

La gestione del credito  
come leva commerciale

# **CODICE DI CONDOTTA E AUTO REGOLAZIONE**

Avv. Ovidio Marzaioli  
vice Presidente Forum Unirec Consumatori

Milano, 25 Ottobre 2017

# Gestione del credito e buone prassi



## GUIDA DEL CONSUMATORE

### GUIDA DEL CONSUMATORE AI SERVIZI DI TUTELA DEL CREDITO

*Etica e buone prassi condivise  
per un Codice di condotta  
nel settore del recupero crediti.*

- PRESENTATA IL **4 DICEMBRE 2014**
- HA FISSATO PER LA PRIMA VOLTA LE **REGOLE DI CONDOTTA IN LINEA CON LE BUONE PRASSI**
- HA INDICATO NEL DETTAGLIO COME IL SERVIZIO DI GESTIONE E RECUPERO DEL CREDITO VIENE SVOLTO E LE SUE CORRETTE MODALITA'

FONDAZIONE  
FORUM UNIREC-CONSUMATORI

Viale Pasteur, 10  
00144 Roma

T.

+39 06 59 23 346  
+39 06 45 43 26 12

F.

W.

www.forum-unirec-consumatori.it  
info@forum-unirec-consumatori.it

M.

C.F.

97802870580

# Gestione del credito e buone prassi

## CODICE DI CONDOTTA



- PRESENTATO IL 14 MAGGIO 2015
- RAPPRESENTA L'EVOLUZIONE DELLA GUIDA IN UN CODICE DI CONDOTTA AL CONSUMO
- SI PONE QUALE BUONA PRASSI EUROPEA

# Le innovazioni del Codice di Condotta 2.0



- PRESENTATO NELLA 5° EDIZIONE DELLE GIORNATE DEI SERVIZI A TUTELA DEL CREDITO
- E' IL PRIMO CODICE ETICO DEL COMPARTO "A NORMA" DEL CODICE DEL CONSUMO
- HA INSERITO ULTERIORI SPECIFICHE DI COMPORTAMENTO SULLA BASE DELLE OSSERVAZIONI NEI PROVVEDIMENTI ANTITRUST

# Gestione del credito e buone prassi



## **CODICE DI CONDOTTA PER I PROCESSI DI GESTIONE E TUTELA DEL CREDITO**

*(II edizione, con evidenza in corsivo delle modifiche  
apportate rispetto alla I edizione)*

ROMA, APRILE 2017

## **IL NUOVO CODICE DI CONDOTTA 2017**

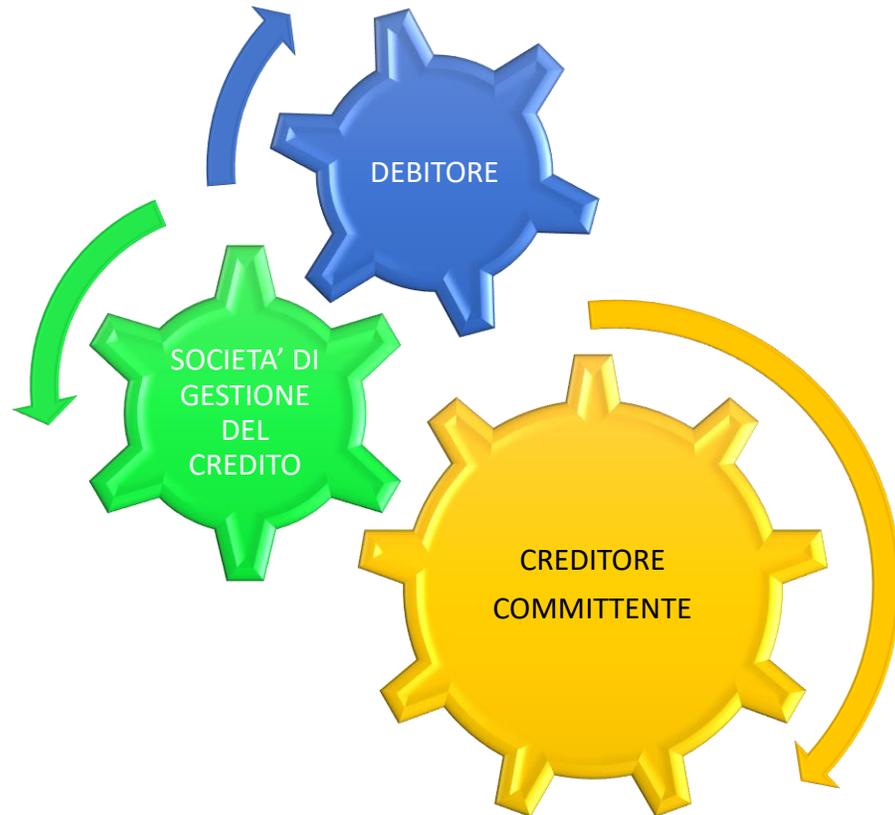
- REVISIONE DEL CODICE DI CONDOTTA DEL 2015
- RAPPRESENTA L'EVOLUZIONE DEL CODICE ALLA LUCE DEI SUGGERIMENTI DELLE SOCIETA' COMMITTENTI E DELLE LORO ASSOCIAZIONI
- INTRODUZIONE DEL GLOSSARIO

