Dalle tasche degli ultimi

Auto, acquisti. Soldi per coprire le spese. I prestiti per i consumi sono arrivati a valere 107 miliardi di euro. Gli italiani s'indebitano. Ma si scoprono fragili. E sui contratti esplodono i ricorsi

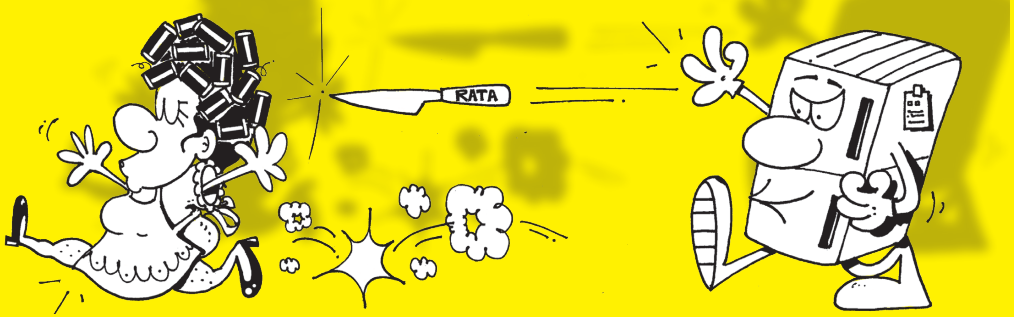
di **Francesca Sironi**

INDEBITARSI. «Non era un bel periodo. Avevamo bisogno di soldi. Tutto qui. È normale, accade a molte famiglie, non c'è niente di cui vergognarsi». Francesco Picciotto racconta. Rosa invece preferisce «non esporsi, non essere citata con nome e cognome - non voglio che i miei colleghi sappiano della nostra situazione». Mostra i documenti: ha dovuto chiedere un finanziamento d'urgenza per saldare i debiti del marito. E ha firmato così un prestito a tassi superiori al 12 per cento l'anno. Antonio, pugliese, la prima volta si è indebitato per sposarsi («il matrimonio costa, con solo il mio stipendio non c'erano alternative»), poi di nuovo per sostenere i tre figli all'università («gli affitti al Nord son cari»). Alberto invece ha iniziato per comprare i mobili per la casa popolare ottenuta a Crema dopo anni d'attesa; quindi ha continuato per i viaggi che segue con la moglie e un'associazione pacifista: Nigeria, Palestina, Corea del Sud. «È il senso della mia vita».

I debiti per consumare, non solo per comprare casa, suonano ancora come un'eccezione nell'Italia-paese-del-cauto-risparmio. Ma non lo sono più. I dati mostrano infatti che gli italiani sono arrivati a impegnarsi per gli acquisti, attraverso banche e finanziarie, per 107 miliardi e 700 milioni di euro, oggi. Erano poco più di 57 miliardi nel 2004. I desideri in prestito stanno diventando abitudine. E il cambiamento ricomincia ad avanzare, adesso, dopo quattro anni di bassa. L'anno scorso l'aumento è stato del 16,7 per cento rispetto al 2015, con oltre 190 milioni di operazioni registrate da gennaio a novembre (Assofin). Negli ultimi bilanci, nelle relazioni trimestrali, le maggiori società del settore festeggiano rialzi anche del 40 per cento da una primavera all'altra sui fondi distribuiti a rate. La corsa delle richieste è un segnale positivo, spiegano, dimostra addirittura «una dinamica che supera in modo deciso le spese in beni durevoli». La ripresa economica si sta comprando cioè a scadenze mensili: per permettersi un'auto o rinnovare la lavatrice, per ristrutturare l'appartamento, per festeggiare con una vera cerimonia. In quasi la metà dei casi però è il bisogno stesso di soldi - di denaro che serve ad altro denaro, a spingere al credito. Per coprire debiti. Per avere liquidi. È un segnale della fine della crisi? O di un suo nuovo inizio? ›

Illustrazioni di Claudio Sale

Un analista della Bce ha stimato che più del 7 per cento delle famiglie sono esposte al default



