4.12.2014) nonché alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

Progetto:	Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario
Oggetto:	Note per gli Operatori
Data	3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

Il sistema di tutele così delineato consente una **gestione efficace del "conflitto di interesse"** che connota normalmente il rapporto tra operatori-intermediari ed i cittadini. Infatti la qualità della educazione finanziaria assicurativa previdenziale si sostanzia nella "obiettività del servizio", ossia nell'operare nell'interesse dell'utente, indipendentemente dal soggetto (promotore finanziario, agente assicurativo, mediatore creditizio, consulente finanziario, operatore bancario, aderente ad una associazione) che la eroga, mediante la conformità alle Norme tecniche. Tutto ciò affinché la fiducia dell'utente si sostanzia nella convinzione che l'educatore-pianificatore finanziario si comporti in maniera da tutelare i suoi interessi a lungo termine, condividendo il proprio progetto di vita.

La struttura del modello di educazione finanziaria di qualità



Progetto:

Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto:

Note per gli Operatori

Data

3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

Il percorso "Io Welfare"

L'utente accede inizialmente al percorso educativo denominato "**Io Welfare**", erogato con modalità comunicative "**uno a molti**", tramite piattaforma web o convegni. La finalità del percorso è quella di far acquisire all'utente la capacità di ruolo di cittadino consapevole, che gli consente di redigere il proprio progetto di vita e di autotutelarsi in relazione all'utilizzo degli operatori e dei prodotti / servizi del mercato finanziario assicurativo previdenziale.

La fruizione del programma "Io Welfare" sebbene fornisca tutti gli strumenti culturali per orientarsi nel mercato, non consente, da sola, di definire il piano strategico che permette di implementare il progetto di vita dell'utente, in quanto per questa attività è necessaria l'interazione con un educatore finanziario di qualità.

Il servizio di ricerca dell'Educatore finanziario

L'utente che intendesse continuare e completare il processo educativo con la definizione del piano strategico necessita dell'interazione diretta con un Educatore finanziario. Per questo motivo il modello fornisce un servizio per la ricerca, la valutazione e la scelta di un educatore finanziario che abbia tutti i requisiti previsti dal sistema di tutele.

Il percorso "Tu Welfare"

In seguito alla scelta dell'educatore finanziario da parte dell'utente, questi può accedere al percorso denominato "**Tu Welfare**", erogato con modalità comunicative "**uno a uno**" dall'educatore finanziario selezionato.

La finalità del percorso è quella di supportare l'utente nella propria pianificazione finanziaria economica patrimoniale personale relativamente a uno o più delle aree di esigenze (tutela assicurativa, previdenza, investimento, indebitamento) che permette di implementare il progetto di vita dell'utente.

Il percorso viene erogato all'utente dall'educatore finanziario con diverse modalità interattive, a scelta dell'utente stesso, al fine di massimizzare l'efficienza ed adattarsi al media preferito:

- a) Piattaforma "Tu Welfare" (ad esempio, Skype, ...);
- b) Telefono;
- c) Incontri faccia a faccia;

Contestualmente alla fruizione del percorso "Tu Welfare" sono forniti all'utente dei servizi di supporto e tutela così come delineati precedentemente:

- **Servizio di ascolto, di informazione e reclami;**
- **Servizio di valutazione dell'educatore;**
- **Servizio di "second opinion".**

Progetto:

Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto:

Note per gli Operatori

Data

3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

1. IL FLUSSO OPERATIVO DEL PROGETTO WELFARE FINANZIARIO COMUNITARIO

Qui di seguito viene approfondita l'articolazione delle attività educative rivolte all'operatore.

2. Il programma formativo "Tu Welfare Training".

Finalità generali

Abilitare gli operatori alla interazione con gli utenti nella propria pianificazione finanziaria economica patrimoniale personale relativamente a uno o più delle aree: indebitamento, protezione assicurativa, previdenza pensionistica, investimento.

