

**GUIDA DEL CONSUMATORE (DEBITORE)  
AI SERVIZI DI RECUPERO CREDITI**

Informativa per il Consumatore  
su etica e buone prassi nella fase stragiudiziale

Realizzata da UNIREC



# **GUIDA DEL CONSUMATORE (DEBITORE) AI SERVIZI DI RECUPERO CREDITI**

Informativa per il Consumatore su etica e buone prassi nella fase stragiudiziale

## **INDICE**

- 1. Il Consumatore: perché una Guida**
- 2. Chi è UNIREC**
- 3. I nostri impegni e principi**
- 4. L'attività di recupero crediti stragiudiziale**
  - 4.1** Il mandato del Cliente creditore
  - 4.2** La corrispondenza: strumenti e modalità
  - 4.3** Le telefonate di sollecito
  - 4.4** L'attività domiciliare
  - 4.5** Le regole chiave dell'operatore e dell'Agente per la tutela del credito
  - 4.6** L'incasso e la chiusura della pratica
- 5. Le buone prassi:  
il valore aggiunto di UNIREC**
- 6. Numeri utili per il Consumatore**

## 1. Il Consumatore: perché una Guida

La Guida del Consumatore ai servizi di recupero crediti stragiudiziale si propone di rappresentare uno strumento di conoscenza e dialogo per il Consumatore che ha avuto difficoltà a pagare i propri debiti. La guida illustra, inoltre, le iniziative di **UNIREC** volte a garantire trasparenza, correttezza e valore all'attività di recupero crediti stragiudiziale, con particolare attenzione alla tutela del Consumatore che, pur in difficoltà economica, intende tenere fede agli impegni assunti.

## 2. Chi è UNIREC

**UNIREC** è l'*Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito*. Aderisce a CONFINDUSTRIA Servizi Innovativi e Tecnologici ed è membro di FENCA, la *Federazione Europea delle Associazioni Nazionali delle Imprese di recupero Crediti*. Il suo sviluppo associativo è iniziato nel 1998, anno della fondazione.

**UNIREC** è il punto di riferimento per gli operatori del settore. Essa si pone come obiettivo di diffondere una "cultura bilaterale del recupero crediti", ovvero una cultura che racchiuda le idee delle Imprese e delle Associazioni dei Consumatori. **UNIREC**, inoltre, promuove una **formazione costante** che possa contribuire fattivamente alla veicolazione delle buone prassi del settore.

Le Associate **UNIREC** si impegnano a garantire **professionalità** ed **etica** nello svolgimento dei propri mandati, sottoscrivono un severo Codice Deontologico e formano i propri Collaboratori affinché non vi siano dubbi nell'applicazione delle norme che regolamentano il settore.

Il **Collegio dei Probiviri** è l'organismo di **UNIREC** che ha il compito di valutare con rigore ed imparzialità tutte le richieste di ammissione all'Associazione, nonché di verificare il possesso ed il mantenimento dei requisiti di "professionalità" ed "onorabilità" per i soci di vecchia e nuova ammissione. L'Organo ha anche il compito di valutare con equità le eventuali controversie tra associati, anche in relazione al rapporto con Consumatori e Committenti.

L'elenco aggiornato delle aziende aderenti, può essere visionato sul sito [www.unirec.it](http://www.unirec.it).

### 3. I nostri impegni e principi

**UNIREC** è un'Associazione, indipendente e apartitica, costituita per dare voce e volto al settore delle Imprese a tutela del credito.

Nell'ambito del suo Statuto, tra le finalità salienti dell'Associazione, si evidenziano:

- promozione nella società e presso le Aziende associate di valori sociali, civili e imprenditoriali propri di una libera società in sviluppo;
- promozione presso le Istituzioni, le organizzazioni economiche, politiche, sociali e culturali di forme di collaborazione che consentano di perseguire in comune più vaste finalità di progresso;
- garanzia di professionalità e correttezza delle Imprese associate.

Nel perseguimento degli scopi associativi, **UNIREC** adotta dei Regolamenti ed un Codice Deontologico, ai quali sono ispirate le modalità organizzative e comportamentali alla cui osservanza sono impegnati tutti gli Associati.

Il Codice Deontologico, che obbligatoriamente tutti i soci devono sottoscrivere, ha come principi fondanti:

- REQUISITI DI ONORABILITA' E PROFESSIONALITA' PER L'ASSOCIATO E PER I PROPRI DIRIGENTI E COLLABORATORI;
- FORMAZIONE;
- BUONE PRASSI.

