

# Quando il welfare diviene individuale, cresce la necessità di un pianificatore

di Sergio Sorgi

In questi anni si assiste in gran parte del mondo a un cambiamento del rapporto tra Stato e cittadino in termini di assistenze e previdenze. Le crisi economiche hanno infatti reso sempre più corta la "coperta" pubblica e quando questo avviene le istituzioni si adoperano offrendo educazione finanziaria ai cittadini e sviluppando la cultura della pianificazione finanziaria.

Recenti studi statunitensi evidenziano che il benessere economico delle famiglie aumenta considerevolmente per i consumatori che frequentano seminari di educazione alla pianificazione, utilizzano strumenti di simulazione e, soprattutto, consultano sistematicamente un pianificatore.

In questo contesto, pianificare significa affrontare con consapevolezza e preparazione dei piccoli e grandi eventi della vita quotidiana aventi rilevanti impatti economici: l'acquisto della casa, il matrimonio, gli studi dei figli, gli imprevisti di salute, il pensionamento, ecc..

A questo fine, le istituzioni finanziarie e i governi negli ultimi anni operano facilitando l'incontro consapevole tra i cittadini-consumatori e i pianificatori, operatori professionali a supporto del ciclo di vita economico delle famiglie. Lo scopo è quello di incrementare la stabilità economica delle famiglie e di sviluppare qualitativamente il mercato dell'offerta di servizi.

In Italia, nel maggio 2008, è stata recepita la norma internazionale UNI ISO 22222, che definisce i requisiti e i comportamenti "di qualità" del pianificatore personale all'interno di una cornice orientata all'intero ciclo di vita delle famiglie. A livello internazionale, infatti, si ritiene necessario che il supporto alle decisioni del ciclo di vita delle famiglie non sia solo di investimento o solo di previdenza pensionistica ma che sia capace di affrontare e risolvere in maniera integrata e armonica tutte le esigenze di una famiglia che nel corso della sua vita avrà necessità di protezione del reddito, risparmio, investimento, indebitamento e previdenza pensionistica. La consulenza, dunque, è sulla vita e non sugli investimenti o sulle assicurazioni ecc..

Le norme di qualità hanno duplice effetto: da un lato forniscono riferimenti internazionali provenienti da esperienze e competenze, e dall'altro evidenziano che le singole opinioni su concetti come pianificazione, consulenza, servizio, per quanto rispettabili, soffrono della mancanza di condivisione e dunque sono autoreferenziali. In breve, dall'entrata in vigore di una norma diventa difficile comprendere perché, in presenza di una definizione condivisa di qualità, si preferisca perseguire un pro-

prio criterio personale.

Per incentivare comportamenti professionali di qualità e diffondere sempre più presso le famiglie italiane l'utilizzo di pianificatori professionali, si sta riunendo presso l'UNI un gruppo di lavoro specificamente dedicato a offrire ai consumatori italiani delle linee guida per la scelta del proprio pianificatore.

Le linee guida prendono in esame due aspetti cruciali nella selezione dell'operatore cui affidarsi: la scelta dell'operatore coerente con le attese di servizio e la valutazione del profilo professionale dell'operatore stesso. In sintesi, e in base ad analoghe esperienze molto diffuse nei mercati anglosassoni (UK, USA, Australia), si ritiene che il consumatore debba essere aiutato a valutare il tipo di supporto richiesto e a confrontare i vari pianificatori su basi oggettive.

Il gruppo di lavoro -rappresentativo di tutti gli interessi in gioco, cioè aziende, associazioni degli 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 una 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 monitoraggio del piano.

Sul versante del profilo professionale si sta inoltre definendo una sorta di curriculum standardizzato dal quale il consumatore possa interpretare il ruolo organizzativo dell'operatore nonché conoscenze, esperienze, qualifiche, condizioni di reperibilità, modalità di remunerazione e tutti gli altri fattori che possono aiutare il consumatore a scegliere consapevolmente l'operatore più coerente con i propri desideri e necessità.

Altrettanto 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 forniti ai consumatori da alcuni operatori statunitensi che non accettano incarichi consulenziali dai clienti 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, alle soluzioni e alla gestione dei cambiamenti.

Il lavoro che si sta svolgendo in Italia è stato riconosciuto di particolare interesse dagli organismi internazionali che stanno affrontando temi analoghi in Europa, America e Asia.

Il supporto alla pianificazione di qualità e la sua diffusione hanno infatti una valenza economica e sociale che appare particolarmente rilevante sia in sé che, ancor più, in questa fase di responsabilizzazione economica dei cittadini, ai quali il welfare collettivo non può più garantire le tutele di un tempo.

**Sergio Sorgi**

*Relatore delle "Linee guida per la scelta del pianificatore personale"  
GL14 Commissione Servizi UNI*