

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

Presentazione dei risultati dello Studio

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 una società 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

## I nostri numeri, i nostri successi

**500**  
Eventi

Realizzati nel 2020, di cui il 68% in digitale, il 19% in fisico e il 13% phygital

**1**  
Piattaforma proprietaria per realizzare iniziative phygital

Know-how e tecnologia proprietaria per realizzare workshop, seminari, eventi digitali complessi

**3.000**  
Esperti

Nazionali ed internazionali ingaggiati ogni anno

**10.000**  
Manager  
**1.000**  
Clienti

Manager accompagnati nei loro percorsi di crescita e clienti serviti nella consulenza ogni anno

**200**  
Studi e Scenari

Strategici da indirizzare a Istituzioni e aziende nazionali ed internazionali ogni anno

**1°**  
Think Tank

Privato italiano, quarto nell'Unione Europea, tra i più rispettati e indipendenti su 11.175 a livello globale attraverso una survey indirizzata a 73.000 leaders di imprese, istituzioni e media, in oltre 100 Paesi nel mondo (\*)

**TOP**  
EMPLOYER  
**2021**

Una delle 112 realtà Top Employer 2021 in Italia sulla base dell'analisi specifica di 6 aree di policy HR e di oltre 400 best practice monitorate

**46**  
Anni

del Forum di Cernobbio: i partecipanti dell'ultima edizione esprimono un fatturato aggregato di 1,3 trilioni di Euro (76,1% del PIL italiano) ed Asset gestiti pari a circa 47,6 trilioni di Euro; 9 governi rappresentati

**280**  
Persone  
di cui  
**47%**  
Donne

Accomunate dalla stessa passione e voglia di fare. 40 persone nel corporate finance; 40 persone all'estero (Cina e Middle East)

**120**  
Famiglie

Imprenditoriali assistite nell'ultimo anno, tramite consulenza nei Patti di Famiglia e Sistemi di Governance

**5°**  
in Italia

Per numero di operazioni M&A con enterprise value <500 mln € nella classifica 2020 di Thomson Reuters, attraverso la partnership con KON, primo player indipendente italiano nei servizi di advisory di corporate finance

**7**  
Think Tank e Summit Internazionali

Riconosciuti come una best-practice internazionale da parte dell'ASEAN Community (7 Paesi/aree: ASEAN, Cina, Francia, Medio Oriente, Stati Uniti, Sudafrica, Unione Europea - Bruxelles)

**16**  
Paesi

Con presenza diretta o partnership

# Obiettivi della ricerca

---

1. Analizzare con **elementi di originalità e di elevata efficacia comunicazionale** lo **stato d'arte del mondo dei crediti in Italia**, integrando elementi di *intelligence* e di scenario a supporto della narrazione dei contenuti
2. Qualificare il **ruolo della filiera della Tutela del Credito** all'interno dell'assetto socio-economico del Paese e i **benefici** 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**



Attività di **stakeholder engagement** (11 incontri riservati *one-to-one*)

# Un ringraziamento agli *stakeholder* coinvolti durante la ricerca

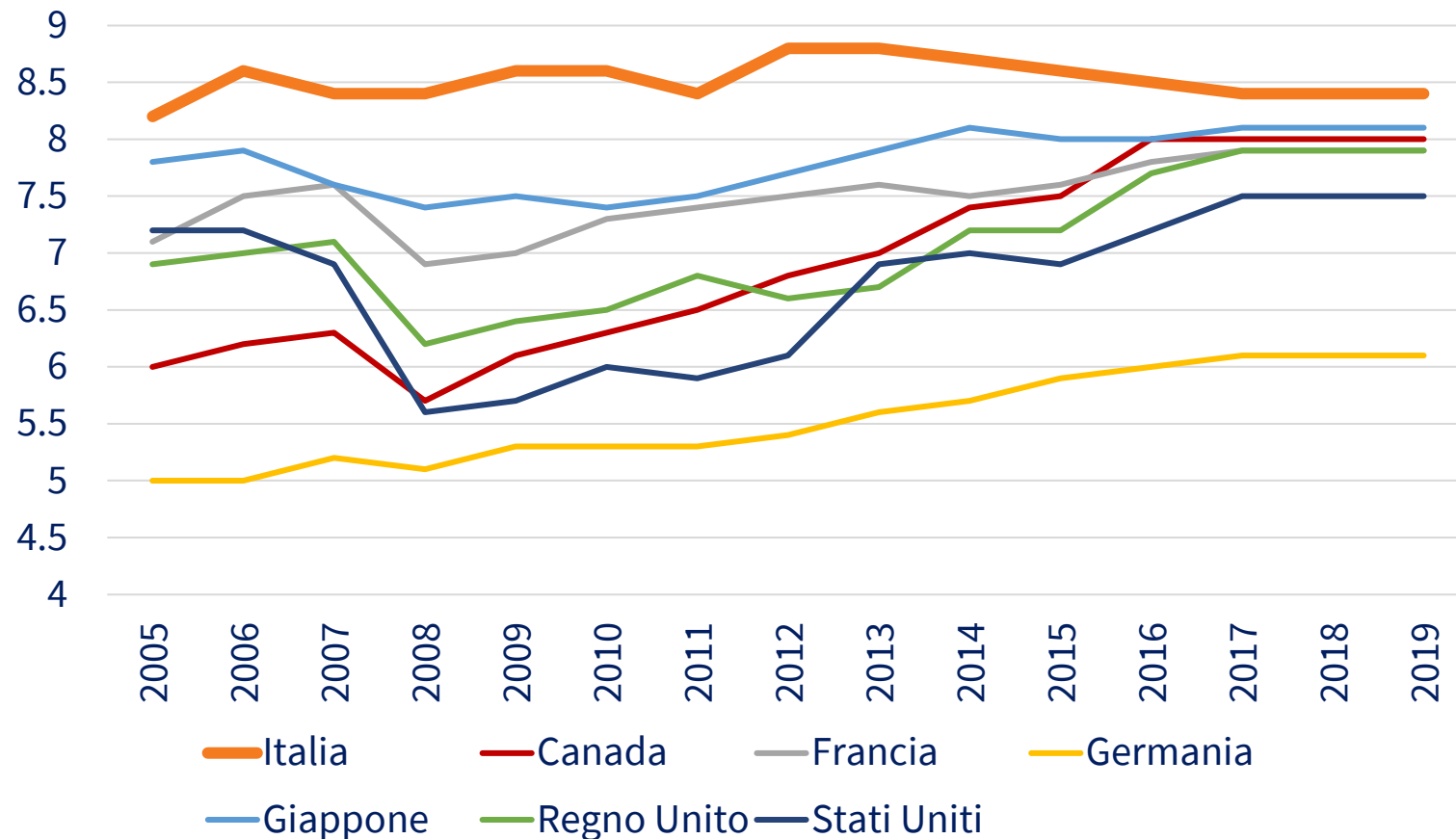
- **Camera dei Deputati**
  1. **Marco Di Maio** (Italia Viva) – Capogruppo Commissione Affari Costituzionali
  2. **Carla Ruocco** (Movimento 5 Stelle) – Presidente Commissione parlamentare di inchiesta sul sistema bancario e finanziario
  3. **Giulio Centemero** (Lega) – Membro Commissione Finanze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

