



**Forum UNIREC-Consumatori, al via conciliazione. Amprino: si apre un nuovo canale di dialogo**

“Con il Forum vogliamo confrontarci con i consumatori per migliorare sempre più la qualità globale e la trasparenza del servizio – dice Gianni Amprino, presidente di UNIREC e del Forum – creando un ulteriore canale di dialogo e di lavoro congiunto: il primo passo concreto è stato la firma del Protocollo e del Regolamento di Conciliazione Paritetica per dirimere eventuali controversie”. Entra nel vivo la collaborazione fra UNIREC (Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito) e le Associazioni dei Consumatori (Adiconsum, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori e Movimento Difesa del Cittadino) che hanno dato vita al Forum UNIREC-Consumatori. “La prossima iniziativa, calendarizzata per fine settembre, sarà l’aggiornamento del Codice comportamentale.”

Il Forum UNIREC-Consumatori si è costituito nei mesi scorsi e sono appena stati firmati il Protocollo e il Regolamento ([http://www.unirec.it/public/my\\_files/Forum\\_Protoc\\_Regol\\_Dom\\_conciliaz\\_230617.pdf](http://www.unirec.it/public/my_files/Forum_Protoc_Regol_Dom_conciliaz_230617.pdf)), che dotano le Associazioni di un moderno strumento di conciliazione paritetica per risolvere eventuali segnalazioni di comportamenti non conformi alla normativa e ai regolamenti esistenti.

**FORUM UNIREC-CONSUMATORI**

Conciliazione paritetica e Codice comportamentale sono le prime due azioni concrete del Forum, che si pone inoltre l’obiettivo di realizzare iniziative di educazione e informazione sui temi del recupero crediti e sull’indebitamento. Le prime in quest’ambito probabilmente arriveranno in autunno, mentre l’attenzione è ora concentrata sul Codice comportamentale e su una comunicazione chiara e trasparente verso il consumatore. “Gestiamo quasi 40 milioni di posizioni, nove su dieci sono verso consumatori – spiega il presidente UNIREC – È importante che il consumatore sappia in cosa consiste la nostra attività”.

Prosegue Amprino: “Il nuovo Codice comportamentale trae spunto dalle normative e dai regolamenti cui siamo sottoposti. Con questo strumento anche divulgativo vogliamo spiegare in che modo si deve svolgere la nostra attività: le comunicazioni scritte, i solleciti telefonici e di persona, gli orari e le modalità in cui devono svolgersi. Chiarire il nostro rapporto di mediazione fra chi deve ricevere i pagamenti e chi è in difficoltà nel pagare”.

## FORUM UNIREC-CONSUMATORI, AL VIA CONCILIAZIONE. AMPRINO: SI APRE UN NUOVO CANALE DI DIALOGO

*“Con il Forum vogliamo confrontarci con i consumatori per migliorare sempre più la qualità globale e la trasparenza del servizio – dice Gianni Amprino, presidente di UNIREC e del Forum – creando un ulteriore canale di dialogo e di lavoro congiunto: il primo passo concreto è stato la firma del Protocollo e del Regolamento di Conciliazione Paritetica per dirimere eventuali controversie”. Entra nel vivo la collaborazione fra UNIREC (Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito) e le Associazioni dei Consumatori (Adiconsum, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori e Movimento Difesa del Cittadino) che hanno dato vita al Forum UNIREC-Consumatori. “La prossima iniziativa, calendarizzata per fine settembre, sarà l’aggiornamento del Codice comportamentale.”*

Il Forum UNIREC-Consumatori si è costituito nei mesi scorsi e sono appena stati firmati il Protocollo e il Regolamento ([http://www.unirec.it/public/my\\_files/Forum\\_Protoc\\_Regol\\_Dom\\_conciliaz\\_230617.pdf](http://www.unirec.it/public/my_files/Forum_Protoc_Regol_Dom_conciliaz_230617.pdf)), che dotano le Associazioni di un moderno strumento di conciliazione paritetica per risolvere eventuali segnalazioni di comportamenti non conformi alla normativa e ai regolamenti esistenti.

Conciliazione paritetica e Codice comportamentale sono le prime due azioni concrete del Forum, che si pone inoltre l'obiettivo di realizzare iniziative di educazione e informazione sui temi del recupero crediti e sull'indebitamento. Le prime in quest'ambito probabilmente arriveranno in autunno, mentre l'attenzione è ora concentrata sul Codice comportamentale e su una comunicazione chiara e trasparente verso il consumatore. *"Gestiamo quasi 40 milioni di posizioni, nove su dieci sono verso consumatori – spiega il presidente UNIREC – È importante che il consumatore sappia in cosa consiste la nostra attività"*.

Prosegue Amprino: *"Il nuovo Codice comportamentale trae spunto dalle normative e dai regolamenti cui siamo sottoposti. Con questo strumento anche divulgativo vogliamo spiegare in che modo si deve svolgere la nostra attività: le comunicazioni scritte, i solleciti telefonici e di persona, gli orari e le modalità in cui devono svolgersi. Chiarire il nostro rapporto di mediazione fra chi deve ricevere i pagamenti e chi è in difficoltà nel pagare"*.

