



V° rapporto annuale **UNIREC**

10 miliardi i crediti recuperati nel 2014



A cura della **Redazione**

Il 14 maggio scorso a Roma, presso l'AUDITORIUM ANTONIANUM, c'è stata la presentazione del V° Rapporto Annuale UNIREC, che ha, come di consueto, illustrato i dati del comparto servizi per la tutela del credito in Italia. L'edizione 2015, dal titolo *What if? Tutela del credito: evoluzione, valori e sfide* - che ha avuto come chairman il direttore di *Class CNBC*, **Andrea Cabrini** - ha inoltre indagato una serie di temi piuttosto interessanti, quali il sistema Italia e la tutela del credito; cosa succede nella pubblica amministrazione sul fronte del recupero crediti; la presentazione a cura dei Consiglieri del FORUM UNIREC-CONSUMATORI (Valeria Gubellini UNIREC, Francesco Luongo Movimento Difesa del Cittadino e Ovidio Marzaioli Movimento Consumatori) delle linee guida del *Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito*, sottoscritto dal FORUM e approvato all'unanimità dall'Assemblea di UNIREC.



In alto:
Claudio Iovino Consigliere
UNIREC - Responsabile
Centro Studi

Relativamente al V° Rapporto - curato e presentato con la solita bravura e professionalità dal consigliere **Claudio Iovino**, Responsabile Centro Studi - sono stati analizzati i **volumi ed i valori del settore**, le dinamiche produttive ed economiche del comparto, anche alla luce anche dello scenario macroeconomico, e della situazione complessiva di Famiglie e Imprese italiane nel 2014.

Limitatamente ai numeri del settore, nel 2014, le Imprese associate UNIREC hanno gestito **40 milioni circa di pratiche**, ovvero 1,7 milioni in più rispetto al 2013, con un incremento del 4%. Il numero totale di pratiche recuperate ha invece subito una flessione dell'1%, passando da 17,030 milioni nel 2013 a 16,817 milioni (213mila in meno); da rilevare che nel 2013 il numero di pratiche recuperate aveva registrato una crescita dell'11% rispetto all'anno precedente. Le performance di recupero si sono attestate intorno al 41%, registrando una flessione del 5,5% (41,4% contro il 43,8% del 2013).

Dal 2010, anno in cui è iniziato il trend decrescente, le performance di recupero per pratiche affidate sono diminuite di circa 12 punti, pari a -22,3%.

Tab 1: Crediti affidati e recuperati - numero di pratiche (n./000)

Anno	Affidate			Recuperate			Performance		
	n.	Δ	Δ%	n.	Δ	Δ%	n.	Δ	Δ%
2012	34.738	1.910	6	15.336	-1.773	-10	44,1	-8	-15,4
2013	38.923	4.185	12	17.030	1.694	11	43,8	-0,3	1,0
2014	40.603	1.680	4	16.817	-213	-1	41,4	-2,4	-5,5

Fonte: Imprese Associate Unirec, elaborazione dati Centro Studi Unirec

Nel 2014, i **crediti affidati** per il recupero alle Imprese associate ad UNIREC sono aumentati di 7,6 miliardi, salendo a quota **56,2 miliardi di euro**, con un incremento del 16% rispetto ai 48,6 miliardi di euro del 2013. Nel perdurare di un contesto generale critico e a fronte di ticket più elevati, (sovente espressione di crediti con aging maggiore), **le performance hanno registrato un'ulteriore riduzione**; infatti, il tasso medio di recupero è diminuito di 2,4 punti (pari a - 12%), dal 19,6% del 2013 al 17,2% del 2014. **Il totale dei crediti recuperati si è comunque attestato a circa 9,7 miliardi di euro**, con un incremento del 2% circa sui 9,5 miliardi dell'anno precedente. Da rilevare che negli ultimi sette anni gli importi affidati sono quasi quadruplicati, passando da € 15,2 miliardi a € 56,2 miliardi. Mentre gli importi recuperati sono solo raddoppiati, passando da € 4,7 miliardi a € 9,7 miliardi. Pertanto le performance medie sono diminuite di quasi il 50%, passando dal 31,3% al 17,2%.

