# Melhores Práticas de Planejamento Financeiro

PLANEJAR

Associação Brasileira
de Planejamento Financeiro

# Sumário


Melhores Práticas de Planejamento Financeiro ..... 03

Tabela - Processo de Planejamento Financeiro/Melhores Práticas Relacionadas ..... 04

1. Estabelecer e Definir o Relacionamento com o Cliente ..... 05

2. Coletar as Informações do Cliente ..... 06

3. Analisar e Avaliar a Situação Financeira do Cliente ..... 07

4. Desenvolver as Recomendações de Planejamento Financeiro e Apresentá-las ao Cliente ..... 08

5. Implementar as Recomendações de Planejamento Financeiro do Cliente ..... 09

6.Revisar a Situação do Cliente ..... 10

Glossário ..... 11

# Melhores Práticas de Planejamento Financeiro

A PLANEJAR definiu padrões de desempenho que:

- Estabelecem o nível de prática esperada de um profissional de planejamento financeiro envolvido na entrega de um planejamento financeiro;
- Estabelecem normas para a prática profissional que resultam na entrega consistente de planejamento financeiro por profissionais de planejamento financeiro;
- Esclarecem as funções e responsabilidades dos profissionais de planejamento financeiro e de seus clientes no compromisso de um planejamento financeiro; e
- Ampliam a percepção de valor do processo de planejamento financeiro.

O planejamento financeiro é um processo que permite desenvolver estratégias para ajudar clientes na gestão de assuntos financeiros visando alcançar seus objetivos de vida. Esse processo envolve a análise de todos os aspectos pertinentes à situação de um cliente, utilizando amplo espectro de atividades de planejamento financeiro, incluindo inter-relações entre objetivos frequentemente conKitantes.

As Melhores Práticas de Planejamento Financeiro estabelecem o nível esperado para as práticas profissionais durante a prestação de serviço de planejamento financeiro, independentemente do tipo de prática, configuração, local ou método de compensação. A Planejar espera que os clientes dos profissionais de planejamento financeiro se beneficiem de um conjunto de práticas, mundialmente aceitas, observadas pelos profissionais de planejamento financeiro.

## Formato das Melhores Práticas

Cada prática se relaciona a um elemento do processo de planejamento financeiro. A orientação é seguida do detalhamento do propósito desse padrão de atuação, baseado no princípio de razoabilidade.
O detalhamento não tem a intenção de estabelecer um padrão profissional ou um dever no seu conteúdo, pois este está definido nas melhores práticas.
As Melhores Práticas não se destinam a determinar os serviços a serem prestados ou procedimentos específicos para a prestação de determinado serviço.
O planejamento financeiro é um processo integrado; as funções podem ser combinadas e/ou revistas com base no desenvolvimento da relação entre o profissional de planejamento financeiro e seu cliente.

## Aplicabilidade das Melhores Práticas

Um profissional de planejamento financeiro deve sempre considerar todos os aspectos da situação financeira do cliente na formulação de estratégias e elaboração de recomendações, de maneira a seguir as Melhores Práticas, lembrando que se aplicam a cada situação em particular. Algumas dessas práticas se aplicam tanto ao planejamento financeiro completo quanto à prestação de serviço de apenas um dos componentes de planejamento financeiro: Planejamento Financeiro, Gestão de Ativos e Investimentos, Gestão de Riscos e Seguros, Planejamento da Aposentadoria, Planejamento Tributário, Planejamento Sucessório.
A Prática 1 se refere ao estabelecimento e definição do relacionamento com o cliente, sendo aplicável sempre que um profissional presta serviço, parcial ou completo, de planejamento financeiro a um cliente. Dessa forma, são estabelecidas expectativas claras e adequadas ao cliente e ao profissional de planejamento financeiro. As Práticas de 2 a 6 aplicam-se na medida em que forem relevantes para a contratação do planejamento financeiro (o escopo do contrato de prestação de serviço determinará a aplicabilidade dos padrões).

