

Il ruolo del settore della Tutela del Credito per l'inclusione finanziaria in Italia



Presentazione dei risultati dello Studio Strategico realizzato da The European House – Ambrosetti per UNIREC e Forum UNIREC-Consumatori

Lorenzo Tavazzi, *Partnere* Responsabile Area Scenari e *Intelligence* – The European House – Ambrosetti

Roma, 26 ottobre 2021



The European House - Ambrosetti

- The European House - Ambrosetti, **fondata nel 1965**, è un Gruppo di consulenza per le Alte Direzioni con sede in Italia e uffici in tutto il mondo
- The European House - Ambrosetti è tra i **principali Think Tank privati a livello mondiale**
 - Per l'8° anno The European House - Ambrosetti è classificato 1° Think Tank privato in Italia e tra i top 20 nel mondo
- The European House - Ambrosetti fornisce:
 - Servizi di **consulenza strategica e manageriale**
 - **Sviluppo di scenari strategici**, attività di *policy-making* e *advocacy* (oltre 200 all'anno)
 - *Advisory* allo sviluppo territoriale
 - Programmi di alta formazione e **Forum per la leadership politica ed imprenditoriale** (oltre 500 all'anno)



The European House - Ambrosetti



Obiettivi dello Studio

1. Analizzare lo **stato d'arte del mondo dei crediti in Italia**, integrando elementi di *intelligence* e di scenario attuale e futuro
2. Qualificare il **ruolo della filiera della Tutela del Credito** all'interno dell'assetto socio-economico del Paese e il **contributo** che genera per il sistema-Paese
3. Analizzare il **sentiment** all'interno del settore alla luce della crisi pandemica e i *gap* relativi all'**inclusione finanziaria** in Italia
4. Indagare la **percezione** e l'**apprezzamento** prevalente rispetto ai servizi offerti dalle aziende della Tutela del Credito e i benefici generati per i Clienti e i debitori finali
5. Analizzare le possibili **linee evolutive** per le aziende della Tutela del Credito affinché il settore raggiunga una maggiore **sostenibilità** e garantisca una **crescente inclusione finanziaria** nel Paese

Metodologia e attività



Attività di **analisi strategico-scenariale** sul settore della Tutela del Credito su più di **20 KPI**

(tra cui tasso di risparmio, ricchezza ed educazione finanziaria degli italiani, andamento dell'indebitamento delle famiglie e delle imprese italiane e del credito)



Analisi delle **dimensioni chiave del settore della Tutela del Credito** (fatturato, Valore Aggiunto e occupazione) e del loro andamento negli ultimi anni, attraverso la ricostruzione di un **database** comprensivo di più di **1.200 aziende**



Mappatura della **filiera core e indotta** della Tutela del Credito e quantificazione dell'**effetto moltiplicatore** delle attività della filiera – attraverso le **matrici input-output** di Istat – per le dimensioni di fatturato, Valore Aggiunto e occupazione



Realizzazione di **1 survey ai Clienti**, **1 survey agli utenti finali** (105 debitori) e **1 survey ai membri di UNIREC** per analizzare le dinamiche e le percezioni del settore



Incontri di approfondimento e confronto con istituzioni e *stakeholder* per approfondire temi rilevanti in relazione al ruolo delle Aziende della Tutela del Credito nel contesto-Paese in evoluzione

Un ringraziamento alle personalità coinvolte durante la ricerca

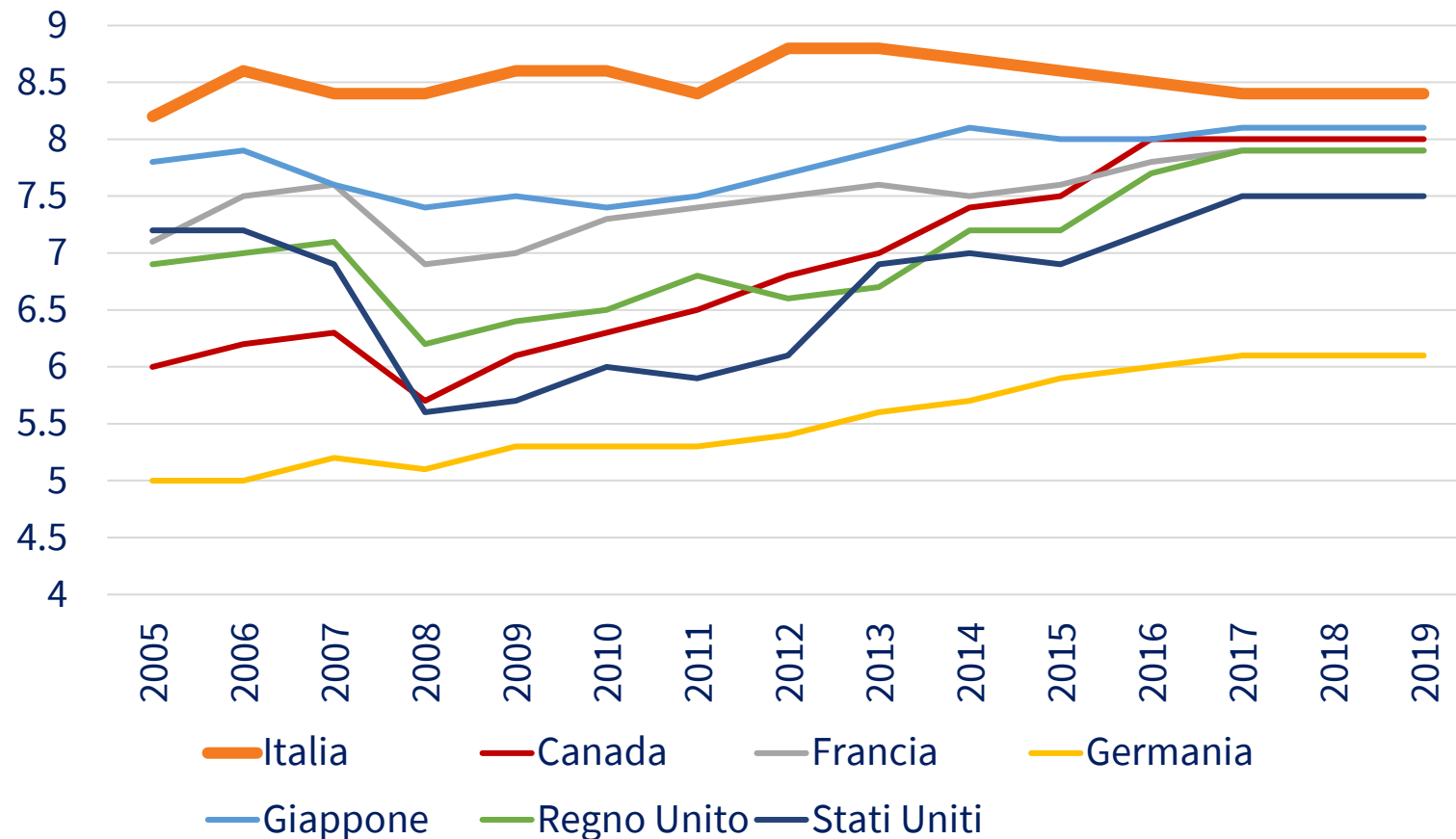
- **Paolo Angelini** – Capo del Dipartimento Vigilanza bancaria e finanziari, Banca d'Italia
- **Magda Bianco** – Capo del Dipartimento sulla tutela della clientela, Banca d'Italia
- **Giulio Centemero** (Lega) – Membro Commissione Finanze
- **Marco Di Maio** (Italia Viva) – Capogruppo Commissione Affari Costituzionali
- **Bruno Frattasi** – Capo di Gabinetto del Ministro dell'Interno
- **Annamaria Lusardi** – Direttrice Comitato Educazione Finanziaria
- **Luigi Macchiola** – Direttore Generale, Assilea
- **Gianni Pittella** (Partito Democratico) – Capogruppo Commissione Finanze
- **Carla Ruocco** (Movimento 5 Stelle) – Presidente Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario
- **Alessandra Sartore** (Partito Democratico) – Sottosegretario di Stato all'Economia
- **Gianfranco Torriero** – Vicedirettore generale, ABI – Associazione Bancaria Italiana

IL CONTESTO DI PARTENZA

L'Italia è uno dei Paesi a **maggior tasso di risparmio** al mondo, ma la **bassa cultura finanziaria** della popolazione limita l'allocazione efficiente del capitale con effetti negativi sul sistema-Paese

L'Italia è uno dei Paesi a maggior tasso di risparmio al mondo

Ricchezza netta delle famiglie nel confronto internazionale
(in rapporto al reddito lordo disponibile delle famiglie, 2005-2019)

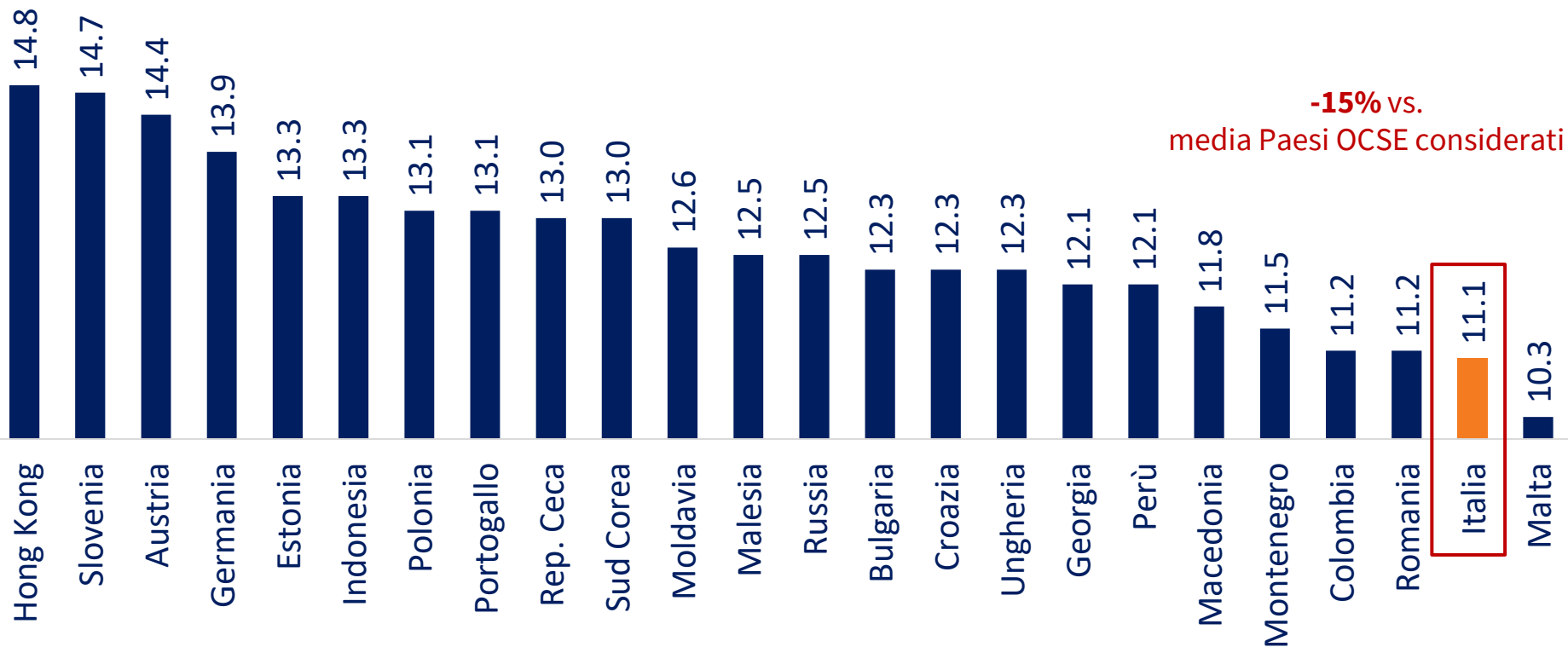


- La ricchezza degli italiani ammonta a circa **9,7 trilioni di Euro**, di cui quasi il **50%** è rappresentato da abitazioni e il **13%** da depositi
- La ricchezza netta è **8,4 volte superiore** al reddito lordo disponibile, risultando in **uno dei tassi più elevati al mondo**

