

## **COMUNICATO STAMPA**

**FORUM UNIREC-CONSUMATORI: approvato il Protocollo sulle modalità di conduzione dei processi di gestione e tutela del credito in risposta all'emergenza epidemiologica Covid-19.**

**Tra le previsioni, la gestione da remoto delle pratiche, modalità di pagamento digitali e facoltà di autocertificazione dei debitori nei casi di comprovata difficoltà.**

Roma, 12 marzo 2020 - Il FORUM UNIREC-CONSUMATORI, il tavolo di lavoro permanente tra le imprese aderenti a UNIREC e 8 delle principali Associazioni dei Consumatori italiani, ha approvato il Protocollo sulle modalità di conduzione dei processi di gestione e tutela del credito in risposta all'emergenza epidemiologica Covid-19.

Il documento - strettamente vincolante tra le parti - fornisce linee guida operative sintetiche alle imprese che operano nel delicato settore della tutela, gestione e recupero del credito per armonizzarne le attività alla luce della situazione di emergenza del Paese e delle disposizioni normative nazionali relative al contenimento dell'emergenza epidemiologica da Covid-19.

Tale provvedimento integrerà in via transitoria - e al momento fino al 3 aprile 2020 - le modalità di contatto per le aziende del settore già individuate all'interno del Codice di Condotta volto ad assicurare la gestione etica dei processi di recupero del credito secondo regole predeterminate e condivise con le Associazioni dei consumatori e le imprese aderenti a UNIREC.

La novità più significativa prevista nel Protocollo è l'interruzione dell'attività su presentazione da parte del Consumatore/Debitore di una certificazione di oggettive e/o documentate difficoltà ad adempiere al pagamento, in conseguenza della emergenza sanitaria causata da Covid-19. In tale situazione le aziende si impegnano ad interrompere immediatamente l'attività di recupero del credito e ad informare prontamente l'azienda Committente.

Il provvedimento raccomanda inoltre di prediligere la lavorazione telefonica delle pratiche e di favorire l'informazione e l'accessibilità alle modalità di pagamento tramite canali digitali.

Data la straordinarietà della situazione, le società di tutela del credito si impegnano a formare e ad aggiornare i propri incaricati affinché nei contatti con il Consumatore/Debitore si tenga conto della particolare difficoltà creata dall'emergenza contingente.

*“Tale stringente impegno deve essere tenuto nella giusta e legittima considerazione dalle nostre committenti, anche sotto il profilo contrattuale ed economico, nonché della valutazione delle performance. Rappresento un settore che impiega oltre 18 mila addetti in circa 200 imprese,*

*inevitabilmente toccato dall'eccezionalità della situazione, ma che nel rispetto della piena operatività ha deciso di assumere un atteggiamento di piena responsabilità nella gestione della propria attività in accordo con le Associazioni dei consumatori*" - ha spiegato **Francesco Vovk, Presidente di UNIREC.**

*"Siamo orgogliosi di aver raggiunto tempestivamente un accordo e di avere recepito le indicazioni delle istituzioni sul tema Covid-19 integrando l'unico Codice di condotta esistente in Europa che regola, in accordo con le principali Associazioni di consumatori, le modalità di recupero del credito. I contenuti espressi nel Provvedimento saranno in vigore fino al 3 aprile 2020 fermo restando nuove disposizioni governative"* - ha dichiarato **Marcello Grimaldi, Presidente del FORUM UNIREC-CONSUMATORI.**

*"L'adozione del provvedimento rappresenta un nuovo traguardo importante ai fini del rafforzamento del sistema di tutele del consumatore, sancendo di fatto principi inderogabili e di immediata efficacia in questo particolare momento"* - ha affermato **Roberto Tascini, Presidente ADOC e Vicepresidente del FORUM UNIREC-CONSUMATORI.**

**UNIREC** – *Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito è l'Associazione di Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici che rappresenta le aziende e società che offrono servizi di gestione del credito. L'associazione è stata fondata nel 1998 e riunisce oggi oltre 200 imprese del settore per un totale di oltre 18 mila professionisti, rappresentando l'80% del mercato italiano della gestione dei crediti. Presidente di UNIREC per il triennio 2018-2021 è **Francesco Vovk.** UNIREC è membro di FENCA, Federazione Europea delle Associazioni Nazionali del Comparto e socio fondatore del **FORUM UNIREC-CONSUMATORI**, un tavolo di lavoro strutturato e permanente che ha steso l'unico codice di condotta riconosciuto a livello europeo e che si pone come obiettivo la promozione della coregolamentazione, la tutela dei consumatori e della professionalità degli addetti del settore.*

*Fanno parte del FORUM UNIREC-CONSUMATORI, oltre alle imprese aderenti a UNIREC, **8 Associazioni dei Consumatori:** Adiconsum, Adoc, Asso-Consum, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori. **Presidente del FORUM** è **Marcello Grimaldi**, che siede anche nel Consiglio Direttivo di UNIREC.*

Contact: Barabino & Partners  
Tel.: 06/679.29.29  
Allegra Ardemagni - [a.ardemagni@barabino.it](mailto:a.ardemagni@barabino.it) - Cell. 339.45.06.144  
Alessandra Gucciardi - [a.gucciardi@barabino.it](mailto:a.gucciardi@barabino.it) - Cell. 339.230.85.72  
[www.barabino.it](http://www.barabino.it)