VACILLARE. L'ultimo rapporto della Banca d'Italia sui bilanci domestici mostra come la percentuale delle coppie indebitate sia scesa al 23 per cento, rispetto al 25 di pochi anni fa. Restiamo un paese refrattario al prestito, soprattutto rispetto a vicini come Francia o Germania, dove i finanziamenti sono diffusi e accomunano quasi un nucleo su due. Meno propenso. Ma molto più fragile. Secondo un'analisi pubblicata lo scorso marzo da un'economista della Banca centrale europea (Miguel Ampudia), infatti, più del sette per cento delle nostre famiglie sarebbe "esposta al default": se dovesse cioè rientrare dei propri debiti da un momento all'altro, rischierebbe l'insolvenza. Il doppio di quanto accada in Francia. In 1,2 milioni di case questo significherebbe addirittura non riuscire a tornare alla pari (anzi restare sott'acqua, in negativo, del 30 per cento) pur vendendo tutte le proprietà intestate. «Solo da poco si è capita la gravità del fenomeno», spiega Carlo Milani, direttore di un centro studi chiamato l'anno scorso a quantificare il problema a Montecitorio: «Adesso con i tassi al minimo, grazie alla Bce, i finanziamenti sono tornati molto appetibili. Respiriamo. Con il pericolo però che "l'effetto ricchezza" possa trasformarsi presto in una nuova bolla». La fame di beni possibili, a impatto ritardato, pagato a mano a mano, e a tassi ridotti (per ora), rischia cioè di trasformarsi alla prima svolta in un hang over pesante, che neppure i redditi di domani riusciranno sostenere. E se il credito al consumo è solo un gradino di questo rischio, è un gradino che porta sulla scena, in primo piano, proprio le persone più fragili.

«Mio marito aveva visto la pubblicità di un intermediario di Milano su un free press. Avevamo bisogno di soldi, per consolidare i suoi debiti, in fretta. Spiegammo la nostra situazione; l'agente ci fece molte proposte. Alla fine, mi portò a firmare una cessione del quinto con una finanziaria di Rimini. Non credo fossero al corrente del resto delle promesse». Rosa firma così il 28 luglio 2011 un prestito personale da 41.460 euro, che l'azienda di cui era dipendente avrebbe versato a 340 euro al mese, trattenuti dal suo stipendio. Di quel finanziamento lei ne incassa soltanto 24mila però. Il resto va in interessi, commissioni (1.900 euro per la società, 4.116 per l'agente), oneri per la pratica (600 euro), assicurazioni sulla vita e sul lavoro obbligatorie (937 euro). «Quando scoprimmo che questo era tutto ciò che avremmo ottenuto, iniziai a chiamare l'agente. Lui si rese irreperibile. Alla fine è stata la società stessa ad accettare di restituirci parte dei soldi, dopo le nostre proteste. In cambio ho rinunciato ad azioni legali». Anche il suo compagno, d'altronde, aveva un prestito che gravava sulla sua busta paga, con un'altra finanziaria. A un tasso del 13,76 per cento all'anno. Due buste paga. Due morse.

ALLONTANARSI. L'età media di chi chiede una cessione del quinto è 46 anni. Il motivo più diffuso: il bisogno di soldi. Se gli importi maggiori si trovano al Sud, poi, l'area in cui stanno aumentando più in fretta è il Nord Est: di 341 milioni (il 33,17 per cento) dal 2014 a oggi (Banca d'Italia). Nuovo paese del quinto. I finanziamenti accessibili a chi ha un reddito più basso, o meno garanzie da impegnare, a chi ha già debiti o è stato segnalato come "cattivo pagatore", sono possibilità al limite. Se non ci fossero, non resterebbero che i prestiti di amici, la rinuncia. O l'usura. Ma quando ci sono, è spesso a condizioni che pesano. Gli interessi reali addebitati a Rosa e al marito infatti non sono rari. L'anno scorso l'Autorità per la concorrenza ha sanzionato ad esempio Agos Ducato, fra le altre cose, perché avrebbe inviato "proposte riservate" a clienti promettendo condizioni vantaggiose, che diventavano poi alla firma soluzioni a tassi anche del 13,7 per cento all'anno. Il "costo del servizio del debito" incide in media per meno di un quarto del reddito, spiega Banca d'Italia, ma per le famiglie più povere può arrivare al 30, fino al 40 per cento. «Chi si trova in aree di marginalità economica oggi può accedere al credito per mantenere o migliorare le proprie condizioni materiali attraverso canali accessibili, ma evidentemente rischiosi, più costosi e potenzialmente destabilizzanti per il bilancio familiare», spiegano in sintesi Joselle Dagnes e Marianna Filandri dell'Università di Torino. E gli impegni si accettano spesso facilmente. Senza pensarci. A volte senza comprenderli.