# Tabela - Processo de Planejamento Financeiro /Melhores Práticas Relacionadas

| Processo de Planejamento Financeiro | Melhores Práticas Relacionadas |
|---|---|
| 1. Estabelecer e definir o relacionamento com o cliente | 1.1 Informar o cliente sobre o planejamento financeiro e as competências dos profissionais de planejamento financeiro<br>1.2 Determinar se o profissional de planejamento financeiro pode atender as necessidades do cliente<br>1.3 Definir o escopo da contratação |
| 2. Coletar as informações do cliente | 2.1 Identificar os objetivos pessoais e financeiros, as necessidades e as prioridades do cliente<br>2.2 Coletar informações quantitativas e documentos<br>2.3 Coletar informações qualitativas |
| 3. Analisar e avaliar a situação financeira do cliente | 3.1 Analisar as informações do cliente<br>3.2 Avaliar os objetivos, necessidades e prioridades do cliente |
| 4. Desenvolver e apresentar as recomendações de planejamento financeiro ao cliente | 4.1 Identificar e avaliar estratégias de planejamento financeiro<br>4.2 Desenvolver as recomendações de planejamento financeiro<br>4.3 Apresentar ao cliente as recomendações de planejamento financeiro |
| 5. Implementar as recomendações de planejamento financeiro do cliente | 5.1 Chegar a um acordo sobre as responsabilidades durante a implementação<br>5.2 Identificar e apresentar produto(s) e serviço(s) para implantação |
| 6. Revisar a situação do cliente | 6.1 Chegar a um acordo sobre as responsabilidades e condições para revisão periódica da situação do cliente<br>6.2 Analisar e reavaliar a situação do cliente |

1.

# Estabelecer e Definir o Relacionamento com o Cliente

## 1.1 Informar o cliente sobre o planejamento financeiro e as competências do profissional de planejamento financeiro

O profissional de planejamento financeiro informa o cliente sobre o processo de planejamento financeiro, a oferta de serviços envolvida, bem como as competências e experiência do planejador financeiro.

### Detalhamento

Previamente ao compromisso com o cliente, o planejador financeiro ajuda o cliente a entender o processo deste planejamento, a natureza do compromisso e também fornece informações sobre suas qualificações profissionais. Estas informações podem incluir: como o planejamento financeiro pode ajudar o cliente e atingir objetivos; descrição da metodologia para a prestação do serviço de planejamento financeiro; e informações sobre as licenças necessárias, experiência e conhecimento do profissional. Em seguida o planejador financeiro informa o cliente sobre o serviço que presta, assim como sobre os encargos que o cliente assume.

## 1.2 Determinar se o profissional de planejamento financeiro pode atender às necessidades do cliente

O profissional de planejamento financeiro e o cliente determinam se as competências do profissional e o serviço oferecido atendem às necessidades do cliente. O profissional deve considerar as suas habilidades, conhecimento e experiência na prestação dos serviços solicitados ou que possam ser exigidos pelo cliente. Na sequência, determina e revela eventuais situações de conKito de interesse.

### Detalhamento

O profissional considera se ele e/ou sua equipe têm capacidade, habilidade e conhecimento adequados para atender às expectativas do cliente. Ele avalia se há algum conKito pessoal que pode afetar seu desempenho com o cliente, determina se há quaisquer outras circunstâncias, relacionamentos ou fatos que podem colocar os interesses do profissional de planejamento financeiro em conKito com os interesses do cliente, ou os interesses de um cliente em conKito com os de outro cliente. Em seguida, discute a confidencialidade das informações do cliente.

## 1.3 Definir o escopo da contratação

O profissional de planejamento financeiro e o cliente concordam sobre os serviços a serem prestados. O profissional descreve, por escrito, o escopo da contratação antes de prestar qualquer planejamento financeiro, acrescentando detalhes sobre: as responsabilidades de cada parte, incluindo terceiros, se houver; os termos da contratação, de remuneração e eventual conKito de interesse do profissional. O escopo do trabalho é definido por escrito, em um documento formal assinado por ambas as partes e inclui um procedimento de rescisão da contratação.