## IL PUNTO 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

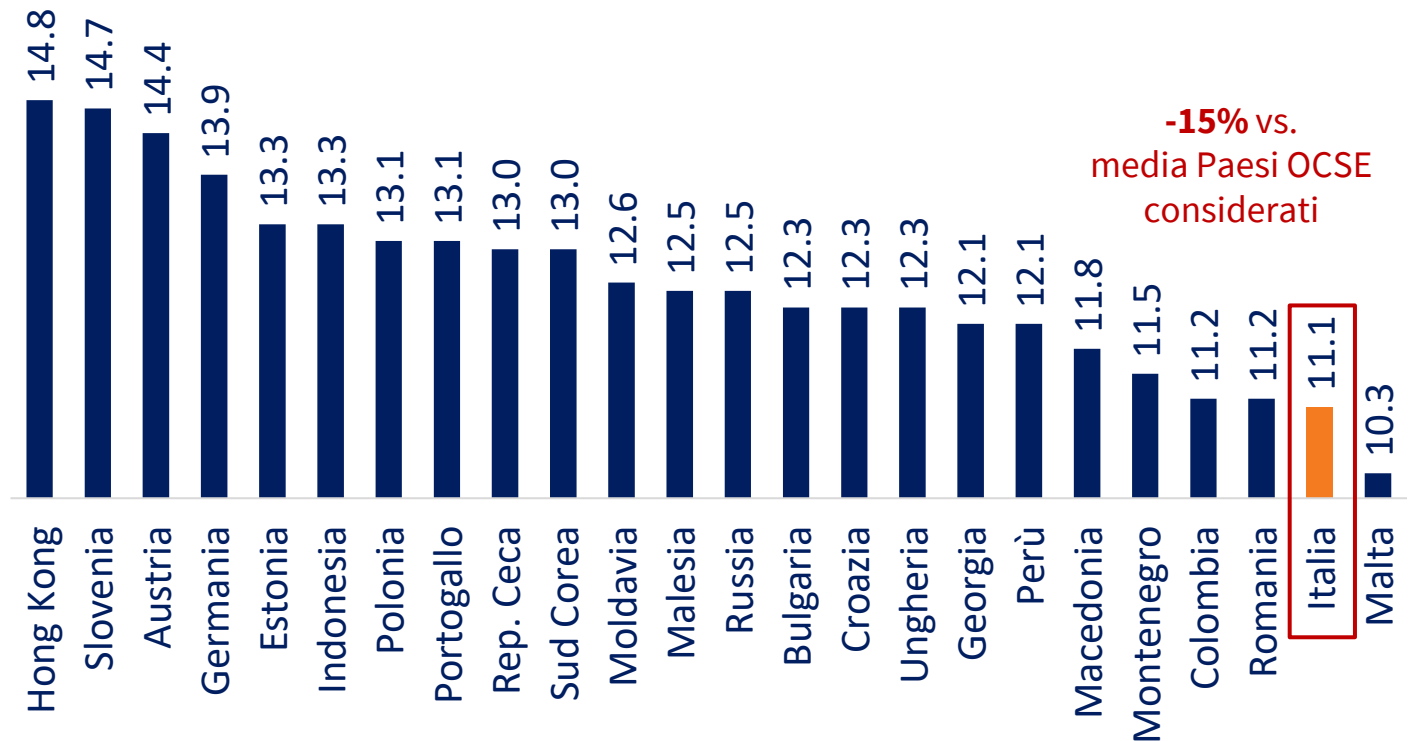


# L'Italia si caratterizza per una scarsa educazione finanziaria della popolazione

- Nell'indice **DESI 2020** (Digital Economy and Society Index) della Commissione Europea, l'Italia è **25°** in classifica, davanti solo a Romania, Grecia e Bulgaria (-9 p.p. vs. media UE)
- L'Italia è anche al penultimo posto nella classifica dei principali Paesi OCSE per **competenze finanziarie** della popolazione adulta
- L'**8,2%** delle famiglie italiane sono non-bancarizzate, rispetto ad una media dell'Eurozona del 3,4%

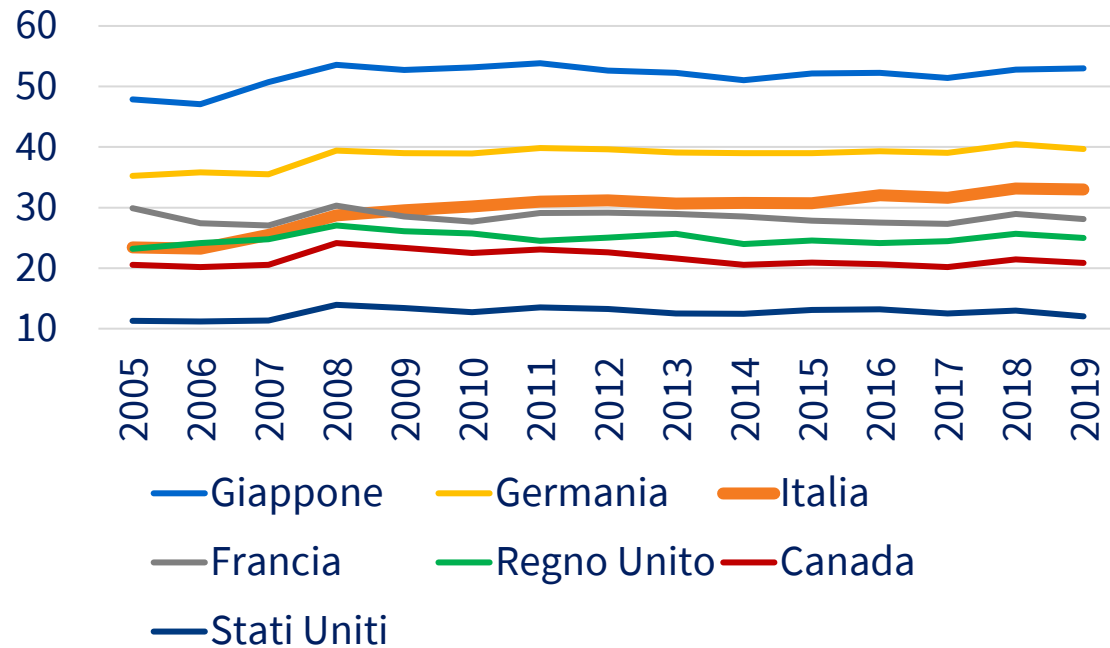
## Livello di alfabetizzazione finanziaria della popolazione adulta secondo l'indagine OCSE/INFE

