

La professione alla svolta: tra normativa e mercato/2

SEI UN VERO CONSULENTE?

SCOPRILO IN 54 DOMANDE

Come misurare la coerenza di advisor con la norma UNI ISO 22222:2008 che certifica la reale qualità del servizio. Il primo test per il "financial planner".

di Gaetano Megale, Sergio Sorgi, Egidio Vacchini - Progetica

Nei precedenti numeri di **ADVISOR** abbiamo proposto e sviluppato i temi relativi al sapere essenziale, specifico e distintivo delle diverse aree di contenuto del consulente: la protezione e tutela, l'investimento, le decisioni finanziarie connesse all'acquisizione degli immobili, il pensionamento. In questo "viaggio" all'interno delle competenze consulenziali abbiamo adottato come "stella polare" la norma **ISO 22222:2005**, ossia la norma internazionale rilasciata dall'International Organization for Standardization (ISO) nel 2005 che riguarda il "Personal Financial Planner". Questa norma è stata adottata anche dall'Italia in quanto è entrata a far parte del corpo normativo nazionale dell'UNI (Ente Nazionale Italiano di Unificazione) il 28 maggio 2008 con la denominazione **UNI ISO 22222:2008**. Progetica ha avuto un qualche ruolo in tale adozione. Si è fatta promotrice presso l'UNI delle manifestazioni d'interesse di diverse società e associazioni - attivando così il processo di valu-

tazione dell'adozione - e, in relazione ai lavori della Commissione Servizi dell'UNI, ha assicurato il suo apporto tecnico-specialistico laddove Gaetano Megale, in sua rappresentanza, è stato nominato relatore della norma medesima.

Per chi fosse interessato a esaminare i contenuti della UNI ISO 22222, è possibile acquistare la norma, nell'edizione inglese/italiano, sul sito dell'UNI (webstore.uni.com), codice ICS:03.060, "*Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale (personal financial planning) - Requisiti per i pianificatori finanziario - economico - patrimoniali personali (personal financial planner)*".

Ricordiamo che la finalità della norma è quella di definire e promuovere un "benchmark" di riferimento per gli operatori che nel mondo forniscono professionalmente un servizio di consulenza personalizzata.

Non si può dunque non partire da tale convenzione per identificare chiaramente attività, conoscenze e competenze richieste al consulente. E ora proponiamo un semplice modello

di autovalutazione delle competenze consulenziali di base che, naturalmente, non ha assolutamente pretese docimologiche di misurazione.

E' un semplice strumento che consente una riflessione sul grado di coerenza, o di vicinanza, alle indicazioni comportamentali che fornisce la norma. Il test, formato complessivamente da 54 item, è strutturato in 4 sezioni. La prima si riferisce ai comportamenti generali attinenti il **processo di pianificazione finanziaria** economico-patrimoniale personale (13 item). Le altre tre sviluppano i comportamenti consulenziali specifici relativi alle **aree di investimento** (14 item), gestione del rischio e previdenza (18 item) ed erogazione (9 item). Ciascun item è strutturato da una domanda-stimolo e da risposte multiple. Se il lettore intende acquisire ulteriori spiegazioni o supporti interpretativi, all'indirizzo <http://advisor.progetica.it> è possibile consultare, per ciascun item, "help" per la domanda e "feedback" per ciascuna risposta, oltre a ottenere il punteggio finale del test.

COME ESEGUIRE IL TEST

A ciascuna alternativa della risposta è associato un punteggio che può essere negativo, zero o positivo. Il **segno negativo** indica il grado della "distanza" dalla norma, lo **zero** definisce una buona pratica del mercato italiano ma che tuttavia non è coerente con la norma, mentre il **punteggio positivo** definisce il grado di coerenza verso la

norma, nonché una auspicabile buona pratica. In questo senso, sottolineiamo che le alternative non devono essere lette come "sbagliato" e "giusto" ma solo come valide o meno nei termini convenzionali della norma. E naturalmente il "test" rappresenta l'interpretazione dei comportamenti consulenziali che sono oggetto di indicazione della norma. La somma di

tutti i punteggi può variare da **-54** (maggiore distanza dalla norma) a **+ 54** (totale coerenza con la norma). I singoli item non sono "pesati" in funzione della loro rilevanza all'interno del processo di pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale. E ora auguriamo al lettore che il test possa essere uno stimolo utile e professionalmente "intrigante".

Il processo di pianificazione finanziaria economico-patrimoniale personale

1. Al fine di individuare il target di clienti:

- A. in genere non segmento il mercato in quanto il mio orientamento è quello di considerare la maggior parte dei consumatori come il mio target potenziale (punteggio: -1)
- B. tendenzialmente ho una idea abbastanza chiara sulle tipologie di clienti che rappresentano il mio target (identificati mediante liste o base dati) ma non attribuisco particolari priorità o non faccio profilazioni e analisi precise di redditività dei diversi segmenti (punteggio: -0,5)
- C. mi oriento decisamente verso quella tipologia di clientela con la quale sento una particolare affinità relazionale e culturale laddove utilizzo intensamente lo strumento del referral (punteggio: 0)
- D. effettuo segmentazione per individuare target di clienti aggregati sulla base di criteri quali-quantitativi coerenti con la mia strategia commerciale ed effettuo profilazioni all'interno dei target scelti e prioritari al fine di identificare tipologie di clienti definiti per localizzazione e per caratteristiche demo-socio-anagrafiche-culturali-professionali (punteggio: 1)

2. In relazione alla conoscenza del "cliente":

- A. il mio approccio è di tipo empirico in quanto "conosco" il cliente allorché, volta per volta, lo incontro e dunque non sento una particolare necessità di approfondire il tema in termini teorici o statistici (punteggio: -1)
- B. assumo orientativamente uno schema generale interpretativo e conoscitivo del cliente in quanto le esigenze e le necessità si presentano sostanzialmente con la medesima frequenza e intensità (punteggio: -0,5)
- C. ho un sufficiente bagaglio di esperienza relativamente alla conoscenza dei diversi clienti che mi consente di interpretare plausibilmente le loro differenti esigenze e necessità (punteggio: 0)
- D. la conoscenza e l'interpretazione dei diversi gruppi di appartenenza del cliente e della sua famiglia la perseguo in base a uno studio teorico e statistico. Così, anche utilizzando le teorie del ciclo vitale della famiglia e modelli di evoluzione della famiglia, analizzo il cliente e l'evoluzione della sua famiglia secondo una prospettiva sociologica, psicosociale, di ciclo di vita che scandisce gli eventi vitali e dunque di modificazione delle grandezze finanziarie-economico-patrimoniale sottostanti. Tutto ciò mi consente di avere, per ciascun cliente che incontro, un orientamento "oggettivamente soggettivo" in merito alle possibili fasi di transizione della famiglia e le conseguenze sul versante dei bisogni e delle priorità (punteggio: 1)

3. In relazione alla mia modalità di comunicazione consulenziale con il "cliente":

- A. utilizzo un linguaggio semplice e comprensibile all'interno di un quadro di relazione professionale e cerco di soddisfare le sue necessità di assumere informazioni e delucidazioni (punteggio: -1)