L'Italia si caratterizza per una scarsa educazione finanziaria della popolazione

Livello di alfabetizzazione finanziaria della popolazione adulta secondo l'indagine OCSE/INFE

(punteggio compreso tra 1=min e 21=max), 2020

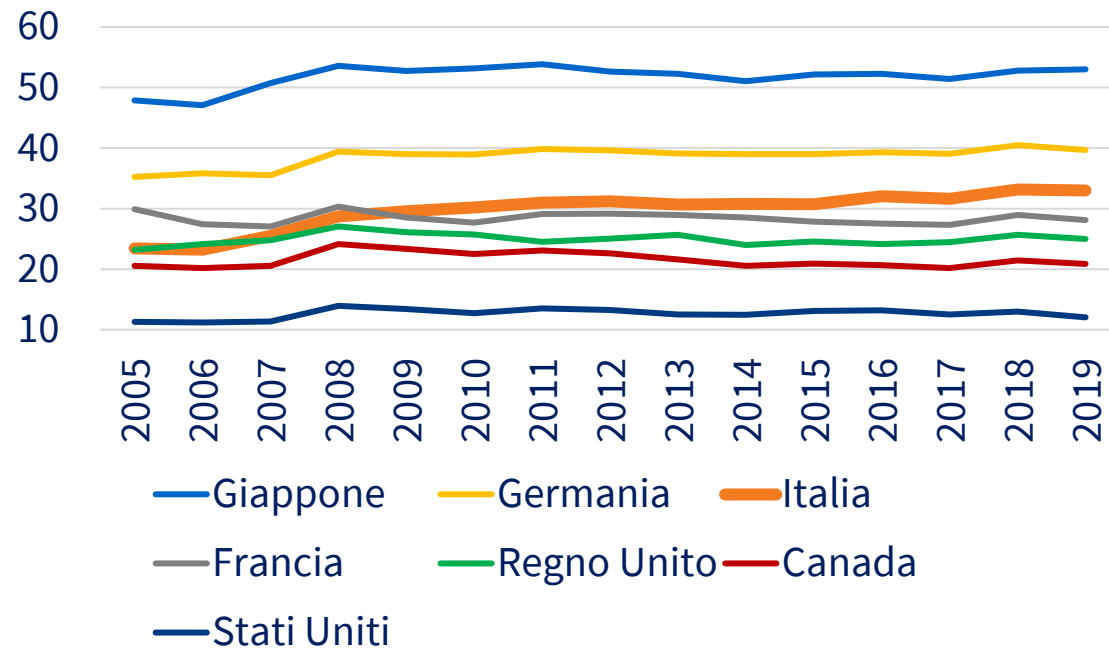


-15% vs.
media Paesi OCSE considerati

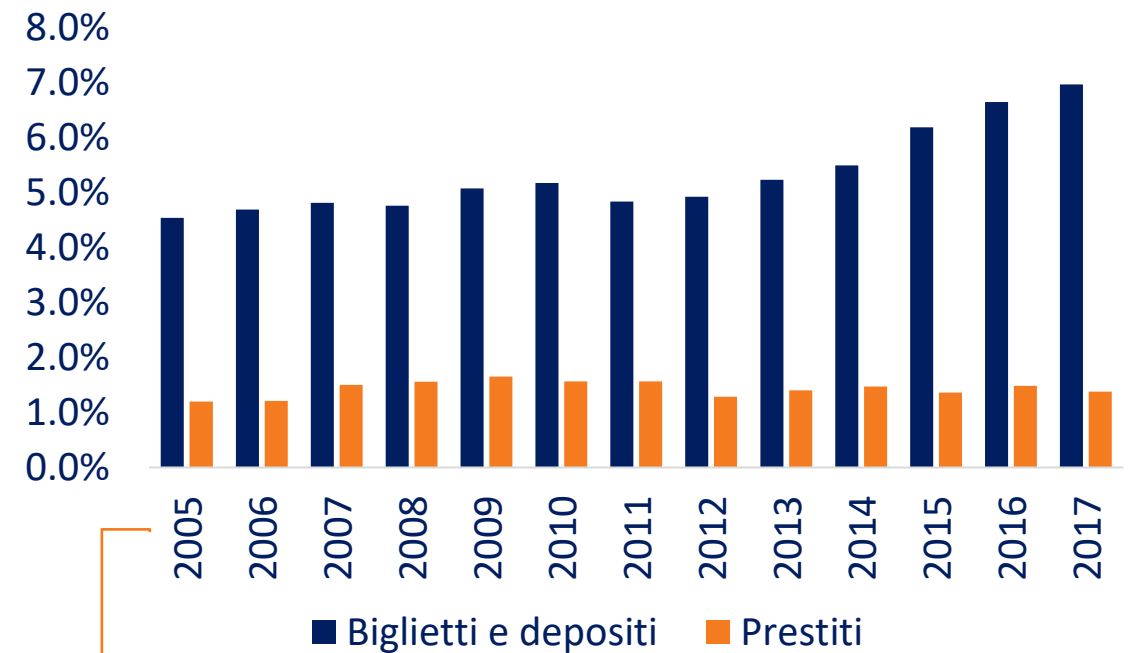
L'8,2% delle famiglie italiane sono non-bancarizzate, rispetto ad una media dell'Eurozona del 3,4%

Gli Italiani preferiscono detenere la loro ricchezza in banca piuttosto che investire in attività produttive

Peso dei biglietti e depositi delle famiglie italiane (su totale *asset* finanziari, valori %), 2005-2019



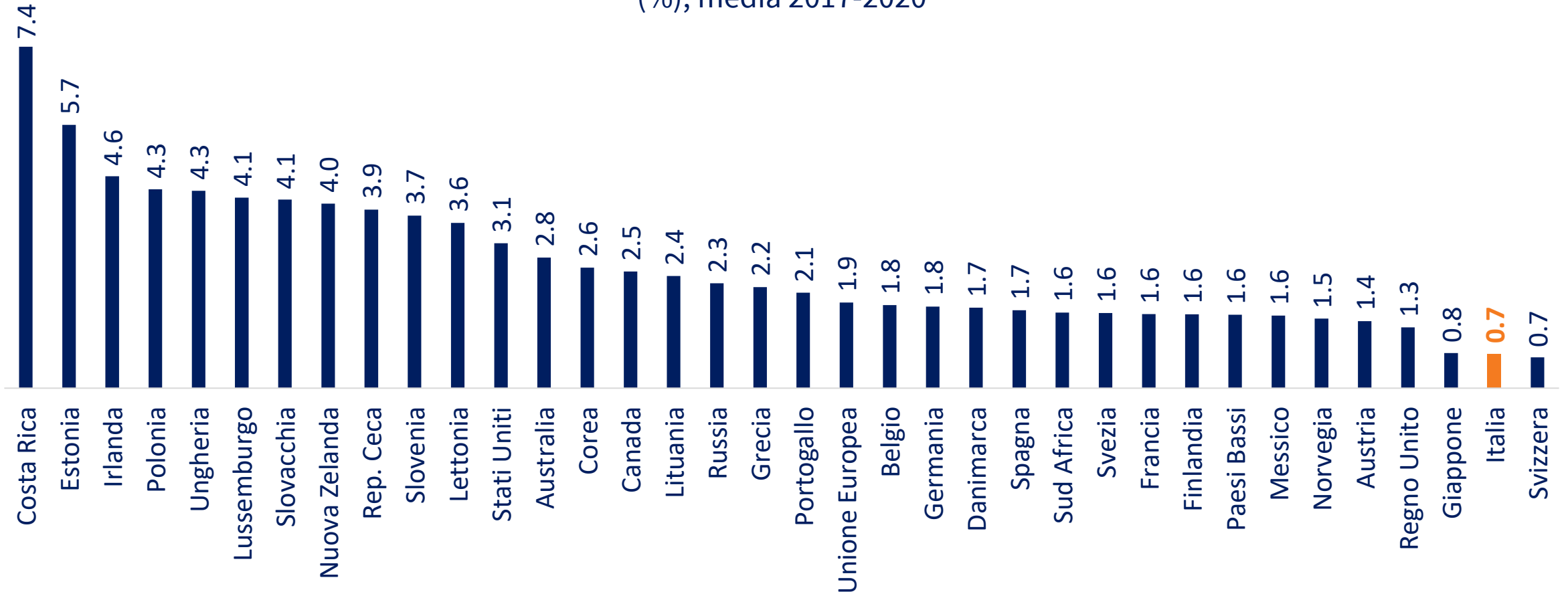
Peso dei biglietti e depositi e dei prestiti nelle società italiane non finanziarie (su totale *asset* finanziari, valori %), 2005-2017



Tra il 2005 e il 2017, i **biglietti e depositi** delle società finanziarie sono passati **da 4,5% al 7%** del totale mentre il peso relativo dei **prestiti** è aumentato di soli **0,2 p.p.** (da 1,2% a 1,4%)