Obiettivi educativi dell'Operatore

Acquisire le competenze strategiche di base per supportare l'utente a:

- a) "pianificare il ciclo di vita": sviluppare la capacità di identificare e quantificare esigenze ed obiettivi di vita, per l'utente e la sua famiglia, in base al metodo della pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale;
- b) realizzare la pianificazione finanziaria strategica, relativa alle esigenze / obiettivi di vita, completa delle indicazioni delle tipologie di soluzioni adeguate (coerenti, efficaci ed efficienti) in funzione dei vincoli soggettivi ed oggettivi dell'utente;

e, nel corso di incontri successivi con l'utente:

- c) effettuare il monitoraggio nel tempo della pianificazione finanziaria strategica, nell'aggiornamento e nella definizione di eventuali correttivi. A questo proposito, il rapporto può divenire stabile nel tempo, su decisione dell'Utente e secondo le modalità e le condizioni definite dall'Educatore.

Modalità erogative e tempi

L'intero percorso si svolge su un periodo temporale complessivo di **circa di 4 mesi per gli operatori della fase sperimentale**, articolato su una serie di **10 incontri formativi** (per l'intero processo) in presenza (**aula**) intervallati da **8 corsi di formazione online** e verifiche dell'apprendimento.

Il programma è composto da una parte iniziale comune, che ogni educatore deve frequentare a prescindere dal fatto che poi intenda seguire percorsi complessivi o approfondire solo una o più aree di contenuto (indebitamento, protezione, investimento, pensione).

Progetto:	Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario
Oggetto:	Note per gli Operatori
Data	3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

Il programma orientativamente prevede la seguente struttura:

- a) **2 giornate di aula** comuni e finalizzati alla conoscenza dei temi di base relativi al ciclo di vita del cittadino, alle norme di qualità e alla pianificazione.
- b) **8 giornate di aula**, suddivise tra teoria e pratica (laboratori) e in 2 giornate ciascuna come segue:
 - 1) Le passività e le esigenze di ottimizzazione della situazione debitoria (teoria + laboratorio).
 - 2) Le esigenze di protezione della famiglia e della situazione patrimoniale.
 - 3) Le esigenze di gestione della longevità.
 - 4) Le esigenze di stabilità economica e finanziaria: liquidità, riserva e salvaguardia del conto economico prospettico; capacità di rischio oggettiva, attitudine al rischio e investimento.
 - 5) Le esigenze di indebitamento (teoria + laboratorio).
- c) Moduli di **formazione online** conseguenti alle giornate d'aula, coerenti con il programma formativo (bundling di aula e online, nel quale ogni contenuto viene sviluppato su diversi media in funzione del tipo di apprendimento, per ciascuna area con il completamento di un modulo sulla coerenza strategia-prodotti/servizi) e di verificare il proprio apprendimento.
- d) utilizzo di **strumenti di simulazione**, inizialmente forniti sotto forma di kit cartacei e di strumenti tecnologici stand alone (fase sperimentale) e web-based (fase a regime), capaci di simulare con l'utente i temi oggetto dell'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale e di personalizzare le informazioni che gli utenti hanno ottenuto dai propri kit cartacei di educazione finanziaria dei quali hanno fruito nel loro specifico percorso "Io Welfare".

Per tale motivo, gli operatori devono disporre di un proprio personal computer e devono poter operare mediante collegamento internet.

I requisiti hardware e software per poter accedere al progetto sperimentale verranno specificati.

Esito del programma formativo

L'esito della formazione consiste nel fornire competenze e strumenti che consentano all'educatore finanziario di elaborare e consegnare all'utente un documento - **la pianificazione strategica finanziaria economica patrimoniale personale** - conforme alle norme tecniche di qualità ed elaborato da un modello informatico di consulenza generica. A tal proposito, **l'educatore si astiene dall'indicare all'utente uno specifico intermediario e/o specifici prodotti/servizi.**

In ogni caso, il documento contiene tutte le indicazioni sufficienti per consentire l'implementazione del piano mediante la individuazione e la sottoscrizione di prodotti / servizi coerenti con le tipologie di soluzione indicate.

Progetto:	Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario
Oggetto:	Note per gli Operatori
Data	3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

Con la consegna del documento di pianificazione strategica finanziaria economica patrimoniale personale **termina il processo di educazione finanziaria**, assicurativa e previdenziale.

3. La ricerca dell'educatore finanziario

L'educatore finanziario potrà essere individuato dall'utente mediante una selezione da un apposito data base nel quale sono inseriti esclusivamente gli educatori finanziari in possesso dei requisiti richiesti per la partecipazione al progetto Welfare finanziario comunitario.

