



La consulenza finanziaria e il web

Internet? Mai senza filtro

Cresce il numero di supporti offerti online all'attività dei financial advisors. Ecco una ricetta per selezionare l'informazione più affidabile.

di Gaetano Megale e
Sergio Sorgi - Progetica

Le risorse a disposizione in internet rappresentano per il consulente una grande opportunità. Dati, informazioni, strumenti e opinioni possono alimentare straordinariamente la sua crescita professionale e migliorare sensibilmente l'attività con il cliente. Ma accanto alle opportunità, come sempre, vi sono anche rischi e pericoli. Infatti internet può essere paragonato a un im-

menso emporio nel quale è possibile trovare ogni cosa, che la si cerchi o meno. Con una grande differenza: generalmente nessuno può garantire a priori la qualità e l'affidabilità di ciò che vi si trova. Su internet è possibile "alimentarsi", "intossicarsi" oppure fare pesanti "indigestioni". Così, la responsabilità di selezionare e valutare le risorse è essenzialmente di colui il quale utilizza internet laddove i criteri fondamentali

per discriminare il "vuoto dal pieno" sono sostanzialmente due: la **qualità** e l'**affidabilità** delle risorse.

UN ESEMPIO RIVELATORE
Poniamoci un tema semplice, ossia che il consulente intenda calcolare la quota di previdenza obbligatoria di un cliente al momento del pensionamento. Internet è una fonte inesauribile: è sufficiente inserire "calcola pensione" in Google e compaiono

132.000 risultati in 0,17 secondi.

Tanta abbondanza, certo, dovrebbe indurre a una prima serie di riflessioni, anche perché, lo ricordiamo, le regole di calcolo della pensione sono stabilite per legge, inequivoche e dunque dovremmo trovarci in presenza di una buona uniformità.

Tuttavia, poiché i calcoli si basano su una serie di parametri variabili e di fattori soggettivi, le elaborazioni danno risultati del tutto diversi tra loro, sia in importo che in percentuale.

Questo deriva da tre fattori: in primo luogo c'è un vizio metodologico, che consiste nel decidere i valori alla base delle ipotesi seguendo una propria impostazione "personale"; in secondo luogo, le ipotesi alla base dei calcoli sono "nascoste", di difficile accesso e comprensione; infine, si preferisce un solo dato deterministico, apparentemente vero piuttosto che comunicare un campo di variazione, ossia un intervallo entro il quale ci si aspetta che il valore della pensione possa mutare.

Iniziamo dal considerare i valori da utilizzare e le modalità per selezionarli: poiché la pensione pubblica varia in funzione dei singoli versamenti effettuati nel corso della vita e raramente l'analisi consente di considerare effettivamente ogni singolo valore, la prima ipotesi riguarda proprio l'individuazione della cosiddetta carriera, ossia della crescita passata dei redditi da lavoro; il futuro, invece, è senz'altro incerto e quindi richiede un'ipotesi su come evolveranno i redditi da qui alla pensione. L'incertezza sulla singola carriera non è però la sola fonte di variazione attesa: infatti, siccome i contributi pensionistici versati dal 1996 si rivalutano in base alla media della crescita del Pil nominale nei 5 anni precedenti, l'evoluzione attesa dal Pil gioca un ruolo di

assoluto rilievo nella stima delle prestazioni future. La scelta dei fattori, delle ipotesi e della misura attesa dai vari fenomeni considerati ha dunque un notevole impatto sull'esito delle elaborazioni. Certo, sarebbe bene pertanto adoperare criteri ed ipotesi derivanti da fonti accurate e metodi di stima scientifici. Oltre a ciò, tuttavia, si pone il problema della trasparenza, dato che le scelte non vengono quasi mai motivate o, meglio, sostenute da una evidente spiegazione delle fonti adoperate e delle riflessioni che hanno portato a fare una o l'altra scelta di parametro. Infine, altro aspetto davvero insolito, in Italia si ha una forte avversione alla comunicazione del rischio connesso alla pensione. Sia i progetti esemplificativi realizzati in base alle indicazioni della **Covip** nel 2008, che i "calcola pensione" Inps paiono rigettare l'evidenza che, al variare dei parametri cambierà l'importo della pensione (complementare o pubblica) e che questa informazione è rilevantisima in termini di educazione dei cittadini e di pianificazione previdenziale. A titolo esemplificativo, il solo calo del Pil dal 1996 al 2009 ha portato a una dimi-

