



**Anteprima UNI ISO 22222:2008
Pianificazione finanziaria, economica e
patrimoniale personale**

**L'applicazione della Norma: aspetti
qualificanti, scenari, impatti e
condizioni**

Gaetano Megale

Relatore della norma UNI ISO 22222:2008

Presidente, Progetica

L'UNI ISO 22222:2008: l'oggetto

- **Pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale** (*personal financial planning*)
- **Requisiti per il pianificatore finanziario economico patrimoniale personale** (*personal financial planner*)
- La Norma definisce il **processo** di pianificazione finanziaria economica e patrimoniale personale e specifica i **requisiti** di:
 - **comportamento etico**,
 - **competenze**
 - **esperienza**per i **pianificatori** finanziario-economico-patrimoniali personali


Focus: "Pianificazione"

La definizione del ruolo dell'Operatore

Norma UNI ISO 22222 - Introduzione

"La pianificazione finanziaria economica e patrimoniale personale è un processo pensato per permettere ai consumatori di raggiungere i propri obiettivi ... "

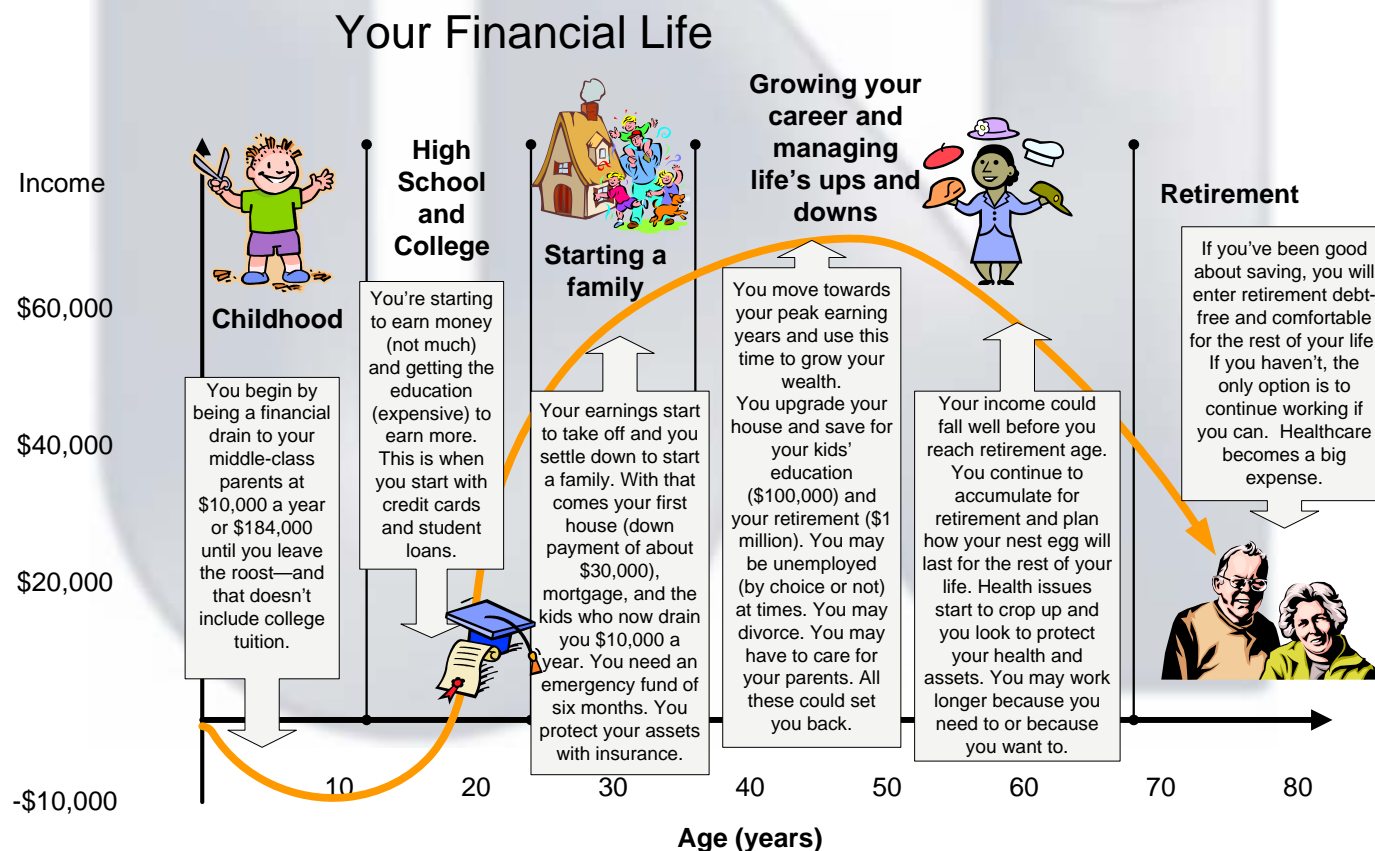
Tipologie di Consulenti secondo il Department of Labor, Bureau of Labor Statistics, USA (no "financial services sales agents")

Ruolo	Financial Analyst 	Personal Financial Advisor
Quanti sono	221.000	176.000
Target	Aziende e Intermediari	Persone e Famiglie
Core business	Consigli acquisto e vendita strumenti finanziari	Education e soddisfacimento esigenze e obiettivi
Attività	Previsioni andamenti mercati e titoli	Pianificazione e Counseling
Competenze	<i>economia, analisi dei valori mobiliari, strumenti e mercati finanziari, finanza d'impresa, attività di valutazione e gestione del portafoglio</i>	<i>conoscenze statistico-sociali-demografiche del ciclo di vita delle famiglie, pianificazione finanziaria, economico-patrimoniale in funzione obiettivi di vita</i>

Focus: “Finanziaria, economica e patrimoniale” La natura integrata e globale del Servizio

