

## Criteri operativi per i processi di gestione e tutela del credito

*Operational criteria for management and protection of credit*

La prassi fornisce indirizzi sulle modalità operative e comportamentali delle imprese che operano nell'ambito della gestione del credito, armonizzandone i processi in un'ottica di tutela del consumatore/debitore. La prassi, con riferimento alla tutela dei diritti dei consumatori, si inquadra nel contesto dell'art.27 bis, del Codice del Consumo.

Publicata il 23 settembre 2019

ICS 03.060



**PREMESSA**

La presente prassi di riferimento UNI/PdR 67:2019 non è una norma nazionale, ma è un documento pubblicato da UNI, come previsto dal Regolamento UE n.1025/2012, che raccoglie prescrizioni relative a prassi condivise all'interno del seguente soggetto firmatario di un accordo di collaborazione con UNI:

**FONDAZIONE FORUM UNIREC CONSUMATORI**

*Viale Pasteur, 10*

*00144 - Roma*

La presente prassi di riferimento è stata elaborata dal Tavolo "Gestione del credito e tutela dei consumatori" condotto da UNI, costituito dai seguenti esperti:

*Marcello Grimaldi – Project leader (PRESIDENTE DEL FORUM UNIREC-CONSUMATORI)*

*Francesco Vovk (PRESIDENTE DI UNIREC)*

*Michela De Marchi (SEGRETARIO GENERALE DI UNIREC)*

*Claudia Fratus (CONSIGLIERE DEL FORUM UNIREC-CONSUMATORI)*

*Ovidio Marzaioli (VICE SEGRETARIO GENERALE MOVIMENTO CONSUMATORI)*

*Isabella Mori (DIRETTORE SERVIZIO TUTELA CITTADINANZATTIVA)*

*Giuseppe Sorrentino (VICE PRESIDENTE ASSOCONSUM)*

*Francesco Luongo (PRESIDENTE MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO)*

La presente prassi di riferimento è stata ratificata dal Presidente dell'UNI il 20 settembre 2019.

Le prassi di riferimento, adottate esclusivamente in ambito nazionale, rientrano fra i "prodotti della normazione europea", come previsti dal Regolamento UE n.1025/2012, e sono documenti che introducono prescrizioni tecniche, elaborati sulla base di un rapido processo ristretto ai soli autori, sotto la conduzione operativa di UNI.

Le prassi di riferimento sono disponibili per un periodo non superiore a 5 anni, tempo massimo dalla loro pubblicazione entro il quale possono essere trasformate in un documento normativo (UNI, UNI/TS, UNI/TR) oppure devono essere ritirate.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente prassi di riferimento, di poter fornire suggerimenti per un suo miglioramento è pregato di inviare i propri contributi all'UNI, Ente Nazionale Italiano di Unificazione, che li terrà in considerazione.

## SOMMARIO

INTRODUZIONE .....	4
1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE .....	5
2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI.....	5
3 TERMINI E DEFINIZIONI .....	5
4 PRINCIPIO .....	7
5 PRINCIPI GENERALI.....	7
5.1 DOVERE DI TERZIETÀ .....	7
5.2 GESTIONE DELLE CONTESTAZIONI E DEI RECLAMI.....	7
5.3 REGISTRO DELLE CONTESTAZIONI E DEI RECLAMI.....	8
6 TRATTAMENTO DEI DATI NELLA GESTIONE DEI CREDITI.....	8
6.1 LICEITÀ DEL TRATTAMENTO .....	8
6.1.1 PRINCIPI GENERALI.....	8
6.1.2 RAPPORTI CON I TERZI.....	8
6.2 ATTIVITÀ E MODALITÀ DI RICERCA .....	9
6.3 PERTINENZA E LA FINALITÀ DEL TRATTAMENTO .....	9
7 CORRETTEZZA DELLE PRASSI COMMERCIALI.....	10
7.1 PRINCIPI COMUNI.....	10
8 CONTATTI.....	10
8.1 EPISTOLARI DIGITALI.....	10
8.2 CONTATTI DOMICILIARI .....	11
8.3 CONTATTI TELEFONICI .....	12
9 RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE .....	13
9.1 GENERALITÀ .....	13
10 VALUTAZIONE DI CONFORMITÀ PER I PROCESSI DI GESTIONE E TUTELA DEL CREDITO .....	14
APPENDICE A – CHECK LIST UNI/PdR 67:2019 CRITERI OPERATIVI PER I PROCESSI DI GESTIONE E TUTELA DEL CREDITO .....	16

BIBLIOGRAFIA.....22

## INTRODUZIONE

La presente prassi di riferimento è stata elaborata facendo tesoro dell'esperienza di condivisione delle buone prassi nel settore della tutela del credito svolta in seno al Forum UNIREC-Consumatori.

