

Consulenza qualificata nella pianificazione finanziaria

Le indicazioni della norma
Uni Iso 22222:2008:
ruoli, aspettative e comportamenti
da tenere nell'attività
di programmazione economica
e patrimoniale

di Egidio Vacchini*

È sempre più pressante la richiesta di maggiore qualità nell'attività di consulenza.

Spesso l'aumento della professionalità viene indicato come il requisito indispensabile per sopravvivere in un mercato in continua evoluzione.

Una indicazione importante su come acquisire nuove competenze viene dalla norma internazionale Uni Iso 22222:2008, entrata nel corpo normativo italiano nel mese di maggio 2008 dopo essere stata adottata da altri 18 paesi, tra i quali Australia, Canada, Cina, Francia, Giappone, Olanda, Singapore, USA, Gran Bretagna e Germania (sostanzialmente i paesi con le economie più forti al mondo). Essa definisce con precisione i ruoli, le aspettative e i comportamenti del consulente e del cliente nell'attività di *Personal financial planning*, e cioè nella pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale.

Le novità del mercato

Tutti gli operatori commerciali che agiscono a diverso titolo e da diverso tempo nel settore del credito, e dei mutui immobiliari in particolare, hanno assistito nell'arco di questi ultimi anni ad una vera e propria rivoluzione del mercato.

Sembra infatti che la nascita dell'Euro sia stata il catalizzatore che ha fortemente accelerato il processo di evoluzione del settore.

Sono testimonianza di questa rivoluzione la crescita veloce dei volumi erogati, l'allargamento delle maglie del credito da parte delle banche, l'aumentata flessibilità nella gestione dei mutui intervenuta con l'introduzione della legge 40/2007 (conversione del 2° decreto legge Bersani sulle liberalizzazioni), che ha stabilito nuove regole destinate a favorire la concorrenza, e infine il recente e repentino "sboom", iniziato nella seconda metà dello scorso anno, col successivo radicale cambiamento delle politiche di credito delle banche.

In un prossimo futuro gli operatori dovranno inoltre affrontare i cambiamenti normativi che saranno introdotti con il disegno di legge, ancora in discussione presso la Commissione Finanze della Camera dei Deputati, dall'oggetto "Disposizioni in materia di credito al consumo e di vigilanza sulle assicurazioni private" (n. 3015 del 8 agosto 2007).

Le richieste della clientela. I dati di GFK Eurisko

In uno scenario già così modificato, si stanno evidenziando nuove istanze da parte dei risparmiatori. L'indagine *Multifinanziaria Retail Market 2008*, presentata dal GFK Eurisko nel mese di settembre 2008 e riferita al primo semestre dell'anno, ci fornisce degli spunti interessanti per comprendere le richieste che provengono dagli utenti.

L'analisi dello stock di mutui esistente testimonia che le famiglie si sono rivolte principalmente ai canali tradizionali: l'80% dei mutuatari ha siglato il proprio finanziamento allo sportello di agenzie bancarie o società finanziarie; mentre solo una parte limitata ha utilizzato canali innovativi, in particolare l'8% ha fatto ricorso a promotori finanziari e mediatori creditizi.

I criteri adottati per scegliere il canale di vendita cui rivolgersi sono stati diversi:

- 44 %, l'affidabilità/fiducia nella persona o nell'istituzione;
- 43 %, la convenienza dell'offerta;
- 37 %, il fatto di essere già cliente per altri servizi e/o prodotti;
- 27 %, la possibilità di disporre del denaro necessario;
- 14 %, il supporto nella scelta del mutuo.

Infine, i risparmiatori propensi all'acquisto di una casa ritengono che i fattori importanti per la sottoscrizione del mutuo siano:

- 46 %, la chiara definizione di un patto col cliente;

- 45 %, la possibilità di disporre di diverse soluzioni di finanziamento alternative;
- 43 %, l'analisi accurata dei bisogni e delle aspettative del cliente;
- 41%, la possibilità di fare un monitoraggio periodico del piano di finanziamento scelto.

I risultati della ricerca

Dall'indagine di GFK Eurisko emerge che gli operatori non bancari hanno ampie possibilità di aumentare il loro peso sul mercato e soprattutto di intervenire nella manutenzione dei mutui sottoscritti presso altri canali. Inoltre si può rilevare come il costo rappresenti un fattore importante ma non sia l'unico determinante nell'acquisizione di un nuovo cliente.

Le considerazioni più interessanti derivano però dalle risposte alla terza domanda, quella sui fattori ritenuti più importanti nella scelta del mutuo: trasparenza, alternative di scelta, accurata analisi dei bisogni e la possibilità di monitorare il proprio piano nel tempo.

