

# Chi siamo...

## ...Federconsumatori Lazio

La Federconsumatori Lazio, associazione autonoma di consumatori ed utenti, fa parte del sistema della Federconsumatori Nazionale che si avvale di 122 strutture tra regionali e provinciali ed opera attraverso 842 sedi di consulenza e di assistenza con oltre 1200 operatori. La Federconsumatori Lazio ha come scopo principale quello di facilitare i cittadini nella tutela dei propri diritti e di diffondere la conoscenza di un consumo consapevole.

## ...Adusbef

Dal maggio 1987, Adusbef combatte battaglie in difesa dei diritti dei cittadini, ed è specializzata in credito, finanza, assicurazioni, poste. Adusbef ha più di 30 sedi nelle 5 province laziali. Esprime un suo rappresentante nell'ambito del CRUC. Fin dal 1998, effettua analisi e ricerche per conto della Regione attraverso l'impostazione dei progetti finanziati dalla stessa. In alcuni casi, i risultati e il prodotto delle nostre ricerche sono stati riportati in istanze anche europee. Il più recente progetto, relativo a "Credito e società finanziarie nel Lazio", si è realizzato anche con servizi in video messi in onda tramite l'emittente Teleambiente ed emittenti sindacali.

## ...Cento Giovani

L'Associazione, ispirata ai principi cristiani, si riconosce pienamente nella Dichiarazione Universale dei diritti dell'Uomo delle Nazioni Unite e nei valori espressi dalla Costituzione Italiana, ed ha come scopo quello di favorire la crescita sociale, culturale e politica dei cittadini, a tutti i livelli. E' un'associazione di consumatori e utenti, autonoma, senza fini di lucro ed a base democratica e partecipativa che informa, promuove, assiste, tutela, rappresenta e difende i diritti e gli interessi individuali e collettivi, anche promuovendo azioni collettive risarcitorie e/o restitutorie, azioni inibitorie giudiziali o stragiudiziali.

### Progetto finanziato

dalla Regione Lazio con D.G.R. n.° 457 del 14 ottobre 2011 pubblicata sul BURL n.° 41 del 7.11.2011



“Regione Lazio – Assessorato Politiche per la Casa, Terzo Settore, Servizio civile e Tutela dei Consumatori  
Programma 2011 – Utenti e Consumatori, realizzato con i fondi della Regione Lazio”

realizzato da

**Federconsumatori Lazio**  
Via Cernaia, 47- 00185 Roma  
Tel. 06.44340366 Fax 06.44340709

**Adusbef Roma e Lazio**  
Via Farini, 62 - 00154 Roma  
Tel. 06.4818632 Fax 06.83395114

**Cento Giovani**  
Via Emilio Albertario, 56 - 00167 Roma  
Tel. 06.663 3702



FEDERCONSUMATORI  
LAZIO



“Conoscere per Agire”  
Associazione Culturale “cento giovani”  
fondata nel 1975 da Antonio Gerace  
Assessore del Comune degli Stessi e Consumatori S.L. (CRUC)  
con decreto 10201/2009 del Presidente R.L.  
Centro di Ricerca Sociale, Economico, Politica e Ambientale  
di ispirazione cristiana



# L'audit civico nel sistema della trasparenza finanziaria

## Uno strumento per la conoscenza e la tutela del cittadino negli anni della crisi dell'accesso al credito



FEDERCONSUMATORI  
LAZIO



“Conoscere per Agire”  
Associazione Culturale “cento giovani”  
fondata nel 1975 da Antonio Gerace  
Assessore del Comune degli Stessi e Consumatori S.L. (CRUC)  
con decreto 10201/2009 del Presidente R.L.  
Centro di Ricerca Sociale, Economico, Politica e Ambientale  
di ispirazione cristiana

# Il progetto...

Il tema del risparmio e più in generale del ruolo del sistema bancario e finanziario è sempre più centrale nella vita delle persone. Gli strumenti di pagamento si innovano e si diffondono tra la popolazione, sostituendo i tradizionali sistemi utilizzati da secoli e soprattutto cambiano in profondità i modi con cui investire il risparmio delle famiglie. La grave crisi in atto è stata prodotta, per larga parte, da innovazioni troppo disinvolute delle



