

Consulenza finanziaria: situazione e prospettive emerse dal Forum Internazionale

A cura di Alberto Monteverdi – Responsabile Comunicazione e formazione UNI



La normazione tecnica volontaria è in continua evoluzione e soprattutto si rivolge a – ma sarebbe più corretto dire “viene richiesta da” – nuove aree del sistema economico e sociale. Queste nuove aree nelle quali la normazione porta i propri valori di trasparenza, consensualità e autoregolamentazione sono sempre meno “tecniche” e sempre più “economiche”, ma anche sempre più esigenti in termini di velocità di soluzione dei problemi.

Il caso trattato in questo dossier è emblematico di tutti questi elementi, con l’aggiunta dell’interesse della legislazione a coinvolgere la normazione, addirittura prima di avere trovato una soluzione “di legge” al problema (l’audizione alla X Commissione “Industria, Commercio, Turismo” relativamente all’esame dei 5 Disegni di Legge in materia di educazione finanziaria risale giusto alla metà di dicembre).

L’approccio UNI alla pianificazione finanziaria personale, con il pacchetto di norme costituito dalla UNI ISO 22222 e dalle specifiche e rapporti tecnici di prossima pubblicazione sull’applicazione della stessa, la scelta del consulente e i principi di educazione finanziaria, sta proprio cercando di costruire – con l’aiuto di tutti gli operatori del settore – un set di strumenti che aiutino i cittadini e l’industria finanziaria a fare ripartire il ciclo virtuoso reddito-risparmio-investimento-ricchezza con la necessaria base di certezza e fiducia.

Lo scorso novembre, quindi, abbiamo organizzato in collaborazione con l’Università Cattolica del Sacro Cuore, MF MilanoFinanza e Pro-

getica il “Forum Internazionale della Consulenza Finanziaria. Il Personal Financial Planning come strumento di welfare”: due giorni di confronto di esperienze internazionali, punti di vista degli operatori ed esposizione delle proposte della normazione: in questo dossier ne sintetizziamo alcuni spunti particolarmente interessanti.

Dalla provocazione di Lauren Willis (USA) che – analizzando il modello americano che privilegia la responsabilità e l’autonomia del consumatore piuttosto che un quadro di regole più garantista – costruisce una posizione “contro” l’educazione finanziaria poiché produce più danni che benefici, ma a favore di “strumenti di autodifesa”, tra i quali anche il più ampio uso della norma ISO 22222 come fattore di qualità dell’offerta e di selezione per il consumatore.

Jackie Wells (UK) ha portato prove empiriche a supporto della consulenza finanziaria - fin dal livello più basso e generico – per i suoi significativi impatti positivi per l’individuo, la società e l’industria finanziaria stessa.

Peter Lefferts (USA) è partito dalla descrizione dei problemi del mercato finanziario americano (troppe definizioni e qualifiche diverse, regole diverse per operatori che svolgono ruoli analoghi, troppa attenzione ai prodotti finanziari anziché al processo di consulenza...) per identificare nella ISO 22222 uno strumento di ordine condiviso, in grado di aggiungere valore all’offerta e adeguate garanzie al cliente, in vista della futura ripresa del settore.

Il quadro nazionale è stato aperto dall’analisi GFK Eurisko sintetizzata da Fabrizio Fornezza, che rileva la buona tenuta del risparmio ma il rischio che la mancanza di progetti di lungo periodo e di valore lo facciano “girare a vuoto”. L’interesse che c’è ancora per servizi qualificati (buona consulenza) può trovare un supporto nella UNI ISO 22222 nel dare fiducia al cliente e nel mettere a punto (e quindi garantire) la qualità della prestazione offerta.

Gaetano Megale e Sergio Sorgi hanno presentato i progetti di norma di prossima pubblicazione per favorire l’applicazione della UNI ISO 22222 alla situazione nazionale (ad esempio ampliandone l’applicazione alle organizzazioni anziché solo ai singoli professionisti; gestendo concretamente i conflitti di interesse; evidenziando la consistenza scientifica dei metodi utilizzati; prevedendo una modalità di autocertificazione credibile e ben fondata...) e per dare criteri di scelta del “buon pianificatore” (basati sia sull’analisi del servizio che del profilo professionale, con semplici check-list che possano essere utilizzate senza conoscenze specifiche e nel modo più intuitivo possibile).

Poiché i testi che seguono non sono articoli scritti dai relatori del Forum bensì trascrizioni sintetiche degli interventi, ci scusiamo con i relatori e con i lettori per gli inevitabili tagli e le eventuali imprecisioni, nonché per la prosa che - pur avendo tentato di rendere gli interventi più conformi al linguaggio scritto - a volte può risultare poco scorrevole.

Discorso "contro" l'educazione finanziaria

La scelta di valorizzare l'educazione finanziaria negli USA è nata come alternativa alla decisione di regolamentare in modo sostanziale ed adeguato i prodotti finanziari, e le modalità della loro vendita e le caratteristiche di chi li vende.

In questo modo si è data al cliente la conoscenza, il potere di scelta ma - al tempo stesso - anche la piena responsabilità delle proprie azioni.

Perché e chi dovrebbe essere contrario a questo tipo di approccio?

La premessa affinché questo modello funzioni è che vi sia realmente una attività di alfabetizzazione ed educazione del cittadino sui prodotti finanziari, in modo che egli abbia informazioni adeguate da utilizzare per tenere un "buon comportamento finanziario" e prendere le giuste decisioni nel mondo reale.

Questo modello funziona?

In teoria la sicurezza e la fiducia che possono nascere nel cittadino adeguatamente formato potrebbero costituire un problema, se degenerassero in situazioni di eccessiva confidenza nelle proprie capacità numerose evidenze statistiche lo confermano e danno torto a chi pensa che sia la soluzione giusta.

Solo alcuni esempi:

- personale delle forze armate che è stato formato sui temi dell'educazione finanziaria ha avuto risultati di investimento peggiori di analoghi gruppi che non hanno avuto la stessa formazione (Bell, Gorin, Hogarth - 2009),
- gruppi di popolazione adulta che seguono corsi di educazione finanziaria non hanno avuto risultati migliori di chi non è stato formato (Cole e Shastry - 2008),
- studenti che seguono corsi di educazione finanziaria hanno risultati teorici peggiori di gruppi di confronto che non hanno avuto gli stessi insegnamenti (JumpStart - 2006).

Quindi il dubbio che l'educazione finanziaria funzioni realmente è lecito... forse i corsi potrebbero essere migliorati, resi più interessanti e più coinvolgenti, potrebbero iniziare prima nel corso degli studi obbligatori...

Il punto è che l'educazione finanziaria deve fronteggiare un mercato in continuo cambiamento, con prodotti sempre nuovi e caratteristiche diverse; quello che si impara ai corsi diventa velocemente obsoleto e - tenendo conto che le decisioni finanziarie non vengono prese con frequenza e

LAUREN E. WILLIS



E' una delle protagoniste del dibattito internazionale sul personal financial planning, attraverso lo studio "Against Financial Education". Ha fatto parte del senior staff della "Stanford Law Review" ed è stata co-fondatrice della "Stanford Public Interest Law Students Association".

E' stata fellow presso la Stanford Law School, ed è dal 2004 presso la Loyola Faculty; nel primo semestre del 2008 è stata visiting associate professor alla University of Pennsylvania Law School.

continuità dal cittadino tipo" - può addirittura diventare controproducente!

Inoltre questo modello basato sull'educazione finanziaria del cittadino/consumatore non è valido perché le conoscenze "finanziarie" dei clienti sono ancora troppo basse: negli USA il 20% degli investitori occasionali non conosce nemmeno le regole base, come il calcolo degli interessi passivi!

Le decisioni finanziarie sono influenzate da tanti fattori che l'educazione finanziaria non può gestire:

- l'eccesso di informazioni, opzioni, scelte possibili,
- l'incapacità dell'individuo di effettuare valutazioni che vadano oltre il breve periodo, mentre tutte le principali decisioni finanziarie riguardano il futuro di lungo periodo,
- la difficoltà (impossibilità?) del cliente di valutare nel breve periodo il "trade off" e le conseguenze delle scelte sbagliate di pianificazione finanziaria, le cui conseguenze però dopo 20/30 anni sono devastanti sulla capacità di mantenimento economico del tenore economico.

Inoltre, l'offerta di formazione non è mai così veloce e tempestiva nel momento del biso-

gno: in quei momenti va a finire che è il venditore stesso del prodotto finanziario che fornisce le informazioni, naturalmente modellandole a proprio vantaggio! Infine non dobbiamo dimenticare che gli operatori che stanno dal lato dell'offerta dei prodotti finanziari sono sempre molto ben sostenuti da centri studi e uffici marketing con grandi mezzi, contro i quali l'educazione finanziaria non può molto...

Tra l'altro, un modello di educazione finanziaria come questo è costoso (sia in termini di risorse economiche sia di tempo) ed è inefficiente (poiché pretende di fare diventare tutti i risparmiatori/investitori degli esperti finanziari). Non sarebbe meglio creare un numero più ridotto di esperti specializzati, con specifiche norme e regole da seguire?

