

## EDITORIALE

### Nuove responsabilità per la gestione del credito

di Francesco Chiappetta

L'entità dei crediti in sofferenza è in crescita, per effetto della crisi finanziaria che si è abbattuta sull'economia mondiale, e sta diventando un problema sociale per il quale l'etica e la comunicazione possono svolgere un ruolo significativo. Questi sono stati i temi trattati nel corso del Convegno "Sofferenza del credito pubblico e privato: comunicazione ed etica", organizzato da SI-IES, che si è tenuto giovedì 18 novembre presso la Link Campus - University of Malta e di cui sono stato *chairman*.

L'intervento dell'on. Gianfranco Conte, Presidente della Commissione Finanze della Camera, ha consentito di comprendere quali sono le direttive che dovranno guidare l'evoluzione del sistema bancario e l'attività dei mediatori creditizi. Esse saranno improntate ad una maggiore trasparenza nei confronti del cittadino - cliente, avviando una moder-



nizzazione del sistema del credito a beneficio degli utenti: un processo che, nel nostro Paese, famiglie ed imprese attendevano da molti anni.

Le relazioni delle personalità intervenute hanno consentito di mettere in luce un nuovo ruolo per gli operatori del credito, siano essi banche o mediatori creditizi, chiamati a svolgere ora un compito di ristrutturazione non solo delle poste in sofferenza, ma soprattutto della gestione dei soggetti in crisi, siano essi famiglie o imprese. E' un impegno nuovo, che richiede responsabilità, competenza e capacità di entrare in sintonia con il debitore / cliente, di avere la sua fiducia al punto da poter ottenere una modifica sostanziale delle sue abitudini di spe-

(Continua a pagina 2)

## INDICE

SPECIALE CONVEGNO	TECNOLOGIA	MARKETING	COMUNICAZIONE
Sofferenza del credito pubblico e privato: comunicazione ed etica	Isis, nasce il borsellino elettronico di At&T e Verizon	Roma: 1.000 mq di giocattoli a Piazza Venezia	Foreste a Rotoli, iniziativa di Greenpeace

## EDITORIALE

## Nuove responsabilità per la gestione del credito

(Continua da pagina 1)

sa e di gestione. E' una via obbligata per gli operatori del settore, sui quali la crisi ha inciso su due fronti: da un lato, aumentando i crediti in sofferenza, dall'altro riducendo le possibilità di recupero.

Ovviamente, solo le migliori strutture sono pronte ad operare in tal senso, e per "migliori" intendo non le più grandi o le più antiche, ma coloro che riescono ad essere "vicine" ai loro clienti, che riescono a costruire con loro un rapporto stretto, di fiducia. Queste sono le premesse per aiutare i debitori a ricostruire una loro solidità finanziaria, risolvendo la situazione presente ma, soprattutto, riducendo la possibilità di future sofferenze.

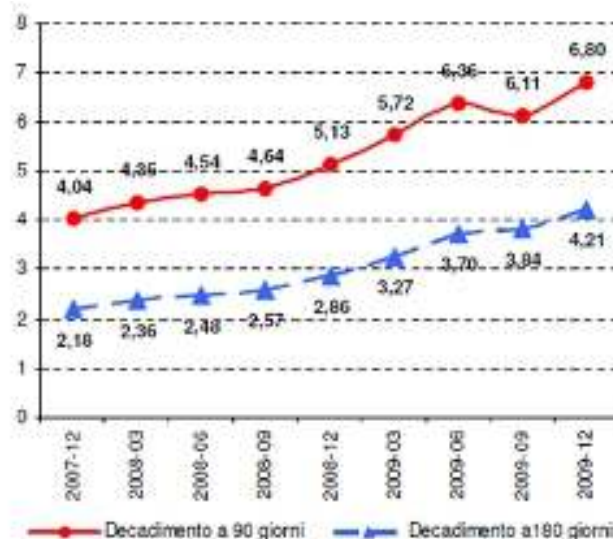
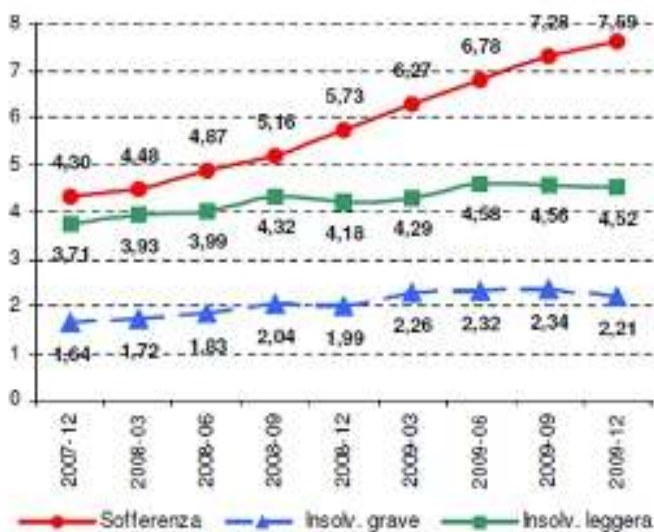
E' in questo modo che il Credito diviene partner e non antagonista del Cliente, contribuendo, inoltre, ad un miglioramento generale dell'economia, iniettando fiducia e sicurezza, elementi base per un rilancio della iniziativa imprenditoriale e dei consumi privati.