- B. assumo orientativamente uno schema generale di comunicazione che va bene per la maggior parte dei clienti e basato su tecniche che, per ciascuna fase di comunicazione (ad esempio: approccio, intervista, proposta, gestione delle obiezioni e chiusura) mi consentono di realizzare e mantenere con il cliente una relazione produttiva (punteggio: -0,5)
- C. ho affinato in base alla mia esperienza con i clienti una capacità comunicativa che mi consente di articolare in funzione dei diversi clienti modalità comunicative appropriate per stabilire e sviluppare relazioni basate sulla fiducia e un forte commitment (punteggio: 0)
- D. in base allo studio dei diversi profili psicocomportamentali della clientela sono consapevole dei bisogni di relazione e delle modalità comunicazionali di tutti gli attori coinvolti nel rapporto professionale. E in relazione a questi produco comportamenti coerenti e flessibili. Tutto ciò mi consente di avere, per ciascun cliente che incontro, un orientamento soggettivo che consente di soddisfare i bisogni di relazione, di contenuto e di forma della comunicazione (punteggio: 1)

4. Quando incontro un cliente, definisco il rapporto consulenziale e le aspettative verso il servizio offerto:

- A. fornire indicazioni e consigli al fine di sfruttare le opportunità che i mercati e i prodotti possono offrire (punteggio: -1)
- B. soddisfare le esigenze dei clienti mediante l'individuazione di prodotti e strumenti che possano rispondere ai criteri di soluzione del cliente e offrire ulteriori vantaggi (punteggio: -0,5)
- C. supportare il cliente a diagnosticare le sue specifiche esigenze di tutela, investimento, indebitamento, previdenza al fine di fornire consigli esperti ed elaborare piani di soluzione coerenti, efficaci ed efficienti (punteggio: 0)
- D. aiutare il cliente a raggiungere gli obiettivi di vita suoi e della sua famiglia, supportandolo a utilizzare le proprie risorse finanziarie affinché lui ed i membri della sua famiglia possano vivere un presente ed un avvenire più soddisfacente (punteggio: 1)

5. In relazione ai servizi consulenziali che offro:

- A. tendo a una specializzazione su una qualche area (quale investimento, assicurazione, indebitamento, previdenza, immobiliare, fiscale...) laddove occasionalmente, nel caso il cliente o la situazione lo richieda, opero diversamente talvolta "appoggiandomi" a un operatore più esperto (punteggio: -1)
- B. sviluppo l'attività consulenziale su più aree di esigenze laddove con il cliente affronto diversi temi durante l'evoluzione del rapporto (punteggio: 0)
- C. propongo analisi e soluzioni su tutte le aree di esigenze, anche quelle tradizionalmente lontane dal mio ruolo e cerco di trattarle in maniera ampia e contestuale con il cliente che decide quali rendere prioritarie (punteggio: 1)

6. In relazione ai principi di etica professionale:

- A. il mio comportamento professionale è assolutamente in linea con le normative e i regolamenti che regolano la mia attività (punteggio: 0)
- B. conosco i principi etici e il codice deontologico che informano l'attività professionale: li riconosco, li valorizzo e li applico quotidianamente (punteggio: 0,5)
- C. approfondisco la pratica etica della professione anche mediante lo studio e lo sviluppo di temi ed esercizi sulla centralità della persona, del bene comune, dell'equilibrio degli interessi, dei ruoli e delle responsabilità (punteggio: 1)

7. In merito al ruolo dell'education del cliente all'interno del processo consulenziale ritengo che:

- A. si debba prevalentemente focalizzare sugli aspetti di conoscenza e di informazioni relative all'intermediario e i suoi servizi, la natura e i rischi degli strumenti, la salvaguardia degli strumenti e delle somme di denaro della clientela, i costi e gli oneri connessi alla prestazione dei servizi (punteggio: -1)
- B. sia una produttiva possibilità per i clienti di comprendere il contesto economico in cui vive nonché conoscere il funzionamento di prodotti e strumenti; (punteggio: -0,5)
- C. abbia l'importante funzione di sensibilizzazione per far comprendere al cliente le proprie esigenze e far mettere a fuoco gli obiettivi vitali (punteggio: 0)
- D. sia per il cliente il più importante asset generatore di ricchezza a condizione che verta sui contenuti relativi alla pianificazione degli eventi vitali e che possa essere fruita mediante modelli di simulazione. Inoltre, l'education può rappresentare in sé un servizio consulenziale (punteggio: 1)

8. Per quanto riguarda l'attività consulenziale con il cliente e l'elaborazione degli output, assumo come riferimento teorico - metodologico - tecnico:

- A. sostanzialmente la prassi consulenziale basata su modelli culturali empirici che connotano la realtà professionale nella quale mi sono formato (esperienza dei colleghi, del manager supervisore, corsi specifici forniti dall'intermediario) arricchita dalla mia sensibilità ed esperienza professionale (punteggio: -1)
- B. oltre agli elementi del punto precedente, ho acquisito un significativo bagaglio teorico e metodologico di conoscenze mediante la frequentazione di diversi corsi erogati da diversi enti formatori dai quali traggo di volta in volta gli elementi utili per la mia attività (punteggio: 0)
- C. ho effettuato una scelta consapevole a priori circa teorie, metodologie e tecniche da utilizzare come riferimento. I criteri di scelta sono diversi, in quanto presentano i seguenti requisiti: a) controllabilità e falsificabilità rispetto a definiti "standard normativi", b) consenso della comunità internazionale degli esperti nel campo consulenziale, c) oggetto di pubblicazioni scientifiche accreditate in campo internazionale e vagliate da giudizi imparziali dimostrando che la metodica può essere applicata anche da altri, d) centralità delle metodologie statistico-oggettive per la gestione del rischio, in tutte le sue forme, dei piani consenziali, e) specificità per il ruolo consulenziale in quanto lo connotano in termini di autonomia e indipendenza verso altri ruoli (ad esempio, attuario, analista finanziario, gestore). L'assunzione di tali riferimenti mi consente di rendere trasparente il processo consulenziale al cliente ed a qualsiasi altro attore coinvolto (punteggio: 1)

9. In merito allo sviluppo delle strategie di analisi delle esigenze e degli obiettivi dei clienti e all'elaborazione di soluzioni, l'approccio:

- A. è di tipo "puntuale" in quanto tendenzialmente bisogni e soluzioni sono interpretati in termini "biunivoci" (ad esempio, a) bisogni di creazione e gestione della ricchezza, di tutela, di indebitamento corrispondono rispettivamente soluzioni di investimento, assicurative e di finanziamento) (punteggio: -1)
- B. è di tipo "diversificazione" laddove, quando è applicabile, combino strategie diverse (ad esempio, per il pensionamento sia strategie di investimento sia strategie che sfruttano il rendimento mutualistico) e/o considero l'influenza del rischio finanziario e demografico sugli obiettivi del cliente (punteggio: 0)
- C. è, laddove applicabile, di tipo "integrato" nel senso che sia l'analisi dei bisogni sia la elaborazione di strategie di soluzione sono sinergicamente aggregate (ad esempio, considero l'insieme degli obiettivi e le loro priorità e propongo un'unica strategia che è funzionale all'intero set degli obiettivi).