Mi sembra che la politica negli USA preferisca investire per "migliorare il consumatore" anziché per "migliorare le leggi", con la conseguenza del paradosso della eccessiva sicurezza dei consumatori "formati" e con la beffa finale che i cattivi risultati finali delle operazioni finanziarie sono colpa del consumatore stesso!

Quali potrebbero quindi essere le politiche pubbliche alternative?

- non fare più nulla (visti i risultati!),
- garantire una adeguata regolamentazione per i servizi finanziari,
- prevedere strutture di remunerazione dei venditori più "sane" ed allineate alle esigenze dei consumatori,
- creare le condizioni per un'offerta di consulenza finanziaria indipendente, competente e disponibile per qualsiasi livello di investitore, come ad esempio quella che scaturisce dall'applicazione della norma ISO 22222,



- fornire al cittadino/consumatore degli strumenti di autodifesa finanziaria.

Siamo quindi passati dal concetto di educazione a quello di autodifesa perché è quello di cui c'è bisogno oggi nel mercato, e per autodifesa intendo l'insegnamento di:

- il livello di ignoranza del consumatore in materia,
- come cambiano velocemente le cose nel mondo della finanza,
- come capire le tattiche commerciali dei venditori,
- la differenza (meglio, la divergenza) degli interessi tra chi compra e chi vende un prodotto finanziario,
- le tecniche comportamentali e di negoziazione per non restare vittime delle pressioni dei venditori,
- quando bisogna ricorrere a degli esperti, dove trovarli, come riconoscerli, cosa chiedere loro, come usare i loro consigli (e in questo punto ritorno alla citazione della norma ISO 22222, che stabilisce tutti questi requisiti).

In conclusione, ritengo che tutto ciò sia assolutamente necessario e debba essere fatto nel tempo più breve possibile, poiché a un anno dal fallimento della Lehman Brothers l'attitudine del consumatore medio americano è di forte paura, ma quando essa sarà passata e riprenderà a fare qualche investimento finanziario troverà una situazione da parte dell'offerta pressoché invariata dal punto di vista della professionalità, quindi con gli stessi problemi e lo stesso livello di rischio ante-crisi.

Se l'applicazione della norma ISO 22222 si diffondesse velocemente negli USA sarebbe un grande vantaggio per tutti.

Trascrizione sintetica dell'intervento di

Lauren E. Willis

Professor Loyola Law School, Los Angeles, USA

L'impatto della consulenza finanziaria sul sistema economico

La Resolution Foundation è una organizzazione indipendente che effettua ricerche e propone azioni a favore della popolazione meno abbiente del Regno Unito che, in questi ultimi anni, si è particolarmente impegnata a favore di una diffusa e accessibile consulenza finanziaria "generica" mirata proprio alle fasce di reddito inferiori. Il progetto si chiama Money Guidance.

Lo scenario attuale nel Regno Unito mostra:

- una preoccupante situazione di scarsità di risparmio e di redditi pensionistici di fonte privata,

JACKIE WELLS



Ha 25 anni di esperienza nel mercato dei servizi finanziari, sia nel campo private che governativo. È specializzata in analisi dei mercati, in comportamento dei consumatori e nello sviluppo di policy e regolamenti per regolare i mercati finanziari. Ha lavorato in Deloitte fino al 2007, seguendo progetti come il Thoresen Review, e vari studi per la FSA. Ha partecipato alla stesura del report "A National Dividend" commissionato dalla Resolution Foundation di Londra. Attualmente è ricercatrice e consulente indipendente.

- mancano circa 27 miliardi di sterline all'anno di risparmi per garantire redditi pensionistici sufficienti a tutti i cittadini,
- solo il 31% della popolazione adulta ha usufruito di un qualsiasi servizio di consulenza finanziaria negli ultimi 5 anni,
- il 41% della popolazione adulta non risparmia pressoché nulla o comunque troppo poco per non gravare sul settore pubblico al momento del pensionamento,
- l'accesso alla consulenza finanziaria è difficile, con la crisi dei mercati il numero di professionisti della consulenza finanziaria è diminuito, i professionisti rimasti cercano i clienti "ricchi" e la (ridotta) domanda di consulenza che proviene dai redditi bassi non riesce ad avere risposta adeguata.

La ricerca "A national dividend" realizzata dalla Resolution Foundation nel 2006 per va-

lutare i benefici economici della consulenza finanziaria generica sugli individui delle classi meno abbienti (ma che non ricevono contributi dallo Stato), sulla società nel suo complesso e sull'industria finanziaria nello specifico ha portato ha risultati chiari e positivi circa l'esistenza di una correlazione positiva tra il ricevere consulenza (generica!) e:

- il livello di reddito degli utilizzatori di tale servizio,
- la diversificazione degli investimenti di questi soggetti,
- la corretta valutazione dei rischi di investimento.

Inoltre uno studio empirico di AXA del 2005 su campioni di famiglie che si avvalgono o meno di consulenza finanziaria ha rivelato che tutte le famiglie oggetto di consulenza



hanno avuto risultati reddituali superiori (fino a 50.000 sterline) e uno stock di passività inferiori rispetto alle altre.

Lo studio di Resolution Foundation si è basato su 5 gruppi di 1.000 individui l'uno, suddivisi per fasce tipiche di età ma accomunati dal basso livello di reddito. Sulla base dell'applicazione di cicli di vita tipici (periodo di studio, lavoro, matrimonio, nascita dei figli, acquisto della casa, cassa integrazione, pensionamento) sono stati costruiti statisticamente dei comportamenti economici tipici, per confrontare i risultati dei gruppi ai quali è stata fornita consulenza finanziaria con quelli ai quali l'aiuto consulenziale non è stato dato.

Solo per citare uno dei "casi tipo": un venticinquenne senza servizi di consulenza finanziaria avrà una vita dove le spese saranno pressoché sempre superiori alle entrate e a fine carriera lo Stato dovrà garantire loro un reddito pensionistico. Gli stessi soggetti con l'aiuto della consulenza finanziaria avranno redditi superiori alle spese nei momenti più critici e alla fine della carriera lavorativa potranno contare su strumenti pensionistici privati anziché pubblici, avranno investimenti da parte e molti meno debiti.

Dal punto di vista dello Stato, l'utilizzo della consulenza finanziaria comporta molti meno oneri: da 50 a 100 milioni di sterline l'anno in erogazioni pensionistiche a partire dal decimo anno dopo l'inizio delle campagne di formazione finanziaria generica alle classi meno abbienti, fino a raggiungere il massimo risparmio di 400 milioni nel 2055.

Dal punto di vista dell'industria finanziaria il quadro è più variegato: il lato positivo è dato dai circa 9 miliardi di sterline in più da gestire con le varie formule di investimento di medio e lungo periodo, così come dai 100 milioni di aumento di compensi. Il lato negativo è dato dalla diminuzione dei prestiti erogati dalle banche, dalla maggiore capacità e velocità dei rimborsi, dalla diminuzione delle giacenze medie sui conti correnti...

Questi risultati hanno indotto il Governo nel 2007 a commissionare un ulteriore studio (denominato Thoresen Review) non sul "se" ma sul "come" un progetto nazionale di consulenza finanziaria generica per le classi meno abbienti avrebbe potuto essere avviato, con una sperimentazione pilota di 3 mesi. Dallo studio pilota sono emerse le seguenti indicazioni su come erogare il servizio:

- in modo multicanale, con preferenza di internet ma con accesso telefonico e anche "face to face",
- in modo assolutamente imparziale,
- con priorità alla prevenzione anziché alla gestione delle situazioni di crisi finanziaria,
- con modalità di affiancamento (il cosiddetto "coaching"), senza consigli su specifici

prodotti, con attenzione ai temi del budget, del risparmio, dei prestiti, della protezione, della pensione e della terminologia.

Il progetto è stato accettato dal Governo ed è stato affidato alla FSA Financial Services Authority (l'equivalente della Cosob italiana n.d.r.) che lo gestisce tramite internet e un call center di specialisti: si chiama "Money Guidance" ed è stato lanciato nell'aprile 2009 per un periodo di prova di un anno nelle aree del nord-est e del nord-ovest del Paese. Nel 2010 dovrebbe essere esteso a tutto il Regno Unito, con il sostegno di una legge per supportarlo a livello economico.

Nel futuro lo scenario cambierà: nel 2010 è prevista l'entrata in vigore di un nuovo schema pensionistico nazionale denominato "Personal Account"; nello stesso anno la FSA emetterà nuove regole per i consulenti finanziari per migliorare il livello qualitativo (e tutti i consulenti finanziari dovranno essere "supervisionati" in base alle nuove norme), compresa la firma di un codice etico, l'obbligo dell'aggiornamento continuo e – in generale – un innalzamento della soglia minima di qualificazione dei professionisti. Inoltre, i consulenti non saranno più pagati dai fornitori dei prodotti, ma verranno definiti schemi di retribuzione più allineati ai principi di correttezza ed etica di mercato, nel tentativo di accelerare l'uscita dal mercato di soggetti di scarsa professionalità.

Non tutti i problemi saranno risolti, ma credo che la situazione finanziaria delle fasce di reddito più deboli sarà nelle condizioni di poter migliorare.