## **4. L'attività di recupero crediti stragiudiziale**

L'attività di recupero stragiudiziale comprende tutti quegli interventi finalizzati ad ottenere, **in via conciliativa**, il pagamento di una somma non versata dal Consumatore all'impresa Committente al momento della scadenza o nei modi previsti dal contratto. Tutta l'attività deve avvenire sempre nel rispetto dei diritti inviolabili dello stesso Consumatore.

### **4.1 Il mandato del Cliente creditore**

Le attività di recupero crediti vengono eseguite nel rispetto di tutte le Normative vigenti, di quanto disposto dal T.U.L.P.S. art. 115 e dalle Circolari Ministeriali.

### **4.2 La corrispondenza: strumenti e modalità**

#### ***Solleciti epistolari:***

- I termini inseriti nelle lettere di sollecito servono ad avvisare il Consumatore della possibilità che il suo debito transiti ad un livello successivo di "gravità" e, generalmente, garantiscono almeno 15 (quindici) giorni per procedere al pagamento.
- Le lettere che preannunciano un intervento legale rappresentano, di norma, l'ultimo tentativo di evitare la chiusura della fase stragiudiziale e garantiscono almeno 7 (sette) giorni per procedere al pagamento, salvo che la legge disponga diversamente.

- Le lettere sono inviate in busta chiusa o "pinzata" e, per assicurare la riservatezza del destinatario, non possono recare all'esterno della busta alcun esplicito riferimento all'attività di recupero crediti. I solleciti di pagamento non possono avere la forma o il contenuto di un atto giudiziario, di un verbale o di una cartella esattoriale.

***Solleciti digitali:***

- I solleciti inviati a mezzo strumenti digitali, sono soggetti alle stesse regole di quelli epistolari tradizionali. Non vengono reiterati con insistenza di fronte alla motivata volontà contraria del Debitore. Questi strumenti sono generalmente utilizzati, a seconda dei casi:
  - a) per stabilire un contatto con il Consumatore;
  - b) per esaudire specifiche richieste del Consumatore (per es. comunicazione degli estremi di pagamento).

### **4.3 Le telefonate di sollecito**

Le telefonate di sollecito caratterizzano il servizio di recupero crediti telefonico anche detto *phone collection*. Tale attività è svolta da personale qualificato, debitamente formato sul rispetto delle normative di legge, in particolare su quelle riguardanti Privacy e Antiriciclaggio.

L'Operatore telefonico per la tutela del credito, nella gestione del contatto telefonico con il Cliente-Debitore:

- effettua le chiamate in orari non invasivi, di massima, tra le h 08.30 e le 21.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 08.30 alle 15.00. Nessuna telefonata viene effettuata in giornate festive;
- evita situazioni che possano recare imbarazzo al Debitore, cercando esclusivamente il contatto diretto con il soggetto interessato;
- entrando in contatto con soggetti terzi estranei al debito, non comunica informazioni sulle ragioni del tentativo di rin-traccio.

L'Operatore telefonico per la tutela del credito, nella gestione delle informazioni rappresenta nella relazione/codifica di chiusura pratica, esattamente le informazioni raccolte.

#### **4.4 L'attività domiciliare**

Oltre al tentativo di recupero crediti telefonico, l'attività di sollecito e recupero del credito può essere esercitata in modalità domiciliare. Tale attività viene svolta da Agenti per la tutela del credito i cui nominativi sono comunicati alla Questura competente. L'Agente presta la propria attività nell'assoluto rispetto delle normative vigenti, in particolare quelle riguardanti Privacy e Antiriciclaggio.

L'Agente addetto al recupero domiciliare, **nel contatto con il Consumatore:**

- effettua le visite in orari non invasivi (come quelli già indicati per l'attività telefonica) e cerca di evitare situazioni che possano recare imbarazzo al Debitore e cerca con discrezione il contatto diretto con il soggetto interessato;
- entrando in contatto con soggetti terzi estranei al debito, non comunica mai ingiustificatamente informazioni sulle ragioni del tentativo di rintraccio;
- quando entra in contatto con il Debitore si qualifica con nome, cognome e indica la società per cui lavora come agente domiciliare;
- se non riesce a contattare il Debitore, lascia presso la residenza dello stesso, nella buca delle lettere, eventuali avvisi in modalità protetta e nel rispetto della normativa Privacy (avvisi pinzati o in busta chiusa senza espressioni che possano far comprendere a terzi le ragioni dell'avviso/lettera).