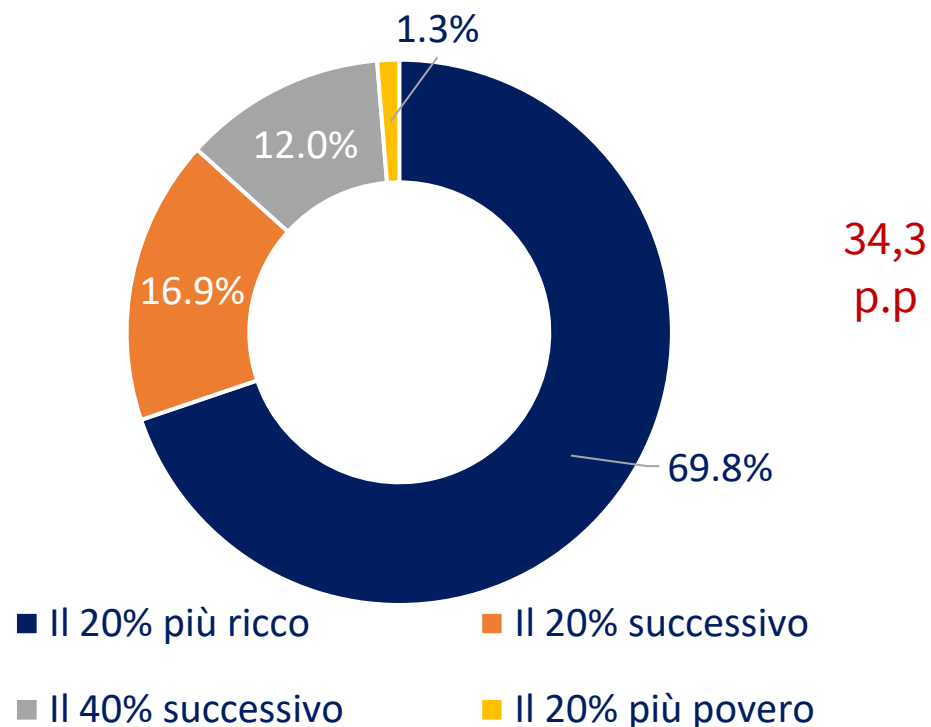
La bassa redditività della ricchezza contribuisce anche alla stagnazione del reddito delle famiglie

Tasso di crescita annuale del reddito disponibile delle famiglie nei Paesi OECD
(%), media 2017-2020

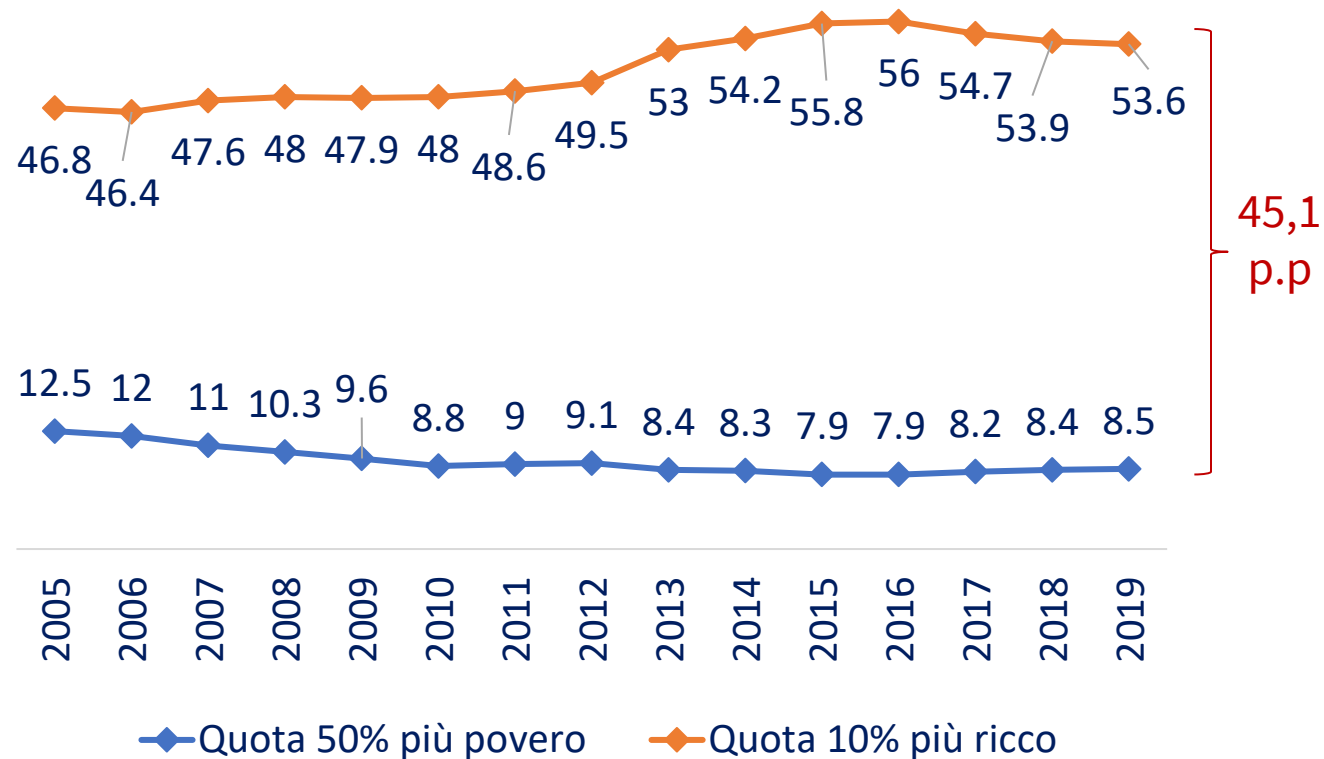


La stagnazione dei redditi non contribuisce a ricomporre le disuguaglianze che stanno aumentando

Distribuzione della ricchezza (%), 2019



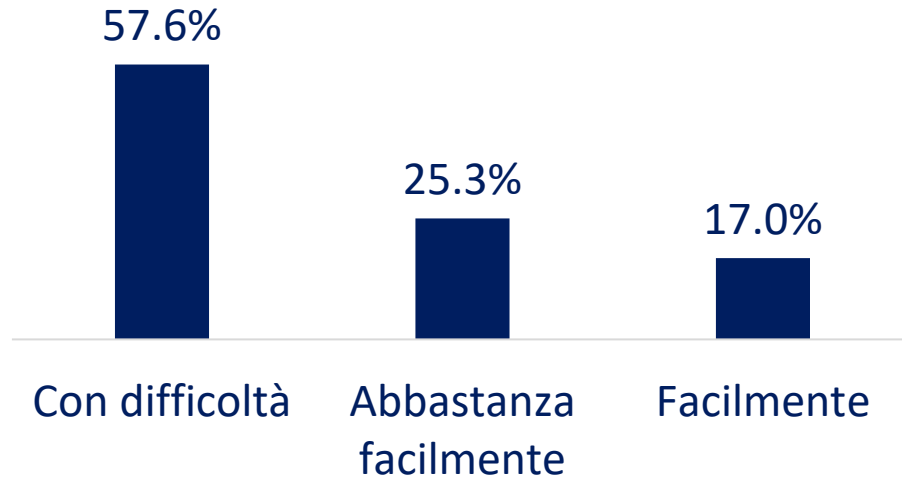
Quote della ricchezza nazionale tra il 2005 e il 2019 (%), media 2005-2019



La **crisi COVID-19** ha portato ad un aumento delle fragilità economiche e sociali e del **ricorso al debito** da parte delle famiglie italiane

A causa della pandemia sono aumentati gli italiani che arrivano a fine mese con difficoltà, soprattutto al Sud Italia

Livello di difficoltà/facilità con cui le famiglie italiane arrivano alla fine del mese
(% sul totale), 2020



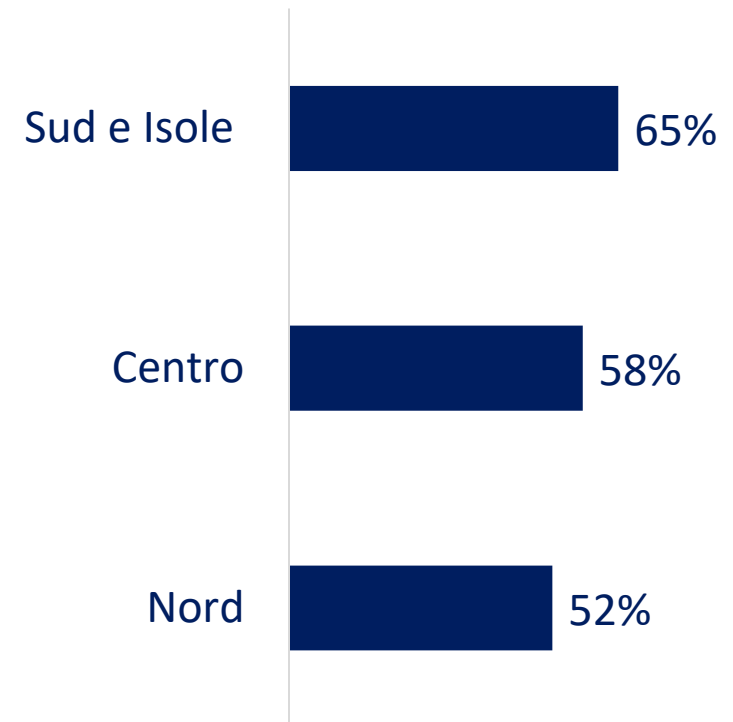
Var.
rispetto a
prima del
Covid-19

+11,9 p.p.

-7,7 p.p.

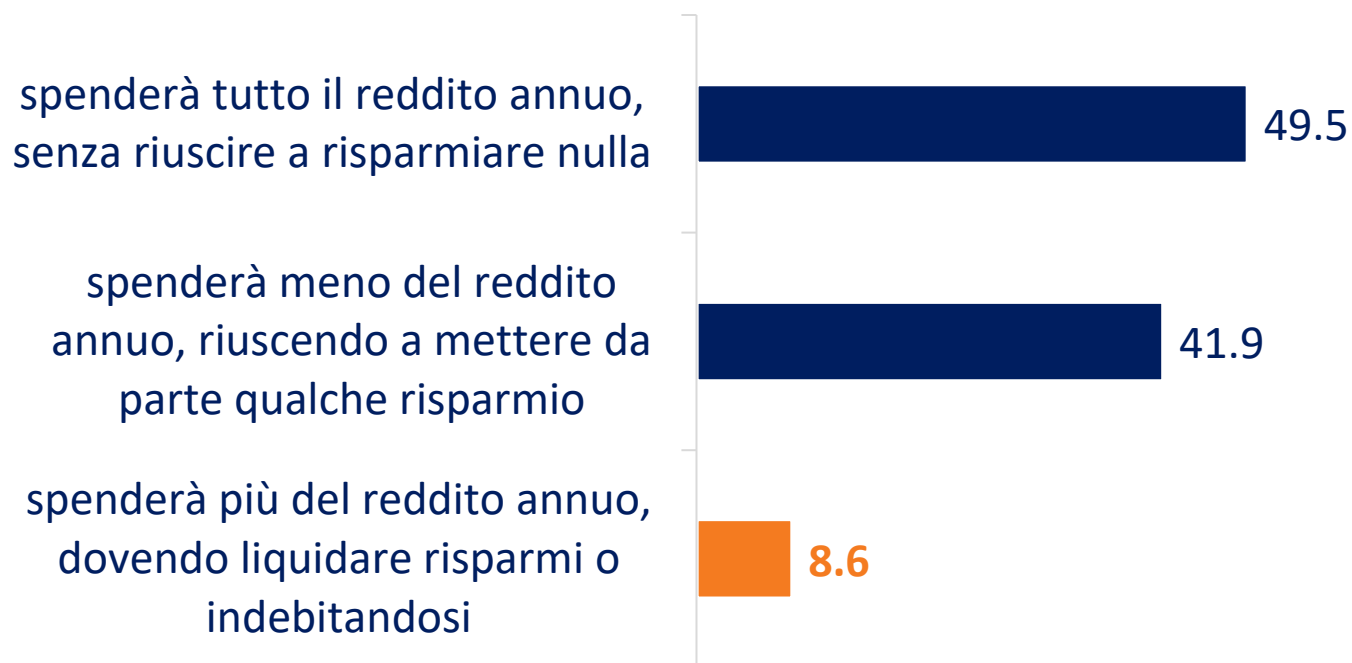
-4,4 p.p.