Trascrizione sintetica dell'intervento di

Jackie Wells

Independent consultant for Resolution Foundation – UK

Lo stato dell'arte negli USA

Sebbene la mia esperienza nel settore dei servizi finanziari derivi da circa 40 anni di attività con le principali istituzioni americane (tra le quali la American Express Bank, organizzazione prima al mondo con i suoi 12.000 consulenti di pianificazione finanziaria, di cui 4.000 certificati al livello più elevato), la mia presenza al Forum Internazionale di oggi ripone il proprio significato nel ruolo che ho avuto come rappresentante USA nei lavori di normazione che hanno portato alla pubblicazione della norma ISO 22222 e nei lavori in corso nell'Implementation Committee della stessa norma.

Partendo dal principio fondamentale che un buon servizio al cliente è sinonimo di buon business per l'azienda e per il venditore, poiché i clienti contenti "rendono" di più, sono venuto in Italia a questo Forum per imparare qualcosa di più. Mi sono reso conto, infatti, che l'approccio italiano al problema del rapporto consulenza-mercato-cliente è inverso rispetto a quello americano: nel sistema USA prima viene l'innovazione, il nuovo prodotto e poi le regole; in Italia mi sembra che si stia cercando di dare delle regole al business della professione consulenziale finanziaria quando questa è ancora "giovane". Bisognerebbe riuscire a fondere le due esperienze: quella americana dove c'è quasi un "caos imprenditoriale" ma con 40 anni di esperienza di mercato, e quella italiana di un mercato "ordinato" ma quasi neonato, insomma: l'esperienza americana più l'ordine italiano...

Lo strumento con il quale si prova a fare ordine qui in Italia è proprio la norma ISO 22222: una descrizione ideale dei requisiti





per fare funzionare meglio il mercato non esente da aspetti problematici (ad esempio il forte impatto selettivo sul lato dell'offerta e l'approccio omnicomprensivo alla consulenza, difficilmente conciliabile con la specializzazione oggi imperante!) ma dai principi validissimi.

La situazione USA vede:

- un eccesso di definizioni diverse di "pianificatore finanziario" (da "venditore di prodotti" a "vero consulente",
- troppa attenzione al prodotto anziché al

processo,

- una dinamica dell'offerta di prodotti e una crescente complicazione delle innovazioni che sono andate ben oltre le capacità di comprensione dei clienti ma anche oltre la capacità di regolamentazione da parte dell'autorità.
- Inoltre, se suddividiamo il mercato in 5 segmenti (prodotti, industria finanziaria, servizi di supporto, venditori, consulenti) ci accorgiamo che alcuni soggetti possono operare in tutti e 5 i segmenti (ad esempio le assicu-

razioni) ma con regole diverse rispetto ai competitor, sebbene i ruoli nello specifico segmento siano uguali!

Venditori e consulenti, poi, hanno diverse – troppe, oltre 100 – definizioni e decine di certificazioni diverse.

Globalmente il mercato USA ha regole frammentate, logiche di compenso diverse, standard multipli.

Il sistema USA si basa sull'autoresponsabilità imprenditoriale: in Italia questa responsabilità la si vuole dare al consumatore oppure dare in carico all'autorità, allo Stato?

Secondo me il consumatore deve sempre essere responsabilizzato del proprio benessere economico!

Tornando ad alcuni aspetti della caotica situazione americana, fare chiarezza e definire l'attività di pianificazione finanziaria significa fare una "norma", cioè prendere il meglio dal numero più ampio possibile di fonti, ovvero le migliori pratiche che hanno generato la maggiore soddisfazione dei clienti, che abbiano inoltre la caratteristica di essere in qualche modo "provabili" cioè certificabili. Per non generare equivoci pericolosi, sottolineo che la soddisfazione di cui sopra deve riferirsi ai processi utilizzati per erogare il servizio, non dal fatto che il risultato sia stato economicamente valido: la qualità della consulenza non deve dipendere dai mercati ma dai processi!

Questa norma deve essere conosciuta, chiara ed accettata da chi vende e da chi

PETER A. LEFFERTS



Oltre al percorso professionale che lo ha portato ad essere membro del Board of Directors Audit Committee di American Express Bank, FSB, è attivo nel settore della normazione tecnica ISO sul personal financial planning, negli Stati Uniti e nel mondo. Attualmente è Chairman del "USA Technical Advisory Committee: ISO Technical Committee 222 - Personal Financial Planning", membro del "Implementation Committee: ISO 22222-Personal Financial Planning" ed è "Technical Expert and Work Group Leader: ISO Technical Committee 222 - Personal Financial Planning".



compra e – per avere successo – ha bisogno anche di avere un “brand” riconosciuto. Tutte quelle che ho elencato qui sopra sono elementi caratteristici della ISO 22222, che ritengo quindi un ottimo strumento per la crescita (economica e culturale) dei mercati. Quali sono le tendenze attuali del mercato? La preferenza verso prodotti meno volatili, la ricerca di prodotti più semplici e comprensibili, la diminuzione dell’indebitamento personale e un maggiore risparmio, la diminuzione della fiducia verso l’industria finanziaria, la preferenza per i consulenti indipendenti, la ricerca di servizi di pianificazione con processi rigorosi e l’assunzione di responsabilità dal lato dell’offerta.

Le principali sfide del “dopo crisi” saranno la preparazione del consumatore a decisioni che tengano conto di nuovi fattori, come:

- una vita più lunga,
- la crescita economica più lenta,
- prodotti finanziari più innovativi,
- maggiore incertezza,

bisognerà ricostruire il ciclo virtuoso reddito-risparmio-ricchezza, inoltre bisognerà cercare di rendere disponibili i benefici del processo di pianificazione finanziaria a segmenti più ampi di consumatori...

Tutto ciò può avvenire se si dispone di buone pratiche di pianificazione finanziaria e di principi etici condivisi, credibili e riconosciuti dal mercato. La norma ISO 22222 ritengo che sia uno strumento che soddisfa tutti questi requisiti:

- aggiunge valore alla pianificazione finanziaria,
- aiuta il consumatore a capire,
- pone il consumatore prima di tutto (è questa la vera etica della consulenza finanziaria!),
- fa trasparenza sulle modalità di compenso,

- è basata su un processo (in 6 fasi),
- definisce le competenze e le esperienze professionali,
- il tutto dimostrabile da una dichiarazione di prima o di seconda parte, o da una certificazione indipendente (quest’ultima da valutare attentamente per i potenziali risvolti negativi su una professione giovane, basata sulle persone e attualmente in delicato equilibrio economico...).

In particolare desidero soffermarmi sulle fasi del processo di pianificazione finanziaria secondo la ISO 22222, che costituiscono un elemento di valore fondamentale:

1. capire il cliente (non il prodotto!) e le sue esigenze,
2. raccogliere informazioni sulla situazione attuale del cliente,
3. analizzare i dati in relazione agli obiettivi del cliente,
4. definire le alternative che soddisfano le esigenze,
5. supportare il cliente a mettere in pratica le scelte,
6. tenere sotto controllo l’andamento e aggiornare le scelte in funzione dei cambiamenti dello scenario nel quale si opera.

In conclusione, ritengo che i consumatori in un mercato sempre più difficile abbiano bisogno di servizi di consulenza finanziaria di qualità, cioè competenti ed etici; una buona pianificazione finanziaria deriva da un processo di analisi ben fatto, sistematico e non casuale; è necessario che il consumatore sia sempre responsabilizzato nelle decisioni e mai surrogato dal consulente; la norma ISO 22222 è in progetto allo studio in Italia (per la scelta del consulente e per l’applicazione della stessa) siano strumenti utili tanto per la domanda che per l’offerta di consulenza; e che - sebbene la

consulenza finanziaria sia un business fortemente “locale” – molte esperienze possono essere utili in mercati anche molto diversi.

Trascrizione sintetica dell’intervento di

Peter A. Lefferts

Member Board of Directors Audit Committee American Express Bank – USA

Member of Implementation Committee of ISO 22222

Le tendenze e lo scenario della domanda in Italia

Il nostro Paese è sempre stato fortemente risparmiatore.

L’Italia si è distinta per l’elevata innovazione nel risparmio gestito.

La consulenza finanziaria si è sviluppata tenendo sempre un forte legame e una grande attenzione ai prodotti.

Poi è arrivata la crisi!

La reazione è stata positiva: dalle nostre indagini di giugno 2009 emerge una tenuta della quota di famiglie che risparmiano (71%) e un aumento della percentuale di reddito risparmiato (12,4% contro 11,9%). Inoltre gli italiani non hanno cambiato in modo particolare la propria opinione nei confronti del sistema bancario: forse per ignoranza hanno continuato a ritenere le banche italiane siano più sicure di quelle estere e che il sistema bancario abbia aiutato le principali imprese nazionali durante la crisi. L’unico elemento dissonante di questo quadro idilliaco è il calo (al di sotto del livello di soglia) dei consensi con l’affermazione che “le banche durante la crisi hanno aiutato le famiglie”. Le famiglie iniziano quindi a chie-



Fabrizio Fornezza

dersi se le banche sono il migliore interlocutore per loro...

