



COMUNICATO STAMPA

FORUM UNIREC-CONSUMATORI: approvato in Assemblea il nuovo Codice di Condotta per le aziende di gestione del credito.

Il Codice, un *Unicum* in Europa, si aggiorna con nuove regole sull'utilizzo IA, chatbot e messaggistica e nella definizione dei contatti con il Consumatore/Debitore.

Il settore gestisce uno stock di crediti affidati per il recupero che nel 2023 superava i 200 miliardi di euro.

Roma, 19 marzo 2025. Il Forum UNIREC-Consumatori - tavolo di confronto permanente costituito da UNIREC, *Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito*, associazione di Confindustria SIT e 7 delle principali Associazioni a tutela dei Consumatori - presenta **il nuovo Codice di Condotta** per i processi di gestione e tutela del credito, che mira a promuovere il dialogo tra le imprese ed i Consumatori debitori.

Con un totale di 10 articoli, contenenti regole, buone prassi e indicazioni operative, riguardanti l'attività di recupero credito, il Codice ha lo scopo di garantire la dignità e la privacy del consumatore in difficoltà e di regolamentare l'attività delle aziende del settore per una miglior efficacia dei processi.

Il Codice è un **unicum a livello europeo**, redatto grazie alla collaborazione proficua tra le imprese aderenti a UNIREC e le 7 associazioni dei consumatori del Forum (Adiconsum, ADOC, Cittadinanza Attiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori Difesa del cittadino, UNC), che si impegnano vicendevolmente a rispettarlo per assicurare una gestione etica dei servizi a tutela del credito.

I valori ispiratori del codice rinnovato nel 2025 sono 5 e ne rappresentano l'obiettivo primario volto a guidare il rapporto tra aziende e consumatori. Il primo è la **Trasparenza** che riguarda nello specifico le informazioni che devono essere comunicate in modo chiaro e completo ai consumatori/debitori, la **Correttezza**, cioè l'impegno da entrambe le parti a contrastare pratiche commerciali sleali o abusive, la **Professionalità** degli operatori del settore verso i consumatori/debitori e allo stesso tempo la comunicazione e la cooperazione di questi con le associazioni dei consumatori che si impegnano a trovare una risoluzione efficace per entrambe le parti, la **Riservatezza** di ogni trattamento dei dati che deve avvenire nel rispetto del GDPR e la **Sostenibilità** di entrambi verso pratiche e politiche rispettose.

La finalità principale del rinnovato Codice di Condotta è regolare la parte stragiudiziale del percorso di risanamento di un credito e adeguare la prassi alle **novità tecnologiche** della società attuale e **al mutato sistema normativo**.



Tra i punti salienti di novità i principi che regolano l'utilizzo dell'intelligenza artificiale (IA) per la gestione delle pratiche e dei dati, che devono essere in linea con l'AI Act, e l'utilizzo della messaggistica istantanea e delle Chatbot per i contatti con i consumatori nel rispetto della Privacy e del GDPR. Di particolare importanza l'esplicitazione della corretta definizione di "contatto avvenuto" con il consumatore/debitore nel caso di chiamata non risposta.

Il Codice permette alle aziende del settore aderenti ad Unirec di gestire al meglio lo stock di crediti affidati per il recupero che nel 2023 aveva raggiunto la cifra record di 204,3 miliardi di euro ed era rappresentativo di numerose posizioni individuali su tutto il territorio nazionale.

“Questo aggiornamento che avviene dopo 7 anni dal primo testo del Codice riflette l'impegno continuo delle associate UNIREC e delle associazioni dei consumatori nel migliorare la trasparenza, l'efficacia e la responsabilità delle parti coinvolte nel recupero del credito, rispondendo alle nuove sfide e alle opportunità che emergono dal progresso tecnologico e dalle modifiche legislative. Confidiamo che questa revisione contribuirà a consolidare la fiducia di tutte le parti coinvolte, promuovendo il dialogo e il rispetto in una situazione delicata come il recupero del credito in tutte le fasi stragiudiziali” ha dichiarato **Carlo Giordano, Presidente del Forum Unirec-Consumatori**

“Il nostro impegno con il Forum Unire-Consumatori è volto a promuovere una gestione etica e responsabile dei servizi a tutela del credito, con un'attenzione particolare alle esigenze delle famiglie e dei cittadini. Siamo molto soddisfatti del lavoro di aggiornamento del Codice, frutto di un intenso confronto e dialogo con Unirec. In questo ambito, rappresentiamo un'eccellenza in Europa: l'Italia è infatti l'unico Paese a dotarsi di uno strumento di questo tipo, e stiamo lavorando per esportare questo modello anche presso le altre associazioni di consumatori europee”, ha spiegato **Antonella Nanna**, Vice Presidente del Forum Unirec-Consumatori e vicepresidente Federconsumatori.

Il nuovo codice è consultabile qui: [Unirec | Documenti](#)

Contact: Barabino & Partners
Tel.: 06/679.29.29
Allegra Ardemagni
a.ardemagni@barabino.it
Cell. 339.45.06.144
Camilla Siddu
c.siddu@barabino.it
Cell. 346.21.00.278
www.barabino.it