L'utente seleziona l'educatore:

- a) **in base alla disponibilità dell'educatore;**
- b) **utilizzando diversi criteri**, quali le caratteristiche demografiche e professionali, i titoli posseduti, la ampiezza e la tipologia di servizi offerti (tutela assicurativa, previdenza, investimento, indebitamento), nonché il ruolo professionale (promotore finanziario, agente assicurativo, mediatore creditizio, operatore bancario, consulente generico, ...).

In ogni caso, l'utente è consapevole che nella selezione siano da preferire gli educatori finanziari, assicurativi e previdenziali che offrono la più ampia gamma dei servizi di pianificazione personale in quanto il servizio offre condizioni di efficacia ed efficienza superiori a fruizione di un servizio parziale.

La selezione potrà essere effettuata mediante accesso al portale "Io Welfare" oppure telefonicamente con il supporto di una segreteria.

4. Il percorso "Tu Welfare": il programma.

Il percorso "Tu Welfare" rappresenta il completamento del processo di educazione finanziaria assicurativa previdenziale nella sua fase operativa durante la quale si trasformano le intenzioni dell'utente, messe a fuoco durante il percorso "Io Welfare"³, in azioni di pianificazione.

Finalità generali

Supportare l'utente nella propria pianificazione finanziaria economica patrimoniale personale relativamente a uno o più delle aree: indebitamento, protezione assicurativa, previdenza, investimento.

Obiettivi dell'educatore

- Incontro iniziale con l'utente (pro bono):

³ A regime, il percorso educativo "Io Welfare" non rappresenta un prerequisito alla fruizione del percorso "Tu Welfare" in quanto gli Utenti potranno fruire del programma in modalità diverse.

- a) verificare il "Progetto di vita" ed effettuare una elaborazione fine dei dati e dei contenuti;
- b) realizzare la pianificazione finanziaria strategica, relativa alle esigenze / obiettivi di vita, completa delle indicazioni delle tipologie di soluzioni adeguate coerenti in funzione dei vincoli soggettivi ed oggettivi dell'utente;
- Incontri successivi con l'utente:
 - a) effettuare il monitoraggio nel tempo della pianificazione finanziaria strategica, nell'aggiornamento e nella definizione di eventuali correttivi.
A questo proposito, il rapporto può divenire stabile nel tempo, su decisione dell'utente e secondo le modalità e le condizioni definite dall'educatore finanziario.

Modalità erogative

Il percorso viene stimolato dall'utente con diverse modalità interattive, a scelta dell'utente stesso, al fine di massimizzare l'efficienza ed adattarsi al media preferito:

- a) Piattaforma "Tu Welfare" (ad esempio, Skype, ...);
- b) Telefono;
- c) Incontri faccia a faccia;

Esito del percorso educativo

L'esito del percorso consiste nella consegna all'utente, da parte dell'educatore, di un documento - **la pianificazione strategica finanziaria economica patrimoniale personale** - conforme alle norme tecniche di qualità ed elaborato da un modello informatico di consulenza generica. A tal proposito, l'educatore finanziario si astiene dall'indicare all'utente uno specifico intermediario e/o specifici prodotti / servizi.

In ogni caso, il documento contiene tutte le indicazioni sufficienti per consentire l'implementazione del piano mediante la individuazione e la sottoscrizione di prodotti / servizi coerenti con le tipologie di soluzione indicate. **Con la consegna del documento di pianificazione strategica finanziaria economica patrimoniale personale termina il processo di educazione finanziaria assicurativa previdenziale.**

5. La valutazione del servizio erogato dall'educatore

L'oggetto della valutazione è la **singola interazione tra utente ed educatore finanziario**, relativamente al programma "Tu Welfare".

