



MOVIMENTO
CONSUMATORI

Consumers' news

LE NOTIZIE DEI CONSUMATORI

Numero 11 - 4 ottobre 2023

- **Cinque videoclip per conoscere, prevenire e gestire il sovraindebitamento**
Five video clips to learn about, prevent, manage over-indebtedness
- **Direttiva di credito al consumo**
Consumer Credit Directive
- **Workshops**
- **Corso specialistico per consulenti sul debito**
Specialist Course for Debt Advisors

CINQUE VIDEOCLIP PER CONOSCERE, PREVENIRE, E GESTIRE IL SOVRAINDEBITAMENTO



Nell'ambito del progetto RE-START (Relentless Expert exchange and financial inclusion paths to promote stable debt advice services and fresh START), sono state realizzate cinque videoclip di educazione finanziaria allo scopo di informare e di sensibilizzare la popolazione sul sovraindebitamento, tracciandone i tratti

peculiari, le possibilità di prevenzione e gli importanti strumenti giuridici, oggi a disposizione dei consumatori, che possono permettere di rendere sostenibile l'indebitamento. I primi quattro video - *Cos'è il sovraindebitamento, Il bilancio familiare, Il merito creditizio, L'Esdebitazione* - sono già stati pubblicati sui canali social e sul sito di Movimento Consumatori APS. L'ultima videoclip, che tratterà il tema della *Consulenza sul debito*, sarà disponibile a partire dal 12 ottobre 2023 sul sito ufficiale di MC, sui social media (Facebook, X, LinkedIn) e sul canale YouTube dell'associazione.

FIVE VIDEO CLIPS TO LEARN ABOUT, PREVENT, MANAGE OVER-INDEBTEDNESS

In the framework of the project RE-START (Relentless Expert exchange and financial inclusion paths to promote stable debt advice services and fresh START), five financial education video clips were realised with the aim of informing and raising awareness on the over-indebtedness phenomenon, outlining its specific features, the possibilities of prevention it and the important legal tools, nowadays available to consumers, that can make indebtedness sustainable. The first four videos - What is over-indebtedness, The Households' Budget, The Credit rating, The Debt

Discharge - have already been posted on social channels and on the Movimento Consumatori APS website. The latest video clip, which will deal with the topic of Debt advising, will be available from 12 October 2023 on the official MC website, on social media (Facebook, X, LinkedIn) and on the association's YouTube channel.

DIRETTIVA DI CREDITO AL CONSUMO



Importanti novità nel campo della tutela ai consumatori arrivano dalla recente revisione sulla direttiva sul credito al consumo, approvata il 12 settembre 2023, che ha innanzitutto definito (art. 3, n. 22) i “servizi di consulenza sul debito” come “un’assistenza personalizzata di natura tecnica, giuridica o psicologica fornita da operatori professionali indipendenti che non sono, in particolare, creditori o intermediari del credito quali definiti nella presente direttiva o acquirenti di crediti o gestori di crediti quali definiti all'articolo 3, punti 6) e 8), della direttiva (UE) 2021/2167 del Parlamento europeo e del Consiglio, a consumatori che

incontrano o potrebbero incontrare difficoltà nel rispettare i propri impegni finanziari”. Il legislatore europeo fa propria una definizione olistica del servizio, che identifica nella professionalità e nella indipendenza, le caratteristiche fondamentali del servizio e, nei consumatori che si trovano in difficoltà nel rispettare i propri impegni finanziari o che potrebbero in futuro trovarsi in una simile situazione, i suoi destinatari. L’art. 36 comma 1, impone ad ogni Stato membro, di garantire la presenza di servizi di consulenza sul debito gratuiti o “per i quali siano dovute solo spese limitate”.