Spostare l'attenzione dalla sofferenza del credito

alla ristrutturazione del debito (e del *way of life* del debitore, azienda o privato che sia) è un modo eticamente valido per affrontare la crisi finanziaria, e ritengo che i media dovrebbero dare maggiore spazio all'evoluzione in atto da parte degli operatori. Anche quali la BCC (Banca di Credito Cooperativo) o aziende di gestione del credito quali SGN si propongono con un nuovo modello che mira a recuperare non solo gli importi in sofferenza, ma anche la capacità del soggetto di gestire le sue finanze, senza penalizzarlo per gli "errori" del passato, ma fornendogli gli strumenti gestionali e di approccio tali da ridurre i rischi futuri.

Prendersi cura del debitore e del suo comportamento finanziario fa parte di una nuova responsabilità etica che le aziende del settore si assumono: va nel loro interesse, perché si rafforza il rapporto con il cliente, ma va anche nell'interesse del cliente e del Paese.

Questa è l'Italia che affronta la crisi, che guarda agli "altri" con solidarietà, non come nemici dei propri interessi, che "funziona" e che aiuterà il sistema – paese ad uscire in meno tempo e con più forza dalla crisi finanziaria, mettendo le basi per uno sviluppo che soldo sul piano economico e dei "valori" del vivere civile.



Fonte: Osservatorio CRIF Decision Solutions. Nomisma sulla Finanza per i Piccoli Operatori Economici vol. 15

## SPECIALE CONVEGNO

## Sofferenza del credito pubblico e privato: comunicazione ed etica

di Luca Tittarelli

Il Convegno, organizzato da SI-IES Istituto Europeo Servizi, si è tenuto giovedì 18 novembre presso la Link Campus - University of Malta, con la partecipazione di esponenti delle Istituzioni e di operatori del Credito.

I lavori sono stati aperti dal *chairman*, Prof. Francesco Chiappetta, che ha posto in primo piano la divergenza tra il ruolo istituzionale del sistema creditizio (difendere e tutelare i più deboli, che necessitano di denaro per le loro attività ed iniziative) e la percezione ben differente, specie sul piano etico, che ne hanno i cittadini, confermata anche dai *media*.

Il **Dott. Vincenzo Chiorazzo, Responsabile Centro Studi e Ricerche dell'ABI** ha innanzitutto mostrato i dati che descrivono la dimensione del credito in Italia.

La situazione finanziaria delle famiglie presenta uno stock di indebitamento che al settembre 2010 ammontava a 583 mld di euro, pari al 38% del Pil, così suddivisi: mutui (60%), credito al consumo (10%) e altri prestiti (30%). Complessivamente, l'indebitamento familiare è al 61%, il valore più basso in Europa (dove il primato è detenuto dalla Spagna). Tali valori mettono il nostro Paese al riparo da una crisi finanziaria devastante come è avvenuto in altri Paesi. L'accesso al credito è aumentato nel tempo, sia per i mutui che per il credito al consumo, ma il tasso di crescita ha avuto una battuta d'arresto con la crisi culminata nel fallimento di Lehman Brothers, ritornando successivamente ad essere positivo.

In questo scenario, le banche italiane investono la loro raccolta prevalentemente in impieghi e meno in prodotti finanziari complessi, la cui "tossicità" ha generato la più grande crisi finanziaria del capitalismo. Questo è il motivo per cui le banche italia-



ne sono state solo sfiorate dalla crisi che ha invece distrutto il sistema finanziario di altri Paesi.