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

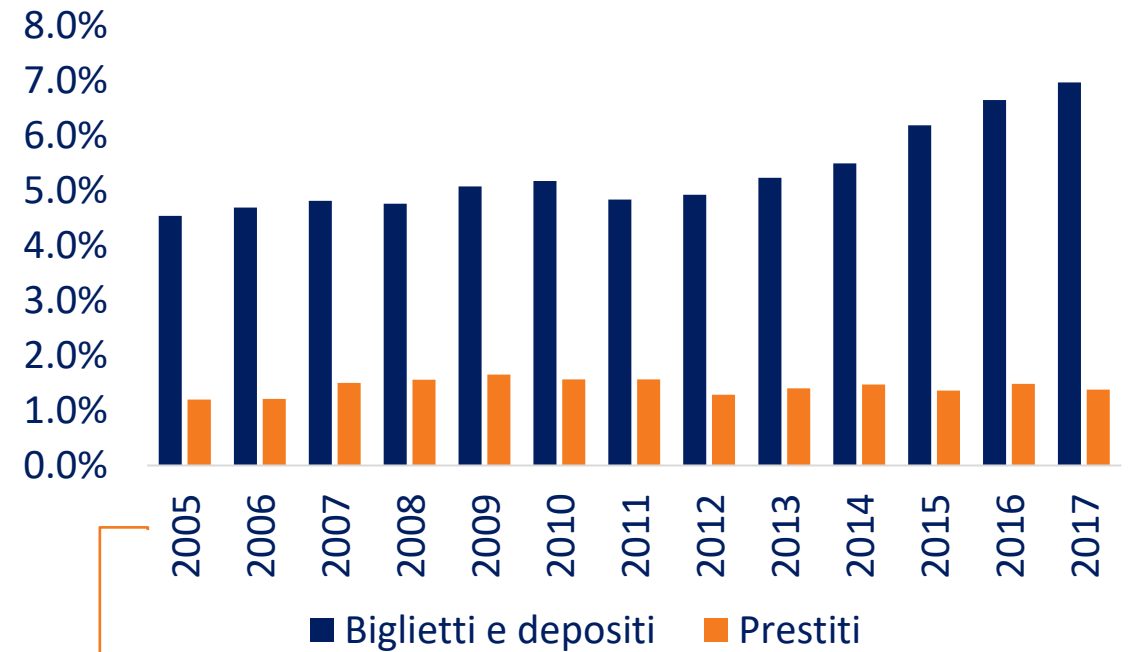


# Gli Italiani preferiscono detenere la loro ricchezza in banca piuttosto che investire in attività produttive

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



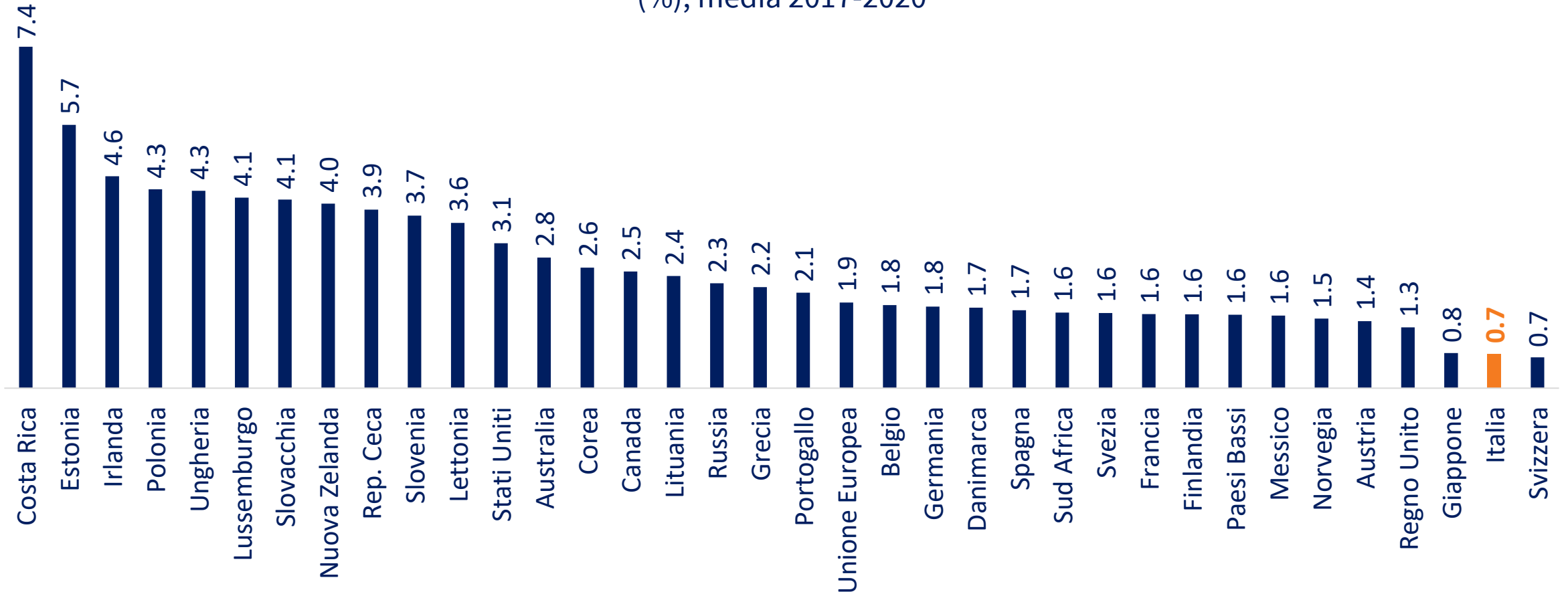
## Peso dei biglietti e depositi e dei prestiti nelle società italiane non finanziarie (su totale *asset* finanziari, valori %), 2005-2017



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%)

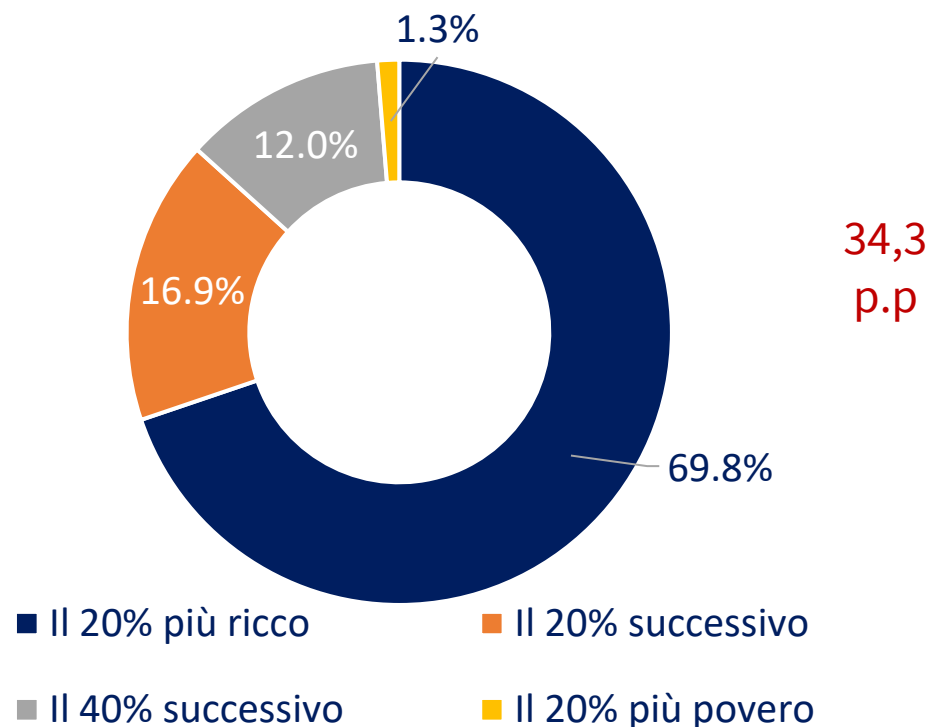
# La bassa redditività della ricchezza contribuisce anche alla stagnazione del reddito delle famiglie