Il 18 giugno 2014, UNIREC (Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito), associazione aderente a Confindustria SIT e rappresentativa di 200 imprese nel settore della tutela del credito, ha ufficialmente costituito la Fondazione FORUM UNIREC-CONSUMATORI, di cui alla data di redazione del presente prassi fanno parte, oltre che esponenti del mondo della tutela del credito le seguenti associazioni nazionali dei consumatori e utenti: Adiconsum, Adoc, Asso-consum, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori e Movimento Difesa del Cittadino, UNC.

Il FORUM è un luogo di dialogo strutturato tra imprese a tutela del credito e consumatori, ed ha tra le sue principali finalità:

- l'osservazione costante dei rapporti tra Consumatori e Professionisti, in relazione ai servizi di gestione e recupero del credito;
- l'educazione dei consumatori, nell'ottica di un accesso consapevole agli strumenti finanziari;
- stimolare la riflessione sulla funzione economico-sociale del recupero crediti e la diffusione delle cosiddette "buone prassi";
- la creazione di idonei strumenti di conciliazione atti a dirimere le controversie eventualmente insorte tra Consumatori e Professionisti.

Nel rispetto dei propri obiettivi, il Forum, in quanto soggetto dotato della necessaria rappresentatività del settore, ha adottato a maggio 2015 un Codice di condotta ai sensi dell'art. 27 bis del Codice del Consumo e a maggio del 2017 è stata pubblicata una nuova edizione del Codice, aggiornata e conforme alle più recenti innovazioni tecnologiche.

Il codice di condotta nella sua ultima edizione ha visto anche il coinvolgimento delle principali imprese titolari dei crediti appartenenti al settore bancario, finanziario ed utilities ed è oggi alla base della presente prassi di riferimento.

## 1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La prassi fornisce indirizzi sulle modalità operative e comportamentali delle imprese che operano nell'ambito della gestione del credito, armonizzandone i processi in un'ottica di tutela del consumatore/debitore. La prassi, con riferimento alla tutela dei diritti dei consumatori, si inquadra nel contesto dell'art.27 bis, del Codice del Consumo.

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI E LEGISLATIVI

La presente prassi di riferimento rimanda, mediante riferimenti datati e non, a disposizioni contenute in altre pubblicazioni. Tali riferimenti normativi e legislativi sono citati nei punti appropriati del testo e sono di seguito elencati. Per quanto riguarda i riferimenti datati, successive modifiche o revisioni apportate a dette pubblicazioni valgono unicamente se introdotte nel presente documento come aggiornamento o revisione. Per i riferimenti non datati vale l'ultima edizione della pubblicazione alla quale si fa riferimento.

Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il riassetto della normativa posta a tutela del consumatore, che si compone di 146 articoli (diventati 170 dopo le modifiche del 2007), ed è frutto del lavoro di una commissione istituita presso il Ministero dello Sviluppo economico, in forza della delega contenuta nell'art. 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229 (Codice del consumo), art. 27 bis

Regolamento (ue) 2016/679 del parlamento europeo e del consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati) (GDPR)

Testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, TULPS: 115 TULPS

Provvedimento del Garante per la Protezione dei dati personali del 30 novembre 2005

UNI ISO 10003:2008 Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per la risoluzione delle dispute all'esterno delle organizzazioni

UNI ISO 10002:2015 Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni

## 3 TERMINI E DEFINIZIONI

Ai fini del presente documento valgono i termini e le definizioni seguenti:

**3.1 attività outbound:** Chiamata telefonica ad iniziativa dell'operatore e diretta verso il consumatore/debitore.

**3.2 banche dati pubbliche/pubblci registri:** Registri e banche dati, sia pubbliche che private, accessibili a chiunque.

**3.3 committente/creditore:** Soggetto titolare del credito derivante dal contratto stipulato con il consumatore/debitore.

**3.4 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.

**3.5 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 dall'impresa. 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.

**3.6 reclamo:** Espressione di insoddisfazione rivolta ad un'impresa in forma scritta dal consumatore/debitore, in relazione alle procedure di gestione del credito realizzate, o allo stesso processo di trattamento dei reclami, dove si attende in modo esplicito o implicito una risposta o una soluzione

**3.7 dati personali:** Qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale. (Regolamento EU 679/2016)

**3.8 fonti terze autorizzate:** Istituti dotati dei requisiti previsti dall'art. 134 TULPS, ovvero altri soggetti operanti nel rispetto del Regolamento EU 679/2016.

**3.9 incarico:** Affidamento dell'attività di recupero da parte della società committente all'impresa. 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).