Ma non ci sono solo note positive: in Italia la bassa crescita della produttività remunera il capitale investito in misura minore e quindi anche le banche sono vittime di un'innovazione scarsa e lenta. Sul fronte delle imprese del credito, l'ABI ha operato con impegno, in questi anni, per "fare selezione", osservando che attualmente i mediatori creditizi sono in numero eccessivo.

**L'On Gianfranco Conte, Presidente della Commissione Finanze della Camera**, ha esposto il lavoro che la Commissione sta svolgendo per la modernizzazione del sistema bancario e le proposte di legge che sono in discussione.

Innanzitutto, il decreto sulle aziende ex 106/107 T.U. bancario deve essere modificato e reso più rigoroso, perché ci sono troppi mediatori creditizi, broker finanziatori, mediatori che fanno anche i rappresentanti (guardando alle commissioni intasate piuttosto che alla solidità del cliente, come è successo con i mutui *subprime* negli Usa).

La crescita dello spazio di mercato per tali mediatori è un fattore negativo, perché legata a tassi troppo alti, anche del 14-15%; tassi ingiustificati, specie se applicati su prestiti a rischio inesistente, quali la cessione del quinto dello stipendio. Inoltre, è traumatico per il sistema che vengono agenzie straniere quali Santander che bypassano le regole di mercato sulle 106/107. Infine, molto spesso le a-

(Continua a pagina 4)

## SPECIALE CONVEGNO

## Sofferenza del credito pubblico e privato: comunicazione ed etica

(Continua da pagina 3)

ziende ex 106/107 sono costituite per nascondere fenomeni di usura, e quindi è necessario che siano effettuati maggiori controlli su tali imprese.

Durante questo periodo di crisi, le Fondazioni bancarie hanno svolto un ottimo compito, perché essendo fortemente legate al territorio hanno tracciato confini etici molto stringenti sull'operato delle banche. Ciò ha consentito di evitare le derive che hanno colpito il sistema bancario statunitense.

Sul piano dei compensi dei top manager, si osserva che la crisi non ha portato ad una limitazione dei *bonus* e degli altri meccanismi di premialità, e che pertanto si è tornati ai livelli di emolumenti precedenti la crisi.

Il sistema bancario svolge un ruolo primario nel sistema capitalistico e ha il diritto / dovere di produrre utili. In una situazione di crisi il grado di apertura al credito si riduce, per limitare i rischi di insolvenza, ma il sistema non può diventare troppo rigido. Si è arrivati a Basilea 3 poiché le regole descritte da Basilea 2 non venivano seguite dagli Usa, quindi non si possono applicare regole rigide perché il sistema del credito si sposterebbe verso i mercati asiatici.

Il tema del *Too big to fail*, riferito alle banche che erano troppo grandi per fallire, è servito a ridurre i costi delle banche principali, considerate più affidabili grazie alle loro dimensioni. Tuttavia, il caso Lehman Brothers ha stravolto le aspettative del mercato.

Per quanto concerne il rapporto con il consumatore, le banche hanno preso coscienza della situazione e hanno avviato un sistema di moratoria sui debiti della famiglia. In particolare per i mutui sulla casa, sarebbe stato più efficace, nel periodo di crisi, aumentare la rateizzazione. Oggi il problema per le banche sono quei soggetti che sono in sofferenza.



**On. Gianfranco Conte**

Nell'Abi c'è ancora da fare passi avanti nella tutela del consumatore; è necessaria una maggiore trasparenza, un maggiore impegno etico, per quanto riguarda i business delle banche, perché gran parte dei cittadini sono soggetti semplici e indifesi. Ad esempio, non vi sono motivazioni per cui il cliente sia obbligato a contrarre un'assicurazione quando richiede un mutuo bancario; ma il consumatore è debole e quindi firma, mentre la banca riceve una commissione dell'80/90% sul contratto: un fatto inaccettabile che pone un conflitto d'interesse con il consumatore.