Inoltre, l'integrazione è effettuata tenendo conto sinergicamente del rischio finanziario (investimento e finanziamento) e del rischio demografico nonché degli impatti della normativa fiscale (punteggio: 1)

10. Per quanto riguarda il mio approccio allo studio e all'esame dei prodotti e degli strumenti (assicurativi, d'investimento, d'indebitamento, pensionistici) conduco l'analisi:

- A. sui prospetti e sulla documentazione dei prodotti/servizi che distribuisco nonché sui supporti forniti dagli intermediari (punteggio: -1)
- B. relativamente ai prodotti che ho in portafoglio, sulle caratteristiche tecniche e sugli elementi che lo costituiscono (ad esempio, composizione del fondo comune: asset allocation, ripartizione geografica e settoriale, titoli in portafoglio) nonché sulle performance ex post (ad esempio, rendimenti annuali e cumulati su diversi periodi vs categoria e benchmark) nonché indici di rischio e di efficienza (ad esempio, deviazione standard, beta, alfa, Sharpe, Sortino...) (punteggio: 0)
- C. relativamente ai prodotti che ho in portafoglio, sugli aspetti complessivi "comportamentali" o "funzionali" piuttosto che sugli elementi relativi a "ciò che è" o di "ciò che è stato" il prodotto. Inoltre assumo come punto di vista dell'analisi la prospettiva del cliente, ossia le valutazioni del medesimo prodotto/servizio che possono cambiare sensibilmente a seconda dei criteri di soluzione del cliente stesso. Inoltre, mi do di strumenti per effettuare autonomamente le analisi in quanto non do per scontato ciò che i prodotti "dicono di essere" (punteggio: 0,5)
- D. le stesse attività del punto precedente sono estese ai prodotti/servizi dell'intero mercato in quanto ciò mi consente di analizzare e valutare quelli già posseduti dai clienti ed eventualmente inglobarli nelle strutture di soluzione. (punteggio: 1)

11. In relazione al corredo di strumenti consenziali:

- A. non utilizzo strumenti di elaborazione dati e calcolo, se non occasionalmente, in quanto incontro l'attività consulenziale sulla mia capacità di interpretazione ed intuito (punteggio: -1)
- B. utilizzo strumenti di elaborazione e calcolo in relazione a specifiche attività professionali (rendicontazione al cliente...) o a specifiche necessità (calcolo del gap pensionistico o ottimizzazione del portafoglio d'investimento...). Talvolta utilizzo strumenti che ho costruito ad hoc (punteggio: 0)
- C. le mie attività consenziali strategiche sono supportate da strumenti di elaborazione e calcolo realizzate da società specializzate (punteggio: 1)

12. In relazione alle mie attività di monitoraggio:

- A. in seguito all'implementazione di una soluzione evidenzio la mia disponibilità ad assistere il cliente circa qualsiasi tipo di problematica dovesse presentarsi nel tempo (punteggio: -1)
- B. in relazione ai prodotti/servizi sottoscritti dal cliente mi impegno a visitarlo/contattarlo periodicamente e a fornire puntuali rendicontazioni, laddove, nel caso le circostanze future lo rendano opportuno/necessario, si potranno valutare eventuali correttivi/riformulazioni delle soluzioni e/o analizzare nuove necessità (punteggio: 0)
- C. in relazione ai piani definiti, periodicamente effettuo un incontro con il cliente finalizzato ad analizzare e valutare la normalità/anormalità dell'evoluzione del piano rispetto alle esigenze/obiettivi definiti al fine di considerare la necessità di interventi correttivi. Tali incontri hanno anche la finalità di rilevare eventuali nuove esigenze (punteggio: 0,5)
- D. il modello di monitoraggio, discusso e analizzato nel momento di attivazione del rapporto consulenziale, consiste nel ripercorrere - periodicamente o in occasione di eventi eccezionali - tutte le fasi della pianificazione, effettuando tutte le operazioni ex novo e assorbendo tutte le variazioni considerate con l'introduzione delle nuove informazioni e stime. La schedulazione delle attività di monitoraggio è calendarizzata e sono esplicitati i seguenti elementi: a) che cosa fare, b) come farlo, c) dove farlo, d) quando farlo, e) in che sequenza farlo. Inoltre monitoro costantemente anche la qualità della relazione con il cliente ed il suo grado di soddisfazione (punteggio: 1)

13. In relazione alle mie attività consulenziali consegno al cliente:

- A. solo la documentazione prevista dalle normative vigenti (punteggio: -1)
- B. oltre alla documentazione prevista dagli obblighi normativi, consegno un report riassuntivo circa le decisioni implementative del piano concordato (punteggio: 0)
- C. oltre alla documentazione prevista dalle normative, rilascio un report organizzato per singole esigenze/obiettivi a cui si è deciso di dar corso nonché l'esito finale dei corrispondenti piani di implementazione (punteggio: 0,5)

- D. oltre alla documentazione obbligatoria, elaboro e consegno al cliente un report dettagliato nel quale sono riportate tutte le attività effettuate con il cliente. In particolare, il report contiene l'insieme dei dati raccolti, tutte le esigenze e gli obiettivi discussi (anche quelli a cui non si è dato corso), le analisi e le valutazioni relative alla situazione del cliente, la proposta di piano in termini complessivi e le raccomandazioni implementative laddove per ciascuna di esse è riportato l'esito della discussione con il cliente (accettata, modificata, integrata, differita o rifiutata) nonché le attività di assistenza, diretta e/o indiretta, della realizzazione delle raccomandazioni in sintonia con i termini dell'accordo inizialmente stabiliti (punteggio: 1)

L'area dell'investimento

1. La raccolta dei dati relativa agli aspetti finanziari la effettuo:

- A. circoscrivendo le informazioni alle entità importanti, quali ad esempio il risparmio e le attività finanziarie, in quanto tendenzialmente il cliente è riluttante a fornire dati circa la sua situazione. Talvolta, nel caso di estrema riservatezza, tendo comunque a proseguire nella trattativa cercando di comprendere a quali criteri di investimento il cliente è maggiormente sensibile (punteggio: -1)
- B. rilevando dal cliente le informazioni che è disponibile a fornire che comprendono generalmente gli ammontari totali del reddito, consumi, risparmio, attività finanziarie, immobili e situazione debitoria, oltre alle caratteristiche della condizione professionale. Nel caso nel quale qualche elemento manchi per una comprensibile riservatezza del cliente, cerco comunque di farmene una idea (punteggio: 0)
- C. utilizzando dei prospetti che ho costruito e consolidato con l'attività professionale e il confronto con i colleghi, che descrivono abbastanza analiticamente il "conto economico" e lo "stato patrimoniale" del cliente e dell'unità familiare laddove cerco di far comprendere al cliente l'utilità e la necessità di fornire i dati rispetto alla sua situazione finanziaria (punteggio: 0,5)
- D. utilizzando dei prospetti di "conto economico" e "stato patrimoniale" del cliente e dell'unità familiare ricavati da consolidate prassi e convenzioni ufficiali di enti e istituzioni di ricerca. Inoltre, la raccolta dei dati si estende ai fattori che possono consentire lo sviluppo della situazione in termini prospettici al fine di cogliere la dinamica delle variabili economiche, quali, ad esempio, l'orizzonte del reddito, del consumo, del risparmio e dunque l'evoluzione delle attività finanziarie, delle passività e della ricchezza netta (punteggio: 1)