Tab 2: Crediti affidati recuperati - importi (€/mln)

Anno	Affidati			Recuperati			Performance		
	n.	Δ	Δ%	n.	Δ	Δ%	n.	Δ	Δ%
2012	42.980	5.163	14%	9.263	149	2%	21,5	-2,6	-11%
2013	48.596	5.616	13%	9.510	247	3%	19,6	-1,9	-9%
2014	56.235	7.639	16%	9.672	162	2%	17,2	-2,4	-12%

Fonte: Imprese Associate Unirec, elaborazione dati Centro Studi Unirec

Il **ticket medio** dei crediti affidati per il recupero, nel 2014 si è attestato ad € 1.385, con un incremento dell'11% rispetto ai € 1.249 del 2013.

Tab 3: Ticket medio affidato (€)

	2011			2012			2013			2014		
	€	Δ€	Δ%	€	Δ€	Δ%	€	Δ€	Δ%	€	Δ€	Δ%
Ticket medio	1.152	169	17	1.237	85	7	1.249	12	1	1.385	136	11

Fonte: Imprese Associate Unirec, elaborazione dati Centro Studi Unirec

Nel 2014, le Imprese Associate UNIREC hanno gestito 40 milioni circa di pratiche, ovvero 1,7 milioni in più rispetto al 2013, con un incremento del 4%

Nel 2014, come per l'anno precedente, **il 49% dei crediti** affidati per il recupero (sia per numero di pratiche che per importi), **si è concentrato in quattro regioni: Sicilia** (14% delle pratiche e 14% degli importi), **Campania** (12% delle pratiche e 11% degli importi), **Lombardia** (12% delle pratiche e 15% degli importi) e **Lazio** (11% delle pratiche e 9% degli importi). Diverse dinamiche registrano invece le performance medie delle pratiche recuperate di queste quattro regioni dove, a quelle sopra media del Lazio (45,1%, ovvero +3,7 punti) e della Lombardia (41,7%, ovvero +0,3 punti), si contrappongono quelle sotto la media della Sicilia (40,3%, ovvero -1,1 punti) e soprattutto della Campania (37,9%, ovvero -3,5 punti). Differente andamento si rileva per gli importi recuperati; infatti, il Lazio e la Lombardia confermano performance superiori alla media rispettivamente di 3 e di 1,6 punti percentuali; la Sicilia invece, a fronte di una performance inferiore alla media per numero di pratiche recuperate, per gli importi registra una performance di 0,5 punti superiori alla media. Maglia nera la Campania, la cui performance media del 14,2% è inferiore di 3 punti di quella media nazionale.

Tab 4: Pratiche affidate e recuperate suddivise per Regione (n./000)

