

**PREMIO BUONE PRASSI  
NAZZARENO D'ATANASIO**

**“LE BUONE PRASSI AL TEMPO DEL COVID-19”**

*III edizione - anno 2021*

La pandemia di Coronavirus ha imposto una riorganizzazione dei servizi di tutela del credito, con un effetto che va oltre il breve periodo per proiettarsi negli anni a venire.

Nell'emergenza, moltissimi operatori del settore hanno speso impegno personale, creatività e abnegazione per resistere alle difficoltà, soprattutto economiche, connesse alla pandemia, individuando anche soluzioni innovative di gestione e contatto dei consumatori che ne garantissero la piena tutela, sia sotto l'aspetto sanitario, sia sotto l'aspetto economico.

Considerati l'evolversi della situazione epidemiologica ed il carattere particolarmente diffusivo dell'epidemia, nonché l'incremento dei casi sul territorio nazionale, il Consiglio del FORUM UNIREC-CONSUMATORI, il 10 marzo 2020, ha adottato con tempestività precise raccomandazioni, rese necessarie alla luce della situazione di emergenza contingente, destinate alle aziende associate di UNIREC.

Le linee guida contenute nel Protocollo sulle modalità di gestione dei processi di recupero durante l'emergenza epidemiologica da COVID-19 sono volte a disciplinare le procedure di recupero nel momento pandemico e ad individuare opportune misure volte ad integrare, in via transitoria, le modalità di contatto già individuate dal Codice di condotta, redatto ex art. 27 bis del Codice del Consumo.

*Su tali presupposti il Premio Buone Prassi, come sempre dedicato alla non dimenticata figura dell'imprenditore Nazzareno D'Atanasio, quest'anno è destinato a favorire uno scambio di esperienze concrete da condividere in questi tempi di emergenza, che spingono ad una riorganizzazione necessaria dei processi che tengano conto delle esigenze di tutela dei consumatori ai tempi del COVID-19.*

La sfida è ora passare dalle soluzioni contingenti ad una più strutturale riorganizzazione, ossia dall'impegno personale degli operatori all'adozione di nuove modalità sistemiche nel gestire servizi e modalità di contatto del consumatore/debitore.

Il “Premio Buone Prassi” intende così non solo raccogliere ma anche premiare e diffondere le attività progettuali e le esperienze più significative realizzate dalle imprese del comparto in reazione alla pandemia di Coronavirus, attuate nel pieno rispetto dei principi e dei valori enucleati nel Codice di condotta e del Protocollo emergenza COVID-19, anche al fine di sottolineare la funzione economico-sociale svolta dall'attività di tutela del credito.

Possono concorrere all'assegnazione del premio:

- i singoli operatori del settore che si siano distinti in **CASE HISTORY** ovvero le storie di gestione di posizioni problematiche di consumatori/debitori che possano rappresentare delle buone prassi ai tempi del COVID-19;
- le imprese associate UNIREC o le aziende Committenti che inviino un **PROGETTO VIRTUOSO** che possa rappresentare una buona prassi di settore ed afferente una delle tre seguenti aree tematiche:
  - a) servizi innovativi, capaci di coniugare l'esigenza di prevenzione della diffusione del virus con quelle di tutela del consumatore e/o in grado agevolare il consumatore nell'adempimento;
  - b) soluzioni di organizzazione del lavoro e/o metodologie di contatto che consentano la massima tutela del consumatore unitamente alle esigenze di tutela del credito, nel rispetto del Protocollo di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento del contagio da Coronavirus negli ambienti di lavoro;
  - c) applicazioni virtuose del Protocollo sulle modalità di gestione dei processi di recupero durante l'emergenza epidemiologica da COVID-19, adottato dal FORUM UNIREC-CONSUMATORI il 10 marzo 2020 (Protocollo Emergenza COVID-19).

2

Saranno assegnati due premi, **uno alla categoria CASE HISTORY; uno alla categoria PROGETTO VIRTUOSO** (relativo ad una sola o entrambe le aree tematiche).

Sono escluse dalla possibilità di concorrere le società di appartenenza dei componenti del Consiglio del FORUM. Questa restrizione non si applica, per la sola categoria CASE HISTORY, alle persone fisiche che collaborano con le predette società, purché in sede di premiazione non venga menzionata l'azienda di provenienza.

\* \* \*

### ***Requisiti per concorrere alla categoria CASE HISTORY***

Verranno considerate segnalazioni pervenute al FORUM da parte di chi sia testimone attivo della soluzione nella gestione di una posizione debitoria avvenuta durante l'emergenza sanitaria o comunque gravata dalle difficoltà economiche conseguenti alla stessa, che coniughi anche il rispetto del Codice di condotta e del Protocollo emergenza COVID-19 adottato dal Consiglio del FORUM.

