

Recupero crediti: pubblicate le "buone prassi"

← Condividi

→ Seguisci

In un'ottica di tutela del consumatore, sono state pubblicate le prassi di riferimento destinate alle imprese che operano nell'ambito della gestione nel credito

di **Lucia Izzo** - L'ente italiano di normazione UNI, in collaborazione con UNIREC Consumatori ha pubblicato la prassi di riferimento (sotto allegata) che fornisce indirizzi sulle modalità operative e comportamentali delle imprese che operano nell'ambito della **gestione del credito**, armonizzandone i processi in un'ottica di tutela del consumatore/debitore.



1. [Le prassi di riferimento di UNI e UNIREC](#)
2. [Terzietà impresa recupero crediti](#)
3. [Gestione contestazioni e reclami](#)
4. [Registro delle contestazioni e dei reclami](#)
5. [Trattamento dati nella gestione dei crediti](#)
6. [Correttezza delle prassi commerciali](#)
7. [Contatti e comunicazioni](#)
8. [Risoluzione stragiudiziale delle controversie](#)

Le prassi di riferimento di UNI e UNIREC

[\[Torna su\]](#)

Le prassi di riferimento sono documenti che introducono prescrizioni tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo ristretto ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI, e sono disponibili per un periodo non superiore a 5 anni, tempo massimo dalla loro pubblicazione entro il quale possono essere trasformate in un documento normativo oppure devono essere ritirate.

Il documento in esame, ratificato il 20 settembre 2019 dal Presidente dell'Uni, è [stato](#) elaborato in virtù dell'esperienza di **condivisione delle buone prassi nel settore** della tutela del credito svolta in seno al Forum UNIREC-Consumatori.

La prassi fornisce **indirizzi sulle modalità operative** e i requisiti comportamentali delle imprese che operano nell'ambito della gestione del credito, armonizzandone i processi in un'ottica di tutela del consumatore/debitore. Con riferimento alla tutela dei diritti dei consumatori, la prassi si inquadra nel contesto dell'art. 27 bis, del [Codice del Consumo](#) e rientra fra i "prodotti della normazione europea", come previsti dal Regolamento UE n. 1025/2012.

Terzietà impresa recupero crediti

[\[Torna su\]](#)

Primo tra i principi elencati nel documento è il **dovere di terzietà** dell'impresa incaricata del [recupero crediti](#) per conto dei committenti/creditori che, ai sensi dell'art. 115 TULPS deve relazionarsi con il consumatore/debitore o suoi delegati preservando un ruolo di **intermediazione**.

Posto che all'atto dell'affidamento delle posizioni debitorie è il creditore/committente a garantire la certezza ed esigibilità del credito, l'impresa dovrà impegnarsi a **sospendere l'attività** qualora il consumatore/debitore comprovi la pendenza di una "contestazione del credito".

Gestione contestazioni e reclami

[\[Torna su\]](#)

In presenza di rilievi avanzati in forma scritta dal consumatore/debitore, dovrà essere l'impresa a ricondurre i medesimi alla categoria o del "reclamo" o della "contestazione del credito" o della "procedura di conciliazione".

Qualora il consumatore/debitore comprovi documentalmente la pendenza di una "contestazione del credito" o di una "procedura di conciliazione", l'impresa dovrà sospendere ogni attività e trasmettere sollecitamente al Committente/Creditore, secondo gli accordi all'atto dell'incarico, la **documentazione raccolta**, attendendo indicazioni sulla fondatezza o meno dei rilievi ed istruzioni in ordine alla eventuale prosecuzione dell'attività di recupero che procederà nel rispetto delle disposizioni della presente prassi.

La ricezione di un "reclamo" in forma scritta impone all'impresa e/o al Committente/Creditore di fornire **adeguato e puntuale riscontro** al consumatore/debitore in ordine alla correttezza del proprio operato ed al rispetto della presente prassi di riferimento.

Registro delle contestazioni e dei reclami

[\[Torna su\]](#)

All'impresa viene, inoltre, richiesto di curare e aggiornare, in cartaceo o tramite strumenti informatici, un **Registro dei "reclami" e delle "contestazioni del credito"** in cui conservare sia la comunicazione e i documenti prodotti dal consumatore/debitore, sia gli eventuali riscontri forniti al consumatore/debitore in risposta ai reclami ed alle contestazioni ricevute.