2. Analizzo e valuto la situazione finanziaria del cliente:

- A. non mi occupo di valutare la situazione finanziaria del cliente ma circoscrivo l'analisi alla verifica del grado di dimestichezza degli strumenti e dei servizi di investimento per saggiare se la proposta al cliente è compresa relativamente ai rischi inerenti all'operazione (punteggio: -1)
- B. chiedo direttamente al cliente di darmi una valutazione circa le condizioni di stabilità economico-finanziaria mediante un giudizio sintetico (punteggio: -0,5)
- C. utilizzo un questionario caratterizzato da una serie di domande relative alle voci economiche, finanziarie e patrimoniali laddove la valutazione circa la situazione del cliente è espressa da un punteggio sintetico frutto della sommatoria dei punteggi alle singole domande (punteggio: 0)
- D. effettuo una analisi complessiva e congiunta del conto economico e dello stato patrimoniale ed elaboro le informazioni mediante un set di regole razionali (formalmente corrette con alta coerenza interna), obiettive (imparziali e non in conflitto di interesse), trasparenti (documentabili, comunicabili e prive di ambiguità lessicali) per quantificare la "capacità di rischio" ossia il livello di rischio finanziario massimo che il cliente è oggettivamente in grado di sostenere in un quadro di stabilità attuale e futura. Ciò si traduce nella identificazione del dimensionamento delle risorse economiche e finanziarie che pos-

sono essere esposte al rischio. Così, il raffronto con la situazione attuale mi consente di identificare i punti di forza e di debolezza, attuali e prospettici, della situazione finanziaria (punteggio: 1)

3. Nell'ambito della pianificazione finanziaria, quantifico i bisogni di liquidità del cliente:

- A. non mi occupo di quantificare l'esigenza di liquidità (punteggio: -1)
- B. prevalentemente negoziando con il cliente la quantità di risorse che desidera detenere in attività facilmente liquidabili affinché possa essere psicologicamente tranquillo (punteggio: -0,5)
- C. proponendo, in base alla mia esperienza, una determinata quantità di risorse coerente con la sua situazione finanziaria, economica e patrimoniale (punteggio: 0)
- D. identificando, in base a teorie e indici oggettivi di analisi e valutazione del conto economico e dello stato patrimoniale, la quantità di risorse coerenti che soddisfano sia le condizioni di efficienza sia di efficacia dell'esigenza (punteggio: 1)

4. Nell'ambito della pianificazione finanziaria, quantifico i bisogni di riserva del cliente:

- A. non mi occupo di quantificare l'esigenza di riserva (punteggio: -1)
- B. prevalentemente negoziando con il cliente la quantità di risorse che desidera detenere in attività liquidabili senza rischi eccessivi ma che consentano il mantenimento del potere di acquisto nel tempo affinché possa essere psicologicamente tranquillo (punteggio: -0,5)
- C. proponendo, in base alla mia esperienza, una determinata quantità di risorse coerente con la sua situazione finanziaria, economica e patrimoniale (punteggio: 0)
- D. identificando, in base a teorie e indici oggettivi di analisi e valutazione del conto economico e dello stato patrimoniale, la quantità di risorse coerenti che soddisfano sia le condizioni di efficienza sia di efficacia dell'esigenza (punteggio: 1)

5. Nell'ambito della pianificazione finanziaria, quantifico le risorse disponibili per l'investimento del cliente:

- A. non mi occupo di quantificare l'esigenza di investimento (punteggio: -1)
- B. in base alle disponibilità finanziarie che il cliente mette a mia disposizione; (punteggio: -0,5)
- C. proponendo, in base alla mia esperienza, una determinata quantità di risorse coerente con la sua situazione finanziaria, economica e patrimoniale (punteggio: 0)
- D. determinando residualmente la quantità di risorse (risparmio e/o attività finanziarie) da "esporre a rischio", in seguito al totale soddisfacimento delle esigenze di liquidità e riserva (punteggio: 1)

6. Nell'ambito della pianificazione finanziaria, definisco puntualmente gli obiettivi di investimento del cliente:

- A. non definisco puntualmente gli obiettivi di investimento ma comunque dell'neo generalmente una esigenza di investimento (**punteggio: -1**)
- B. non definisco puntualmente gli obiettivi di investimento ma oriento il cliente a diversificare le risorse su esigenze di investimento connotate da diversi orizzonti temporali (**punteggio: -0,5**)
- C. non quantifico precisamente gli obiettivi di investimento ma faccio ripartire le risorse (attività finanziarie e risparmio) in diversi "cassetti", ciascuno dei quali finalizzato ad uno scopo, connotato da un orizzonte temporale (**punteggio: 0**)
- D. definendo la successione temporale degli eventi vitali del cliente e della sua famiglia, quantificando le necessità finanziarie degli obiettivi per ciascun anno del life cycle mediante il supporto di strumenti oggettivi e definendo le priorità del loro soddisfacimento (**punteggio: 1**)

7. Nell'ambito della pianificazione finanziaria, quantifico le risorse disponibili per il trading o la speculazione del cliente:

- A. non mi occupo di quantificare l'esigenza di trading o speculazione (**punteggio: 0**)
- B. in base alle disponibilità finanziarie che il cliente mette a mia disposizione (**punteggio: -0,5**)
- C. proponendo, in base alla mia esperienza, una determinata quantità di risorse coerente con la sua situazione finanziaria, economica e patrimoniale (**punteggio: -1**)
- D. nel caso il cliente evidenzi autonomamente una esigenza speculativa, rilevo le risorse che il cliente è disposto a perdere del tutto e lo supporto a valutare l'impatto della sua decisione in termini di eventuale riduzione della stabilità economico-finanziaria, attuale e futura, e/o della possibilità di raggiungimento di obiettivi vitali (**punteggio: 1**)

8. Definisco l'orientamento al rischio finanziario del cliente:

- A. utilizzando come riferimento esemplificativo la rischiosità potenziale delle asset class o dei mercati (ad esempio, monetario = basso rischio, obbligazionario = medio rischio, azionario = alto rischio (**punteggio: -1**))
- B. utilizzando termini qualitativi quali "basso", "medio", "alto" oppure profili quali "prudente", "moderato" "aggressivo", laddove specifico che a maggior rischio ci si attende un maggior rendimento (**punteggio: -0,5**)
- C. proponendo misure quantitative del rischio di perdita, quali il VAR: ad esempio, perdita massima stimata 5% dopo 1 anno con una probabilità del 99% (**punteggio: 0**)
- D. proponendo misure quantitative definite in termini oggettivi delle due diverse dimensioni: 1) la tolleranza al rischio (o rischio di fluttuazione): ad esempio, perdita massima del 10% stimata al 93% di probabilità oggettiva lungo l'intera durata dell'investimento e 2) la propensione al rischio (o rischio di prestazione): ad esempio, stima della prestazione finale pari al 93% di probabilità oggettiva. Per la scelta ponderata del livello di probabilità oggettiva utilizzo "stressor test", ossia strumenti che simulano i diversi comportamenti dell'investimento nei momenti di "shock" storici dei mercati. Inoltre, accolgo anche indicazioni di totale aversione al rischio (ad esempio, orientamento al "risk free" in relazione al conseguimento, in tutto o in parte, di obiettivi finanziari) (**punteggio: 1**)

9. Analizzo e valuto il portafoglio d'investimento attuale del cliente:

- A. non mi occupo di analizzare il portafoglio attuale di investimento del cliente (**punteggio: -1**)
- B. descrivo il portafoglio di investimento nelle sue componenti essenziali quali asset allocation, ripartizione geografica e settoriale, titoli in portafoglio, nonché le performance ex post di periodo comparandole con i benchmark di riferimento (**punteggio: -0,5**)
- C. oltre alle performance ex post, valuto in termini analitici i prodotti finanziari che compongono il portafoglio di investimento del cliente, mettendo in evi-



denza prodotti inefficienti, inadatti (valutazione dei rating assegnati al prodotto sia relativi che assoluti, costi, qualità della gestione nel tempo analizzata mediante indici d'efficienza quali information ratio, Sharpe, ecc...) al fine di identificare alternative di soluzioni migliorative (**punteggio: 0**)