Famiglie che a seguito dell'emergenza Covid-19 arrivano a fine mese con difficoltà per area geografica (valore %), 2020



È verosimile che l'impoverimento degli italiani generato dalla crisi COVID-19 porterà ad un ricorso al debito maggiore

Risposte alla domanda «Lei si aspetta che nei prossimi 12 mesi...» (valori %), *survey* condotta da Banca d'Italia nel novembre 2020

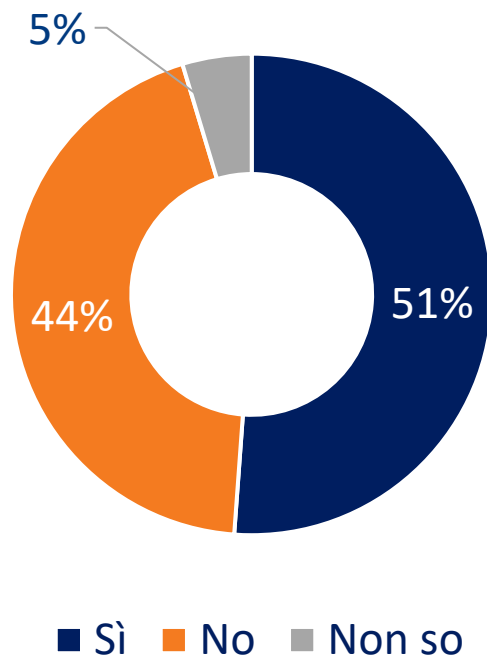


- La quota dei rispondenti che dovrà liquidare risparmi o ricorrere al debito sale al **16,8%** tra i dipendenti a termine
- Il **25%** di chi ha risposto che il suo reddito è diminuito nel 2020 ha affermato che dovrà indebitarsi o liquidare i suoi risparmi nel 2021

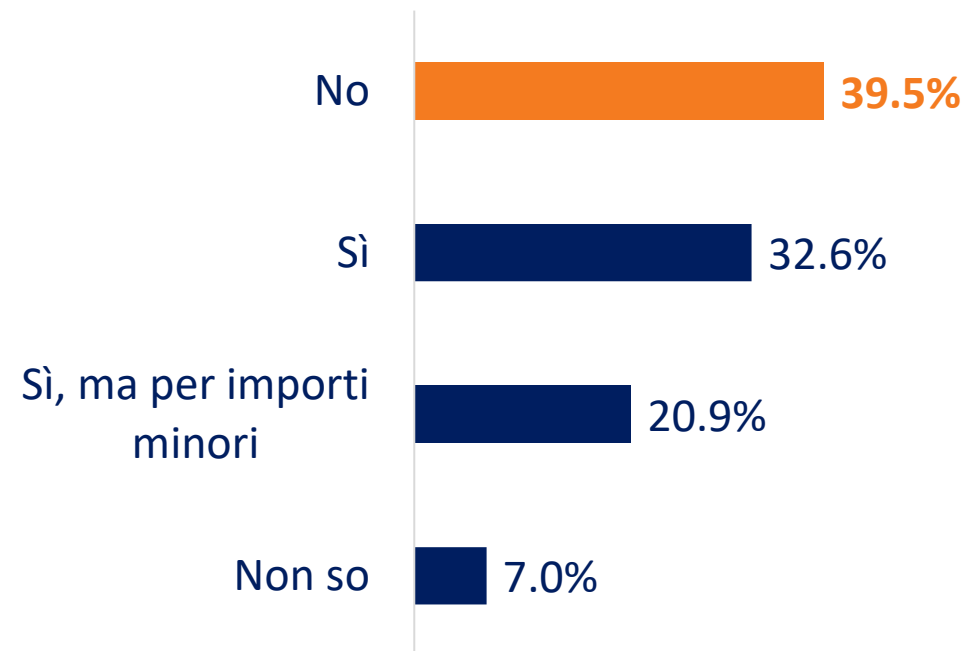
4 Italiani su 10 hanno visto un peggioramento della propria posizione debitoria a causa del COVID-19

Da survey ai debitori finali*

% di risposte «**Ritiene che la crisi COVID-19 abbia influito sull'inadempienza della sua posizione debitoria?**» (valori %), 2021

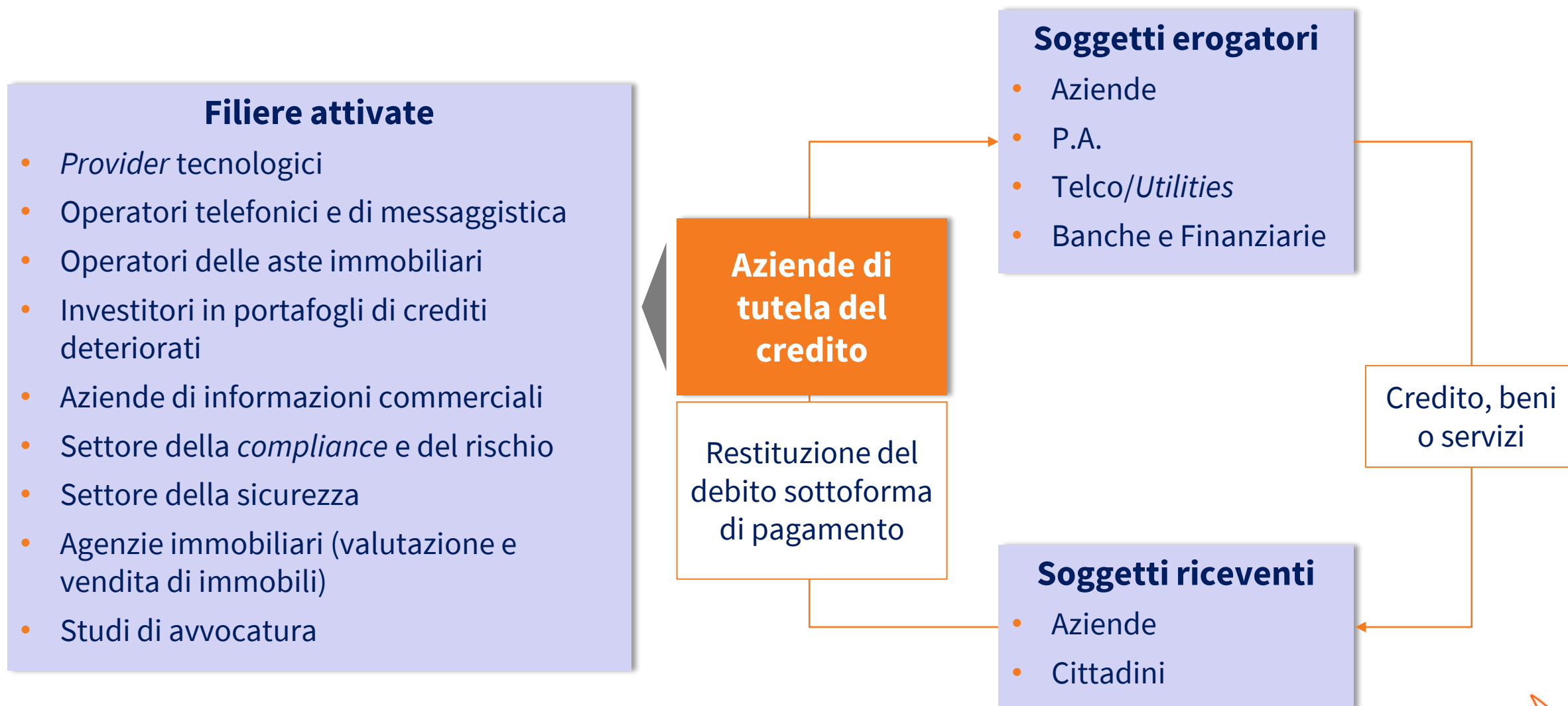


% di risposte «**Aveva mai riscontrato problemi di inadempienza precedentemente al COVID-19?**» (valori %), 2021



Le Aziende della Tutela del Credito sono parte integrante del **ciclo credito-debito** e attivano significativi **benefici economici e occupazionali** lungo le filiere collegate

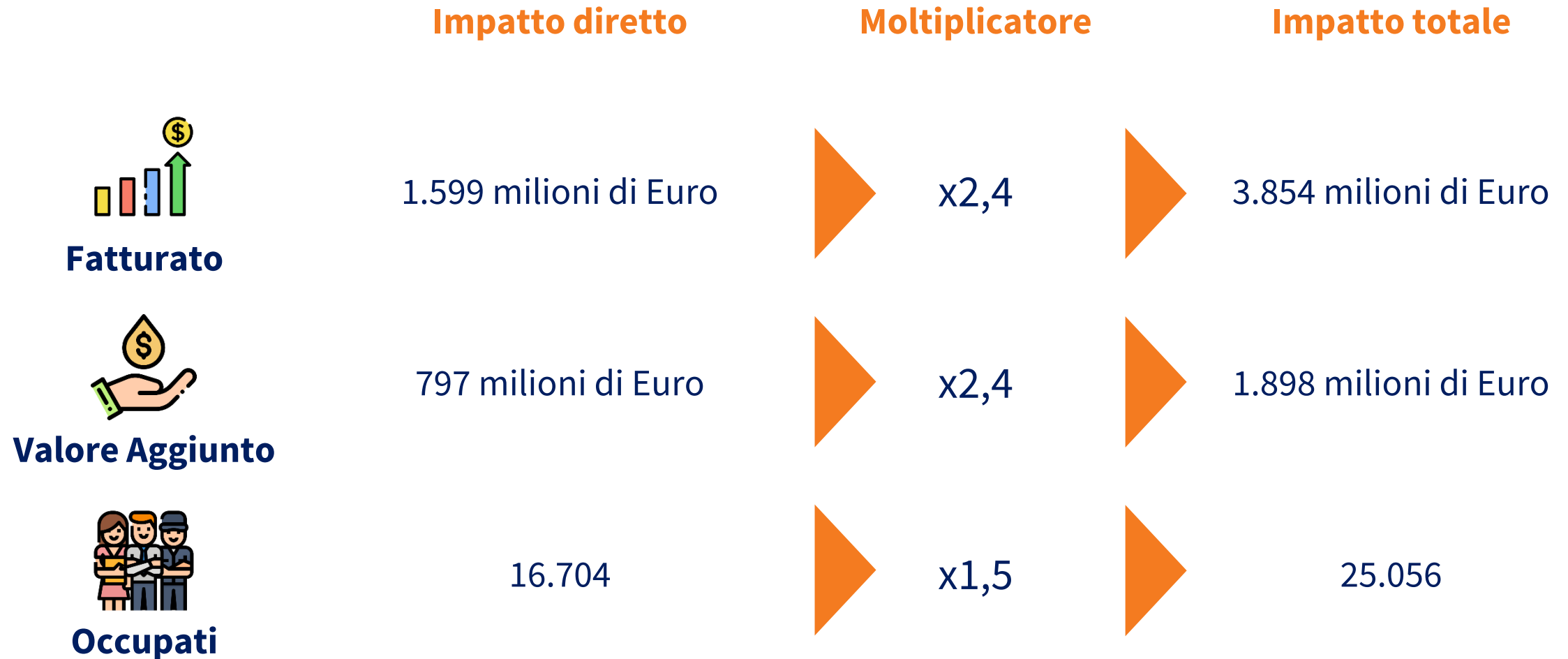
Le aziende di tutela del credito sono un elemento integrante del ciclo debito-credito, attivando numerose filiere



