

IL CODICE DI CONDOTTA PER I PROCESSI DI GESTIONE E TUTELA DEL CREDITO

Premessa.

Il presente Codice di Condotta, redatto ai sensi di quanto previsto dall'art. 27 bis del Codice del Consumo, impegna le Imprese a tutela del credito (di qui in avanti più semplicemente "Professionisti") nonché le Associazioni sottoscrittrici al rispetto delle disposizioni in esso contenute.

L'adozione del Codice di Condotta mira a promuovere il dialogo tra Professionisti e Consumatori che non abbiano adempiuto alle proprie obbligazioni, sicché tutti gli attori coinvolti nei processi di tutela del credito possano operare sulla base di regole certe e condivise. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 27 bis del Codice del Consumo le norme ivi contenute si pongono quale obiettivo anche la "protezione dei minori" e la "salvaguardia della dignità umana".

Prevalentemente i processi di gestione del credito prevedono:

- contatti telefonici tra incaricati dell'impresa Professionista e Consumatori/Debitori;
- comunicazioni di natura epistolare o telematica;
- contatti tra incaricati del servizio "domiciliare" e Consumatori/Debitori che hanno luogo, generalmente, presso la residenza del Consumatore;
- procedure giudiziali, seguite dal Professionista per il tramite dei propri legali di riferimento, sulla base di un formale incarico ricevuto dai Creditori/Committenti.

5

Se, da un lato, l'ambito giudiziale è presidiato dal Codice Civile, dal Codice del Consumo e dalle altre normative di settore, nonché regolamentato dai competenti Codici di rito, dall'altro, lo scopo del presente Codice di Condotta è garantire che, nello svolgimento delle attività stragiudiziali di gestione del credito, venga salvaguardato l'equilibrio tra i diritti delle Parti.

CAPO I **Principi generali**

ART. 1 – Doveri di Terzietà

1. Il Professionista incaricato 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 mera intermediazione.

2. Posto che all'atto dell'affidamento delle posizioni debitorie è il Creditore/Committente a garantire la certezza ed esigibilità del credito, il professionista si impegna a sospendere l'attività qualora il Consumatore/Debitore comprovi la pendenza di una "*contestazione del credito*" come definita all'art. 2 e secondo le modalità ivi indicate. Le Imprese tenute al rispetto del presente Codice si impegnano comunque a sensibilizzare i Creditori/Committenti in ordine ai principi in esso contenuti.

ART. 2 – Gestione delle contestazioni e dei reclami

1. Ai fini del presente Codice di Condotta:

- per "*contestazione del credito*" deve intendersi l'opposizione avanzata in forma scritta dal Consumatore/Debitore direttamente nei confronti del Creditore/Committente, avente ad oggetto elementi strettamente attinenti al rapporto di credito ed estranea alle condotte poste in essere dal Professionista;
- per "*reclamo*" deve intendersi l'obiezione avanzata in forma scritta dal Consumatore/Debitore in ordine alle procedure di gestione del credito realizzate dal Professionista;
- per "*procedura di conciliazione*" deve intendersi qualsiasi procedura di risoluzione alternativa di una controversia riconosciuta dal Creditore/Committente ovvero disciplinata dalla legge.

Qualunque forma scelga il Consumatore/Debitore per i propri rilievi, purchè scritta, è compito del Professionista ricondurre i medesimi ad una delle predette categorie e trattarli ai sensi dei punti 2 e 3 seguenti.

2. Qualora il Consumatore/Debitore comprovi 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 sulla fondatezza o meno dei rilievi ed istruzioni in ordine alla eventuale prosecuzione delle procedure affidate.

3. La ricezione di un “reclamo” in forma scritta, nell’accezione di cui precedente punto 1, impone al Professionista di fornire adeguato e puntuale riscontro al Consumatore/Debitore in ordine alla correttezza del proprio operato ed al rispetto del presente Codice di Condotta.
4. Il Professionista non può sostituirsi al Consumatore/Debitore nell’anticipazione delle somme dovute, e non può pretendere il pagamento di importi ulteriori rispetto a quelli indicati dalla società committente o con essa formalmente concordati.
5. Il Professionista non può sollecitare il Consumatore/Debitore ad assumere impegni più gravosi di quelli che il medesimo documenti di poter sostenere.

ART. 3 – Registro dei Reclami e delle Contestazioni

1. Il Professionista deve curare ed aggiornare, in cartaceo o tramite strumenti informatici, un Registro dei “Reclami” e delle “Contestazioni del credito” in cui siano conservati:

- a) i documenti prodotti dal Consumatore/Debitore a *contestazione* delle pretese del Creditore/Committente o dell’attività posta in essere dagli incaricati del Professionista durante i processi di gestione del credito;
- b) i possibili riscontri forniti al Consumatore/Debitore in risposta ai *reclami* ed alle *contestazioni ricevute*.

