

PROTOCOLLO D'INTESA

Nell'anno 2010, il giorno 19 del mese di febbraio presso la Sala Pininfarina del Palazzo di CONFINDUSTRIA in Viale dell'Astronomia n°30 a Roma

Tra

UNIREC (Unione Nazionale delle Imprese di Recupero, gestione e informazione del Credito), con sede in Roma, Viale Pasteur n°10, rappresentata dal Presidente Antonio Persici

e

ADICONSUM con sede in Roma, Via Lancisi n°25, rappresentata dai Segretari Nazionali Pietro Giordano e Fabio Picciolini

si è stipulato il presente Accordo.

Premessa Generale

Nel settembre 2004 le Associazioni firmatarie dell'odierno accordo siglarono un elenco di buone pratiche in ordine all'attività di recupero stragiudiziale dei crediti espletata mediante le lettere di messa in mora, gli avvisi in casella postale e le visite domiciliari dalle società aderenti ad UNIREC.

A seguito dell'evoluzione normativa che si è realizzata in questi anni, con specifico riguardo al provvedimento del Garante per la protezione dei dati Personali sull'attività di recupero dei crediti, nonché per le circolari del Ministero degli Interni ed i provvedimenti in tema di prevenzione del riciclaggio emanati dal Parlamento e dal Ministero dell'Economia, ed inoltre, con riguardo all'emanazione del codice del consumo ed in considerazione, infine, delle nuove tecniche, modalità e tempistiche in cui si estrinseca l'attività di recupero stragiudiziale dei crediti, che devono essere tali da non ledere i diritti inviolabili dei debitori intesi come consumatori, si rende necessario rimodulare l'accordo in essere ed aggiungere un paragrafo relativo all'attività di contatto con il debitore tramite telefono o il web.

A seguito infine dell'avviso comune che ADICONSUM e UNIREC siglato il 16 novembre 2009 per la nascita dell'EBITEC (l'Ente Bilaterale del comparto tutela dei crediti),

tanto premesso le parti decidono di modificare gli accordi in essere nelle seguenti modalità:

- 1) le aziende del comparto servizi per la tutela dei crediti si impegnano al rispetto del provvedimento del Garante per la tutela dei dati personali del 6 febbraio del 2006 nonché del Codice Deontologico di EBITEC;
- 2) le parti, tramite l'Ente Bilaterale, realizzeranno dei percorsi formativi comuni per gli operatori delle aziende di recupero nonché per quelli delle Associazioni stipulanti, affinché siano resi edotti delle corrette modalità con cui l'attività di recupero stragiudiziale dei crediti deve essere svolta nel rispetto dei diritti inviolabili del consumatore e dei cittadini in genere;
- 3) EBITEC auspica che quanto statuito nel presente documento possa essere condiviso con le Associazioni della committenza del comparto tutela dei crediti e altre associazioni dei consumatori;

- 4) in ordine alle modalità operative dell'attività di recupero stragiudiziale dei crediti, le parti decidono concordemente che esse devono cstrinccarsi nelle seguenti **modalità**:

Comunicazioni cartacce e digitali al debitore

Le comunicazioni non devono essere tali da richiamare erroneamente i solleciti di pagamento di enti pubblici o di atti giudiziari. In particolare, non possono:

- essere di colori verde o rosa;
- avere logo che contengano bilance, allori, dee bendate, ingranaggi e figure femminili che richiamino i simboli della Repubblica Italiana;
- contenere definizioni del servizio che si effettua quali: "divisione recupero crediti coatto", ovvero "forzoso" e similari;
- contenere, in coda o in testa, stampe o timbri rotondi contenenti qualsiasi scritta (anche il semplice nome della società) richiamanti direttamente timbrature di atti legali;
- contenere qualsiasi altro genere di riferimento che possa richiamare o rendere la comunicazioni confondibile con un atto giudiziario;

Avvisi al domicilio

Devono essere chiusi e spillati onde rispettare la privacy del debitore oppure essere tali da non recare riferimenti all'attività di recupero, e devono essere lasciati sempre in cassetta postale (o, in assenza di essa, sotto la porta di casa) e non apposti in pubblica vista.

Le ammonizioni circa il mancato pagamento devono essere solo economiche e giuridiche.

Le aziende del comparto servizi per la tutela dei crediti si impegnano a richiedere alla mandante, qualora richiesto dal debitore, copia degli estratti conto, contratti e/o di ogni altro documento probatorio del credito di cui chiedono il pagamento, se non è in loro possesso.

Le Comunicazioni, inoltre, devono specificare la disponibilità a mostrare il mandato per cui l'agenzia agisce.