REGIONE	Pratiche affidate						Pratiche recuperate				Performance		
	2013		2014		Δ		2013	2014	Δ		2012	2013	2014
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	n.	n.	%	%	%	%
SICILIA	6.091	16	5.628	14	-463	-8	2.462	2.267	-195	-8	38	40	40,3
CAMPANIA	4.752	12	4.984	12	232	5	1.817	1.890	73	4	41	38	37,9
LOMBARDIA	4.581	12	4.926	12	345	8	2.077	2.053	-24	-1	44	45	41,7
LAZIO	3.981	10	4.550	11	569	14	1.909	2.050	141	7	49	48	45,1
PUGLIA	3.835	10	3.173	8	-662	-17	1.647	1.349	-298	-18	44	43	42,5
EMILIA	1.618	5	2.375	6	757	47	740	907	167	23	45	46	38,2
TOSCANA	2.123	5	2.370	6	247	12	1.031	1.038	7	1	46	49	43,8
PIEMONTE	2.100	4	2.336	6	236	11	962	988	26	3	48	46	42,3
VENETO	1.982	5	2.115	5	133	7	927	895	-32	-3	44	47	42,3
CALABRIA	2.200	6	1.916	5	-284	-13	816	780	-36	-4	45	37	40,7
SARDEGNA	1.110	3	1.233	3	123	11	535	561	26	5	48	48	45,5
LIGURIA	995	3	909	2	-86	-9	454	372	-82	-18	45	46	40,9
ABRUZZO	807	2	830	2	23	3	369	360	-9	-2	46	46	43,4
MARCHE	686	2	805	2	119	17	326	321	-5	-2	52	48	39,9
UMBRIA	632	2	585	1	-47	-7	283	260	-23	-8	52	45	44,4
FRIULI	493	1	548	1	55	11	241	245	4	1	45	49	44,6
ESTERO/N.C.	2	0	448	1	446	n.c.	1	102	101	n.c.	n.c.	n.c.	22,9
BASILICATA	431	1	354	1	-77	-18	190	162	-28	-15	44	44	45,9
MOLISE	277	1	243	1	-34	-12	133	106	-27	-20	52	48	43,7
TRENTINO	181	0	208	1	27	15	88	86	-2	-3	44	48	41,3
V. D'AOSTA	46	0	67	0	21	47	22	25	3	12	46	47	36,6
Totale	38.923	100	40.603	100	1.680	4	17.030	16.817	-213	-1	44,1	43,8	41,4

Fonte: Imprese Associate Unirec, elaborazione dati Centro Studi Unirec

I VOSTRI CLIENTI SONO I NOSTRI CLIENTI



Ci teniamo alla vostra reputazione

DA SEMPRE GARANTIAMO OTTIMI RISULTATI CON UN SERVIZIO DI ELEVATA QUALITÀ ATTRAVERSO ATTIVITÀ MIRATE ED ALTAMENTE ORGANIZZATE, PRESERVANDO L'IMMAGINE DEI NOSTRI PARTNER NEI CONFRONTI DEL CONSUMATORE

- Audit continuo della qualità dei servizi resi
- Call monitoring e cross check
- Monitoraggio sul campo degli home collectors
- Percorsi formativi volti alla trasparenza ed improntati al rispetto ed alla tutela del consumatore
- Confronto col debitore e valutazione delle cause di insolvenza al fine di predisporre soluzioni personalizzate

 **certacredita**
GESTIONE TUTELA CREDITI
WWW.CERTACREDITA.IT



Da notare che in Emilia, che con 2,4 mln di pratiche detiene il 6% del totale, nel 2014 le pratiche affidate sono aumentate di circa il 50%; per contro le performance di recupero sono diminuite del 17% circa (-8 punti), registrando il livello più basso, se si escludono la Valle D'Aosta e le pratiche estero, che rappresentano però volumi di gran lunga più modesti.

Tab 5: Crediti affidati e recuperati suddivisi per regione (€/mln)
(in ordine di importi affidati anno 2014)