# Linee guida del rapporto con il consumatore/debitore

Il Professionista deve avere cura di garantire che i **contatti telefonici e domiciliari tra i suoi incaricati ed il Consumatore/Debitore non vengano reiterati in maniera petulante**. A tal proposito, nei confronti dei propri incaricati il Professionista si impegna a:

- A. **Somministrare periodicamente interventi formativi aventi ad oggetto le principali normative di settore, il Codice del Consumo, le cosiddette “buone prassi”, nonché il contenuto del presente Codice di Condotta e dei Provvedimenti emessi dalle Autorità competenti;**
- B. **Fornire adeguate istruzioni, nello svolgimento dell’attività e all’atto del’affidamento dell’incarico, allo scopo di evitare il concretizzarsi di condotte scorrette.**

# Principi generali: Il dovere di terzietà



Il Professionista incaricato del recupero crediti per conto dei Committenti / Creditori ai sensi dell'art. 115 TULPS deve relazionarsi con il Consumatore / Debitore o suoi delegati preservando un ruolo di mera intermediazione.

# PRINCIPI GENERALI La sospensione della riscossione

- Se il consumatore (e/o il legale del consumatore) comprovi documentalmente la pendenza di una “*contestazione del credito*” o di una “*procedura di conciliazione*”, il Professionista dovrà sospendere ogni attività e trasmettere sollecitamente, secondo gli accordi all’atto dell’incarico, al Committente/Creditore la documentazione raccolta, attendendo indicazioni sulla fondatezza o meno dei rilievi ed istruzioni in ordine alla eventuale prosecuzione dell’attività di recupero che procederà nel rispetto delle disposizioni del presente Codice.

# Il trattamento dei dati nella gestione dei crediti

Il Professionista deve cercare un confronto diretto con il Consumatore/Debitore e *verificarne l'identità, pur nei limiti dettati dalla modalità di contatto prescelta*, prima di affrontare le ragioni del debito insoluto.

# I contatti con i terzi

## ***Soggetti terzi:***

individui estranei all'obbligazione oggetto dell'incarico di recupero del credito. Nell'art. 2, comma 1 del Provvedimento Garante Privacy 30 novembre 2005 sono definiti soggetti terzi, ad esempio: familiari, coabitanti, colleghi di lavoro, vicini di casa.

# La correttezza delle prassi commerciali

## Principi comuni

- *Il Professionista deve avere cura di formare i propri incaricati affinché i contatti con il Consumatore/Debitore siano improntati a buona educazione e rispetto, che non vengano reiterati in maniera aggressiva e che siano, in ogni caso, finalizzati ad instaurare un percorso di confronto concordato in merito alle cause dell'insolvenza e alle possibili soluzioni.*
- *Il Professionista si impegna a somministrare periodicamente ai propri Incaricati corsi di formazione aventi ad oggetto le principali normative di settore, il Codice del Consumo, le buone prassi di recupero, nonché il contenuto del presente Codice di Condotta e dei Provvedimenti emessi dalle Autorità competenti;*
- *Il Professionista deve porsi a disposizione del Consumatore/Debitore per individuare soluzioni economicamente sostenibili in relazione alla soddisfazione del credito. In ogni caso deve essere garantito il rispetto di quanto concordato.*

# I contatti telefonici

## Omissis..

**7.2.** Nel caso il Professionista si avvalga di sistemi di *dialing*, i medesimi devono essere configurati, tenute presenti le indicazioni di cui ai punti 6.1 e 7.1 e le specificità dei predetti sistemi.

