

Milano, 1 dicembre 2008



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni



nell'arco della quale sarà presentato:

OSSERVATORIO^{CVM}
il BENCHMARK del RECUPERO DEI CREDITI



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

Dal “Recupero” alla “Gestione” del credito

- *Il recupero crediti nel credito al consumo;*
- *I fattori da considerare nella costruzione di un iter di recupero;*
- *Le peculiarità delle sofferenze nel credito al consumo;*
- *L'analisi delle performance delle azioni “tradizionali” di recupero;*
- *Il TULB quale risorsa per adeguare il modello di recupero al contesto socio-economico attuale;*
- *Conclusioni.*



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

Il recupero crediti nel credito al consumo

Definiamo

credito al consumo

la concessione, nell'esercizio di un'attività commerciale o professionale, di credito sotto forma di dilazione di pagamento o di altra analoga facilitazione finanziaria a favore di una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta (consumatore).

e **recupero crediti**

l'insieme di attività poste in essere dall'intermediario finanziario, direttamente o per il tramite di professionisti, per il recupero delle rate scadute di un finanziamento. Gli strumenti utilizzati sono sempre gli stessi: phone-collection con o senza operatore, solleciti epistolari, visite esattoriali, attività monitoria ed esecutiva e così via. Tuttavia ogni Intermediario introduce o recepisce una serie di **fattori** che finiscono per caratterizzare l'intero processo di recupero.



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

I fattori da considerare nella costruzione di un iter di recupero

Vi sono una serie di fattori che sono endogeni al rapporto negoziale che origina il credito stesso e che si caratterizzano per la loro stabilità nel tempo:

- *le condizioni generali di contratto;*
- *il consenso informato sul trattamento dei dati personali;*
- *l'esistenza o meno di garanzie;*
- *le modalità di pagamento prescelte e così via.*



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

I fattori da considerare nella costruzione di un iter di recupero

Vi sono poi una serie di fattori, non meno importanti dei primi, ma del tutto estranei alle vicende negoziali ed estremamente dinamici, quali:

- gli interventi legislativi, regolamentari e finanche i fenomeni socio-economici quali per esempio il sovraindebitamento.*

L'insieme di questi fattori finisce per caratterizzare o addirittura per imporre il modo di fare recupero crediti.



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

Le peculiarità delle sofferenze nel credito al consumo

Nel credito al consumo il ritardo nei pagamenti delle rate non costituisce di per sé una patologia, è piuttosto un fenomeno fisiologico poichè coincide in parte con il rischio d'impresa dell'intermediario finanziario. Ne è una prova il fatto che nella quasi totalità dei casi, il ritardo non è mai associato alla presenza di eventuali contestazioni, da parte dei clienti, che possano, anche solo in astratto, giustificare la sospensione del pagamento delle rate.

Il ritardo nel pagamento delle rate nel credito al consumo finisce, purtroppo, con l'esprimere semplicemente la sopravvenuta difficoltà del cliente di far fronte ai propri impegni.



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

Le peculiarità delle sofferenze nel credito al consumo

- *C'è poi una componente psicologica che gioca un ruolo importante: chi vive tale situazione di disagio, il più delle volte tende a sovrastimare le proprie capacità di rimborso o comunque a non accettare la stessa situazione di disagio, rendendo di fatto più difficile o più lungo il ritorno ad una situazione di regolarità. Da qui il rischio in parte di derive quali il sovraindebitamento o peggio l'usura.*



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

L'analisi delle performance delle azioni "tradizionali" di recupero

Due indicazioni su tutto:

- *Esaminando i risultati delle azioni di recupero, soprattutto quelle nelle fasce di ritardo maggiori di due rate, emerge in modo chiaro come tra le modalità di pagamento adottate dalla clientela in ritardo nei pagamenti spicchino in percentuali significative (oltre il 50%) quelle che di fatto comportano una dilazione del pagamento rispetto alle scadenze convenute come ad esempio gli effetti cambiari o comunque le ristrutturazioni parziali delle rate scadute.*
- *Ed ancora. Il ritardo nel pagamento delle rate finisce spesso col caratterizzare l'intero rapporto negoziale: i clienti a recupero, seppur con diversi livelli di scaduto, difficilmente tornano definitivamente in bonis (60-65%).*



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

L'analisi delle performance delle azioni "tradizionali" di recupero

Da ciò se ne può dedurre che, purtroppo, la sopravvenuta difficoltà di cui si parlava, finisce troppo spesso con l'incidere strutturalmente sull'equilibrio finanziario del cliente, impedendogli di fatto la regolare prosecuzione del rapporto negoziale.