REGIONE	Importi affidati						Importi recuperati				Performance		
	2013		2014		Δ		2013	2014	Δ		2012	2013	2014
	€	%	€	%	€	%	€	€	€	%	%	%	%
LOMBARDIA	6.666	15	8.434	15	1.768	27	1.475	1.586	111	8	20	22	18,8
SICILIA	7.409	14	7.912	14	503	7	1.260	1.402	142	11	20	17	17,7
CAMPANIA	5.707	12	6.231	11	524	9	889	899	10	1	19	16	14,4
LAZIO	4.535	9	5.182	9	647	14	1.179	1.045	-134	-11	29	26	20,2
PUGLIA	3.261	7	3.883	7	622	19	705	598	-107	-15	24	22	15,4
TOSCANA	2.942	7	3.538	6	596	20	591	591	0	0	24	20	16,7
EMILIA	2.078	6	3.431	6	1.353	65	422	547	125	30	19	20	15,9
VENETO	3.050	6	3.269	6	219	7	569	570	1	0	20	19	17,4
PIEMONTE	3.243	5	3.196	6	-47	-1	577	559	-18	-3	23	18	17,5
CALABRIA	2.385	4	2.336	4	-49	-2	378	330	-48	-13	19	16	14,1
SARDEGNA	1.510	3	1.844	3	334	22	276	270	-6	-2	25	18	14,6
MARCHE	984	3	1.179	2	195	20	230	241	11	5	30	23	20,4
LIGURIA	1.350	2	1.060	2	-290	-21	239	200	-39	-16	19	18	18,9
ABRUZZO	1.009	2	1.057	2	48	5	185	170	-15	-8	22	18	16,1
ESTERO/N.C	2	2	879	2	877	n.s.	1	100	99	n.s.	61	50	11,4
UMBRIA	783	1	761	1	-22	-3	161	143	-18	-11	22	21	18,8
FRIULI	628	1	758	1	130	21	133	216	83	62	22	21	28,5
BASILICATA	492	1	458	1	-34	-7	94	77	-17	-18	20	19	16,8
MOLISE	289	0	363	1	74	25	69	51	-18	-26	33	24	14,1
TRENTINO	220	0	313	1	93	42	56	61	5	10	23	25	19,6
V. D'AOSTA	53	0	150	0	97	183	21	17	-4	-17	24	40	11,7
Totale	48.596	100	56.235	100	7.639	16	9.510	9.672	162	2	21,5	19,6	17,2

Fonte: Imprese Associate Unirec, elaborazione dati Centro Studi Unirec

Come per la quantità di pratiche affidate, in Emilia, che con 3,4 miliardi di euro detiene il 6% del totale, si rileva un incremento del 65% degli importi affidati per il recupero; per contro, la performance media pari a 15,9% è diminuita del 20% (-4,1 punti), attestandosi tra le più basse del comparto.

I dati ed i risultati 2014 sono influenzati in particolare dagli affidamenti dei crediti del settore **Bancario/Finanziario/Leasing**; infatti, a fronte di un numero di pratiche affidate pressoché invariato (-1,5%), gli importi sono aumentati del 39,2%. Il settore **Utility/TLC** a fronte di un numero di pratiche stabile ha visto ridurre del 29% gli importi affidati. Da un'analisi più dettagliata per macro-settori, si rileva:

BANCARIO/FINANZIARIO/LEASING:

Le pratiche affidate sono diminuite da 17,515 mln a 17,250 mln: -265 unità, pari a -1,5%; il loro peso



sul totale è diminuito di 2 punti, dal 45% al 43%; - gli importi affidati, viceversa, sono aumentati da € 29,2 mld a € 40,5 mld: +11,4 mld, pari a +39,2%, il loro peso sul totale è aumentato di 12 punti, dal 60% al 72%.

UTILITY/TLC:

Le pratiche affidate sono pressoché stabili: da 19,072 mln a 19,159 mln (+ 86 mila pratiche), mentre il loro peso sul totale è diminuito di 2 punti, dal 49% al 47%; - gli importi affidati sono diminuiti da € 17,9 miliardi a € 12,8 mld: -5,2 mld, pari a -29%; il loro peso sul totale è diminuito da 37% a 23%.

COMMERCIALE/ASSICURATIVO/PA:

I crediti affidati, pur rimanendo su valori modesti rispetto a quelli complessivi del comparto, sono quasi raddoppiati e il loro peso sul totale è aumentato dal 6% al 10% per numero di pratiche e dal 3% al 5% per gli importi affidati. Più analiticamente si osserva che:

- le pratiche sono passate da 2,335 mln a 4,194 mln (+ 1,858 mln, + 79,6%) e il loro peso sul totale è aumentato di 4 punti, dal 6% al 10%;
- gli importi affidati sono aumentati da € 1,5 miliardi a € 2,9 mld (+1,4 mld, +99%) e il loro peso sul totale è aumentato dal 3% al 5%.