### Detalhamento

A definição consensual do escopo da contratação estabelece expectativas realistas tanto para o cliente quanto para o profissional. As partes devem concordar que o escopo da contratação abrange um, vários ou todos os componentes de planejamento financeiro (Planejamento Financeiro, Investimentos, Gestão de Riscos e Seguros, Planejamento da Aposentadoria, Planejamento Tributário, Planejamento Sucessório).

-

Um documento escrito garante o entendimento mútuo e celebra um contrato entre o profissional de planejamento financeiro e o cliente sobre os termos da contratação dos serviços. Para tanto, este termo deve incluir os seguintes aspectos:

- Serviços específicos a serem incluídos ou excluídos, tais como implementação e revisão;
- Os mecanismos de remuneração do profissional relativos à contratação do serviço, incluindo honorários a serem pagos pelo cliente;
- ConKitos de interesse existentes, incluindo os que envolvem remuneração por terceiros e concordância em revelar novos conKitos de interesse no decorrer do processo, se ou quando ocorrerem;
- As partes específicas envolvidas na contratação, incluindo detalhes de quaisquer relacionamentos legais e de representação que possam existir;
- Garantia de proteção da confidencialidade do cliente;
- Duração da contratação;
- As responsabilidades do cliente, incluindo completa e tempestiva transparência das informações;
- As responsabilidades do profissional de planejamento financeiro;
- Disposições para o encerramento da contratação pelo cliente; e
- Procedimentos para resolver as demandas e denúncias do cliente contra o profissional de planejamento financeiro.

-

Informações adicionais que podem fazer parte do documento formal incluem:

- A necessidade potencial de utilização de outros profissionais durante a contratação;
- Explicação das qualificações, licenças e experiência de pessoas que trabalharão com o cliente;
- Restrições específicas sobre o uso de informações do cliente; e
- Quaisquer outras informações necessárias para informar o cliente adequadamente.

-

Circunstâncias podem alterar a capacidade do profissional de prestar serviços ao cliente ou o cliente pode decidir encerrar os serviços ou transferi-los a outro profissional. O profissional libera o cliente ou facilita a transferência do cliente para outro consultor de forma adequada.

2.

# Coletar as Informações do Cliente

## 2.1 Identificar os objetivos pessoais e financeiros, necessidades e prioridades do cliente

O profissional de planejamento financeiro e o cliente identificam os objetivos pessoais e financeiros, necessidades e prioridades do cliente que sejam pertinentes ao escopo da contratação antes de elaborar e/ou implantar quaisquer recomendações.

### Detalhamento

O profissional deve entender claramente a atual situação, objetivos, necessidades e prioridades financeiras do cliente. O status dos objetivos financeiros do cliente determina, orienta e estrutura a contratação do planejamento financeiro.
O profissional auxilia o cliente no esclarecimento e priorização de seus objetivos de curto e longo prazo, e discute com o cliente o mérito e a viabilidade de quaisquer objetivos que pareçam ser inviáveis.

## 2.2 Coletar informações quantitativas e documentos

O profissional de planejamento financeiro coleta informações quantitativas e documentos suficientes sobre o cliente, relativos ao escopo da contratação, antes de elaborar e/ou implantar recomendações.

### Detalhamento

O profissional deve coletar informações e documentos completos e precisos sobre o cliente, relativos ao escopo da contratação. Baseado em informações fornecidas pelo cliente e outras fontes, faz as recomendações apropriadas e comunica claramente ao cliente a importância da coleta de informações completas, atuais e precisas.
O profissional deve respeitar a confidencialidade e salvaguardar os documentos do cliente. Se o profissional de planejamento financeiro for incapaz de coletar todas as informações necessárias para desenvolver e sustentar as recomendações, deverá discutir isso com o cliente, explicando como essas restrições afetam a contratação e o planejamento financeiro. Essas limitações às informações podem ocasionar a revisão do documento de contratação ou a rescisão da contratação.

## 2.3 Coletar informações qualitativas

O profissional de planejamento financeiro coleta informações qualitativas suficientes sobre o cliente, relativas ao escopo da contratação, antes de elaborar e/ou implantar quaisquer recomendações.

