

22 Ottobre 2019

Gestione del credito, pubblicata nuova prassi di riferimento UNI



a cura di
Redazione
segreteria di redazione



Unirec Consumatori e UNI hanno pubblicato la nuova prassi di riferimento per i processi di gestione e tutela del credito: tra i punti salienti del testo, il dovere di terzietà, la gestione dei reclami e il registro dei reclami

echo adrotate_group(48);

UNI, ente di normazione nazionale, in collaborazione con il **Forum Unirec Consumatori** hanno pubblicato una nuova **prassi di riferimento per i processi di gestione e tutela del credito, UNI/PdR 67:2019**. Il documento 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”. Con riferimento alla tutela dei diritti dei consumatori, la prassi si inquadra all’interno dei principi forniti dal **Codice di Condotta del settore**, volto ad assicurare una **gestione etica del credito**, e si inserisce nel quadro normativo europeo come previsto dal Regolamento UE 1025/2012. Allo scadere del terzo anno dalla sua introduzione, la prassi potrà diventare norma UNI.

Tra i punti chiave esposti nel documento figurano il dovere di terzietà, **la gestione delle contestazioni e dei reclami e il registro delle contestazioni e dei reclami**. Nello specifico, il dovere di terzietà implica “che l’impresa incaricata del recupero crediti per conto dei committenti/creditori deve relazionarsi con il consumatore/debitore (o suoi delegati) 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 e/o al committente/creditore di fornire adeguato e puntuale riscontro al consumatore/debitore sulla correttezza del proprio operato ed sul rispetto della suddetta prassi di riferimento. Infine, all’impresa viene richiesto di curare e aggiornare, in cartaceo o in digitale, 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.

echo adrotate_group(49);

“Con oltre 200 imprese associate, Unirec rappresenta l’80% del settore della gestione del credito” ha dichiarato **Marcello Grimaldi, Presidente del Forum Unirec Consumatori** “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”.

