

Il ruolo sociale della qualificazione della consulenza finanziaria personale

Il XXI secolo sarà molto impegnativo per i consumatori che dovranno affrontare i cambiamenti e le sfide che il mondo propone. Infatti, la crisi economica e finanziaria globale, le trasformazioni demografiche e la complessità dei mercati e degli strumenti finanziari implicano nuove responsabilità individuali dei consumatori laddove il loro benessere economico dipende, in gran parte, dalle proprie scelte. In questa prospettiva il supporto e la consulenza di operatori professionali qualificati rappresentano un tema centrale e strategico per lo sviluppo individuale e sociale. Tuttavia il ruolo professionale del consulente finanziario presenta diversi aspetti problematici in quanto sono molteplici le sue definizioni professionali e le prestazioni professionali erogate. A questo proposito non sono di particolare ausilio le leggi ed i regolamenti delle autorità pubbliche di controllo in quanto, naturalmente, definiscono comportamenti e regole generali che lasciano spazio a differenti interpretazioni circa il profilo professionale di un consulente finanziario le cui caratteristiche sostanziali diventano difficilmente riconoscibili dal consumatore. Oltre a ciò esistono differenti coniugazioni del ruolo determinate dalla frammentazione dei settori dell'industria - assicurativo, dell'indebitamento, dell'investimento e previdenziale - che originano diverse comunità di operatori, ciascuna carat-

terizzata da difformità di culture, di competenze e di metodologie e da iter formativi spesso disomogenei.

Purtroppo tale pluralità di offerta non va a vantaggio del consumatore. In primo luogo perché il supporto e la consulenza al consumatore dovrebbero poter affrontare tutti i temi e gli obiettivi all'interno di una visione olistica del proprio ciclo di vita. Ed in secondo luogo perché le soluzioni alle esigenze del consumatore dovrebbero essere elaborate in maniera integrata ed efficiente, utilizzando tutti gli strumenti che il mercato mette a disposizione. Infine tale varietà di offerta disorienta il consumatore che ha molte difficoltà a discriminare e scegliere un professionista competente di cui si può fidare.

In relazione a tutti questi aspetti problematici, la UNI ISO 22222, elaborata in ISO nel 2005 ed adottata in Italia nel 2008, rappresenta una soluzione potenzialmente efficace in quanto è stata pensata proprio con l'intento di fornire un punto di riferimento universale per coloro che forniscono consulenza finanziaria alle famiglie. La norma innanzi tutto definisce inequivocabilmente il servizio di consulenza come "pianificazione finanziaria personale" che consiste sostanzialmente nel supportare i consumatori nella realizzazione degli obiettivi di vita propri e della famiglia, sull'intero ciclo di vita.

In sintesi, la norma specifica la metodologia della pianificazione nonché i comportamenti etici, le competenze, l'esperienza professionale richiesta agli operatori e descrive i vari metodi di valutazione della conformità, precisando i requisiti applicati a ognuno di essi. Più

in particolare, in relazione agli aspetti metodologici, il processo di *personal financial planning* è descritto da almeno sei fasi che possono essere percorse ripetutamente nel tempo. Le fasi si articolano secondo la sequenza:

- 1) definizione della relazione professionale;
- 2) acquisizione delle informazioni dal cliente e definizione degli obiettivi e delle aspettative;
- 3) analisi e valutazione dello status finanziario del cliente;
- 4) sviluppo e presentazione del piano finanziario;
- 5) implementazione del piano finanziario;
- 6) monitoraggio del piano finanziario e della relazione professionale.

Il supporto consulenziale si estende su tutte le necessità ed i bisogni delle famiglie quali la tutela, l'investimento, l'indebitamento, l'immobiliare e la fiscalità, che tuttavia devono essere analizzate, valutate e pianificate in maniera integrata. Così il consulente nell'esecuzione del compito deve seguire precise procedure per rispondere compiutamente a tutte le richieste del cliente e lo svolgimento di ciascuna fase deve essere necessariamente documentato per iscritto.

