

## COMUNICATO STAMPA

### **FORUM UNIREC-CONSUMATORI presenta la nuova edizione del Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito**

*Roma, 11 Maggio 2017* - “Il Codice di Condotta rappresenta uno degli esempi più virtuosi di coregolamentazione del settore del recupero crediti non solo in Italia, ma in tutta Europa dove si è guadagnato diversi riconoscimenti ed è stato individuato come modello di riferimento dalla Federazione Europea delle Associazioni di aziende di recupero crediti per la predisposizione del nuovo Codice Paneuropeo”.

Così ha dichiarato **Marcello Grimaldi, presidente del FORUM UNIREC-CONSUMATORI**, presentando oggi a Roma, in occasione dell'Annual UNIREC, la nuova versione del Codice di Condotta.

Come emerge dal VII Rapporto UNIREC sui Servizi a Tutela del Credito, illustrato oggi, nel 2016 **il 91% delle pratiche gestite per il recupero dalle Imprese associate ad UNIREC e l'83% degli importi sono di tipo business to consumer**. Dunque si tratta di famiglie che non riescono a far fronte alle rate di mutui, prestiti o bollette di utilities e tlc. Alla luce di questi numeri **si è posta la necessità di coinvolgere direttamente anche le committenti, titolari del credito, nel percorso di aggiornamento del Codice di Condotta**.

“Organizzando una serie di incontri e momenti di confronto siamo arrivati a condividere un testo che mira a promuovere il dialogo tra tutti gli attori coinvolti nei processi di tutela del credito, dai Professionisti ai Consumatori, passando appunto per le Committenti, facendo in modo che **tutti possano operare sulla base di regole certe e condivise** – ha aggiunto Grimaldi – La nuova versione del Codice di Condotta ha riaffermato i principi generali che pervadono lo spirito del Codice, dal dovere di terzietà, alla gestione dei reclami e delle contestazioni, proponendo **una disciplina ancora più articolata in materia di Privacy**. Vengono, infatti, regolamentata meglio i rapporti con i terzi e le attività e modalità di ricerca. In tema di contatti telefonici abbiamo inserito **nuove regole sull'utilizzo dei sistemi di dialing, ovvero di chiamata automatica, e sull'impiego della registrazione** delle conversazioni nel rispetto dei principi stabiliti dal Garante della protezione dei dati personali e

dello Statuto dei Lavoratori. **Nelle comunicazioni epistolari bisognerà fare un riferimento esplicito al Codice e nei contatti digitali si contempla l'uso della messaggistica istantanea purché siano rispettati i criteri di riservatezza.** Infine – ha concluso il Presidente del FORUM UNIREC-CONSUMATORI - il Codice è stato corredato da **un glossario a cui tengo molto perché è uno strumento con un impatto sostanziale ai fini di una maggiore chiarezza nei confronti del consumatore**, aiutandolo nell'interpretazione e nell'utilizzo del Codice”.

“Si tratta di **uno dei Codici più conformi alle normative comunitarie**, oltre che ai provvedimenti dell'Autorità Garante delle Concorrenza e del Mercato, del Garante Privacy e del Codice di Consumo – ha aggiunto **Francesco Luongo, Vicepresidente del FORUM UNIREC-CONSUMATORI e Presidente del Movimento Difesa del Cittadino** – Il testo è stato tradotto in inglese, come richiesto dall'art. 27 bis del Codice del consumo, e sarà **pubblicato su tutti i siti delle Imprese associate ad UNIREC che dovranno fare un esplicito riferimento al Codice anche nelle loro comunicazioni al consumatore che dovrà essere informato a monte sui suoi diritti.** La nuova versione del Codice si apre alla regolamentazione delle comunicazioni digitali, rispondendo alle necessità del mercato, ed è stato arricchito con **ulteriori elementi di garanzie nei riguardi del consumatore derivati da recenti provvedimenti dell'Antitrust che hanno chiamato in causa direttamente le committenti** del mercato finanziario e del settore delle utilities. Infine – ha concluso Luongo - abbiamo inserito nel Codice una **maggiore armonizzazione delle procedure di reclamo e di conciliazione, nel rispetto delle indicazioni contenute nel decreto 130/2015 che ha modificato il Codice del Consumo.** La nuova versione del Codice di condotta farà sicuramente scuola in Europa, dove è già stato riconosciuto come modello di buone prassi condivise”.

**Fondato nel 2014, il FORUM UNIREC-CONSUMATORI contribuisce a promuovere la cultura di un recupero crediti virtuoso**, attraverso la ricerca e la divulgazione di “Buone Prassi di recupero condivise”. Negli anni è diventato un luogo di confronto permanente in cui, periodicamente, le imprese UNIREC si incontrano con le principali Associazioni dei Consumatori per individuare le migliori buone prassi di comportamento e assicurare ai consumatori e maggiori tutele in uno dei settori sempre più strategici per il Paese.

**Sono 8 le Associazioni dei consumatori, riconosciute a livello nazionale, che fanno parte del FORUM:** Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori e U.di.Con.