Norma UNI ISO 22222 - Introduzione

“... il pianificatore ... deve utilizzare procedure documentate per rispondere a tutte le richieste e risolvere tutte le istanze del cliente ... piani finanziari economici e patrimoniali, di protezione, di operatività, di gestione del rischio ed economici. ... ”



Focus: “Finanziaria, economica e patrimoniale”

Un requisito di qualità fondamentale

- La Norma afferma il principio della natura “integrata” e “globale” del servizio: è *necessario considerare l’insieme dei rapporti che si stabiliscono tra il tempo, i progetti di vita, le relative priorità, l’assegnazione delle risorse, attuali e future, ed i vincoli soggettivi*
- Tutte le esigenze e le soluzioni relative agli aspetti di tutela, indebitamento, investimento, previdenza, decumulo finanziario, successione del patrimonio, fiscalità devono essere valutate in maniera “comprehensive” ossia in stretta interazione ed integrazione

La natura integrata del servizio come valutazione della qualità della consulenza



“Quality of advice control and compliance: It is also of concern that a large number of the plans were not comprehensive financial plans as requested”

The financial planning shadow shopping project – results and moving forward An address by ASIC Commissioner, Prof Berna Collier, to the Australian Investors’ Association Annual Conference, 12 June 2003, A 5 S I C, Australian Securities & Investments Commission

Campo d'applicazione dell'UNI ISO 22222:2008

- La Norma riguarda un **ambito essenziale** per la vita di **ogni persona** in quanto attiene **ai bisogni di sicurezza e di sviluppo delle proprie risorse**
- La Norma è orientata alla **tutela del consumatore** ed è stata progettata con **tre obiettivi**:
 - **definire il processo di consulenza**
 - **qualificare la figura del pianificatore personale**
 - **creare trasparenza nel servizio offerto**
- La Norma descrive e indirizza i vari **metodi di valutazione della conformità** e specifica i **requisiti** che si riferiscono ad ognuno di essi

UNI ISO 22222:2008

Il processo del Personal financial planning

- Il processo è costituito da *almeno 6 fasi* che possono essere percorse ripetutamente nel tempo ("*ricorsività*" che evidenzia che il processo che non ha un esito definitivo):
 - **I fase: "Definire la relazione professionale"**
 - **II fase: "Acquisire le informazioni dal consumatore e definire obiettivi ed aspettative"**
 - **III fase: "Analizzare e valutare lo status finanziario del consumatore"**
 - **IV fase: "Sviluppare e presentare il piano finanziario"**
 - **V fase: "Implementare il piano finanziario"**
 - **VI fase: "Monitorare il piano finanziario e la relazione professionale"**
- Nell'esecuzione del compito il Planner deve seguire **procedure documentate** per rispondere compiutamente a tutte le richieste e lo svolgimento di ciascuna fase deve essere documentata per **iscritto** al consumatore.

Personal financial planning

I fase: “Definire la relazione professionale”

- Il Planner deve fornire al consumatore il quadro entro il quale si svolge la relazione professionale descrivendo **tre componenti**:
- **Planner:** *a) l'obiettivo del servizio di pianificazione finanziaria offerto, b) le qualifiche e l'esperienza professionale maturata, c) la dichiarazione dettagliata del metodo utilizzato per dimostrare la conformità all' UNI ISO 22222:2008.*
- **Consumatore:** *a) il profilo del consumatore e della sua famiglia, b) età, condizioni di salute ed elementi che possono avere un impatto sulla aspettativa di vita, c) attività lavorativa, d) relazioni, e) posizione finanziaria, f) situazione assicurativa e previdenziale, pubblica e privata, g) necessità immediate, h) obiettivi a breve e a lungo termine.*
- **Servizio:** *a) le modalità di remunerazione, b) qualsiasi elemento di conflitto di interesse conosciuto dal Planner, c) i tempi delle fasi e di rilascio del servizio, d) la durata del servizio, e) la frequenza degli incontri, f) gli impegni alla riservatezza circa le informazioni acquisite.*

Personal financial planning

II fase: “Acquisire le informazioni dal consumatore e definire obiettivi ed aspettative”

- Le **informazioni** da acquisire sono:
 - a) stato patrimoniale e conto economico personale e familiare*
 - b) elementi rilevanti attinenti alla gestione del rischio (finanziario e demografico)*
 - c) documenti rilevanti per la pianificazione finanziaria*
 - d) dettaglio di esigenze ed obiettivi, opportunamente quantificati, con le relative scadenze temporali e priorità*
 - e) assunzioni economiche*
 - f) dati relativi alla tolleranza del rischio finanziario*
 - g) orientamenti ed attitudini di tipo sociale, etico, religioso ed ambientale.*
- In particolare, viene richiesta la capacità del Planner di comprendere **la relazione tra tempo, rischio finanziario ed obiettivi del consumatore** al fine di determinare gli **effetti** congiunti delle prime due variabili sugli obiettivi medesimi

Personal financial planning

III fase: “**Analizzare e valutare lo status finanziario del consumatore**”

- Lo standard esplicita che le informazioni raccolte nelle fasi precedenti **debbono essere utilizzate** per fornire l’output
- L’**analisi** della situazione del consumatore deve essere effettuata anche in una **prospettiva evolutiva**, identificando i potenziali cambiamenti futuri e includendo i suoi obiettivi e preferenze
- La **valutazione** dello status del consumatore deve identificare e rappresentare, *in maniera comprensibile*, **i punti di forza e di debolezza del conto economico e dello stato patrimoniale** in relazione a: *obiettivi, vincoli, grado di tolleranza al rischio finanziario, gestione dei rischi demografici e dei bisogni assicurativi di tutela, di previdenza e successori*

Personal financial planning

IV fase: “Sviluppare e presentare il piano finanziario”

