Tutela del credito e sovraindebitamento, quali sono gli strumenti a disposizione del cittadino?

mercoledì 18 ottobre 2017

Anni di crisi economica hanno messo il nostro Paese a dura prova, portando intere famiglie a confrontarsi con situazioni di difficoltà rispetto ad impegni economici, dal mutuo alla semplice bolletta, cui non si riesce a far fronte. Quali sono gli strumenti per uscirne?

Alcune

risposte interessanti sono arrivate dal convegno organizzato a Roma da Adoc e Federconsumatori nell'ambito della campagna informativa sui temi della tutela del credito e dell'educazione finanziaria avviata quest'estate dal FORUM UNIREC-CONSUMATORI. L'iniziativa è stata l'occasione per parlare della Legge "Salva Suicidi", che ha introdotto nel nostro ordinamento la procedura di esdebitazione per uscire dalle gravi situazioni di sovraindebitamento, e per presentare la versione 2017 del Codice di Condotta del FORUM UNIREC-CONSUMATORI, frutto di un'importante azione di compliance tra il settore del recupero crediti e le Associazioni dei consumatori alla ricerca delle migliori prassi di recupero e di regole condivise.

"Oggi in

Italia ci sono oltre 10 milioni di persone che non riescono a far fronte alle spese ordinarie e questo, purtroppo, è il risultato, oltre che di anni di crisi, anche di una scarsa conoscenza degli strumenti finanziari che genera spesso l'incapacità di gestire il proprio budget economico – ha esordito il Presidente di Adoc Roberto Tascini – Purtroppo negli ultimi anni sono aumentati a dismisura i crediti deteriorati e i debiti con il fisco hanno raggiunto la cifra di 120 miliardi di euro, pari a 2000 euro per ogni cittadino italiano. Ci troviamo indubbiamente con un quadro economico molto complesso cui bisogna far fronte con importanti azioni di educazione finanziaria. Si continua a dire che mancano le risorse ma la verità è che c'è una forte resistenza ad introdurre questo tema nelle scuole e a rispondere all'esigenza di alfabetizzazione della popolazione più anziana. L'iniziativa di oggi – ha aggiunto Tascini – è importante perché si inserisce in un percorso di educazione finanziaria che ha come finalità il miglioramento dei rapporti tra i cittadini, le società di recupero credito e i soggetti titolari del credito, cercando di coinvolgere anche le istituzioni. L'esperienza del FORUM UNIREC-CONSUMATORI e del Codice di Condotta che abbiamo elaborato insieme rappresenta un unicum in ambito europeo e consente di gestire proprio le situazioni più critiche. Siamo inoltre orgogliosi di aver stipulato con le imprese UNIREC anche un protocollo di conciliazione paritetica che consente di intervenire nei casi più complessi".

"Il mondo del

recupero crediti è nato 25 anni fa e il fatto che oggi siamo qui a parlare di un Codice di Condotta dimostra quanta strada abbiamo fatto, soprattutto sul piano dell'autoregolazione visto che il nostro comparto ha, ancora oggi, come riferimento normativo il Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza che risale al 1931 – ha precisato il Presidente di UNIREC, Marco Pasini – lo credo che un'efficace attività di recupero crediti abbia benefici significativi per l'intera comunità che si tramutano in tassi di interessi più bassi, mantenimento di posti di lavoro e risorse da destinare ad altre esigenze sociali. Nel 2016 le nostre imprese hanno recuperato 8,1 miliardi di euro che corrispondono alle risorse destinate al bonus mamme (600 milioni), ai fondi per la ricerca (1,7 miliardi), agli aumenti degli stipendi della PA (2,8 miliardi)

e al Fondo per le zone terremotate (3 miliardi). Purtroppo tutto quello che non viene pagato ricade sulle spalle di chi paga e in un contesto sociale di equità credo sia giusto che chi ha la possibilità di farlo onori i suoi debiti, con tutte le garanzie e tutele per chi vive situazioni di difficoltà. Né possiamo pensare che le 35 milioni di posizioni che gestiamo ogni anno possano riversarsi nei tribunali italiani. Per questo l'ambito stragiudiziale in cui operano le nostre imprese è molto importante, anche perché consente di gestire il rapporto con il cittadino in un ambito negoziale. Dobbiamo superare alcuni stereotipi e credo che il nostro Codice di Condotta sia un esempio proprio di questa collaborazione. Negli ultimi anni il valore dei crediti da recuperare è aumentato a causa dell'accumularsi di posizioni vecchie e questa tendenza – ha spiegato Pasini – crescerà ulteriormente con un aumento dei crediti deteriorati, i noti NPL, di almeno il 10-15%. Ad acquistare questi crediti, spesso, sono grandi fondi stranieri che agiscono in base a logiche finanziarie piuttosto diverse da quelle cui siamo abituati oggi. Pertanto, agli sportelli delle associazioni dei consumatori si recheranno cittadini in preda alla confusione nel comprendere il loro quadro economico. A tal proposito UNIREC e il FORUM potranno essere di aiuto per inquadrare la situazione che si è venuta a creare”.