Modalità di pagamento

Il pagamento deve essere effettuato direttamente a favore o in nome del cliente mandante. Salvo, ovviamente, diversa disposizione della mandante stessa.

Spese accessorie, interessi legali e oneri di recupero

Le aziende del comparto tutela dei crediti si impegnano, altresì, affinché gli oneri di recupero rispettino i principi di equità, proporzionalità e trasparenza. In ogni caso gli stessi non potranno mai essere superiori alla linea capitale.

Sollecito al pagamento e modalità di recupero effettuato con il mezzo del telefono o con altra modalità digitale

Le aziende del comparto tutela dei crediti si impegnano a contattare telefonicamente il debitore nelle modalità previste dal provvedimento del Garante della privacy del 6 febbraio 2006.

Ed in particolare:

- Gli operatori non possono divulgare ingiustificatamente le informazioni circa il debito a terzi estranei al rapporto.

- Qualora cercando il debitore si venga in contatto con i vicini di casa o il datore di lavoro ecc. è fatto divieto all'operatore di divulgare ingiustificatamente le ragioni del rintraccio a questi ultimi.
- Gli operatori telefonici preferibilmente, e salvo casi particolari, non contatteranno il debitore prima delle ore 8:00 di mattina e successivamente alle ore 21:30 ed i giorni festivi.
- Gli operatori, resi edotti sul funzionamento dei SIC, dovranno informare il debitore correttamente in ordine alle modalità di accesso, iscrizione e cancellazione delle informazioni creditizie all'interno di questi sistemi.
- Previa delega del debitore e procedura aziendale conforme al modello realizzato dall'Ente Bilaterale, gli operatori, potranno offrire allo stesso debitore, il servizio di informazione mediante richiesta per suo nome ed in suo conto, del report relativo alla posizione creditizia all'interno dei SIC e delle altre centrali rischi.
- Gli operatori si asterranno dal reiterare le richieste ed il sollecito di pagamento, in particolar modo da ogni attività che potrebbe configurare il reato di molestia o minacce, qualora il debitore manifesti un'impossibilità oggettiva, permanente ed insuperabile al pagamento del debito contratto.
- Il pagamento del debito sollecitato telefonicamente, dovrà avvenire esclusivamente nelle modalità previste dal mandato conferito dalla società creditrice. Gli operatori pertanto, dovranno comunicare, sempre, al debitore queste modalità per il pagamento del debito, specificando, qualora il pagamento avvenga non direttamente a favore della società mandante, il nome del beneficiario a cui verrà intestato il pagamento astenendosi da ogni diversa modalità operativa.

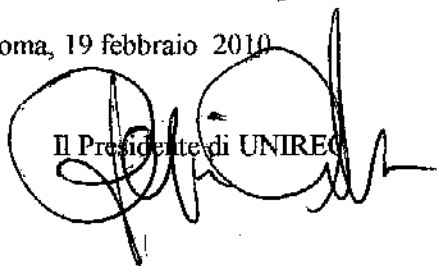
Il presente protocollo potrà essere esteso per adesione anche alle società di acquisto crediti iscritte all'elenco ex art.106 e 107 del TULB nonché da altre associazioni dei consumatori.

EBITEC in quanto Ente Bilaterale rappresentativo delle parti, si attiverà nei confronti delle mandanti chiedendo l'adesione di queste ultime a quanto previsto dallo statuto, dal Codice Deontologico dell'Ente Bilaterale, nonché dai principi che hanno ispirato questo accordo ed ai contenuti dello stesso.

Le associazioni firmatarie si impegnano a:

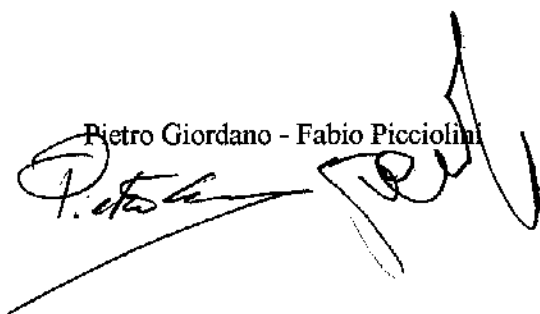
- 1) realizzare una modulistica con esempi operativi in ordine alle corrette modalità di contatto con il debitore e con i terzi;
- 2) chiarire quali informazioni potranno essere oggetto di trattamento durante le operazioni di recupero;
- 3) individuare delle modalità condivise riguardanti l'attività di recupero per oggettive situazioni di difficoltà ovvero indigenza in cui potrebbe trovarsi il debitore.

Roma, 19 febbraio 2010


Il Presidente di UNIREC

Antonio Persici

I Segretari Nazionali di ADICONSUM


Pietro Giordano - Fabio Picciolini