- Lo standard ribadisce **l’effettivo utilizzo degli output** delle fasi precedenti per elaborare un **documento** da sottoporre al consumatore le cui finalità sono:
 1. **verificare** la comprensione e la completezza dell’interpretazione fatta dal Planner circa le informazioni acquisite, gli obiettivi, la tolleranza al rischio finanziario;
 2. **far comprendere** al consumatore **le metodologie utilizzate** per supportare l’acquisizione dei suoi obiettivi. In altre parole, il Planner deve essere in grado di spiegare il “*perché*” le soluzioni elaborate sono adeguate per il consumatore, mettendo in evidenza le **teorie utilizzate**, le **tecniche** e i **procedimenti di lavorazione impiegati**;
 3. **dettagliare** una lista di **raccomandazioni** da implementare, basate sul conto economico e lo stato patrimoniale attuale e futuro, che devono essere discusse con il consumatore, laddove ciascuna raccomandazione deve rispondere chiaramente ai termini: ***chi, che cosa, quando, dove, perché e come.***

Personal financial planning

V fase: “**Implementare il piano finanziario**”

- Lo standard indica che in relazione agli output prodotti nella fase precedente il Planner dovrà produrre una appropriata **documentazione** nella quale **si descrive l'esito della discussione con il consumatore**
- Per **ciascuna raccomandazione** presentata nel piano finanziario deve essere specificata la determinazione del consumatore e le sue motivazioni: **accettata, modificata, integrata, differita o rifiutata**
- *In caso di difformità della decisione*, il Planner dovrà evidenziare in maniera trasparente **le conseguenze** delle decisioni del consumatore sugli **obiettivi** e sullo **status economico-finanziario**
- Infine, il Planner dovrà assistere il consumatore, direttamente e/o indirettamente, nella **realizzazione delle raccomandazioni** in sintonia con i termini dell'accordo inizialmente stabiliti

Personal financial planning

VI fase: “**Monitorare il piano finanziario e la relazione professionale**”

- Lo standard prescrive che il Planner, in seguito alle azioni di implementazione, deve **ridefinire nel continuo temporale** l'intero set informativo e dispositivo, adattandolo ai cambiamenti derivanti da: a) **la situazione del consumatore**, b) **lo scenario economico, finanziario e normativo**
- L'operatività deve essere **coerente** con la **programmazione** ed i **termini dell'accordo** di prestazione professionale
- La metodologia del monitoraggio consiste nel **ripetere il processo sin dall'inizio** ed eventualmente effettuare **interventi correttivi** relativamente a tutte o parti delle fasi
- Ogni attività di monitoraggio si deve concludere con la produzione di un **documento** che **aggiorna** le raccomandazioni evidenziando per ciascuna *l'accettazione, la modificazione, l'integrazione, il rinvio o il rifiuto* da parte del consumatore

UNI ISO 22222:2008

Gli standard di etica professionale

- Lo standard internazionale del Personal Financial Planning descrive un **corredo di requisiti** che necessariamente il Planner **deve avere e dimostrare di mettere in pratica**, in qualsiasi aspetto della propria attività quotidiana
- **L'etica professionale** è riassunta in **10 principi** ai quali deve ispirare il proprio comportamento: *integrità, priorità degli interessi del consumatore, diligenza, osservanza degli standard professionali, gestione attenta di ogni conflitto di interesse, comprensibilità nella comunicazione, obiettività, riservatezza, trasparenza in merito alla sua condizione professionale, competenza*
- Naturalmente ogni principio implica una serie di **riflessi comportamentali** importanti che non devono essere sottovalutati nella loro rilevanza operativa

UNI ISO 22222:2008

Gli standard di competenze ed esperienze professionali

- In relazione ai **requisiti di competenza**, lo standard internazionale definisce 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, comprensione, applicazione, analisi e valutazione*) e vengono elencati **i metodi** che consentono la **valutazione del grado di padronanza delle competenze**, anche in relazione al loro mantenimento e sviluppo nel tempo
- Per quanto riguarda il bagaglio di **esperienze professionali**, lo standard specifica sia **le attività di costituzione dell’esperienza** che le **condizioni** ed i **requisiti** della sua valutazione