**3.10 impresa:** Soggetto titolare di autorizzazione ex art. 115 TULPS per l'esercizio di attività di recupero crediti.

**3.11 messaggistica istantanea:** Sistemi di comunicazione che utilizzano la rete per permettere lo scambio in tempo reale di messaggi riservati tra mittente e destinatario.

**3.12 procedura di conciliazione:** Procedura di risoluzione alternativa di una controversia riconosciuta dal Committente/Creditore ovvero disciplinata dalla legge.

**3.13 reclamo:** Obiezione avanzata in forma scritta dal consumatore/debitore in ordine alle procedure di gestione del credito realizzate dall'impresa.

**3.14 richiesta di contatto:** Comunicazione digitale attraverso la quale l'impresa richiede al consumatore/debitore di essere contattato per comunicazioni commerciali/amministrative, senza rivelare in alcun modo lo stato di inadempimento del medesimo.

**3.15 sistemi di dialing:** Sistemi di chiamata telefonica automatizzati.

**3.16 soggetti terzi:** Individui estranei all'obbligazione oggetto dell'incarico di recupero del credito.

NOTA 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.

#### **4 PRINCIPIO**

La presente prassi di riferimento individua le modalità operative e i requisiti comportamentali attraverso i quali le imprese attuano i processi relativi alla gestione del credito.

Il documento è stato elaborato facendo tesoro dell'esperienza di condivisione delle buone prassi nel settore della tutela del credito e mette in evidenza una serie di punti da rispettare per l'attuazione del processo di gestione del credito andando a tutelare il consumatore/debitore.

Nello specifico, il documento prende in considerazione i seguenti punti:

1. principi generali alla base della gestione del credito, individuando i doveri di terzietà e le modalità per la gestione delle contestazioni e dei reclami;
2. trattamento dei dati nella gestione dei crediti, andando ad individuare i principi generali, i rapporti con i terzi, le attività e le modalità di ricerca e la pertinenza e la finalità del trattamento stesso;
3. correttezza delle prassi commerciali, specificandone i principi comuni;
4. modalità di gestione dei contatti, e la tipologia degli stessi, nello specifico se trattasi di epistolari digitali o domiciliari;
5. risoluzione stragiudiziale delle controversie, specificandone le generalità;
6. elementi utili alla valutazione di conformità, con particolare attenzione alla valutazione di conformità di parte terza (certificazione);

Il documento si completa con l'Appendice A che contiene una Check List utile alla valutazione di conformità anche in termini di autovalutazione da parte delle imprese che operano nel settore della tutela del credito.

#### **5 PRINCIPI GENERALI**

##### **5.1 DOVERE DI TERZIETÀ**

L'impresa incaricata del recupero crediti per conto dei committenti/creditori ai sensi dell'art. 115 TULPS 1931 deve relazionarsi con il consumatore/debitore o suoi delegati preservando un ruolo di intermediazione. Posto che all'atto dell'affidamento delle posizioni debitorie è il creditore/committente a garantire la certezza ed esigibilità del credito, l'impresa si impegna a sospendere l'attività qualora il consumatore/debitore comprovi la pendenza di una "contestazione del credito", secondo le modalità indicate nell'articolo le Imprese tenute al rispetto della presente prassi si impegnano comunque a sensibilizzare i creditori/committenti in ordine ai principi in esso contenuti.

##### **5.2 GESTIONE DELLE CONTESTAZIONI E DEI RECLAMI**

È compito dell'impresa, in presenza di rilievi avanzati in forma scritta dal consumatore/debitore, ricondurre i medesimi alla categoria o del "reclamo", o della "contestazione del credito" o della "procedura di conciliazione".

Qualora il consumatore/debitore comprovi documentalmente la pendenza di una “contestazione del credito” o di una “procedura di conciliazione”, l’impresa deve 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 della presente prassi.

La ricezione di un “reclamo” in forma scritta impone all’impresa e/o al Committente/Creditore di fornire adeguato e puntuale riscontro al consumatore/debitore in ordine alla correttezza del proprio operato ed al rispetto della presente prassi di riferimento.

### **5.3 REGISTRO DELLE CONTESTAZIONI E DEI RECLAMI**

L’impresa deve curare ed aggiornare, in cartaceo o tramite strumenti informatici, un Registro dei “reclami” e delle “contestazioni del credito” in cui siano conservati:

- a) la comunicazione ed i documenti prodotti dal consumatore/debitore al fine di:
  - avanzare una contestazione sulle pretese del Committente/Creditore, registrando se la stessa risulti già formalizzata;
  - presentare reclamo circa l’attività posta in essere dagli Incaricati dell’impresa durante i processi di gestione del credito;
- b) gli eventuali riscontri forniti al consumatore/debitore in risposta ai reclami ed alle contestazioni ricevute.

