



## **COMUNICATO STAMPA**

**UNIREC e ISTITUTO PIEPOLI: presentano i risultati della ricerca “Il mercato del credito e il suo sviluppo futuro”.**

**Settore labour intensive, altamente specializzato e in via di consolidamento.**

**Atteso un aumento dei crediti affidati del +55% nel 2020, il 63% delle aziende ha piani di investimento pluriennali nonostante l'incertezza legata alla situazione sanitaria.**

*Roma, 12 ottobre* – UNIREC - Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito - Associazione di Confindustria SIT che rappresenta oltre l'80% del comparto - e l'Istituto Piepoli hanno analizzato lo stato dell'arte del mercato del recupero crediti e le prospettive di sviluppo in Italia.

L'indagine fotografa un settore maturo, complesso composto sempre più da aziende evolute e moderne che offre servizi di consulenza di alto livello alle committenti e che pone al centro la relazione con il debitore cliente.

In particolare, negli ultimi anni si è assistito ad una notevole evoluzione qualitativa dell'offerta di questi servizi. Oggi fare recupero crediti significa per le aziende fornitrici detenere una ben precisa organizzazione gestionale, avere una comprensione approfondita dei fenomeni macro-economici, un'ottima dotazione informatica e un marcato orientamento al problem solving nei confronti del debitore consumatore.

A contribuire all'evoluzione organizzativa delle fornitrici, la cultura aziendale delle imprese committenti che le ha permeate nella gestione e nello sviluppo così come nell'impulso all'innovazione in termini di dotazioni procedurali e tecnologiche.

Caratterizza il mercato l'elevato livello di specializzazione delle aziende fornitrici che in base alle esigenze specifiche delle committenti hanno sviluppato con flessibilità know-how focalizzati nelle diverse fasi del processo di gestione del credito; negli ultimi anni circa, due aziende su 3 scelgono un'offerta dedicata e orientata alternativamente o verso la home collection o verso la phone collection, solo un'azienda su 3 resta generalista.

Anche a livello di ambiti di attività, la scelta è di operare per settore in cui il principale resta quello finanziario, seguito dai crediti commerciali e dai crediti verso Utility e Telecomunicazioni. Un booster di crescita nel settore è rappresentato dagli NPL che hanno rivestito un peso rilevante nel mercato.

La gestione del credito è un settore labour intensive. A livello di struttura per il 98% delle aziende il costo più importante resta quello delle risorse umane e del personale.

Mentre nel 2019 il 43% delle aziende dichiarava di essere in crescita, nel 2020 il dato si è invertito. La situazione attuale pesa negativamente sugli utili ma i crediti affidati crescono del 55%.

Il 44% degli intervistati stima che nel prossimo futuro ci sarà un'ulteriore concentrazione delle aziende sul mercato. Ne emerge il quadro di un mercato con una struttura fortemente asimmetrica, con un'offerta altamente concorrenziale e una domanda rappresentata da pochi player in situazione dominante.



Questi i principali risultati dell'indagine "Il mercato del credito e il suo sviluppo futuro" nel particolare contesto post pandemico. La ricerca ha coinvolto gli associati UNIREC e le aziende committenti ed è stata svolta in due momenti: il primo tra gennaio e marzo 2020 e il secondo tra giugno e luglio 2020. Il 41% degli intervistati aveva sede nel Nord Ovest, il 14% nel Nord Est e il 26% nel Centro Italia.

Più in particolare il 62% delle aziende ha dichiarato di investire in piani pluriennali e in particolare in innovazione di processo e formazione operativa. Seguono gli investimenti in innovazione di prodotto. La tendenza prevista è positiva dato che per il 35% delle aziende si prevede una crescita di questi investimenti nel corso del 2020. Tuttavia, un 15% dichiara una frenata ai piani di investimenti dovuti all'incertezza legata della pandemia.

In questo particolare contesto di emergenza sanitaria la risposta delle aziende è stata molto rapida e dinamica; circa il 91% del campione dichiara di essersi avvalso del lavoro agile nel corso della pandemia. Solo il 9% ha dovuto usufruire della CIG o FIS.

Il 58% delle aziende di gestione del credito offre servizi aggiuntivi oltre a quello del recupero e in particolare servizi di assistenza legale (39% delle intervistate), indagini economiche e finanziarie (25%), prevenzione insolvenza (14%). In questo caso solo il 26% del fatturato è relativo alla quota di fatturato del recupero crediti.

Nel rapporto con la Committenza il 69% delle aziende dichiara che la performance è estremamente importante. Si potrebbe dire che la valutazione sulla performance è dominante. Il 44% sostiene che la Compliance è stata molto importante, mentre per il 38% l'offerta di servizi ausiliari è abbastanza importante. Per il 76% delle aziende la velocità della risposta è molto di rilievo. Tuttavia, oltre a recuperare il credito assume sempre maggior importanza anche la capacità di preservare il rapporto con il debitore.

*"Siamo un'industria ad alta intensità di lavoro che sta investendo sempre di più anche nel digitale per migliorare la qualità del servizio. Oggi sarà necessario rivedere in modo migliorativo il customer journey per preservare al meglio il rapporto tra committenza e debitore. Nel particolare contesto post Covid è necessario adattare le nostre mappe mentali a nuovi modelli di lavoro e architetture digitali. Il settore della gestione del credito è maturo e innovativo in Italia, nel nostro ruolo di ordinatore di mercato stiamo studiando nuovi modelli e soluzioni capaci di rivedere i rapporti per rendere il sistema sempre più efficace e resiliente",* ha spiegato **Francesco Vovk, Presidente di UNIREC.**

**UNIREC** – Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito è l'Associazione di Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici che rappresenta le aziende e società che offrono servizi di gestione del credito. L'associazione è stata fondata nel 1998 e riunisce oggi circa 200 imprese del settore per un totale di quasi 17 mila professionisti, rappresentando l'80% del mercato italiano della gestione dei crediti. Presidente di UNIREC per il triennio 2018-2021 è **Francesco Vovk.**

UNIREC è membro di FENCA, Federazione Europea delle Associazioni Nazionali del Comparto e socio fondatore del **Forum UNIREC-Consumatori**, un tavolo di lavoro strutturato e permanente



*che ha steso l'unico codice di condotta riconosciuto a livello europeo e che si pone come obiettivo la promozione della coregolamentazione, la tutela dei consumatori e della professionalità degli addetti del settore. Fanno parte del Forum UNIREC-Consumatori, oltre alle imprese aderenti a UNIREC, **8 Associazioni dei Consumatori**: Adiconsum, Adoc, Asso-Consum, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori. **Presidente del Forum è Marcello Grimaldi**, che siede anche nel Consiglio Direttivo di UNIREC.*

Contact: **Barabino & Partners** - Allegra Ardemagni [a.ardemagni@barabino.it](mailto:a.ardemagni@barabino.it); Alessandra Gucciardi [a.gucciardi@barabino.it](mailto:a.gucciardi@barabino.it) Tel. 06/679.29.29 Cell. 339.45.06.144 Cell. 339.230.85.72