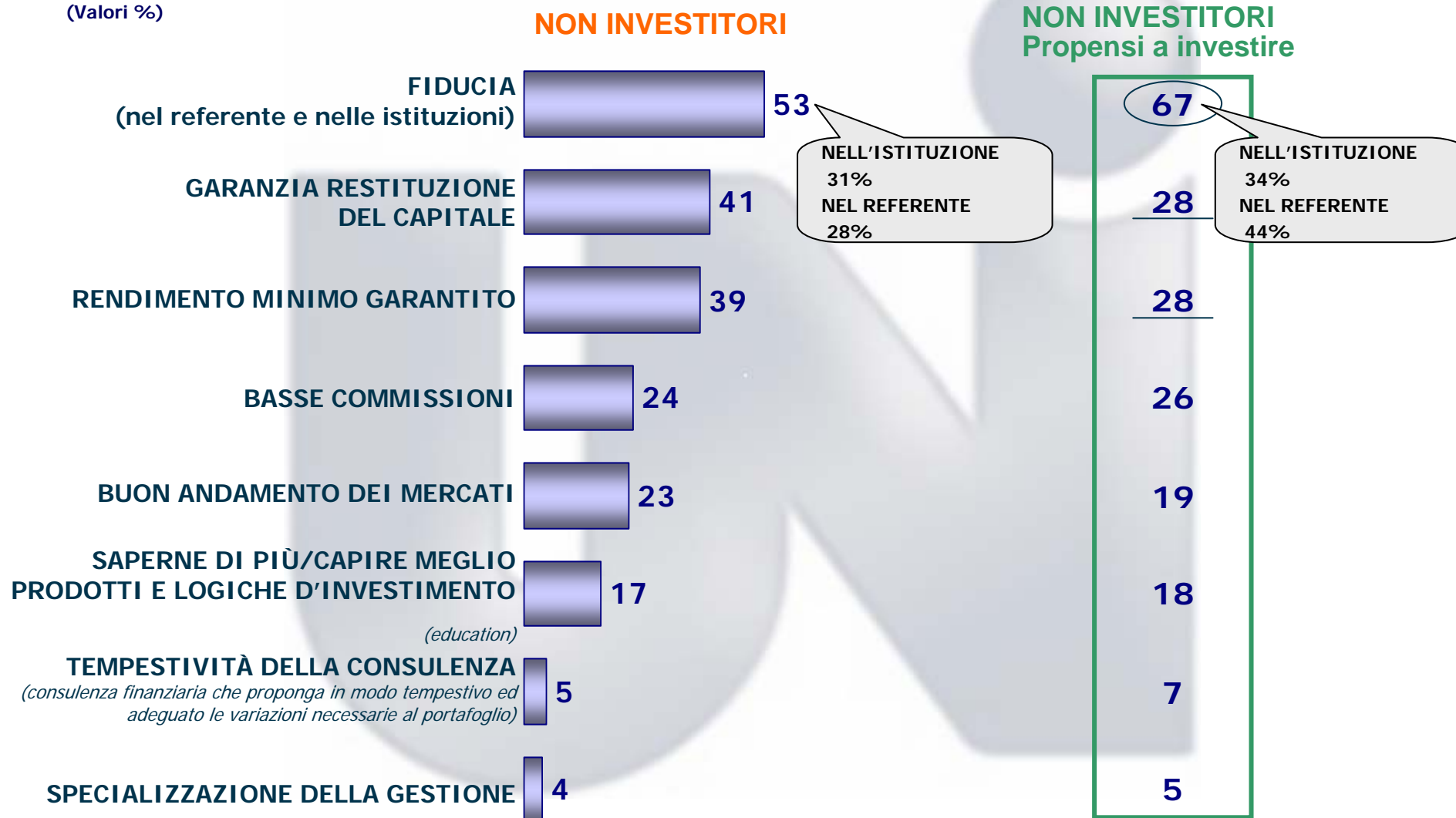
Gli aspetti qualificanti della Norma UNI ISO 22222:2008

**Soddisfare il bisogno di consulenza in
Italia**

Il bisogno della consulenza

Una qualificata ricerca di mercato: GfK Eurisko

(Valori %)



Il bisogno della consulenza

Una qualificata ricerca di mercato: GfK Eurisko

- *“A tutti questi aspetti il cliente è sensibile, ma per la storia recente sembra dedicare particolare attenzione al primo citato: l’essere sicuro che l’istituzione a cui ci si affida rappresenti una sicurezza e non un “rischio”.*
- *Questo è oggi un piccolo paradosso del nostro mercato, molte istituzioni propongono alle famiglie prodotti che garantiscono dal rischio mercati (perdere il capitale, etc.). Ma il primo rischio percepito dalle famiglie è quello di affidare i propri soldi all’istituzione (o persona) sbagliata.*
- ***Dimostrare** di essere l’istituzione e la persona giusta per questo lavoro, richiede oggi molto di più di una semplice ed assertiva affermazione in pubblicità. Ogni ipotesi di certificazione concreta di tutto ciò, ci sembra dunque interessante a priori.”*

Intervento alla 16° “Edizione della Settimana Internazionale della Finanza”
**MILANO FINANZA, Special Event: PERSONAL FINANCIAL PLANNING:
ARRIVA LA NORMA UNI ISO DI QUALITÀ, Fabrizio Fornezza, GfK Eurisko,**
Milano, 10 Giugno 2008

La “pressione normativa”: Banca d’Italia

Il bisogno della consulenza

- **Il risparmio gestito:**

“Il declino dei fondi comuni di diritto italiano non si è arrestato. Per i fondi aperti i deflussi hanno toccato i 52 miliardi nel 2007; hanno superato i 30 miliardi nei soli primi tre mesi di quest’anno.

- *È evidente l’inadeguatezza del sistema di distribuzione dei prodotti finanziari rispetto alle esigenze della clientela. Primario è il bisogno di consulenza, di aiuto nelle scelte di quei risparmiatori a cui, più che in passato, si chiede di provvedere con investimenti finanziari al proprio futuro, orientandosi fra una moltitudine di prodotti spesso di difficile valutazione.*

- *Eppure il costo di migliori servizi alla clientela potrebbe trovare copertura negli ampi margini percepiti dalle reti di distribuzione”*

Assemblea ordinaria dei Partecipanti, Considerazioni finali del Governatore, Assemblea Ordinaria dei Partecipanti, Roma, 31 maggio 2008, anno 2007 - centoquattordicesimo esercizio

La “pressione normativa”: Consob

Il bisogno della consulenza

- *L'attività di intermediazione mobiliare, ..., assume così i contorni di un servizio svolto nell'interesse del cliente, perdendo i connotati di mera attività di vendita di prodotti per conto di altre categorie di soggetti terzi...*
- *E' richiesto di conseguenza un significativo cambiamento del modello relazionale intermediario-cliente, con il passaggio da una logica incentrata sullo specifico “prodotto” commercializzato ad una logica incentrata sul “servizio” reso al cliente.*
- *Per tali ulteriori aspetti, il processo di valutazione dell'adeguatezza dovrà essere, per quanto possibile, di tipo “multivariato”, prevedendo il confronto di più variabili afferenti, da un lato, alle caratteristiche del cliente e, dall'altro, a quelle del prodotto, piuttosto che limitarsi ad un mero raffronto di un indice sintetico di rischio del prodotto con il profilo di rischio, altrettanto sintetico, assegnato al cliente.*