L'Agente addetto al recupero domiciliare, nell'attività di incasso, consegna una ricevuta numerata per ogni incasso effettuato, anche se frazionato o di minimo importo. La ricevuta, numerata, è almeno in due copie, per il Consumatore ed il Creditore. **UNIREC** ha predisposto un modello di ricevute visibili sul sito [www.unirec.it](http://www.unirec.it) che, pur non vincolante per le proprie associate, rappresenta uno standard largamente adottato. Le ricevute prevedono la raccolta delle informazioni propedeutiche alla corretta identificazione del soggetto che effettua il pagamento.

#### **4.5 Le regole chiave dell'Operatore e dell'Agente per la tutela del credito**

L'Operatore telefonico e l'Agente per la tutela del credito rispettano alcune regole fondamentali e trasversali a tutta l'azione di recupero dei crediti.

Nel contatto con il Consumatore:

- si impegnano, per quanto possibile, ad accertare l'identità del proprio interlocutore ed evitano tassativamente di comunicare informazioni riservate a persone estranee al Debitore;
- nel caso in cui il Consumatore sia una persona giuridica, discutono solo con persone che, all'interno dell'azienda, si qualificano come legittimate alla trattativa ed al pagamento;
- si presentano in maniera precisa e puntuale: chi sono, chi rappresentano, chi li ha incaricati a gestire la posizione, i limiti del loro mandato, i dettagli relativi agli insoluti sollecitati;
- rappresentano con precisione le ragioni del credito e le conseguenze che potrebbero derivare dalla persistenza dell'inadempimento, mantenendo sempre un approccio professionale;
- non prospettano improprie azioni giudiziali e/o illegittime espropriazioni, forniscono le spiegazioni che rientrano nelle loro conoscenze e competenze e non vanno oltre i confini del loro mandato;

- non si sostituiscono al Debitore nell'anticipazione delle somme e non cercano di trarre vantaggi personali dalla relazione con lo stesso.

Nell'attività d'incasso:

- non sollecitano il Debitore ad assumere impegni più gravosi di quanto non possa sostenere;
- non accettano regalie o favori in cambio di trattamenti migliorativi nella gestione della posizione.

Nella gestione delle informazioni:

- non utilizzano le informazioni di cui sono venuti in possesso, per favorire attività od operazioni di altra natura riguardanti il Debitore, soprattutto se queste recano un proprio personale beneficio, economico o di altra natura.

#### **4.6 L'incasso e la chiusura della pratica**

Le prassi d'incasso seguono gli accordi sottoscritti con ogni singola Impresa che ha incaricato la società di recuperare il credito non pagato. In generale gli incassi possono essere effettuati a mezzo di:

- contanti (entro i limiti di legge), assegni bancari/circolari con clausola di non trasferibilità, intestati all'impresa committente o come il creditore ha stabilito e ogni altra modalità dispositiva;
- titoli, effetti e impegni di pagamento generalmente accompagnati dalla sottoscrizione di un riconoscimento del debito.

## GUIDA DEL CONSUMATORE (DEBITORE) AI SERVIZI DI RECUPERO CREDITI

Informativa per il Consumatore su etica e buone prassi nella fase stragiudiziale

### 5. Le buone prassi: il valore aggiunto di UNIREC

Dal 2004 **UNIREC** si è impegnata nella sottoscrizione di accordi con le Associazioni dei Consumatori al fine di regolamentare trasparentemente l'attività di recupero crediti nel rispetto sia delle esigenze di tutela del credito delle società mandanti, sia di non violazione dei diritti del Consumatore.

Questa Guida è stata realizzata con il contributo delle Associazioni dei Consumatori: **ADICONSUM** e **FEDERCONSUMATORI**. Con loro è stato formalizzato un Protocollo d'intesa e un Regolamento di Conciliazione paritetica per trattare le eventuali contestazioni che dovessero insorgere.

### 6. Numeri utili per il Consumatore

Nel sito [www.unirec.it](http://www.unirec.it) è stata creata la sezione "Guida del Consumatore" all'interno della quale oltre al presente documento sono indicati i riferimenti delle Associazioni a supporto dei Consumatori.

Realizzata da UNIREC