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

Dal “Recupero” alla “Gestione” del credito

Una prima conclusione che possiamo trarre:

- se dunque il processo di recupero crediti deve tenere conto dei FATTORI di cui abbiamo parlato e finanche dei fenomeni socio-economici quali il sovraindebitamento, che non costituirà certo un allarme sociale nel nostro Paese, ma è pur sempre un fattore di estremo disagio per chi lo vive;*
- se il processo di recupero deve altresì tenere conto del fatto che, nel credito al consumo, il ritardo nel pagamento delle rate finisce, purtroppo, con l’esprimere semplicemente una sopravvenuta difficoltà del cliente nel far fronte ai propri impegni tale da compromettere il regolare prosieguo del rapporto negoziale;*



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

Dal “Recupero” alla “Gestione” del credito

Ebbene se il processo di recupero crediti deve poter esprimere tutto ciò

è pia illusione immaginare che gli strumenti tradizionali quali i solleciti scritti e telefonici o le visite esattoriali, se finalizzati esclusivamente al recupero del credito scaduto, possano rappresentare la soluzione .

Intendiamoci gli strumenti citati vanno tutti bene, soprattutto quelli che consentono di interagire col cliente; diventano del tutto inadeguati se continueranno ad essere finalizzati al mero recupero delle rate scadute.

È dunque necessaria una svolta !



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

Dal “Recupero” alla “Gestione” del credito

È dunque necessario, anche attraverso gli strumenti in parola, prospettare al cliente una soluzione di tipo strutturale, che gli consenta nell'immediato di recuperare quell'equilibrio finanziario di cui si parlava.

Occorre in altre parole ristrutturare l'intero debito residuo del cliente, non solo quello scaduto, attraverso la riduzione dell'importo delle rate ed il conseguente allungamento del residuo piano di ammortamento del finanziamento. Occorre finanche imporre tale ristrutturazione laddove effettivamente le accennate resistenze psicologiche del cliente risultassero d'ostacolo.

In che modo ?



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

Il TULB quale risorsa per adeguare il modello di recupero al contesto socio-economico attuale

La risposta è nella stessa legge. Ovvero in uno di quei FATTORI che, come si diceva nelle premesse, deve necessariamente informare il processo di recupero.

Più precisamente nell'art. 118 del TULB che si rivela una vera e preziosa risorsa:

“Nei contratti di durata può essere convenuta la facoltà di modificare unilateralmente i tassi, i prezzi e le altre condizioni di contratto qualora sussista un giustificato motivo nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 1341, secondo comma, del codice civile.



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

Il TULB quale risorsa per adeguare il modello di recupero al contesto socio-economico attuale

Quali sono dunque i presupposti per una modifica unilaterale del contratto di finanziamento che consenta la ristrutturazione dell'intero debito del cliente ?

1. Che l'Intermediario si sia riservato contrattualmente tale facoltà di modifica unilaterale e che tale clausola sia stata specificatamente approvata per iscritto ai sensi del 1341 II co. cod.civ.
2. Il giustificato motivo, inteso come il mancato pagamento delle rate che è motivo di decadenza dal beneficio del termine e/o di risoluzione del contratto di finanziamento. Sul punto una stessa circolare del Ministero dello Sviluppo Economico (del 21 febbraio 2007 n. 5574) chiarisce, tra le altre cose, che in relazione al contenuto minimo della nozione di giustificato motivo vanno ricompresi gli eventi che afferiscono alla sfera del cliente quali ad esempio il mutamento del grado di affidabilità dello stesso in termini di rischio di credito.



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

Il TULB quale risorsa per adeguare il modello di recupero al contesto socio-economico attuale



In presenza di un giustificato motivo e rispettando i termini di legge in punto di preavviso e di entrata in vigore delle nuove condizioni, è possibile unilateralmente modificare le condizioni contrattuali di un finanziamento quali l'importo della rata, la durata del piano di ammortamento ed anche quelle economiche.