- D. l'analisi e la valutazione la conduco sull'insieme del portafoglio di investimento sia sulla dimensione strategica (rischio di mercato) che su quella tattica (rischio specifico). La valutazione dell'assetto strategico la effettuo sulle 4 dimensioni portanti: a) dato l'orizzonte temporale di investimento del cliente, stimo ad un definito grado di probabilità oggettiva, b) il tempo minimo di investimento per non subire una perdita sul capitale iniziale, c) la perdita massima sul capitale iniziale che si può subire lungo tutta la durata dell'investimento e d) il rendimento atteso al termine dell'investimento. Confronto poi tali risultati con le attese del cliente o la pianificazione precedentemente implementata. La valutazione dell'assetto tattico dell'investimento lo effettuo mediante scomposizioni dell'aggregato delle performance gestionali al fine di valutare il tipo delle abilità gestionali che hanno determinato il risultato finale e dunque la stabilità, stile ed orientamento verso il mercato (**punteggio: 1**)

10. Definisco la strategia d'investimento del cliente:

- A. non definisco una strategia di investimento in quanto disegno direttamente il portafoglio dei prodotti (**punteggio: -1**)
- B. individuo la composizione degli indici di mercato (o procedo a variazioni di una asset allocation strategica di base) basandomi sulla valutazione delle prospettive dei mercati (monetari, obbligazionari, azionari, valutari...) mie e/o di outlook o consensus di case di gestione. Tale valutazione deve consentire, con il grado di rischio definito dal cliente, di realizzare le migliori performance possibili nel breve dal momento che la performance finale non è altro che la sommatoria dei risultati di volta in volta ottenuti (**punteggio: -0,5**)
- C. definisco per ciascun obiettivo del cliente una allocazione strategica mediante metodologie di ottimizzazione basate su procedimenti statistici oggettivi che applicano, ad esempio, i principi della diversificazione efficiente di Markowitz, le cui proprietà soddisfano il trade off di tempo - rischio - rendimento ed i vincoli espressi dal cliente. Inoltre, le stime delle performance sono elaborate assumendo che la allocazione rimanga costante per l'intero periodo di investimento (cd. "constant mix") (**punteggio: 0**)
- D. elaboro una strategia di investimento che abbia almeno tre qualità: a) "complessiva", ossia rappresentata da un unico benchmark che comprenda tutte le esigenze ed obiettivi del cliente dal momento che "il tutto è maggiore della somma delle sue singole parti"; b) "life cycle", ossia che consente di ridurre al minimo possibile il rischio di perdita sulle risorse conferite e sul montante realizzato in conseguenza di eventuali shock di mercati in prossimità dell'impiego delle risorse; 3) "ottimizzata", ossia che massimizza, all'interno dei vincoli di tempo-rischio definiti, la percentuale di completamento delle esigenze e degli obiettivi nonché la ricchezza non utilizzata (**punteggio: 1**)

11. Nella fase di elaborazione della strategia d'investimento del cliente utilizzo un approccio nel quale:

- A. è rilevante l'intuizione, basato sul buon senso e su analisi ed informazioni disponibili al momento che poi sono la piattaforma sulla quale individuo le migliori opportunità per i clienti (punteggio: -1)
- B. all'interno di strategie di investimento caratterizzate da diversi profili di tempo - rischio - rendimento individuo quella maggiormente coerente con le esigenze e gli obiettivi del cliente (punteggio: -0,5)
- C. individuo la strategia che, date le indicazioni del cliente, presenti le migliori qualità di coerenza, efficacia ed efficienza (punteggio: 0)
- D. cerco di valutare strategie di investimento alternative e di determinare quanto esse influenzino i risultati desiderati dal cliente, al fine di proporre eventualmente un set sulle quali il cliente potrà esercitare la sua decisione per eliminare, per quanto possibile, qualsiasi gap (punteggio: 1)

12. Quando propongo al cliente la strategia d'investimento spiego perché la proposta è adeguata descrivendo:

- A. in genere non do spiegazioni esaustive circa le motivazioni di adeguatezza della strategia in quanto il cliente non mostra di esserne interessato. Infatti il cliente è portato a delegare, se ha fiducia dell'esperto (punteggio: -1)
- B. generalmente, quando il cliente me lo richiede fornisco dati, analisi e previsioni di mercato, consensus gestionali, grafici di performance ex post e motivazioni di contesto economico-finanziario che supportano la profittabilità della strategia di investimento in funzione alle sue esigenze di trad - off del profilo di tempo - rischio - rendimento (punteggio: -0,5)
- C. a meno che il cliente dichiarò apertamente di non essere interessato ad approfondire le caratteristiche della strategia di investimento, evidenzio le qualità statistiche e di efficienza della strategia, tratteggiando il profilo di tempo - rischio - rendimento ex ante, in particolare per quanto riguarda la stima probabilistica, effettuata con metodi oggettivi, del rischio e del rendimento atteso. E naturalmente sono disponibile a spiegare i principi e le metodologie utilizzate per elaborare la strategia medesima (punteggio: 0)
- D. il criterio principale con il quale descrivo la strategia di investimento è di tipo funzionale, ossia analizzo con il cliente la percentuale di completamento degli obiettivi di vita del piano e delle esigenze ottenuta all'interno dei vincoli posti. Infatti, l'analisi dell'esito della strategia può innescare ulteriori riflessioni circa l'intero set delle decisioni assunte che possono essere riformulate fino al raggiungimento dell'equilibrio ottimale. Inoltre, in ogni caso fornisco dettagliate descrizioni per iscritto sulle teorie e sulla metodologia utilizzata per elaborare la strategia di investimento che, naturalmente, sono disposto a spiegare al livello di dettaglio desiderato dal cliente (punteggio: 1)


13. Definisco il portafoglio d'investimento del cliente:

- A. disegno il portafoglio degli strumenti finanziari effettuando una selezione dei migliori prodotti che, al grado di rischio definito dal cliente, mostrino qualità di ottime performance, efficienza e costi contenuti o comunque che siano giustificati in funzione delle prestazioni offerte (punteggio: -1)
- B. per ciascun indice di mercato del benchmark individuo lo strumento che abbia le caratteristiche maggiormente coerenti ed efficienti, laddove, come nel caso dei fondi, cerco anche di diversificare il rischio inserendo diversi prodotti alternativi in base alle migliori qualità di gestione riscontrate (punteggio: 0)
- C. dato un insieme di strumenti selezionati in base alle qualità di coerenza ed efficienza rispetto al benchmark, impiego procedure di indicizzazione informatiche che consentano di individuare i prodotti e quantità di risorse da allocare in ognuno di essi in maniera tale da replicare le caratteristiche del profilo di rischio-rendimento del benchmark e dunque "seguirlo" nel tempo nella maniera più efficiente possibile. L'operazione è orientata a ridurre quanto più possibile il "tracking error" - ossia la deviazione standard delle performance differenziali tra benchmark e portafoglio (punteggio: 0,5)

- D. oltre alle operazioni definite al punto precedente 3) nel caso di fondi e sicav, impiego anche metodologie che mi consentano di costruire un portafoglio "multimanager" al fine di migliorare l'efficienza verso il benchmark nonché di recuperare costi di gestione e fiscalità rispetto agli indici di mercato. La metodologia si basa sulla ottimizzazione delle diverse componenti gestionali di diversi gestori al fine di massimizzare la persistenza della loro efficienza mediante incremento delle componenti gestionali di style selection e security selection (punteggio: 1)

