

GUIDA DEL CONSUMATORE AI SERVIZI DI TUTELA DEL CREDITO

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

1

INDICE

1.	PREMESSA.....
2.	CHI È UNIREC
3.	IL SERVIZIO DI TUTELA DEL CREDITO
3.1.	I contatti telefonici.....
3.2.	L'attività domiciliare.....
3.3.	La corrispondenza: strumenti e modalità.....
3.3.1.	I solleciti epistolari
3.3.2.	I solleciti digitali
3.4.	Le azioni legali
4.	MODALITÀ DI CONDOTTA GENERALI DEGLI OPERATORI PER LA TUTELA DEL CREDITO
5.	INFORMAZIONI UTILI PER IL CONSUMATORE
5.1.	Procedure in caso di reclami.....
5.1.1.	Reclami relativi all'instaurazione del rapporto contrattuale o a vizi delle fatturazioni
5.1.2.	Conciliazioni e giudizi civili.....
5.2.	Numeri utili

1. PREMESSA

Il presente documento si propone di rappresentare uno strumento di conoscenza, di garanzia e di rispetto delle disposizioni in esso contenute affinché tutti gli attori coinvolti nei processi di tutela del credito si muovano sulla base di regole certe e condivise.

La Guida rappresenta uno strumento di dialogo con il Consumatore-Debitore in difficoltà nel pagare i propri debiti, il quale, leggendone i contenuti, può comprendere – in un’ottica di assoluta trasparenza – le logiche con le quali il servizio di recupero e gestione dei crediti viene svolto e le più corrette ed appropriate modalità con cui una Società di tutela del credito può procedere al sollecito del pagamento.

Il presente documento è stato redatto e approvato dal FORUM UNIREC-CONSUMATORI, al fine di garantire trasparenza, correttezza e valore all’attività di tutela del credito, ponendo particolare attenzione alla tutela del Consumatore.

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 dei propri iscritti** 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.

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 onorabilità e professionalità per l'Associato e per i propri dirigenti e collaboratori; formazione; buone prassi.*

Le attività di recupero crediti vengono eseguite nel rispetto delle Normative vigenti (T.U.L.P.S. art. 115) e delle Circolari Ministeriali.

3. IL SERVIZIO DI TUTELA DEL CREDITO

Tutelare un credito significa porre in essere tutte le attività necessarie affinché la legittima pretesa del Creditore trovi la sua naturale soddisfazione ed il Debitore adempia regolarmente alle obbligazioni contrattuali.

Su tali premesse il servizio svolto dalle società di tutela del credito comprende tutti quegli interventi finalizzati ad ottenere il pagamento di una somma non versata dal Consumatore al Creditore, nei modi previsti dal contratto. L'attività deve avvenire sempre nel rispetto dei diritti del Consumatore.

* * *

Prevalentemente le attività poste in essere dalle società di tutela del credito sono svolte per conto di terzi (i titolari dei crediti). Pertanto i crediti non sono di norma di proprietà delle imprese preposte al servizio.

I servizi di tutela del credito comprendono l'**attività stragiudiziale** e l'**attività legale**.

Nell'**attività stragiudiziale** rientrano:

- il recupero crediti telefonico;
- il recupero domiciliare;
- le comunicazioni epistolari.

Nell'**attività legale** sono compresi la notifica di atti di citazione, il ricorso per decreto ingiuntivo, il processo esecutivo, nonché ogni altro atto giudiziario previsto dall'Ordinamento.

Le tipologie di azioni variano in funzione del livello di gravità dell'insoluto, così come meglio precisato più avanti nella Guida.

Le modalità di contatto/visita dovranno sempre essere condotte nel rispetto dell'etica, del decoro e delle vigenti disposizioni in materia di Privacy e Antiriciclaggio, nonché del presente documento e di ogni altro codice sottoscritto con l'Associazione di Categoria (UNIREC).

Le azioni legali sono promosse dalle società di tutela del credito in forza di procura *ad hoc* rilasciata dai titolari del credito.

3.1 I CONTATTI TELEFONICI

Tra i servizi di tutela del credito rientra anche il contatto telefonico del Consumatore, denominato servizio di *phone-collection*.

