

LA FORMAZIONE IN 3D DEL CONSULENTE DOC

di Sergio Sorgi*

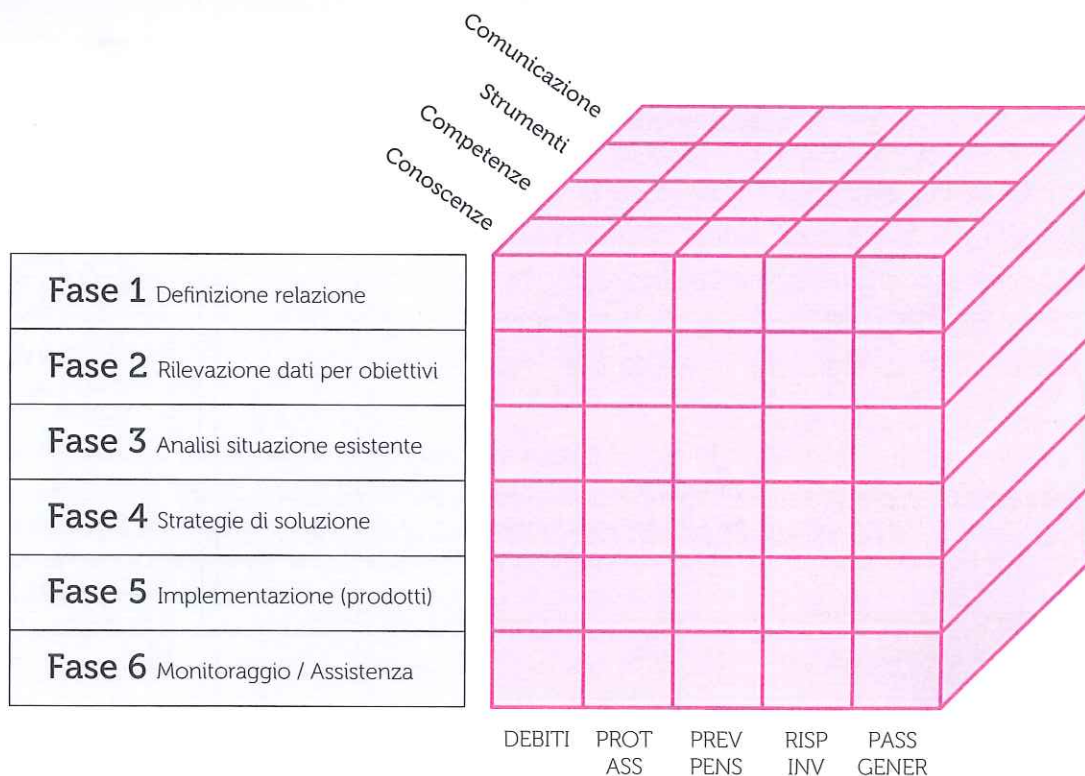


L'educazione finanziaria dei cittadini e la formazione professionale degli operatori sono obiettivi strategici di un paese moderno. Non basta tuttavia dire "educazione finanziaria" per essere di aiuto ai destinatari; sarebbe, in ogni caso, buona norma adottare le raccomandazioni internazionali e fare riferimento alle buone pratiche. OCSE, ad esempio, definisce tre aree delle quali le società dovrebbero occuparsi per aumentare il benessere collettivo: **inclusione sociale, protezione del consumatore, educazione finanziaria**. L'inclusione prevede di ampliare la fascia dei destinatari dei servizi finanziari (non solo clienti benestanti), la protezione è volta ad aumentare la fiducia, l'educazione a far crescere la con-

sapevolezza dei cittadini sui bisogni e sulla consulenza utile.

In materia di educazione finanziaria, i riferimenti forti sono tre. Il primo è quello dalla già citata **OCSE**, che offre una definizione di educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale: processo attraverso il quale i consumatori migliorano la propria comprensione di prodotti e nozioni finanziarie e, attraverso l'informazione, l'istruzione e la consulenza oggettiva, sviluppano le capacità e la fiducia necessarie per diventare maggiormente consapevoli dei rischi e delle opportunità finanziarie, per effettuare scelte informate, comprendere a chi chiedere consulenza e mettere in atto altre azioni efficaci per migliorare il loro benessere finanziario.