L'utente che intenda effettuare la valutazione del servizio fruito può procedere secondo due modalità:

- a) nel caso sia abilitato alla "valutazione di parte seconda", accede al portale Io Welfare e procede alla valutazione della interazione svolta mediante la compilazione di due prospetti:

Progetto:	Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario
Oggetto:	Note per gli Operatori
Data	3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

1. **valutazione formale:** l'interazione viene analizzata utilizzando criteri soggettivi relativamente agli aspetti relazionali del servizio (quali, ad esempio, sollecitudine, accessibilità, cortesia, competenza, fidatezza, accuratezza, credibilità, comunicazione). L'accesso di tale valutazione è riservata all'educatore;
 2. **valutazione di consistenza:** il servizio fruito viene analizzato utilizzando criteri oggettivi mediante la rilevazione della conformità alle norme tecniche della pianificazione finanziaria economica patrimoniale personale ricevuta. Tale valutazione viene effettuata esclusivamente su base documentale, individuando la presenza/assenza delle condizioni e degli elementi necessari e qualificanti il servizio (quali, ad esempio, la consegna della documentazione prevista dal servizio, contenuto e forma della relazione, coerenza con il life planning dell'utente, ...).
- b) nel caso l'utente intenda delegare un soggetto terzo (organizzazione competente) può procedere, in prima persona, alla valutazione di tipo formale ed inviare la documentazione ricevuta al soggetto terzo al fine di far effettuare la valutazione di consistenza.

L'esito della valutazione di consistenza viene in primo luogo comunicato all'educatore finanziario laddove, in assenza di contestazione di quest'ultimo, viene reso pubblico sul portale Io Welfare.

Nel caso di contestazione da parte dell'educatore, il caso viene esaminato da un comitato opportunamente individuato che dirime la questione con una valutazione finale che sarà oggetto della pubblicazione.

Il processo di valutazione del servizio erogato all'utente intende salvaguardare la condizione che gli educatori finanziari agiscano in base a criteri di correttezza ed in conformità con le norme tecniche. Eventuali comportamenti dell'educatore finanziario di non conformità grave comporteranno la decadenza dei requisiti dello stesso per la partecipazione al progetto.

5. L'implementazione della pianificazione strategica finanziaria economica patrimoniale personale

Al termine del percorso educativo, che si conclude con la pianificazione strategica finanziaria economica patrimoniale personale dell'utente, quest'ultimo ha a disposizione una serie di alternative per implementarla, mediante la sottoscrizione di prodotti / servizi coerenti con le soluzioni strategiche assunte.

Nel caso in cui l'educatore finanziario sia un operatore professionale l'educatore finanziario e l'utente potranno mutare la relazione da "educativa" a "consulenziale". Diversamente, l'educatore finanziario potrà supportare l'utente ne rapporto con gli intermediari autorizzati.

Progetto: Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto: Note per gli Operatori

Data: 3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

a) **nel caso l'educatore finanziario sia un operatore professionale del mercato finanziario assicurativo previdenziale**, l'utente, in seguito alla sperimentazione positiva del servizio di educazione ed all'apprezzamento delle qualità professionali, può chiedere all'educatore di far evolvere il rapporto in termini commerciali, procedendo alla sottoscrizione di prodotti / servizi distribuiti.

L'operatore ha facoltà di accettare o meno tale evoluzione; nel caso di accettazione da parte dell'operatore di procedere alla implementazione della pianificazione, necessariamente l'operatore si impegna con l'utente nella prosecuzione dell'erogazione, quale educatore, del programma Tu Welfare, al fine di effettuare il monitoraggio nel tempo della pianificazione finanziaria strategica, nell'aggiornamento e nella definizione di eventuali correttivi.

b) **nel caso l'educatore finanziario sia un operatore professionale che eroghi esclusivamente servizi di consulenza generica⁴, oppure non sia un operatore professionale ma un appartenente ad una associazione o categoria che partecipa attivamente al processo di welfare comunitario finanziario**, l'utente, in seguito alla sperimentazione positiva del servizio di educazione ed all'apprezzamento delle qualità professionali, può chiedere all'educatore di essere affiancato nella interazione con un intermediario del mercato finanziario, assicurativo o previdenziale, al fine di una implementazione assistita della pianificazione, secondo le modalità e le condizioni da quest'ultimo definite.

In entrambi i casi (a, b) l'utente può fruire del servizio di «**second opinion**» che offre una valutazione obiettiva di coerenza tra le tipologie di soluzioni strategiche del piano ed i prodotti/servizi proposti dagli intermediari "convenzionati". La verifica può essere effettuata mediante accesso al portale Io Welfare o con altre soluzioni tecnologiche oppure telefonicamente con il supporto di una segreteria.

c) l'utente può rivolgersi ad un intermediario-operatore professionale che non aderisce al progetto di Welfare finanziario comunitario ed esercitare la valutazione dell'offerta dei prodotti / servizi mediante attività di autotutela.