### Detalhamento

O profissional de planejamento financeiro reúne informações para entender os valores, atitudes, expectativas e experiências financeiras do cliente. Isto inclui questionar o cliente e saber ouvir.
Ele determina ainda o nível de sofisticação e de conhecimento financeiro do cliente. Estes aspectos são subjetivos e a interpretação do profissional pode ser limitada em razão das informações reveladas pelo cliente.

3.

# Analisar e Avaliar a Situação Financeira do Cliente

## 3.1 Analisar as informações do cliente

O profissional de planejamento financeiro analisa as informações do cliente, objeto do escopo da contratação, para obter compreensão de sua situação financeira.

### Detalhamento

O profissional de planejamento financeiro analisa a atual situação e dados do cliente e trabalha conjuntamente com ele para resolver omissões evidentes e/ou inconsistências nas informações coletadas. Como parte desta análise, utiliza premissas especificadas pelo cliente, mutuamente acordadas para os seus objetivos ou outras premissas utilizadas. Essas informações podem incluir a idade de aposentadoria, expectativa de vida, necessidades de renda, fatores de risco, horizonte de tempo e necessidades especiais do cliente, bem como premissas econômicas, tais como taxas de inKação, taxas de impostos e retornos de investimento.

## 3.2 Avaliar os objetivos, necessidades e prioridades do cliente

O profissional de planejamento financeiro avalia os pontos fortes e fracos da atual situação financeira do cliente e compara-os com os objetivos, necessidades e prioridades do cliente.

### Detalhamento

O profissional considera as oportunidades e restrições apresentadas pela situação financeira e o atual plano de ação do cliente e determina a probabilidade de o cliente atingir os seus objetivos, prosseguindo com as atividades atuais ou fazendo mudanças antecipadas. O profissional pode identificar outras questões que podem afetar a capacidade do cliente de atingir seus objetivos, o que deve ser discutido em conjunto. Pode ser apropriado alterar o escopo da contratação e/ou obter informações adicionais.

4.

# Desenvolver as Recomendações de Planejamento Financeiro e Apresentá-las ao Cliente

## 4.1 Identificar e avaliar estratégias de planejamento financeiro

O profissional de planejamento financeiro considera uma ou mais estratégias relevantes para a situação atual do cliente, que poderiam atender de forma sensata aos objetivos, necessidades e prioridades do cliente.

### Detalhamento

O profissional identifica estratégias para alcançar os objetivos validados pelo cliente. Em seguida, avalia a capacidade de cada estratégia de atender de forma sensata aos objetivos, necessidades e prioridades do cliente. Esta avaliação pode envolver o debate com o cliente sobre a importância, prioridade e o momento dos objetivos e necessidades do cliente, considerando múltiplas hipóteses e/ou a realização de pesquisa ou consulta a outros profissionais. Este processo pode produzir uma estratégia única, múltiplas estratégias ou nenhuma mudança na atual situação do cliente. Ao considerar estratégias alternativas, o profissional leva em conta suas obrigações ou restrições jurídicas ou regulamentares, bem como sua própria competência para lidar com os objetivos, necessidades e prioridades do cliente. Mais de uma estratégia pode atender a tais objetivos, necessidades e prioridades. As estratégias e resultados identificados podem ser diferentes daqueles de outros profissionais ou consultores, ilustrando a natureza subjetiva do exercício da opinião profissional.

## 4.2 Desenvolver as recomendações de planejamento financeiro

O profissional desenvolve as recomendações de planejamento financeiro com base nas estratégias escolhidas para atender de forma sensata aos objetivos, necessidades e prioridades estabelecidos pelo cliente.