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

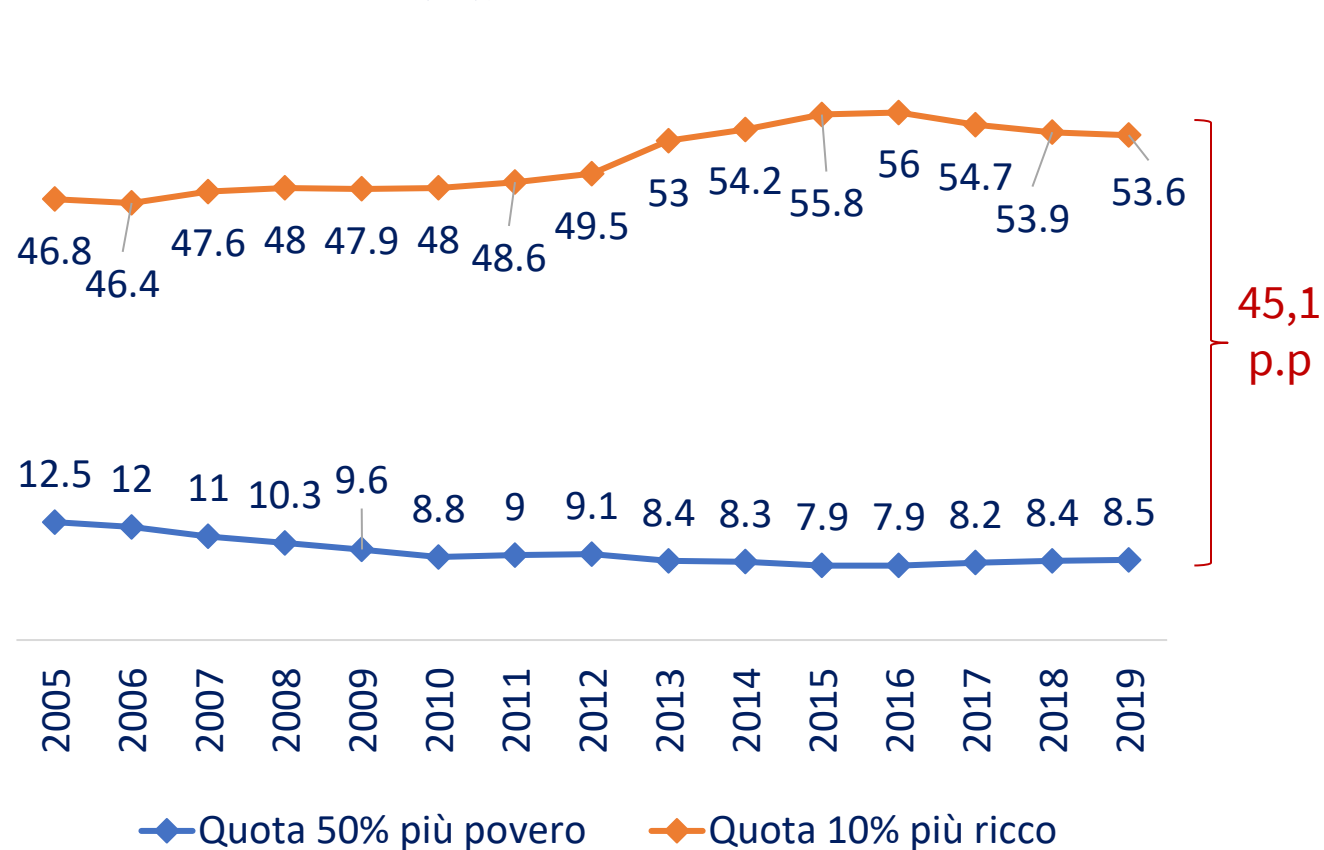


# La stagnazione dei redditi non contribuisce a ricomporre le disuguaglianze che stanno aumentando

## Distribuzione della ricchezza (%), 2019



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

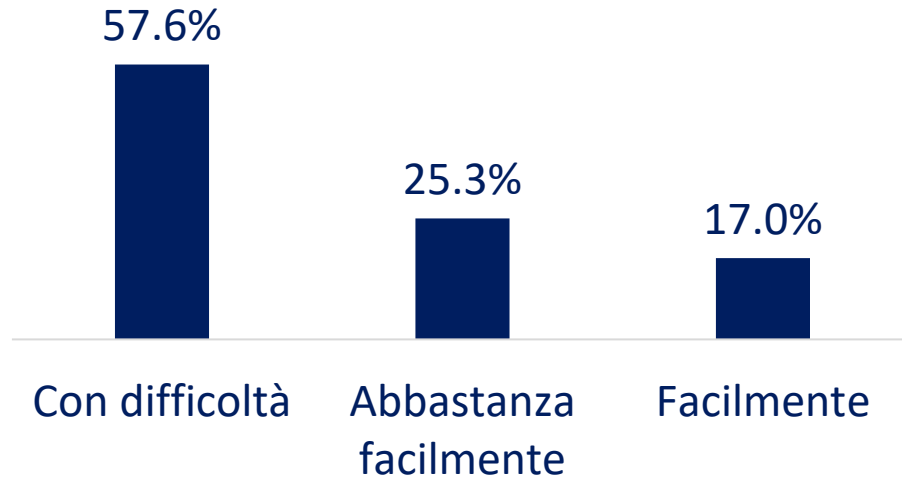


La **crisi COVID-19** ha portato ad un aumento delle fragilità economiche e sociali e del **ricorso al debito** da parte delle famiglie italiane

# 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

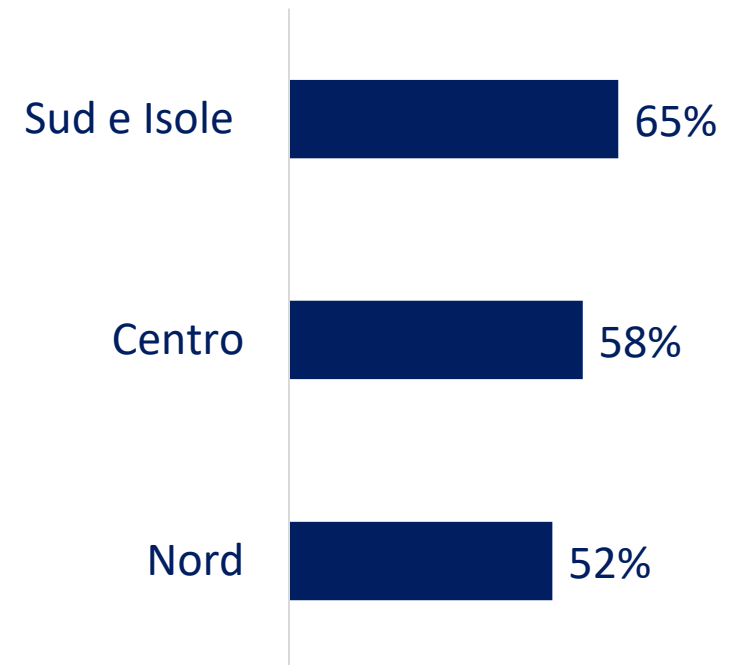
+11,9 p.p.

-7,7 p.p.

-4,4 p.p.