L'attività telefonica è svolta da personale qualificato, opportunamente formato in relazione alle vigenti disposizioni di legge, con particolare riferimento alla normativa Privacy, Antiriciclaggio e Codice del Consumo. Nel corso della formazione, viene altresì data particolare rilevanza alla tutela dei diritti del Consumatore, alle tecniche di comunicazione ed alla deontologia professionale.

Ogni contatto telefonico deve essere improntato al rispetto della sfera personale del Consumatore, secondo i principi di seguito esplicitati.

INFORMAZIONI UTILI PER IL CONSUMATORE	PRESCRIZIONI PER GLI OPERATORI DELL'IMPRESA A TUTELA DEL CREDITO
<p>Gli operatori dell'impresa a tutela del credito non possono utilizzare titoli mendaci o toni minacciosi atti a generare indebita pressione.</p>	<p>Una volta individuato l'interlocutore ai sensi di quanto disposto dalla legge sulla Privacy sarà necessario per l'operatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> - qualificarsi ed esporre le ragioni del contatto; - informare il Consumatore inadempiente circa l'esatta posizione debitoria che risulta all'atto dell'azione di recupero del credito.
<p>Gli operatori dell'impresa a tutela del credito non possono prospettare conseguenze mendaci, irreali o inapplicabili al caso di specie (es. distacchi di utenze non previsti da contratto; iscrizione di ipoteche su crediti irrisori, ecc.).</p>	<p>Il Consumatore inadempiente dovrà essere compiutamente informato delle ragioni creditorie del Committente/Creditore ed in caso di rifiuto alla definizione della posizione verrà reso edotto delle possibili conseguenze anche giudiziarie derivanti dall'inadempimento, precisando tuttavia che il soggetto eventualmente legittimato all'azione giudiziale è solo il Titolare del Credito (di norma il Committente) o suoi procuratori.</p>
<p>All'impresa a tutela del credito incaricata è vietato reiterare ripetutamente i contatti nel caso in cui il Consumatore inadempiente abbia fornito tutte le indicazioni utili al recupero del credito o prospettato chiaramente la propria incapacità di adempimento o abbia documentato l'invio di un reclamo/conciliazione/contenzioso pendente.</p>	<p>In tutti i casi di assenza di risposta o di risposte insoddisfacenti alla valutazione di merito del problema o dell'incapacità ad adempiere, non è vietato reiterare i contatti nel rispetto degli orari e dei giorni di disponibilità sotto indicati.</p>

3.2 L'ATTIVITÀ DOMICILIARE

Il servizio di tutela del credito trova espressione nella visita al domicilio del Consumatore, anche preannunciata da una comunicazione. Tale attività viene svolta da Agenti di tutela del credito, i cui nominativi sono comunicati alla Questura competente e da questa autorizzati allo svolgimento dell'attività di recupero crediti domiciliare, normalmente collegati all'impresa di tutela del credito attraverso un mandato con rappresentanza.

L'attività domiciliare è svolta da personale qualificato, opportunamente formato in ragione delle vigenti disposizioni di legge, in particolare per quanto attiene la normativa Privacy, Antiriciclaggio e Codice del Consumo. Nel corso della formazione, viene altresì data particolare rilevanza alla tutela dei diritti del Consumatore, alle tecniche di comunicazione ed alla deontologia professionale. Ogni contatto deve essere improntato al rispetto della sfera personale del Consumatore evitando situazioni che possano creare imbarazzo e secondo i principi di seguito esplicitati.