Il **Dott. Fabio D'Orefice, Direttore Generale BCC Gestione Crediti**, ha illustrato il ruolo delle banche di Credito Cooperativo nella salvaguardia delle imprese del territorio. Infatti molto spesso le attività che sono in sofferenza sono imprese capaci, che dovrebbero essere affiancate da esperti per miglio-

(Continua a pagina 5)



## SPECIALE CONVEGNO

## Sofferenza del credito pubblico e privato: comunicazione ed etica



(Continua da pagina 4)

rare la gestione del loro cash-flow, invece di essere penalizzate dalla loro situazione di insolvenza. La gestione dei flussi di cassa è uno dei più importanti elementi della gestione finanziaria d'impresa, per questo è giusto che ci sia una penalizzazione (la commissione di massimo scoperto) per chi va oltre il fido concordato. Infatti significa che qualcosa nella gestione dei flussi di cassa è andato fuori controllo, e il rischio dell'azienda sta crescendo al di là delle aspettative.

La BCC nasce come evoluzione delle casse di risparmio dei piccoli centri, rivolgendosi alle attività rurali e artigiane. Nasce da operazioni di microcredito, realtà totalmente cambiata nelle banche. La BCC si differenzia nell'ambito delle Aziende di Credito per la sua "filosofia", che predilige il legame con le aziende del territorio e con il patrimonio sociale che esse rappresentano. Quanto di più lontano dalle operazioni di "finanza creativa" e dagli impieghi in strumenti derivati che hanno determinato la recente crisi finanziaria, che infatti ha avuto un impatto minimo sui conti della BCC.

Nell'ambito della BCC si è operata una suddivisione in federazioni e società di supporto; in particolare, la BCC Gestione Crediti nasce per dare supporto alle realtà commerciali del territorio. Ad esempio, un'azienda siciliana con 60 dipendenti doveva essere dichiarata in fallimento a causa dei mancati utili e dei debiti con le banche. La BCC, invece di fargli dichiarare il fallimento, portandola quindi a morte certa, ha preferito rifinanziarla e rimettere in ordine i suoi conti. Si è così evitato che gli impiegati perdessero il posto di lavoro, e l'azienda ha potuto continuare ad essere una realtà importante nel territorio.

In questo periodo di crisi, l'approccio "conservativo" della BCC ha consentito di aumentare la

clientela rispetto alle altre banche, poiché è stata apprezzata la sua filosofia benevola che mira alla conservazione delle realtà territoriali, cercando di mantenere in bonis il cliente. Nell'attività di recupero crediti, ciò significa cercare di correggere i comportamenti che hanno portato all'insolvenza del debitore, non limitando l'attività alla mera riscossione dei crediti ma predisponendo il debitore ad un minore rischio futuro. Ciò mediante una collaborazione che lo induce ad una maggiore consapevolezza del futuro andamento del credito in sofferenza

BCC preferisce occuparsi di salvare l'azienda, patrimonio del territorio, piuttosto che recuperare il credito in maniera coatta lasciando il debitore al suo destino. Le altre banche, più rivolte al mercato internazionale, non hanno questa sensibilità nei confronti del cliente e delle sue esigenze: in tal senso, l'impegno etico di BCC viene percepito ed apprezzato dai clienti.

Infine, il **Dott. Ezio Nassi, Amministratore Delegato di SGN s.r.l.**, ha descritto l'evoluzione dell'operato delle società di recupero crediti. Inizialmente c'erano dei committenti per i quali si recuperava il credito in maniera poco sensibile e senza occuparsi delle esigenze del debitore. Negli anni '90 le banche ebbero maggiore concorrenza e quindi si sono rivolte ad agenzie esterne per il recupero crediti.

Tali agenzie si stanno evolvendo diventando capaci di collaborare con il debitore per capire la singola situazione e trovare la soluzione ideale. Una soluzione che consenta di recuperare in misura maggiore il debito, ma creando i presupposti per non danneggiare le possibilità future del debitore.

## TECNOLOGIA

## Isis, nasce il borsellino elettronico di At&T e Verizon

di Andrea Chiappetta

L'evoluzione delle tecnologie di near field communication (NFC) e Rfid, consentono un nuovo sviluppo dei progetti di "borsellino elettronico", che diventano interessanti anche per le Telco e la Gdo. Negli Usa, At&T e Verizon, insieme a T-Mobile, Barclay's e Discover Financial Services, hanno costituito una joint venture, Isis, per realizzare una piattaforma tecnologica per il *mobile commerce*. Significa non solo provvedere alla fase di pagamento, ma disporre di un sistema in grado di gestire programmi di fedeltà, raccolte punti, sconti e quanto altro serve a fidelizzare il cliente e a pro-

muovere le proprie offerte.

E' una rivoluzione importante nel comportamento dei consumatori, che apre nuove possibilità di relazione con il cliente e nuovi modelli di business.