ne del montante in rendita in funzione dell'allungamento della vita media, modifica di continuo le ipotesi precedenti. Cosa ci sia dietro la mancata comunicazione del rischio (ossia dell'oscillazione, della volatilità) davvero non lo sappiamo. Alcuni sostengono che la mancanza di certezza spaventerebbe ma se questo è valido (forse) in pedagogia, non lo è quando si ha a che fare con adulti. Inoltre, non dimentichiamolo, nei Paesi europei scandinavi è in uso da diversi anni una comunicazione della pensione pubblica da parte dell'Istituto di Previdenza che mostra ad esempio ai cittadini l'impatto della variazione della carriera e dell'inflazione sulla propria prestazione pensionistica. In sintesi, e tornando all'Italia, il consulente che cerca una stima della pensione futura del suo cliente si trova molte ipotesi diverse, talora di difficile ricostruzione, e molti dati che, dietro un'apparente certezza, evidenziano una naturale discordanza. La tabella a pag 11 mostra i tassi di sostituzione elaborati da diversi motori di calcolo presenti in rete a giugno 2009. Le analisi si riferiscono a un lavoratore dipendente di 40 anni con reddito lor-

I criteri fondamentali per discriminare il "vuoto" dal "pieno" sono due: la qualità e l'affidabilità delle risorse. Solo così si evita il rischio di "indigestione" virtuale.

UN CASO CONCRETO: INTERNET E IL CALCOLO DELLA PENSIONE

CASO	PENSIONE DI VECCHIAIA	REDDITO ANTE PENSIONE	TASSO DI SOSTITUZIONE
1	lordo 27.440	lordo 51.457	53,30%
2	netto 18.382	netto 28.229	65,10%
3	lordo 42.941	lordo 79.164	54,20%
4	lordo 27.194	lordo 38.472	71,00%
5	lordo 47.075	lordo 91.247	51,59%
6	netto 30.611	netto 46.313	66,10%
7	netto 30.036	netto 43.286	69,40%
8	lordo 23.610	lordo 48.998	52,00%
9	netto 18.595	netto 31.275	41,00%

Fonte: Progetica

nuzione di oltre dieci punti percentuali sul calcolo della pensione pubblica. Per non parlare poi della componente demografica, che adeguando i coefficienti di trasformatio-

do attuale pari a 30.000 euro e 10 anni di contribuzione previdenziale obbligatoria ad oggi. L'importo di pensione è calcolato rivalutando i redditi futuri in base a diverse ipote-

si di crescita; da qui i diversi redditi ante-pensione ipotizzati. L'ultima colonna indica quanta parte del reddito finale potrà essere sostituita della pensione pubblica.

LA QUALITÀ DELLE RISORSE

La qualità è una proprietà che non esiste in natura in quanto qualsiasi informazione o strumento non presenta in sé tale caratteristica. Infatti la "qualità" è definita (ISO 9000, Fondamenti e Terminologia) come "la capacità

di un insieme di caratteristiche inerenti ad un prodotto, sistema, o processo di **ottemperare a requisiti degli utilizzatori e di tutte le altre parti interessate**, ossia produttori, distributori, università e centri di ricerca, consumatori, pubblica amministrazione, e così via". Questa definizione esclude dunque che la "qualità" possa essere definita unilateralmente e dunque in termini autoreferenziali da una singola parte. Per questo motivo, al fine di valutare la qualità delle risorse,

sarebbe opportuno indagare e cercare di identificare da chi e come le risorse sono state elaborate. Quanti più soggetti hanno concorso alla definizione dei requisiti che la risorsa deve soddisfare, tanto maggiore sarà il potenziale di qualità in quanto mira ai migliori benefici per l'intera comunità, rappresentata da tutte le parti economiche e sociali interessate. Ed in assenza di questa condizione o possibilità di verifica della qualità, non resta che valutare la risorsa utiliz-

zando il proprio **pensiero critico** (basato sull'assunzione di solide e consistenti teorie di riferimento consulenziali) e/o saggiare la affidabilità della risorsa stessa.

LA AFFIDABILITÀ DELLE RISORSE

La affidabilità di una qualsiasi risorsa che si può reperire su internet - sia essa una informazione, uno strumento o una opinione - può essere definita come il grado di fiducia che si può riporre in essa e nel suo utilizzo.

La valutazione della affidabilità è basata sulla raccolta e analisi di una serie di indizi che possono, per deduzione, fornire la misura circa 1) la **credibilità**, 2)

l'**accuratezza**, 3) la **ragionevolezza** e 4) il **supporto** della risorsa.