Sintetizzando, i risparmiatori stanno richiedendo una consulenza qualificata.

Richiesta che non può essere soddisfatta dalle libere interpretazioni che le strutture distributive e i singoli operatori, in virtù delle proprie visioni e delle esperienze maturate, hanno costruito autonomamente.

La necessità di requisiti oggettivi. La norma Uni Iso 22222:2008

Precisione e velocità d'intervento, capacità nella gestione e nel "confezionamento" della pratica di finanziamento, presentazione della soluzione più economica o del prodotto/servizio ritenuto "migliore" in quel momento, disponibilità di un'ampia gamma di proposte, indicazioni in merito alle proprie visioni e previsioni di mercato sono interpretazioni lodevoli di quello che dovrebbe essere la consulenza, ma devono lasciare il passo a requisiti più oggettivi, universalmente riconosciuti e misurabili. Un riferimento autorevole in questo senso viene dalla norma internazionale Uni Iso 22222:2008, che indica i ruoli e i comportamenti del consulente nell'attività di pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale, il cosiddetto *Personal financial planning*. Questa norma può rappresentare il punto di riferimento nel momento in cui si comincia a definire un nuovo modello di rapporto tra banca erogatrice, operatore e risparmiatore. Pur considerando l'attività di pianificazione in modo onnicomprensivo (in grado cioè di affrontare complessivamente e dinamicamente tutte le sue componenti economico-finanziarie quali tutela, indebitamento, investimento finanziario e in beni reali, pensionamento, decumulo delle risorse finanziarie e successione del patrimonio), essa infatti può costituire una guida anche per chi desidera svolgere l'attività consulenziale in modo parziale.

Il processo di pianificazione

Considerata l'importanza della norma Uni Iso 22222:2008, procederemo alla descrizione delle attività che in campo per ognuna delle sei fasi fondamentali che sono identificate nel piano

Prima fase

Definire la relazione professionale

Innanzitutto è importante definire con precisione la cornice entro la quale si stabilisce il rapporto professionale. Come gli operatori, anche i clienti hanno dell'attività di consulenza una interpretazione variegata, legata alle proprie aspettative, convenienze e visioni. Questa prima fase di contatto va ben oltre l'aspetto esclusivamente relazionale, che si pone l'obiettivo di creare un clima di fiducia. Il consulente deve comunicare con chiarezza:

1. il contenuto del servizio di consulenza sul credito;
2. le proprie qualifiche e l'esperienza professionale maturata;
3. il contenuto del contratto e le modalità di remunerazione;
4. qualsiasi conflitto di interesse conosciuto;
5. i tempi necessari per la consulenza;
6. la durata del servizio;
7. la frequenza degli incontri;
8. gli impegni alla riservatezza circa le informazioni acquisite.

L'obiettivo di questa comunicazione è quello di evitare che il cliente coltivi aspettative che possano rivelarsi irragionevoli o irrealistiche, come ad esempio la convinzione che il consulente sia in grado di fornire consigli basati su previsioni dell'andamento dei tassi di mercato.

Seconda fase

Acquisire le informazioni dal cliente e definire obiettivi e aspettative

Questa fase va ben oltre la tradizionale raccolta dei dati riguardanti il valore della casa, l'importo del mutuo, l'eventuale durata del piano di ammortamento e l'importo della rata che il cliente ritiene di poter pagare (insieme alla documentazione necessaria per l'analisi della finanziabilità dell'operazione). In particolare, occorre raccogliere informazioni in merito a:

1. lo stato patrimoniale e il conto economico del potenziale mutuatario;
2. gli elementi che possono influire sulla sostenibilità del rischio, sia finanziario che demografico;
3. il dettaglio delle esigenze e degli obiettivi, opportunamente quantificati, con le eventuali scadenze temporali;
4. i dati relativi alla propensione al rischio del cliente;

5. eventuali orientamenti di tipo sociale, etico, religioso e ambientale. Il contributo del consulente, in questa fase, consiste anche nel fornire al proprio cliente l'esperienza dettata dalla conoscenza dei fenomeni e dei rischi direttamente e indirettamente legati all'operazione che si sta valutando, trattando con la dovuta attenzione anche quelli normalmente meno considerati nel momento in cui si prende la decisione di accedere a forme di credito. Poiché le informazioni da raccogliere sono consistenti, è importante specificare al cliente le ragioni che portano a questa più approfondita analisi.