Andando nel dettaglio si nota che:

- i crediti della PA, con 1,762 mln di pratiche e € 0,916 mld di euro affidati, rappresentano rispettivamente il 4,3% e l'1,5% del totale;
- i crediti commerciali, con 1,746 mln di pratiche e 1,6 mld di euro affidati, rappresentano rispettivamente il 4,2% e il 2,8% del totale;
- i crediti assicurativi, con 687 mila pratiche e 387 mila euro affidati, rappresentano rispettivamente l'1,5% e lo 0,7% del totale.

Tra le regioni più “virtuose”, quelle con tassi di recupero superiori alla media nazionale, oltre a Lombardia e Lazio, benché su volumi molto più contenuti, si rilevano Friuli, Marche e Trentino

Tab 6: Ripartizione percentuale delle pratiche affidate per Settore Economico

SETTORE ECONOMICO	2011 (%)	2012 (%)	2013 (%)	2014 (%)	Δ 14/13
Bancario, Finanziario, Leasing	39	44	45	43	-2
Utility e TLC	52	48	49	47	-2
Altro (P.A. Commerciale,...)	9	8	6	10	+4
Totale	100	100	100	100	0

Fonte: Imprese Associate Unirec, elaborazione dati Centro Studi Unirec

Tab 7: 2014 - Crediti affidati e recuperati suddivisi per Settore Economico - n. pratiche e importi, ticket medio

SETTORE ECONOMICO	Pratiche (n./000)		Importi (€ /mln)		Crediti Affidati		
	Affidate	Recuperate	Affidati	Recuperati	Pratiche (%)	Importi (%)	Ticket medio (€)
Bancario-Finanziario	16.907	8.128	39.613	5.692	42	70	2.343
Leasing	343	199	914	498	1	2	2.665
Utility e TLC	19.159	7.086	12.810	2.538	47	23	668
Altro (P.A. Comm.le, Assicurazioni)	4.194	1.404	2.898	944	10	5	690
Totale	40.603	16.817	56.235	9.672	100	100	1.385

Fonte: Imprese Associate Unirec, elaborazione dati Centro Studi Unirec

Tab 8: Confronto distribuzione crediti affidati per Settore Economico: Anno 2013-2014

SETTORE ECONOMICO	Crediti Affidati 2013			Crediti Affidati 2014			Δ 2014-2013		
	Pratiche	Importi	Ticket medio (€)	Pratiche	Importi	Ticket medio (€)	Pratiche	Importi	Ticket medio (€)
Bancario-Finanziario	44	58	1.645	42	70	2.343	-2	+12	698
Leasing	1	2	2.497	1	2	2.665	-	-	- 168
Utility e TLC	49	37	942	47	23	668	-2	-14	- 274
Altro (P.A. Comm.le, Assicurazioni)	6	3	624	10	5	690	4	2	66
Totale	100	100	1.249	100	100	1.385	-	-	136

Fonte: Imprese Associate Unirec, elaborazione dati Centro Studi Unirec

Concludiamo con un quadro che illustra la **tipologia del debitore e dell'attività di recupero**. La riclassificazione per tipologia di debitore -“BtoB” e “BtoC” - conferma che circa nove pratiche su dieci di quelle gestite per il recupero dalle Associate ad UNIREC, sono di tipo “retail” (in aumento del 16% negli ultimi quattro anni); infatti, l'88% delle pratiche (80% degli importi) è di tipo “BtoC”.

Le pratiche BtoC con un ticket medio di € 1.261 (in crescita del 5% rispetto al 2013), nel 2014 hanno espresso i seguenti valori:

LaScala

STUDIO LEGALE

I **fattori chiave** nella prestazione dei servizi di recupero crediti giudiziale.

Ingegnerizzazione dei processi, efficienza organizzativa e informatizzazione sono, nell'esperienza ultraventennale del nostro Studio, tra i fattori chiave del successo nella prestazione del servizio di recupero crediti giudiziale.