INFORMAZIONI UTILI PER IL CONSUMATORE	PRESCRIZIONI PER GLI AGENTI DI TUTELA DEL CREDITO
<p>Gli Agenti di tutela del credito non possono utilizzare titoli mendaci o toni minacciosi atti a generare indebita pressione.</p>	<p>Una volta individuato l'interlocutore, ai sensi di quanto disposto dalla legge sulla Privacy, sarà necessario per l'Agente a tutela del credito:</p> <ul style="list-style-type: none"> - qualificarsi con nome, cognome e indicare la società per cui opera; - informare il Consumatore inadempiente circa l'esatta posizione debitoria che risulta all'atto dell'azione di recupero del credito.
<p>Gli Agenti di tutela del credito non possono prospettare conseguenze irreali o inapplicabili al caso di specie (es. distacchi di utenze non previsti da contratto; iscrizione di ipoteche su crediti irrisori, ecc.).</p>	<p>Il Consumatore inadempiente dovrà essere compiutamente informato delle ragioni creditorie della Committente ed in caso di rifiuto alla definizione della posizione verrà reso edotto delle possibili conseguenze anche giudiziarie derivanti dall'inadempimento, precisando tuttavia che il soggetto eventualmente legittimato all'azione giudiziale è solo il Titolare del Credito (di norma il Committente) o suoi procuratori.</p>
<p>All'Impresa a tutela del credito incaricata è vietato reiterare ripetutamente i contatti nel caso in cui il Consumatore inadempiente abbia fornito tutte le indicazioni utili al recupero del credito o prospettato chiaramente la propria incapacità di</p>	<p>In caso di impossibilità di contatto, può lasciare presso la residenza dello stesso eventuali avvisi in modalità protetta e nel rispetto della normativa Privacy (avvisi pinzati o in busta chiusa senza espressioni/indicazioni visibili che possano far comprendere a terzi le ragioni dell'avviso/lettera).</p>

adempimento o abbia documentato l'invio di un reclamo/conciliazione/contenzioso pendente.	<p>Nell'ambito delle attività di incasso, l'Agente a tutela del credito consegna una ricevuta dell'Impresa di tutela del credito numerata per ogni incasso effettuato, anche se frazionato o di minimo importo. La ricevuta può essere inviata anche a mezzo posta elettronica, PEC o altro supporto durevole, purché contenga le informazioni minime previste nel modello predisposto da UNIREC.</p>
	<p>In tutti i casi di assenza di risposta o di risposte insoddisfacenti alla valutazione di merito del problema o dell'incapacità ad adempiere, non è vietato reiterare i contatti nel rispetto degli orari e dei giorni di disponibilità sotto indicati.</p>

3.3. LA CORRISPONDENZA: STRUMENTI E MODALITÀ

3.3.1. I SOLLECITI EPISTOLARI

Nell'ambito dei servizi di tutela del credito può essere previsto l'invio di lettere di sollecito e/o lettere di diffida ad adempiere o messa in mora, secondo le previsioni contrattuali sottoscritte fra la Società di tutela del credito ed il Creditore.

Tali lettere hanno una doppia finalità: quella di informare e/o avvisare il Consumatore dell'avvio di una fase di recupero crediti in sede stragiudiziale, documentandone le esposizioni, nonché quella di qualificare l'impresa di tutela del credito.

Le comunicazioni possono essere inviate a mezzo posta ordinaria ed anche a mezzo raccomandata o PEC. È possibile, limitatamente alle lettere legali (si intendono lettere inviate da parte di Avvocati in nome e per conto dell'Impresa di tutela del credito mandataria del Creditore) prevedere notifiche anche a mezzo di Ufficiali Giudiziari o in proprio ai sensi della Legge 53/1994.

I principi cui si deve ispirare la Società a tutela del credito tengono conto delle disposizioni in materia di Privacy, dei provvedimenti delle Authorities e di quanto di seguito specificato.

INFORMAZIONI UTILI PER IL CONSUMATORE	PRESCRIZIONI PER LE IMPRESE A TUTELA DEL CREDITO
<p>Non possono essere resi visibili esternamente alla lettera (busta e/o lettera pinzata) riferimenti espliciti alle ragioni della comunicazione così da non ledere la dignità del Consumatore dinnanzi a soggetti terzi.</p>	<p>Le lettere e tutte le comunicazioni scritte devono essere inviate obbligatoriamente in busta chiusa e/o debitamente pinzate in modo da non rendere visibile il contenuto a soggetti terzi.</p>

