

The screenshot shows the website 'help consumatori' with the tagline 'L'agenzia delle Associazioni'. The navigation bar includes categories like Acquisti, Alimentazione, Ambiente, Casa, Diritti, New media, Salute, Servizi, Solidi, and Viaggi. The main article is titled 'Forum Unirec-Consumatori: firmato il Protocollo di conciliazione'. The article text discusses the collaboration between UNIREC and consumer associations to create a conciliation protocol. A logo for UNIREC (Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito) is displayed. To the right, there is a newsletter sign-up form and social media links for Facebook and Twitter. A small graphic at the bottom right asks 'Iniquo? Guasto? Taglia sbagliata? Truffa?' and includes the hashtag #EU4Consumers.

FORUM UNIREC-CONSUMATORI: FIRMATO IL PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE

Oggi più che mai, quando si parla di tutela, gestione e recupero dei crediti, c'è bisogno di collaborazione e dialogo fra imprese e consumatori. Dall'esigenza di confrontarsi, individuare buone pratiche e attivare strumenti di conciliazione in caso di contenzioso è nato il Forum UNIREC-Consumatori, il progetto di UNIREC e delle associazioni Adiconsum, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori e Movimento Difesa del Cittadino. Frutto concreto di questa collaborazione è la firma del Protocollo e del Regolamento di conciliazione paritetica per affrontare e risolvere eventuali controversie. Con la firma del Protocollo e del Regolamento di conciliazione paritetica, UNIREC e associazioni dei consumatori si sono dotati di "un moderno strumento di conciliazione per dirimere eventuali controversie tra consumatori e imprese di recupero – informa una nota – A breve i consumatori potranno trovare tutte le informazioni circa le modalità di attivazione della conciliazione sul sito del FORUM www.forum-unirec-consumatori.it, su quello di UNIREC e delle Associazioni firmatarie".

Il Forum, un tavolo di lavoro strutturato avviato lo scorso aprile e costituito a giugno, si pone come occasione di confronto e di progettualità condivisa, e luogo in cui le imprese del recupero crediti e il mondo dei consumatori si confrontano su un tema fondamentale per l'andamento dell'economia italiana. È composto in modo paritetico dai rappresentanti delle imprese UNIREC e delle associazioni dei consumatori, con una bussola: la tutela dei consumatori nell'offerta, da parte delle imprese di gestione del credito, di un servizio di qualità. Si tratta di un "vero tavolo di lavoro, strutturato e permanente", fra UNIREC e consumatori.

Spiega UNIREC: “La nascita di questo luogo di dialogo è particolarmente significativo in un momento in cui la crisi aggredisce sempre più a fondo la struttura economica e sociale del Paese, il ruolo strategico delle attività di recupero crediti diventa sempre più importante nei bilanci delle aziende e il rispetto delle “Buone Prassi” è fondamentale nel rapporto con i consumatori e le Istituzioni”.

Il Forum dunque, oltre al varo della conciliazione (protocollo e regolamento potranno essere sottoscritti ed adottati anche dalle altre Associazioni dei Consumatori non aderenti al Forum) si attiverà per realizzare con le associazioni dei consumatori un Nuovo Codice Comportamentale per le aziende associate a UNIREC, che aggiorni il precedente e lo perfezioni, e per chiedere al Ministero dell’Interno l’emanazione di una circolare volta a sistematizzare e ammodernare la normativa esistente e a validare le Buone Prassi. Altro tema che sarà oggetto di studio e approfondimento è la promozione di iniziative di informazione, dialogo ed educazione sul recupero credito e sull’indebitamento.

Ma qual è la situazione in cui interviene il varo della conciliazione? Solo nel 2013 – secondo i dati resi noti lo scorso maggio durante la presentazione del quarto Rapporto Unirec – l’ammontare dei debiti da recuperare ha sfiorato i 49 miliardi di euro, un valore che è triplicato rispetto al 2007 ed è aumentato del 13% sul 2012. In un solo anno sono aumentate del 23% le bollette insolte per servizi di prima necessità, quali luce, acqua, gas e telefono che rappresentano il 37% del totale delle pratiche. Il 60%, e cioè oltre 29 miliardi di euro, riguarda invece rate non pagate di prestiti concessi per l’acquisto di beni di largo consumo, mutui, scoperti di conti bancari, carte di credito revolving e canoni di leasing. Le famiglie compaiono in quasi 9 pratiche su 10, con un debito medio di 1.196 euro, mentre le imprese pesano per il 14% dei procedimenti con una media di 1.568 euro da saldare. In questo contesto, l’attività del recupero crediti svolge un ruolo importante perché permette di immettere liquidità nel sistema economico.

Fra gli obiettivi del Forum c’è inoltre quello di monitorare il rapporto, le attese e la soddisfazione dei consumatori nei confronti dei servizi di gestione e recupero crediti; di consentire scelte consapevoli da parte dei consumatori, anche tramite iniziative di informazione e di educazione sui temi del recupero crediti e dell’indebitamento; di definire regole certe per gli operatori del recupero crediti; di attivare, come appena fatto, strumenti di conciliazione fra consumatori e aziende in caso di contenzioso. L’ottica in cui ci si muove è quello della trasparenza nella relazione fra imprese e consumatori, attraverso la condivisione di un codice deontologico e di un codice comportamentale. Priorità della collaborazione avviata sono infatti la deontologia e la trasparenza nella relazione con i consumatori, la divulgazione delle buone prassi, l’istituzione della conciliazione paritetica, la formazione e la professionalità degli operatori che lavorano in questo settore.

[Leggi l’articolo online > clicca qui.](#)