

FORUM UNIREC-CONSUMATORI presenta la nuova edizione del Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito

Roma, 11 Maggio 2017 - “Il Codice di Condotta rappresenta uno degli esempi più virtuosi di coregolamentazione del settore del recupero crediti non solo in Italia, ma in tutta Europa dove si è guadagnato diversi riconoscimenti ed è stato individuato come modello di riferimento dalla Federazione Europea delle Associazioni di aziende di recupero crediti per la predisposizione del nuovo Codice Paneuropeo”.

Così ha dichiarato **Marcello Grimaldi, presidente del FORUM UNIREC-CONSUMATORI**, presentando oggi a Roma, in occasione dell’Annual UNIREC, la nuova versione del Codice di Condotta.

Come emerge dal [VII Rapporto UNIREC sui Servizi a Tutela del Credito](#), presentato oggi, nel 2016 il **91% delle pratiche gestite per il recupero dalle Imprese associate ad UNIREC e l’83% degli importi sono di tipo business to consumer**. Dunque si tratta di famiglie che non riescono a far fronte alle rate di mutui, prestiti e credito al consumo o bollette di utilities e tlc. Alla luce di questi numeri **si è posta la necessità di coinvolgere direttamente anche le committenti, titolari del credito, nel percorso di aggiornamento del Codice di Condotta**.

“Organizzando una serie di incontri e momenti di confronto siamo arrivati a condividere un testo che mira a promuovere il dialogo tra tutti gli attori coinvolti nei processi di tutela del credito, dai Professionisti ai Consumatori, passando appunto per le Committenti, facendo in modo che **tutti possano operare sulla base di regole certe e condivise** – ha aggiunto Grimaldi – La nuova versione del Codice di Condotta ha riaffermato i principi generali che pervadono lo spirito del Codice, dal dovere di terzietà, alla gestione dei reclami e delle contestazioni, proponendo **una disciplina ancora più articolata in materia di Privacy**. Vengono, infatti, regolamentati meglio i rapporti con i terzi e le attività e modalità di ricerca. In tema di contatti telefonici abbiamo inserito **nuove regole sull’utilizzo dei sistemi di dialing, ovvero di chiamata automatica, e sull’impiego della registrazione delle conversazioni** nel rispetto dei principi stabiliti dal Garante della protezione dei dati personali e dello Statuto dei Lavoratori. **Nelle comunicazioni epistolari bisognerà fare**

un riferimento esplicito al Codice e nei contatti digitali si contempla l'uso della messaggistica istantanea purché siano rispettati i criteri di riservatezza. Infine – ha concluso il Presidente del FORUM UNIREC-CONSUMATORI - il Codice è stato corredato da **un glossario a cui tengo molto perché è uno strumento con un impatto sostanziale ai fini di una maggiore chiarezza nei confronti del consumatore**, aiutandolo nell'interpretazione e nell'utilizzo del Codice”.

“Si tratta di **uno dei Codici più conformi alle normative comunitarie**, oltre che ai provvedimenti dell'Autorità Garante delle Concorrenza e del Mercato, del Garante Privacy e del Codice di Consumo – ha aggiunto **Francesco Luongo, Vicepresidente del FORUM UNIREC-CONSUMATORI e Presidente del Movimento Difesa del Cittadino** – Il testo è stato tradotto in inglese, come richiesto dall'art. 27 bis del Codice del consumo, e sarà **pubblicato su tutti i siti delle Imprese associate ad UNIREC che dovranno fare un esplicito riferimento al Codice anche nelle loro comunicazioni al consumatore che dovrà essere informato a monte sui suoi diritti.** La nuova versione del Codice si apre alla regolamentazione delle comunicazioni digitali, rispondendo alle necessità del mercato, ed è stato arricchito con **ulteriori elementi di garanzie nei riguardi del consumatore derivati da recenti provvedimenti dell'Antitrust che hanno chiamato in causa direttamente le committenti del mercato finanziario e del settore delle utilities.** Infine – ha concluso Luongo - abbiamo inserito nel Codice una **maggiore armonizzazione delle procedure di reclamo e di conciliazione, nel rispetto delle indicazioni contenute nel decreto 130/2015 che ha modificato il Codice del Consumo.** La nuova versione del Codice di condotta farà sicuramente scuola in Europa, dove è già stato riconosciuto come modello di buone prassi condivise”.

Fondato nel 2014, il FORUM UNIREC-CONSUMATORI contribuisce a promuovere la cultura e la conoscenza di un recupero crediti virtuoso, attraverso la ricerca e la divulgazione di “Buone Prassi di recupero condivise”. Negli anni è diventato un luogo di confronto permanente in cui, periodicamente, le imprese UNIREC si incontrano con le principali Associazioni dei Consumatori per affrontare temi di comune interesse ed individuare le migliori buone prassi. Un percorso di collaborazione che prosegue con successo assicurando ai consumatori correttezza dei comportamenti e maggiori tutele in uno dei settori sempre più strategici per il Paese.

Sono 8 le Associazioni dei consumatori, riconosciute a livello nazionale, che oggi fanno parte del FORUM: Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori e U.di.Con.