7

CAPO II Il trattamento dei dati nella gestione dei crediti

ART. 4 – La liceità del trattamento

1. Il Professionista deve cercare un confronto diretto con il Consumatore/Debitore e accertarne, volta per volta, per quanto gli sia possibile, l'identità.

2. Qualora il Consumatore/Debitore non risulti reperibile ai recapiti forniti dalla Cliente/Committente, il Professionista è legittimato alla consultazione di fonti terze. Nell'acquisizione di ulteriori dati rispetto a quelli trasferiti dal Creditore/Committente, tuttavia, il Professionista deve evitare di comunicare, ingiustificatamente, informazioni relative alla condizione di inadempimento nella quale versa l'interessato ad individui estranei rispetto all'obbligazione oggetto di mandato.

3. Ai sensi di quanto previsto **dal Dlgs 196/03 nonché** dall'Autorità Garante per il Trattamento dei Dati Personali con Provvedimento del 30 novembre 2005 è vietato comunicare *"ingiustificatamente"* a terzi informazioni relative allo stato d'inadempimento in cui versa il Consumatore/Debitore allo scopo di esercitare sul medesimo *"indebite pressioni"*¹.

4. Il Professionista, pertanto, non può confrontarsi con soggetti terzi, estranei al rapporto contrattuale, se non per legittimi motivi e sempre con l'esclusione dei minori.

5. Si considera effettuata per legittimi motivi:

- a) la comunicazione di informazioni riservate a 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 (circostanza piuttosto comune in relazione a quei debiti – bollette, ratei di mutuo, crediti al consumo – che avendo una forte connotazione familiare, molto spesso, sono assunti, conosciuti e gestiti anche dai prossimi congiunti della parte che ha formalmente assunto l'obbligazione);
- b) la comunicazione di informazioni riservate a terzi che si dichiarino espressamente delegati dal Consumatore/Debitore a gestire le sue vicende contrattuali.

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

- a) in via sussidiaria, considerata l'irreperibilità del Consumatore/Debitore;

¹ "Chiunque effettui un trattamento di dati personali nell'ambito dell'attività di recupero crediti deve osservare il principio di liceità nel trattamento: tale precetto è violato dal comportamento (attuato da taluni operatori economici) consistente nel comunicare ingiustificatamente a soggetti terzi rispetto al debitore (quali, ad esempio, familiari, coabitanti, colleghi di lavoro o vicini di casa), informazioni relative alla condizione di inadempimento nella quale versa l'interessato (comportamento talora tenuto per esercitare indebite pressioni sul debitore al fine di conseguire il pagamento della somma dovuta)" – Art. 2, comma 1 Provvedimento Garante Privacy 30 Novembre 2005.

- b) preservando sempre la dignità e l'onorabilità del Consumatore/Debitore stesso.

ART. 5 – La pertinenza e la finalità del trattamento

1. Possono formare oggetto di trattamento i soli dati strettamente necessari all'esecuzione dell'incarico.
2. Una volta portato a termine l'incarico, il Professionista 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.

CAPO III

La correttezza delle prassi commerciali

ART. 6 – Principi comuni

1. Gli incaricati del Professionista, 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 (es. distacchi di utenze non previsti da contratto; iscrizione di ipoteche su crediti irrisori, ecc.).

Art. 7 - I contatti telefonici

1. Il Professionista deve avere cura di istruire i propri incaricati affinché i contatti telefonici con il Consumatore/Debitore siano improntati a buona educazione e rispetto, che non vengano reiterati in maniera petulante ed 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.
2. Il Professionista deve fissare una soglia massima in merito al numero e alla frequenza delle telefonate. Il parametro di riferimento ai fini della definizione della suddetta soglia, *salvo diverso accordo* con il Consumatore/Debitore, è costituito dalle telefonate di tipo *outbound* a seguito delle quali si realizzi un effettivo colloquio tra le parti. Nello specifico, le predette soglie sono indicate come segue:

- a) nell'arco della medesima giornata, salvo diversi accordi, può svolgersi al massimo *un colloquio effettivo* col debitore a seguito di attività *outbound*.

- b) nell'arco della medesima settimana, salvo diversi accordi, possono svolgersi al massimo *tre colloqui effettivi* col debitore a seguito di attività *outbound*.