La crisi può quindi essere l'occasione per ricollocare il sistema dell'offerta di servizi finanziari su un livello più alto. Occasione da non perdere perché altrimenti tutto il risparmio che è tuttora generato corre il rischio di non essere utilizzato bene, di girare a vuoto perdendo delle occasioni di fruttare per il cliente e per il venditore/consulente.

Infatti attualmente il risparmio non è motivato da grandi progetti specifici: in Italia oggi si risparmia per un motivo ancestrale di accumulazione, di generica sicurezza mentre tutti gli altri motivi tipici di risparmio (progetti familiari, casa, beni rifugio...) diminuiscono di importanza, tranne i risparmi destinati a finanziare piccole soddisfazioni della sfera individuale.

Ritengo quindi che in questa situazione ci sia grande spazio per la "buona consulenza", come quella idealmente descritta dalla norma UNI ISO 22222.

Se si considera la generale tendenza a valutare le spese e gli investimenti dal punto di vista della sostenibilità familiare, l'abbassamento del rischio garantito da una pianificazione finanziaria di qualità può essere coerente con questo bisogno di sostenibilità, quasi riconducibile al più ampio concetto di responsabilità sociale.

Ma quali sono i bisogni di consulenza finanziaria delle famiglie?

Il 33% ha bisogno di servizi di base, il 14% cerca un approccio semplice, il 20% vuole servizi di consulenza attiva, suggerimenti, il 18% ha bisogno di supporto a piccoli progetti individuali, il 15% infine cerca un servizio personalizzato e specializzato.

I bisogni sono così variegati che non è possibile offrire una risposta unica. Concentrandosi sul segmento più qualificato, dall'indagine emerge che a fronte di un'offerta di consulenza fondata sui principi della UNI ISO

22222, 80% circa degli intervistati si dichiara interessato o molto interessato al servizio: in parte si tratta di potenziali clienti che sono già investitori e vogliono migliorare le prestazioni, ma ci sono anche (e sono ben più attraenti come opportunità di mercato) dei "non investitori" che vogliono avviare il circolo virtuoso risparmio-investimento-ricchezza che non hanno mai considerato.

Inoltre, gli intervistati dimostrano un interesse crescente all'aumentare della completezza (e quindi della complessità ma anche del valore) del servizio di consulenza proposto, raggiungendo la punta massima per un servizio che comprenda anche il monitoraggio degli investimenti attuati.

In sintesi: interessa un servizio basato su un processo e c'è disponibilità a pagare per esso.

Attualmente il livello di soddisfazione del cliente per i servizi di consulenza finanziaria ricevuti è variegato e migliorabile, con un massimo del 50% per i servizi prestati dai promotori (che nel tempo però oscilla dal 38% al 54% a seconda dell'andamento dei mercati) e un minimo del 28% per quelli erogati dagli sportelli bancari.

Infine, il problema della indipendenza del consulente finanziario non è poi così sentito in Italia, anzi a volte un legame forte tra venditore e brand di prodotto è visto positivamente, poiché si ritiene che una marca molto nota abbia venditori molto qualificati che minimizzano i rischi di un servizio scadente che si ripercuoterebbe sulla marca stessa. Siccome non tutti i professionisti e le reti hanno i mezzi per creare un brand con investimenti di comunicazione milionari, la UNI ISO 22222 può giocare un ruolo interessante anche in questo campo, cioè può essere un modo per creare il proprio "marchio" basandolo sulla fiducia e sulla qualità del servizio. In conclusione, dalle nostre indagini ritengo che si possa trarre l'indicazione di sintesi che la somma delle nuove logiche di processo UNI ISO 22222 con gli elementi tradizionali del nostro mercato/Paese possono dare luogo a un nuovo modello di riferimento per la consulenza finanziaria (utilizzabile anche da altri Paesi) per fare crescere il mercato senza cadere negli errori e nei rischi dell'eccesso di modernità.

Trascrizione sintetica dell'intervento di

Fabrizio Fornezza

Direttore Generale GFK Eurisko





Maurizio Bufi

Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale: come ha operato il gruppo di lavoro

Come premessa desidero chiarire che con questo mio contributo intendo esprimere il punto di vista di tutti i componenti del Gruppo di lavoro 14 della Commissione Servizi UNI, non solo quello della parte che ho rappresentato durante i lavori.

Ritengo che la partecipazione al gruppo sia stata un po' per tutti una sfida - forse incautamente accettata - ma comunque condivisa in modo costruttiva da un'ampia e libera composizione. Purtroppo non tutti gli attori interessati sono stati presenti, ma mi sento di ringraziare le associazioni degli operatori, i rappresentanti dell'industria finanziaria, delle autorità di vigilanza, dell'università e le associazioni dei consumatori.

Quella che manca oggi in questo evento (ed è mancata durante i lavori di normazione) è la "politica", e questa mancanza è tanto più inspiegabile se consideriamo l'intensa attività di audizioni che si stanno tenendo al Senato per affrontare al meglio la discussione dei 5 disegni di legge sull'educazione finanziaria...

Per contestualizzare temporalmente il lavoro svolto dal Gruppo, ricordo che le prime riunioni si sono tenute circa 2 anni fa (e i segnali della crisi c'erano già, sebbene non fosse ancora esplosa) e che poco più di un anno fa ci siamo trovati in un evento pubblico di presentazione della UNI ISO 22222 ed eravamo nel pieno della crisi. Abbiamo quindi lavorato in una situazione molto delicata, che ha sconvolto l'industria finanziaria con enormi ed impensabili accadimenti. Ciò non-

ostante siamo riusciti ad ottenere dei risultati (i nuovi progetti di norma nazionale più volte citati oggi) grazie al dialogo, al confronto e alla condivisione che avranno un impatto sia a livello di individuo sia della collettività, con implicazioni significative dal punto di vista economico, del business ma anche puramente sociale.

Quando abbiamo iniziato i lavori del Gruppo, infatti, ci hanno fatto - e ci siamo fatti noi stessi - numerose domande, alcune molto delicate, ad esempio:

- c'è bisogno di una nuova "norma" in Italia?

- è necessario definire nuove regole comportamentali?

- non si rischia un eccesso di disposizioni e una conseguente crisi di rigetto?

Era infatti comune allora la lamentela degli operatori circa le regole cogenti già esistenti, ma avevamo la consapevolezza che il sistema aveva bisogno di evolvere e che il modo giusto per farlo era: tutti insieme, nel Gruppo di lavoro, definendo una norma.

Posso dire a nome di tutti i colleghi che in questo modo abbiamo fatto un passo avanti nella direzione giusta per la professione e il mercato, affrontando problemi che riguardano gli operatori, l'industria del risparmio, la domanda e l'offerta (mettendo in discussione la forza di quest'ultima!) trovando soluzioni condivise.

I concetti chiave che abbiamo utilizzato nel tracciare la via da seguire per la crescita del settore sono stati:

- servizio,

- persona,

- società,

e gli elementi caratterizzanti del lavoro del Gruppo sono stati:

- il metodo di lavoro non episodico, strutturato e continuativo,

- la consapevolezza di ruolo di ciascuno dei partecipanti,

- la condivisione e il consenso, con la disponibilità a fare dei passi indietro per raggiungere soluzioni di compromesso (sempre "di crescita" e mai "al ribasso") valide per tutti



- la responsabilità nelle decisioni,
- perseguire risultati che siano fattori di sviluppo economico individuale, ma che possano anche fare crescere culturalmente l'intera società.

In conclusione, posso dire che Gruppo di lavoro 14 della Commissione Servizi UNI nel proprio operato di questi anni ha pienamente adottato l'auspicio del Presidente della Consob, Lamberto Cardia, che tutte le componenti del mercato contribuiscano con forte impegno a creare le condizioni per ripristinare il clima di fiducia in un mercato sano e forte.

Trascrizione sintetica dell'intervento di

Maurizio Bufi

Responsabile Area Rapporti con i Risparmiatori ANASF Associazione Nazionale Promotori Finanziari

La guida all'applicazione della norma UNI ISO 22222

Come premessa voglio sottolineare che la norma UNI ISO 22222 è un documento che si occupa di persone, di comportamenti, direi addirittura "dell'essere": non è una semplice opinione ma è un "terreno comune condiviso" che costituisce un'enorme opportunità per avere un linguaggio mondiale nella professione.

Questa norma (e i requisiti condivisi che la compongono) aiuta a sfatare – per l'ennesima volta – i falsi miti della consulenza. Quin-



Gaetano Megale

di la consulenza a norma UNI ISO 22222:

- non è arte, tanto più quando si parla dei suoi effetti sulle persone,
- non deve dire "cosa fare" bensì dare informazioni, condividere il progetto ed essere un supporto alle decisioni,
- non è l'assenza di conflitti di interesse,
- non è necessariamente la specializzazione,
- non si identifica con la disponibilità dei migliori prodotti ai costi più bassi.

Se per un servizio non esistono requisiti allora ci si affida solo alle opinioni, al gusto e

alla moda; se i requisiti sono stabiliti da un solo soggetto abbiamo un problema di auto-referenzialità; ma se i requisiti sono condivisi abbiamo realmente la "qualità".

