



Roma, 4 dic. - Una sorta di 'galateo' della società di recupero crediti, con tanto di prescrizione a non mettere a conoscenza di terzi i debiti del diretto interessato solo perchè si trovano a rispondere al telefono al posto suo, o di rispettare orari canonici e festività nell'effettuare le chiamate stesse. E' lo spirito della Guida del Consumatore, presentata oggi dal Forum Unirec-Consumatori ai rappresentanti di Banca d'Italia, Agcm, Garante Privacy, Abi e delle aziende committenti dai componenti del Forum.

"Una novità positiva in un settore particolarmente impegnato in questo momento di grande crisi", sottolinea Gianni Amprino, presidente del FORUM UNIREC-CONSUMATORI.

E realizzare uno strumento di conoscenza, garanzia e divulgazione delle piu' corrette ed appropriate modalità con cui una società di tutela del credito puo' procedere al sollecito del pagamento sono proprio le finalità del progetto, sottolineano i promotori. (AGI) Red/Bal (Segue)

041307 DIC 14

Credito: Amprino (Forum Unirec), ecco 'galateo' società recupero (2)=

Roma, 4 dic. - Nella Guida, oltre a informazioni utili per il consumatore e istruzioni precise per gli agenti di tutela del credito, si trovano le modalità di condotta generali degli operatori del settore. In particolare, nelle fasi di contatto, l'Agente e l'operatore telefonico per la tutela del credito:

- si impegnano ad accertare l'identità del proprio interlocutore;
- si presentano in maniera precisa e puntuale, specificando

chiaramente: chi sono, chi rappresentano, chi li ha incaricati a gestire la posizione, i dettagli relativi agli insoluti sollecitati e ciò in ossequio alla massima trasparenza nei confronti del Consumatore;

- non comunicano mai ingiustificatamente a soggetti terzi estranei al debito le ragioni del tentativo di rintraccio;

- non possono effettuare visite al domicilio/contatti telefonici durante le festività nazionali ed in orari diversi dai seguenti: 8.30-21.00 dal lunedì al venerdì; 8.30-15.00 il sabato salvo diversi accordi con il Debitore, anche in relazione a particolari esigenze manifestate esplicitamente da quest'ultimo;

- nel caso in cui l'interlocutore, anche nell'accezione più ampia di Consumatore, sia una persona giuridica, discutono solo con soggetti che, all'interno dell'azienda, si qualifichino come legittimati alla trattativa ed al pagamento;

AGI Agenzia di stampa - 04/12/2014

- dalla persistenza dell'inadempimento, mantenendo sempre un approccio professionale;

- possono fornire, solo se gratuitamente, indicazioni utili per il rientro della situazione debitoria del Consumatore con soluzioni trasparenti e sostenibili; "Siamo certi - dice ancora Amprino - che l'impegno sostenuto dalle imprese di tutela del Credito associate a Unirec insieme alle Associazioni dei Consumatori con la realizzazione della Guida per garantire un servizio di qualità e limitare ulteriormente i reclami e le incomprensioni con il Consumatore/Debitore, sarà riconosciuto dalle aziende che utilizzano questi servizi, che comprenderanno l'importanza strategica della professionalità e della correttezza, e ne chiederanno l'applicazione ai service di recupero".
(AGI) Red/Bal (Segue)

041307 DIC 14