Trattamento dati nella gestione dei crediti

[\[Torna su\]](#)

Diversi sono i principi in materia ricavabili dalla prassi. Da un lato, infatti, l'impresa è tenuta a cercare un confronto diretto con il consumatore/debitore e a verificarne l'identità prima di affrontare le ragioni del debito insoluto.

Qualora gli incaricati dell'impresa non riescano a stabilire tale confronto, non potranno fornire "ingiustificatamente" a soggetti terzi informazioni relative allo [stato](#) di inadempimento in cui versa il consumatore/debitore. Il confronto con soggetti terzi ed estranei al rapporto contrattuale è possibile solo per legittimi motivi (e sempre con l'esclusione dei minori).

Se il consumatore/debitore non risulti contattabile ai recapiti forniti dal Committente/Creditore, potranno essere espletate **attività di ricerca** attraverso banche dati pubbliche/privati registri, fonti terze autorizzate e informazioni raccolte nel normale svolgimento dell'incarico ricevuto. Potranno formare oggetto di trattamento isolati dati strettamente necessari all'esecuzione dell'incarico.

Correttezza delle prassi commerciali

[\[Torna su\]](#)

Il documento di prassi invita le imprese che si occupano di [recupero crediti](#) a formare i propri incaricati affinché i contatti con il consumatore/debitore siano improntati a **buona educazione e rispetto**, che non vengano reiterati in maniera aggressiva e che siano, in ogni caso, finalizzati ad instaurare un percorso di confronto concordato in merito alle cause dell'insolvenza e alle possibili soluzioni.

Non sarà possibile, nei contatti coi debitori: usare titoli mendaci o toni minacciosi atti a generare indebita pressione; prospettare conseguenze irreali o inapplicabili al caso di specie; qualificarsi quali funzionari alle dirette dipendenze del Committente/Creditore.

L'impresa si impegna a fornire ai propri incaricati adeguate istruzioni per evitare condotte scorrette e a somministrare loro periodicamente corsi di formazione aventi ad oggetto le principali normative di settore, il [Codice del Consumo](#), le buone prassi di recupero.

L'impresa non potrà, inoltre, sostituirsi al debitore nell'anticipazione delle somme dovute e non potrà pretendere il pagamento di importi ulteriori rispetto a quelli indicati dal creditore o con esso formalmente concordati. Sarà inoltre richiesto cercare di individuare soluzioni economicamente sostenibili in relazione alla soddisfazione del credito.

Contatti e comunicazioni

[\[Torna su\]](#)

All'impresa è consentito inviare **comunicazioni e intimazioni di pagamento** scritte per mezzo di fax, posta ordinaria, elettronica, raccomandata o per il tramite del competente ufficiale giudiziario. Il contenuto delle comunicazioni dovrà essere concordato con i commenti o, in mancanza di accordo, deciso autonomamente.

Per quanto riguarda le comunicazioni digitali (e-mail, sms, messaggistica istantanea, ecc.) l'invio non potrà essere reiterato in maniera aggressiva, anche se effettuato su recapiti forniti direttamente dall'avente diritto proprio allo scopo di ricevere informazioni inerenti lo svolgimento del rapporto obbligatorio.

Risoluzione stragiudiziale delle controversie

[\[Torna su\]](#)

Le [associazioni](#) e le imprese che adottano la prassi di riferimento, si legge nel documento, si impegnano ad affidare ad [associazioni](#) maggiormente rappresentative sul piano nazionale e che aggregano le imprese dei servizi a tutela del credito, la **risoluzione delle controversie** che dovessero insorgere tra imprese e Consumatori/Debitori, a seguito di un reclamo rimasto ineso per 30 giorni o la cui risposta sia ritenuta inadeguata dal consumatore/debitore .

Le controversie sono affidate alle procedure di Conciliazione Paritetica o organismi ADR (Alternative Dispute Resolution) ai sensi del d.lgs 130/2015. Il ricorso a tali procedure è effettuato in via preventiva rispetto a qualunque altra iniziativa di natura contenziosa o giudiziaria, ivi compresi i procedimenti descritti all'art. 27 del [Codice del Consumo](#).
[Scarica pdf UNI UNIREC prassi recupero crediti](#)

[← Condividi](#) [→ Seguici](#)

(16/10/2019 - Lucia Izzo) • Foto: 123rf.com

In evidenza oggi:

- » [Eutanasia: si a stop cure solo per volontà del malato espressa a parole](#)
- » [Sigarette: aumenti fino a 40 centesimi](#)