

Tendenza Recupero crediti, un settore in forma

LINK: <https://www.avvenire.it/economia/pagine/recupero-crediti-un-settore-in-forma>



Tendenza. Recupero crediti, un settore in forma Maurizio Carucci sabato 8 dicembre 2018 Circa 17mila addetti tra personale amministrativo (17%), operatori telefonici (51%) e agenti domiciliari (32%) Un corso di formazione organizzato da Unirec Secondo le indagini condotte da Unirec - Unione nazionale delle imprese di recupero, gestione e informazione del credito (associazione confindustriale con oltre 200 associati), gli addetti sono circa 17mila: il 17% è costituito da personale amministrativo; il 51% da operatori di recupero crediti telefonico (operatori di phone collection), il 32% da agenti domiciliari (operatori di home collection). Il contratto di riferimento è quello degli studi professionali, considerato che è l'unico Ccnl che disciplina esplicitamente le figure professionali di un comparto che offre anche opportunità di lavoro per i giovani. Marcello Grimaldi, presidente del Forum Unirec-Associazioni Consumatori e consigliere Unirec, è prodigo di consigli per chi pensa di intraprendere questa attività: «Occorrono impegno e dedizione perché il settore ha delle sue specificità e dei tecnicismi che vanno compresi e studiati e richiedono un continuo aggiornamento. Penso al rilievo della normativa in tema di privacy o in tema di antiriciclaggio su cui tutti gli operatori sono periodicamente formati o a quella del Codice del consumo, di cui il Codice di condotta è espressione». Nel valutare le risorse direttamente coinvolte nell'attività di recupero e che pertanto hanno contatti con i consumatori/debitori sono considerate caratteristiche personali quali serietà, affidabilità, capacità di approccio consulenziale nella risoluzione dei problemi e doti comunicative. «L'attività - spiega Grimaldi - è infatti incentrata sull'aspetto consulenziale da fornire al consumatore/debitore e sulla possibilità di comporre bonariamente la possibile controversia che potrebbe insorgere dall'inadempimento dell'obbligazione di pagamento. Va poi precisato come, nel rispetto della normativa di riferimento, gli agenti sono comunicati alla Questura competente che peraltro effettua accertamenti sugli agenti e sulla possibilità che svolgano detta attività». Il settore investe molto sulla formazione perché la professione non può essere improvvisata, ma va indirizzata verso processi specifici e principi etici descritti nel Codice di condotta adottato dal Forum Unirec-Associazioni dei consumatori. La stessa associazione Unirec organizza corsi di formazione destinati sia agli imprenditori sia agli operatori del settore. «Nel caso del rispetto della privacy dei lavoratori e dei debitori - sottolinea il presidente del Forum - la disciplina non danneggia e non favorisce nessuno. Rappresenta semplicemente il perimetro di civiltà, prima ancora che di liceità, entro il quale è giusto svolgere questa attività. Ne siamo ben consapevoli noi che operiamo nel settore, tant'è che ci siamo dati delle regole precise per svolgere l'attività, condivise all'interno del Forum che riunisce le principali Associazioni dei consumatori e le società del settore». Il Codice di condotta, giunto alla seconda edizione, dedica un intero capo al trattamento dei dati dei consumatori, in conformità ai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali e del Reg. UE 2016/679. Il rispetto del diritto alla privacy in ogni sua espressione

rappresenta in altre parole garanzia di svolgimento corretto dell'attività, dalla costituzione del rapporto con i lavoratori sino alla gestione delle posizioni. I lavoratori sono correttamente informati circa il trattamento dei loro dati, all'atto dell'avvio del rapporto di lavoro o in caso di registrazione delle conversazioni telefoniche e comunque tutte le volte in cui i dati sono trattati per una nuova finalità; i consumatori forniscono il loro consenso al trattamento dei loro dati personali in fase di stipula del contratto con i creditori i quali poi trasmettono i dati alle società di tutela del credito nominateresponsabili del trattamento. Le società di tutela del credito pertanto tratteranno i dati secondo le istruzioni e per le finalità descritte nella nomina a responsabile. © Riproduzione riservata