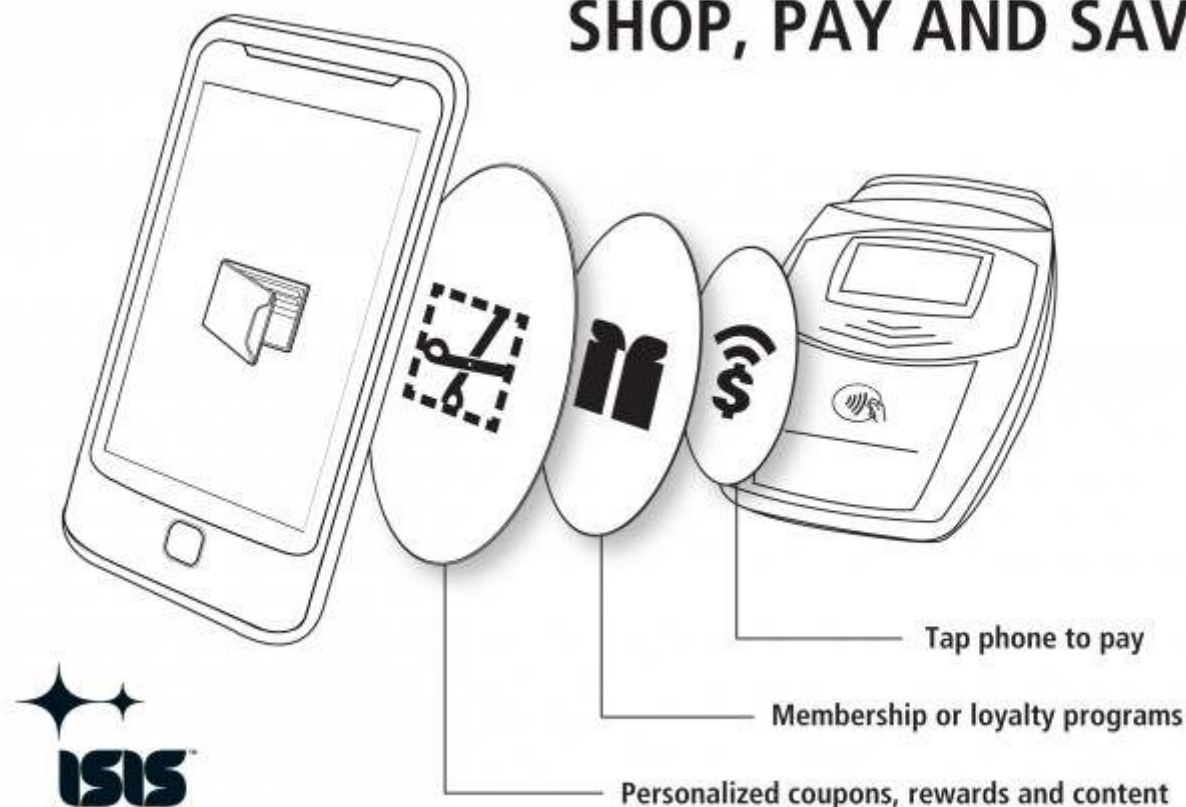
Il progetto sarà pronto tra 18 mesi; nel frattempo, al Web 2.0 Summit di San Francisco, Google ha annunciato l'imminente lancio di Gingerbread, che supporterà la tecnologia NFC.

Poiché la vita media di un cellulare è di 18 mesi, quando il servizio Isis sarà disponibile, negli Usa ci sarà un mercato di almeno 50 milioni di cellulari predisposti per esso.

Nel contesto europeo, una direttiva recepita da quasi tutti i Paesi ha introdotto il "*common legal framework*" Psd (Payment service directive), mettendo le basi per la realizzazione del Sepa (Single euro payments area). Invece, sul piano della tecnologia, l'Europa è ancora in ritardo e molto probabilmente "importerà" le soluzioni Usa come standard.

Isis will fundamentally transform how people

## SHOP, PAY AND SAVE.



## MARKETING

## Roma: 1.000 mq di giocattoli a Piazza Venezia

di Marilena Giordano

Aprè a Roma, ad un mese dal Natale e quindi nel periodo di picco degli acquisti per tale merceologia, un innovativo e grandissimo store di giocattoli. La location è lo storico palazzo delle Assicurazioni Generali, a Piazza Venezia, dove mille metri quadri di esposizione suddivisi su quattro piani saranno dedicati a più di duemila articoli per i più piccoli. Little Big Town non è solo uno store, seppure di notevoli dimensioni, ma un luogo unico nel suo genere, un *concept store* con una scenografia spettacolare creata dai professionisti di Cinecittà, in primo luogo da Valerio Mazzoli, che ha dato forma e colore a Disneyland Paris, Gardaland, all'MGM di Las Vegas e al Sanrio di Tokyo.