**7.3.** Il Professionista, in caso di impiego di sistemi di *dialing*, si deve attenere ai Provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali.

## Omissis...

### Art. 7.5

Qualora il Professionista intenda procedere alla registrazione delle conversazioni telefoniche intrattenute con il Consumatore/Debitore, la registrazione potrà essere effettuata, ai soli fini di controllo qualità, nel rispetto della normativa in tema di lavoro, secondo le indicazioni fornite dal Garante per la protezione dei dati personali.

- NEI GIORNI LAVORATIVI
- DALLE
  - 08.30- 21.00 LUNEDI' - VENERDI'
  - 08.30-15.00 SABATO
- MAX UN COLLOQUIO EFFETTIVO AL GIORNO
- MAX TRE COLLOQUI EFFETTIVI A SETTIMANA
- DEROGHE SOLO SE CONCORDATE

# I Contatti epistolari/digitali

- *Il Professionista può inviare comunicazioni ed intimazioni di pagamento scritte - per mezzo di fax, posta ordinaria, elettronica, raccomandata o per il tramite del competente ufficiale giudiziario - il cui contenuto sia concordato con i Committenti/Creditori o, in assenza di specifico accordo, dal medesimo deciso autonomamente.*
- *I testi prodotti, in ogni caso, devono adeguarsi ai seguenti principi:*
  - a) *nelle comunicazioni epistolari che contengono richieste di pagamento, deve essere fornita la causale e il dettaglio delle somme richieste, specificandone le singole componenti (capitale, interessi, spese accessorie);*
  - b) *devono essere indicate le conseguenze dell'eventuale protrarsi dello stato d'inadempimento secondo criteri di trasparenza, correttezza e coerenza rispetto a quanto previsto contrattualmente o normativamente;*
  - c) *devono essere indicate con la massima chiarezza le modalità di pagamento;*
  - d) *devono contenere una clausola di cortesia del seguente tenore: "Qualora abbia già saldato il Suo debito, consideri nulla la presente e, al solo fine di permettere l'allineamento contabile della Sua posizione, per evitare ulteriori rilevazioni d'insolvenza, voglia cortesemente documentare l'avvenuto pagamento delle fatture, inviando copia della relativa ricevuta [...]";*
  - e) *devono contenere termini ad adempiere non inferiori a 10 giorni;*
  - f) *non devono essere presenti riferimenti che richi amino indebitamente pubbliche amministrazioni, esattorie, l'Amministrazione Giudiziaria.*
  - g) *occorre fare riferimento all'adesione al presente Codice di condotta.*

# Le comunicazioni elettroniche

- Contengono solo il dettaglio della posizione debitoria e/o le coordinate ove effettuare il pagamento, assolvendo solo ad uno scopo informativo in favore dell'obbligato
- Sono inviate unicamente in accordo con il debitore. L'invio di tali comunicazioni non può essere ingiustificatamente ripetitivo
- Per la richiesta di contatto deve essere fissata una soglia numerica, consistente in un *massimo di quattro richieste di contatto inviate nell'arco di un mese*.
- Salvo che il recapito utilizzato non sia stato fornito dal debitore/consumatore anche allo scopo di ricevere comunicazioni sullo svolgimento del rapporto, non possono essere utilizzate altresì come sistema di primo sollecito di pagamento.

# FOCUS: La contestazione del credito



Qualora il Consumatore/Debitore compri documentalmente la pendenza di una “*contestazione del credito*” o di una “*procedura di conciliazione*”, il Professionista deve sospendere ogni attività, trasmettere al Creditore/Committente la documentazione raccolta ed attendere indicazioni.