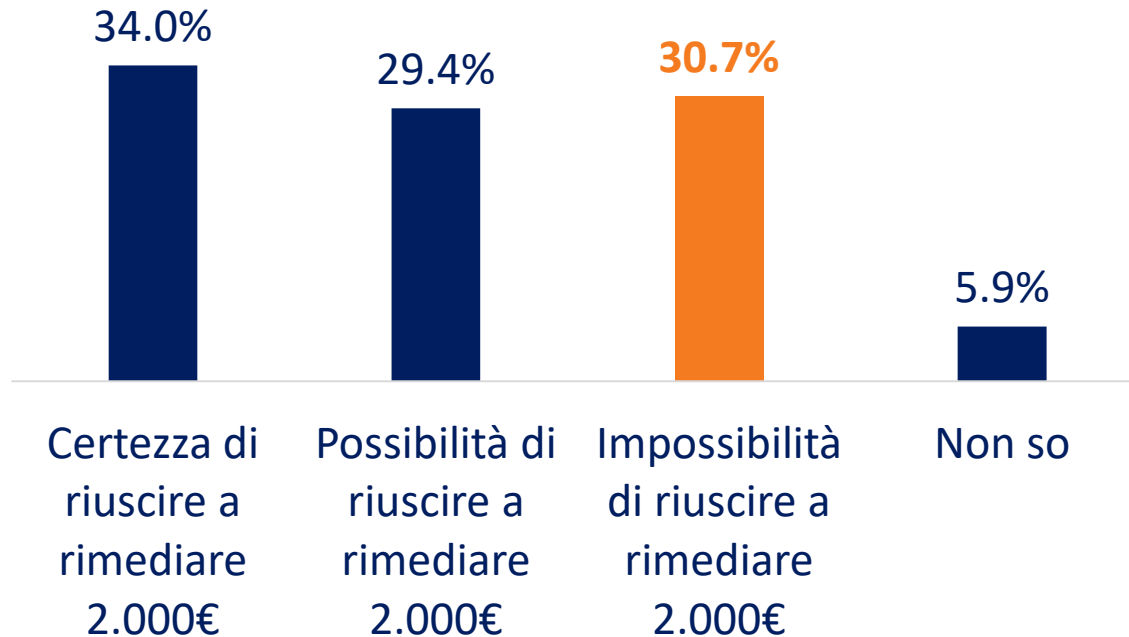
## Famiglie che a seguito dell'emergenza Covid-19 arrivano a fine mese con difficoltà per area geografica

(valore %), 2020

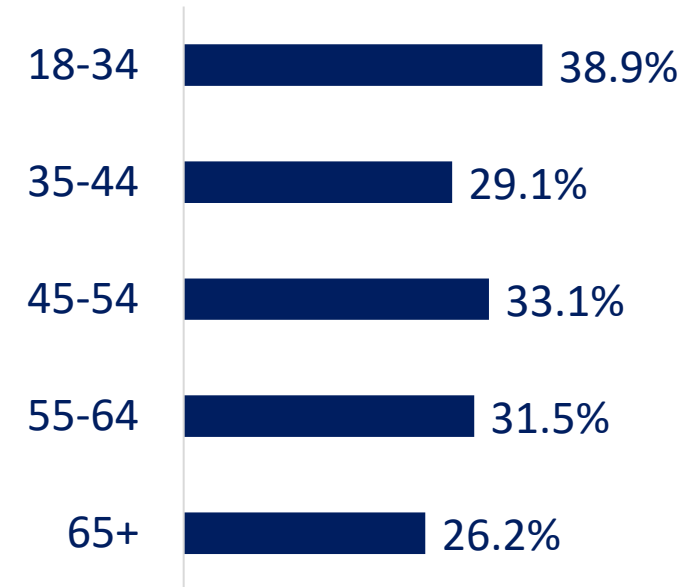


# In tale situazione, molti italiani (soprattutto i giovani) non saprebbero come rimediare risorse per spese impreviste

**Capacità di rimediare risorse entro un mese per far fronte ad una necessità imprevista**  
(% sul totale), 2020

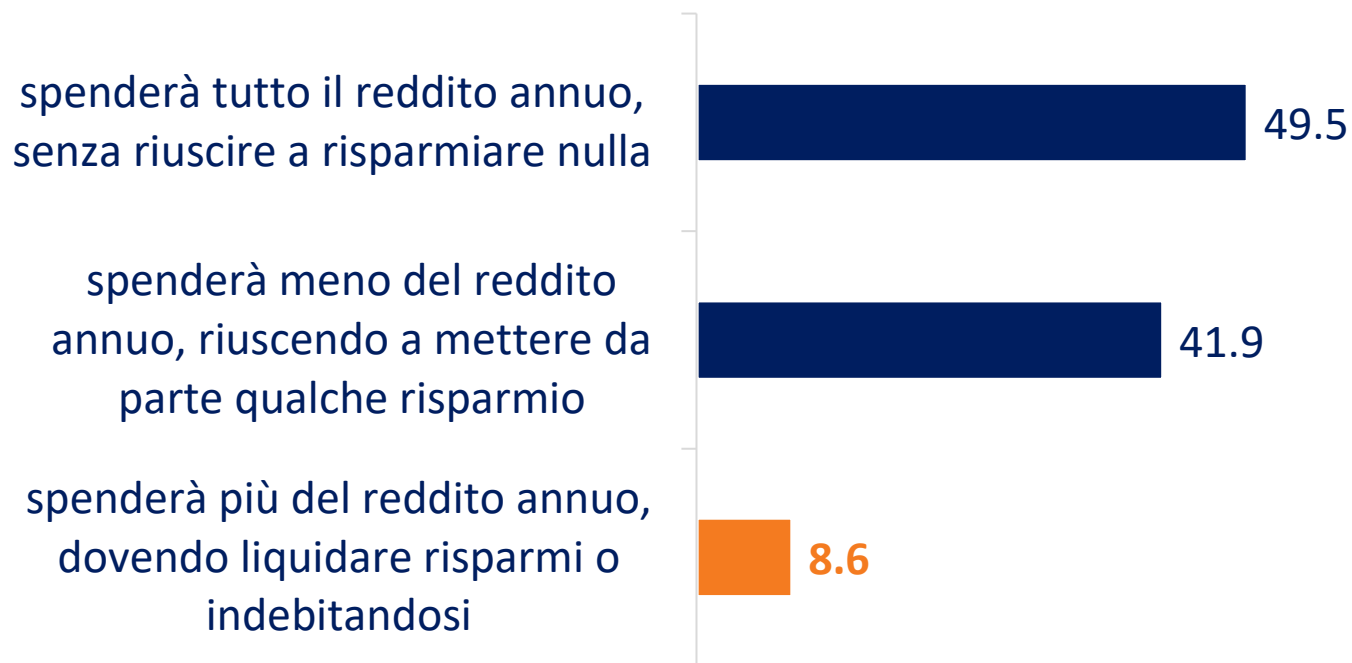


**Impossibilità di rimediare risorse entro un mese per far fronte ad una necessità imprevista per fasce d'età**  
(%), 2020



# 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



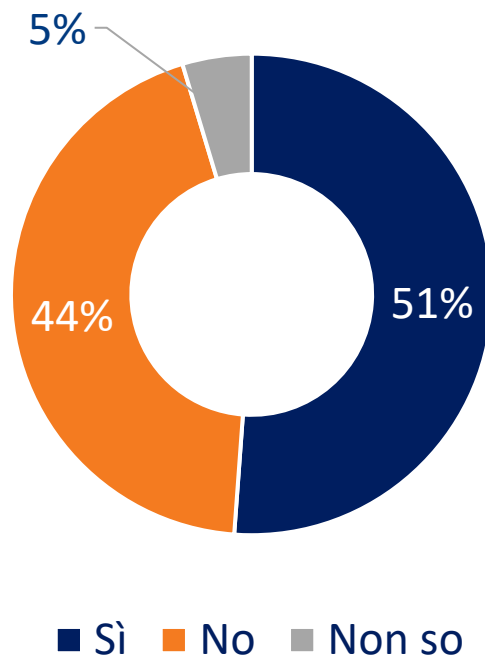
- La percentuale dei rispondenti che dovrà liquidare risparmi o ricorrere al debito sale al **17,9%** tra i disoccupati e al **16,8%** tra i dipendenti a termine
- Al tempo stesso, il **25%** di chi ha risposto che il suo reddito è diminuito nel 2020 ha affermato che dovrà indebitarsi o liquidare i suoi risparmi nel 2021