14. Quando necessario o opportuno definisco un portafoglio "risk free" utilizzando titoli monetari/obbligazionari a tasso fisso ed in valuta euro:

- A. non mi occupo di costruire portafogli "risk free" (punteggio: -1)
- B. in presenza di tale esigenza, quantifico l'ammontare necessario e individuo un fondo monetario/obbligazionario coerente ed efficiente (punteggio: -0,5)
- C. data una struttura di impieghi, selezione per ciascuno di essi il titolo "investment grade" che sia coerente rispetto al tempo di scadenza e, per quanto possibile, con l'importo necessario (punteggio: 0)
- D. data una struttura di impieghi, utilizzo procedure informatiche di ottimizzazione per individuare la allocazione "risk free" di titoli monetari/obbligazionari "investment grade", al fine di far coincidere il più possibile cedole e rimborsi con i flussi di pagamento definiti, minimizzando l'esborso iniziale (punteggio: 1)



**Spiegare
al cliente
la strategia
richiede
di applicarsi
nell'esame
delle esigenze
del singolo.
Che vanno
iscritte
nel suo intero
ciclo di vita.**

L'area della gestione del rischio e della previdenza

1. Nella raccolta dati relativa alla gestione del rischio:

- A. richiedo ed utilizzo i dati relativi alla situazione finanziaria e patrimoniale (punteggio: 1)
- B. chiedo sia la situazione finanziaria che quella assicurativa, per capire se ha già in atto soluzioni che possano aiutarlo nella riduzione dei rischi (punteggio: 0)
- C. effettuo la valutazione come se il cliente avesse le coperture medie dei risparmiatori italiani, perché spesso i clienti non sanno distinguere esattamente il tipo di polizza sottoscritta (punteggio: -1)

2. Nella raccolta dati relativa alla previdenza pensionistica:

- A. richiedo ed utilizzo i dati relativi alla previdenza pubblica derivanti dall'estratto conto del fondo di previdenza del cliente (punteggio: 1)
- B. chiedo il reddito attuale e la cassa di appartenenza, perché i mutamenti delle previdenze sono tali da non giustificare calcoli eccessivamente di dettaglio (punteggio: -1)
- C. adopero dati statistici perché sono maggiormente riconoscibili dal cliente in termini di autorevolezza ed affidabilità (punteggio: 0)

3. La richiesta di dati relativa alle strategie previdenziali in atto:

- A. considera tutti gli strumenti che il cliente ha a disposizione: immobili, polizze, forme pensionistiche, investimenti (punteggio: 0)
- B. considera solo le forme pensionistiche obbligatorie e complementari, perché le polizze vita e gli investimenti in Italia non si traducono in accantonamenti previdenziali ma vengono riscattati prima del tempo (punteggio: -1)
- C. richiede al cliente solo le forme di accantonamento specificamente destinate alla previdenza e le distingue in funzione del tipo di consumi (essenziali e secondari) ai quali sono destinate (punteggio: 1)

4. La quantificazione dei bisogni di protezione del reddito e del patrimonio:

- A. avviene stimando per ogni rischio la differenza tra risorse necessarie e risorse disponibili, in base ai metodi del protection gap o dell'analisi delle scoperture (punteggio: 1)
- B. procede evidenziando per ogni rischio individuato moltiplicatori di reddito sufficienti a proteggere la persona e la famiglia per il tempo statisticamente sufficiente a riprogrammare redditi e consumi (punteggio: 0)
- C. dipende non solo dalle necessità oggettive ma anche alla predisposizione del singolo cliente ad affrontare temi delicati quali quello degli imprevisti che possono minacciare salute e famiglia e per tale motivo è delegata al cliente (punteggio: -1)

5. La quantificazione dei bisogni di previdenza pensionistica:

- A. avviene stimando il capitale necessario a sopravvivere almeno fino a vita media e tale stima si effettua moltiplicando il gap previdenziale per la durata di vita stimata dalle tavole demografiche più aggiornate (punteggio: -1)
- B. considera il tenore di vita necessario in base alla scelta dello stile di vita, lo ripartisce tra consumi necessari e secondari e procede, per ogni tipo di consumi, ad una analisi delle scoperture (punteggio: 0)
- C. individua il reddito da lavoro attuale lordo, sottrae la pensione pubblica disponibile e quantifica l'obiettivo in termini di differenza (punteggio: 1)

6. La quantificazione dei bisogni di rischio e previdenza pensionistica:

- A. considera la famiglia e dunque non necessita di analisi singole sui due componenti (punteggio: -1)
- B. si rivela necessaria per garantire stabilità al reddito prodotto dal principale percettore di reddito da lavoro della famiglia (breadwinner) e dunque si rivolge al capofamiglia (punteggio: 0)
- C. ha ad oggetto la stabilità economica della famiglia e dunque richiede analisi separate per i coniugi così da garantire stabilità ai singoli ed al nucleo familiare in qualunque condizione (punteggio: 1)

7. Nelle analisi dei bisogni, il calcolo delle previdenze di base:

- A. considera l'ipotesi centrale elaborata dalle istituzioni, perché la più vicina alla realtà (punteggio: -1)
- B. avviene in base ad una sola ipotesi di crescita del PIL e della retribuzione, perché altrimenti si introducono elementi di incertezza incomprensibili (punteggio: 0)
- C. sviluppa stime prudenti, medie e ottimiste considerando diversi andamenti del reddito e del pil nonché gli eventuali mutamenti dei coefficienti di trasformazione, in maniera tale da consentire una valutazione anche dei rischi (punteggio: 1)

8. Nelle analisi dei bisogni, il calcolo delle prestazioni assicurative derivanti da polizze vita in essere:

- A. partendo dai valori riportati in quietanza, li trasforma in prestazioni di rischio morte oggi e poi li sviluppa fino al tempo dei bisogni, stimando le prestazioni finanziarie finali, in forma di capitale e rendita (punteggio: 1)
- B. considera il valore della quietanza perché è il più certo ed il più affidabile (punteggio: 0)
- C. si basa sulla prestazione iniziale, essendo tale prestazione l'indicazione più prudente di ciò che il cliente potrà attendersi (punteggio: -1)

9. Nelle analisi dei bisogni, il calcolo delle prestazioni derivanti da investimenti e immobili:

- A. viene fatto in funzione dell'effettivo uso delle somme per i bisogni di rischio e previdenza individuati (punteggio: 1)
- B. viene effettuato prendendo in esame il valore attuale, non essendo possibile stimare gli sviluppi attesi di un mercato immobiliare o di investimento (punteggio: 0)
- C. non appartiene alle analisi di ordine assicurativo e previdenziale, dato che per i rischi e la pensione è necessario utilizzare (e quindi analizzare) solo strumenti che forniscano una prestazione certa quali le polizze ed i fondi pensione (punteggio: -1)

10. Nella definizione delle strategie di soluzione coerenti con le integrazioni pensionistiche dei clienti:

- A. è bene basarsi sulle differenze di costo tra strumenti, sui rendimenti conseguiti dai vari tipi di prodotto nell'ultimo anno e sulla fiscalità, dato che sono i due elementi di maggiore impatto e di migliore comprensione, oltre che quelli più diffusi (punteggio: -1)
- B. bisogna indagare con il cliente, dopo essersi accertati delle sue conoscenze ed esperienze, quale forma di soluzione è preferita (punteggio: 0)
- C. è necessario, in funzione del tempo, considerare strategie di autogestione e trasferimento dei rischi finanziari e demografici, perché da tale scelta discenderà, in seguito, la scelta dei benchmark e quindi, infine, dei prodotti (punteggio: 1)