Terza fase

Analizzare e valutare lo status finanziario del cliente

La valutazione della situazione del cliente deve identificare e rappresentare, in maniera comprensibile, i punti di forza e quelli di debolezza del conto economico e dello stato patrimoniale in relazione agli obiettivi, ai vincoli, alla propensione al rischio, alla gestione dei rischi demografici e dei bisogni assicurativi che si evidenziano.

In particolare, l'analisi della situazione del cliente deve essere effettuata anche in una prospettiva evolutiva, individuando i potenziali cambiamenti futuri. Sintetizzando, il consulente deve fornire la corretta e precisa quantificazione de:

1. il conto economico del cliente, inteso come sviluppo nel tempo dei redditi, dei consumi di primo (quelli indispensabili) e secondo livello (quelli voluttuari) e del risparmio;
2. l'esborso effettivo prodotto da costi e oneri diretti e indiretti che il cliente dovrà affrontare acquistando l'abitazione o procedendo nell'operazione di suo interesse (sostituzione di un mutuo esistente, rifinanziamento, etc);
3. le necessità di tutela della famiglia dai rischi demografici, quali eventi negativi legati alla salute o alla vita, per l'intera durata del piano di restituzione;
4. le prestazioni che contraddistinguono le diverse soluzioni di finanziamento, delle quali è necessario stimare sia il costo che il rischio (inteso come l'impatto prodotto dalle variazioni dei tassi sul piano di ammortamento), in diversi scenari di mercato definiti con metodologie oggettive;
5. le modalità di tutela per ridurre o

eliminare i rischi di mancato completamento del piano a causa di eventi negativi.

Quarta fase

Sviluppare e presentare il piano di finanziamento

In questa fase le informazioni precedentemente raccolte vengono elaborate per definire quantitativamente gli importi e i tempi di tutte le componenti del piano. I risultati verranno sintetizzati in un documento, le cui finalità sono:

1. verificare la corretta comprensione delle informazioni acquisite, degli obiettivi, della sostenibilità e della propensione al rischio;
2. far comprendere al cliente le metodologie utilizzate per acquisire e gestire i suoi obiettivi. In altre parole, il consulente deve essere in grado di spiegare i motivi per i quali le soluzioni elaborate sono adeguate al cliente, mettendo in evidenza le teorie utilizzate, le tecniche e i procedimenti di elaborazione impiegati;
3. stilare una lista di raccomandazioni da implementare, basate sul conto economico e lo stato patrimoniale attuale e futuro, che devono essere discusse col cliente.

Nella redazione del documento è necessario valutare l'impatto che le rate di restituzione del finanziamento potranno avere sul conto economico del cliente. Tale valutazione non deve riguardare il breve periodo, con una navigazione "a vista", ma un arco temporale più lungo (l'intera vita del mutuo, salvo diverse indicazioni del cliente), allo scopo di prevenire e affrontare consapevolmente possibili momenti di stress economico. Il piano dovrà prevedere diverse soluzioni alternative, per due importanti motivi: permettere al cliente di acquisire consapevolezza dell'impatto che le sue scelte possono comportare sul piano d'ammortamento e sul proprio conto economico; e consentirgli di individuare la soluzione "migliore" dal suo punto di vista, che può non essere necessariamente la "migliore" per un altro cliente o per il consulente stesso.

Il piano di finanziamento proposto deve essere poi corredato dalle soluzioni di copertura dai rischi demografici, dalla perdita di lavoro, etc. La redazione del progetto e la sua consegna al cliente rappresenta la memoria storica delle

Consulente del credito deve mettere

attività sviluppate e delle scelte effettuate nel tempo, e garantisce la massima trasparenza e correttezza.

Quinta fase

Implementare il piano di finanziamento

Il consulente deve produrre un documento che riassume l'esito della discussione del piano di finanziamento con il cliente.

Per ciascuna raccomandazione presentata nel piano devono essere specificate la decisione del cliente e le sue motivazioni: accettata, modificata, integrata, differita o rifiutata. In caso di disaccordo sulle scelte, il consulente deve evidenziare in maniera trasparente le conseguenze che le decisioni del cliente potrebbero avere sugli obiettivi e/o sul suo status economico-finanziario.