Si delineano, pertanto, tre elementi cardine (professionalità, indipendenza e gratuità), da tempo seguiti da MC, ai quali dovrà necessariamente fare riferimento il legislatore nazionale nel recepimento della direttiva. Di rilevante interesse sono anche i doveri di collaborazione imposti ai creditori i quali sono tenuti, ai sensi dell’art. 36, par. 2, a dotarsi “di procedure e politiche per l’individuazione tempestiva dei consumatori che incontrano difficoltà finanziarie”, dovere strumentale a quello imposto al par. 3 ai sensi del quale “Gli Stati membri provvedono affinché i creditori indirizzino

i consumatori che incontrano difficoltà nel rispettare i propri impegni finanziari verso servizi di consulenza sul debito facilmente accessibili al consumatore”. Riteniamo anche tale disposizione una novità di indubbia rilevanza in quanto diretta ad agevolare l’accesso ai servizi di consulenza anche grazie al coinvolgimento dei creditori, ovvero dei soggetti che si trovano nella migliore situazione per percepire la situazione di potenziale difficoltà del debitore.

Anticipando quanto previsto dalla direttiva, MC grazie anche al progetto RE-START, sta operando per consolidare l’offerta del servizio di consulenza sul debito, offrendo un servizio di consulenza telefonica e a distanza (+39 06 9480 7041) gratuito professionale ed indipendente, che consente di fornire ai consumatori informazioni ed indicazioni per affrontare le situazioni di difficoltà e di sovraindebitamento.

CONSUMER CREDIT DIRECTIVE

Important innovations in the field of consumer protection come from the recent revision of the Consumer Credit Directive, approved on 12 September 2023, which firstly defined (Art. 3, no. 22) the "debt advising services"

as "a customised assistance of a technical, legal or psychological nature provided by independent professionals who are not, in particular, creditors or credit intermediaries as defined in this Directive or credit buyers or credit managers as defined in Article 3, paragraphs (6) and (8) of the (EU) Directive 2021/2167 of the European Parliament and of the Council, to consumers who are experiencing or are likely to experience difficulties in meeting their financial commitments".

The European legislator adopts a holistic definition of the service that identifies professionalism and independence as the fundamental features of the service and, in consumers who find themselves in difficulty in meeting their financial commitments or who might in the future find themselves in such a situation, its recipients. Article 36 paragraph (1) requires each member State to ensure that debt advising services are available for free or "for which only limited fees are due". Three pivotal elements (professionalism, independence and being for free), long followed by MC, are therefore outlined, to which the national legislator will necessarily have to refer when transposing the directive. Also relevant are the duties of cooperation imposed on creditors who

are obliged, under Art. 36 par. (2), to have "procedures and policies for the early identification of consumers experiencing financial difficulties", an instrumental duty to that imposed in par. 3 under which "Member States shall ensure that creditors address consumers experiencing difficulties in meeting their financial commitments to debt advising services that are easily accessible to the consumer".

We also consider this provision to be a novelty of undoubted relevance insofar as it is aimed at facilitating access to advisory services also through the involvement of creditors, i.e., those who are in the best position to perceive the debtor's potential predicament.

Anticipating the provisions of the directive, MC, thanks also to the RE-START project, is working to consolidate the offer of debt advising service, offering a free professional and independent telephone and remote advising service (+39 06 9480 7041), which provides consumers with information and advice on how to deal with situations of difficulty and over-indebtedness.

WORKSHOPS



Al fine di migliorare l'efficacia operativa dei propri servizi di consulenza sul debito, MC ha cercato di ampliare, anche attraverso collaborazioni con importanti enti stranieri, la propria rete di esperti, di tecnici e di consulenti del debito.

Lo scopo, infatti, coerentemente con la progettualità RE-START, è quello di creare, e mantenere nel tempo, un nucleo di professionisti specializzato sui temi del sovraindebitamento.

A questo fine, Movimento Consumatori APS ha realizzato, tra maggio e giugno 2023, 4 incontri tematici per approfondire, a livello europeo come nazionale a) lo stato dell'arte dei servizi di consulenza sul debito; b) le transazioni stragiudiziali e le procedure di sovraindebitamento; c) l'individuazione delle barriere e degli ostacoli del cliente all'accesso al servizio di consulenza debiti; d) le buone pratiche presenti nel panorama europeo.