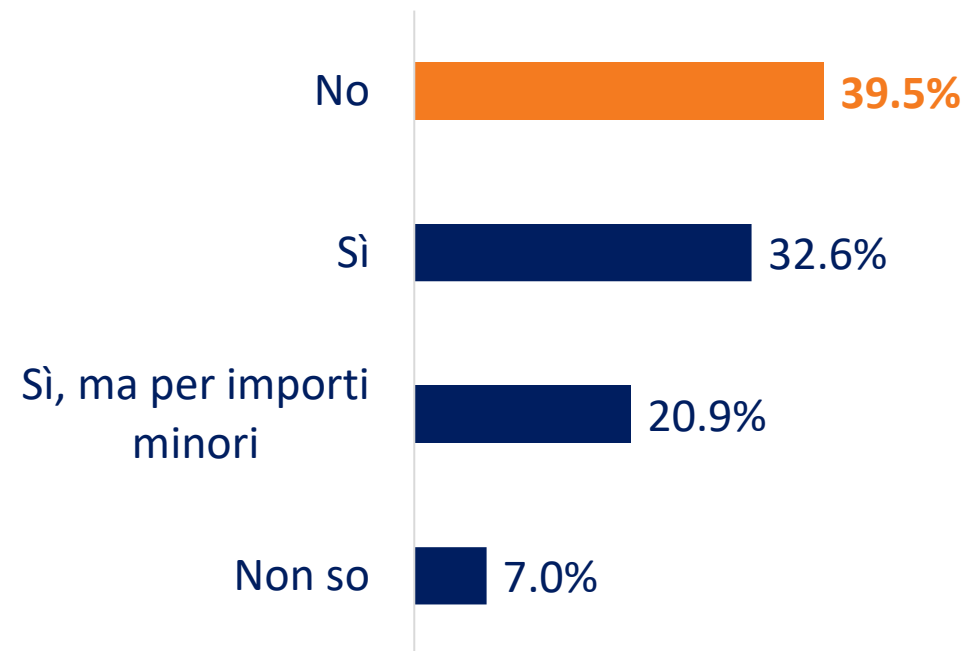
# 4 Italiani su 10 hanno visto un peggioramento della propria posizione debitoria a causa del COVID-19

Da survey ai debitori finali\*

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

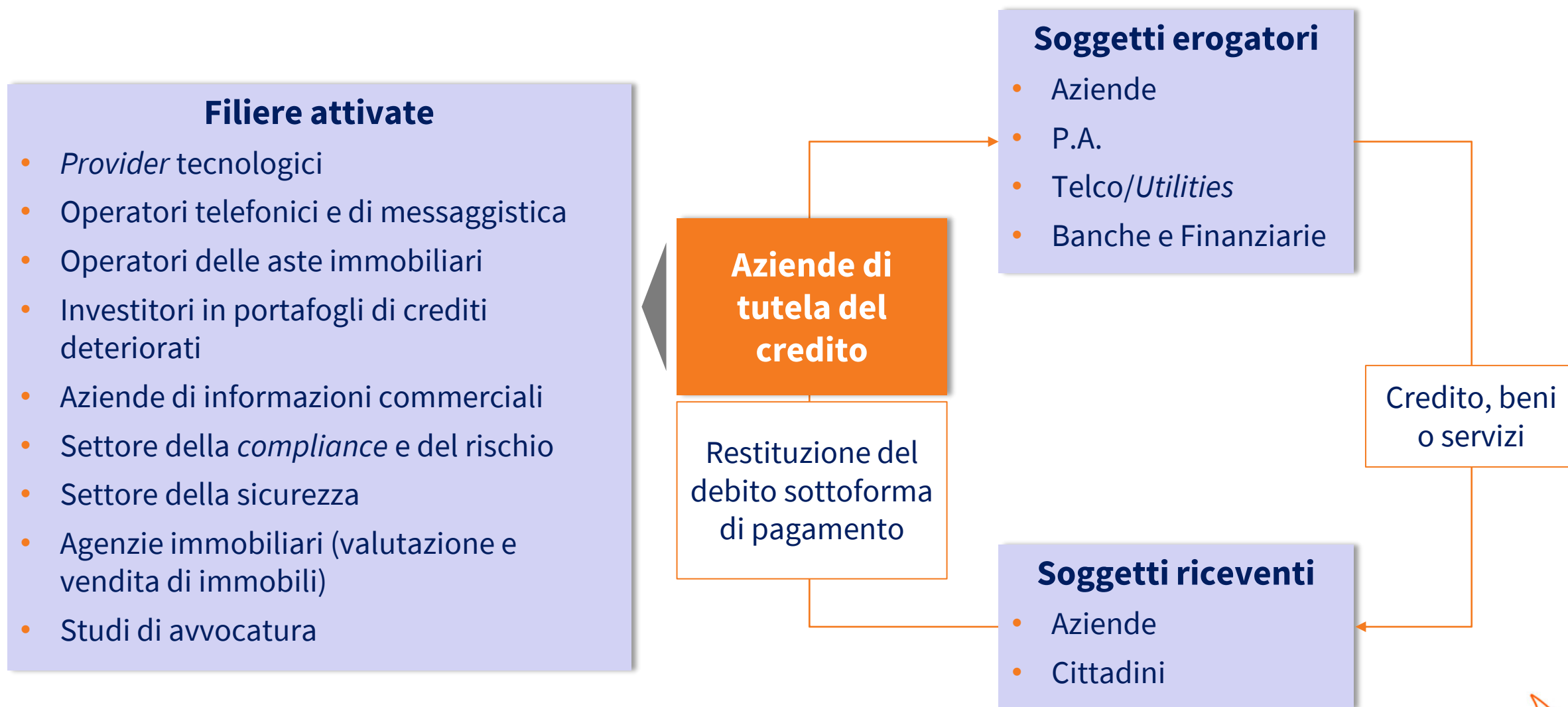


Percentuale di risposte «**Aveva mai riscontrato problemi di inadempienza precedentemente al COVID-19?**» (valori %), 2021