Come funzionerà dunque la conciliazione? *"Il cittadino che ha qualche contestazione potrà accedere al sito dell'UNIREC, delle associazioni del Forum e al sito che sarà online a breve (www.forum-unirec-consumatori.it) – spiega Amprino – Ci sarà una prima fase, di reclamo, in cui il consumatore potrà contattare direttamente l'impresa di recupero per capire dove è nato il disservizio. In questo periodo di 20 giorni, il consumatore e l'impresa UNIREC potranno risolvere il problema, e in caso di mancata risposta o non soddisfacimento, si avvierà la procedura di conciliazione. L'Associazione dei Consumatori di riferimento compilerà un modulo che sarà sottoscritto dal consumatore, poi saranno nominati i due conciliatori, uno dall'impresa di recupero interessata e uno dell'Associazione dei Consumatori, per dirimere il reclamo. Tutto questo in tempi abbastanza rapidi. Confidiamo che anche le Associazioni dei Consumatori non aderenti al Forum, ma iscritte al CNCU, utilizzino questo Protocollo, che aiuta a trovare soluzioni rapide e trasparenti"*.

*"UNIREC, che rappresenta l'88% del mercato nazionale con circa 200 aziende attive nella tutela del debito, diventa così sempre più un sinonimo di qualità, sia per i consumatori che per la committenza"*, dice Amprino, che ricorda come il Codice deontologico dell'associazione preveda già provvedimenti, che vanno dall'ammonizione, alla censura, fino all'espulsione, in caso di violazione delle indicazioni contenute nel Codice di comportamento.

*"Il Protocollo di Conciliazione paritetica appena firmato – ha proseguito Amprino – fa parte di un progetto strategico iniziato nel 2004, che abbiamo fortemente voluto come UNIREC e condiviso con le Associazioni dei Consumatori. L'obiettivo è quello di creare un tavolo di lavoro strutturato tra imprese di recupero e Associazioni dei Consumatori per affrontare insieme tutte le tematiche, e sono tante, di comune interesse"*.

Il Forum chiederà inoltre al Ministero dell'Interno l'emanazione di una circolare per consolidare la normativa esistente e validare le buone prassi messe a punto in questi anni. Spiega Amprino: *"Le imprese di recupero crediti, per esercitare, sono assoggettate a una licenza rilasciata dal Ministero dell'Interno, che accerta l'onorabilità dell'azienda: riteniamo molto importante questa azione di vigilanza che, pur in presenza di profondi mutamenti, ha mantenuto e dovrà continuare a mantenere sano il settore. Negli anni infatti, si sono aggiunti gli operatori telefonici e sono state emanate molte circolari: è nostra intenzione chiedere al Ministero dell'Interno di consolidare la normativa esistente anche tenendo conto delle buone prassi."*

Quando si parla di recupero crediti non si può evitare di considerare i cambiamenti frutto della crisi economica. Amprino traccia la seguente fotografia: *"La crisi economica nasce da una crisi di liquidità, da una crisi finanziaria e di fiducia. Significa che le famiglie hanno perso il lavoro o hanno minori entrate familiari. Da qui nasce la difficoltà a far fronte alle obbligazioni prese quando la capacità di reddito era diversa. Banche e società finanziarie per prime, poi società di energia e di telecomunicazioni, si sono trovate masse di crediti da incassare e questo a sua volta ha comportato una minore erogazione di credito da parte delle società finanziarie. Qui noi rivendichiamo il ruolo positivo, economico e sociale, della nostra attività: noi provvediamo a re-immettere liquidità nel mercato. Cerchiamo di separare chi non può pagare da chi non vuole pagare. Per chi non ha possibilità di saldare il debito bisogna comprendere se si tratta di una crisi temporanea o cronica: nel primo caso, con la banca o la finanziaria, proviamo a trovare soluzioni-ponte che consentano di pagare con una dilazione della rata o con la sua riduzione; viceversa, se il consumatore non vuole pagare, cerchiamo di capire perché. Il nostro ruolo è quello di mediare fra chi deve ricevere soldi e chi è in difficoltà. Nella nostra attività, ad esempio, è anche ritornato prepotentemente l'uso della cambiale"*.

I numeri che spiegano la situazione possono essere presi direttamente dall'ultimo rapporto UNIREC: ci sono in Italia debiti da recuperare per circa 49 miliardi di euro e nove pratiche su dieci fanno riferimento a famiglie che non riescono più a pagare mutui, finanziamenti, bollette. Come si può salvare la famiglia dal sovraindebitamento? Da un lato serve un po' più di liquidità, dall'altro bisogna cominciare ad agire già a partire dalla scuola. Spiega Amprino: *"Occorre intervenire sulla situazione economica. Prima di tutto, rispetto alla situazione che si è creata, occorre dare più liquidità alle famiglie e alle piccole imprese, anche per far tornare la fiducia. In merito al sovraindebitamento, in questo momento ci sarebbe bisogno che banche e società finanziarie accompagnino le persone in temporanea difficoltà con nuovi finanziamenti. Poi c'è il tema dell'educazione finanziaria. Per il futuro occorre partire dalla scuola, iniziando in particolare a parlare di indebitamento consapevole e responsabile per evitare che le persone si indebitino al di là delle proprie possibilità. Noi certamente come UNIREC possiamo essere ascoltati e dare il nostro contributo perché – contattando 100/150 mila famiglie al giorno – abbiamo una buona percezione della situazione"*.

@sabrybergamini

Link all'articolo:

<http://www.helpconsumatori.it/soldi/credito-al-via-forum-per-la-tutela-unirec-consumatori/80955>