La metodologia per il calcolo del moltiplicatore delle Aziende di Tutela del Credito in Italia

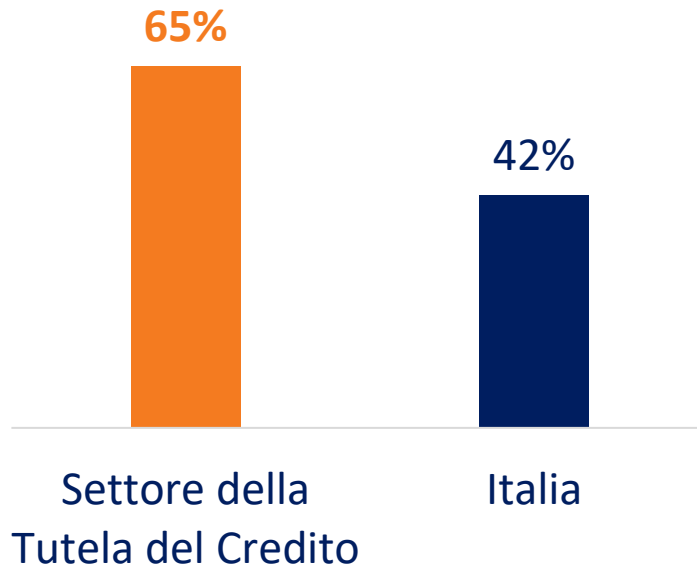
- The European House - Ambrosetti ha **quantificato gli impatti economici** del settore in termini di attivazione generata nell'intera economia dalle aziende di Tutela del Credito, sia attualmente che in termini prospettici
- A partire dalla ricostruzione della filiere attivate dalle Aziende di Tutela del Credito, è stato quantificato l'**effetto moltiplicatore**, ovvero l'impatto:
 - **Indiretto**, derivante dall'attivazione delle filiere di fornitura e subfornitura (acquisti di beni e servizi) nazionali da parte delle Aziende di Tutela del Credito in Italia
 - **Indotto**, derivante dai consumi generati dai dipendenti delle Aziende di Tutela del Credito e delle filiere di fornitura e subfornitura grazie alle retribuzioni erogate
- La misurazione di tali impatti è stata realizzata attraverso un modello econometrico di stima basato sulle matrici delle interdipendenze settoriali di Istat, per le dimensioni di **fatturato, Valore Aggiunto e occupazione**

Il settore della Tutela del Credito genera un effetto moltiplicatore significativo sulle filiere collegate

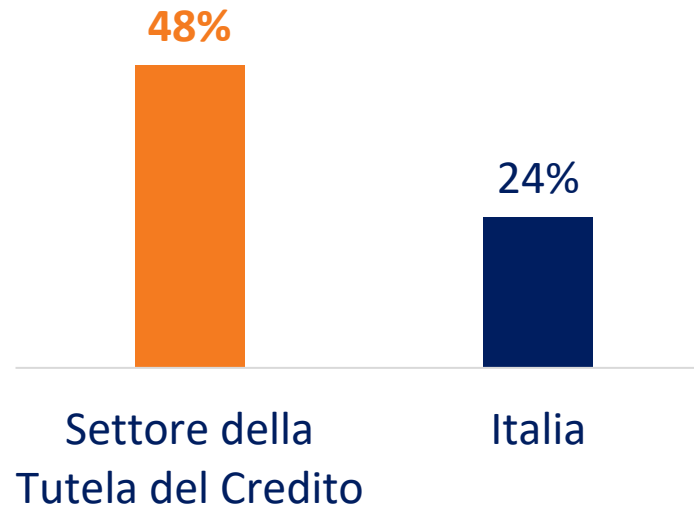


Il settore sostiene l'occupazione femminile, giovanile e qualificata su valori superiori alla media nazionale

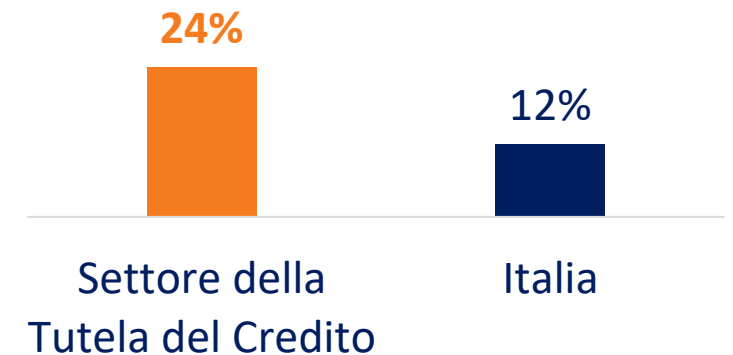
Quota di occupati di sesso femminile
(%), 2020



Quota di occupati con diploma di laurea
(%), 2020



Quota di occupati nella fascia d'età 18-29 anni
(%), 2020



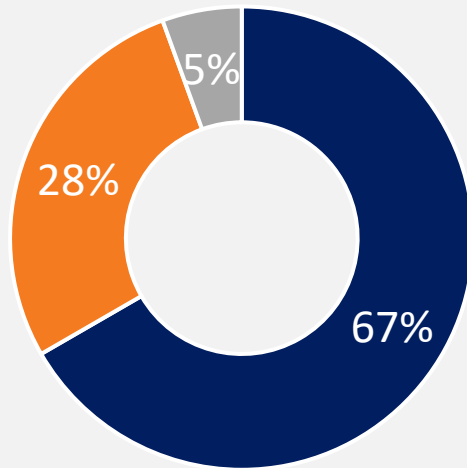
The European House – Ambrosetti e UNIREC hanno realizzato due *survey* somministrate ai Clienti e ai debitori finali

Per analizzare il **sentiment** all'interno del settore alla luce della crisi pandemica e i *gap* relativi all'**inclusione finanziaria** in Italia, The European House – Ambrosetti e UNIREC* hanno realizzato **due survey** somministrate nei mesi di aprile e maggio 2021:

- **La survey ai Clienti** delle **Aziende di Tutela del Credito** ha avuto l'**obiettivo** di indagare la **percezione** e l'**apprezzamento** prevalente rispetto ai servizi offerti e i benefici generati
- **La survey ai debitori finali** ha avuto l'**obiettivo** di indagare la **percezione** e l'**apprezzamento** prevalente rispetto ai servizi offerti e il loro contributo all'accompagnamento verso una maggiore inclusione finanziaria, anche alla luce della crisi COVID-19

La *survey* ai Clienti: l'anagrafica del campione

Settore in cui operano le società dei rispondenti alla *survey* (valori %), 2021



■ Finanziario ■ Telco/Utilities ■ Commerciale

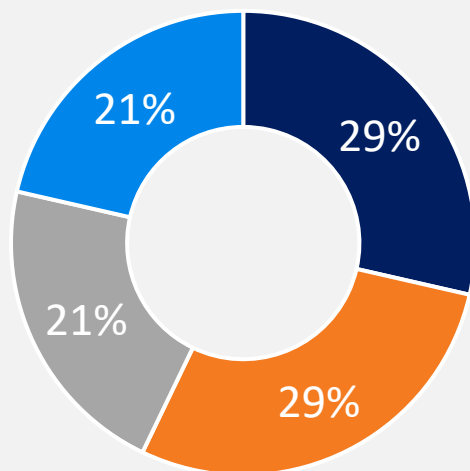
Le aziende partecipanti alla *survey* rappresentano un fatturato complessivo di >200 miliardi di Euro

Le società dei rispondenti alla *survey* includono:

- **6** delle più importanti **Utilities** italiane
- **7** dei più grandi **gruppi bancari** operanti in Italia
- **7** delle più importanti società operanti nel **settore finanziario** e commerciale in Italia

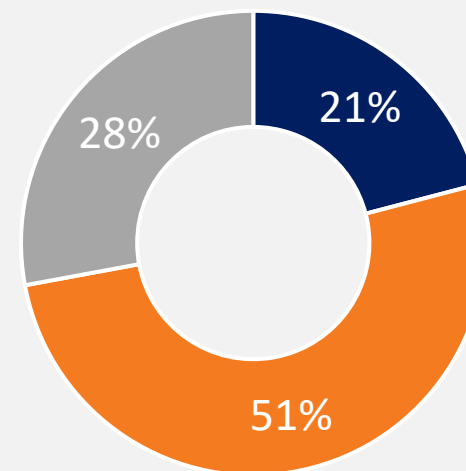
La *survey* ai debitori finali: l'anagrafica del campione

Area geografica di residenza dei rispondenti alla *survey* (valori %), 2021



■ Nord-Est ■ Nord-Ovest ■ Sud e Isole ■ Centro

Fascia d'età dei rispondenti alla *survey* (valori %), 2021



■ 31-45 ■ 45-60 ■ >60

I Clienti dei Clienti partecipanti alla *survey* sono 105

I 5 messaggi emersi dalle 2 *survey* ai Clienti e ai debitori finali

1. Le aziende di Tutela del Credito contribuiscono al **mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario** dei propri Clienti i quali, grazie ai crediti recuperati, liberano liquidità in media pari al **6,0% degli investimenti** e tutelano **129.700 posti di lavoro**
2. Il **risparmio in termini di tempo e costi** rispetto alle vie giudiziarie è il principale beneficio riconosciuto da parte di **più della metà** dei Clienti
3. Grazie alle Aziende di Tutela del Credito, **i cittadini possono accedere a nuovo debito**, abilitando ulteriori consumi pari a circa **9.500 Euro per famiglia**
4. **Oltre 1 debitore finale su 2** ritiene che le Aziende di Tutela del Credito rappresentino una **fonte di educazione finanziaria** e un **supporto morale e concreto**, nonostante la dialettica tra le parti possa risultare a volte negativa
5. Per **oltre 6 Clienti su 10** il servizio offerto dalle Aziende di Tutela del Credito contribuisce ad una **maggiore inclusione finanziaria** nel Paese