La norma UNI ISO 22222 non stabilisce solo dei riferimenti ma evidenzia il cambiamento della professione e della situazione nella quale operiamo. Il ruolo del pianificatore finanziario "a norma", infatti, comprende l'informazione al cliente, la pianificazione delle risorse secondo gli obiettivi, la composizione del portafoglio e la selezione dei prodotti: attualmente l'attenzione del professionista è sui prodotti ma con la UNI ISO 22222 tale attenzione si ribalta tutta sulla informazione con la conseguente nuova impostazione del rapporto tra il cliente e la società; il pianificatore finanziario infatti diventa un "generatore di ricchezza" indipendentemente dall'andamento dei mercati grazie alla gestione del flusso delle informazioni e la corretta pianificazione delle risorse e degli obiettivi. Vanno in questa direzione 4 diverse azioni internazionali finalizzate a supportare la "vera" pianificazione finanziaria:

- la Risoluzione del Parlamento Europeo 2007/2288 sull'educazione finanziaria e la protezione del consumatore,
- il programma Money Guidance del governo inglese,
- la proposta di deducibilità fiscale dei costi della consulenza (USA),
- e il finanziamento pubblico delle certificazioni ISO 22222 degli operatori inglesi (fino a un massimo di 1.000 sterline a testa).

Quali sono i cambiamenti in corso – e futuri – nella professione?

Il servizio evolve da "valore aggiunto alla distribuzione" dei prodotti finanziari verso un concetto di "valore intrinseco della presta-





zione" sia per l'individuo che per la collettività. Il business smetterà di essere basato sui prodotti ma troverà il proprio fondamento nella consulenza. Infine il marketing che accompagnerà tutte le attività di settore cambierà il proprio orientamento dall'aspetto meramente finanziario all'aspetto più ampio di "marketing sociale". Tutti e 3 questi fattori sposteranno la consulenza finanziaria verso un ambito meno affaristico e più sociale.

Obiettivamente, però, la UNI ISO 22222 è un benchmark mediamente piuttosto elevato rispetto alla situazione attuale (nonostante alcuni aspetti che in Italia non costituiscono proprio un problema) ed è per questo che il "Gruppo di Lavoro 14" della Commissione Servizi dell'UNI ha ritenuto necessario definire un nuovo documento (la "Guida all'applicazione della UNI ISO 22222" di prossima pubblicazione) per adattarne i punti fondamentali alla realtà e alla cultura nazionale, nonché al quadro legislativo pertinente.

Sebbene la UNI ISO 22222 sia pensata per tutti i soggetti, con la guida si è cercato di indirizzarne l'uso a un segmento specifico di operatori particolarmente qualificati: gli intermediari autorizzati. Inoltre si è prestata particolare attenzione agli aspetti di valutazione della conformità, definendo strumenti che riempiano di contenuti anche la semplice autodichiarazione.

In sintesi, i principali punti sui quali si è concentrata la guida all'applicazione della UNI ISO 22222 sono:

- il tentativo di ampliare l'applicazione della norma alle organizzazioni che impiegano persone, processi informatizzati ed erogazione a distanza, non limitandola ai singoli professionisti come in origine;
- ammorbidire il principio della "consulenza globale" per tenere conto della forte specializzazione presente in Italia. La soluzione di compromesso prevede che possa essere erogato un "servizio in modalità par-

ziale" a condizione che il cliente venga informato per iscritto di tale limitazione (sperando così che nel lungo periodo la domanda spinga verso un servizio più completo);

- riaffermare l'importanza che gli eventuali conflitti di interesse vengano chiaramente comunicati e gestiti dal consulente. La qualità del servizio dipende dai requisiti e dai processi non necessariamente dall'assenza di conflitti di interesse;
- la sottolineatura della consistenza scientifica della pianificazione finanziaria: le teorie, i metodi e le tecniche devono essere scritte, scientificamente fondate e datate nella loro elaborazione. Eventuali elementi soggettivi della pianificazione devono essere chiaramente comunicati;
- la chiarezza degli obiettivi. Devono infatti essere finalizzati alla vita e alle esigenze del cliente e definiti basandosi su procedure oggettive, in grado di dare risultati pertinenti, precisi, realistici, facilmente comunicabili;
- evitare qualsiasi ambiguità e linguaggio tecnico nella definizione del rischio. Esso deve essere il risultato di un'analisi multifattoriale per consentire valutazioni consapevoli; inoltre le sue stime non devono basarsi su semplici proiezioni del passato nel futuro bensì su ipotesi ragionevoli coerenti con gli obiettivi prefissati;
- l'adozione di documenti Consob per supportare le attività di valutazione della situazione finanziaria del cliente: dall'analisi multivariata basata sul conto economico e lo stato patrimoniale allo studio delle variabili socio demografiche, con l'utilizzo di indici quantitativi per identificare i divari esistenti rispetto alla situazione di stabilità reale;
- l'arricchimento della definizione di "proposta adeguata", tenendo conto anche della coerenza con gli obiettivi del cliente organizzati secondo priorità definite, della mas-

sima efficienza in relazione alle risorse, della massima efficacia in relazione agli obiettivi, del rispetto dei vincoli della struttura multifattoriale del rischio e dell'orientamento etico/valoriale, nonché dei prodotti conosciuti e compresi dal cliente;

- la spinta verso proposte di consulenza integrate ed omnicomprensive, pur tenendo conto della situazione attuale dell'offerta;
- la definizione di una modalità di autodichiarazione di conformità credibile e ben fondata, come alternativa ad una certificazione di terza parte che potrebbe essere troppo onerosa – in senso lato – per il professionista. La guida prevede una check-list ampia e severa, nella quale devono essere contenuti la descrizione organizzativa; la dichiarazione di compatibilità dell'applicazione della UNI ISO 22222 alla legislazione; il contenuto, le modalità e l'oggetto del servizio; l'eventuale dichiarazione di "servizio parziale" (che deve essere espressamente accettata dal cliente); le qualifiche ed esperienze professionali; la descrizione del metodo di valutazione di conformità alla norma adottato; la descrizione dei processi di erogazione del servizio; le fonti dei dati, i metodi di elaborazione, i riferimenti teorici, le basi scientifiche utilizzate come riferimento; gli eventuali conflitti di interesse; le modalità di monitoraggio degli andamenti e di intervento ordinario di riallineamento della pianificazione.

In conclusione, ritengo che il Gruppo di lavoro 14 abbia realmente messo a punto con questa guida uno strumento di trasparenza per i consumatori e di competitività per gli operatori.

Trascrizione sintetica dell'intervento di

Gaetano Megale

Presidente Progetica

Relatore della specifica tecnica UNI "Guida all'applicazione della UNI ISO 22222"

Linee guida per la scelta del pianificatore finanziario personale

“La norma soppianta la forza”: un principio che ho sempre ritrovato all'interno del Gruppo di Lavoro che sta redigendo – sotto forma di rapporto tecnico - le linee guida per la scelta del pianificatore finanziario.

Questo documento è una guida non destinata direttamente al consumatore, bensì a tutti coloro i quali dovranno dare ai consumatori i mezzi per scegliere e utilizzare al meglio i servizi di pianificazione finanziaria, aiutando così le persone a capire di cosa hanno bisogno e a valutare se l'offerta è coerente con i propri bisogni.

Prima di tutto abbiamo studiato le guide che sono già state realizzate in altri Paesi (Spagna, Australia, Regno Unito...), tenendo presente che la scelta del pianificatore è un atto rilevante per il benessere individuale necessario a compensare la diminuzione del benessere collettivo. Le finalità della guida sono:

- portare su un livello di equità ed equilibrio il rapporto tra consumatore e pianificatore, con chiarezza di diritti e doveri,
- definire i confini di ruolo e le responsabilità reciproche,
- supportare i consumatori nelle scelte, fornendo linee guida operative e strumenti di confronto,
- identificare il pianificatore “più coerente” con le proprie esigenze, non “il migliore”,
- disincentivare il “fai da te”, perché se ci si occupa di “benessere” il risultato (tanto più se non all'altezza delle aspettative) riguarda tutta la collettività, non solo l'individuo.

Ma come si valuta un pianificatore? Le aree di valutazione sono il servizio offerto (cioè il protocollo adottato, i processi seguiti) e il profilo professionale dell'operatore. Per quanto riguarda il servizio, è importante valutarne:

- l'ampiezza, che deve tendere ad abbracciare complessivamente tutti gli aspetti della vita e dei bisogni del cliente,
- i contenuti, che possono variare dall'educazione finanziaria, alle tecniche di budget, alla gestione dell'indebitamento, all'investimento e alla tutela pensionistica,
- le modalità di erogazione, che devono essere basate su processi a supporto della pianificazione, del rapporto con gli intermediari, o di semplice chiarimento dei bisogni,
- l'oggetto, poiché la consulenza generica è ben diversa dall'analisi delle esigenze e dalla pianificazione degli obiettivi,
- infine altri elementi da tenere presenti nella valutazione sono la componente di fiscalità che il servizio deve avere, l'approccio a tematiche riconducibili alla responsabilità sociale, la continuità e qualità dei flussi in-



formativi, le tecnologie adoperate... La valutazione del profilo professionale, invece, deve basarsi su alcuni punti chiave, che il cliente deve comparare tra diversi potenziali consulenti:

- struttura organizzativa,
- esperienze,
- quantità e tipologia della clientela,
- attestazioni,
- approccio teorico,
- modalità di remunerazione,
- reperibilità,
- conflitti di interesse,
- conformità alla norma UNI ISO 22222.