⁴ "Considerando 81" della Direttiva 2006/73/CE: "Una consulenza generica in merito ad un tipo di strumento finanziario non è una consulenza in materia di investimenti ai fini della direttiva 2004/39/CE, in quanto ... (omissis)...., la consulenza in materia di investimenti è limitata alla consulenza in merito a determinati strumenti finanziari."

Progetto: Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto: Note per gli Operatori

Data: 3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Il progetto è aperto a organizzazioni⁵ che tramite operatori ad esse collegati⁶ erogano il programma "Tu Welfare" agli utenti. Per l'ammissione al progetto dovranno essere soddisfatte, al momento della fase operativa corrispondente alla erogazione del programma "Tu Welfare", i seguenti requisiti:

a) Documentata attestazione di partecipazione degli operatori ad un percorso formativo coerente con le competenze richieste dalla norma tecnica UNI 11402:2011 e dalle norme tecniche⁷ ivi richiamate, ottenuta in seguito al superamento di test di valutazione delle competenze acquisite, sia in merito ai contenuti della attività di educazione finanziaria sia alle modalità di utilizzo di strumenti simulativi di pianificazione. Tale attività formativa e di attestazione deve essere svolta da ente formativo (organizzazione) certificato UNI EN ISO 9001 e/o UNI ISO 29990 per la specifica attività di progettazione ed erogazione di percorsi formativi in materia di educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale conformi alla norma UNI 11402:2011;

b) Certificazione di parte terza. Le organizzazioni potranno scegliere due modalità:

o Caso 1: partecipazione quale organizzazione. La certificazione di parte terza è effettuata sulla organizzazione medesima che eroga, tramite propri operatori, un servizio di educazione finanziaria per l'attività di consulenza oggettiva alla persona in conformità alla norma tecnica UNI 11402:2011. La certificazione di parte terza viene rilasciata da parte di un organismo preposto alla valutazione della conformità di cui al regolamento CE 765/2008 del

⁵ Si intende organizzazione: associazioni riconosciute e non riconosciute, organizzazioni di volontariato, cooperative sociali, fondazioni riconosciute e non riconosciute, organizzazioni non governative, associazioni di promozione sociale, comitati, associazioni consumatori, organizzazioni sociali, enti di rappresentanza lavoratori e categorie professionali; 2) imprese di produzione o scambio di beni o di servizi; 3) intermediari ed imprese del mercato assicurativo previdenziale finanziario, banche, società di intermediazione mobiliare, società di gestione del risparmio e sicav, società finanziarie, altri intermediari vigilati, intermediari di assicurazione e riassicurazione, associazioni di intermediari, imprese e banche, associazioni di operatori del mercato assicurativo previdenziale finanziario.

⁶ Quale: iscritto, associato, socio, volontario, partecipante ai corsi di formazione, lavoratore che svolge una attività lavorativa nell'ambito della organizzazione, con o senza retribuzione e indipendentemente dalla tipologia contrattuale, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione.

⁷ UNI ISO 22222:2008, "Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale - Requisiti per i pianificatori finanziario-economico- patrimoniali personali"; UNI TS 11348:2010, "Guida all'applicazione della UNI ISO 22222:2008 - Terminologia, classificazione e requisiti del servizio"; UNI TR 11403:2011, "Linee guida per la scelta del pianificatore finanziario"; ISO 29990:2012, "Servizi per l'apprendimento relativi all'istruzione e alla formazione non formale - Requisiti di base per i fornitori del servizio".