I 5 messaggi emersi dalle 2 *survey* ai Clienti e ai debitori finali

1. Le aziende di Tutela del Credito contribuiscono al **mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario** dei propri Clienti i quali, grazie ai crediti recuperati, liberano liquidità in media pari al **6,0% degli investimenti** e tutelano **129.700 posti di lavoro**
2. Il risparmio in termini di tempo e costi rispetto alle vie giudiziarie è il principale beneficio riconosciuto da parte di più della metà dei Clienti
3. Grazie alle Aziende di Tutela del Credito, i cittadini possono accedere a nuovo debito, abilitando ulteriori consumi pari a circa 9.500 Euro per famiglia
4. Oltre 1 debitore finale su 2 ritiene che le Aziende di Tutela del Credito rappresentino una fonte di educazione finanziaria e un supporto morale e concreto, nonostante la dialettica tra le parti possa risultare a volte negativa
5. Per oltre 6 Clienti su 10 il servizio offerto dalle Aziende di Tutela del Credito contribuisce ad una maggiore inclusione finanziaria nel Paese

Le aziende di Tutela del Credito contribuiscono al mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario dei propri Clienti

Survey ai Clienti

Primi 3 benefici percepiti da parte dei Clienti delle società di Tutela del credito derivanti dal recupero dei crediti non riscossi (società finanziarie a sx e società operanti negli altri settori a dx), 2021

SOCIETÀ FINANZIARIE



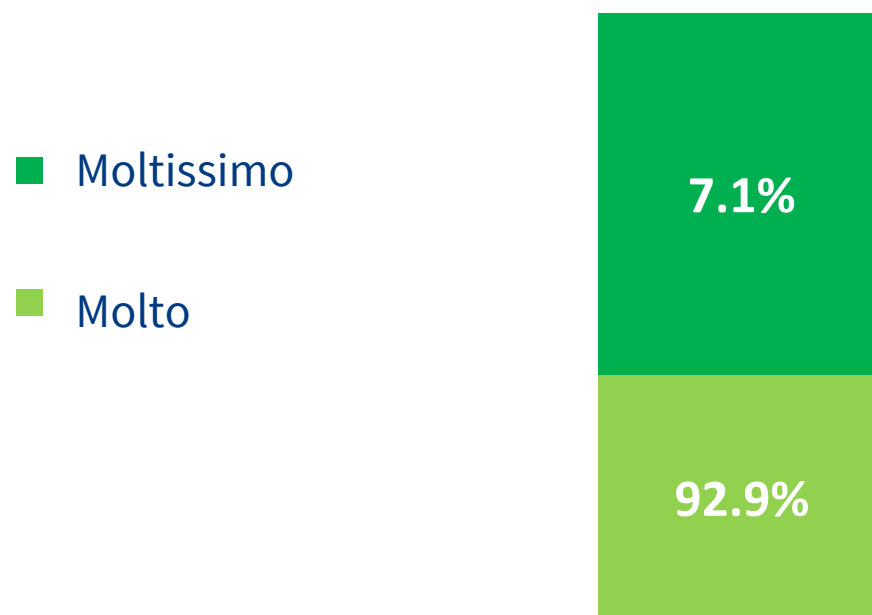
SOCIETÀ IN ALTRI SETTORI



Il 100% dei Clienti riconosce il contributo di valore della aziende di Tutela del Credito nella capacità di recuperare il credito insoluto

Survey ai Clienti

Percentuale di risposte alla domanda «*In una scala da 1 a 6, quanto ha inciso il servizio offerto alla Sua società dalle aziende di Tutela del Credito sull'aumento della probabilità di recupero del credito?*» (valori %), 2021

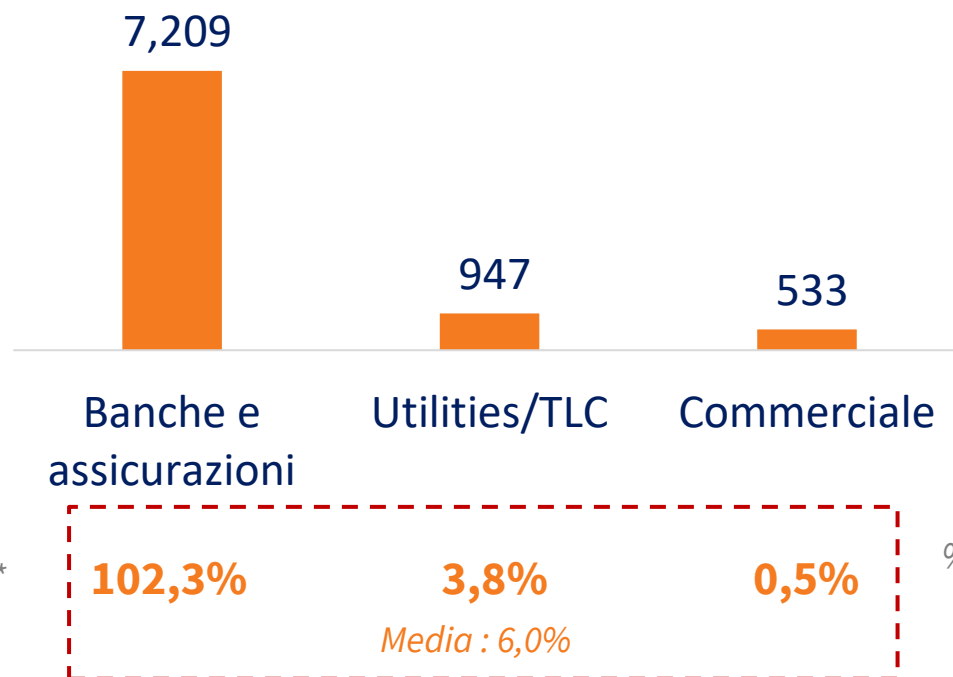


In media, nel 2020 il servizio offerto dalle aziende di Tutela del Credito ha permesso di recuperare il **44,6%** di crediti non riscossi delle società dei rispondenti alla *survey* (vs. 39,1% nel 2019)

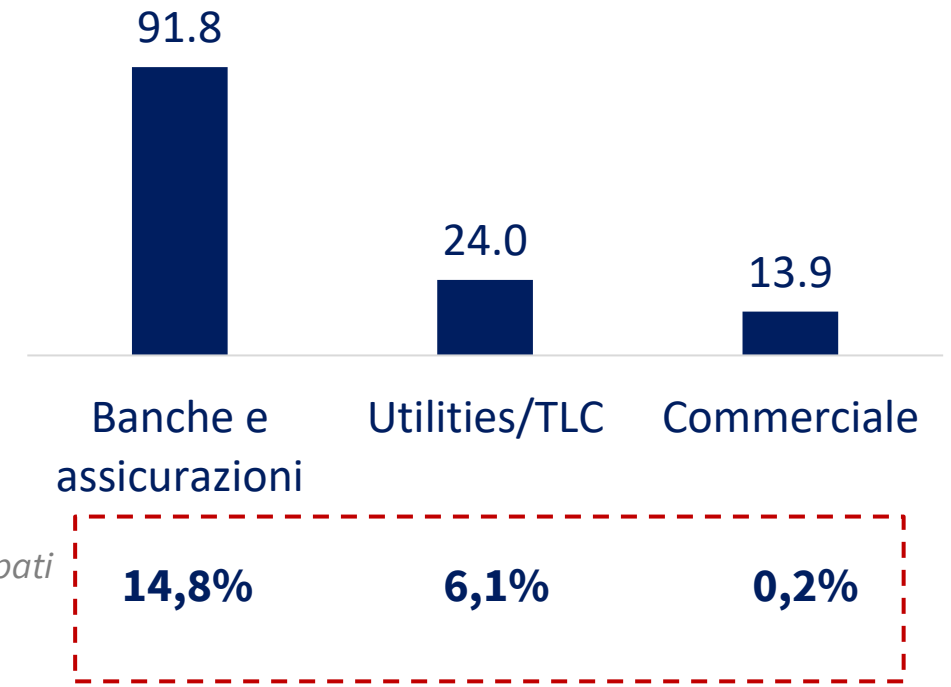
L'attività di recupero crediti permette di mantenere una quota rilevante di investimenti e occupazione nelle aziende Clienti

Survey ai Clienti

Importi recuperati grazie alle Aziende di Tutela del Credito per settore
(milioni di Euro), 2020



Posti di lavoro sostenuti nelle aziende clienti grazie al recupero dei crediti insoluti
(migliaia), 2020



% sul totale investimenti* del settore

% sul totale occupati del settore

(*) Sono stati considerati esclusivamente gli investimenti fissi lordi (acquisizioni, al netto delle cessioni, di capitale fisso effettuate dai produttori residenti a cui si aggiungono gli incrementi di valore dei beni materiali non prodotti). Per le banche e assicurazioni non sono stati considerati gli investimenti finanziari. NB: gli importi recuperati fanno riferimento al solo Conto *Originator*.

