

## **COMUNICATO STAMPA**

**FORUM UNIREC-CONSUMATORI E UNI: pubblicata la Prassi di riferimento per i processi di gestione e tutela del credito.**

**Consolidato il sistema di tutele per una gestione etica del credito.**

**Dovere di terzietà, gestione e registro dei reclami tra i principi espressi nella Prassi.**

Roma, 15 ottobre 2019. Il **Forum UNIREC-Consumatori** (tavolo di lavoro organizzato con le imprese aderenti a UNIREC e 8 Associazioni dei Consumatori) e **UNI** (Ente Italiano di Normazione) pubblicano la **Prassi di riferimento per i processi di gestione e tutela del credito UNI/PdR 67:2019**.

Il documento fornisce **indirizzi e strumenti operativi alle imprese che operano nella gestione del credito** per armonizzarne le attività **nell'ottica di tutela del consumatore/debitore**.

I contenuti espressi nella Prassi rappresentano **un'estensione e un consolidamento** rispetto ai principi già formulati nel **Codice di Condotta del settore**, redatto nel maggio 2015 (e aggiornato nel 2017) dal Forum UNIREC-Consumatori, volto ad assicurare una gestione etica dei processi del credito secondo regole predeterminate e condivise con le associazioni dei consumatori e le imprese aderenti a UNIREC.

La nuova Prassi di Riferimento **potenzia e consolida i contenuti del Codice** sulla base dell'esperienza diretta delle oltre 200 imprese associate ad UNIREC che rappresentano l'80% del settore della gestione del credito.

Tale Prassi introduce prescrizioni tecniche per gli operatori e definisce le modalità per verificarne il rispetto. A livello più generale, l'adozione della Prassi si inserisce nel quadro normativo europeo in conformità con quanto stabilito dal Regolamento UE n. 1025/2012. A partire dal termine dei tre anni dalla sua introduzione la Prassi è suscettibile di trasformarsi in norma UNI, una volta ottenuta l'adesione di un numero rappresentativo di imprese del settore.

Tra i principi generali illustrati nel documento, il **dovere di terzietà** (art. 5.1), la **gestione delle contestazioni e dei reclami** (art.5.2) e il **registro delle contestazioni e reclami** (art. 5.3). Nel dettaglio, il dovere di terzietà implica che l'impresa operante nella gestione del credito si relazioni con il consumatore/debitore preservando un ruolo di intermediazione e impegnandosi a sospendere l'attività qualora il consumatore/debitore provi la pendenza di una "contestazione del credito" allegando i relativi documenti.

La ricezione di un reclamo in forma scritta impone all'impresa creditrice di fornire un puntuale e adeguato riscontro al consumatore/debitore sulla correttezza del proprio operato. A tal riguardo, la Prassi prevede l'obbligo per le imprese di mantenere un registro dei "Reclami" o delle "Contestazioni del credito" in forma cartacea o digitale.

Infine, la Prassi riporta una *checklist*, contenente una serie di domande rivolte alle imprese che vogliono verificare il rispetto dei requisiti e degli adempimenti necessari per una sua piena implementazione.

*Per Piero Torretta, Presidente UNI “Compito della Normazione è definire un quadro regolamentare e comportamentale che possa costituire un utile riferimento sia per le attività degli operatori del Mercato, sia per una chiara informazione agli utenti.*

*La UNI/PdR 67:2019 opera in un ambito di particolare sensibilità, sia per le imprese, sia per i consumatori. Aver definito modalità consensuali con cui operare nei processi di gestione e tutela del credito è un segno di grande maturità sociale ed economica”.*

*“UNIREC rappresenta già l’80% del settore della gestione del credito. Auspichiamo che tutte le aziende del comparto adottino tempestivamente la Prassi UNI per garantire un servizio sempre più calibrato alle esigenze del mercato e dei cittadini”, ha dichiarato Marcello Grimaldi, Presidente del Forum UNIREC-Consumatori.*