11. Nella definizione delle strategie di soluzione coerenti con i rischi immediati:

- A. le analisi si basano sul costo dei singoli prodotti, essendo le caratteristiche delle assicurazioni tendenzialmente standardizzate e sovrapponibili (punteggio: 0)
- B. è necessario valutare il tipo di prestazione (rendita o capitale), il suo andamento (costante o decrescente) e l'eventuale uso di strumenti efficienti di trasferimento del solo rischio personalmente insostenibile (franchigie e scoperti) (punteggio: 1)
- C. bisogna considerare primariamente il fatto che, essendo gli strumenti assicurativi di puro rischio "a fondo perduto", il cliente è maggiormente predisposto verso soluzioni nelle quali vi è comunque una forma di risparmio che viene retrocessa "se l'evento non accade" (punteggio: -1)

12. Nella valutazione del comparto di investimento di un fondo pensione, il rischio da considerare è in prevalenza:

- A. le possibilità di non tornare in possesso di quanto versato per un certo numero di anni, a causa delle oscillazioni dei mercati in assenza di componenti di protezione o garanzia di tipo finanziario (punteggio: -1)
- B. l'oscillazione attesa dal valore delle quote durante la fase di accumulazione del montante pensionistico (punteggio: 0)
- C. la perdita di integrazione pensionistica derivante dalla scelta di un comparto eccessivamente conservativo o eccessivamente aggressivo rispetto al tempo di inizio del pensionamento (punteggio: 1)

13. Le strategie gestionali con le quali il fondo pensione affronta il tema del rapporto tra tempo e rischio (constant mix, life cycle, time diversification):

- A. vanno rappresentate al cliente perché comprenda che il consolidamento del rischio durante la fase di accumulo del montante (life cycle) è la più efficace, efficiente e coerente con l'investimento pensionistico (punteggio: 0)
- B. vanno rappresentate al cliente nel loro rapporto tra rendimento e rischio in diverse fasi di mercato, affinché il cliente possa scegliere la strategia più coerente con il proprio orientamento al rischio (punteggio: 1)
- C. sono tecnicamente così complesse e così poco rilevanti in termini di differenti risultati attesi da essere sconsigliabili in termini di attenzione specifica in fase di conversazione consulenziale (punteggio: -1)

14. Le componenti demografiche e finanziarie che definiscono la conversione del montante pensionistico in rendita vitalizia:

- A. non sono particolarmente rilevanti, tanto è vero che i fondi pensione negoziali nella maggioranza dei casi non vi hanno ancora dedicato attenzione (punteggio: -1)
- B. spiegano la rendita attesa e la sua evoluzione in termini di potere d'acquisto, sono differenti tra le varie forme pensionistiche e dunque costituiscono parte integrante della valutazione di uno o l'altro strumento di integrazione pensionistica (punteggio: 1)
- C. sono importanti ma omologate tra tutte le forme pensionistiche, dato che le basi demografiche sono pubbliche e i tassi tecnici regolati da isvap e dunque poco significative in termini di specifica selezione all'interno della relazione consulenziale (punteggio: 0)

15. La proposta di soluzioni alternative al cliente:

- A. considera il prodotto, e dunque si basa sulle rappresentazioni di prodotto richieste dai regolamenti delle varie istituzioni, anche se questo non consente il confronto (punteggio: -1)
- B. si basa sulle strategie di confronto con rischi finanziari e demografici e considera costi, asset class, benchmark e componenti demografiche di conversione. la scelta di prodotto e la sua rappresentazione sono a valle di tale processo (punteggio: 1)
- C. richiede valutazioni complessive di efficacia e di coerenza purtroppo non accessibili al risparmiatore privato e dunque deve avvenire per meccanismi di delega basati sul riconoscimento della componente professionale e sulla fiducia (punteggio: 0)

16. L'implementazione del piano definito:

- A. consiste nella lettura delle varie forme informative e contrattualistiche e la verifica della comprensione da parte del risparmiatore del piano intrapreso (punteggio: 0)
- B. consiste nella verifica della comprensione dei piani e dei prodotti e nel definire chi, come, dove, quando e perché dovrà agire sul piano intrapreso (punteggio: 1)
- C. è la traduzione dei benchmark in singoli prodotti e viene fatta dall'operatore (punteggio: -1)



17. Il monitoraggio di un piano di protezione del reddito e del patrimonio da rischi immediati (morte, invalidità):

- A. consiste nel riesaminare almeno annualmente i bisogni, i tempi, le disponibilità e i valori assicurati (*punteggio: 1*)
- B. consiste nel verificare che la prestazione assicurata dal prodotto sottoscritto sia coerente con i bisogni quantificati all'inizio del piano (*punteggio: 0*)
- C. ha scarso senso tecnico perché i prodotti non sono flessibili e dunque renderebbe frustrante ogni differenza tra la necessità di protezione e gli importi assicurati dalle soluzioni in corso (*punteggio: -1*)

18. Il monitoraggio di un piano di previdenza pensionistica:

- A. consiste nel riesaminare almeno annualmente i bisogni, i tempi, le disponibilità e i valori assicurati (*punteggio: 0*)
- B. consiste nel verificare le differenze di comportamento del prodotto rispetto a quanto stimato, con particolare riferimento all'andamento del mercato finanziario ed alle eventuali modifiche della vita media (*punteggio: 1*)
- C. è necessario solo quando riforme pensionistiche o mutamenti nella deducibilità fiscale possono influire sui requisiti pensionistici o sulla massimizzazione del risparmio fiscale (*punteggio: -1*)

L'area dell'erogazione

1. 1. La raccolta dei dati relativa ai contenuti finanziari dell'operazione di finanziamento richiesta, la sviluppo:

- A. limitandola solo alle informazioni base fornite dal cliente: valore immobile, entità del finanziamento e rata sopportabile dal cliente, e concentrando la mia attenzione sull'operazione di finanziamento "in sé" (*punteggio: -1*)
- B. acquisendo le informazioni connesse all'operazione che sto trattando: valore immobile, entità finanziamento, redditi familiari, eventuali altri debiti in corso, allo scopo di poter giungere ad una prima valutazione di massima dell'accettabilità dell'operazione (*punteggio: -0,5*)
- C. acquisendo, oltre alle informazioni connesse all'operazione, anche informazioni relative alla struttura del nucleo familiare, alla posizione lavorativa, ai possibili cambiamenti futuri, allo scopo d'individuare, sulla base dell'esperienza maturata, eventuali palesi elementi di criticità immediata e futura (*punteggio: 0*)
- D. acquisendo, oltre alle informazioni connesse all'operazione, anche informazioni approfondite relative alla struttura del nucleo familiare, alla posizione economica e lavorativa, ai possibili cambiamenti futuri allo scopo, avvalendomi di modellistica di supporto, di supportare il cliente nel valutare l'operazione di finanziamento all'interno di un quadro di possibile evoluzione (*punteggio: 1*)