«Lo ammetto, io le clausole non le ho mai lette tutte. Sono a disagio a capire quei contratti», racconta ad esempio Michele, 36 anni, che ha chiuso una cessione l'anno scorso perché si è licenziato: ha trovato un impiego migliore in Romania. «Onestamente non è facile, le scritte sono così piccole, io non le ho controllate proprio tutte quelle pagine. E quei calcoli...», ammette Alberto. È una condizione comune: negli indici globali «l'Italia è il paese con il più basso livello di alfabetizzazione finanziaria. Solo il 37 per cento degli abitanti conosce tre dei quattro concetti fondamentali. Più che ai paesi del G7, assomiglia ai Brics; in Brasile il livello è altrettanto basso. In Sud-Africa è migliore», scrive Annamaria Lusardi del Global financial literacy excellence center di Washington. Si avvita così, aggiungono allora le ricercatrici di Torino, «una spirale perversa» che aumenta la disuguaglianza, anziché combatterla, «perché la consistenza dei capitali posseduti, il profilo di rischio, le competenze finanziarie, costituiscono tutti elementi in grado di esacerbare le differenze nelle condizioni di accesso ai mercati», anziché diminuirle.

RECLAMARE. Chi ha più capitali paga quindi meno per aumentarli, o indebitarsi. Chi ne ha meno, ci rimette di più. Fra tassi alti e poca trasparenza. Che i problemi affiorino poi, nonostante la ritrosia ad esporre le proprie difficoltà, lo sanno bene ad Altroconsumo, che ha ricevuto l'anno scorso 3.633 domande d'aiuto sui prestiti personali. E lo sanno soprattutto fra i collegi dell'arbitro bancario, l'organismo indipendente che regola le controversie finanziarie risolte senza passare in tribunale. I ricorsi sulla sola cessione del quinto presentati nel 2012 erano stati 543. Nel 2015 ne sono arrivati 7.410. Tredici volte tanto. E nel 2016 supereranno gli 11 mila. Un record, una cascata di reclami accolti a favore dei clienti nell'87 per cento dei casi. Le lamentele riguardano quasi sempre le "estinzioni anticipate", ovvero la chiusura dei finanziamenti prima della scadenza prevista.

Anticipando il traguardo, i debitori avrebbero infatti diritto a vedersi restituire interessi e frazioni di assicurazioni o commissioni "non godute". Ma raramente accade. «Se non avessi ›

Dove finiscono le rate

I principali motivi di chi chiede credito al consumo

MOTIVAZIONE	PRESTITI PERSONALI	CESSIONE DEL QUINTO
Liquidità	21,94	34,26
Auto usate	18,94	22,65
Ricostruzione casa	18,41	12,65
Consolidamento debiti	10,33	11,81
Arredamento	7,28	4,61
Età media richiedente	43	46

Fonte: Osservatorio Facile.it, anno 2016

Tassi alti. Poca trasparenza. Così aumenta la disuguaglianza. Ma anche i reclami: migliaia all'anno

visto l'annuncio dello studio legale di Mauro sul giornale del Cral - il dopolavoro dei dipendenti comunali - non ci avrei nemmeno pensato a chiedere indietro parte del prestito già chiuso», racconta Alberto, 63 anni, la casa a Crema, l'impegno per la pace e con l'Anpi, la passione per il cibo naturale, lo stipendio ridotto a 1.100 euro al mese dalle trattenute, come quella a tassi superiori al 12 firmata con una finanziaria convenzionata proprio con lo stesso Cral: «Grazie al ricorso ho ottenuto indietro 4mila euro. Con una quota ho pagato l'avvocato. Erano soldi che mi spettavano, e neanche lo sapevo». Il prestito di Francesco Picciotto, sottoscritto a gennaio del 2015, aveva condizioni molto migliori - un tasso globale del 7,45 per cento all'anno. «Ma quando ho iniziato a chiedere il conteggio per l'estinzione anticipata sono iniziati i problemi: ritardi, risposte in cortocircuito, mail eliminate senza essere lette dalla posta elettronica. Per farmi ascoltare seriamente ho impiegato mesi. Sentivo che al telefono ridevano di me». Nel frattempo ha chiesto aiuto ad Altroconsumo.

FARCI I CONTI. La prospettiva dei rimborsi, forte di restituzioni da 500 a seimila euro a esposto (per un totale di decine di milioni di euro a stagione riconosciuti negli ultimi anni solo attraverso l'arbitro bancario), ha fatto così esplodere le richieste. Tanto che mediatori e consulenti lamentano ormai la carica di società "specializzate", che presentano reclami-fotocopia promettendo risultati. Soli o accompagnati, però, di fatto i debitori vincono. Dimostrando che il problema era reale. Che ora sta solo affiorando tra i codici. «Per questo abbiamo promosso un protocollo di autoregolamentazione», spiega Umberto Filotto, segretario generale di Assofin, l'associazione che riunisce le maggiori finanziarie del paese: «Un'intesa per la trasparenza sui costi nei contratti. Dobbiamo fermare il contenzioso: è diventato insostenibile. Tra l'altro forme e condizioni ormai sono migliori di un tempo». Nella proposta si chiede anche di cambiare il modo con cui vengono calcolate le provvigioni degli agenti sui rinnovi: non più sul totale, ma solo sulla nuova parte del prestito. Dovrebbe servire a evitare un altro cortocircuito: «Gli agenti erano incentivati a far chiudere e riaprire finanziamenti agli stessi clienti. Per ricevere di più, senza cercarne di nuovi».