## **6 TRATTAMENTO DEI DATI NELLA GESTIONE DEI CREDITI**

### **6.1 LICEITÀ DEL TRATTAMENTO**

#### **6.1.1 PRINCIPI GENERALI**

L’impresa 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.

#### **6.1.2 RAPPORTI CON I TERZI**

Nella gestione dei mandati, qualora gli Incaricati dell’impresa non riescano a stabilire un confronto diretto con il consumatore/debitore ed entrino in contatto con soggetti terzi, devono operare secondo i principi definiti nel Provvedimento del Garante per la Protezione dei dati personali del 30 novembre 2005, tutt’oggi in vigore anche dopo la piena applicazione del Regolamento 2016/679.

In tali circostanze, gli Incaricati non possono fornire “ingiustificatamente” a soggetti terzi informazioni relative allo stato di inadempimento in cui versa il consumatore/debitore.

Gli Incaricati dell’impresa, pertanto, non possono confrontarsi con soggetti terzi, estranei al rapporto contrattuale, se non per legittimi motivi e sempre con l’esclusione dei minori.

Si considera effettuata per legittimi motivi:

- a) la comunicazione di informazioni riservate a soggetti terzi i quali si dimostrino già a conoscenza delle circostanze oggetto di mandato e si rendano disponibili a definire la posizione per conto del consumatore/debitore assente;
- b) la comunicazione di informazioni riservate a soggetti terzi che si dichiarino espressamente delegati dal consumatore/debitore a gestire le sue vicende contrattuali.

Qualora il terzo, dopo la presentazione dell'Incaricato secondo le modalità indicate nel presente articolo, si dimostri già a conoscenza del debito e domandi di poterlo trattare per conto del consumatore/debitore, devono essere adottate le stesse cautele ed i medesimi adempimenti previsti a tutela del consumatore/debitore.

Qualunque contatto con soggetti formalmente estranei rispetto all'obbligazione oggetto di mandato, in ogni caso, può avere luogo unicamente:

- a) in via subordinata, considerata la non immediata reperibilità del consumatore/debitore ai recapiti forniti;
- b) preservando sempre la dignità e l'onorabilità del consumatore/debitore stesso.

Durante ogni contatto, gli Incaricati dell'impresa devono presentarsi comunicando il proprio nome e cognome ed un recapito cui essere ricontattati.

Nel descrivere, inoltre, le ragioni della ricerca, gli Incaricati dell'impresa devono limitarsi a rappresentare che la loro attività consiste nel fornire comunicazioni commerciali/amministrative, per conto del Committente/ Creditore, e che le stesse possono essere rilasciate unicamente in favore del destinatario.

## **6.2 ATTIVITÀ E MODALITÀ DI RICERCA**

Qualora il consumatore/debitore non risulti contattabile ai recapiti forniti dal Committente/Creditore, potranno essere espletate attività di ricerca attraverso banche dati pubbliche/pubblici registri, fonti terze autorizzate e informazioni raccolte nel normale svolgimento dell'incarico ricevuto.

In tali circostanze l'impresa deve:

- a) verificare, al primo contatto utile, la disponibilità del consumatore/debitore ad essere ricontattato al medesimo recapito;
- b) in caso di risposta negativa, chiedere che sia il consumatore/debitore medesimo ad indicare quali recapiti utilizzare per i successivi contatti.

In ogni caso, l'impresa non può raccogliere e conservare dati ulteriori rispetto a quelli strettamente necessari per l'esecuzione del mandato ricevuto.

## **6.3 PERTINENZA E LA FINALITÀ DEL TRATTAMENTO**

Possono formare oggetto di trattamento i soli dati strettamente necessari all'esecuzione dell'incarico.

Una volta portato a termine l'incarico, l'impresa deve avere cura di conservare i dati raccolti durante il processo di gestione del credito al solo fine di adempiere agli obblighi di legge su di esso gravanti o per relazionare, in caso di reclamo/contestazione, nel merito dell'attività compiuta.

## 7 CORRETTEZZA DELLE PRASSI COMMERCIALI

### 7.1 PRINCIPI COMUNI

L'impresa 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.

Gli incaricati dell'impresa, durante i contatti con il consumatore/debitore, non possono:

- a) utilizzare titoli mendaci o toni minacciosi atti a generare indebita pressione;
- b) prospettare conseguenze irreali o inapplicabili al caso di specie;
- c) qualificarsi quali funzionari alle dirette dipendenze del Committente/Creditore.

L'impresa 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 della presente prassi di riferimento e dei provvedimenti emessi dalle Autorità competenti;
- fornire ai propri Incaricati adeguate istruzioni, nello svolgimento dell'attività, allo scopo di evitare il concretizzarsi di condotte scorrette.