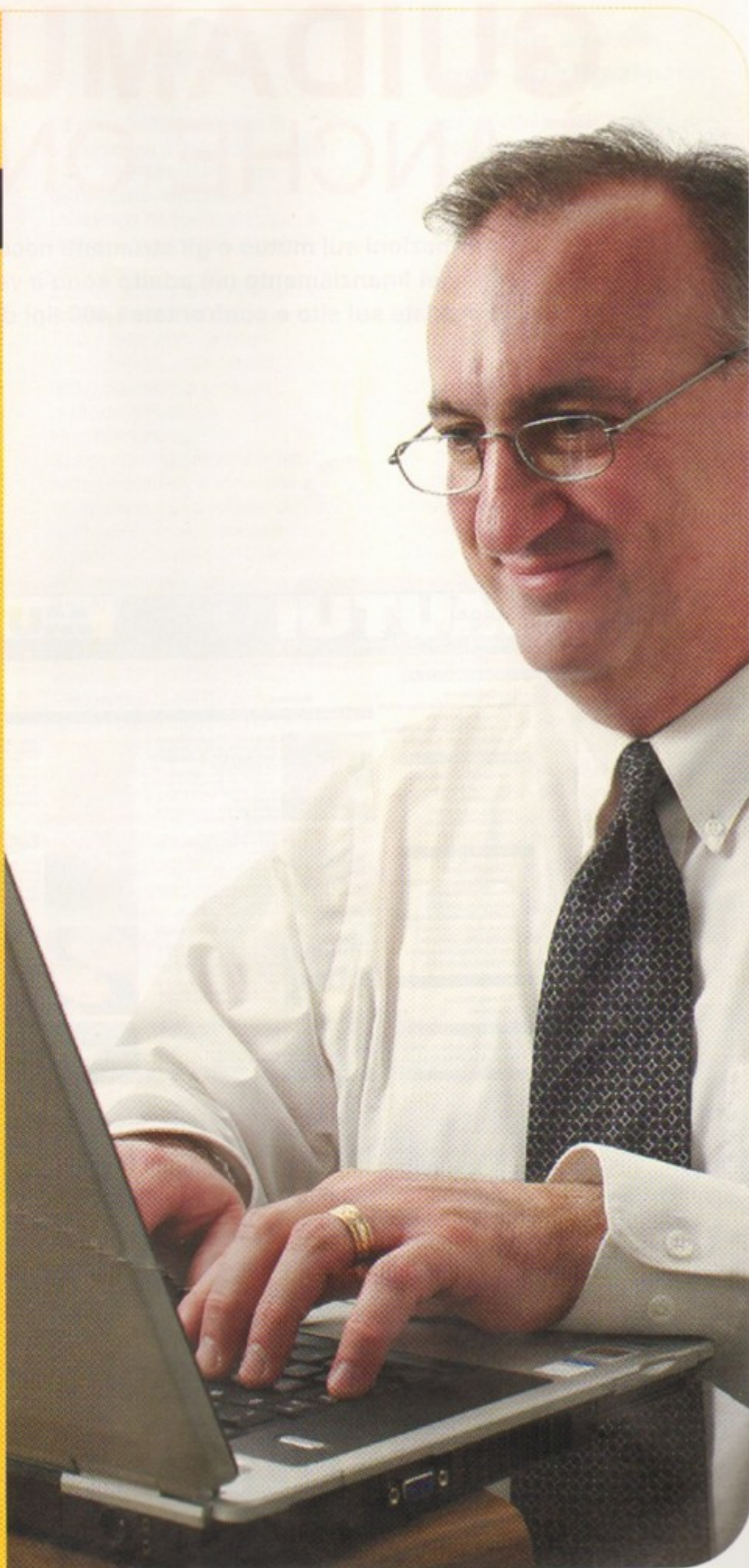
Il consulente deve poi, interagendo col cliente, individuare i prodotti e i servizi che si rivelano più idonei alla realizzazione del piano approvato. Questi prodotti e servizi, nel processo descritto, assumono il valore di "mattoni": sono utilizzati per la realizzazione di un piano che ha valore in sé, non rappresentano il fine ma solo gli strumenti dell'attività di consulenza. Nella scelta dei prodotti occorre valutare numerosi parametri: i costi, gli eventuali vincoli esistenti e soprattutto la flessibilità gestionale che essi possono offrire nel tempo.

Sesta fase

Monitorare il piano finanziario e la relazione professionale

La norma prescrive che il consulente, dopo l'implementazione del progetto, verifichi periodicamente l'intero set di informazioni e decisioni, aggiornando il piano ai cambiamenti derivanti dalla situazione del cliente e dallo scenario economico, finanziario e normativo.

L'attività di controllo periodico deve essere coerente con la programmazione e i tempi definiti nell'accordo iniziale. Il monitoraggio è così importante nello svolgimento del rapporto di consulenza col cliente da richiedere che al suo interno siano ripercorse tutte e cinque le fasi precedenti, al fine di recepire e gestire ogni cambiamento sul nascere. Ogni incontro si deve concludere, secondo la norma, con la produzione di un documento di aggiornamento delle raccomandazioni, che evidenzia per ciascuna l'accettazione, la modifica, l'integrazione, il rinvio o il rifiuto da parte del cliente.