*“L’adozione della Prassi rappresenta un nuovo traguardo importante ai fini del rafforzamento del sistema di tutele del consumatore che si unisce alla elaborazione del Codice di condotta del Forum, sancendo che i principi in esso contenuti rappresentano le best practice di settore” - ha dichiarato Avv. Francesco Luongo, Presidente Movimento Difesa del Cittadino. - “Il lavoro congiunto compiuto dal Forum UNIREC-Consumatori e da UNI si inserisce nel virtuoso percorso di consolidamento del quadro di tutele del consumatore.”*

La Prassi è stata elaborata nel Tavolo di lavoro “Gestione del credito e tutela dei consumatori”, costituito da **Marcello Grimaldi**, Presidente del Forum UNIREC-Consumatori, **Francesco Vovk**, Presidente di UNIREC, **Michela De Marchi**, Segretario Generale di UNIREC, **Claudia Fratus**, Consigliere del Forum UNIREC-Consumatori, **Francesco Luongo**, Presidente del Movimento difesa del cittadino, **Ovidio Marzaioli**, Vice Segretario generale del Movimento Consumatori, **Isabella Mori**, Direttore del Servizio Tutela di Cittadinanzattiva, **Giuseppe Sorrentino**, già Vice Presidente di Assoconsum.

**UNIREC** – *Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito è l’Associazione di Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici che rappresenta le aziende e società che offrono servizi di gestione del credito. L’associazione è stata fondata nel 1998 e riunisce oggi oltre 200 imprese del settore per un totale di quasi 17 mila professionisti, rappresentando l’80% del mercato italiano della gestione dei crediti. Presidente di UNIREC per il triennio 2018-2021 è **Francesco Vovk**. UNIREC è membro di FENCA, Federazione Europea delle Associazioni Nazionali del Comparto e socio fondatore del **Forum UNIREC-Consumatori**, un tavolo di lavoro strutturato e permanente che ha steso l’unico codice di condotta riconosciuto a livello europeo e che si pone come obiettivo la promozione della coregolamentazione, la tutela dei consumatori e della professionalità degli addetti del settore. Fanno parte del Forum UNIREC-Consumatori, oltre alle imprese aderenti a UNIREC, **8 Associazioni dei Consumatori**: Adiconsum, Adoc, Asso-Consum, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori. **Presidente del Forum è Marcello Grimaldi**, che siede anche nel Consiglio Direttivo di UNIREC.*

**UNI** – Ente Italiano di Normazione è un'associazione privata senza scopo di lucro, i cui soci, oltre 4.000, sono imprese, liberi professionisti, associazioni, istituti scientifici e scolastici, pubbliche amministrazioni... Dal 1921 svolge attività di normazione tecnica in tutti i settori industriali, commerciali e del terziario ad esclusione di quello elettrico ed elettrotecnico. Le norme sono documenti che definiscono le caratteristiche (prestazionali, ambientali, di sicurezza, di organizzazione ecc.) di un prodotto, processo, servizio o professione, secondo lo "stato dell'arte" e sono il risultato del lavoro di decine di migliaia di esperti in Italia e nel mondo. In estrema sintesi, sono documenti che definiscono "come fare bene le cose" garantendo sicurezza, rispetto per l'ambiente e prestazioni certe. Il ruolo dell'UNI, quale Organismo nazionale italiano di normazione, è riconosciuto dal Decreto Legislativo 223/2017 sulla normazione tecnica. UNI partecipa, in rappresentanza dell'Italia, all'attività di normazione internazionale ISO ed europea CEN.

Contact: Barabino & Partners  
Tel.: 06/679.29.29  
Allegra Ardemagni  
[a.ardemagni@barabino.it](mailto:a.ardemagni@barabino.it)  
Cell. 339.45.06.144  
Alessandra Gucciardi  
[a.gucciardi@barabino.it](mailto:a.gucciardi@barabino.it)  
Cell. 339.230.85.72  
[www.barabino.it](http://www.barabino.it)

Contact: UNI - Ente Nazionale Italiano di Unificazione  
Via Sannio, 2  
20137 Milano MI

Elena Mocchio  
Tel. 0270024507  
Email: [elena.mocchio@uni.com](mailto:elena.mocchio@uni.com)

Adriano Ferrara  
Tel. 0270024507  
Email: [adriano.ferrara@uni.com](mailto:adriano.ferrara@uni.com)