3. Gli incaricati del Professionista, salvo diversi accordi con il Debitore/Consumatore, 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 dovranno 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 nel presente Codice, sarà compito del Professionista rispettare tali volontà e regolarsi di conseguenza.

4. Il Professionista deve avere cura di garantire che i contatti telefonici 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:

- 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;
- fornire adeguate istruzioni, nello svolgimento dell'attività, allo scopo di evitare il concretizzarsi di condotte scorrette.

10

ART. 8 – I contatti epistolari/digitali

1. Il Professionista può inviare comunicazioni ed intimazioni di pagamento scritte - per mezzo di posta ordinaria, elettronica, raccomandata o per il tramite del competente ufficiale giudiziario - il cui contenuto sia concordato con le parti Committenti o, in assenza di specifico accordo, dal medesimo deciso autonomamente.

2. 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 richiamino indebitamente pubbliche amministrazioni, esattorie, l'Amministrazione Giudiziaria.

3. Per quanto riguarda le comunicazioni elettroniche (e-mail, fax e sms, ecc.), salvo che i recapiti utilizzati non siano forniti direttamente dall'avente diritto proprio allo scopo di ricevere informazioni inerenti lo svolgimento del rapporto obbligatorio, devono essere rispettati i seguenti principi:

- a) le comunicazioni elettroniche 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. Inoltre, l'invio di tali comunicazioni non può essere ingiustificatamente ripetitivo;
- b) per le comunicazioni elettroniche contenenti una 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, le comunicazioni elettroniche contenenti richieste di contatto non possono essere utilizzate altresì come sistema di primo sollecito di pagamento.

ART. 9 – I contatti domiciliari

1. Il Professionista deve avere cura di istruire i propri incaricati affinché i contatti domiciliari con il Consumatore/Debitore siano improntati a buona educazione e rispetto, che non vengano reiterati in maniera petulante ed 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. A tal proposito, nei confronti dei propri incaricati del servizio domiciliare, il Professionista si impegna 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;
- fornire adeguate istruzioni, all'atto del conferimento dell'incarico e durante il suo svolgimento, allo scopo di evitare il concretizzarsi di condotte scorrette;
- tenere traccia del numero di visite effettuate e del loro esito.

2. Qualora l'incaricato documenti il proprio tentativo di contatto "domiciliare" recapitando una comunicazione scritta, non potrà rendere visibili esternamente alla lettera (busta e/o lettera pinzata) riferimenti espliciti alle ragioni della comunicazione, così da non ledere la dignità del Debitore/Consumatore dinnanzi a soggetti terzi.

3. La comunicazione recapitata a domicilio di cui al precedente punto 2, in ogni caso, deve indicare:

- a) nome e cognome dell'incaricato, precisando altresì i riferimenti del Professionista;
- b) il soggetto creditore ed il motivo della visita;
- c) un recapito telefonico da contattare per eventuali richieste di chiarimenti e/o informazioni.

4. Gli incaricati del Professionista, salvo diversi accordi con il 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 dovranno 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 nel presente Codice, sarà compito del Professionista rispettare tali volontà e regolarsi di conseguenza.

5. Il Professionista, 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.

12

CAPO IV

La risoluzione delle controversie

ART. 10 – Competenza del FORUM UNIREC-CONSUMATORI

1. Le Associazioni ed i Professionisti che sottoscrivono il presente Codice di Condotta, ai sensi di quanto previsto dall'art. 27 ter del Codice del Consumo, si impegnano a devolvere al FORUM UNIREC-CONSUMATORI la risoluzione delle controversie che dovessero insorgere tra Professionisti e Consumatori/Debitori².

2. Le controversie di cui al precedente punto 1, sono affidate alle procedure di Conciliazione Paritetica del FORUM UNIREC-CONSUMATORI, secondo quanto previsto dal Regolamento di Conciliazione che viene allegato al presente Codice Di Condotta e ne rappresenta parte essenziale ed integrante.

² Il 18 giugno 2014, UNIREC (Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito) ha ufficialmente costituito la Fondazione FORUM UNIREC-CONSUMATORI, di cui fanno parte Adiconsum, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori e Movimento Difesa del Cittadino.

Il FORUM, che rappresenta un luogo di dialogo strutturato tra imprese a tutela del credito e consumatori, 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.

3. Il ricorso alle procedure di Conciliazione Paritetica di cui al precedente punto 2 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.

4. In ogni caso, al termine della procedura di conciliazione, qualunque ne sia l'esito, è fatto salvo il diritto delle parti di agire giudizialmente per la tutela dei diritti che ritenessero violati.