Livello 3 MiFID – regolamento intermediari documento di consultazione - il dovere dell'intermediario di comportarsi con correttezza e trasparenza in sede di distribuzione di prodotti finanziari illiquidi, 26 maggio 2008

Gli aspetti qualificanti della Norma UNI ISO 22222:2008

**La demarcazione della “consulenza
professionale” dalla “pseudoconsulenza”**

Obiettivo dell'UNI ISO 22222:2008

- **Norma UNI ISO 22222 – Introduzione:**

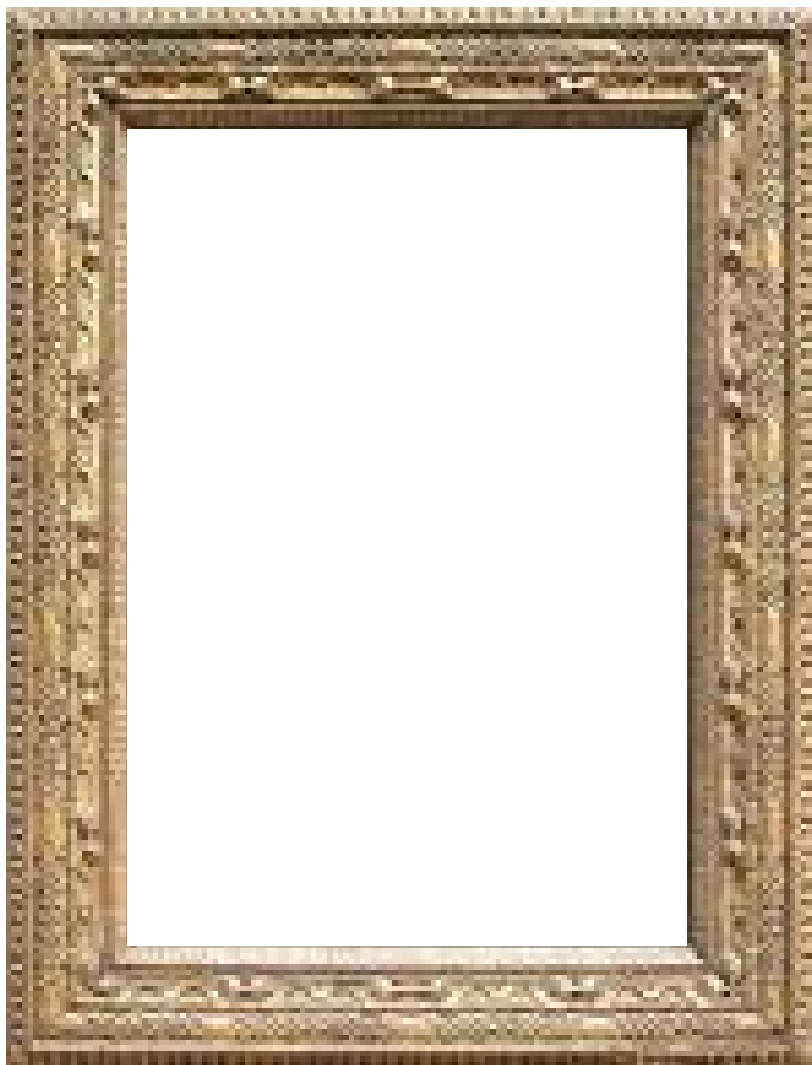
“La presente Norma Internazionale è stata redatta con l’obiettivo di raggiungere e promuovere un punto di riferimento globalmente accettato per tutti coloro che forniscono servizio professionale di pianificazione finanziaria economica e patrimoniale personale”

- La pianificazione finanziaria economica e patrimoniale personale non è più una “opinione”

- **I miti della “consulenza”:**

- Consulenza è arte
- Consulenza è l’esperto che ti dice cosa fare
- Consulenza è (*solo*) assenza di conflitti di interesse
- Consulenza è specializzazione (investimenti, previdenza, indebitamento...)
- Consulenza è avere a disposizione tutti i prodotti del mercato e scegliere il prodotto migliore ed al minor costo
- ...

II “Quadro”: Normative e UNI ISO 22222:2008



- La normativa cogente e le Authority – **MiFID, Consob, Covip, Isvap, ...** - forniscono la cornice regolamentare del servizio consulenziale e delle attività degli Operatori
- La **UNI ISO 22222:2008**:
 - si **inscrive** nella cornice regolamentare
 - descrive il **contenuto** del servizio consulenziale
 - indica le condizioni irrinunciabili per **demarcare**, in maniera inequivoca, la qualità del servizio reso al cliente

Il problema della "demarcazione"

"Chiamo problema della demarcazione il problema di trovare un criterio che ci metta in grado di distinguere tra le scienze da un lato e sistemi metafisici dall'altro"

(**Karl Popper**, Logica della scoperta scientifica)

- Nella fattispecie, il problema della demarcazione è quello di trovare i criteri per definire **i confini** tra ciò che è "**consulenza basata su procedimenti scientifici**" e ciò che **non lo è**
- Non si intende distinguere ciò che è "vero" e ciò che è "falso", ma ci si propone di trovare un **criterio** per **stabilire i confini** tra **conoscenza scientifica** e **resto delle conoscenze**

L'importanza del problema della "demarcazione"

- Distinguere tra ciò che è **"consulenza basata su procedimenti scientifici"** e ciò che **non lo è** ha una grande rilevanza da un punto di vista **individuale, sociale ed economico** in quanto sono in **"gioco"** i **bisogni di sicurezza** e di **sviluppo delle risorse di ogni persona**
- **Tuttavia** il dibattito epistemologico tra "ciò che è scienza" e "ciò che è pseudoscienza" (*teoria che sostenga di essere scientifica ma che non si avvale del metodo scientifico per dimostrare le proprie affermazioni*) non ha trovato una soluzione univocamente accettata
- **Ancora**, la "consulenza" non ha le caratteristiche di una "scienza" *non essendo in grado di produrre dati sperimentali...* essendo assimilabile alle scienze sociali

Il problema della "demarcazione" in campo consulenziale

Come distinguere la consulenza professionale dalle semplici "opinioni" e dalla "pseudoconsulenza"?