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

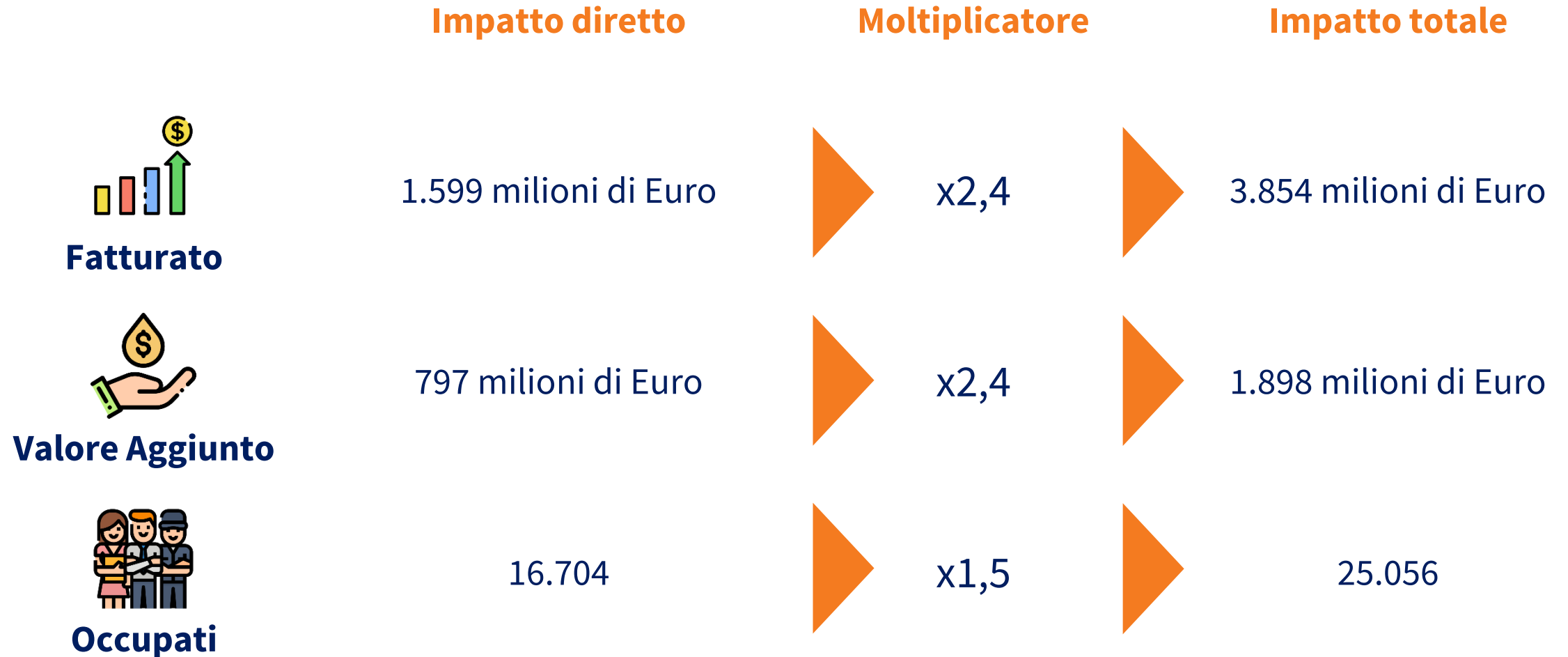
# Le aziende di tutela del credito sono un elemento integrante del ciclo debito-credito, attivando numerose filiere



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

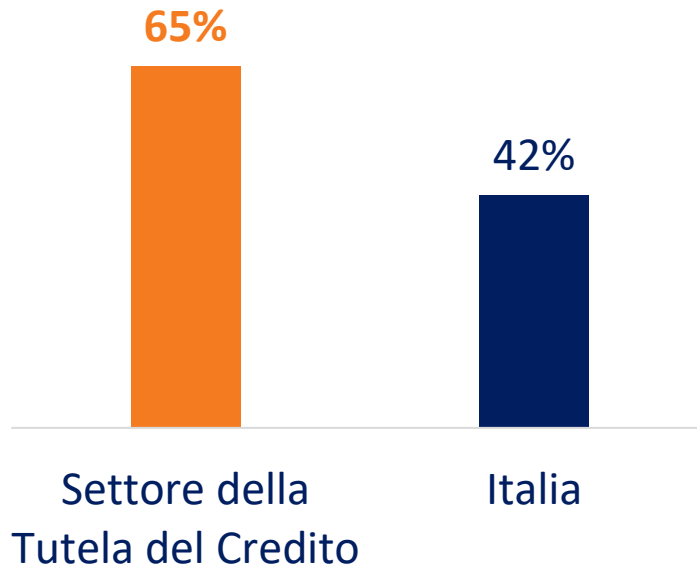
- L'obiettivo è di **quantificare gli impatti economici** del settore in termini di effetto moltiplicatore delle attività della filiera, ovvero l'impatto generato nell'intera economia dal fatturato, dal Valore Aggiunto e dall'occupazione delle aziende di Tutela del Credito, sia attualmente che in termini prospettici
- A partire dalla ricostruzione della filiere attivate dalle Aziende di Tutela del Credito, è possibile quantificare l'**effetto moltiplicatore delle attività della filiera**, 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 realizzata attraverso un modello econometrico di stima che si basa 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

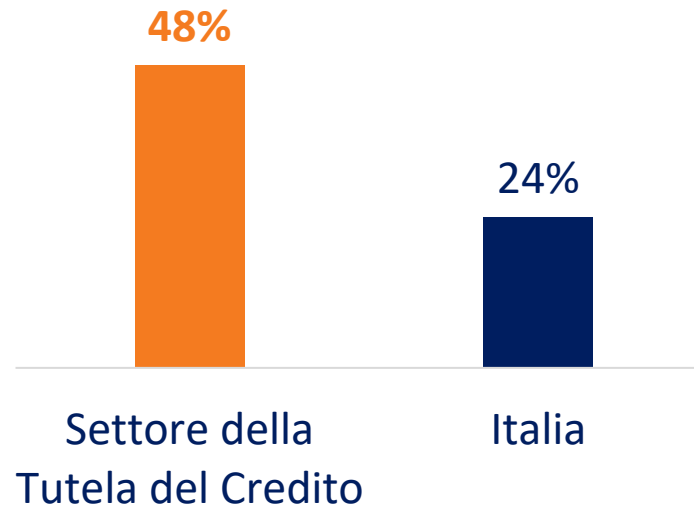


# Il settore sostiene l'occupazione femminile, giovanile e qualificata

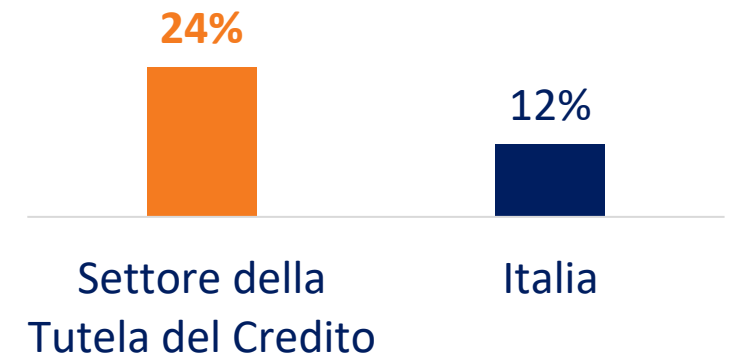
**Quota di occupati di sesso femminile**  
(%), 2020



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



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

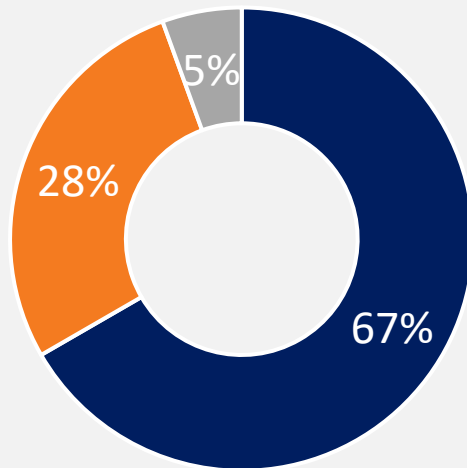


# The European House – Ambrosetti e UNIREC hanno realizzato due *survey ad hoc* somministrate ai Clienti e ai debitori finali