Fonte: elaborazione The European House – Ambrosetti su dati Istat, CNEL e UNIREC, 2021

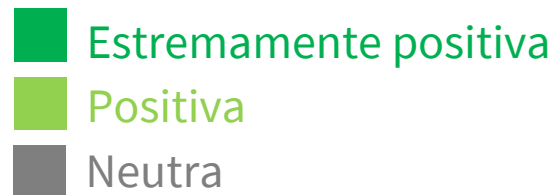
I 5 messaggi emersi dalle 2 *survey* ai Clienti e ai debitori finali

1. Le aziende di Tutela del Credito contribuiscono al mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario dei propri Clienti i quali, grazie ai crediti recuperati, liberano liquidità in media pari al 6,0% degli investimenti e tutelano 129.700 posti di lavoro
2. Il **risparmio in termini di tempo e costi** rispetto alle vie giudiziarie è il principale beneficio riconosciuto da parte di **più della metà** dei Clienti
3. Grazie alle Aziende di Tutela del Credito, i cittadini possono accedere a nuovo debito, abilitando ulteriori consumi pari a circa 9.500 Euro per famiglia
4. Oltre 1 debitore finale su 2 ritiene che le Aziende di Tutela del Credito rappresentino una fonte di educazione finanziaria e un supporto morale e concreto, nonostante la dialettica tra le parti possa risultare a volte negativa
5. Per oltre 6 Clienti su 10 il servizio offerto dalle Aziende di Tutela del Credito contribuisce ad una maggiore inclusione finanziaria nel Paese

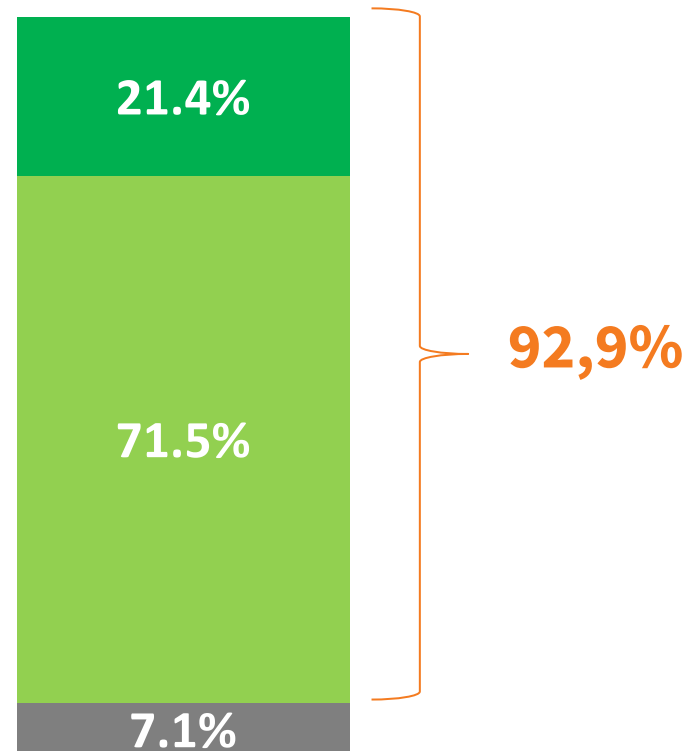
Il servizio offerto dalle aziende di Tutela del Credito viene valutato positivamente dal 92,9% dei Clienti

Survey ai Clienti

Risposte alla domanda «*In una scala da 1 a 6, che valutazione dà al servizio offerto alla Sua società dalle aziende di Tutela del Credito?*» (valori %), 2021



Nessuno valuta negativamente il servizio delle aziende di Tutela del Credito



- Il **57%** dei Clienti valuta molto positivamente il beneficio relativo alla **riduzione dei costi** (pari a circa **2.450 Euro*** per pratica)
- Il **62%** dei Clienti valuta molto positivamente il beneficio legato alla **riduzione dei tempi** di recupero (pari a circa **3 anni e 3 mesi*** per pratica)

(*) Stime The European House – Ambrosetti.

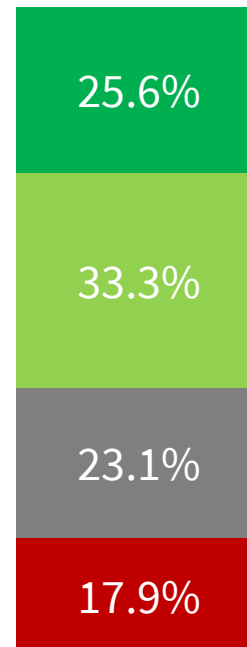
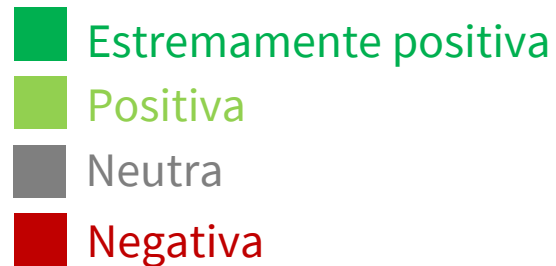
1-2: valutazione **negativa**; 3: valutazione **neutra**; 4-5: valutazione **positiva**; 6: valutazione **estremamente positiva**

Fonte: elaborazione The European House – Ambrosetti su dati *survey* realizzata da The European House – Ambrosetti e UNIREC, 2021

6 su 10 debitori finali valutano positivamente il servizio

Survey ai
debitori finali

Risposte alla domanda «**In una scala da 1 a 6 (dove 1 = “servizio pessimo” e 6 = “servizio ottimo”), che valutazione dà al servizio offerto dalle aziende di Tutela del Credito?**» (valori %), 2021

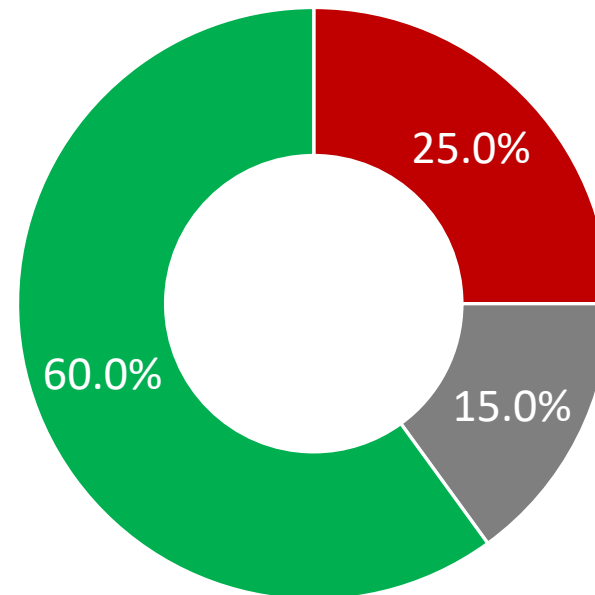
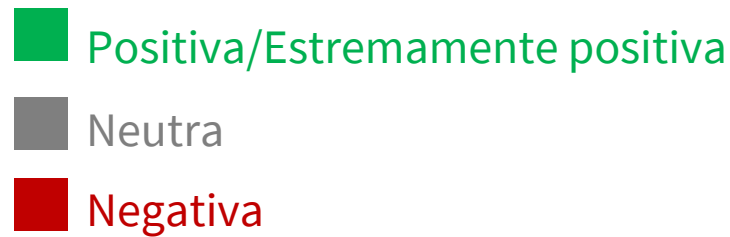


- Il **70%** ritiene che il servizio abbia influito «*moltissimo*» sulla possibilità di accedere a nuovo credito
- Il **90%** ritiene che abbia migliorato di «molto» la gestione delle proprie finanze

6 su 10 debitori finali percepiscono i benefici del servizio offerto in termini di esclusione del ricorso alla Giustizia

Survey ai
debitori finali

Risposte alla domanda «*In una scala da 1 a 6, quanto valuta positivamente l'esclusione del ricorso alla Giustizia grazie al servizio offerto dalle aziende di Tutela del Credito?*»
(valori %), 2021



Il non ricorso alla Giustizia può abilitare un risparmio per i debitori finali fino a 2.430€

Attraverso il ricorso alle Aziende di Tutela del Credito i Clienti dei Clienti possono ottenere un risparmio fino a **2.430 Euro***, equivalenti a...

- **~1 mese** di spesa per consumi per famiglia residente in Italia
- **~4 mesi** di spesa annua per famiglia in affitto
- **~5 mesi** di spesa annua per famiglia per prodotti alimentari e bevande analcoliche
- **~8 mesi e mezzo** di spesa annua per famiglia in mezzi di trasporto
- **~1 anno e 8 mesi** di spesa annua per famiglia per servizi sanitari e spesa per la salute



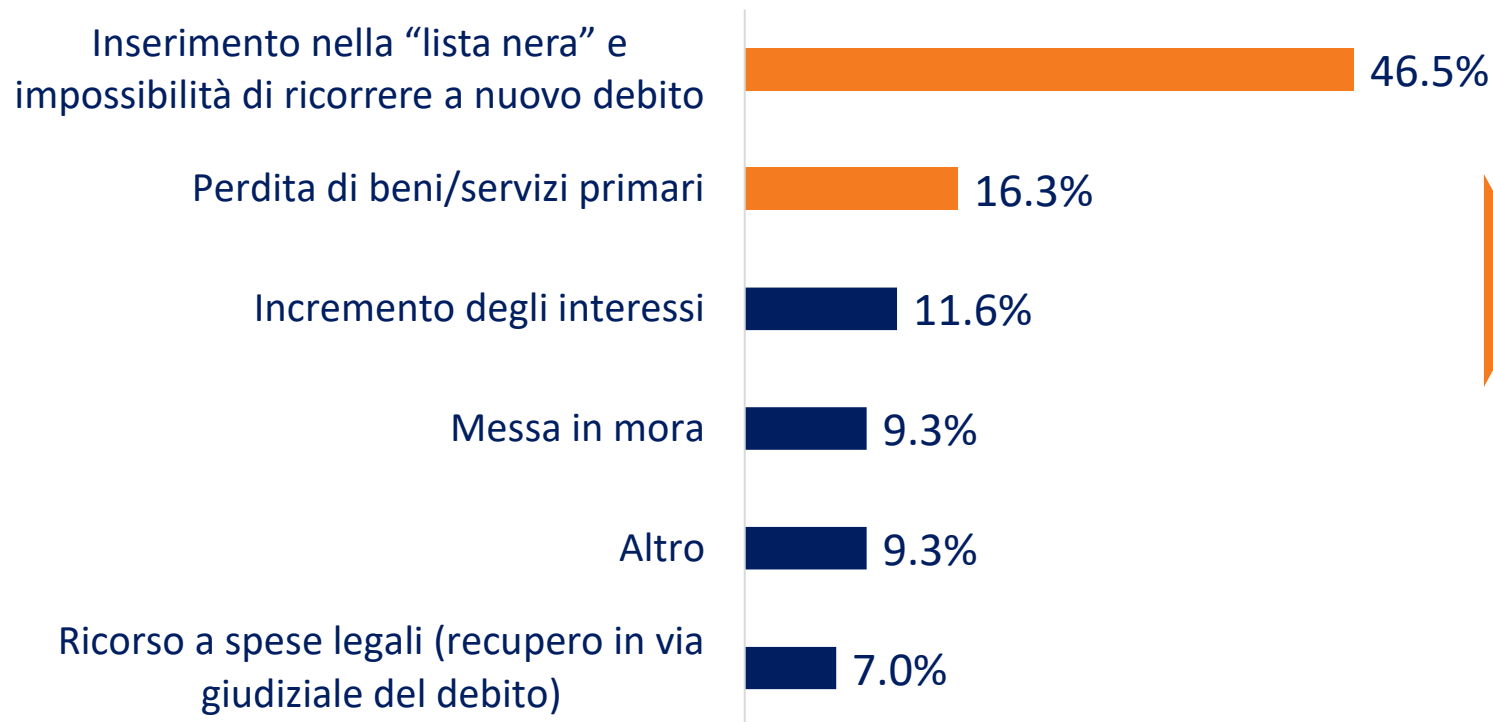
I 5 messaggi emersi dalle 2 *survey* ai Clienti e ai debitori finali

