

Da Unirec, consumatori e Uni arriva una prassi ad hoc

Un recupero dei crediti con i guanti di velluto

DI GIOVANNI GALLI

L'impresa operante nella gestione del credito deve relazionarsi con il consumatore/debitore preservando un ruolo di intermediazione e impegnandosi a sospendere l'attività qualora il consumatore/debitore provi la pendenza di una «contestazione del credito» allegando i relativi documenti. La ricezione di un reclamo in forma scritta impone all'impresa creditrice di fornire un puntuale e adeguato riscontro al consumatore/debitore sulla correttezza del proprio operato. A tal riguardo, c'è l'obbligo per le imprese di mantenere un registro dei «Reclami» o delle «Contestazioni del credito» in forma cartacea o digitale. Spazio anche a una checklist, contenente una serie di domande rivolte alle imprese che vogliono verificare il rispetto dei requisiti e degli adempimenti necessari per una sua piena implementazione. Il Forum Unirec-Consumatori (tavolo di lavoro organizzato con le imprese aderenti a Unirec, che rappresenta le aziende e società che offrono servizi di gestione del credito, e otto Associazioni dei consumatori) e Uni (Ente Italiano di normazione) hanno pubblicato la prassi di riferimento per i processi di gestione e tutela del credito Uni/PdR 67:2019. Il do-

La ricezione di un reclamo in forma scritta, impone all'impresa creditrice di fornire un puntuale e adeguato riscontro al consumatore/debitore sulla correttezza del proprio operato

cumento, spiega una nota, fornisce indirizzi e strumenti operativi alle imprese che operano nella gestione del credito per armonizzarne le attività nell'ottica di tutela del consumatore/debitore. I contenuti espressi nella prassi rappresentano un'estensione e un consolidamento rispetto ai principi già formulati nel Codice di condotta del settore, redatto nel maggio 2015 (e aggiornato nel 2017) dal Forum Unirec-Consumatori, «volto ad assicurare una gestione etica dei processi del credito secondo regole predefinite e condivise con le associazioni dei consumatori e le imprese aderenti a Unirec», si legge nella nota. La nuova prassi di riferimento fa evolvere i contenuti del Codice sulla base dell'esperienza diretta delle oltre 200 imprese associate ad Unirec che rappresentano l'80% del settore della gestione del credito. Il tutto nel quadro normativo europeo in conformità con quanto stabilito dal Regolamento UE n. 1025/2012. A partire dal termine dei tre anni dalla sua introduzione la prassi è suscettibile di trasformarsi in norma Uni, una volta ottenuta l'adesione di un numero rappresentativo di imprese del settore. Tra i principi generali illustrati nel documento, il dovere di terzietà (art. 5.1), la gestione delle contestazioni e dei reclami (art.5.2) e il registro delle contestazioni e reclami (art. 5.3).

10 ONLINE La prassi sul sito www.italiaoggi.it/documenti-italiaoggi

© Riproduzione riservata

