

L'arrivo delle norme Uni

## La consulenza? Di qualità e a tutto campo

**S**tudi finanziari Usa evidenziano che il benessere economico delle famiglie aumenta considerevolmente se hanno frequentato seminari di educazione alla pianificazione finanziaria e, soprattutto, se consultano sistematicamente un pianificatore. Perché in questo modo possono affrontare con consapevolezza e preparazione i piccoli e grandi eventi della vita quotidiana che hanno rilevanti impatti economici: l'acquisto della casa, il matrimonio, gli studi dei figli, gli imprevisti di salute, il pensionamento.

Negli ultimi anni le istituzioni finanziarie ed i governi hanno cercato di facilitare l'incontro consapevole tra i consumatori ed i pianificatori. In Italia, nel maggio 2008, è stata recepita la norma internazionale ISO UNI 22222, che definisce i requisiti e i comportamenti «di qualità» del pianificatore personale. Il professionista di supporto alle decisioni non solo di investimento, o solo di previdenza, ma capace di affrontare e risolvere in maniera integrata ed armonica tutte le esigenze del ciclo di vita: protezione del reddito, risparmio, investimento, indebitamento e previdenza.

Per incentivare comportamenti professionali di qualità, e diffondere sempre più tra le famiglie l'utilizzo di pianificatori professionali, si sta riunendo presso l'UNI (Ente nazionale italiano di unificazione) un gruppo di lavoro per offrire ai consumatori le linee guida sulla scelta del pianificatore.

Sono stati presi in esame due aspetti cruciali nella selezione: la scelta dell'operatore coerente con le attese di servizio e la valutazione del suo profilo professionale. In pratica il consumatore deve essere aiutato a valutare il tipo di supporto richiesto e imparare a confrontare i vari pianificatori su basi oggettive.

Il gruppo di lavoro — rappresentativo di tutti gli interessi in gioco, aziende, operatori, consumatori, docenti universitari, società di consulenza ed enti certificatori — sta operando su diversi temi. Ad esempio, sul versante del servizio, si stanno classificando i vari tipi di «consulenza». Così che il consumatore possa comprendere che la richiesta di un'analisi dei propri bisogni è cosa molto diversa dalla scelta di un prodotto o dalla fruizione di un servizio complessivo, che comprenda sia l'analisi degli obiettivi che la selezione delle soluzioni e il loro monitoraggio.

Sul versante del profilo professionale si sta inoltre definendo una sorta di curriculum standardizzato per facilitare la scelta dell'operatore più coerente con i propri desideri e necessità.

Interessante è il tema della reciprocità di diritti e doveri, che emerge da molte esperienze internazionali. In particolare, ad esempio, si stanno esaminando griglie di analisi e di valutazione proposte dalle Istituzioni australiane e inglesi per aiutare il consumatore a selezionare il proprio pianificatore, ma anche i decaloghi usati da alcuni operatori Usa che non accettano incarichi consulenziali se prima non si è chiarito che il pianificatore non è né un gestore che «batte i mercati», né un motore di ricerca per prodotti low-cost e neppure un previsore, ma un operatore orientato al cliente, ai suoi bisogni.

Il lavoro che si sta svolgendo in Italia è stato riconosciuto di particolare interesse dagli organismi internazionali che stanno affrontando temi analoghi. Il supporto alla pianificazione di qualità, e la sua diffusione, hanno assunto una valenza rilevante in questa fase di responsabilizzazione economica dei cittadini, ai quali il welfare collettivo non può più garantire le tutele di prima.



**Regole Sergio Sorgi,** un bollino di qualità per i consulenti

**SERGIO SORGI**  
Relatore delle «Linee guida per la scelta del pianificatore personale» presso il gruppo di lavoro Uni