Etica

Essendo focalizzata sui comportamenti del consulente, la **Uni Iso 22222:2008** comprende anche i requisiti di etica professionale che devono far parte del bagaglio dell'operatore e devono ispirare la sua attività.

I principi indicati sono:

1. integrità;
2. priorità degli interessi del cliente;
3. diligenza;
4. osservanza degli standard professionali;
5. gestione attenta di ogni conflitto di interesse;
6. comprensibilità nella comunicazione;
7. obiettività;
8. riservatezza;
9. trasparenza in merito alla propria condizione professionale;
10. competenza.

È importante, naturalmente, che ognuno di questi principi non si limiti a rappresentare una semplice dichiarazione di intenti.

La strutturazione della attività, così come descritta dalla norma, rappresenta infatti lo sforzo di dare concretezza e operatività agli enunciati.

*Amministratore delegato Progetica s.r.l.

L'Uni

L'Ente nazionale italiano di **unificazione** è stato costituito nel 1921, a fronte dell'esigenza dell'industria meccanica di unificare le tipologie produttive e facilitare l'intercambiabilità dei pezzi.

È un'associazione privata senza scopo di lucro, i cui soci (oltre 7.000) sono imprese, liberi professionisti, associazioni, istituti scientifici e scolastici, realtà della Pubblica amministrazione.

Svolge attività normativa in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario, ad esclusione di quello elettrico ed elettrotecnico di competenza del **Cei** (Comitato elettrotecnico italiano).

Il ruolo dell'**Uni**, quale organismo nazionale italiano di normazione, è stato riconosciuto dalla *Direttiva europea 83/189/Cee* del marzo 1983, recepita dal Governo italiano con la legge n. 317 del 21 giugno 1986.

L'**Uni** partecipa, in rappresentanza dell'Italia, all'attività normativa degli organismi sovranazionali di normazione: **Iso** (*International organization for standardization*) e **Cen** (*Comité européen de normalisation*).

Una norma non obbligatoria

La norma **Uni Iso 22222:2008** non è obbligatoria, in quanto essa definisce le caratteristiche di qualità del servizio consulenziale di "*Pianificazione finanziaria economico patrimoniale personale*" secondo lo stato dell'arte internazionale, in quanto risultato del lavoro di numerosi e qualificati esperti nel mondo. A tale norma si aderisce volontariamente per testimoniare la qualità dell'erogazione dei propri servizi. Infatti, secondo la *Direttiva Europea 98/34/CE* del 22 giugno 1998, "norma" è la specifica tecnica approvata da un organismo riconosciuto a svolgere attività normativa per applicazione ripetuta o continua, la cui osservanza non sia obbligatoria e che appartenga ad una delle seguenti categorie:

- norma internazionale (**Iso**);
- norma europea (**En**);
- norma nazionale (**Uni**).

La specificazione **Uni Iso** sta a significare l'adozione da parte dell'**Uni** (Ente nazionale italiano di unificazione) della norma internazionale **Iso** (*International organization for standardization*) Inoltre, anche se la norma non è obbligatoria, può essere assunta come riferimento sia in sede legislativa che giudiziaria.

Misura la coerenza con la norma. Un test per gli operatori

La norma **Uni Iso 22222:2008** può essere assunta come parametro di riferimento per effettuare una autovalutazione del grado di coerenza delle proprie competenze consulenziali.

Esiste un test, elaborato da **Progetica**, che consente di misurare le proprie capacità in relazione a quanto stabilito dalla norma.

Il modello di autovalutazione è strutturato in 4 sezioni:

la prima si riferisce ai comportamenti generali, le altre tre sviluppano i temi relativi a comportamenti specifici delle aree di investimento, gestione del rischio, previdenza ed erogazione.

Per accedere al test e ottenere un feedback personalizzato in funzione delle risposte fornite, si può consultare il sito della società alla pagina: www.progetica.it/advisor.

cultura, sistemi, modelli di analisi e consulenza quantitativi

PROGETICA S.r.l. - Via Coluccio Salutati 5 - 20144 Milano

Telefono 02.48100856 r.a. - Fax 02.43916527
Email: progetica@progetica.it

Società di consulenza indipendente che progetta e realizza sistemi integrati di cultura e strumenti quantitativi per Istituzioni ed Operatori dei mercati finanziari ed assicurativi

