

## **PRESA DI POSIZIONE DI INTRUM**

Siamo stati in grado di ricercare i casi internamente e ora siamo felici di inviarle il resoconto dettagliato.

### **Numero di dossier 9943418**

Il caso è stato aperto da noi nel luglio 2020. In seguito abbiamo avuto diversi contatti con il consumatore e il suo rappresentante legale. Secondo le nostre informazioni interne, c'era una discrepanza tra il venditore della merce e il consumatore, in particolare per quanto riguarda i termini di recesso dal contratto d'acquisto e le condizioni di restituzione della merce dopo che questa sia stata rispedita al rivenditore rivenditore. In questo caso abbiamo cercato di trovare una soluzione amichevole tra le parti e abbiamo presentato una proposta al consumatore per il saldo di tutti i crediti in sofferenza. In seguito abbiamo chiuso definitivamente la pratica di recupero crediti archiviando tutti i dati.

### **Numero di dossier 8930418**

Il caso è stato aperto da noi nel 2019. La consumatrice ha ricevuto regolari promemoria da Intrum fino a quando non ha contattato il nostro Team di Gestione dei Reclami all'inizio del 2020 dando l'informazione che la fattura era stata pagata. Abbiamo chiesto alla consumatrice di inviarci una copia della ricevuta di pagamento, cosa che ha poi fatto. Deve esserci stato un ritardo o una negligenza involontaria da parte nostra dopo l'avvenuta consegna della copia della ricevuta di pagamento. In effetti Intrum ha continuato a trattare il caso senza ulteriori notifiche da parte della consumatrice. Tuttavia, sulla base dell'analisi della prova di pagamento disponibile all'epoca, non si poteva determinare chiaramente se la ricevuta di pagamento consegnata si riferisse effettivamente al credito menzionato o ad un altro credito. Nel novembre 2020 abbiamo esperito azione legale contro la consumatrice. Nel frattempo, a marzo 2021, il nostro cliente ha ritirato la pratica originariamente aperta contro la consumatrice.

Per quanto riguarda le tariffe da Lei menzionate, ci atteniamo rigorosamente alle linee guida del VSI (Associazione Svizzera delle Agenzie Fiduciarie e di Riscossione) e alle regole e regolamenti attualmente pubblicati sotto FAQ ([inkassoverband.ch/#faq](http://inkassoverband.ch/#faq)). Comuniciamo sempre tutte le tariffe in modo completamente trasparente e comprensibile. Tra l'altro lo facciamo anche tramite "fairpay.ch" e offriamo ai consumatori la possibilità di contattarci direttamente tramite diversi canali. Siamo convinti di voler dimostrare un atteggiamento cooperativo come intermediario tra i nostri clienti e i consumatori. Infine, menzioniamo su ciascuna delle nostre lettere il link diretto per i consumatori per contestare i crediti in sospeso,

se pertinente ([intrum.ch/coc](http://intrum.ch/coc)) presso l'organismo di mediazione indipendente e neutro (procedimento totalmente gratuito per il consumatore).

Spero che queste informazioni possano esserle utili nelle sue investigazioni e soprattutto che le dimostrino la nostra sensibilità e volontà nell'evitare conseguenze legali non giustificate per i consumatori e quindi i clienti dei nostri clienti. In effetti abbiamo investito molto in questo senso negli ultimi anni per rendere più trasparente e più equo un servizio di riscossione crediti necessario alla società.

Cordiali saluti.

Miki Vayloyan