Dati infatti per acquisiti gli specifici *skill* di competenza professionale da parte dell'avvocato incaricato del recupero di crediti massivi, i veri elementi distintivi dello Studio Legale che voglia porsi come partner ideale del cliente (del settore bancario/finanziario come pure delle telco o delle *utilities*) sono costituiti da quelle caratteristiche che, fino a pochi anni fa, sarebbero state considerate poco pertinenti con la struttura di studi legali e più vicine al mondo delle aziende:

- organizzazione delle risorse umane (*team* di lavoro specializzati, linee di riporto chiare, sistemi di CRM, formazione mirata e continuativa etc);
- ingegnerizzazione dei processi e del *work flow*;
- informatizzazione del sistema (sia di lavorazione interna sia di interazione con l'ambiente esterno);
- propensione alla condivisione di una strategia imprenditoriale con il cliente/mandante che comporta anche l'assunzione di rischi/opportunità;
- customizzazione di modelli operativi e personalizzazione delle *fee structure*.

Si tratta di un vero e proprio processo di evoluzione dalla tradizionale struttura dello studio legale ad un modello aziendale; questo non ha semplicemente lo scopo di imitare strutture

analoghe del mondo anglosassone (le *law firm*), ma mutua alcune caratteristiche di queste ultime insieme alle peculiarità di altre realtà aziendali (ad es. le società di recupero o di consulenza) per metterle al servizio di una industria - quella del recupero crediti di portafogli rilevanti (*small tickets* o *NPLs*) - che si sta a sua volta evolvendo verso modelli di *business* complessi.

I clienti *corporate*, del resto, richiedono ai propri studi legali di riferimento adeguato standing e affidabilità totale nella gestione di masse significative, garantendo efficienza ed efficacia nei recuperi.

In quest'ottica la nostra realtà ha operato, sin dalla sua fondazione nel 1991, una scelta precisa, adottando un modello di business caratterizzato da un'organizzazione complessa e diventando una best practice per il settore con i suoi oltre 100 legali e 80 componenti di staff & operations e le sue 8 sedi: Milano, Roma, Torino, Bologna, Vicenza, Padova, Firenze e Ancona.

Ai tre dipartimenti - Recupero crediti, Contenzioso, Concorsuale - attivi nella gestione degli *NPLs* (*small* e *large tickets*), si affianca un *team* dedicato di *collection* stragiudiziale operata da legali qualificati e una *partnership* strategica con operatori *leader* della *collection* telefonica e domiciliare, che consente la prestazione di servizi di *Master Legal* con la massima integrazione della filiera del recupero e l'adozione di una unica interfaccia gestionale con ottimizzazione di costi e risultati.

Christian Faggella - Managing Partner La Scala Studio Legale



- 88% del totale delle pratiche affidate (2 punti percentuale in più rispetto al 2013, ovvero in crescita del 2%);
- 80% degli importi da recuperare (2 punti percentuali in meno rispetto al 2013, ovvero in diminuzione del 3%);
- 42% la performance media di recupero in termini di numero di pratiche rispetto al 45% del 2013 (3 punti percentuali in meno pari al -7%);
- 15% la performance media di recupero in termini di importi affidati rispetto al 18% del 2013 (3 punti percentuali in meno pari al -19%).

Le pratiche BtoB con un ticket medio di 2.253 euro (in crescita del 44% rispetto al 2013), nel 2014 hanno espresso i seguenti valori:

- 12% del totale delle pratiche affidate (2 punti percentuale in meno rispetto al 2013, ovvero in calo dell' 11%);
- 20% degli importi da recuperare del macro settore (2 punti percentuali in più rispetto al 2013, ovvero in crescita del 13%);
- 39% la performance media di recupero in termini di numero di pratiche rispetto al 31% del 2013 (8 punti percentuali in più pari a +25%);
- 27% la performance media di recupero in termini di importi affidati rispetto al 28% del 2013 (1 punto percentuale in meno pari al -2%). ■