La segnalazione deve pervenire da parte di una persona fisica e riguardare una persona fisica.

Il caso deve essere stato risolto o essere in corso di risoluzione entro la data ultima di presentazione della domanda.

### **Modalità di selezione della categoria CASE HISTORY**

Saranno considerati i seguenti parametri: risoluzione delle problematiche connesse all'epidemia di Coronavirus; aderenza al Codice di condotta e al Protocollo emergenza COVID-19; effetti prodotti in termini di diffusione delle buone prassi; produzione di una dichiarazione/dimostrazione del consumatore/debitore circa la risoluzione della problematica.

### **Quando inviare la segnalazione**

La segnalazione della categoria CASE HISTORY dovrà pervenire entro e non oltre il 31 maggio 2021.

### **Come inviare la segnalazione**

Pena l'esclusione, è necessario inviare a mezzo PEC all'indirizzo forum-unirec-consumatori@pcert.it il modulo di partecipazione (l'*allegato 2* incluso nel presente bando) compilato in ogni sua parte.

\* \* \*

### **Requisiti per concorrere alla categoria PROGETTI**

Il progetto deve:

- essersi concluso nell'anno 2020 oppure essere ancora in corso, purché i risultati siano oggettivamente rilevabili e misurabili entro la data ultima di presentazione della domanda (31 marzo 2021);
- riguardare una delle tre aree tematiche indicate sub a), b), c) in premessa.

### **Quando inviare i progetti**

I progetti dovranno pervenire entro e non oltre il 31 marzo 2021.

### **Come inviare i progetti**

Pena l'esclusione, è necessario inviare a mezzo PEC all'indirizzo forum-unirec-consumatori@pcert.it

- il modulo di partecipazione (l'*allegato 1* incluso nel presente bando) compilato in ogni sua parte e corredato dai seguenti documenti:
- i *materiali relativi al progetto* (ad es. foto, video, *slide*, opuscoli);
- la *liberatoria* redatta su carta intestata della società, necessaria per consentire al FORUM UNIREC-CONSUMATORI l'uso delle immagini relative al proprio personale, per i fini previsti dal bando in oggetto, se queste sono incluse nei materiali inviati.

Ciascuna azienda potrà partecipare con uno o più progetti anche riferiti alla stessa categoria/area tematica.

Per ogni progetto dovrà fornire una documentazione *ad hoc* e separata.

### **Modalità di selezione dei progetti**

Un'apposita giuria, composta dal Presidente del FORUM e dalle Associazioni dei consumatori facenti parte del Consiglio del FORUM, esaminerà e valuterà i progetti pervenuti in base ad una serie di parametri: la capacità di interpretare le aree tematiche oggetto della progettualità (nei termini della descrizione di cui ai requisiti per concorrere); l'impatto (ad es. quante persone coinvolte, per quanto tempo, in orario lavorativo o extra, visibilità o meno sui media); i risultati prodotti (ad es. numero delle problematiche risolte); il tasso di innovatività (ad es. capacità di produrre soluzioni nuove e creative nell'ambito delle *best practice* ai tempi del COVID-19); il livello di sostenibilità (ovvero con quali risorse umane e/o finanziarie, se sono stati coinvolti soggetti esterni); la riproducibilità (ovvero la possibilità di trasferire e applicare quelle stesse soluzioni in luoghi e situazioni diversi).

### **Premiazione**

La cerimonia di premiazione avverrà in occasione di evento pubblico organizzato da UNIREC o dal FORUM secondo modalità compatibili con l'evoluzione delle prescrizioni adottate nel contesto dell'emergenza sanitaria.

La società e la persona vincitrici dovranno presenziare all'evento, nella giornata della premiazione.

La società e la persona vincitrici, previa esposizione della motivazione, riceveranno un'onorificenza e sarà loro riconosciuto il diritto d'uso del bollino "FORUM UNIREC-CONSUMATORI - Premio Buone Prassi 2021 – Le buone prassi ai tempi del COVID-19", da impiegare su propria carta intestata, biglietti da visita, pagine web.

Il progetto della società vincitrice sarà presentato attraverso la proiezione di un mini-video illustrativo.

Resta inteso che l'attribuzione del premio ed i diritti d'uso conseguenti sono subordinati alla corretta attuazione del progetto e al permanere di una condotta in linea con i principi ed i valori espressi dal FORUM.

Per maggiori informazioni rivolgersi alla segreteria del FORUM UNIREC-CONSUMATORI al recapito email in calce.

Roma, 25 novembre 2020

Marcello Grimaldi  
Presidente FORUM UNIREC-CONSUMATORI