# Il reclamo

RECLAMO

- L'obiezione avanzata in forma scritta dal Consumatore/Debitore in ordine alle procedure di gestione del credito realizzate dal Professionista;

RISPOSTA

- Il Professionista deve fornire **adeguato e puntuale riscontro** al Consumatore/Debitore in ordine alla correttezza del proprio operato ed al rispetto del Codice di Condotta **entro 20 giorni dalla ricezione del reclamo**

CONCILIAZIONE

- Possibile per il debitore **entro 45 giorni** dal ricevimento di una **risposta insoddisfacente**; entro **90 giorni** dall'inoltro del reclamo in caso di **mancata risposta**

# La procedura di conciliazione



## PROTOCOLLO DI CONCILIAZIONE PARITETICA

Promosso dal FORUM UNIREC-CONSUMATORI

### PREMESSA

Il FORUM UNIREC-CONSUMATORI condivide la necessità di garantire nel comparto del recupero del credito, un quadro normativo chiaro e trasparente volto a consentire la realizzazione di un'effettiva tutela dei consumatori e di una chiarezza operativa per le imprese e gli operatori a tutela del credito.

Tutele che si estrinsecano anche attraverso procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, quale la conciliazione paritetica.

La conciliazione paritetica costituisce, infatti, per le Parti un valido strumento per la risoluzione delle controversie in maniera rapida, efficace, gratuita o poco onerosa per il consumatore, come sostiene l'Ue (Raccomandazioni 1998/257/ce e 2001/310/ce) nonché la Risoluzione del Parlamento europeo che sui metodi alternativi di controversie in materia civile e commerciale del 25 ottobre 2011 ha riconosciuto la validità della conciliazione paritetica italiana quale esempio di migliore prassi basata sul protocollo stipulato e sottoscritto dalle aziende e dalle Associazioni di Consumatori.

La Direttiva 2013/11/UE sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori e il regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori confermano la necessità che in tutti i Paesi dell'Unione vengano implementate e sostenute procedure extraprocessuali di ricorso facilmente accessibili e a tutti i cittadini.

### Ciò premesso le Parti convengono quanto segue:

- al fine di migliorare il dialogo tra le Parti, il FORUM promuove anche una procedura di conciliazione paritetica.
- Con il presente Protocollo s'intendono fissare le linee guida della procedura volontaria di conciliazione paritetica delle controversie che dovessero insorgere tra le imprese e i consumatori nell'ambito dei servizi a tutela del credito svolti dalle imprese associate UNIREC. Lo svolgimento della procedura di conciliazione paritetica è definito nel Regolamento di conciliazione attuativo allegato al presente Protocollo sottoscritto individualmente dalle imprese aderenti ad UNIREC;
- al fine di preservare il diretto rapporto tra l'impresa aderente ad UNIREC e i suoi clienti (consumatori), di migliorare la qualità del servizio e la trasparenza dell'informazione, l'avvio della procedura di conciliazione paritetica è subordinato ad un precedente inoltro all'impresa di recupero del **reclamo** - da parte del consumatore e/o presentato tramite l'Associazione dei consumatori - rimasto privo di risposta o con risposta ritenuta inadeguata, cui dovrà essere dato riscontro **al massimo entro venti giorni** dalla ricezione da parte dell'impresa destinataria. Il reclamo dovrà essere scritto, tracciabile e riconosciuto;

- **DA GIUGNO 2015 E' ATTIVA LA CONCILIAZIONE PARITETICA TRA LE AZIENDE UNIREC E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI.**
- **POSSIBILE IN CASO DI RISPOSTA MANCATA O INSODDISFACENTE DELL'IMPRESA ENTRO 20 GIORNI DALLA RICEZIONE DEL RECLAMO**
- **TERMINI DI DECADENZA:**
  - **45 GIORNI DALLA RICEZIONE DELLA RISPOSTA**
  - **90 GIORNI DAL'INOLTRO DEL RECLAMO IN ASSENZA DI RISCONTRO**

FONDAZIONE  
FORUM UNIREC-CONSUMATORI

Viale Pasteur, 10  
00144 Roma

T.