Una premessa "filosofica"

Vi sono **diversi** piani di "rappresentazione della realtà":

- 1) "**materiale**": "*esiste*" a prescindere ed indipendentemente dalla presenza degli uomini;
 - 2) "**ideale**": è generato dalla mente dell'uomo e dai concetti che la sua mente produce
 - 3) "**normativa**": è costituito da norme che consentono all'uomo di collegare la realtà "*ideale*" con quella "*materiale*"
- Le norme sono **convenzioni** ed esistono in quanto gli uomini concordano che esistano attribuendone uno scopo
 - La realtà normativa è solo umana e la sua proprietà fondamentale è l'"**effettività**", ossia la capacità di produrre sull'uomo effetti e conseguenze

Un criterio giuridico internazionale per distinguere la “consulenza” dalla “pseudoconsulenza”

- La **giurisprudenza internazionale**, al fine di stabilire **l'ammissibilità** della **prova scientifica** fornita da un **consulente** converge verso il cd. “**standard Daubert**” (*Daubert vs. Merrell Dow* * 1993):
 - 1) La teoria/tecnica deve essere **controllabile** e **falsificabile**
 - 2) Sulla teoria/tecnica deve esservi il **consenso della comunità scientifica**
 - 3) La teoria/tecnica deve essere stata **oggetto di pubblicazioni scientifiche** accreditate in campo internazionale e vagliata da giudizi imparziali dimostrando che la metodica **può essere applicata anche da altri**
 - 4) Della teoria/tecnica deve essere potenzialmente conoscibile la **percentuale di errore** in termini di **probabilità oggettive** derivata secondo **procedure statistiche**

L'UNI ISO 22222 come criterio di demarcazione in campo consulenziale

- La Norma può soddisfare lo “**standard Daubert**” in quanto:
 - 1) *Può fornire i requisiti di **controllabilità** e **falsificabilità** rispetto alla “**realtà normativa**” che rappresenta*
 - 2) *E' il prodotto ottenuto con il **consenso** del Comitato Tecnico ISO/TC 222 che rappresenta la **comunità internazionale degli esperti nel campo***

Inoltre, pone le condizioni di base **per sviluppare norme nazionali:**

- ✓ *Guida all'applicazione della ISO 22222*
- ✓ *Requisiti di erogazione e monitoraggio del servizio di consulenza previsto dalla ISO 22222*
- ✓ *Linea guida per la scelta del personal financial planner*

che individuino:

- 3) *l'**ambito teorico/tecnico** del modello professionale caratterizzato da obiettività, riproducibilità e scientificità*
- 4) *opportune **metodologie statistico-oggettive** per la **gestione del rischio, in tutte le sue forme, dei piani elaborati***



Gli impatti dell'UNI ISO 22222:2008 e dello sviluppo di Norme Nazionali

**Il valore della consulenza,
dell'education e della pianificazione per
la **collettività****

Il valore della education per la **collettività**



Conferenza di Madrid, ottobre 2007

- "... programmi più efficaci di educazione,..., possono consentire ai consumatori di **pianificare** più adeguatamente il loro futuro e di sentirsi **più sicuri** di investire in prodotti finanziari, promuovendo in tal modo il loro **benessere finanziario** ma anche di contribuire a **più elevati livelli di risparmio nazionale** ed una **più efficiente allocazione del capitale** ...
- ... livelli più elevati di **fiducia** degli investitori permettono **benefici anche alle imprese** che forniscono consulenza in materia di investimenti e prodotti finanziari ...
- ... programmi di educazione efficaci degli investitori potranno **aiutare le autorità di regolamentazione del mercato dei capitali** e i **partecipanti del settore privato del mercato** a raggiungere l'obiettivo fondamentale di **tutelare gli investitori** al dettaglio ...
- **In breve, programmi di educazione degli investitori più efficaci potrebbero aiutare i consumatori, le imprese e le autorità di regolamentazione dei mercati di capitale a soddisfare i loro obiettivi specifici"**



**Gli impatti dell'UNI ISO
22222:2008 e dello sviluppo di
Norme Nazionali**

**Il valore della consulenza,
dell'education e della pianificazione per
i consumatori**

Il valore della Norma per i consumatori

1. un elemento di **protezione** e **tutela** dei propri interessi in quanto può far argine a comportamenti non professionali degli operatori
2. una **significativa evoluzione culturale** relativamente alla gestione della propria ricchezza e, di conseguenza, 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 e confusioni circa le attese verso il servizio, **migliorando significativamente la relazione professionale con il pianificatore personale**
4. un **asset generatore di ricchezza indipendentemente dai mercati e dai prodotti**

Il valore della educazione finanziaria per il consumatore

Da una ampia letteratura, una ricerca:

"Saving and the Effectiveness of Financial Education" A. Lusardi, 2003

- *"... Con l'offerta di **education**, si **incrementano significativamente** sia le **attività finanziarie** che la **ricchezza netta**, in particolare per le famiglie che posseggono meno ricchezza e con un basso livello di istruzione...*
- *... Queste stime implicano che i seminari sul pensionamento **possono influenzare l'accumulo di ricchezza netta e le altre misure di ricchezza**. Quando i lavoratori frequentano seminari sul pensionamento, sia le attività finanziarie che la ricchezza netta possono aumentare del **20 per cento e molto di più nei sottogruppi di famiglie con un basso livello di istruzione**"*

Il valore della consulenza si incrementa maggiormente al diminuire delle risorse possedute

Il valore del comportamento di pianificazione per il consumatore

"Comportamenti di pianificazione ed effetti economico-patrimoniali" - Progetica, 2008

- La ricerca è finalizzata alla **quantificazione** degli effetti di una predisposizione valutativa favorevole del Risparmiatore italiano verso la pianificazione
- L'elaborazione statistica effettuata sui microdati dell'ultima ricerca di *Bankitalia*, *"I bilanci delle famiglie italiane, 2006"*

Assunzione:

- La **misurazione comportamentale di pianificazione** viene effettuata in base alla risposta del seguente item che verifica la titolarità: *"di un fondo pensione o di una assicurazione vita che garantiranno in futuro una pensione privata (o integrativa), un vitalizio o un capitale (ad es. piani di accumulo per i figli)"*.