Queste quattro caratteristiche sono i più rappresentativi indicatori del grado di affidabilità di una risorsa reperibile su internet secondo una checklist, la **C.A.R.S.** (acronimo di *Credibility, Accuracy, Reasonableness, Support*),



elaborata da Robert Harris (*"Evaluating Internet Research Sources"*, VirtualSalt, 15 June 2007. Web. 17 giugno 2009). Questa checklist, a nostro avviso, rappresenta uno strumento di grande utilità e semplicità d'uso in quanto fornisce chiare indicazioni per saggiare l'affidabilità di una risorsa in esame.

C.A.R.S è questo l'acronimo dei quattro indicatori utili per valutare l'affidabilità di un sito web: credibilità, accuratezza, ragionevolezza; supporto.

LA CREDIBILITÀ

Qualsiasi risorsa che si intenda utilizzare deve poter generare la convinzione che sia "vera" ossia che corrisponda "alla realtà dei fatti".

Qui di seguito alcuni possibili indizi positivi circa l'autore della risorsa:

- è chiaramente identificabile la attività e la posizione lavorativa nonché è fornita la possibilità di contattarlo;
- è reperibile il curriculum formativo e professionale da cui si può evincere la coerenza delle competenze con la risorsa che propone;
- evidenzia attività pubbliche (articoli, libri, ecc), formative e convegnistiche connessi con la risorsa che propone e che testimoniano un "controllo pubblico" sulle attività;
- appartiene ad una organizzazione (azienda, governativa, no profit) conosciuta e rispettabile;
- tutte le informazioni circa l'autore sono reperibili facilmente mediante motori di ricerca. Invece, gli indizi di insufficiente credibilità della risorsa possono essere recensioni o informazioni negative circa l'autore o la risorsa, la presentazione formale non professionale e la presenza nei testi di numerosi errori grammaticali, ortografici e altro.

L'ACCURATEZZA

Un elemento importante di valutazione della risorsa è rappresentata dal grado di precisione e completezza degli elementi informativi che qualificano la risorsa. I più comuni indizi positivi sono:

- datazione della elaborazione della risorsa che consenta di valutare il suo eventuale grado di obsolescenza;
- le affermazioni e le conclusioni proposte rappresentino l'informazione in termini completi, con citazioni e rimandi che consentano di verificare se vi siano o meno omissioni di fatti importanti;
- sono dichiarati chiaramente sia i destinatari che le finalità di chi propone la risorsa. Ciò consente di valutarne l'onestà intellettuale. In genere, la risorsa che viene presentata come "oggettiva" nasconde intenti di persuasione occulta.

Indizi di **non accuratezza** possono essere diversi: affermazioni e generalizzazioni senza riferimenti, prove e asserzioni di garanzia, un approccio che evidenzia esclusivamente gli elementi positivi, non viene effettuato alcun confronto critico con altri orientamenti e opinioni.

LA RAGIONEVOLEZZA

Un altro elemento importante di valutazione della risorsa è

rappresentata dal grado di equilibrio, di ponderatezza e di buonsenso della proposizione. I più comuni indizi positivi sono:

- argomentazioni presentate con un "tono" pacato e razionale che non fanno continuamente appello a emozioni e sentimenti;
 - conflitti di interesse esplicitati e proposizione di critiche negative che pongono in evidenza tuttavia anche gli elementi positivi ed accettabili;
 - coerenza interna delle argomentazioni nelle quali si comprende lo svolgimento logico dei contenuti ed assenza di contraddizioni o "salti" comunicativi su contenuti non in relazione tra loro;
- Indizi di **non ragionevolezza** possono essere diversi: affermazioni esagerate e definitive, indicazioni deterministiche che non forniscono elementi caratterizzati da probabilità di accadimento, uso di termini quali "mai", "sempre", "sicuro".

IL SUPPORTO

L'ultimo elemento della *check list* che consente di valutare la risorsa è rappresentato dalla quantità e coerenza di citazioni, riferimenti e fatti di altre fonti. I più comuni indizi positivi sono:

- proposizione di bibliografie, ricerche, studi che possono essere prontamente reperiti;
- possibilità di verifica della concordanza di più fonti (almeno 3) diverse circa i fatti, le opinioni e le indicazioni proposte;
- conformità delle proposizioni a ciò che si conosce o agli elementi di cui si ha diretta esperienza. Indizi di **mancanza di supporto** possono essere diversi: dati e statistiche senza indicazioni circa la fonte, assenza di riferimenti per il recupero di documentazione che viene utilizzata nelle argomentazioni, impossibilità di confronto della risorsa con altre fonti. ■