“La portata

innovativa del nostro Codice di Condotta sta nel fatto che è l'espressione di un dialogo virtuoso tra le imprese e le associazioni dei consumatori e cristallizza in un documento l'impegno concreto delle imprese a svolgere l'attività di recupero crediti in modo etico e secondo regole condivise – ha dichiarato Marcello Grimaldi, Presidente del FORUM UNIRECCONSUMATORI – Il Codice è espressione di valori e principi in linea con il Codice del Consumo e le sue violazioni possono rappresentare a tutti gli effetti delle pratiche commerciali scorrette. Siamo arrivati ad elaborarne già una seconda edizione e la novità dell'edizione 2017 è il coinvolgimento delle imprese titolari del credito, oltre che delle associazioni dei consumatori e delle società di recupero crediti, nell'ottica di una maggiore garanzia verso il consumatore. Nel Codice di condotta si stabilisce che il cittadino può fare un reclamo se non è contento della qualità del servizio e la società interessata è tenuta a rispondere entro 30 giorni altrimenti è possibile rivolgersi al FORUM al fine di vedere tutelati i propri diritti. Inoltre nel Codice si spiega che, in presenza di una contestazione relativa al merito del credito, la società che si occupa del recupero deve sospendere la sua attività. Abbiamo poi inserito importanti accorgimenti sulla privacy e stabilito delle regole precise su come svolgere l'attività di recupero. Rispetto ai contatti telefonici, abbiamo stabilito una soglia limite al numero di colloqui telefonici effettivi che si possono svolgere, che sono al massimo 3 a settimana e il consumatore oggi deve sapere che non è possibile intrattenere più colloqui nell'arco di una giornata. Tutto questo – ha concluso Grimaldi – tutela i diritti del consumatore e pone la nostra attività su binari precisi, con regole certe e trasparenti. A livello europeo non ci sono altri Codici così operativi e il nostro si è guadagnato importanti riconoscimenti come buona pratica del settore”.

L'Avvocato

Antonella Nanna di Federconsumatori ha precisato: “Quando sono entrata nel FORUM ho scoperto che esistono imprese che hanno la capacità di dialogare e mettersi in discussione per cercare di andare incontro al cittadino che comunque è e resta la parte debole. Nella mia esperienza ho capito che la tutela del più debole non passa necessariamente da una contrapposizione tra le parti, ma da una collaborazione finalizzata alla ricerca di soluzioni comuni. I dati di Bankitalia ci dicono che nel 2000 le famiglie indebitate erano solo 200mila, mentre nel 2014 sono diventate un milione e 200mila – ha denunciato Nanna – Questo è sicuramente il frutto delle crisi bancarie che nel nostro Paese si sono succedute in questi ultimi anni, ma abbiamo il dovere di educare il consumatore all'idea che non si deve indebitare. Il mio auspicio è che le Associazioni dei consumatori possano rappresentare il trait d'union tra

il cittadino e le istituzioni e in questo percorso di inserisce anche il FORUM UNIREC-CONSUMATORI, con imprese che si sono messe in gioco per aiutare il cittadino che si trova in una situazione difficile”.

“Io sono da sempre un grande sostenitore degli organismi intermedi che non alimentano solo la contrapposizione ma, attraverso il dialogo, permettono ai cittadini una coesione sociale ed economica – ha dichiarato il Senatore Giorgio Benvenuto, Presidente della Fondazione Pietro Nenni e Bruno Buozzi – Credo che, in questo caso, il FORUM UNIREC-CONSUMATORI sia un buon esempio di dialogo, un luogo dove chi partecipa va alla ricerca di codici etici e regole condivise e che lo stesso Codice di condotta per i processi di gestione e tutela del credito rappresenti un valido strumento di eliminazione delle contrapposizioni”.

“In un momento in cui il mercato invece che diventare sempre più libero sta andando verso oligopoli, chi protegge il cittadino? – ha concluso il Vicepresidente di Federconsumatori, Sergio Veroli – A tal proposito il percorso che stiamo facendo da qualche anno che le imprese UNIREC è molto importante perché prima il settore non aveva regole, mentre oggi, grazie alle regole e ai principi che abbiamo condiviso, il cittadino può sentirsi molto più tutelato su un tema, come quello dell’indebitamento, che nei prossimi anni sarà sempre più forte”.