Gli incontri, realizzati tutti su piattaforma Zoom, hanno

visto la partecipazione di 140 esperti provenienti da Italia, Germania, Francia, Croazia, Portogallo, Grecia e Irlanda.

Workshop	Data	Esperti
I	09/05/23	47
II	17/05/23	36
III	29/05/23	23
IV	08/06/23	34
Totale		140

Il proficuo confronto a livello europeo e nazionale ha permesso di identificare elementi comuni che, inseriti nel contesto italiano, hanno aiutato MC ad indirizzare le attività del progetto RE-START, contribuendo alla realizzazione di un nuovo programma di formazione che, partito il 3 ottobre 2023, coinvolge i consulenti della rete di assistenza di MC.

WORKSHOPS

In order to improve the operational effectiveness of its debt advising services, MC strove to expand its network of experts, technicians and debt advisors, including through collaborations with major foreign entities. The aim, in fact, consistent with the RE-START project, is to create, and maintain over time, a team of professionals highly

specialised in over-indebtedness issues.

To this end, Movimento Consumatori APS held four thematic meetings between May and June 2023 to explore, at European and national level, a) the state of the art of debt advising services; b) out-of-court settlements and over-indebtedness procedures; c) the identification of client barriers and obstacles to accessing debt advising services; d) good practices on the European scene. The meetings, held on the zoom platform, were attended by 140 experts from Italy, Germany, France, Croatia, Portugal, Greece and Ireland.

Workshop	Date	Experts
I	09/05/23	47
II	17/05/23	36
III	29/05/23	23
IV	08/06/23	34
Totale		140

The fruitful debate at European and national level made it possible to identify some common elements that, placed in the Italian context, helped MC to address the activities of the RE-START project, contributing to the realisation of a new training programme that, starting on

3 October 2023, will involve the experts of MC's service network.

CORSO SPECIALISTICO PER CONSULENTI DEL DEBITO



Anche in virtù delle indicazioni raccolte attraverso i 4 workshop, MC ha ideato e programmato la realizzazione di un corso di formazione che, aperto a consulenti e/o ad esperti interessati ad approfondire le novità sul tema della consulenza sul debito, affronterà in 10 diversi appuntamenti, tra ottobre e novembre 2023, gli aspetti legali, economici e psicologici legati all'attuale attività di consulenza. Per info sul programma e sulle modalità di partecipazione, è possibile scrivere ad ufficio.progetti@movimentoconsumatori.it.

L'elenco completo degli incontri di formazione è disponibile cliccando qui. Ricordiamo inoltre che, per le attività di formazione, è stata inoltrata formale richiesta al CNF per il riconoscimento dei crediti formativi. Infine, tutti gli incontri saranno registrati, per fini di ricerca, e saranno

realizzati screenshot al fine di disseminare, attraverso i canali di comunicazione di Movimento Consumatori APS (MC), quanto realizzato.

SPECIALIST COURSE FOR DEBT ADVISORS

Also by virtue of the recommendations gathered through the 4 workshops, MC conceived and planned the realisation of a training course that, open to advisors and/or experts interested in learning more about debt advising, will address the legal, economic and psychological aspects of current advising activities in 10 different appointments

between October and November 2023. For info about the programme and how to subscribe, please write to ufficio.progetti@movimentocconsumatori.it. The full list of training meetings is available by clicking [here](#). We also remind you that, for training activities, a formal request has been forwarded to the CNF for the recognition of training credits. Finally, all meetings will be recorded, for research purposes, and screenshots will be taken in order to disseminate, through Movimento Consumatori APS (MC) communication channels, the achievements.



**Co-funded by
the European Union**

This project has received funding from the European Union's Single Market programme under grant agreement No 101055374.

Consumers' News
Dir. Resp. Rossella Miracapillo
Editore: Movimento Consumatori
Sede e redazione: Roma,
Via Piemonte 39/A – 00187
Stampa in proprio
Finito di stampare il 4 ottobre 2023
Reg. Trib. di Milano n. 781
del 31/10/1989