+39 06 59 23 346  
+39 06 45 43 26 12

Vv.

www.forum-unirec-consumatori.it  
info@forum-unirec-consumatori.it

C.F.

97802870580

# Il Glossario

## GLOSSARIO/DEFINIZIONI

*At fini del presente Codice, ove non diversamente previsto, si intende per:*

- **Attività outbound:** chiamata telefonica ad iniziativa dell'operatore e diretta verso il Consumatore/Debitore.
- **Banche dati pubbliche/pubblci registri:** i registri e banche dati, sia pubbliche che private, accessibili a chiunque.
- **Committente/Creditore:** soggetto titolare del credito derivante dal contratto stipulato con il Consumatore/Debitore.
- **Consumatore/Debitore:** soggetto, rientrante nella definizione di consumatore ai sensi dell'art. 3, co. 1, lett. a) del Codice del Consumo, che ha assunto obblighi di pagamento rimasti inadempiti.
- **Contestazione del credito:** opposizione o domanda di conciliazione avanzata in forma scritta dal Consumatore/Debitore direttamente nei confronti del Committente/Creditore, avente ad oggetto elementi strettamente attinenti al rapporto di credito ed estranea alle condotte poste in essere dal Professionista. La pendenza di una contestazione si ha laddove la contestazione del credito sia ancora in attesa di riscontro formale o sia in corso la conciliazione paritetica tra le parti.
- **Controversia:** contenzioso sottoposto alla competenza del Forum Unirec/AA.CC.
- **Dati personali:** qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale.
- **Fonti terze autorizzate:** istituti dotati dei requisiti previsti dall'art. 134 TULPS.
- **Incarico:** affidamento dell'attività di recupero da parte della società committente al Professionista. Esso ha inizio nel momento dell'affidamento dell'insoluto e si conclude con l'esperimento di tutte le incombenze amministrative e contabili ricollegate alla gestione del mandato. In caso di stipula di un piano di rientro l'incarico si intende concluso alla verifica del pagamento dell'ultima tranche (rata).
- **Messaggistica istantanea:** sistemi di comunicazione che utilizzano la rete per permettere lo scambio in tempo reale di messaggi riservati tra mittente e destinatario.
- **Procedura di conciliazione:** qualsiasi procedura di risoluzione alternativa di una controversia riconosciuta dal Committente/Creditore ovvero disciplinata dalla legge.
- **Professionista:** soggetto titolare di autorizzazione ex art. 115 TULPS per l'esercizio di attività di recupero crediti.
- **Reclamo:** obiezione avanzata in forma scritta dal Consumatore/Debitore in ordine alle procedure di gestione del credito realizzate dal Professionista.
- **Richiesta di contatto:** comunicazione digitale attraverso la quale il Professionista richiede al Consumatore/Debitore di essere contattato per comunicazioni commerciali/amministrative, senza rivelare in alcun modo lo stato di inadempimento del medesimo.
- **Sistemi di dialing:** sistemi di chiamata automatici.
- **Soggetti terzi:** individui estranei all'obbligazione oggetto dell'incarico di recupero del credito. Nell'art. 2, comma 1 del Provvedimento Garante Privacy 30 novembre 2005 sono definiti soggetti terzi, ad esempio: familiari, coabitanti, colleghi di lavoro, vicini di casa.

# Autoregolazione e coregolazione

## Autoregolazione (« self-regulation »)

Ha carattere volontario e si basa su una collaborazione tra le parti interessate, eventualmente accompagnata da norme comunitarie che possono inquadrare gli accordi tra tali parti. Quando non vi è bisogno di norme vincolanti la Commissione incoraggia il ricorso a forme di inquadramento volontario.



## Coregolazione

Consente di combinare i vantaggi della legislazione, in particolare il suo carattere prevedibile e vincolante, a quelli della strategia più flessibile della self-regulation

# GRAZIE PER L'ATTENZIONE

**Avv. Ovidio Marzaioli**  
**Segretario.generale@consumersforum.it**

[www.utilitenergy.it](http://www.utilitenergy.it)



02 83847.1



[info@utilitenergy.it](mailto:info@utilitenergy.it)