

tà di consulenza entra nel merito delle singole questioni economiche finanziarie valutando le possibili scelte di finanziamento ed il relativo effetto sull'equilibrio finanziario generale del soggetto economico. L'attività di "consulenza" si pone l'obiettivo di fornire al cliente il patrimonio d'informazioni derivante da esperienze consolidate, che si concretizza attraverso un'ampia gamma di supporti, dati, numeri e modelli di riferimento scientifici.

L'obiettivo del "consulente" sarà così di mettere a disposizione, e rendere fruibile, tutto questo bagaglio di esperienza ed abilità, non finalizzata alla vendita di un servizio o di un prodotto ma alla "soddisfazione del cliente" in senso più ampio. Una linea guida utile anche al professionista per arrivare a fornire una consulenza di qualità è la norma volontaria ISO 22222 rilasciata proprio con l'obiettivo di definire un parametro di riferimento globalmente accettato per tutti coloro che forniscono un servizio professionale di consulenza di qualità ai propri clienti. Credo che in tal senso il professionista debba cogliere questa opportunità, allineandosi alla suddetta norma ed investendo quindi in formazione ed aggiornamenti continui.

*Luciano Liccardo, Segretario Generale Efp Italia:* La missione di EFPA - European Financial Planning Association - consiste nel fissare in maniera continuativa nel tempo standard pertinenti e di elevata qualità per i programmi didattici, gli esami e l'etica nel settore del financial advising e financial planning in tutta Europa. La fissazione, la definizione di standard riportano al concetto di MISURAZIONE della qualità stessa, che il nostro processo di Certificazione - a differenza di altri - rende possibile. Attraverso le nostre prove d'esame, possiamo misurare la qualità della preparazione che viene valutata non solo nella mera conoscenza degli strumenti ma anche in quella dei processi della pianificazione: infatti la suddivisione dei quesiti avviene su 3 aree distinte, knowledge, analysis ed application, a cui attribuiamo pesi percentualmente diversi

*Massimo Scolari Segretario generale Ascosim:* Il servizio di consulenza finanziaria, al fine di potersi definire di qualità, deve soddisfare alcuni requisiti indispensabili: forte

grado di personalizzazione, elevate competenze professionali, indipendenza e capacità di trasferire le conoscenze. La qualità di una consulenza finanziaria si accresce se il soggetto che eroga il servizio comprende a fondo il grado di conoscenza e di esperienza del cliente in materia di investimenti, i suoi obiettivi di investimento, l'orizzonte temporale e il grado di avversione al rischio. La conoscenza degli elementi che caratterizzano il cliente e la sua propensione ad agire in ambito finanziario, con il necessario monitoraggio per verificarne i cambiamenti, sono elementi fondamentali per l'effettiva personalizzazione del servizio.

*Aldo Varenna Responsabile Area Estero ANASF:* Per definire la consulenza e la qualità della consulenza si deve prima trovare un denominatore comune sulla parola consulenza e sul suo significato. Da responsabile area estero di una associazione che ha ormai oltre 30 anni di vita sono nato professionalmente con la parola consulenza. Negli anni 80 ci chiamavamo consulenti finanziari pur avendo poi pochi strumenti da proporre a valle della consulenza ma già facevamo consulenza. Cosa è quindi la qualità della consulenza? Nelle nazioni anglosassoni più evolute (Usa e GB) qualità è sinonimo di preparazione tecnica e di finanza comportamentale. Norme come la UNI ISO22222 ne danno una definizione più puntuale di qualità parlando correttamente di ruolo sociale del financial planner e quindi di tutela del consumatore-investitore sia riguardo alla cosiddetta fase di accumulo che di decumulo patrimoniale e previdenziale.

Qualità vuol dire deontologia ed education ma anche perseveranza professionale. Infine disciplina nell'applicare modelli di consulenza di qualità, senza disciplina professionale il rischio è di lasciarsi influenzare dagli eventi quotidiani di mercato o di mode effimere e pericolose sia per l'advisor che per il consumatore investitore.

*Gianluigi Longhi, Responsabile Nazionale Credito e Servizi Finanziari La Casa Del Consumatore:* La fine della guerra fredda e la successiva globalizzazione hanno determinato un nuovo concetto di supremazia. Il "conflitto globale" si è trasformato in economico. Ne consegue che la capacità econo-