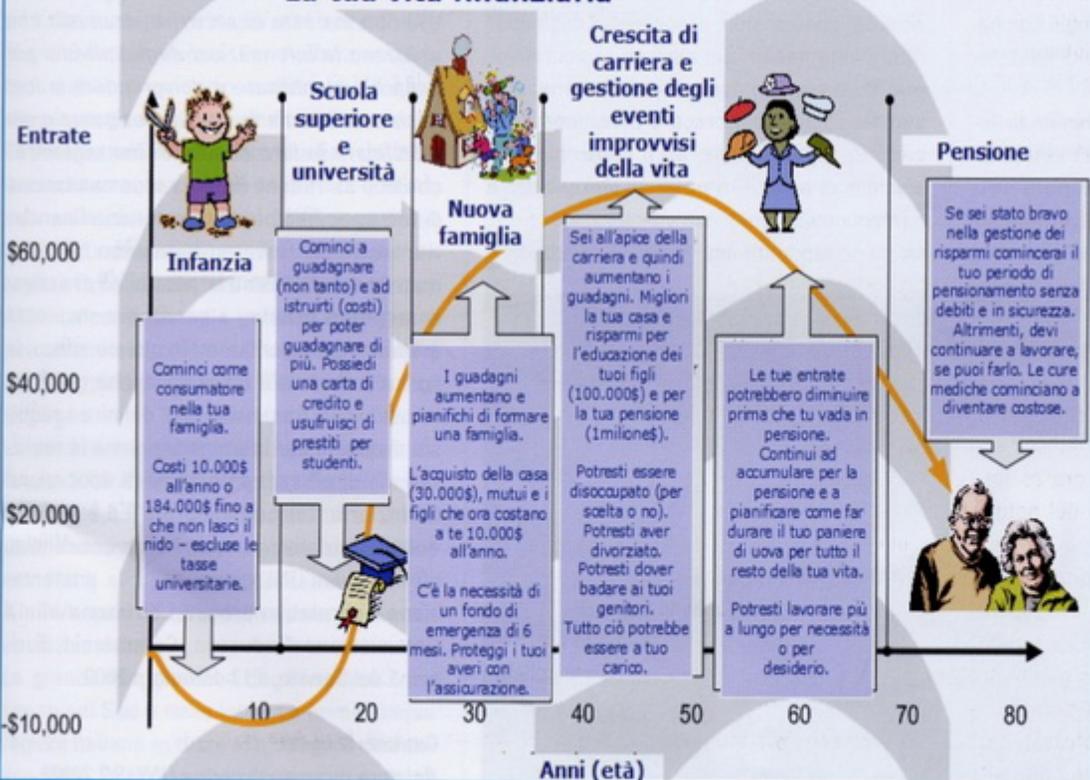
In relazione ai requisiti di competenza, la ISO 22222 definisce, per ciascuna delle sei fasi operative, una dettagliata "mappa" che identifica l'insieme strutturato di conoscenze, capacità e atteggiamenti necessari per l'efficace svolgimento di una attività di *personal financial planning*. La "mappa" è articolata su diversi livelli cognitivi (conoscenza, compren-

sione, applicazione, analisi e valutazione) e sono elencati i metodi che consentono la valutazione del grado di padronanza delle competenze, anche in relazione al loro mantenimento e sviluppo nel tempo, rendendo così relativamente semplice la attività di definizione di programmi formativi adeguati.

Infine, per quanto riguarda il bagaglio di esperienze professionali, la norma specifica sia le attività di costituzione dell'esperienza che le condizioni ed i requisiti della sua valutazione.

In definitiva, la ISO 22222 definendo i requisiti di qualità del processo di consulenza, qualifica la figura del consulente finanziario, crea trasparenza del servizio offerto e contribuisce a

"La tua vita finanziaria"



delineare i contenuti professionali della consulenza definita in termini formali dalle leggi ed i regolamenti governativi.

La norma può generare diversi vantaggi per l'intero mercato e permette diversi utilizzi.

Per i consumatori la norma può rappresentare:

- 1) un elemento di protezione e tutela dei propri interessi in quanto consente di arginare i comportamenti non professionali degli operatori;
- 2) una significativa evoluzione culturale relativamente alla gestione della propria ricchezza che permette, di conseguenza, di sviluppare un grado di fiducia maggiore verso l'industria;
- 3) una migliore comprensione dei ruoli e delle responsabilità degli attori coinvolti nel processo consulenziale che può prevenire equivoci circa le attese verso il servizio, migliorando significativamente la relazione professionale con il consulente.

Per gli operatori la norma può essere un importante strumento di sviluppo e qualificazione personale che permette di acquisire una immediata distintività verso i consumatori, consentendo così di cogliere tutte le opportunità che il business della consulenza può generare. Anche per gli intermediari la norma può avere molteplici funzioni in quanto:

- 1) può essere utilizzata come strumento di benchmarking, per eseguire verifiche di conformità e conoscere gli scostamenti da requisiti misurabili ed oggettivi nonché verificare il livello di conformità nei confronti della situazione precedente o raffrontarsi a organizzazioni simili;
- 2) può consentire l'acquisizione nel medio lungo termine di un reale vantaggio competitivo, in termini reputazionali e di fidelizzazione della propria clientela.

