

NEWS - Dopo il Covid-19

Tutela del credito. Un Protocollo per l'emergenza

CON L'EMERGENZA SANITARIA ANCHE IL RECUPERO CREDITI DEVE, TEMPORANEAMENTE, CAMBIARE. IL FORUM UNIREC-CONSUMATORI HA APPROVATO IL PROTOCOLLO SULLE MODALITÀ DI CONDUZIONE DEI PROCESSI DI GESTIONE E TUTELA DEL CREDITO. CON UN ASPETTO INNOVATIVO: LA SOSPENSIONE DELL'ATTIVITÀ SU PRESENTAZIONE DI UNA CERTIFICAZIONE DA PARTE DEL DEBITORE

All'indomani del DPCM del 9 marzo con cui venivano estese a tutto il territorio nazionale la "zona rossa", abbiamo avvertito immediatamente la necessità di intervenire e deliberare una disciplina specifica che potesse affiancare i provvedimenti nazionali con norme dedicate al settore della tutela del credito. Il Forum, se giuridicamente è una fondazione, sotto il profilo operativo è un tavolo di confronto permanente istituito allo scopo di rendere possibile il confronto tra le imprese del settore alla gestione del credito e le principali Associazioni dei Consumatori aderenti al CNCU. Nostro obiettivo principale, sin dalla costituzione del Forum, è stato quello di definire delle buone prassi

di settore, condivise con le Associazioni dei consumatori, prassi che oggi troviamo codificate nel Codice di condotta redatto ai sensi dell'art. 27 bis del Codice del Consumo. Un unicum a livello europeo. UNIREC, l'associazione di parte datoriale aderente al sistema confindustriale, è socio fondatore del Forum e siede al tavolo nella persona del Presidente e del Segretario generale, unitamente a Adiconsum, Adoc, Assoconsum, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, UNC.

Il Protocollo per una nuova gestione di recupero

Lo scorso 10 marzo, a seguito di richieste di chiarimenti da parte degli Associati UNIREC e di sollecitazioni pervenute anche dalle stesse Associazioni dei Consumatori, è stato approvato, in un Consiglio Straordinario, il "Protocollo sulle modalità di gestione dei processi di recupero durante l'emergenza epidemiologica da COVID-19", avente efficacia inizialmente sino al 3 aprile, di seguito prorogato sino al 3 maggio e comunque sino al termine di efficacia stabilito dalle autorità governative per il contenimento della pandemia di Covid-19. Le raccomandazioni, contenute nello stesso, sono destinate in primis alle aziende associate che operano "sul campo" sul presupposto della fattiva collaborazione delle Committenti, ovvero finanziarie,

banche, telco, utilities con cui le aziende di tutela del credito si confrontano quotidianamente.

Le linee guida

Le linee guida contenute nel documento sono volte a disciplinare le procedure di recupero durante l'emergenza epidemiologica e a individuare opportune misure volte a integrare - in via transitoria - le modalità di contatto già individuate dal Codice di condotta. In relazione ai contatti telefonici, è prevista un'interruzione temporanea dell'attività di recupero da parte degli operatori telefonici in quei casi in cui il Consumatore/Debitore presenti documentazione attestante in modo oggettivo la sopravvenuta difficoltà ad adempiere al pagamento per cause strettamente connesse all'emergenza sanitaria causata da Covid-19. Con riguardo all'attività esattoriale il protocollo raccomanda di prediligere la lavorazione telefonica delle pratiche e di favorire l'informazione e l'accessibilità alle modalità di pagamento tramite



Marcello Grimaldi,
Presidente
del Forum
UNIREC-
Consumatori

Dopo il Covid-19 - NEWS

canali digitali. Coerentemente con i principi generali del Codice di condotta, è previsto l'impegno 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.

L'autocertificazione per interrompere l'attività

L'interruzione dell'attività su presentazione di una certificazione oggettiva da parte del Consumatore/Debitore è certamente l'aspetto che - in linea con le disposizioni del Codice di condotta - manifesta maggiormente il nostro impegno a gestire situazioni complesse scaturite dalle difficoltà connesse dall'epidemia di COVID-19. Così come in presenza di contestazioni comprovate documentalmente relative al merito del rapporto tra debitore e creditore l'attività di recupero viene sospesa, anche in tale ipotesi - diversa dalla contestazione ma ricollegata a circostanze oggettive e oggettivate - l'interruzione è finalizzata a informare senza indugio l'azienda Committente, che quindi valuterà le misure da adottare in relazione al caso concreto.

Diverse situazioni, differenti azioni

Il Protocollo stabilisce dei principi generali che poi occorre declinare nella loro pratica applicazione. È indubbio che, in generale, i presupposti di un'azione di recupero sono diversi tra BTC e BTB. Dal punto di vista dell'emergenza sanitaria, la difficoltà a procedere nei pagamenti scaturisce da situa-

zioni diverse, che vanno capite e - direi - ascoltate. È opportuno essere in grado di spiegare e chiarire, ad esempio in relazione alla sospensione delle rate di mutuo e all'accesso al Fondo di solidarietà mutui prima casa, stabiliti via via in modo più ampio dai decreti Legge, che non si tratta di "sospensioni automatiche"; sussistono infatti ampie possibilità di accesso, anche ai lavoratori autonomi in difficoltà, ma sempre dietro richiesta motivata e corredata da eventuale documentazione; oppure in tema di moratorie alle micro, piccole e medie imprese, ad esempio capita di dover specificare che - come disposto dal DL 18, il cosiddetto "Cura Italia" - ne possono beneficiare solo le Imprese le cui esposizioni debitorie non siano classificate come in sofferenza. Se del caso poi, a seconda se il debitore sia un consumatore o impresa, potrà essere raccolta documentazione che comprovi la difficoltà oggettiva al pagamento strettamente connessa alla pandemia e a i suoi impatti, oggetto quindi di valutazione da parte della mandante.

Come gestire lo small ticket

La gestione dello small ticket va sorretta da giuste considerazioni da condividere con l'interlocutore: laddove possibile, continuare ad adempiere agli obblighi assunti con regolarità rappresenta il modo per gestire al meglio i propri impegni economici. Questo peraltro rappresenta un principio generale da considerare, sempre e comunque a prescindere dalla tipologia di crediti, se in realtà vogliamo evitare

che il sistema economico si blocchi definitivamente.

Comunicare nell'emergenza

Occorre senza dubbio che le imprese pongano in essere delle azioni formative mirate che tengano conto della specificità del momento. Sono numerosi i provvedimenti che si sono susseguiti e che tutt'oggi dettano una disciplina ad hoc per gestire le difficoltà dell'emergenza Covid-19, in particolare per aiutare i consumatori e le imprese in difficoltà. È di tutta evidenza come per affrontare una trattativa nel modo migliore e consapevole possibile, sia necessario, da un lato, conoscere l'impianto normativo sotteso all'emergenza, nonché chiarire anche i presupposti della legittimità dell'intervento della società di recupero alla luce dei vari DPCM che si sono susseguiti; dall'altro, è anche opportuno illustrare le modalità condivise con le associazioni dei consumatori per continuare l'attività e sospenderla in presenza di determinate motivazioni oggettive, e infine anche spiegare in modo chiaro quando e come è possibile attingere agli strumenti di sostegno al reddito. Se questo è l'aspetto tecnico, sotto il profilo comunicativo è di tutta evidenza che occorre modulare l'approccio spendendo tecniche di comunicazione adeguate al momento e alla situazione anche psicologica degli interlocutori.

Marcello Grimaldi
Presidente del Forum
UNIREC-Consumatori