L'impresa non può sostituirsi al consumatore/debitore nell'anticipazione delle somme dovute e non può pretendere il pagamento di importi ulteriori rispetto a quelli indicati dal Committente/Creditore o con esso formalmente concordati.

L'impresa 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.

## 8 CONTATTI

### 8.1 EPISTOLARI DIGITALI

L'impresa 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 richiama indebitamente pubbliche amministrazioni, esattorie, l'Amministrazione Giudiziaria;
- g) si deve fare riferimento all'adesione alla presente UNI/PdR.

NOTA Nel caso in cui l'impresa aderisca ad un Codice di Condotta ai sensi dell'art.27 bis del Codice del Consumo, occorre richiamare nel testo della comunicazione anche il codice stesso.

Per quanto riguarda le comunicazioni digitali (e-mail, sms, messaggistica istantanea, ecc.) l'invio non può essere reiterato in maniera aggressiva, anche se effettuato su recapiti forniti direttamente dall'avente diritto proprio allo scopo di ricevere informazioni inerenti lo svolgimento del rapporto obbligatorio. Inoltre, esclusivamente con riguardo agli invii effettuati su recapiti diversi da quelli forniti dall'avente diritto, devono essere rispettati i seguenti principi:

- i) le comunicazioni digitali contenenti il dettaglio della posizione debitoria e/o le coordinate ove effettuare il pagamento, assolvendo solo a uno scopo informativo in favore dell'obbligato, sono inviate unicamente in accordo con il medesimo;
- ii) per le comunicazioni digitali contenenti una richiesta di contatto, è stabilita una soglia numerica, consistente in un massimo di quattro richieste di contatto inviate nell'arco di un mese;
- iii) le comunicazioni digitali non possono essere utilizzate altresì come sistema di primo sollecito di pagamento.

## **8.2 CONTATTI DOMICILIARI**

L'impresa deve avere cura di tenere traccia del numero di visite effettuate dagli incaricati del servizio domiciliare e del loro esito.

Qualora l'incaricato documenti il proprio tentativo di contatto "domiciliare" recapitando una comunicazione scritta, non può rendere visibili esternamente alla lettera riferimenti espliciti alle ragioni della comunicazione, così da non ledere la dignità del consumatore/debitore dinnanzi a soggetti terzi.

La comunicazione recapitata a domicilio deve indicare nome e cognome dell'incaricato, i suoi recapiti e le ragioni del tentativo di contatto, nel rispetto dei principi in tema di privacy.

Gli incaricati dell'impresa, salvo diversi accordi con il consumatore/debitore, anche in relazione a particolari esigenze manifestate esplicitamente da quest'ultimo, non possono effettuare visite al domicilio durante le festività nazionali ed in orari diversi dai seguenti:

- 8.30-21.00 dal lunedì al venerdì;
- 8.30-15.00 il sabato.

Gli incaricati devono porre particolare attenzione ai contatti domiciliari effettuati in prossimità dell'inizio e del termine delle fasce orarie sopra indicate. Qualora il consumatore/debitore facesse richiesta di essere contattato in uno specifico giorno o orario, anche diversi da quelli indicati nella presente prassi, è compito dell'impresa rispettare tali volontà e regolarsi di conseguenza.

L'impresa, tramite i propri incaricati, non può effettuare visite sul posto di lavoro del consumatore/debitore se non in accordo con il medesimo. Il contatto sul luogo di lavoro è possibile laddove sia il consumatore/debitore a farne richiesta o qualora il relativo indirizzo sia stato dal medesimo fornito contrattualmente come recapito utile al contatto.

### 8.3 CONTATTI TELEFONICI

L'impresa nel contattare telefonicamente il consumatore/debitore, deve rispettare, a prescindere dall'utenza contattata, i seguenti parametri:

- nell'arco della medesima giornata, salvo diversi accordi, può svolgersi al massimo un colloquio effettivo con il consumatore/debitore, a seguito di attività outbound;
- nell'arco della medesima settimana, salvo diversi accordi, possono svolgersi al massimo tre colloqui effettivi con il consumatore/debitore, a seguito di attività outbound.

Nel caso l'impresa si avvalga di sistemi di dialing, i medesimi devono essere configurati, tenute presenti le indicazioni di cui al presente punto e al punto 7.1 e le specificità dei predetti sistemi.

L'impresa, in caso di impiego di sistemi di dialing, si deve attenere ai provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali.