Progetto: Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto: Note per gli Operatori

Data: 3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

Parlamento europeo e del Consiglio (9 luglio 2008 norme in materia di accreditamento e vigilanza del mercato) che sia stato riconosciuto a norma di detto regolamento per quanto riguarda i sistemi di gestione nel settore servizi professionali d'impresa, o dell'intermediazione finanziaria in generale o dell'Istruzione, per esempio Organismo di Certificazione accreditato da ACCREDIA;

oppure

o Caso 2: partecipazione mediante operatori collegati all'organizzazione. La certificazione di parte terza viene effettuata sugli operatori collegati alla organizzazione medesima e da essa presentati. La certificazione di persona quale educatore finanziario viene rilasciata da parte di organismo di certificazione sulla base della norma tecnica UNI 11402:2011, organismo preposto alla valutazione della conformità del personale di cui al regolamento CE 765/2008 del Parlamento europeo e del Consiglio (9 luglio 2008 norme in materia di accreditamento e vigilanza del mercato), per esempio Organismo di Certificazione accreditato da ACCREDIA, oppure che disponga: di uno schema di verifica disponibile al pubblico; di gestione documentata ed indipendente dei reclami da parte di terzi e degli educatori; di procedure di gestione di progetti di educazione finanziaria multistakeholder incluso il settore pubblico.

c) Attestazione personale e documentata di conformità degli operatori rilasciata da parte di una organizzazione di educatori finanziari qualificati (sotto forma di certificazione di parte prima) che sia basata sulla verifica delle competenze, e che preveda uno specifico codice di comportamento e un sistema sanzionatorio collegato. Sono considerati qualificati gli educatori in possesso della certificazione del personale o operanti all'interno di organizzazioni con servizio certificato come definite in a) e b). L'elenco degli educatori finanziari qualificati e le informazioni sulle procedure di attestazione personale devono essere disponibili al pubblico e prevedere una gestione trasparente dei contenziosi.

Inoltre gli operatori collegati qualificati in merito alle attività di educazione finanziaria degli utenti, dovranno, entro l'inizio della fase operativa corrispondente alla erogazione del programma "Tu Welfare", sottoscrivere una carta degli impegni che specifica le condizioni del rapporto con gli utenti stessi, tra le quali:

- utilizzare esclusivamente i materiali e gli strumenti di pianificazione che abbiano la conformità accertata alle Norme tecniche e fornire documentazioni elaborate unicamente dai medesimi strumenti, redatti in forma cartacea ed elettronica ed esibiti, a richiesta, nelle situazioni di valutazione e di controllo del servizio; si considerano conformi i materiali e gli strumenti che sono stati certificati secondo i modelli di cui sopra;

Progetto:

Progetto sperimentale "Educazione Finanziaria di Qualità" * Sviluppo di un modello di Welfare Finanziario Comunitario

Oggetto:

Note per gli Operatori

Data

3 aprile 2013

© 2013. TUTTI I DIRITTI RISERVATI. Nessuna parte di esso può essere riprodotta, memorizzata in un sistema di ricerca automatica, o trasmessa in qualsiasi forma o tramite qualsiasi supporto – elettronico, meccanico, fotocopiatura, registrazione od altro – senza autorizzazione scritta

- sottoporsi alla valutazione del grado di qualità della erogazione del servizio di educazione finanziaria da parte degli utenti o da organizzazione delegata;
 - garantire la disponibilità ad essere monitorati relativamente alle attività di educazione finanziaria che svolgono con gli utenti da parte dei soggetti preposti;
 - collaborare in caso di reclami degli utenti alla identificazione delle soluzioni dei problemi evidenziati ed alla ricerca delle cause al fine di incrementare la soddisfazione dell'utente e migliorare il servizio offerto.
- Eventuali comportamenti dell'operatore accertati difforni dalle specifiche definite comporteranno la decadenza dei requisiti dell'operatore alla partecipazione al progetto.

Al fine della ammissione al progetto, i candidati educatori finanziari devono essere in possesso dei seguenti requisiti personali:

1. essere cittadini italiani o di uno degli Stati membri dell'Unione Europea, ovvero essere cittadini extra-comunitari regolarmente soggiornanti nel territorio dello Stato italiano. I cittadini stranieri devono peraltro godere dei diritti civili e politici negli Stati di appartenenza o di provenienza, avere adeguata conoscenza della lingua italiana, essere in possesso, fatta eccezione della titolarità della cittadinanza italiana, di tutti gli altri requisiti previsti per i cittadini della Repubblica Italiana;
2. età non inferiore agli anni 18;
3. godimento dei diritti politici;
4. assenza di condanne penali;
5. diploma di scuola secondaria di secondo grado (Maturità) rilasciato da Istituti riconosciuti a norma dell'ordinamento scolastico dello Stato.