



### **COMUNICATO STAMPA**

**FORUM UNIREC-CONSUMATORI: al via il primo progetto digitale di informazione e educazione “Debiti sotto Controllo - Istruzioni per l'Uso” del mondo del credito deteriorato.**

**Presentate oggi, in occasione del mese dell'educazione finanziaria, le 10 video pillole realizzate dal Forum Unirec-Consumatori che spiegano al cittadino le diverse fasi del recupero e le opzioni a sua disposizione.**

**Ammonta ad oltre 306 miliardi di euro lo stock di crediti deteriorati NPE (non performing exposure) in Italia nel 2022; il Forum Unirec-Consumatori, con questo progetto promuove il dialogo fondamentale tra i cittadini e professionisti di tutela del credito.**

*Roma, 30 ottobre 2023* – Il Forum UNIREC-Consumatori – il tavolo di lavoro permanente tra le imprese aderenti a UNIREC e 7 delle principali Associazioni dei Consumatori italiane – ha illustrato e dato il via oggi al primo progetto di educazione finanziaria sul mondo del credito deteriorato “**Debiti sotto Controllo - Istruzioni per l'Uso**” che si articola in 10 contenuti audiovisivi originali e divulgativi.

Le 10 video pillole realizzate – presentate nel corso di un webinar in occasione del mese dedicato all'educazione finanziaria – ripercorrono le varie fasi del recupero e gestione del credito, passando dal primo contatto telefonico alla fase legale e illustrando anche i rischi del settore, mettendo in guardia sui comportamenti scorretti e le false promesse.

I contenuti multimediali, sotto forma di clip video della durata di due minuti, sono pensati in chiave formativa e vogliono fornire, con un linguaggio semplice e immediato delle linee guida sulle buone prassi da seguire in caso di contatto da parte di una società di recupero.

All'incontro virtuale hanno partecipato: la dott.ssa **Maria Iride Vangelisti**, Direttore nel Servizio di **Educazione Finanziaria** della Banca d'Italia, **Carlo Giordano**, Presidente del Forum UNIREC-Consumatori e **Antonella Nanna**, Vicepresidente del Forum UNIREC-Consumatori e Responsabile della Consulta Giuridica Federconsumatori.

Lo scopo del progetto di formazione è promuovere sempre più un approccio etico nella relazione tra creditori e debitori, finalizzato a soluzioni sostenibili, concilianti e personalizzate.

In un contesto complesso come quello italiano, in cui il credito deteriorato è rappresentato da un valore di stock stimato in circa 306 miliardi nel 2022<sup>1</sup>, le aziende di gestione e tutela del credito sono un attore fondamentale del sistema economico.

Tuttavia, gli operatori e i cittadini si trovano spesso davanti a difficoltà dovute alla poca conoscenza del processo di recupero che segue diversi passi legali. In quest'ottica questa iniziativa si pone come finalità la formazione del consumatore e la promozione delle capacità

---

<sup>1</sup> Valore di stock NPE - Dati riferiti al Market Watch NPL 2023



consulenziali e di mediatori dei professionisti della gestione del credito. Il comparto oggi occupa oltre 15 mila addetti, un bacino di professionalità a supporto di cittadini e imprese.

L'intero programma digitale si basa sul **Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito**, promosso dal Forum Unirec-Consumatori, un unicum in Europa, che assicura la gestione etica dei processi di recupero secondo regole predeterminate e condivise con le principali 7 Associazioni dei consumatori e le quasi 200 imprese aderenti a UNIREC.

Inoltre, le videopillole, da oggi disponibili anche sui siti [www.forum-unirec-consumatori.it](http://www.forum-unirec-consumatori.it) e [www.unirec.it](http://www.unirec.it), offriranno una panoramica degli strumenti per gestire efficacemente il proprio debito e avvicinarsi a una situazione finanziaria più solida.

*“Si tratta di un progetto inedito che punta a rendere più facile per i cittadini la comprensione delle diverse fasi che si prospettano in caso di recupero del credito, dal primo contatto telefonico ai possibili sviluppi di ogni pratica. Dalla prima clip riguardante il contatto telefonico alle successive che esplorano l'ambito stragiudiziale e legale, ai rischi di affidarsi alle debt agency, gli utenti verranno indirizzati sulle buone prassi da tenere e i punti salienti della normativa, incentivando la comunicazione con l'operatore di tutela del credito. Crediamo molto in questo progetto, la presentazione di oggi è solo un primo passo, continueremo a promuoverlo nel corso di tutto l'anno” - ha dichiarato Carlo Giordano Presidente del Forum UNIREC-Consumatori*

*“Grazie a questa iniziativa, il Forum UNIREC-Consumatori si pone come proposito di incentivare e rendere più efficace il dialogo tra cittadino e professionista di tutela del credito, cambiando la percezione negativa sul settore e informando i consumatori sulle opportunità che possono derivare da un confronto, oltre che sui reali rischi a cui vanno incontro. I cittadini avranno la possibilità di imparare ad affrontare meglio le situazioni di debito, comprendendo l'importanza di una comunicazione rispettosa e collaborativa, ma anche i vantaggi e le possibilità che derivano da un dialogo con professionisti accreditati nel settore” - ha dichiarato Antonella Nanna, Vicepresidente del Forum UNIREC-Consumatori e Responsabile della Consulta Giuridica Federconsumatori.*

#### **“Debiti sotto Controllo - Istruzioni per l'Uso”:**

I 10 contenuti audiovisivi hanno l'obiettivo di far comprendere le varie fasi del recupero del credito alle quali viene dedicata una puntata ciascuno. Di seguito la lista degli episodi e i link:

Episodio #1: “Cosa fare se mi chiama un'azienda di recupero del credito?” - [link](#)

Episodio #2: “Ricevo un sms o una mail da parte di una azienda di recupero del credito” - [link](#)

Episodio #3: “Cos'è una lettera di messa in mora/ ingiunzione di pagamento?” - [link](#)

Episodio #4: “Visita da parte di un agente esattoriale” - [link](#)

Episodio #5: “Notifica di decreto ingiuntivo, di cosa si tratta?” - [link](#)

Episodio #6: “Notifica di precetto, di cosa si tratta?” - [link](#)



Episodio #7: “Proposta di un piano di rientro”- [link](#)

Episodio #8: “Proposta di accordo ‘saldo e stralcio’” [link](#)

Episodio #9: “Comunicazione della cessione del credito a terzi”-[link](#)

Episodio #10: “Cosa sono le Debt Agency?” [link](#)

*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 quasi 200 imprese del settore per un totale di circa 15 mila professionisti, rappresentando quasi l’80% del mercato italiano della gestione dei crediti.*

*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, **7 Associazioni dei Consumatori**: Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori. Presidente del Forum è **Carlo Giordano**.*

Contact per Unirec: **Barabino & Partners** - Allegra Ardemagni [a.ardemagni@barabino.it](mailto:a.ardemagni@barabino.it)- Camilla Siddu [c.siddu@barabino.it](mailto:c.siddu@barabino.it) Tel. 06/679.29.29 Cell. 339.45.06.144 Cell. 346.21.00.278