

Il Forum UNIREC-CONSUMATORI presenta la Guida del Consumatore ai Servizi di Tutela del Credito



The screenshot shows the website 'prontoconsumatore.it' with a navigation bar containing 'LA VOCE DELLE ASSOCIAZIONI', 'NOTIZIE', 'SPORTELLI DI ASSISTENZA', 'CONSULENZA ONLINE', and 'PREZZINVESTIMENTO OSSERVATORIO'. The main article title is 'Il Forum UNIREC-CONSUMATORI presenta la Guida del Consumatore ai Servizi di Tutela del Credito', dated 5 dicembre 2014. The article text discusses the fragility of the Italian economy and the role of consumer protection services. On the right, there is a search bar, social media sharing icons, and a sidebar with 'INFOCONSUMO - REGIONE TOSCANA' and various news items like 'La campagna "A mani Ferme" presentata a Firenze' and 'Il progetto educativo "Ragazzinsieme" alla IV edizione'.



Realizzare uno strumento di conoscenza, garanzia e divulgazione delle più corrette ed appropriate modalità con cui una Società di Tutela del Credito può procedere al sollecito del pagamento: queste le finalità che hanno guidato il FORUM UNIREC-CONSUMATORI nella redazione del documento illustrato ieri ai rappresentanti di Banca d'Italia, AGCM, Garante Privacy, ABI e delle aziende committenti dai componenti del Forum.

Il perdurare della crisi ha accentuato la fragilità dell'economia italiana e ha visto

Pronto Consumatore – 05/12/2014

crescere nel 2013 a quasi 39 milioni le pratiche gestite dalle imprese associate ad UNIREC, per un valore di oltre 49 miliardi di euro di crediti affidati. Si stima che circa 5 milioni di famiglie italiane abbiano visto peggiorare la loro capacità di rimborsare i prestiti contratti, entrando così in contatto con un operatore specializzato che richiedeva di onorare il debito.

Considerato il contesto socio-economico del Paese, con ben una famiglia su cinque coinvolta, e per garantire trasparenza, correttezza e valore all'attività di tutela del credito, ponendo particolare attenzione alla tutela del Consumatore, UNIREC – che rappresenta il 90% del mercato italiano del recupero crediti con circa 200 imprese associate e 18.000 addetti – insieme ad ADICONSUM, CITTADINANZATTIVA, FEDERCONSUMATORI, MOVIMENTO CONSUMATORI, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, ha costituito la Fondazione FORUM UNIREC-CONSUMATORI che ha realizzato la “Guida del Consumatore ai Servizi di Tutela del Credito”.

“La Guida – ha dichiarato Gianni Amprino (UNIREC), presidente del FORUM UNIREC-CONSUMATORI – rappresenta uno strumento di dialogo con il Consumatore-Debitore in difficoltà nel pagare i propri debiti, il quale, leggendone i contenuti, può comprendere, in un'ottica di assoluta trasparenza, le logiche con le quali il servizio di recupero e gestione dei crediti viene svolto e le più corrette ed appropriate modalità con cui una Società di tutela del credito può procedere al sollecito del pagamento.”

“Con i Forum tematici è iniziata per le Associazioni Consumatori una nuova fase di confronto con le rappresentanze delle Imprese, per creare mercato sempre più trasparente – ha dichiarato Francesco Avallone (FEDERCONSUMATORI), vicepresidente FORUM UNIREC-CONSUMATORI. Questo dialogo ha raggiunto uno sviluppo virtuoso che si è concretizzato prima con l'accordo per la risoluzione delle controversie attraverso la conciliazione paritetica, strumento originale che ha registrato uno straordinario successo, e oggi con la Guida del Consumatore, che rappresenta una novità positiva in un settore particolarmente impegnato in questo momento di grande crisi.”

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 qualificano come legittimati alla trattativa ed al pagamento;
- 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;

Pronto Consumatore – 05/12/2014

“Siamo certi – ha concluso 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.”

>> [Scarica la guida](#) (file .pdf)

Link all’articolo: <http://www.prontoconsumatore.it/2014/12/05/il-forum-unirec-consumatori-presenta-la-guida-del-consumatore-ai-servizi-di-tutela-del-credito/>