modalità di investimento. Eppure, i casi che curiamo ogni giorno nei nostri sportelli, ci segnalano che l'esperienza negativa vissuta dalla popolazione non ha ancora prodotto gli anticorpi indispensabili ad evitare le ennesime repliche delle tante storie negative vissute negli ultimi decenni. Insomma, alla rivoluzione che ha contraddistinto l'evoluzione del sistema finanziario non è corrisposto un analogo cambiamento dell'approccio e della consapevolezza dei cittadini. Accade così che ci si informi puntigliosamente se si deve acquistare un nuovo modello di cellulare o prenotare una vacanza, ma poi si affidano tutti i risparmi disponibili, senza alcuna forma di prudenza, a fronte di una proposta dello sportellista bancario di "fiducia". Come ci viene detto in questi casi, non c'è stato tempo e preparazione sufficiente per leggere le decine di pagine che vengono consegnate dalla banca al cliente e nemmeno per consultarsi con persone maggiormente esperte sul tema. E poi capita che ci si penta amaramente della opzione sottoscritta. Ecco perché l'educazione finanziaria deve conquistare un ruolo di rilievo nella società, a partire già dalle aule scolastiche. La materia parla di noi, delle nostre vite, del nostro futuro e soprattutto della nostra serenità. E' con questo spirito e con questo obiettivo che abbiamo lavorato su questo progetto.

La crisi economica che stiamo vivendo in questi anni si sta inevitabilmente ripercuotendo sulla popolazione, il sovraindebitamento delle famiglie e delle aziende ha fatto crescere del 195% i casi di usura nella sola Regione Lazio; questo perché le famiglie, le piccole e micro imprese sono costrette a vivere con budget sempre più risicati e di conseguenza sempre più di frequente sono costrette ad utilizzare gli strumenti finanziari disponibili sul mercato creditizio. Il progetto si articola attraverso la costruzione di un audit civico sulle categorie della trasparenza nel sistema bancario, finanziario ed assicurativo. La decisione di adottare di questo meccanismo, anche per il sistema bancario, finanziario ed assicurativo nasce come risposta ad alcuni ordini di problemi sperimentati dagli sportelli aperti al pubblico di Federconsumatori Lazio, Adusbef Lazio e Cento Giovani: dare una forma concreta alla centralità del cittadino anche nel sistema bancario, in



particolare sul tema del microcredito, rendere più trasparente e verificabile direttamente dal cittadino stesso le azioni delle aziende preposte alla gestione del credito dei cittadini, prevenire ulteriori forme di *bad banking*; soprattutto, tradurre in linguaggio "normale" il contenuto dei documenti di trasparenza troppo spesso scritti da giuristi e destinato ad altri giuristi. Il primo ordine di problemi è quello della oggettiva marginalizzazione del cittadino nel sistema della trasparenza bancaria, finanziaria e assicurativa; il secondo ordine di problemi riguarda l'idea che la tutela dei diritti in questo settore dipenda quasi esclusivamente dalla buona organizzazione del settore "gestione reclami" e dall'audit interno proprio di ogni azienda perché "i cittadini, soggetto privo delle conoscenze e degli strumenti necessari, sono particolarmente incompetenti in questo settore tecnico".

E' proprio questo l'imbuto. In questi casi si riscontra una difficoltà a dare il dovuto spazio alla presenza di un soggetto singolo ed autonomo titolare di diritti anche se non di competenze specifiche. Non c'è alcun dato significativo sul coinvolgimento dei cittadini nelle politiche aziendali relative alla trasparenza in un settore cruciale come questo. Questo evidenzia una situazione del tutto insoddisfacente delle politiche di partecipazione dei cittadini. Inoltre, la trasparenza, in questo settore, sta diventando punto focale sul tema dell'anticorruzione e del antiriciclaggio. La consapevolezza dei cittadini può essere non solo di aiuto e di supporto, ma diventare lo strumento più importante di una cultura basata sulla prevenzione piuttosto che sulla sanzione di reati ascrivibili a questa sfera della finanza. La maggior parte delle persone ha un'esperienza limitata, originata dai piccoli-grandi problemi quotidiani che si trovano ad affrontare. Molto più spesso si impara troppo tardi, quando ci si è fidati della persona sbagliata, quando tutti i risparmi sono sfumati o ancora peggio quando ormai si è superata la soglia del sovraindebitamento. Tutto questo si deve e si può impedire, perché l'analfabetismo superata la soglia del 2000 non è più soltanto l'incapacità di leggere e/o scrivere ma anche quello di non essere in grado di comprendere un testo perché troppo tecnico sebbene si abbia un cultura media. L'audit civico diventerà, quindi, uno strumento che incanalerà questa voce all'interno di una



metodologia strutturata che potrà fornire ai decisori ed a tutti gli attori del sistema, dati ed informazioni significativi, rilevati attraverso un percorso rigoroso e condiviso che si tradurranno in una conoscenza utile ed immediatamente utilizzabile.