LA FORMAZIONE TRIDIMENSIONALE DEL FINANCIAL ADVISOR



Fonte: Progetica

Il secondo riferimento è dato dalla normazione tecnica di qualità, ed in specifico dalla **norma UNI 11402: 2011**, che collega strettamente l'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale alla consulenza oggettiva; senza lavoro congiunto sui bisogni ed accompagnamento, l'educazione si riduce infatti ad una mera sequenza di nozioni, delle quali i cittadini potrebbero ampiamente fare a meno. La consulenza oggettiva, naturalmente priva di indicazioni specifiche sui prodotti, consente al cittadino di effettuare scelte informate e di "comprendere a chi chiedere consulenza e mettere in atto altre azioni efficaci per migliorare il loro benessere finanziario". Questo corrisponde a una corretta divisione dei compiti tra cittadino (paziente, che deve imparare ad ascoltare i sintomi ma non conoscere la chimica dei medicinali) e consulente (medico, che deve occuparsi della diagnosi professionale e prescrivere i principi attivi dei farmaci necessari).

Il terzo riferimento è quello costituito dalla recente legislazione italiana, che ha ben individuato che l'educazione deve essere finanziaria, assicurativa e previdenziale, mettendo in chiaro che l'investimento non è la sola componente di benessere della quale occuparsi.

La **nuova legge**, tuttavia, ha adoperato solo alcune parti della definizione OCSE, quelle relative alla comprensione di prodotti e strumenti finanziari, ossia quelle che le evidenze empiriche mostrano in realtà essere meno utili per migliorare le condizioni materiali di vita dei cittadini. Si è poi istituito un Comitato che dovrà elaborare la "strategia nazionale per l'educazione finanziaria, assicurativa e previdenziale", ed è auspicabile che il Comitato recuperi l'importanza della "consulenza oggettiva", insostituibile per la tutela dell'utente ed il miglioramento del suo benessere.

L'educazione finanziaria, come è ovvio, è un mezzo, volto a fare acquisire consapevolezza al cittadino e a guidarlo nella scelta del consulente più utile per sé. È, in questa visione, una strategia per avvicinare i cittadini alla risoluzione dei propri bisogni e alla soddisfazione dei propri progetti di vita. Rimane tuttavia da declinare il ruolo del consulente.

Fino a qualche tempo fa, le interpretazioni della consulenza erano molte: alcune privilegiavano la sola competenza del consulente, poi le norme tecniche di qualità hanno sancito che è consulente chi mette in

atto comportamenti consulenziali conseguenti e che le nozioni sono un mezzo, e nemmeno il solo, perché questo possa accadere. Qui, le norme tecniche di qualità definiscono chiaramente che il consulente non può essere solo finanziario e che la consulenza richiede fasi, operazioni, approcci, teorie ed evidenze scientifiche inequivoche.

Quando si parla di consulenza, la formazione professionale è necessaria ma non sufficiente, essendo un

mezzo e non un fine, una strategia assimilabile a un mezzo di trasporto (che si usa solo se bisogna andare in qualche luogo) o ad una medicina, che si assume solo perché alla base c'è stata una visita medica che ha evidenziato una patologia.

La qualità della formazione non si misura in ore, né appare sufficiente costruire Accademie o Business Schools per garantire i contenuti fondamentali dell'apprendere.

Quale formazione dunque è coe-

rente con le necessità di servizio di consumatore e consulente?

La risposta più naturale è quella di realizzare un impianto formativo finalizzato al lavoro che il consulente svolge, e che ha due dimensioni.

La prima, "verticale", riguarda le fasi del lavoro del consulente e comprende la definizione del rapporto professionale, l'acquisizione degli obiettivi, l'analisi delle strategie in essere, l'individuazione delle soluzioni, il monitoraggio.

La seconda dimensione, "orizzontale", riguarda invece le aree di necessità dell'utente, ossia il budget, la protezione, la pensione, risparmio ed investimento, passaggio generazionale.

Se questo è il contenuto, la formazione di un consulente deve fornire conoscenze, competenze, capacità di uso degli strumenti e di comunicazione necessarie per poter svolgere il proprio lavoro efficacemente. Ne emerge una visione tridimensionale della formazione, capace di gestire percorsi pluriennali e di agire per necessità e non per materie (vedi figura). Naturalmente è da considerare anche il training per lo sviluppo della competenza etica, quale necessario completamento della formazione professionale.

Una educazione finanziaria efficace, una formazione professionale coerente: soluzioni semplici per problemi complessi.

Per il benessere
collettivo serve:
inclusione
sociale,
protezione
ed educazione
finanziaria

*vicepresidente Progetica