1. Le aziende di Tutela del Credito contribuiscono al mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario dei propri Clienti i quali, grazie ai crediti recuperati, liberano liquidità in media pari al 6,0% degli investimenti e tutelano 129.700 posti di lavoro
2. Il risparmio in termini di tempo e costi rispetto alle vie giudiziarie è il principale beneficio riconosciuto da parte di più della metà dei Clienti
3. Grazie alle Aziende di Tutela del Credito, **i cittadini possono accedere a nuovo debito**, abilitando ulteriori consumi pari a circa **9.500 Euro per famiglia**
4. Oltre 1 debitore finale su 2 ritiene che le Aziende di Tutela del Credito rappresentino una fonte di educazione finanziaria e un supporto morale e concreto, nonostante la dialettica tra le parti possa risultare a volte negativa
5. Per oltre 6 Clienti su 10 il servizio offerto dalle Aziende di Tutela del Credito contribuisce ad una maggiore inclusione finanziaria nel Paese

Il servizio di Tutela del Credito permette di accedere a nuovo debito e abilitare consumi per 9.500€ per famiglia

Survey ai
debitori finali

Risposte alla domanda «**Se non Le fosse stato offerto il servizio di Tutela del Credito quali sarebbero state le ripercussioni?**» (valori %, possibilità di risposta multipla), 2021



Evitando l'inserimento nella lista nera e facilitando il ricorso a nuovo debito, le Aziende di Tutela del Credito abilitano consumi per circa **9.500 Euro*** per famiglia

I 5 messaggi emersi dalle 2 *survey* ai Clienti e ai debitori finali

1. Le aziende di Tutela del Credito contribuiscono al mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario dei propri Clienti i quali, grazie ai crediti recuperati, liberano liquidità in media pari al 6,0% degli investimenti e tutelano 129.700 posti di lavoro
2. Il risparmio in termini di tempo e costi rispetto alle vie giudiziarie è il principale beneficio riconosciuto da parte di più della metà dei Clienti
3. Grazie alle Aziende di Tutela del Credito, i cittadini possono accedere a nuovo debito, abilitando ulteriori consumi pari a circa 9.500 Euro per famiglia
- 4. Oltre 1 debitore finale su 2 ritiene che le Aziende di Tutela del Credito rappresentino una fonte di educazione finanziaria e un supporto morale e concreto, nonostante la dialettica tra le parti possa risultare a volte negativa**
5. Per oltre 6 Clienti su 10 il servizio offerto dalle Aziende di Tutela del Credito contribuisce ad una maggiore inclusione finanziaria nel Paese

Oltre 1 debitore finale su 2 ritiene che il servizio offerto rappresenti una fonte di educazione finanziaria e un supporto morale e concreto

Survey ai
debitori finali

Risposte alla domanda «**Quanto, in una scala da 1 a 6 (dove 1 = “per nulla” e 6 = “molto”), il servizio offerto dalle aziende di Tutela del Credito ha rappresentato un/una...**» nella survey ai Clienti dei Clienti (ordine dal più prioritario al meno prioritario e % di rispondenti che ha votato 4, 5 e 6), 2021

ELEMENTI NEGATIVI

1° Coinvolgimento in una **dialettica a volte negativa: 52,8%**

5° Richiesta di **elevato impegno** personale: **33,3%**

ELEMENTI POSITIVI

2° Fonte di **educazione finanziaria: 51,4%**

3° **Risparmio** di tempi e costi: **51,3%**

4° **Supporto/sostegno** morale e concreto: **50,8%**

I 5 messaggi emersi dalle 2 *survey* ai Clienti e ai debitori finali

1. Le aziende di Tutela del Credito contribuiscono al mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario dei propri Clienti i quali, grazie ai crediti recuperati, liberano liquidità in media pari al 6,0% degli investimenti e tutelano 129.700 posti di lavoro
2. Il risparmio in termini di tempo e costi rispetto alle vie giudiziarie è il principale beneficio riconosciuto da parte di più della metà dei Clienti
3. Grazie alle Aziende di Tutela del Credito, i cittadini possono accedere a nuovo debito, abilitando ulteriori consumi pari a circa 9.500 Euro per famiglia
4. Oltre 1 debitore finale su 2 ritiene che le Aziende di Tutela del Credito rappresentino una fonte di educazione finanziaria e un supporto morale e concreto, nonostante la dialettica tra le parti possa risultare a volte negativa
5. Per **oltre 6 Clienti su 10** il servizio offerto dalle Aziende di Tutela del Credito contribuisce ad una **maggiore inclusione finanziaria** nel Paese

6 Clienti su 10 affermano che le Aziende di Tutela del Credito favoriscono una maggiore inclusione finanziaria nel Paese

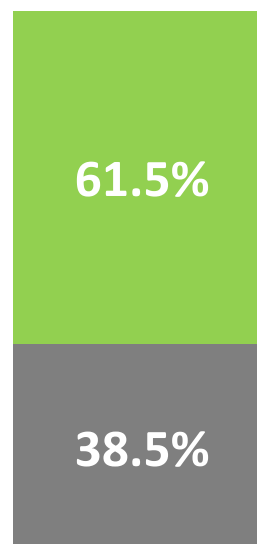
Survey ai Clienti

Risposte alla domanda «*In una scala da 1 a 6, quanto ritiene che le aziende di Tutela del Credito favoriscano una maggiore inclusione finanziaria nel Paese?*» nella survey ai clienti (valori %), 2021

Motivazioni principali:

- Mantenimento del **rapporto con i clienti debitori**, che permangono nel circuito debito-credito
- Supporto al Cliente finale nella **gestione delle finanze** per i piani di rientro

 Molto
 Neutrale



Nessuno ha espresso una **valutazione negativa** in merito al contributo delle aziende di Tutela del Credito per l'inclusione finanziaria

5 punti di attenzione emersi dalle *surveye* dalle interviste con gli *stakeholder*

1. Nonostante il valore generato per i Clienti e i cittadini, persiste una **erronea immagine** e **percezione** del settore della Tutela del Credito da parte dell'**opinione pubblica**
2. La percezione del settore della Tutela del Credito è anche legata ad un problema di **disinformazione** e di **assenza di consapevolezza** rispetto alla gamma di attività del settore e al reale contributo che esso apporta al sistema-Paese
3. Come conseguenza, esiste una diffusa **reticenza da parte di cittadini e imprese** in posizione debitoria ad interfacciarsi con le aziende del settore della Tutela del Credito e farsi aiutare, limitando il successo delle loro attività
4. Permangono alcuni **punti di attenzione nella dialettica** tra le aziende di tutela del credito e i debitori finali, che creano distorsioni nella percezione della qualità del servizio offerto
5. L'approccio al debitore da parte delle aziende di Tutela del Credito si è **molto evoluto negli ultimi anni** ma è necessario fare qualche ulteriore passo in avanti per affermare il settore anche nell'ambito della **consulenza finanziaria**, a partire dall'acquisizione di ulteriori competenze tecniche e «*soft*»

L'evoluzione e il miglior posizionamento delle Aziende di Tutela del
Credito passano per **tre direttrici di sviluppo**

Le direttrici di sviluppo relative all'evoluzione e al posizionamento delle Aziende di Tutela del Credito

1

Rafforzamento
dell'**IMMAGINE**
del
posizionamento
del settore della
Tutela del
Credito

2

Posizionamento
come **ATTORE A
SUPPORTO
DELL'INCLUSIONE**
e cultura
finanziaria nel
Paese

3

Evoluzione del
ruolo del settore
verso un
potenziamento
della
**COMPONENTE
CONSULENZIALE**

1. Rafforzare l'immagine e il posizionamento del settore della Tutela del Credito

Qualificare il ruolo e il contributo del settore della Tutela del Credito, elaborando sulle **valenze distintive** ad esso associate e riconosciute (mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario dei propri clienti, abilitazione di risparmi in termini di tempo e costi rispetto alle vie giudiziarie, diffusione di una maggiore inclusione finanziaria nel Paese)

- In tal senso, il settore potrebbe giovare dell'introduzione di **requisiti minimi di ingresso al mercato** per la qualificazione degli operatori dedicati al recupero
- Funzionale alla qualificazione del contributo del settore sarebbe anche l'**aumento della visibilità** dello stesso agli occhi dell'opinione pubblica, attraverso una **campagna di comunicazione** che diffonda una maggiore consapevolezza circa il **posizionamento delle Aziende di Tutela del Credito** all'interno del ciclo debito-credito e il loro importante **contributo all'equilibrio economico e finanziario** del sistema-Paese
 - In tale contesto può anche essere valorizzata maggiormente la **collaborazione tra UNIREC e le associazioni dei consumatori**

2. Posizionare il settore come attore a supporto dell'inclusione e cultura finanziaria nel Paese

- Valorizzare il *know-how* delle Aziende di Tutela del Credito e metterlo a disposizione del Paese attraverso delle **partnership con scuole e Università** per coinvolgere i giovani ma anche con **aziende** che vogliono promuovere una maggiore cultura finanziaria tra i loro dipendenti
 - Le Aziende di Tutela del Credito potrebbero sfruttare la «vetrina» del **Mese dell'Educazione Finanziaria**, che si svolge ogni anno (dal 2018) nel mese di Ottobre, con l'obiettivo di «*accrescere le conoscenze di base sui temi assicurativi, previdenziali e di gestione e programmazione delle risorse finanziarie personali e familiari, secondo i requisiti fissati dalle Linee guida disponibili sul portale del Comitato*»
- La promozione di una maggiore alfabetizzazione finanziaria porterebbe a una **migliore programmazione delle spese** da parte di cittadini e imprese, minori spese «inutili», e ad un maggiore ricorso al debito per investire in attività finanziarie e non

3. Potenziare la componente consulenziale delle aziende dalla Tutela del Credito

- Far evolvere i servizi delle aziende di Tutela del Credito, al fine che possano proporsi come soggetti erogatori di **servizi di consulenza finanziaria ai debitori**, attraverso collaborazioni con le Istituzioni a livello centrale e accompagnare i cittadini in un percorso di ricostruzione della propria posizione finanziaria e di preparazione nella gestione delle spese future
- Tali servizi potrebbero essere accompagnati da servizi di consulenza per il ricollocamento dei debitori nel **mercato del lavoro** o per la ricerca di una nuova posizione lavorativa

Al fine di offrire questo tipo di servizi sono necessari alcuni fattori abilitanti, quali:

- Capacità di garantire un **servizio neutro e imparziale**
- **Formazione degli operatori** al fine di sviluppare specifiche competenze tecniche per i servizi da offrire
- Maggiore **accesso alle banche dati** e maggiore disponibilità di **informazioni** riguardanti la disponibilità finanziaria dei debitori

Lorenzo Tavazzi

Partnere Responsabile Scenari & Intelligence

lorenzo.tavazzi@ambrosetti.eu
@ambrosetti_

The European House - Ambrosetti è stata nominata anche nel 2021, per l'ottavo anno consecutivo - nella categoria "Best Private Think Tanks" - 1° Think Tank in Italia, 4° nell'Unione Europea e tra i più rispettati indipendenti al mondo su 11.175 a livello globale nell'ultima edizione del "Global Go To Think Tanks Report" dell'Università della Pennsylvania.