Inoltre, con riferimento ai programmi di responsabilità sociale, la norma può essere intesa come una aspettativa formalizzata della società nel suo complesso ed in questo senso può consentire un proficuo confronto tra tutte

L'ESPERTO IN INFORTUNISTICA - PATROCINATORI STRAGIUDIZIARI

Gli esperti di infortunistica - patrocinatori stragiudiziali sono professionisti che, ai sensi degli artt. 1704 e 1387 sgg. c.c., agiscono nell'esclusivo interesse del cliente-mandante danneggiato al fine di ottenere dal responsabile civile il risarcimento di tutti i danni subiti dalla parte rappresentata in sinistri di qualsiasi tipo.

Questi professionisti mettono in essere tutte quelle attività che si rendono necessarie per la trattazione della pratica risarcitoria in sede stragiudiziale, ivi comprese l'invio delle previste diffide di messa in mora, la ricostruzione cinematica del sinistro per la valutazione delle responsabilità dei coinvolti, la valutazione sotto il profilo economico dei danni sia fisici che materiali, la valutazione delle conseguenze sia patrimoniali sia morali che esistenziali anche queste sotto il profilo economico e finanche la valutazione delle conseguenze delle lesioni (nel caso di macrolesi) sulla qualità della vita dei congiunti, tutto ciò per arrivare ad una equa, ma dettagliata, articolata, documentata e provata quantificazione del danno complessivo subito dal proprio cliente.

Infine l'esperto di infortunistica si adopera in estenuanti trattative con il responsabile del sinistro al fine di pervenire ad una transazione onorevole per il proprio rappresentato, il tutto espressamente e solo in via stragiudiziale, senza invadere il campo del giudiziale riservato agli avvocati.

E' necessario pertanto delineare adeguatamente la figura professionale dell'esperto di infortunistica - patrocinatore stragiudiziale e una norma UNI risulta indispensabile per fornire al mercato un riferimento chiaro e sicuro, eliminando tutti coloro che attualmente operano senza adeguata competenza, creando solo danno all'utenza e anche alla categoria.

Luigi Cipriano presidente ANEIS - Patrocinatori stragiudiziali professionisti del risarcimento

le parti interessate divenendo così uno strumento di sviluppo di una attendibile cultura della consulenza. A questo proposito, è significativa l'esperienza che sta sviluppando l'UNI nella elaborazione di una serie di norme nazionali collegate: una guida all'applicazione della ISO 22222 (pubblicata a gennaio 2010 quale specifica tecnica UNI/TS 11348), una norma tecnica per la definizione dei requisiti di erogazione e monitoraggio del servizio ed una guida per la scelta del pianificatore finanziario da parte del consumatore. Al gruppo di lavoro partecipano rappresentanti di associazioni dei consumatori, associazioni degli operatori, intermediari dei mercati assicurativo-previdenziale, investimenti e finanziario, università, società di ricerca e consulenza, società di certificazione, ed il confronto e lo scambio di opinioni tra tutti gli stakeholder è particolarmente fruttuoso ed interessante.

Infine, le tendenze internazionali in atto, uni-

te e amplificate dal contingente momento di crisi, suggeriscono una rifocalizzazione del ruolo della consulenza finanziaria che interessa tutti i settori dell'industria: assicurativo, investimenti e indebitamento. Appare, infatti, necessario riconoscere il ruolo sociale del "personal financial planning" come strategia efficace ed efficiente per sviluppare la "capacità finanziaria" del consumatore. A questo proposito, diversi governi hanno identificato come metodo prioritario quello della "consulenza generica" ossia, come definita dalla FSA (Financial Services Authority, UK) "un insieme di servizi e strumenti che utilizzano le informazioni degli individui per aiutarli a identificare e comprendere la loro posizione finanziaria e le loro esigenze e per pianificare le loro finanze di conseguenza" che non si traduce in una raccomandazione di un specifico prodotto o servizio finanziario. Lo stesso Governo britannico ha introdotto in tempi recenti la possibilità di accesso ai propri cittadini a servizi di consulenza gratuita ed indipendente. In questo senso, la norma può essere utilizzata anche come un insostituibile *framework* per definire i requisiti di qualità per la progettazione e la realizzazione di efficaci programmi di educazione finanziaria dei consumatori. Ed è proprio questa l'iniziativa sui cui si sono concentrati gli sforzi dell'UNI, giungendo alla presentazione del relativo progetto di norma alla X Commissione "Industria, Commercio, Turismo" del Senato, il 17 dicembre 2009.

Gaetano Megale

Relatore progetto di norma UNI ISO 22222

