

Forum UNIREC-CONSUMATORI

Sottoscritto il Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito



A cura della **Redazione**

Prosegue l'importante e virtuoso percorso in tema di Buone Prassi intrapreso dalla Fondazione FORUM UNIREC-CONSUMATORI - composta da UNIREC, l'Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito, insieme ad Adiconsum, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori e Movimento Difesa del Cittadino - nel suo primo anno di attività. Dopo aver realizzato la "Guida del Consumatore ai servizi di tutela del credito", aver siglato il Protocollo e Regolamento di Conciliazione Paritetica, il FORUM ha infatti recentemente sottoscritto il **"Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito"** approvato all'unanimità dall'ultima Assemblea Associativa di UNIREC. Testimonianza concreta e tangibile dell'impegno e della volontà, delle imprese da un lato e delle Associazioni dei Consumatori dall'altro, di realizzare strumenti di autoregolamentazione e compliance trasparenti ed innovativi. Il documento - che rappresenta l'evoluzione della "Guida del Consumatore ai servizi di tutela del credito" in un Codice di Condotta - si pone come **buona prassi europea** in quanto: è sta-

to redatto ai sensi di quanto previsto dall'art. 27 bis del Codice del Consumo, è in linea con i principi della Direttiva 2005/29/CE (art. 10), recepisce quanto stabilito dal Regolamento del Garante Privacy del 2005 e dai più moderni indirizzi europei sul tema ed impegna le imprese associate nonché le Associazioni sottoscrittrici al rispetto delle disposizioni in esso contenute. Si tratta di un strumento fondamentale per garantire **trasparenza, correttezza e valore ai servizi di tutela del credito**, utile sia per le imprese ed i loro operatori che per i Consumatori in difficoltà ad onorare i propri debiti. Secondo la fotografia scattata dal V° Rapporto Annuale sui Servizi a Tutela del Credito, infatti, nel 2014 sono aumentate le masse di crediti affidati alle imprese associate a UNIREC che raggiungono i 56,2 miliardi euro per un totale complessivo di 40 milioni di posizioni, di cui 17 milioni risolte con soluzioni conciliative e sostenibili per il Consumatore/Debitore. Si stima che, sempre nel 2014, sono state circa 5 milioni le famiglie italiane che sono entrate in contatto con un operatore a tutela del credito.

Il documento si pone come buona prassi europea e fornisce a Imprese e Consumatori regole certe e condivise



FONDAZIONE FORUM UNIREC-CONSUMATORI

Viale Pasteur, 10 - Roma

www.forum-unirec-consumatori.it

Numeri che fanno comprendere ancora di più l'importanza del Codice di Condotta che:

- spiega in cosa consiste l'attività di gestione del credito;
- illustra le più corrette ed appropriate modalità che le imprese e gli operatori devono seguire in ogni fase di recupero, disciplinando nel dettaglio le attività di sollecito telefonico ed epistolare, le visite domiciliari e i contatti con i terzi;
- fornisce una serie di informazioni utili per tutte le parti coinvolte nel processo di gestione e tutela del credito;
- prevede la Conciliazione Paritetica, procedura innovativa volta a dirimere in via stragiudiziale eventuali controversie che dovessero insorgere tra le imprese a tutela del credito e il Debitore/Consumatore.

La **procedura di Conciliazione è operativa da giugno**, a seguito dei corsi di formazione per conciliatori in cui imprese e Associazioni dei Consumatori hanno potuto mettere a confronto le proprie reciproche esperienze: settanta, ad oggi, i conciliatori iscritti nell'apposito Albo. *“La sottoscrizione di questo Codice - ha dichiarato il Presidente del FORUM Gianni Amprino - rappresenta un passaggio importante e significativo, in quanto imprese e Associazioni dei Consumatori hanno realizzato insieme un documento all'avanguardia in Europa, che risponde all'esigenza di sempre maggiore compliance, sancendo nero su bianco le più appropriate modalità di gestione e recupero del credito e le buone prassi affinché tutti gli attori coinvolti nei processi di tutela del credito si muovano sulla base di regole certe e condivise”.*

“In un anno di attività il FORUM ha realizzato e sottoscritto tre documenti di una valenza sociale strategica. Mi riferisco - ha dichiarato Francesco Avallone Vicepresidente del FORUM UNIREC-CONSUMATORI - al Protocollo di Conciliazione Paritetica, alla Guida del Consumatore e al Codice di Condotta”. *“Segno concreto e tangibile - ha proseguito Avallone - dell'impegno e della volontà delle Associazioni dei Consumatori e delle imprese a consolidare e rafforzare il dialogo intrapreso su tematiche di comune interesse, ponendo sempre più attenzione alla tutela del Consumatore”.* Entrambi i documenti, ovvero il Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito e il Protocollo e Regolamento di Conciliazione Paritetica, sono disponibili sul sito www.forum-unirec-consumatori.it

