



Il futuro del recupero crediti secondo UNIREC

Nel nostro blog abbiamo avuto più volte modo di parlare di recupero crediti. Proprio per questo, non potevamo non intervistare Marco Pasini, presidente di UNIREC. Quale ruolo svolgeranno le imprese di recupero crediti nel futuro?

UNIREC è un'associazione che unisce le imprese dei servizi a tutela del credito: dal recupero all'acquisto crediti, alle informazioni commerciali.

Si tratta di circa 200 aziende che rappresentano oltre l'88% del mercato italiano del recupero crediti, con i loro 18.000 addetti. Nel 2013 hanno gestito quasi 39 milioni di posizioni affidate da banche, finanziarie, società di utilities e telecomunicazioni, per un ammontare complessivo di 48,5 miliardi di euro di crediti affidati, di cui 9,5 miliardi recuperati.

Si tratta di una realtà consolidata e di un punto di riferimento importante per gli operatori del settore. In questa intervista, Marco Pasini ci presenterà le attività che l'UNIREC sta attualmente svolgendo per la tutela del credito. In particolare, il ruolo che svolgerà il recupero crediti del futuro, soprattutto alla luce della proposta di legge "Riforma delle normative del settore del recupero crediti".

Il 19 aprile è stata presentata alla Camera dei Deputati la proposta di legge 4358 che disciplina le attività di recupero crediti. Quali ritiene saranno le principali novità e qual è la posizione di UNIREC?

La proposta di legge presentata in Parlamento dall'On. Marco Di Maio introduce importanti elementi di innovazione che rilanciano l'intero comparto, aggiornando le norme alle mutate esigenze professionali e di mercato. Il testo che regola attualmente il settore risale al 1931, un'epoca che manifestava esigenze professionali ben diverse da quelle attuali. UNIREC sollecita da tempo un intervento che vada in questa direzione. Dà il suo pieno sostegno ad una proposta di riforma condivisa con gli operatori del settore e con le Associazioni dei consumatori, in grado di porre le basi per un recupero crediti 2.0.

Come si evolverà l'attività delle società di recupero crediti alla luce della proposta di legge dell'On. Di Maio e quali innovazioni dovranno apportare alla loro organizzazione e metodologia operativa?

La proposta di legge dell'On. Di Maio prevede una definizione chiara e precisa dell'attività di recupero crediti. Vengono definiti inoltre i requisiti tecnici necessari per svolgere questa attività. Ma non solo, anche la parte che attiene al controllo e al monitoraggio del rispetto delle condizioni e delle caratteristiche proprie del recupero crediti. Infine si regola l'accesso alle banche dati che, in un Paese che va verso una maggiore digitalizzazione, sono uno snodo fondamentale. In particolare la riforma punta su professionalità, formazione e semplificazione burocratica. Sottolineo, infine, l'intento del legislatore, per noi assolutamente positivo, di non voler intervenire con una norma "pesante". I dettagli operativi vengono rimandati ai successivi decreti attuativi da realizzarsi di concerto con gli

organismi tecnicamente competenti. In questo modo si evita il rischio che la riforma venga superata nel corso del tempo da un'evoluzione poco prevedibile per un settore così dinamico.

UNIREC, insieme alle principali associazioni dei consumatori, nel 2014 ha fondato il FORUM UNIREC – CONSUMATORI. Quali sono stati gli sviluppi in questi anni e le iniziative in corso nel 2017?

Il FORUM UNIREC-CONSUMATORI è nato per promuovere la cultura e la conoscenza di un recupero crediti virtuoso. È diventato oggi il soggetto di riferimento delle buone prassi di recupero condivise. Si tratta di un luogo di confronto strutturato e permanente tra UNIREC e le Associazioni dei Consumatori che periodicamente si incontrano per affrontare insieme tematiche di comune interesse. Da oltre tre anni questo percorso di collaborazione prosegue con successo. Contribuisce a migliorare la percezione esterna e assicura concretamente ai consumatori maggiori tutele in un settore che, con i suoi oltre 8 miliardi di euro di crediti recuperati ogni anno, diventa sempre più strategico per il Paese.

Il Forum si occupa di divulgare le buone prassi e attivare gli strumenti di conciliazione per dirimere in maniera rapida e poco onerosa, eventuali controversie tra consumatori e imprese. A tal fine è stato sottoscritto un Protocollo di conciliazione paritetica che definisce la procedura, accessibile direttamente dal consumatore. Inoltre il Forum monitora il rapporto e la soddisfazione dei consumatori nei confronti dei servizi di gestione e recupero crediti. Contribuisce anche a stimolare scelte consapevoli da parte dei consumatori tramite iniziative di informazione, dialogo ed educazione sui temi del recupero crediti. Sono state tante le iniziative messe in campo in questi 3 anni e altrettante ne stiamo organizzando con la consapevolezza che la crescita del Forum, anche in termini di rappresentatività, è garanzia di trasparenza e correttezza nei confronti dei cittadini, in particolare delle fasce più deboli.

La formazione obbligatoria è uno dei capisaldi della proposta di legge 4358/2017 ed è da tempo anche uno dei punti di forza di UNIREC. In quali aree UNIREC sta indirizzando la formazione dei propri associati?

La proposta Di Maio punta molto sulla formazione delle figure professionali e sulla certificazione delle imprese che sono da sempre un cavallo di battaglia di UNIREC e delle sue associate come si evince dal nuovo catalogo "Formazione UNIREC 2017".

Si introducono periodici corsi di aggiornamento e qualificazione per le diverse figure professionali, al fine di garantire la conoscenza e il rispetto delle normative e dei provvedimenti in materia di recupero crediti. La proposta prevede i medesimi adempimenti anche per le imprese che operano fuori dai confini nazionali. Apprezzabile che a definire i percorsi formativi minimi per il mantenimento della certificazione di conformità debbano essere le associazioni di categoria a garanzia di una maggiore serietà e professionalità per tutti gli operatori del settore".

Il Codice di Condotta è stato adottato da UNIREC nel 2015. Come è cambiato il rapporto tra le società di recupero crediti ed i consumatori in questi anni?

Punta di diamante delle attività del FORUM UNIREC-CONSUMATORI è il "Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito". Esso impegna le imprese associate UNIREC ad attenersi ai principi, alle linee guida operative e alle buone prassi indicate nel documento. Il Codice è stato redatto ai sensi dell'art. 27 bis del Codice del Consumo. È in linea con i principi della Direttiva 2005/29/CE e recepisce quanto stabilito dal provvedimento del Garante della Protezione dei dati personali del 2005 e dai più moderni

indirizzi europei sul tema. Descrive le corrette modalità di condotta delle imprese e degli operatori in ogni fase di recupero e garantisce trasparenza, correttezza e valore ai servizi di tutela del credito.

Uno strumento utile per gli operatori, ma anche per il consumatore che incontra delle difficoltà ad onorare i propri debiti. In Europa ne è stato lodato l'aspetto innovativo e all'avanguardia tanto che il Codice è stato scelto come modello di riferimento per un documento paneuropeo che sta stilando la Federazione Europea delle Associazioni di aziende di recupero crediti. Nel frattempo il Forum ha già lavorato ad un aggiornamento del Codice di Condotta, che segue l'evoluzione continua delle attività e delle modalità con del settore. La nuova versione è stata presentata durante l'Annual UNIREC che si è tenuto lo scorso 11 maggio a Roma, presso l'Auditorium Antonianum.

[Per leggere l'articolo on-line clicca qui. >>](#)