Questi ed altri elementi sono stati sistematizzati nella Guida in prospetti che permettono di

fare analisi comparative in modo semplice, naturale ma razionale, per arrivare ad una scelta consapevole del consulente finanziario. Lo scopo di questa Guida è infatti quello di dare a tutte le future azioni di comunicazione e alle campagne di informazione un linguaggio e degli strumenti comuni, per aiutare la domanda a scegliere meglio e l'offerta ad adeguarsi quanto prima alle richieste del mercato, nel rispetto di regole volontarie condivise.

Trascrizione sintetica dell'intervento di

Sergio Sorgi

Vicepresidente Progetica

Relatore del rapporto tecnico UNI “Linee guida per la scelta del pianificatore”



Sergio Sorgi



Fabio Picciolini

Il punto di vista dei consumatori

Il mio punto di vista sulla situazione della consulenza finanziaria, sul ruolo delle norme UNI e sulle aspettative future è sintetizzabile in pochi punti.

Prima di tutto, confermo che la scelta di fare delle norme tecniche volontarie è stata giusta ed importante, ma al tempo stesso evidenzio che il "vero" pianificatore finanziario personale non esiste e difficilmente in Italia sarà mai veramente "globale", data la generale e radicata specializzazione. Considerando anche tutto il quadro degli oneri ed adempimenti legislativi italiani, ritengo poco probabile anche nel lungo periodo l'evoluzione dell'offerta verso la pianificazione finanziaria "comprehensive". Inoltre, bisogna anche valutare le condizioni in cui si trova la domanda di questi servizi – il consumatore – che dovrà evolvere, essere più informato, essere in grado di subire meno (o per nulla) il peso e gli effetti dell'asimmetria informativa rispetto ai venditori. Secondo me questa asimmetria non scomparirà mai, però è indubbio che non si può andare avanti con la situazione attuale, dove studi recenti quantificano in 32 minuti all'anno il tempo dedicato dal consumatore alla finanza, con un voto di valutazione della conoscenza dei temi finanziari pari a 3,5 in una scala da 1 a 10!

Per quanto riguarda l'educazione finanziaria è un buon segno che siano stati presentati 5 disegni di legge in 4 mesi, però non dobbiamo dimenticare che l'ultima grande campagna nazionale di educazione finanziaria è stata svolta (a cura della Banca d'Italia) nel 1994, dopo di che il pubblico nei 15 anni successivi di silenzio ha dimenticato l'argomento e la sua importanza!

I progetti di legge, comunque, arrivano dopo

il documento dell'Unione Europea dell'ottobre 2008: poco spontanei quindi e piuttosto forzati dall'evoluzione dei fatti... inoltre secondo me sarebbe meglio un unico disegno di legge anziché 5 che hanno contenuti pressoché uguali tranne pochi aspetti.

L'obiettivo dei disegni di legge è di fare diventare l'educazione finanziaria materia didattica a livello scolastico: ma quanto tempo ci vorrà per una rivoluzione di questo tipo, per definire i regolamenti attuativi, per l'inserimento nei programmi scolastici? C'è bisogno di formule diverse e più veloci.

Un ulteriore problema del quale l'educazione finanziaria deve tenere conto è il classico vizio italiano del "fai da te", del credersi bravi a fare tutto: questa è una tara molto pesante per la società nel suo complesso, che si potrà ridurre (se non proprio eliminare) solo con un grande impegno dei consumatori e un

PER APPROFONDIMENTI

Per chi volesse approfondire i temi di questo dossier, segnaliamo che il Gruppo Class Editori pubblicherà un libro dedicato alla consulenza finanziaria "IL CONSULENTE FINANZIARIO. I requisiti, la normativa e le prospettive in Italia del personal financial planner" dove saranno riportati gli interventi di tutti i relatori del Forum Internazionale della Consulenza Finanziaria, dello scorso novembre. Sarà disponibile nei primi giorni di marzo come supplemento ai quotidiani Italia Oggi e Milano Finanza.

Italia Oggi

ME MILANO
FINANZA

supporto ancora maggiore dei professionisti. Infine, per fare capire l'importanza della pianificazione finanziaria personale sarà fondamentale una educazione finanziaria "a norma" e quindi la prossima norma descritta da Sorgi non deve assolutamente restare un documento "segreto", da addetti ai lavori!

In conclusione, il ruolo della politica sarà fondamentale, ma non dovrà essere unico: banche e intermediari che opereranno con regole chiare, trasparenti e comprensibili per i propri prodotti e comportamenti saranno determinanti nello sviluppo di una vera educazione finanziaria.

Trascrizione sintetica dell'intervento di

Fabio Picciolini

*Responsabile Settore Credito e Finanza
ADICONSUM*



Solo alcuni giorni prima della chiusura in redazione di questo numero della rivista, l'UNI è stato convocato al Senato per un'audizione presso la X Commissione "Industria, Commercio, Turismo" relativamente all'esame dei 5 Disegni di Legge in materia di educazione finanziaria.

L'audizione ha dato la possibilità al Presidente, Piero Torretta, di presentare i lavori UNI effet-

tuati negli ultimi tre anni, specificatamente dedicati alla consulenza ed all'educazione finanziaria, nonché di dare la piena disponibilità dell'Ente a contribuire alla definizione dei requisiti tecnici di qualità all'interno del rapporto tra cittadini, intermediari, istituzioni.

La Commissione - apprezzando il lavoro e le proposte UNI - ha evidenziato che la numerosi-

tà dei soggetti che sta proponendo educazione finanziaria potrebbe effettivamente costituire un elemento di disomogeneità di approccio, problema al quale uno standard qualitativo che unifichi le best practices del mercato potrebbe porre rimedio.

Riportiamo qui di seguito il testo dell'intervento del Presidente Torretta.

SENATO DELLA REPUBBLICA

10^a Commissione permanente Industria, Commercio, Turismo (Comitato ristretto)

Educazione Finanziaria

Disegni di legge 1288 – 1477 – 1593 – 1626 - 1796

Audizione del Presidente UNI - Ente Nazionale Italiano di Unificazione - Dottor Piero Torretta
17 dicembre 2009

1. Note introduttive

Un doveroso ringraziamento a questa spettabile Commissione, al Presidente Senatore Cursi, e a tutti Voi, Senatrici e Senatori, per aver dato all'UNI (*Ente Nazionale Italiano di Unificazione*), l'opportunità di poter presentare un proprio contributo all'interno delle audizioni relative all'esame dei Disegni di Legge in materia di educazione finanziaria.

Partecipano con me a questa audizione:

Ruggero Lensi, Direttore Tecnico UNI,
Gaetano Megale, relatore della norma UNI ISO 22222 e del progetto UNI "Educazione finanziaria del cittadino - Requisiti del servizio"
Sergio Sorgi, relatore del progetto UNI "Linee guida per la scelta del Pianificatore finanziario, economico e patrimoniale personale".

L'UNI - Ente Nazionale Italiano di Unificazione - è un'associazione privata senza scopo di lucro, i cui soci, oltre 7000, sono: imprese, liberi professionisti, associazioni, istituti scientifici e scolastici, rappresentanze di consumatori, di lavoratori e della Pubblica Amministrazione.

UNI svolge attività normativa in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario ed il suo ruolo, 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. 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*).

UNI, nel suo ruolo istituzionale, è punto di incontro fra mondi diversi, quali:

le imprese, i professionisti, i consumatori, le Università, la Pubblica Amministrazione.

In tale prospettiva, il ruolo socio-economico dell'UNI può essere riassunto nel:

1. promuovere la sicurezza, la qualità della vita e la conservazione dell'ambiente, regolamentando prodotti, processi, servizi, professioni ed organizzazioni;
2. migliorare l'efficacia ed efficienza del sistema economico, unificando i livelli prestazionali dell'offerta di prodotti e servizi, ed i relativi metodi di prova e di controllo.

Un ruolo che si realizza con la elaborazione di norme tecniche che devono:

1. dare la possibilità di partecipare ai lavori a tutte le parti economico/sociali interessate (*democraticità*),
2. essere approvate con il consenso di coloro che hanno partecipato ai lavori (*consensualità*),
3. seguire un iter di elaborazione ed approvazione riconosciuto,
4. costituire un riferimento che le parti interessate si impongono spontaneamente (*volontarietà*).

Per questi motivi l'UNI è momento di sintesi di tutti gli interessi dei soggetti coinvolti (*a diverso titolo*) nel processo di normazione e, come tale, *super partes* nella sua attività.

Le nuove linee strategiche dell'UNI e di tutto il sistema della normazione tecnica (ISO; CEN) si pongono l'obiettivo di incrementare il coordinamento tra la regolamentazione cogente (*attività svolta dagli organi legislativi di ogni Paese*) con i lavori condotti in sede di normazione tecnica volontaria, con particolare attenzione ai temi riguardanti:

- la sicurezza dei cittadini,
- l'erogazione di prestazioni a servizio dei consumatori.

