

Certificazione di qualità. Il seminario Iso e Nen in Olanda

Da Amsterdam arrivano le norme per unire consulenza e formazione

Consulenza ed educazione finanziaria devono procedere di pari passo per garantire il benessere dei cittadini. E l'Italia, da questo punto di vista, è all'avanguardia in Europa, grazie al corpus di norme elaborato dall'Uni, l'Ente nazionale italiano di unificazione. È questo uno dei concetti principali emersi nell'ambito del seminario recentemente organizzato da Iso e Nen ad Amsterdam sul tema della standardizzazione dei servizi finanziari e bancari.

Secondo Sergio Sorgi, vicepresidente Progetica e tra i relatori al congresso, «Ad Amsterdam l'Ocse ha recepito e rinforzato il lavoro svolto dall'Italia e dall'Uni nel riunificare consulenza e formazione come strategie congiunte per garantire un miglioramento del welfare nazionale. Non basta, però, affermare l'importanza dell'educazione finanziaria: bisogna anche darne una definizione e stabilire come renderla efficace».

Il lavoro dell'Uni si è concretizzato nell'emanazione della norma Uni 11402

Sorgi: «Fattori di garanzia per migliorare il Welfare»

sull'educazione finanziaria del cittadino, che definisce i requisiti per la progettazione, realizzazione, erogazione e valutazione di attività di educazione finanziaria. In particolare, la norma individua tre tipologie di utenti: il cliente "fai da te", consapevole dei propri obiettivi e delle proprie risorse, in grado di progettare strategie efficienti e ben informato sui prodotti finanziari. In questo caso, l'educazione finanziaria si configura come "mera esecuzione" degli ordini del cliente, mentre l'utente rinuncia alle tutele tradizionali in virtù della sua eccellente cultura finanziaria.

Il cliente "sottoscrittore" è a sua volta consapevole di obiettivi e risorse, ma è incerto sulla definizione delle

strategie; ha bisogno di spiegazioni e approfondimenti sui prodotti e ricorre al supporto episodico di un partner. L'operatore ha il ruolo di "collocatore" e deve far comprendere al cliente i rischi del prodotto.

Il cliente "delegante", infine, necessita di aiuto per definire risorse e obiettivi, non ha orientamenti strategici e ha bisogno di supporto periodico. L'operatore diviene un vero e proprio "consulente" ed è responsabile sia dell'indicazione degli obiettivi qualitativi, sia dell'adeguatezza delle strategie e dei prodotti proposti.

«La norma - conclude Sorgi - stabilisce una volta per tutte che l'educazione finanziaria non può prescindere dal tipo di utente, superando definitivamente il dibattito sul livello di consulenza da offrire ai consumatori. Ogni individuo è diverso, possiede competenze più o meno elevate in ambito finanziario, e in quanto tale ha bisogno di un livello personalizzato di consulenza».

Andrea Curiat