*È possibile, in altre parole, **ristrutturare** il residuo debito dei clienti in sofferenza.*



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni

Il TULB quale risorsa per adeguare il modello di recupero al contesto socio-economico attuale

In questo modo non si recupera solamente il credito, si recupera l'intero rapporto col cliente, consentendo a quest'ultimo di riacquistare con dignità la capacità di far fronte ai propri impegni finanziari.

Non solo. Una ristrutturazione unilaterale del debito ai sensi del 118 mirata sotto il profilo temporale, varrebbe quale prevenzione rispetto al rischio di situazioni prossime al sovraindebitamento: si eviterebbe al cliente l'aggravio dell'esposizione debitoria dovuto dall'addebito delle penali, degli interessi moratori e delle spese di recupero; si eviterebbero al cliente le segnalazioni negative nei Sistemi d'Informazione Creditizia, che gli potrebbero in qualche modo limitare un futuro eventuale accesso al credito.

Si eviterebbe in altre parole quella degenerazione del rapporto con il cliente che spesso porta solamente alla rottura definitiva del rapporto stesso, ma non necessariamente al recupero del credito.



GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE:

consuntivi e previsioni

Il TULB quale risorsa per adeguare

il modello di recupero al contesto socio-economico attuale

Obiezioni

Si potrebbe obiettare che in tale modo il cliente finisce col pagare una rata si più bassa, ma anche maggiori interessi in ragione dell'allungamento del piano di ammortamento.

VERISSIMO

Proviamo tuttavia a comparare gli addebiti di penali e spese di recupero nell'ambito di una situazione di sofferenza media con i maggiori interessi dovuti a seguito di una ristrutturazione unilaterale del debito:

prendiamo ad esempio un contratto di finanziamento di € 13.000 con un TAN dell'8% da rimborsarsi in 36 rate da € 407,37 ciascuna;

immaginiamo che il cliente dopo aver pagato bene le prime 12 rate maturi nel pagamento delle successive ritardi rispettivamente di 2 , 3 e 4 rate, e che tali rate vengano comunque pagate seppur con ritardo unitamente alle penali e spese di recupero previste dalle condizioni generali di contratto.



GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE: consuntivi e previsioni

Il TULB quale risorsa per adeguare il modello di recupero al contesto socio-economico attuale

Applicando le condizioni generali di
contratto ai singoli ritardi:

ritardo di 2 rate

- spese di sollecito epist. e tel. € 30,00

ritardo di 3 rate

- spese di sollecito epist. e tel. € 30,00

- spese di esaz. domiciliare € 219,97

ritardo di 4 rate

- spese di sollecito epist. e tel. € 30,00

- spese di esaz. domiciliare € 323,23

TOTALE addebiti € 633.20

Ristrutturando unilateralmente il
residuo debito al primo ritardo di 2
rate riducendo l'importo della rata
del 40% (da € 407.37 a € 246.59)
avremmo un allungamento del pda di
18 mesi rispetto ai 36 mesi originari,
ed un addebito di maggiori interessi
corrispettivi pari

**ad € 579,27 e nessuna
segnalazione negativa
presso i S.I.C.**



GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE EVOLUZIONI DEL SETTORE:

consuntivi e previsioni

CONCLUSIONI

Per concludere credo che lo strumento della ristrutturazione unilaterale ben si possa collocare all'interno del processo di recupero del credito, accanto a quelli più tradizionali di cui si parlava.

Certo non potrà essere adottato in qualunque situazione di sofferenza del credito, ma è sicuramente un'opportunità che consente all'Intermediario di recepire efficacemente quei fattori esterni di cui si parlava, quali il sovraindebitamento, che in questo particolare momento caratterizza le attività di recupero del credito nel credito al consumo.

Consente altresì di passare da un concetto di RECUPERO del credito ad uno più evoluto di GESTIONE del credito



**GIORNATA DI STUDIO E DI ANALISI DELLE
EVOLUZIONI DEL SETTORE:**
consuntivi e previsioni



Daniele Fiorelli

Fiditalia S.p.A.

Milano, 1 Dicembre 2008