Questa audizione ci offre l'opportunità di presentare alcuni lavori (*effettuati negli ultimi tre anni*) specificatamente dedicati alla educazione finanziaria, che si affiancano (*integrando i contenuti tecnici*) ai Disegni di Legge 1288, 1477, 1593, 1626, 1796 presentati al Senato. L'auspicio è che tali lavori possano contribuire alla definizione dei requisiti tecnici di qualità della educazione finanziaria, all'interno del rapporto tra cittadini, intermediari, istituzioni.

In questa prospettiva è prioritario definire gli ambiti di educazione finanziaria efficace (capace cioè di generare ricchezza e benessere *per i consumatori, le loro famiglie, l'industria e la collettività*).

Tali evidenze sono individuate dalle ricerche internazionali e dagli organismi sovranazionali (*ad esempio, l'OCSE*) che mostrano come i maggiori benefici sono conseguenza di una educazione finanziaria prioritariamente centrata sui bisogni del consumatore (*identificati sull'intero ciclo di vita*) e sulla pianificazione finanziaria economica patrimoniale personale.

Per questi motivi, il quadro di riferimento dei lavori dell'UNI è rappresentato dalla norma tecnica UNI ISO 22222 che costituisce l'adozione a livello nazionale della norma internazionale ISO 22222, rilasciata nel dicembre 2005, in seguito all'attività di un Comitato di esperti rappresentanti di 38 Paesi.

La norma ha l'obiettivo di definire un parametro di riferimento (*globalmente accettato*) per tutti coloro che forniscono un servizio professionale di pianificazione finanziaria - economica patrimoniale ai propri utenti.

La norma specifica la metodologia della pianificazione, i comportamenti etici, le competenze, l'esperienza professionale richieste agli operatori e descrive i vari metodi di valutazione della conformità, precisando i requisiti applicati ad ognuno di essi.

La norma può così essere intesa come una aspettativa formalizzata della società nel suo complesso ed in questo senso può costituire uno strumento di sviluppo della cultura della consulenza e della educazione finanziaria del cittadino.

La norma UNI ISO 22222 riveste importanza strategica per l'UNI in quanto sposa la politica di difesa del consumatore quale strumento tecnico di prevenzione a situazioni di crisi economico-finanziaria. Per questa ragione l'argomento è stato oggetto di importanti iniziative di comunicazione ed informazione nel corso del 2008².

Ma soprattutto, in relazione alla UNI ISO 22222, sono state avviate dall'UNI una serie di iniziative tecniche nazionali collegate, che stanno ponendo la normazione UNI in materia ai vertici degli Enti di Normazione mondiali³.

In primo luogo, una guida all'applicazione nazionale della UNI ISO 22222⁴, applicabile a tutti coloro che professionalmente offrono ai clienti servizi di consulenza (*personalizzati, generici o specifici*) in relazione a tutte le aree di bisogni finanziari - economico e patrimoniali.

In secondo luogo, è stato elaborato un rapporto tecnico⁵, per la scelta del pianificatore finanziario - economico e patrimoniale.

Lo scopo del rapporto tecnico è:

- 1) contribuire alla massima diffusione della scelta consapevole del pianificatore da parte dei consumatori (*tema centrale della educazione finanziaria*),
- 2) facilitare e stimolare le istituzioni (*pubbliche e private*), le istituzioni formative e scolastiche, gli organi di informazione, le imprese, le associazioni e gli operatori a realizzare strumenti di comunicazione chiari e trasparenti che favoriscano l'utilizzo dei Pianificatori presso il pubblico finale dei consumatori.

Come necessario e coerente completamento alle norme precedenti, è stata elaborata la norma tecnica⁶ sui requisiti del servizio di educazione finanziaria, che costituisce l'oggetto centrale della presente audizione.

Tutte le elaborazioni sono state effettuate dal Gruppo di Lavoro "Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale" istituita presso la Commissione "Servizi" dell'UNI alla quale partecipano:

- rappresentanti di associazioni dei consumatori,
- associazioni degli operatori (*intermediari dei mercati assicurativo-previdenziale, di investimento e finanziario*),
- Università,
- società di ricerca e consulenza,
- società di certificazione.

2. La norma tecnica "Educazione finanziaria del cittadino - requisiti del servizio"

2.1 Considerazioni generali

In primo luogo, l'attività di educazione finanziaria del cittadino può essere utile allo sviluppo del benessere dell'intera comunità, poiché le progressive trasformazioni del *welfare state* possono essere mitigate fornendo ai cittadini supporti di educazione e pianificazione per l'assunzione consapevole delle nuove responsabilità individuali del XXI secolo. Un secondo elemento di necessità è stato riscontrato nella notevole frammentazione in Italia delle iniziative di educazione finanziaria, attivate da diversi soggetti del mercato.

Ciò ha innescato un dibattito circa l'indipendenza della educazione finanziaria ed i dubbi di autoreferenzialità e di potenziale utilizzo della educazione finanziaria per interessi di parte.

La norma volontaria per l'educazione finanziaria può così rappresentare un valido contributo tecnico per delineare una educazione capace di ottemperare a requisiti definiti dai fruitori e da tutte le parti interessate.

Il rispetto della norma tecnica salvaguarda l'indipendenza dell'azione di educazione finanziaria dagli interessi del proponente.

L'"educatore", infatti, deve agire in base a principi generalmente accettati dall'intera comunità e non in base a modelli autoreferenziali.

Come naturale conseguenza, le attività destinate all'educazione dei consumatori non possono avere finalità promozionali, dirette o indirette.

Note

¹ Ad esempio, come rimarcato dal Segretario Generale dell'OCSE (conferenza di Budapest sulla consapevolezza finanziaria, ottobre 2008), l'educazione finanziaria deve comprendere il tema del debito, deve consentire ai cittadini di fronteggiare mediante piani pensionistici l'allungamento generale della longevità e deve evidenziare come mediante strumenti assicurativi si possa supportare la protezione della stabilità dei cittadini e delle loro famiglie. L'OCSE, in sintesi, pone il tema di una educazione finanziaria orientata sull'intera vita del consumatore, e si pone come prossima sfida proprio quella di sviluppare strumenti di misurazione degli esiti dell'educazione finanziaria, ossia volti a definire quanto la consapevolezza riesca a tradursi in effettivo cambiamento nei comportamenti dei cittadini.

² Vedi la Relazione annuale 2008 che riporta a pagina 26 la pubblicazione della UNI ISO 22222 tra i principali argomenti trattati nel 2008; l'articolo a pagina 8 della rivista UNI U&C (Marzo 2008) "Spunta il benchmark per il vero consulente finanziario"; l'articolo a pagina 14 della rivista UNI U&C (Ottobre 2008) "La pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale verso le norme nazionali"; l'articolo a pagina 19 della rivista UNI U&C (Ottobre 2009) "Quando il welfare diviene individuale, cresce la necessità di un pianificatore".

³ UNI è stato promotore ed organizzatore, insieme ad altri partner di rilievo, delle seguenti iniziative a livello internazionale: riunione dell'ISO 22222 Implementation Committee svoltasi a Milano il 17 novembre 2009 alla presenza di delegati provenienti da Cina, Francia, Italia, Regno Unito e USA; International Forum della consulenza finanziaria presso l'Università Cattolica di Milano il 18-19 novembre 2009.

⁴ Il progetto di specifica tecnica U83.00.065.0 "Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale. Guida all'applicazione della UNI ISO 22222. Terminologia, classificazione e requisiti del servizio". Il progetto è di prossima pubblicazione da parte dell'UNI quale specifica tecnica UNI/TS 11348 avendo superato tutte le fasi previste (l'inchiesta pubblica nazionale è terminata il 29 settembre 2009 e l'approvazione finale della Commissione Centrale Tecnica è avvenuta il 5 novembre 2009).

2.2 Scopo e campo d'applicazione della norma tecnica

L'educazione finanziaria ha la finalità generale di sviluppare abilità ed attitudini, affinamento della sensibilità, acquisizione di comportamenti funzionali o correzione di comportamenti disfunzionali nel campo della pianificazione finanziaria economica patrimoniale personale.

La norma fornisce indicazioni in merito alla progettazione, realizzazione, erogazione e valutazione di attività di educazione finanziaria, stabilendo:

- la terminologia,
- gli obiettivi,
- la classificazione,
- le tipologie,
- i contenuti,
- le priorità,
- le modalità,

nonché i requisiti minimi necessari affinché essa sia efficace verso lo scopo.

La norma orienta e guida gli attori (*pubblici e privati*) che intendano realizzare programmi di educazione finanziaria al cittadino.

2.3 Ruoli e responsabilità dell'utente e degli operatori

Qualsiasi programma di educazione finanziaria deve essere preceduto da una accorta definizione dei ruoli, con le conseguenti responsabilità, dell'utente e degli operatori, e deve identificare:

finalità, obiettivi, priorità, contenuti e modalità di valutazione dei risultati coerenti con il contesto definito.

In tale prospettiva i programmi di educazione finanziaria devono essere progettati ed erogati in base al principio "a ciascuno il suo", ossia identificando, in primis, i diversi segmenti di utenti, ciascuno dei quali caratterizzato dal grado di cultura finanziaria posseduto.