### Detalhamento

Após a identificação e avaliação de diversas estratégias e da atual situação do cliente, o profissional de planejamento financeiro elabora as recomendações de planejamento financeiro que podem atender de forma sensata aos objetivos, necessidades e prioridades do cliente. As recomendações podem ser uma ação independente ou uma combinação de ações que podem ser implementadas em conjunto. As recomendações podem prever a manutenção da situação atual. Se o profissional recomenda uma mudança, esta pode ser de caráter geral ou específico. Talvez seja necessário recomendar ao cliente modificar um objetivo, necessidade ou prioridade. As recomendações elaboradas podem divergir daquelas de outros profissionais ou consultores e ainda atender de forma sensata aos objetivos, necessidades e prioridades do cliente. É importante que esta parte do processo de planejamento financeiro seja suficientemente documentada.

## 4.3 Apresentar ao cliente as recomendações de planejamento financeiro

O profissional de planejamento financeiro apresenta as recomendações de planejamento financeiro e os argumentos dessas recomendações de forma a permitir ao cliente tomar uma decisão qualificada.

### Detalhamento

Ao apresentar as recomendações de planejamento financeiro, o profissional auxilia o cliente a compreender a situação, os fatores e premissas atuais que foram fundamentais para as recomendações, os riscos da estratégia e o provável impacto das recomendações sobre a capacidade do cliente atingir seus objetivos, devendo evitar apresentar sua opinião como um fato. Posteriormente, informa que as recomendações de planejamento financeiro provavelmente precisarão ser modificadas na medida em que mudem as condições pessoais, econômicas e outras variáveis do cliente. O profissional revela qualquer conKito de interesse não divulgado anteriormente e explica como tais conKitos afetam as recomendações de planejamento financeiro. Nesta etapa do processo de planejamento financeiro, o profissional pode também avaliar se as recomendações de planejamento financeiro atendem às expectativas do cliente, se o cliente está disposto a agir segundo as recomendações e se modificações serão necessárias.

5.

# Implementar as Recomendações de Planejamento Financeiro do Cliente

## 5.1 Chegar a um acordo sobre as responsabilidades de implementação

O profissional de planejamento financeiro e o cliente concordam quanto às responsabilidades de implementação, consistentes com o escopo da contratação, à aceitação pelo cliente das recomendações de planejamento financeiro, e à capacidade do profissional de planejamento financeiro de executar as recomendações de planejamento financeiro.

### Detalhamento

O profissional obtém a concordância do cliente sobre a implementação das recomendações e provê a documentação necessária, podendo alterar o escopo da contratação, como inicialmente definido, com base no acordo celebrado com o cliente.
As responsabilidades do profissional podem incluir: identificar atividades necessárias para a execução; determinar as responsabilidades do profissional de planejamento financeiro e do cliente; indicar ou trabalhar conjuntamente com outros profissionais; compartilhar informações do cliente conforme autorizado; e selecionar produtos e/ou serviços.
Se houver conKitos de interesse, fontes de remuneração ou relacionamentos importantes com outros profissionais que não tenham sido divulgados anteriormente, o profissional deve revelar isso ao cliente. Adicionalmente, explica o racional para potenciais indicações e as qualificações dos profissionais referidos. Se um profissional for contratado para prover apenas a etapa de implementação do processo de planejamento financeiro, isto será claramente definido por escrito no escopo da contratação. O escopo de trabalho pode incluir o escopo das fontes de informações, recomendação e análise produzidas por terceiros.

## 5.2 Identificar e apresentar produto(s) e serviço(s) para implantação

Com base no escopo da contratação, o profissional de planejamento financeiro identifica e apresenta produtos e serviços apropriados que sejam consistentes com as recomendações de planejamento financeiro aceitas pelo cliente.

### Detalhamento

O profissional pesquisa e recomenda produtos ou serviços que sejam apropriados para a situação financeira do cliente e que atendam adequadamente aos objetivos, necessidades e prioridades. A opinião do profissional incorpora tanto informações qualitativas como quantitativas. As soluções identificadas podem divergir daquelas de outros profissionais, visto que mais de um produto ou serviço pode atender às necessidades do cliente.
O profissional fornece, de maneira transparente, todas as informações ao cliente exigidas pelos regulamentos aplicáveis. As recomendações relativas aos produtos ou serviços podem ser apresentadas conjuntamente com as estratégias e recomendações de planejamento financeiro.

6.

