

COMUNICATO STAMPA

Istruzioni per l'uso: come riconoscere le buone pratiche del recupero crediti.

Roma, 26 luglio 2017 - **Quante telefonate possiamo ricevere, in un giorno, da una società di recupero crediti? Cosa dobbiamo fare quando riceviamo una lettera di sollecito di pagamento? È lecito ricevere una visita a domicilio?** Sono in molti a non avere un'idea chiara a queste semplici domande, perché troppo spesso, quando si parla di recupero crediti, si tende a scomodare termini inappropriati o paragoni infelici che non aiutano a comprendere. In realtà l'unico fine di questa attività è quello di accompagnare creditori e debitori verso una composizione amichevole delle controversie evitando di giungere a lunghi contenziosi che il più delle volte non portano a nulla di buono per nessuna delle due parti.

E allora sarà di gran lunga molto utile avere alcune informazioni pratiche e conoscere i propri diritti e doveri quando si trovano di fronte ad un sollecito di pagamento. **A fornire alcune preziose indicazioni è UNIREC-Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito**, l'Associazione confindustriale di categoria che riunisce oltre 200 imprese del settore, rappresentando l'85% del mercato italiano. UNIREC da sempre è sinonimo di professionalità e deontologia: mediante le oltre 400mila ore di formazione altamente specializzata erogata ogni anno ai propri operatori, e attraverso il continuo monitoraggio dei requisiti professionali e reputazionali delle imprese associate. Tali aziende aderiscono ad UNIREC attraverso rigidi parametri di ingresso e permanenza, e **devono rispettare i Regolamenti associativi, in particolare il “Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito”**, stilato dal FORUM UNIREC-CONSUMATORI **insieme alle principali Associazioni dei consumatori**. Si tratta di un documento dalla portata innovativa, basato su un dialogo costante con i rappresentanti dei consumatori, che cristallizza l'impegno concreto delle imprese a svolgere l'attività di recupero crediti in modo etico e secondo regole condivise. Il documento, oltre ad affermare i principi di tutela della privacy e dei minori, contiene le corrette indicazioni operative e comportamentali da seguire nei processi di gestione del credito: definisce il numero dei contatti, gli orari in cui possono essere effettuati, le modalità con cui svolgere le visite domiciliari e il tenore delle comunicazioni epistolari, il numero di giorni entro cui rispondere ad un reclamo e la sospensione delle attività in caso di contestazione.

1

Le regole sulle telefonate e sulle comunicazioni scritte. Di norma **il primo confronto tra la società e il consumatore avviene in modo diretto**, attraverso un contatto telefonico, epistolare o domiciliare. **La soglia massima di colloqui telefonici effettivi è di 3 a settimana e di uno nell'arco della giornata**, salvo diversi accordi tra le parti. Il consumatore può essere raggiunto sul posto di lavoro, concordandone la visita con l'agente o qualora ne abbia fornito il recapito contrattualmente. I contatti con il consumatore devono essere improntati alla **buona educazione e al rispetto e non possono essere utilizzati titoli mendaci o toni minacciosi** atti a generare indebita pressione o prospettare conseguenze irreali o inapplicabili. Non devono essere reiterati in maniera aggressiva ma finalizzati, in ogni caso, ad instaurare un percorso di confronto concordato in merito alle cause dell'insolvenza e alle possibili soluzioni. **Il professionista deve porsi a disposizione del consumatore per individuare soluzioni economicamente sostenibili in relazione alla soddisfazione del credito.** Nelle comunicazioni scritte, l'impresa, oltre ad evidenziare l'adesione al Codice di Condotta, deve fornire la causale e il dettaglio delle somme richieste, specificandone le singole componenti (capitale, interessi, spese accessorie). Qualsiasi contatto con il consumatore deve avvenire nel rispetto di quanto previsto dal provvedimento 30/11/2005 emesso dal Garante per la protezione dei dati personali.

Cosa fare nei casi di contestazione. Per contestazione si intende un'opposizione attinente alla natura del credito. In questi casi c'è un importante impegno preso dalle società che riguarda **l'immediata sospensione delle attività con conseguente trasmissione al committente/creditore di tutta la documentazione raccolta.**

Il reclamo, invece, è l'obiezione scritta rispetto alle procedure di gestione da parte della società di recupero crediti. La ricezione di un "reclamo" in forma scritta impone al professionista e/o al committente di fornire entro 30 giorni adeguato riscontro al consumatore. Inoltre, per dirimere in via bonaria eventuali controversie che dovessero insorgere tra le imprese e il consumatore, c'è **il Regolamento di Conciliazione paritetica che garantisce l'equilibrio tra i diritti delle parti.** Le indicazioni pratiche per accedere alla conciliazione sono disponibili sul sito www.forum-unirec-consumatori.it, oltre che sui siti delle imprese associate.

Le violazioni del Codice di Condotta possono rappresentare a tutti gli effetti delle pratiche commerciali scorrette. Tutto questo pone l'attività di recupero crediti su binari ben precisi, nel rispetto di regole certe e trasparenti che contribuiscono a contrastare eventuali situazioni di mancata applicazione delle buone prassi.

Non va comunque dimenticato che grazie al lavoro delle imprese di tutela del credito si evita che i mancati incassi si trasferiscano sui consumatori con un aumento del costo del denaro, delle tariffe e dei servizi; in questo modo viene tutelata la crescita e l'occupazione nel Paese.

Per promuovere sul territorio la versione 2017 del Codice di Condotta, **il FORUM UNIREC-CONSUMATORI ha programmato una campagna informativa che durerà fino ad ottobre e vedrà le Associazioni dei Consumatori presenti nel progetto**, impegnate in workshop dedicati alla divulgazione delle buone prassi, dei temi della tutela del credito ed educazione del debitore a fronteggiare le eventuali situazioni di criticità finanziaria.

Il primo workshop si è tenuto a Caserta il 7 luglio scorso, presso la sala consiliare della Camera di Commercio, organizzato in sinergia da Movimento Consumatori e Movimento Difesa del Cittadino.

Per ulteriori informazioni:

Ufficio stampa - Antonella Giordano - ufficiostampa@unirec.it

UNIREC, UNIONE NAZIONALE IMPRESE A TUTELA DEL CREDITO, è l'associazione confindustriale di categoria delle imprese dei servizi a tutela del credito. Le oltre 200 aziende associate - con i loro 20.400 addetti - rappresentano l'85% del mercato italiano del recupero crediti e hanno gestito, nel 2016, 35,6 milioni di posizioni pari ad un valore di 69,3 miliardi di euro, di cui 9,4 recuperati.

UNIREC aderisce a Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici ed è membro di FENCA, Federazione europea delle associazioni nazionali del comparto. È Socio Fondatore del FORUM UNIREC-CONSUMATORI.

Fondato nel 2014, il FORUM UNIREC-CONSUMATORI contribuisce a promuovere la cultura e la conoscenza di un recupero crediti virtuoso, attraverso la ricerca e la divulgazione di "Buone Prassi di recupero condivise". Negli anni è diventato un luogo di confronto permanente in cui, periodicamente, le imprese UNIREC si incontrano con le principali Associazioni dei Consumatori per affrontare temi di comune interesse ed individuare le migliori buone prassi.

Sono 8 le associazioni dei consumatori, riconosciute a livello nazionale, che oggi fanno parte del FORUM: Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori e U.di.Con.