2. Nell'ambito della quantificazione delle reali esigenze di finanziamento del cliente:

- A. mi rimetto a quanto dichiarato dal cliente, fidandomi della sua capacità di valutare correttamente sia l'operazione sia la sua situazione finanziaria (*punteggio: -1*)
- B. accetto quanto dichiarato dal cliente, accertandomi che abbia almeno considerato le principali voci di costo dell'operazione, importo che stimo complessivamente sulla base della mia esperienza (*punteggio: -0,5*)
- C. calcolo le esigenze di finanziamento dettagliando le principali voci di costo dell'operazione, eventualmente avvalendomi di tabelle e supporti vari (*punteggio: 0*)
- D. considero tutte le voci di costo dirette ed indirette (es. relative all'operazione di finanziamento, all'acquisto della casa ed alle spese necessarie per renderla abitabile) che gravano sull'operazione, le documento ed utilizzo questo dettaglio per attivare l'approfondimento col cliente su questi aspetti (*punteggio: 1*)

3. Definisco il "profilo" di tolleranza al rischio del cliente:

- A. solo se ritengo il cliente "evoluto", in caso contrario concentro la mia attività sulla finanziabilità della pratica (o convenienza dell'operazione), indipendentemente dal profilo di rischio del cliente o della soluzione ipotizzata (*punteggio: -1*)
- B. utilizzando termini qualitativi quali "basso", "medio", "alto", ecc., specificando che a minor rischio ci si attende un maggiore costo dell'operazione (*punteggio: 0,5*)

- C. approfondendo l'argomento col cliente ed utilizzando, quale supporto, di piani d'ammortamento esemplificativi (*punteggio: 0*)
- D. presentando dati ed informazioni che permettano al cliente di "sperimentare" e misurare la propria tolleranza soggettiva ai rischi (di oscillazione delle rate, di variazione del costo complessivo, di variazione di durata) cui potrebbe andare incontro (*punteggio: 1*)

4. Analizzo e valuto la situazione finanziaria del cliente:

- A. non mi occupo di valutare la situazione finanziaria del cliente, ma circoscrivo l'analisi alla sola verifica del rapporto Itv, lasciando la valutazione della sopportabilità della rata al cliente stesso e della finanziabilità dell'operazione alla banca erogatrice (*punteggio: -1*)
- B. analizzo la situazione a grandi linee, verificando il rapporto rata reddito, la situazione debitoria esistente e la presenza di eventuali fidejussori allo scopo di fare una prima verifica in merito all'accettabilità, da parte della banca, dell'operazione proposta (*punteggio: -0,5*)
- C. sulla base delle informazioni raccolte, e della mia esperienza, cerco di valutare sia la sostenibilità dell'operazione "in sé", sia i suoi possibili effetti sulla situazione economica del cliente (*punteggio: 0*)
- D. effettuo una analisi complessiva della situazione finanziaria del cliente e dell'operazione e, basandomi su indicatori e parametri oggettivi quantifico il livello di sopportabilità oggettiva al rischio d'indebitamento del cliente, sia nel presente sia eventualmente nel futuro (*punteggio: 1*)



5. Analizzo e valuto le posizioni debitorie esistenti del cliente:

- A. assumo che quanto fatto dal cliente nel passato vada bene, fidandomi del fatto che è stato gestito all'interno del suo conto economico fino ad oggi **(punteggio: -1)**
- B. acquisisco le informazioni di base in merito a queste posizioni e verifico la loro convenienza rispetto a quanto presente sul mercato **(punteggio: -0,5)**
- C. valuto se è opportuno estinguere la posizione debitoria esistente integrandola nella nuova operazione di finanziamento in corso di apertura **(punteggio: 0)**
- D. inserisco la posizione all'interno di un piano che tiene conto di tutti gli obiettivi del cliente e delle risorse disponibili al fine di valutare con lui le azioni complessivamente più opportune **(punteggio: 1)**

La scelta dei prodotti assicurativi e finanziari adatti non può limitarsi ad una mera tecnica di vendita. Ma va seguita nella fase successiva e monitorata.

6. Quando propongo al cliente il piano di finanziamento:

- A. descrivo sommariamente le caratteristiche tecniche della soluzione proposta, fornendo garanzia personale sulla validità di quanto proposto **(punteggio: -1)**
- B. descrivo la soluzione dettagliando le caratteristiche tecniche più importanti e motivando la scelta con valutazioni relative alla situazione di mercato e prospettiva **(punteggio: -0,5)**
- C. descrivo la soluzione dettagliando le caratteristiche tecniche più importanti evidenziando i punti di contatto con le considerazioni e le valutazioni emerse nel corso del colloquio col cliente **(punteggio: 0)**
- D. descrivo la soluzione fornendo al cliente, oltre alla descrizione delle caratteristiche da lui ritenute importanti, dati ed elementi atti a mostrare la coerenza col profilo di rischio emerso nel corso dei colloqui, inserendola all'interno di un piano complessivo che raccoglie gli obiettivi emersi, l'insieme delle soluzioni adottate e l'impatto che queste potranno avere sul conto economico del cliente **(punteggio: 1)**

7. Propongo al cliente il piano di finanziamento:

- A. presentando la soluzione che ritengo palesemente più opportuna, qualsiasi siano gli obiettivi da raggiungere **(punteggio: -1)**
- B. presentando la soluzione che ho individuato, in qualità di esperto, come migliore per la situazione rilevata **(punteggio: -0,5)**
- C. presentando delle soluzioni alternative che descrivo al cliente affinché possa scegliere quella che ritiene più soddisfacente **(punteggio: 0)**
- D. presentando delle soluzioni alternative che descrivo al cliente con l'obiettivo di verificare la loro coerenza con quanto emerso nel corso dei precedenti contatti, raccogliere le sue osservazioni e giungere alla definizione di un piano soddisfacente e sostenibile **(punteggio: 1)**

8. Individuo il prodotto o i prodotti di finanziamento più opportuni:

- A. selezionando, all'interno della gamma di prodotti a mia disposizione, quelli che valuto per me più opportuni (per praticità, remunerazione, o altro) e li propongo ai clienti **(punteggio: -1)**
- B. selezionando, all'interno della gamma a mia disposizione, quelli più economici per il cliente, o che garantiscono maggiori possibilità di positiva conclusione della richiesta di finanziamento e li propongo ai clienti **(punteggio: -0,5)**
- C. selezionando la rosa di quelli che valuto più coerenti agli obiettivi del cliente ed al profilo di rischio emerso nel corso del colloquio e li propongo al cliente per una valutazione congiunta **(punteggio: 0)**
- D. selezionando la rosa delle soluzioni più coerenti agli obiettivi dei clienti ed al loro profilo di rischio, utilizzando sistemi di valutazione oggettivi, razionali e trasparenti che poi propongo al cliente per una valutazione congiunta **(punteggio: 1)**

9. Faccio monitoraggio dei piani di finanziamento esistenti:

- A. solo se il cliente si presenta con una nuova esigenza non gestibile separatamente **(punteggio: -1)**
- B. su richiesta del cliente che si presenta con una nuova esigenza, accertandomi che la nuova soluzione risponda al nuovo obiettivo ed profilo di rischio manifestato **(punteggio: -0,5)**
- C. saltuariamente, su richiesta del cliente o quando si evidenziano palesi modificazioni delle condizioni di mercato, che offrono evidenti opportunità di miglioramento rispetto alle soluzioni in essere **(punteggio: 0)**
- D. a cadenze regolari, ripetendo tutti i passi del processo consulenziale, allo scopo di verificare il mantenimento delle condizioni riscontrate inizialmente o i cambiamenti intervenuti per verificare l'opportunità di modificare il piano inizialmente stabilito **(punteggio: 1)**