In questo senso i programmi di educazione finanziaria dovrebbero avere caratteristiche strutturali differenti.

Il quadro di riferimento preso in esame dalla norma tecnica è quello definito dalla legislazione vigente. In particolare la Direttiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 21 aprile 2004 (MiFID) che identifica:

- ruoli e responsabilità differenti dell'utente ("fai da te", "sottoscrittore", "delegante")
- ruoli e responsabilità differenti degli intermediari ("esecutore", "collocatore", "consulente")

in relazione ai diversi servizi e sistemi di tutele differenziati.

Per questo motivo qualsiasi programma di educazione finanziaria deve specificare a quale segmento di utenti si rivolge evidenziando in maniera appropriata: il ruolo richiesto, le responsabilità assunte, il grado di tutela legislative, le conseguenze alle quali si espone.

2.4 Finalità della educazione finanziaria, priorità e caratteristica

Le finalità dell'educazione finanziaria possono essere individuate (*come richiamate nella definizione OCSE*) attraverso:

l'informazione, l'istruzione e la consulenza oggettiva

che sono gli strumenti per individuare la coerenza e massimizzare la produttività dell'azione di educazione finanziaria verso i diversi segmenti di utenti individuati.

In questo modo si potrà fornire prioritariamente:

- all'utente Faidate, "informazione" circa le scelte sugli strumenti e servizi disponibili sul mercato;
- all'utente Sottoscrittore, "istruzione", finalizzata a comprendere le funzionalità ed i rischi connessi alle diverse tipologie di strumenti e per effettuare confronti e valutazioni;
- all'utente Delegante, "consulenza oggettiva", come supporto attivo per la pianificazione finanziaria - economica e patrimoniale in relazione al proprio ciclo di vita nonché supporto alla valutazione dei requisiti di qualità degli operatori.

I programmi di educazione finanziaria inoltre, dovrebbero essere mirati a specifici gruppi sociali di cittadini che presentano una maggiore vulnerabilità quali:

- i pensionati (*presenti e futuri*),
- le donne (a causa del *gender gap*),
- i gruppi etnici presenti nel Paese,
- le persone con basso reddito,
- i giovani in attesa di occupazione,
- le particolari tipologie familiari.

2.5 Obiettivi dei programmi di educazione finanziaria

La definizione degli obiettivi dei programmi di educazione finanziaria dovrebbe mirare a consentire lo sviluppo delle attitudini finanziarie del cittadino (*financial capability*) descritte dai seguenti tre elementi:

1. "conoscenza e comprensione finanziaria": che consiste nel sapere utilizzare il denaro e nel saper affrontare quotidianamente le questioni finanziarie e fare le scelte giuste per il proprio fabbisogno;
2. "abilità e competenza finanziaria": che consiste nel sapere applicare le conoscenze in diversi contesti e situazioni, prevedibili o inaspettati;
3. "responsabilità finanziaria": che consiste nel saper valutare l'impatto delle decisioni finanziarie sulla propria condizione individuale, sulla famiglia e sulla comunità.

Note

⁵ Il progetto di rapporto tecnico U83.00.073.0 "Linee guida per la scelta del pianificatore finanziario, economico e patrimoniale previsto dalla ISO 22222". Il progetto è in fase di approvazione da parte della Commissione "Servizi" dell'UNI e sarà pubblicato quale rapporto tecnico UNI/TR entro il primo trimestre del 2010.

⁶ Il progetto di norma tecnica U83.00.074.0 "Educazione finanziaria del cittadino - requisiti del servizio". Attualmente il progetto di norma è in fase di approvazione da parte della Commissione "Servizi" dell'UNI e sarà prossimamente messo in inchiesta pubblica.

La progettazione dei programmi di educazione finanziaria deve essere orientata a fornire indicazioni pratiche e deve tener conto di tutte le aree di esigenza (*budgeting, gestione dei rischi puri, ritiro dall'attività di lavoro, immobiliare, investimento, indebitamento, pensionamento, fiscalità*) che dipendono da diverse variabili quali età, livello di reddito, stato civile, istruzione, atteggiamenti, interessi personali, settore in cui lavorano, definite sull'intero ciclo di vita.

2.6 Contenuti dei programmi di educazione finanziaria

Un quadro di riferimento che possa consentire di individuare i contenuti coerenti con gli obiettivi è rappresentato dai modelli "fasi del ciclo di vita" o "eventi di vita" o "specifiche situazioni di vita" che consentono di individuare, per ogni fase o situazione della vita del cittadino, le corrispondenti responsabilità finanziarie verso le quali occorre prepararsi per tempo per evitare di incorrere in crisi finanziarie individuali e familiari.

Per tale motivo si deve stimolare l'utente a una visione quanto più ampia possibile del ciclo di vita (*suo e della sua famiglia*) fornendogli un supporto qualificato per la definizione dei corrispondenti bisogni.

Inoltre, poiché la capacità finanziaria dipende anche da fattori psicologici, i programmi di educazione finanziaria dovrebbero rendere consapevole l'utente, e fornire indicazioni circa le modalità di prevenzione, dei tipici errori cognitivi ed errori emotivi.

2.7 Le modalità di comunicazione educativa, i metodi e gli strumenti

Le modalità, i metodi e gli strumenti di educazione finanziaria devono essere coerenti con gli obiettivi ed in ogni caso (*al fine di massimizzare l'efficacia dell'educazione finanziaria sui comportamenti*), è necessario che siano coerenti con la modalità di apprendimento degli utenti.

In particolare, il metodo prevalente di comunicazione educativa deve basarsi su simulazioni che consentano di dare all'utente un'immagine visiva della loro potenziale vita e fornire una esperienza emotiva e cognitiva del futuro in funzione delle scelte attuali.

Per una maggiore diffusione e per una più efficiente erogazione dell'educazione finanziaria sono da considerare tutti i media di comunicazione.

2.8 La verifica dei risultati

Il miglioramento della conoscenza e comprensione finanziaria, delle abilità e competenze finanziarie e della responsabilità finanziaria per effetto del programma di educazione erogato:

- deve essere misurato (*pre - post test*),
- deve essere documentato all'utente.

L'utente quindi (*in seguito alla fruizione del programma di educazione finanziaria*) deve essere messo nelle condizioni di valutare il proprio grado di apprendimento.

Le misurazioni relative a variazioni di comportamenti finanziari ed atteggiamenti possono essere valutate utilizzando dati qualitativi e quantitativi e misure oggettive e soggettive.

2.9 L'erogazione dell'educazione finanziaria

I soggetti interessati alla educazione finanziaria sono molteplici:

autorità pubbliche, scuole, istituzioni finanziarie, intermediari, associazioni dei consumatori, datori di lavoro, organizzazioni sindacali, operatori del settore no profit e altri soggetti.

Le finalità, le priorità, i contenuti e le modalità di erogazione devono essere condivisi dalla più ampia rappresentanza dei soggetti coinvolti.

L'erogazione della educazione finanziaria deve essere affidata a formatori adeguatamente preparati al compito.

3. Conclusioni

L'UNI, nel suo ruolo istituzionale super partes, ha quale compito principale:

- elaborare norme (*sviluppate da tutte le parti economiche e sociali interessate*) assicurando il carattere di: consensualità, democraticità, trasparenza e volontarietà.

Per questo:

- le norme tecniche sin qui realizzate ed in corso di elaborazione;
- le esperienze e gli esiti del dibattito del Gruppo di lavoro presso la Commissione "Servizi"

sono a disposizione delle Istituzioni.

UNI ritiene in particolare che il progetto di norma "Educazione finanziaria del cittadino - requisiti del servizio" possa costituire integrazione ed utile complemento ai lavori della 10ª Commissione del Senato, mettendo in atto un'attività coordinata e coerente tra la definizione di una Legge in materia ed i relativi strumenti tecnici di attuazione.

In questo quadro, l'UNI si rende disponibile ad individuare un idoneo modello di richiamo alla futura norma tecnica sull'educazione finanziaria, nell'ambito dei riferimenti tecnici quali supporti applicativi di una Legge a difesa delle famiglie, dei cittadini e delle imprese.

Vi ringrazio per la cortese attenzione, ed insieme ai collaboratori qui presenti, rimango a disposizione per ogni richiesta di chiarimento.

Note

⁷ OCSE (2005). *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*. P.26

"Financial education is the process by which financial consumers/investors improve their understanding of financial products and concepts and, through information, instruction and/or objective advice, develop the skills and confidence to become more aware of financial risks and opportunities, to make informed choices, to know where to go for help, and to take other effective actions to improve their financial well-being." <L'educazione finanziaria è il processo attraverso il quale i consumatori/investitori finanziari migliorano la propria comprensione di prodotti e nozioni finanziarie e, attraverso l'informazione, l'istruzione e una consulenza oggettiva, sviluppano le capacità e la fiducia necessarie per diventare maggiormente consapevoli dei rischi e delle opportunità finanziarie, per effettuare scelte informate, comprendere a chi chiedere consulenza e mettere in atto altre azioni efficaci per migliorare il loro benessere finanziario>

⁸ *Adult Financial Literacy Framework*, The Basic Skills Agency and Financial Services Authority, March 2006