<p>Non devono essere presenti riferimenti che richiamino pubbliche amministrazioni, esattorie, l'amministrazione giudiziaria.</p>	<p>All'interno della lettera dovrà essere precisato con chiarezza il ruolo dell'impresa di tutela del credito e il conseguente riferimento del Creditore.</p>
<p>Non devono essere presenti informazioni mendaci, toni minacciosi.</p>	<p>Il tono ed il contenuto delle lettere dovranno prevedere una gradualità di interventi in funzione dello stato del ritardo; non potranno mai essere minacciosi o non in linea con l'etica e le buone prassi del settore. All'interno delle comunicazioni, in relazione allo stato del ritardo nei pagamenti, sarà possibile informare il Consumatore sulle eventuali conseguenze legate all'inadempimento.</p>
<p>Non devono essere inviate comunicazioni prive di dettagli esplicativi del debito ovvero senza indicare la natura di ciascuna voce richiesta.</p>	<p>Le lettere dovranno contenere chiari riferimenti alla natura del debito, dettagliando gli specifici importi richiesti (capitale, interessi, spese, etc.).</p>
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Le lettere di sollecito inviate in nome e per conto del Creditore dovranno prevedere un termine ultimativo di pagamento generalmente non inferiore a giorni 15. - Le lettere che preannunciano un intervento legale e/o di messa in mora rappresentano, di norma, l'ultimo tentativo di evitare la chiusura della fase stragiudiziale e garantiscono almeno 7 giorni per procedere al pagamento, salvo che la legge disponga diversamente.
<p>Nel caso in cui il Consumatore abbia documentato il pagamento o l'invio di un reclamo/conciliazione/contentenzioso pendente sul debito, in attesa di verifiche degli stessi da parte del Creditore, non potrà essere reiterato l'invio di comunicazioni di sollecito.</p>	<p>Le lettere dovranno sempre prevedere la messa a disposizione di un numero di telefono, una e-mail e/o un numero di fax cui il Consumatore possa fare riferimento.</p> <p>Dovrà inoltre essere sempre presente una formula, a tutela del Consumatore, che preveda di non considerare la comunicazione nel caso in cui il pagamento sia stato effettuato antecedentemente all'invio della lettera, prevedendo l'invio della prova di pagamento necessaria per riscontrare in modo oggettivo il pagamento nel processo amministrativo del creditore.</p>

3.3.2. I 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 Consumatore inadempiente.

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).

3.4. LE AZIONI LEGALI

La tutela del credito si estende sino all'avvio di un'azione legale ed all'attivazione delle procedure previste dal Codice di Procedura Civile.

In tale quadro, le Società di tutela del credito possono notificare atti di citazione senza poi successivamente iscrivere i medesimi a ruolo, purché il Foro indicato sia sempre quello del Consumatore.

4. MODALITÀ DI CONDOTTA GENERALI DEGLI OPERATORI PER LA TUTELA DEL CREDITO

L'Agente e l'operatore telefonico per la tutela del credito:

nelle fasi di contatto:

- si impegnano, per quanto possibile, ad accertare l'identità del proprio interlocutore;
- si presentano in maniera precisa e puntuale, specificando chiaramente: chi sono, chi rappresentano, chi li ha incaricati a gestire la posizione, i dettagli relativi agli insoluti sollecitati e ciò in ossequio alla massima trasparenza nei confronti del Consumatore;
- non comunicano mai ingiustificatamente a soggetti terzi estranei al debito le ragioni del tentativo di rintraccio;
- non possono effettuare visite al domicilio/contatti telefonici durante le festività nazionali ed in orari diversi dai seguenti:
8.30-21.00 dal lunedì al venerdì;
8.30-15.00 il sabato;
salvo diversi accordi con il Debitore, anche in relazione a particolari esigenze manifestate esplicitamente da quest'ultimo;
- nel caso in cui l'interlocutore, anche nell'accezione più ampia di Consumatore, sia una persona giuridica, discutono solo con soggetti che, all'interno dell'azienda, si qualificano come legittimati alla trattativa ed al pagamento;
- rappresentano con precisione le ragioni del credito e le conseguenze che possono derivare dalla persistenza dell'inadempimento, mantenendo sempre un approccio professionale;
- possono fornire, solo se gratuitamente, indicazioni utili per il rientro della situazione debitoria del Consumatore con soluzioni trasparenti e sostenibili;
- non si sostituiscono al Debitore nell'anticipazione delle somme.

nelle fasi di 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.