Gli incaricati dell'impresa, salvo diversi accordi con il consumatore/debitore, anche in relazione a particolari esigenze manifestate esplicitamente da quest'ultimo, non possono effettuare 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

Gli incaricati devono porre particolare attenzione ai contatti effettuati in prossimità dell'inizio e del termine delle fasce orarie sopra indicate. Qualora il consumatore/debitore facesse richiesta di essere contattato in uno specifico giorno o orario, anche diversi da quelli indicati nella presente prassi, è compito dell'impresa rispettare tali volontà e regolarsi di conseguenza.

Qualora l'impresa intenda procedere alla registrazione delle conversazioni telefoniche intrattenute con il consumatore/debitore, la registrazione deve essere effettuata, ai fini di controllo qualità, nel rispetto

della normativa in tema di lavoro, secondo le indicazioni fornite dal Garante per la protezione dei dati personali e del Regolamento UE 679/2016.

Nell'informativa riportata sul sito web dell'impresa deve essere data notizia dell'adesione alla presente prassi di riferimento.

## **9 RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

### **9.1 GENERALITÀ**

Le associazioni e le imprese che adottano la seguente prassi di riferimento, ai sensi di quanto previsto dall'art. 27 ter del Codice del Consumo, si impegnano ad affidare ad associazioni maggiormente rappresentative sul piano nazionale che aggregano le imprese dei servizi a tutela del credito, la risoluzione delle controversie che dovessero insorgere tra imprese e Consumatori/ Debitori, a seguito di un reclamo rimasto inevaso per 30 giorni o la cui risposta sia ritenuta inadeguata dal consumatore/debitore.

Le controversie di cui al precedente capoverso, sono affidate alle procedure di Conciliazione Paritetica o organismi ADR (Alternative Dispute Resolution) ai sensi del D.Lgs 130/2015.

Il ricorso alle procedure di Conciliazione Paritetica di cui al precedente capoverso è effettuato in via preventiva rispetto a qualunque altra iniziativa di natura contenziosa o giudiziaria, ivi compresi i procedimenti descritti all'art. 27 del Codice del Consumo.

In ogni caso, il consumatore/debitore non può essere privato del diritto di adire il giudice competente qualunque sia l'esito della procedura di composizione stragiudiziale.

## 10 VALUTAZIONE DI CONFORMITÀ PER I PROCESSI DI GESTIONE E TUTELA DEL CREDITO

Il prospetto che segue indica schematicamente quali elementi siano necessari per una valutazione di parte terza di un'impresa, di qualunque forma giuridica, che voglia certificarsi ai sensi della presente UNI/PdR.

L'Appendice A fornisce una check list utile alla valutazione di conformità anche in termini di autovalutazione da parte dell'impresa.

Regole di certificazione	
Norma di accreditamento	UNI CEI EN ISO/IEC 17065
UNI/PdR di certificazione	La presente prassi di riferimento
Criteri di competenza del gruppo di verifica	<p>Ogni membro del team di verifica può operare in autonomia o con la collaborazione di un esperto tecnico.</p> <p>Tutti i membri del team di verifica devono conoscere e avere familiarità con le tecniche di audit (UNI EN ISO 19011)</p> <p>Nel gruppo di verifica i requisiti di competenza si ritengono soddisfatti quanto, tenendo conto delle competenze complessive del gruppo di verifica (auditor ed eventuali esperti tecnici) sia presente almeno un professionista certificato sotto accreditamento (UNI CEI EN ISO/IEC 17024) nell'ambito della gestione del credito (es: UNI ISO 22222).</p> <p>In assenza di tale certificazione, deve essere dimostrata la competenza, maturata a seguito di esperienze lavorative di almeno 5 anni nell'ambito della gestione del credito.</p>
Criteri di competenza del decision maker e del contract reviewer	Si richiede una persona interna all'Ente di Certificazione che abbia sviluppato con il comitato (composto da almeno un esperto tecnico) lo schema di certificazione o, in alternativa, che abbia dimostrato conoscenza delle tecniche di audit, della presente UNI/PdR e del processo correlato.
Tipologie di soggetti che possono richiedere la certificazione e possibili esclusioni	<p>La certificazione alla presente UNI/PdR può essere richiesta da qualunque organizzazione, di qualsiasi dimensione e/o settore lavorativo, indipendentemente dalla sua forma giuridica, anche dal singolo professionista.</p> <p>È possibile escludere l'applicazione della prassi ad alcune sedi dell'organizzazione in Italia o solo ad alcuni rami di attività</p>

