
IL RECUPERO CREDITI

di Gianpaolo Luzzi

EDIZIONI
FAG
MILANO

Un particolare ringraziamento a Mariagiulia Luzzi, mia figlia, per la preziosa collaborazione (nonostante i suoi numerosi impegni universitari e lavorativi) fornitami nella ricerca di tutti i dati a supporto di questo testo.

L'Autore

Indice sistematico

Introduzione	9
---------------------------	---

Capitolo 1 - Indebitamento e insolvenze

1. L'indebitamento delle imprese e delle famiglie in Italia	11
2. Andamento dei pagamenti in Italia e in Europa	20
3. Situazione dei protesti in Italia	23
4. Situazione dei fallimenti in Italia	24

Capitolo 2 - La prevenzione

1. I motivi base per cui l'insoluto si forma	27
2. La prevenzione in fase contrattuale	32
3. Le garanzie reali e personali	42
4. La prevenzione in fase normativa	46
5. Le informazioni e le investigazioni finanziarie pre e post vendita.....	53
6. Dieci indici di controllo.....	55
7. I service di informazioni commerciali e di investigazione finanziaria	60
8. Cos'è concretamente possibile conoscere	62
9. Il furto d'identità	65

Capitolo 3 - Elementi di gestione dei crediti commerciali

1. Il credit manager	67
2. A che serve gestire i crediti?	69

Capitolo 4 - Il recupero crediti tradizionale

1. Dei debiti e delle pene	81
2. Il recupero crediti giudiziale	85
3. Costi, tempi e problematiche del recupero in via giudiziaria in Italia	86
4. Gli aspetti penali dell'insolvenza	87

Capitolo 5 - Il recupero crediti contemporaneo

1. Che cos'è il recupero stragiudiziale: definizione.....	92
2. Il segreto del suo successo: la soluzione 100%	94
3. I servizi offerti	95
4. Schema del processo del recupero crediti in via stragiudiziale.....	103
5. Tipologie di recupero	105
6. Indagine settoriale sul comparto del recupero crediti in Italia.....	115

Capitolo 6 - Metodologie di recupero crediti stragiudiziale

1. I numeri del settore e le performance dei service di recupero.....	123
2. Crediti bancari	130
3. Crediti da utenze	131
4. Crediti commerciali	132
5. Crediti finanziari	133
6. Crediti leasing	134
7. Crediti da prestazioni professionali	135
8. Crediti da cessioni	135
9. Kpi dell'efficacia dell'attività di recupero crediti	136

Capitolo 7 - Scelta del service di recupero crediti

1. I parametri per una scelta razionale del service di recupero.....	141
2. I requisiti oggettivi che il service esterno deve avere.....	145
3. I requisiti soggettivi che il service esterno deve avere	166
4. Esiste un profilo di service ideale?.....	175

Capitolo 8 - Patti chiari fin da subito

1. Le voci di spesa per i service.....	183
2. I costi del servizio	185
3. Quando è il cliente che cerca di fare il furbo.....	201

Capitolo 9 - Il recupero crediti transnazionale

1. Il recupero crediti in via stragiudiziale in Europa.....	207
2. Il recupero crediti in via stragiudiziale negli USA	211

Capitolo 10 - Comunicazione 1: tecniche di comunicazione persuasiva

1. La comunicazione come strumento per il recupero crediti.....	216
2. Il processo della comunicazione.....	217
3. La comunicazione persuasiva	220
4. Il piano di argomentazione persuasiva	223
5. Le tipologie psicologiche di debitore.....	227

6. Le categorie sociologiche dei debitori	229
7. Il linguaggio del corpo	235
8. Scoprire la menzogna interpretando il linguaggio del corpo	241
9. Trucchi, regole e stratagemmi per farsi dire di sì	244
10. Profili professionali	254

Capitolo 11 - Comunicazione 2: saper controbattere alle obiezioni & contestazioni dei debitori

1. Le obiezioni generiche	258
2. Le contestazioni generiche	261
3. Le contestazioni giuridicamente pertinenti	263
4. Le contestazioni sul pagamento degli interessi e spese accessorie	267

Capitolo 12 - Organizzazione: il processo di recupero crediti

1. Prima di iniziare	269
2. La pianificazione del lavoro dell'addetto al recupero	272
3. Il processo di esazione	273
4. L'assegnazione della pratica da parte dell'ufficio e controllo da parte dell'addetto	274
5. La pianificazione delle visite a tavolino e sul campo	274
6. La ricerca del contatto fisico col debitore	277
7. L'identificazione del debitore e la presentazione dell'addetto al recupero	283
8. Notifica, conferma e spiegazione dello stato debitorio	285
9. La negoziazione e gli accordi sulle modalità di pagamento	287
10. Come concludere un piano di rientro	289
11. Come concludere uno stralcio	292
12. L'appuntamento per la seconda visita	295
13. Lo scarico della pratica	297
14. L'irreperibilità del debitore: il 50% delle ragioni dell'insuccesso del recupero	297

Capitolo 13 - Tecniche amministrative - giuridiche: interlocutori e comportamenti giusti

1. La persona fisica	301
2. L'impresa individuale, familiare e il libero professionista	306
3. Le comunioni	307
4. Individuare la persona giusta con cui parlare	312
5. La documentazione attestante l'obbligazione	314
6. I comportamenti dell'addetto al recupero crediti sanzionati penalmente	317

Capitolo 14 - Case history

1. UNICREDIT BANCA – intervista a Oreste Vidoli, Direttore Departement Customer Recovery	319
--	-----

2. CREDITIS, Gruppo BANCA CARIGE – intervista a Giorgio Orioli, Direttore Generale.	324
3. BANCA ETRURIA – intervista a Sergio Bertani, Responsabile Direzione Centrale Crediti	328
4. SARDALEASING – intervista a Stefano Esposito, Consigliere Delegato e Direttore Generale	331
5. DEUTSCHE BANK – intervista ad Alessandra Coletto, Head of Collection.....	336
6. BANCO POPOLARE – intervista a Paolo Tosi, Responsabile Servizio Recupero Crediti.	339
7. MAGGIORE RENT – intervista ad Achille Tesseri, Credit Manager.	342
8. MPS LEASING – intervista a Luigi Macchiola, Direttore Generale	345
9. COMPASS (gruppo Mediobanca) – intervista a Francesco Caso, Direttore Generale	348
10. PROFAMILY (Gruppo Banca Popolare di Milano) - nota di Bruno Casalnuovo, capo della Funzione Recupero Crediti.....	351

Appendice

1. La registrazione dei collaboratori presso la Questura ex art. 115 TULPS	361
2. Decalogo Unirec-Associazioni consumatori.....	363
3. Provvedimento n. 24473 del 31 luglio 2013 - autorità garante della concorrenza e del mercato	365