Un luogo nuovo dove si innova anche nel personale: oltre alle tradizionali posizioni di magazzinieri, commessi e cassieri, LBT Italia assume anche "intrattenitori" con il ruolo di "demonstrator", una



nuova figura che ha il compito di mostrare ai bambini come funzionano i giocattoli, in modo che essi siano più interessati all'acquisto. E, come tale, il personale è stato formato con un apposito corso di 150 ore, cofinanziato dalla UE.

Un'iniziativa che mostra come si combatte la crisi economica: con le idee e con l'innovazione. Gli imprenditori che hanno ideato lo store provengono dal mondo del cinema (Manzotti, Massaro) e delle professioni (Enrico Santoro, Alessandro Casali). La "contaminazione" tra diverse esperienze ha consentito un approccio nuovo, che riporta al centro della città le occasioni di shopping e combatte con intelligenza e fantasia i banali store "senz'anima" dei megacentri commerciali.

Job

LittleBigTown™  
ROMA TOYS FACTORY

A PIAZZA VENEZIA  
LA PIÙ GRANDE E SPETTACOLARE  
FABBRICA DI GIOCATTOLI D'ITALIA

27-11-2010

FIAT  
PARTNER TECNICO

GLOBO  
99.6  
RADIO UFFICIALE

Venchi  
PARTNER TECNICO



## COMUNICAZIONE

## Foreste a Rotoli, iniziativa di Greenpeace

di Annalisa Mancini

Spesso nei comportamenti quotidiani non ci si rende conto che si sta creando un danno all'ambiente. Questo è il messaggio che Greenpeace ha voluto dare al pubblico con la sua manifestazione in difesa delle foreste, minacciate dalla domanda di pasta di cellulosa per produrre carta igienica, rotoloni, tovaglioli e fazzoletti usa e getta.

La nuova guida verde all'acquisto mira a indirizzare le scelte dei consumatori verso i prodotti riciclati al 100%: Coop Vivi Verde, Grazie Lucart, Esselunga Riciclata, Carrefour Eco-planet e AS. Solo cinque prodotti "sostenibili" in un mercato immenso.

La manifestazione "Foreste a Rotoli" si è svolta dinanzi ai più grandi supermercati di venti cit-

tà italiane, dove gruppi di volontari, alcuni dei quali travestiti da oranghi, le specie che più soffrono della scomparsa delle foreste, hanno esposto in strada anche dei water con dentro un piccolo albero, a simboleggiare le piante tagliate per fabbricare prodotti quali la carta igienica.

Un messaggio di sicuro effetto, che deve fare riflettere sui danni all'ambiente di un comportamento quotidiano. E che deve motivare le aziende a produrre tali prodotti da materiale riciclato, anche se ciò comporta un costo leggermente superiore.

Non essendoci leggi al riguardo, Greenpeace invita il consumatore ad acquistare prodotti diversi: dinanzi ad un calo delle vendite, tutte le aziende guarderanno con maggiore rispetto alla "sostenibilità ambientale" dei loro prodotti.



## SENTIERI DIGITALI

Via Elio Lampridio Cerva 87/A  
00143 - Roma  
Tel. 06 5195 6778  
Fax 06 5193 250

Iscrizione Tribunale di Roma  
n. 538 del 4 dicembre 2007

**Direttore responsabile**

Francesco Chiappetta  
f.chiappetta@sentieridigitali.it

**Vice direttore esecutivo**

Marilena Giordano  
m.giordano@sentieridigitali.it

**Redazione**

Andrea Chiappetta  
a.chiappetta@sentieridigitali.it

Collaboratori in questo numero:

Annalisa Mancini  
Luca Tittarelli

Per la pubblicità, scrivere a:  
promo@sentieridigitali.it

**Editore**

SI-IES Istituto Europeo Servizi Srl  
Via Elio Lampridio Cerva 87/A  
00143 Roma



Associato  
All'Unione Stampa Periodica Italiana  
(USPI)