# Revisar a Situação do Cliente

## 6.1 Chegar a acordo sobre as responsabilidades e pontos para a revisão da situação do cliente

O profissional de planejamento financeiro e o cliente definem e concordam mutuamente sobre as condições para reavaliar a situação do cliente, incluindo objetivos, perfil de risco, estilo de vida e outras mudanças relevantes.

### Detalhamento

O profissional comunica ao cliente que o planejamento financeiro é um processo dinâmico que pode exigir atualizações devido a mudanças nas condições pessoais, econômicas ou outras condições. O cliente e o profissional concordam mutuamente e compreendem suas atribuições para assegurar que a situação do cliente está sendo adequadamente analisada. O profissional define e comunica ao cliente o caráter e o escopo das atividades de revisão que prestará. O processo de análise pode demandar mudanças no escopo original da contratação ou até mesmo uma nova contratação.

## 6.2 Revisão e reavaliação da situação do cliente

Ao conduzir a revisão, o profissional de planejamento financeiro e seu cliente, revisam a situação do cliente para avaliar se as recomendações do profissional conduzem ao atingimento dos objetivos do cliente, determinam se as recomendações continuam adequadas e confirmam qualquer revisão que mutuamente seja considerada necessária.

### Detalhamento

O processo de revisão pode incluir: a confirmação de que as recomendações de planejamento financeiro acordadas entre o cliente e o profissional estão sendo implementadas; avaliação atualizada do progresso e alcance dos objetivos em razão das recomendações de planejamento financeiro traçadas; reavaliação das premissas iniciais ou subsequentes elaboradas por razoabilidade pelo profissional de planejamento financeiro; determinação de ajustes no plano financeiro se as mudanças nas circunstâncias ou objetivos do cliente exigem ajustes; concordância mútua sobre quaisquer alterações necessárias. Mudança nas circunstâncias e necessidades pode demandar que etapas anteriores no processo de planejamento financeiro sejam revisitadas.

# Glossário

## Cliente

Uma pessoa, pessoas ou entidades relacionadas com as quais o profissional de planejamento financeiro mantém relacionamento planejador-cliente formal.

## Remuneração

Qualquer benefício econômico, monetário ou não monetário, que um profissional de planejamento financeiro ou partes relacionadas recebam ou que tenham direito a receber pela prestação de serviços profissionais.

## Planejamento Financeiro Compreensivo

O processo de desenvolvimento de estratégias para auxiliar o cliente na gestão de seus assuntos financeiros para atender seus objetivos de vida, integrando os seis componentes do planejamento financeiro (Planejamento Financeiro, Investimentos, Gestão de Riscos e Seguros e Planejamento da Aposentadoria, Planejamento Tributário, Planejamento Sucessório).

## Planejamento Financeiro

O processo de desenvolvimento de estratégias para ajudar os clientes na gestão de seus assuntos financeiros para atingir seus objetivos de vida. Na prática, o planejamento financeiro permite rever todos os aspectos da situação atual e comparar com a situação desejada, desenhando um plano para atingir os objetivos deste cliente.

## Processo de Planejamento Financeiro

Processo pelo qual profissionais de planejamento financeiro elaboram estratégias para ajudar os clientes na gestão de seus assuntos financeiros para atingir seus objetivos de vida, incluindo: 1) Estabelecimento e definição de relacionamento com o cliente; 2) Coleta de informações do cliente; 3) Análise e avaliação da situação financeira do cliente; 4) Elaboração e apresentação de recomendações de planejamento financeiro ao cliente; 5) Implantação das recomendações de planejamento financeiro do cliente; 6) Revisão da situação do cliente.

## Informação Suficiente

Todas as informações necessárias para que o profissional de planejamento financeiro possa realizar análise e recomendação adequadas.

## Termo de Revisão

A frequência, escopo, taxas aplicáveis e outras condições pertinentes para que o profissional de planejamento financeiro possa revisar e reavaliar a situação do cliente.

PLANEJAR

Associação Brasileira
de Planejamento Financeiro

www.planejar.org.br

+55 11 4280.8520
planejar@planejar.org.br