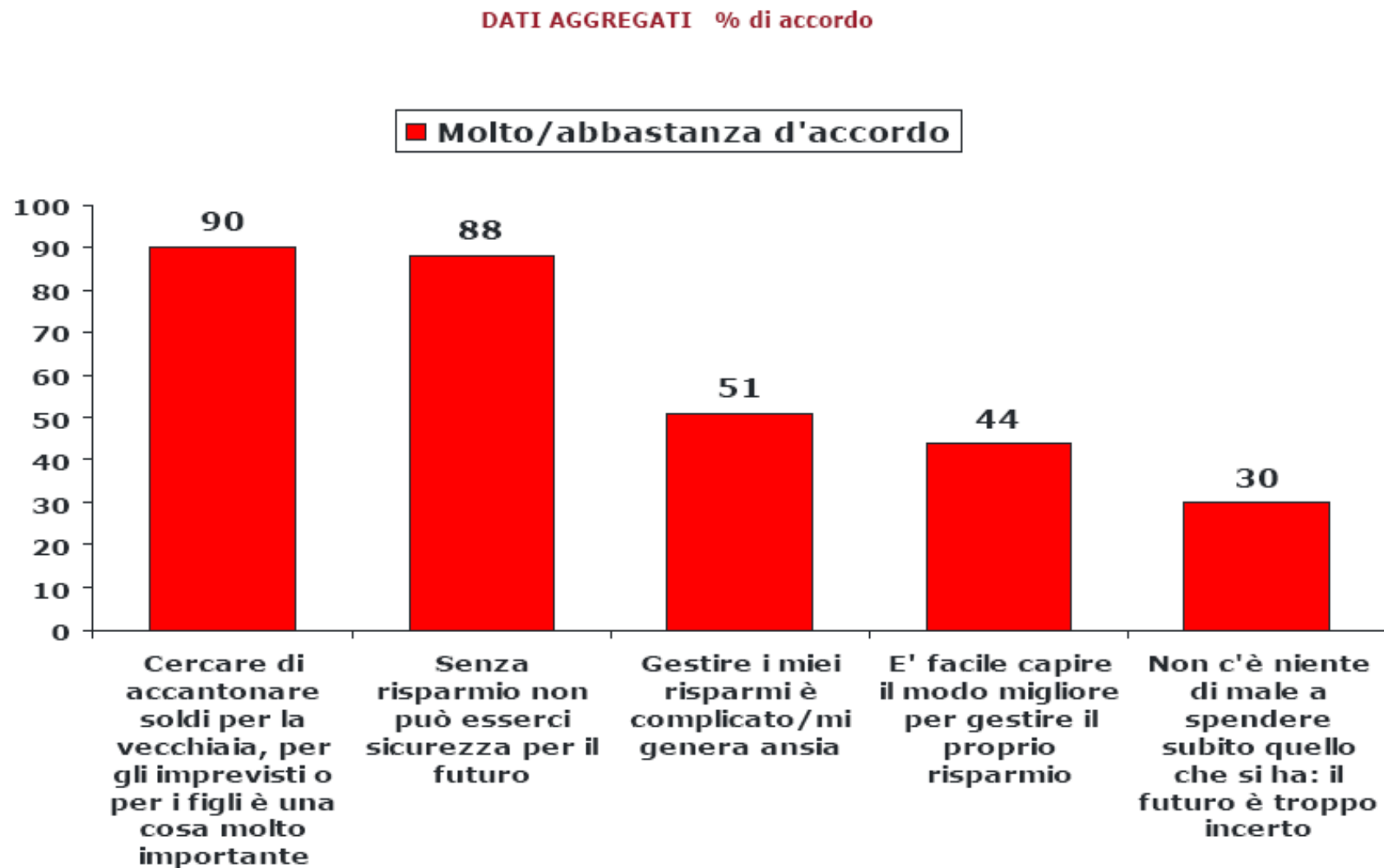
Il valore del comportamento di pianificazione per il consumatore

"Comportamenti di pianificazione ed effetti economico-patrimoniali" - Progetica, 2008

- I comportamenti di pianificazione vengono riscontrati nei capofamiglia che rispondono positivamente alla domanda (**8,35%** del campione)
- **Il comportamento di pianificazione**, controllando gli effetti delle principali variabili di controllo (*regione, comunaltà, genere, età, scolarità, condizione professionale, settore di attività, stato civile, numero componenti della famiglia, numero percettori*) tende a produrre **incrementi delle variabili della ricchezza** (*tutti significativi oltre p-level 0,00*):

	L.Conf. -95%	Tendenza	L.Conf. +95%
* Risparmio annuo:	€ 5.554	€ 8.917	€ 12.280
* Attività finanziarie:	€ 14.638	€ 47.307	€ 79.976
* Ricchezza netta:	€ 64.533	€ 121.082	€ 177.631