Le prassi d'incasso seguono gli accordi sottoscritti con la Committente. In generale gli incassi possono essere effettuati a mezzo di:

- contanti (entro i limiti di legge), moneta elettronica, 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;
- eventuali addebiti diversi dal capitale come interessi ed altri oneri, nel rispetto delle normative vigenti e/o dei contratti sottoscritti dai Consumatori, dovranno essere autorizzate dal titolare del credito.

11

nella gestione delle informazioni:

- non utilizzano le informazioni di cui sono venuti in possesso per finalità diverse da quelle per cui sono state fornite;
- rappresentano, nella relazione/codifica di chiusura pratica, una sintesi delle informazioni raccolte.

5. INFORMAZIONI UTILI PER IL CONSUMATORE

5.1. PROCEDURE IN CASO DI RECLAMI

Le Società di tutela del credito, se da un lato sono a disposizione del Consumatore per addivenire alla bonaria composizione delle posizioni debitorie, dall'altro rappresentano un "tramite" per una rapida ed efficace verifica dei reclami, presso le Società titolari del credito, limitatamente alla disponibilità dalle stesse manifestata.

5.1.1. RECLAMI RELATIVI ALL'INSTAURAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE O A VIZI DELLE FATTURAZIONI

Posto che, all'atto dell'affidamento delle posizioni debitorie sono le Committenti a garantire la certezza e l'esigibilità del credito, l'Impresa a tutela del credito si impegna a sospendere l'attività qualora siano rilevate carenze di legittimità e validità di quanto richiesto.

Per quanto sopra esposto, il Consumatore che si veda sollecitare il saldo di un debito oggetto di contestazioni, deve prontamente informare la Società di tutela del credito, documentando puntualmente le proprie ragioni.

L'Impresa di tutela del credito si impegna a sospendere l'attività di recupero non appena riceva direttamente dal Debitore (ovvero da un suo legale o Associazione di Consumatori) la comunicazione formale dell'esistenza del reclamo/conciliazione/contenzioso pendente fra esso e il Creditore. Nel contempo l'Impresa di tutela del credito informerà tempestivamente il Committente in ordine alla comunicazione del Debitore al fine di conoscere le valutazioni in merito alla fondatezza delle contestazioni pervenute. L'incarico di recupero verrà pertanto proseguito solo nel caso in cui il Committente confermi la fondatezza delle pretese del credito e richieda di ripristinare l'attività.

Al ricevimento di documentazione attestante la sussistenza di un reclamo/conciliazione/contenzioso, limitatamente al periodo di gestione concessole, la Società di tutela del credito sospenderà ogni attività di sollecito ed informerà la Società cliente, richiedendo alla stessa opportuni ragguagli in merito alle contestazioni.

Qualora le verifiche dovessero attestare la situazione rappresentata dal Consumatore, la Società di tutela del credito interromperà la gestione della posizione. Al contrario, se la Società titolare del credito dovesse attestare la fondatezza delle pretese creditorie, la Società di tutela del credito proseguirà nella propria attività.

5.1.2. CONCILIAZIONI E GIUDIZI CIVILI

Il Consumatore che si veda sollecitare il saldo di un debito oggetto di procedure di conciliazione o di giudizi civili conclusi positivamente o ancora pendenti, potrà prontamente informare la Società di tutela del credito, attestando lo stato dei procedimenti. In tal caso, la Società di tutela del credito interromperà la gestione della posizione, accelerando le procedure di chiusura definitiva delle stesse presso le Mandanti.

Solo il titolare del credito è legittimato a prendere parte a procedure di conciliazione e/o a rivestire la qualifica di convenuto nei giudizi civili, per questioni relative alla sussistenza del rapporto contrattuale e/o all'esatto adempimento delle obbligazioni assunte. Per tali motivi ogni azione del Consumatore volta a tutelare i propri interessi con ricorso alla procedura di conciliazione paritetica o alla successiva azione giudiziale, dovrà essere rivolta nei confronti delle Società titolari del credito.

5.2 NUMERI UTILI

Contatti utili per il Consumatore:

14

ADICONSUM	Tel: 06/44170232
CITTADINANZATTIVA	Tel: 06/367181
FEDERCONSUMATORI	Tel: 06/47424809
MOVIMENTO CONSUMATORI	Tel: 06/4880053
MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO	Tel: 06/4881891