Nelle more degli stessi ingranaggi su cui aveva prosperato il mercato, il contrattacco ora però non riposa. Nell'ultimo bilancio Ubi Banca segnala gli oltre 7mila nuovi reclami ricevuti da Prestitalia, gli sportelli specializzati nella cessione del quinto: sono raddoppiati rispetto all'anno prima. Più della metà delle lamentele viene risolta a favore dei sottoscrittori. Nel 2015 sono state arruolate 25 persone extra solo per farvi fronte. Il problema era già stato segnalato da un'ispezione della Consob del 2013, che si era conclusa con un giudizio "in prevalenza sfavorevole" sulla trasparenza e sulla gestione dei 1.338 reclami presentati allora. Oltre che con un monito: se tutti i clienti ante-2010 avessero alzato la mano, i risarcimenti avrebbero potuto superare i 100 milioni di euro. «Forse cercavano di farmi desistere», riflette Francesco (che ha firmato con un'altra compagnia): «Ma a me non importa. Anche se fosse solo per 10 euro, voglio che mi restituiscano quello che mi è dovuto». ■

Conti in rosso, rimborsi negati

L'arbitro bancario finanziario tiene un elenco aggiornato degli intermediari "inadempienti", ovvero delle società che non hanno dato seguito alle decisioni e ai rimborsi, o lo hanno fatto solo in parte. A dicembre 2016 in testa c'era Conafi Prestitò, un'azienda quotata in Borsa che detiene 60 milioni di crediti, per la maggior parte a pensionati, soprattutto del Sud. I conti di Conafi non sono rosei. Nel 2015 la perdita netta era di tre milioni di euro. Nel 2014 era stata di 11,8. In un'intervista, a luglio 2016, l'amministratore delegato, Nunzio Chiolo (che è azionista di controllo) ha raccontato di un'ispezione della Banca d'Italia «che si è protratta da novembre a febbraio» e che ha determinato «la sospensione della domanda» d'iscrizione al nuovo albo degli intermediari. L'11 febbraio viene nominato presidente del gruppo Gaetano Caputi, vice capo di gabinetto con Giulio Tremonti all'Economia, nel 2006 al ministero delle Infrastrutture con Di Pietro, dal 2011 al 2015 segretario e poi direttore generale della Consob. Nel 2016 Conafi ha sostenuto costi per compensi a sindaci, amministratori e dirigenti per 912.783 euro. Nel 2015 erano stati 601 mila. L'ultima relazione ricordava un contenzioso aperto con l'erario per 743 mila euro. Nell'elenco dell'arbitro sono poi ricorrenti i nomi di Coges e Libra Finanziaria, due società di Rimini legate a Marco e Matteo Urbinati. La prima è arrivata ad avere uffici ad Ancona, Bologna, Firenze, Milano, Frosinone. Nel 2015 gestiva crediti a clienti per 13 milioni di euro (erano 21 nel 2014). La seconda per 24 milioni.

Y&R

60 ANNI DI
CAROSELLO
3. I TORMENTONI

QUANDO LA PUBBLICITÀ ERA SULLA BOCCA DI TUTTI.

Opera composta da 20 uscite. Ogni uscita a 8,90 € in più.

VINCENZO MOLLICA CI PARLA DEI TORMENTONI PIÙ CELEBRI DEL PROGRAMMA.
Chi di voi non ha mai detto "E che ci ho scritto Jo Condor?", oppure "Il signore sì che se ne intende!" o "Basta la parola."? Carosello ha lanciato questi e tanti altri slogan che sono entrati di diritto nei modi di dire degli italiani. A presentarci quelli più famosi ci pensa Vincenzo Mollica, giornalista e memoria storica della televisione italiana. Tra un "Düra minga..." e un "...düra no", ritornerete indietro nel tempo.
iniziative.editoriali.repubblica.it Seguici su Le Iniziative Editoriali

IN EDICOLA IL 3° DVD I TORMENTONI

l'Espresso