... Eppure gli Italiani sono consapevoli della necessità di pianificare



Fonte: ISPO, L'ITALIA CHE RISPARMIA, PattiChiari 2006



**Gli impatti dell'UNI ISO
22222:2008 e dello sviluppo di
Norme Nazionali**

Il valore per gli operatori

Il valore della Norma per gli operatori

1. **Importante strumento di confronto, sviluppo e qualificazione professionale personale**
2. **Affermazione della centralità del ruolo** nell'erogazione del **servizio** consulenziale
3. **Acquisizione** di una immediata **riconoscibilità** e **distintività** verso i consumatori
4. **Cogliere tutte le opportunità** che il mercato nascente della consulenza può generare



**Gli impatti dell'UNI ISO
22222:2008 e dello sviluppo di
Norme Nazionali**

Il valore per gli intermediari

Il valore della Norma per gli intermediari

1. **Strumento di benchmarking** per verifiche di conformità e di conoscenza degli scostamenti da requisiti misurabili ed oggettivi **rispetto alla situazione precedente o a organizzazioni simili**
2. **Sviluppo della qualità** in quanto complementare alla ISO 9001, quale supporto per la definizione dei requisiti della componente commerciale, laddove questa integrabilità permetterà verifiche integrate e certificazioni
3. Acquisizione nel medio-lungo termine di un **reale vantaggio competitivo**, in termini **reputazionali** e di **fidelizzazione della propria clientela**
4. Una possibilità di **cambiamento strutturale** per fronteggiare la crisi del mercato del risparmio gestito



"Non è necessario cambiare.

La sopravvivenza non è obbligatoria."

W. Edwards Deming padre della "Cultura della Qualità"




**Gli impatti dell'UNI ISO
22222:2008 e dello sviluppo di
Norme Nazionali**

**Il valore della consulenza,
dell'education e della pianificazione per
la società**

I vantaggi della Norma per la Società

Con riferimento ai **programmi di responsabilità sociale**:

- può essere intesa come una **aspettativa formalizzata della società italiana nel suo complesso**
- può consentire un **proficuo confronto** tra **tutte le parti interessate**: **Consumatori, Operatori, Intermediari, Authority, e Istituzioni culturali**, di consulenza e divulgazione, divenendo così uno **strumento efficace di sviluppo di una attendibile cultura della consulenza in Italia**
- può consentire la **diffusione della consulenza** come **strumento democratico di accesso** allo sviluppo individuale e familiare, **specie per le famiglie meno abbienti**



**Le condizioni per l'affermazione
dell'UNI ISO 22222:2008 e delle
Norme Nazionali**

**Per un possibile approdo della
consulenza di qualità in Italia**

Per un possibile approdo della consulenza di qualità in Italia

- **Sistemi relativi e non assoluti di valutazione della conformità con requisiti minimi di accettabilità:** *la funzione di valutazione è regolativa in quanto si valuta per migliorare e non per controllare*
- **Segmentazione per oggetto del servizio** (*picking, ottimizzazione, planning, globale*) e **per aree di bisogni** (*education, budgeting, gestione rischio e tutela assicurativa, pensionamento, immobiliare, investimento, ISR, indebitamento, fiscalità,...*) con **"disclosure" al consumatore circa la potenziale inefficienza/inefficacia della limitazione del servizio**
- **Valutazione della qualità relativa a standard professionali e non per presunzione di conflitto di interesse o per tipo di titolo di studio ...**

Le norme Nazionali in fase di elaborazione

1) Guida all'applicazione della UNI ISO 22222

- La norma stabilisce la **terminologia**, la **classificazione** ed i **requisiti** del servizio di pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale, a partire dalla definizione dell'ISO 22222, **adattandola al contesto culturale italiano ed alle normative vigenti**
- Sarà applicabile a **tutti** coloro che professionalmente offrono ai clienti servizi consulenziali personalizzati (*generici o specifici*) in relazione a **tutte le aree di bisogni** finanziari, economico e patrimoniali, indipendentemente dal loro status occupazionale o normativo
- La norma intende guidare sia gli **attori dell'offerta** (*pianificatori finanziario-economico-patrimoniali personali, intermediari, banche, ...*), sia gli **utilizzatori** delle prestazioni professionali erogabili, cioè i clienti
- La norma intende facilitare e sostenere **il processo di valutazione della conformità all'UNI ISO 22222**, in caso di autovalutazione, di valutazione di altre parti e di certificazione di terza parte

Le norme Nazionali in fase di elaborazione

2) Requisiti di erogazione e monitoraggio del servizio di consulenza previsto dalla UNI ISO 22222

- La norma definisce le **modalità**, cioè i **criteri**, le **metodologie**, i **contenuti** ed i **comportamenti**, di realizzazione del servizio di pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale, *anche in relazione alla normativa vigente.*
- La Norma definisce:
 - le **fasi di elaborazione del documento** relativo alla pianificazione finanziaria, economica e patrimoniale personale
 - il **ruolo** e le **responsabilità** del pianificatore finanziario economico patrimoniale personale
 - le modalità di **realizzazione**, **esecuzione**, **controllo** e **documentazione** delle attività
 - i **criteri di misurazione** del servizio erogato e le **modalità di valutazione della soddisfazione del Cliente**

Le norme Nazionali in fase di elaborazione

3) Guida alla scelta del Pianificatore Finanziario Economico e Patrimoniale Personale

- La Norma fornisce una **linea guida** che riporti criteri metodologici per i consumatori per **meglio capire la professionalità dei pianificatori** e poter **scegliere** il pianificatore **più coerente** con le proprie richieste di servizio
- La Norma fornisce indicazioni in merito all'applicazione della UNI ISO 22222 stabilendo **criteri** e **modalità di scelta** del Pianificatore finanziario, economico e patrimoniale personale da parte del consumatore italiano



**Anteprima UNI ISO 22222:2008
Pianificazione finanziaria, economica e
patrimoniale personale**

**L'applicazione della Norma: aspetti
qualificanti, scenari, impatti e
condizioni**

Gaetano Megale

Relatore della norma UNI ISO 22222:2008

Presidente, Progetica