

# Unirec e Uni, pubblicata la prassi di riferimento per i processi di gestione e tutela del credito

Di **Redazione** - mercoledì, 16 Ottobre 2019

Il **Forum Unirec-Consumatori** (tavolo di lavoro organizzato con le imprese aderenti a Unirec e 8 associazioni dei consumatori) e **Uni** (Ente Italiano di Normazione)



pubblicano la



Prassi di riferimento per i processi di gestione e tutela del credito UNI/PdR 67:2019.

Il documento fornisce indirizzi e strumenti operativi alle imprese che operano nella gestione del credito per armonizzarne le attività nell'ottica di tutela del consumatore/debitore.

I contenuti espressi nella Prassi rappresentano un'estensione e un consolidamento rispetto ai principi già formulati nel Codice di Condotta del settore, redatto nel maggio 2015 (e aggiornato nel 2017) dal Forum Unirec-Consumatori, volto ad assicurare una gestione etica dei processi del credito secondo regole predeterminate e condivise con le associazioni dei consumatori e le imprese aderenti a Unirec.

La nuova prassi di riferimento potenzia e consolida i contenuti del Codice sulla base dell'esperienza diretta delle oltre 200 imprese associate a Unirec che rappresentano l'80% del settore della gestione del credito.

Tale Prassi introduce prescrizioni tecniche per gli operatori e definisce le modalità per verificarne il rispetto. A livello più generale, l'adozione della prassi si inserisce nel quadro

normativo europeo in conformità con quanto stabilito dal regolamento UE n. 1025/2012. A partire dal termine dei tre anni dalla sua introduzione la prassi è suscettibile di trasformarsi in norma Uni, una volta ottenuta l'adesione di un numero rappresentativo di imprese del settore.

Tra i principi generali illustrati nel documento, il dovere di terzietà (art. 5.1), la gestione delle contestazioni e dei reclami (art.5.2) e il registro delle contestazioni e reclami (art. 5.3). Nel dettaglio, il dovere di terzietà implica che l'impresa operante nella gestione del credito si relazioni con il consumatore/debitore preservando un ruolo di intermediazione e impegnandosi a sospendere l'attività qualora il consumatore/debitore provi la pendenza di una "contestazione del credito" allegando i relativi documenti.

La ricezione di un reclamo in forma scritta impone all'impresa creditrice di fornire un puntuale e adeguato riscontro al consumatore/debitore sulla correttezza del proprio operato. A tal riguardo, la Prassi prevede l'obbligo per le imprese di mantenere un registro dei "Reclami" o delle "Contestazioni del credito" in forma cartacea o digitale.

Infine, la Prassi riporta una checklist, contenente una serie di domande rivolte alle imprese che vogliono verificare il rispetto dei requisiti e degli adempimenti necessari per una sua piena implementazione.

*"Compito della normazione è definire un quadro regolamentare e comportamentale che possa costituire un utile riferimento sia per le attività degli operatori del Mercato, sia per una chiara informazione agli utenti - ha sottolineato **Piero Torretta**, presidente dell'Uni -.*

*La UNI/PdR 67:2019 opera in un ambito di particolare sensibilità, sia per le imprese, sia per i consumatori. Aver definito modalità consensuali con cui operare nei processi di gestione e tutela del credito è un segno di grande maturità*

*sociale ed economica”.*

*“Unirec rappresenta già l’80% del settore della gestione del credito. Auspichiamo che tutte le aziende del comparto adottino tempestivamente la prassi Uni per garantire un servizio sempre più calibrato alle esigenze del mercato e dei cittadini”,* ha aggiunto **Marcello Grimaldi**, presidente del Forum Unirec-Consumatori.

*“L’adozione della Prassi rappresenta un nuovo traguardo importante ai fini del rafforzamento del sistema di tutele del consumatore che si unisce alla elaborazione del Codice di condotta del Forum, sancendo che i principi in esso contenuti rappresentano le best practice di settore – ha spiegato l’avvocato **Francesco Luongo**, presidente Movimento Difesa del Cittadino -. Il lavoro congiunto compiuto dal Forum Unirec-Consumatori e da Uni si inserisce nel virtuoso percorso di consolidamento del quadro di tutele del consumatore”.*

La prassi è stata elaborata nel Tavolo di lavoro “Gestione del credito e tutela dei consumatori”, costituito da Marcello Grimaldi, presidente del Forum Unirec-Consumatori, Francesco Vovk, presidente di Unirec, Michela De Marchi, segretario generale di Unirec, Claudia Fratus, consigliere del Forum Unirec-Consumatori, Francesco Luongo, presidente del Movimento difesa del cittadino, Ovidio Marzaioli, vice segretario generale del Movimento Consumatori, Isabella Mori, direttore del Servizio Tutela di Cittadinanzattiva, Giuseppe Sorrentino, già vice presidente di Assoconsum.

---

---

SEGUICI SU INSTAGRAM