Regole di certificazione	
Tempi di verifica e periodicità delle verifiche	<p>Si applicano i requisiti della UNI CEI EN ISO/IEC 17065</p> <p>Si applica il documento IAF MD 05</p> <p>Table QMS 1 – Quality Management Systems</p> <p>Table QMS 2 - Low risk</p> <p>Il tempo impiegato dagli esperti, ai fini della durata dell'audit, può essere conteggiato al 50%.</p> <p>Si può prevedere una ulteriore riduzione del 20% se all'interno dell'organizzazione da auditare vi è una figura professionale certificata nell'ambito della gestione del credito.</p> <p>Il tempo di audit non può essere inferiore alle 4 ore.</p>
Scopo del certificato	I criteri per la formulazione dello scopo del certificato sono gli stessi già applicati per la UNI EN ISO 9001, con particolare attenzione alle attività svolte.
Documenti IAF	Trovano applicazione tutti i documenti IAF relativi ai sistemi di gestione, compreso l'MD11, fatto salvo quanto chiarito in precedenza sul documento IAF MD 05.
Modalità di verifica e registrazioni	<p>L'audit di certificazione dei requisiti processo di gestione e tutela del credito deve essere composto da una verifica documentale e una verifica in campo.</p> <p>L'audit documentale può essere condotto prima o contestualmente alla verifica in campo.</p> <p>Si raccomanda l'utilizzo di check list.</p>
Durata della certificazione	Durata triennale con sorveglianza documentale annuale.

## APPENDICE A – CHECK LIST UNI/PdR 67:2019 CRITERI OPERATIVI PER I PROCESSI DI GESTIONE E TUTELA DEL CREDITO

La presente check-list riporta una serie di domande riferite ai passaggi fondamentali necessari per una piena implementazione della UNI/PdR 67.

Le imprese possono confrontarsi con tali requisiti per identificare il proprio grado di maturità quanto alla conformità dei propri processi aziendali alla presente Prassi di Riferimento ed in generale alle buone prassi nel settore della tutela del credito prescritte nel Codice di condotta redatto ai sensi dell'art. 27 bis del Codice del Consumo dalla Fondazione FORUM UNIREC-CONSUMATORI, eventualmente evidenziando le lacune da colmare. Per ciascuna domanda è previsto un requisito da soddisfare (colonna centrale) e un requisito opzionale (colonna a destra), che denota eccellenza della governance.

Requisito	Da Soddisfare	Nice to have
L'Alta Direzione ha deliberato l'adesione alla prassi di riferimento	UNI/PdR 67 fatta proprio dalla Direzione con Delibera formale	UNI/PdR 67 fatta sottoscrivere anche ai committenti
I principi della UNI/PdR 67 sono declinati in politiche e procedure che ne supportano l'applicazione al fine del raggiungimento di precisi obiettivi	Politiche e procedure a supporto dell'implementazione dei principi della Prassi di Riferimento; obiettivi misurabili di rispetto delle buone prassi	Gli obiettivi di perseguimento delle buone prassi nella tutela del credito sono correlati da indicatori quantitativi in base ai quali vengono periodicamente misurati
I principi connessi al rispetto ed alla promozione delle buone prassi nella tutela del credito sono inseriti tra gli obiettivi aziendali	Evidenze dei momenti in cui l'Alta Direzione verifica il rispetto dei principi declinati nella UNI/PdR 67	Il risultato del monitoraggio della UNI/PdR 67 è integrato in un preciso piano strategico aziendale

**UNI/PdR 67:2019**

Requisito	Da Soddisfare	Nice to have
L'UNI/PdR 67 ed il Codice di Condotta sono pubblicati ed in evidenza sul sito web aziendale	Pubblicazione sul sito web aziendale della presente UNI/PdR 67 e del Codice di Condotta come stabilito dall'Art 27 bis del Codice del Consumo	Richiamo alla Prassi di Riferimento anche negli opuscoli ed eventuali altri supporti informativi dedicati alla comunicazione d'impresa
Esiste un programma di sensibilizzazione e formazione del personale in materia di buone prassi nella tutela del credito e dovere di terzietà	Evidenza di momenti e strumenti di sensibilizzazione e formazione del personale aziendale aventi ad oggetto le principali normative di settore, il Codice del Consumo, le buone prassi di recupero, nonché il contenuto della presente prassi di riferimento e dei provvedimenti emessi dalle Autorità competenti	Il programma di sensibilizzazione e/o formazione è esteso anche ai collaboratori esterni, ovvero a terzi coinvolti nei processi di recupero in ordine ai principi in esso contenuti.
Esiste una procedura di gestione delle contestazioni del credito e dei reclami	Presenza di una procedura ad hoc nel caso di contestazioni del credito e reclami circa l'operato della azienda	Il processo di gestione delle contestazioni e dei reclami ha un responsabile a diretto contatto con l'Alta Direzione

Requisito	Da Soddisfare	Nice to have
Presenza di un registro per le contestazioni del credito e dei reclami dei debitori o degli stakeholders	Evidenza dei registri e loro puntuale e corretto aggiornamento anche con gli eventuali riscontri delle Committenti e dell'azienda stessa	I registri delle Contestazioni e dei Reclami sono oggetto di periodica verifica da parte dell'Alta Direzione che ne tiene conto nella determinazione delle politiche aziendali
Osservanza delle previsioni della normativa in materia di tutela della privacy nei rapporti con i terzi	Nella gestione dei mandati il personale è istruito ad operare nel rispetto dei principi definiti nel Provvedimento del Garante per la Protezione dei dati personali del 30 novembre 2005, tutt'oggi in vigore anche dopo la piena applicazione del Regolamento UE 2016/679 nel caso in cui entrino in contatto con soggetti terzi	Evidenze di un processo di verifica e monitoraggio costante da parte dell'Alta Direzione inserito nella DPIA prevista dal GDPR in sinergia con il Data Protection Officer e le altre funzioni aziendali delegate a garantire il rispetto delle norme in materia di privacy

Requisito	Da Soddisfare	Nice to have
Attività e modalità di ricerca del debitore esclusivamente attraverso banche dati pubbliche/pubblici registri, fonti terze autorizzate e informazioni raccolte nel normale svolgimento dell'incarico ricevuto	Accertamento documentale del ricorso a soggetti autorizzati e dell'utilizzo dei supporti autorizzati nelle attività di ricerca e rintraccio del debitore ed evidenza che i dati raccolti siano trattati limitatamente a quelli strettamente necessari per l'esecuzione del mandato ricevuto al solo fine di adempiere agli obblighi di legge su di esso gravanti o per relazionare, in caso di reclamo/contestazione, nel merito dell'attività compiuta.	Evidenze di un processo di verifica e monitoraggio costante da parte dell'Alta Direzione inserito nella DPIA prevista dal GDPR in sinergia con il Data Protection Officer e le altre funzioni aziendali delegate a garantire il rispetto delle norme in materia di privacy
Conformità dei contatti epistolari e digitali alle buone prassi previste dalla Prassi di Riferimento	Evidenza che gli <i>script</i> dei testi siano conformi a quanto espressamente stabilito dall'art 8 .1 della Prassi di Riferimento	La conformità degli <i>script</i> alla UNI PdR 67 è oggetto di specifico approfondimento con il Creditore Committente
Conformità nei contatti domiciliari e nei contatti telefonici alle buone prassi previste dalla Prassi di Riferimento	Evidenza che il personale incaricato si attenga a quanto previsto all'art 8.2 e dall'art. 8,3 della Prassi di Riferimento quanto a tempistiche e modalità di contatto	La conformità dei contatti domiciliari e telefonici con il consumatore/debitore alla UNI PdR 67 è oggetto di specifica

Requisito	Da Soddisfare	Nice to have
		previsione nel mandato ricevuto dal creditore/Committente
Adesione ad un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie in caso di reclamo rimasto inavaso o in cui la risposta sia ritenuta inadeguata dal consumatore/debitore ai sensi della presente UNI/PdR 67	Verifica della esistenza di un processo aziendale che preveda la possibilità per il consumatore/debitore di accedere ad una procedura di conciliazione Paritetica o presso altri Organismi di risoluzione	Esistenza di un monitoraggio costante da parte dell'Alta Direzione delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie e di specifici momenti di approfondimento con le Creditrici/Committenti e con le Associazioni dei Consumatori
Esiste un processo di verifica sistematico, integrato, basato su controlli interni, di controllo di conformità alle buone prassi contenute nella presente UNI/PdR 67	Evidenze del processo di verifica sistematico e integrato	Evidenza del monitoraggio esteso alla filiera

**UNI/PdR 67:2019**

<b>Requisito</b>	<b>Da Soddisfare</b>	<b>Nice to have</b>
Esiste un processo sistematico di rendicontazione rivolto ai principali stakeholder interni ed esterni	Report di sintesi in relazione agli obiettivi prefissati di conformità alla presente UNI/PdR 67	Oltre al Report di sintesi, presenza di forme di rendicontazione "su misura" in funzione delle esigenze dei diversi stakeholder prioritari come le Associazioni dei Consumatori individuate dall'Art 137 bis del Codice del Consumo promotrici della presente Prassi di Riferimento

**BIBLIOGRAFIA**

- [1] Codice di Condotta adottato dal Forum UNIREC-Consumatori (maggio 2017)



© UNI  
Via Sannio 2 – 20137 Milano  
Telefono 02 700241  
[www.uni.com](http://www.uni.com) – [uni@uni.com](mailto:uni@uni.com)

Tutti i diritti sono riservati.

I contenuti possono essere riprodotti o diffusi (anche integralmente) a condizione che ne venga data comunicazione all'editore e sia citata la fonte.

Documento distribuito gratuitamente da UNI.