- Al fine di 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** (una ai Clienti delle Aziende di Tutela del Credito e una ai debitori finali), entrambe somministrate nei mesi di aprile e maggio 2021
- **La survey ai Clienti** delle **Aziende di Tutela del Credito** ha l'**obiettivo** di indagare la **percezione** e l'**apprezzamento** prevalente rispetto ai servizi offerti e i benefici generati
  - Sono stati considerati **20 Clienti delle Aziende di Tutela del Credito**, suddivisi per settore di riferimento ed area geografica
- **La survey ai debitori finali** ha 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
  - Sono stati considerati **105 Clienti dei Clienti delle Aziende di Tutela del Credito** (debitori finali), suddivisi per fasce d'età, area geografica di residenza, livello di istruzione e occupazione

# 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**

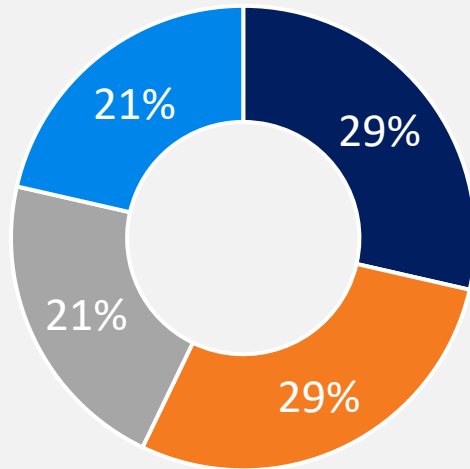
Le società dei rispondenti alla *survey* includono:

- **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



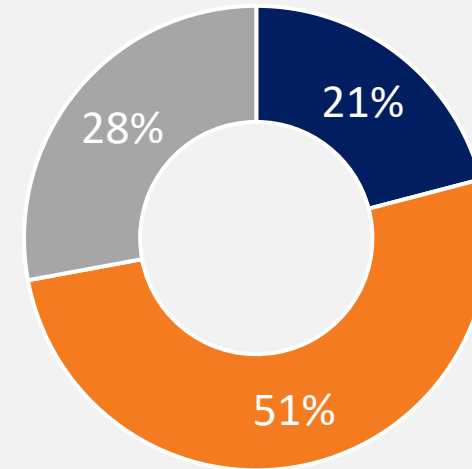
# La *survey* ai Clienti dei Clienti: l'anagrafica del campione

**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 chiave 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, hanno liberato liquidità pari in media al **6,0% degli investimenti** e hanno potuto tutelare **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. Per **oltre 6 Clienti su 10** il servizio offerto dalle Aziende di Tutela del Credito contribuisce ad una **maggiore inclusione finanziaria** nel Paese
4. 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**
5. Nonostante siano ritenute una fonte di ansia, stress e pressione, **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**

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

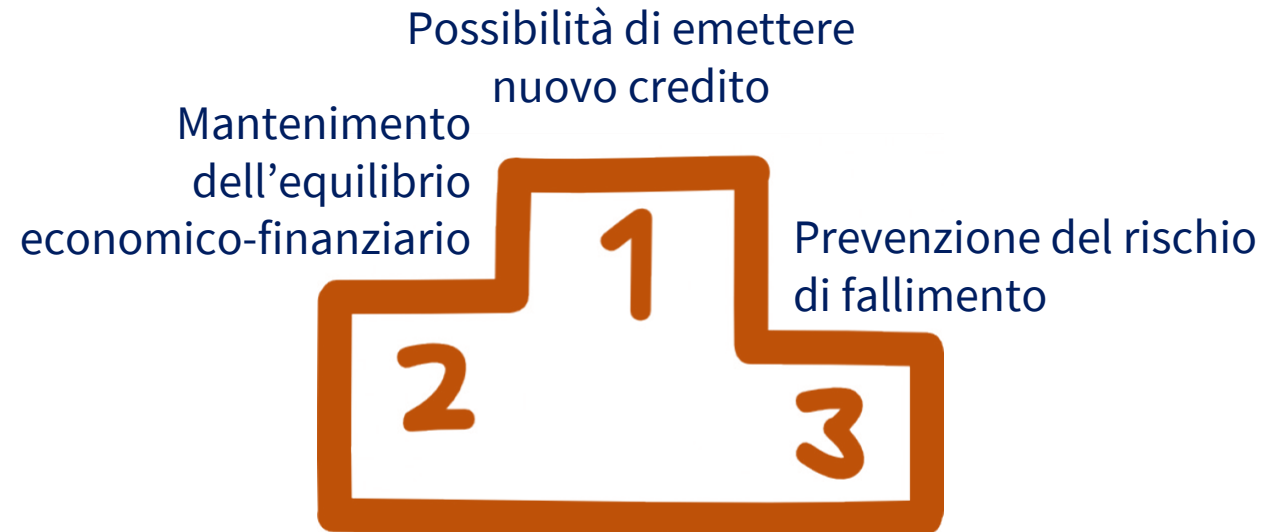
1. Le aziende di Tutela del Credito contribuiscono al **mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario** dei propri clienti i quali, grazie ai crediti recuperati, hanno liberato liquidità pari in media al **6,0% degli investimenti** e hanno potuto tutelare **129.700 posti di lavoro**
2. Il risparmio in termini di tempo e costi rispetto alle vie giudiziarie è il principale beneficio riconosciuto da parte di più della metà dei Clienti
3. Secondo oltre 6 Clienti su 10 il servizio offerto dalle Aziende di Tutela del Credito contribuisce ad una maggiore inclusione finanziaria nel Paese
4. 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
5. Nonostante siano ritenute una fonte di ansia, stress e pressione, 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

# 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



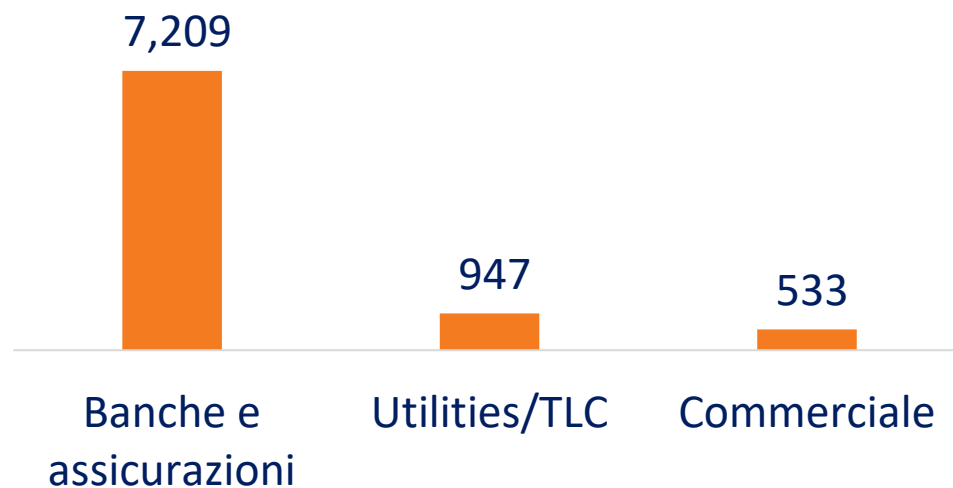
## SOCIETÀ IN ALTRI SETTORI



# 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



% sul totale investimenti\* del settore

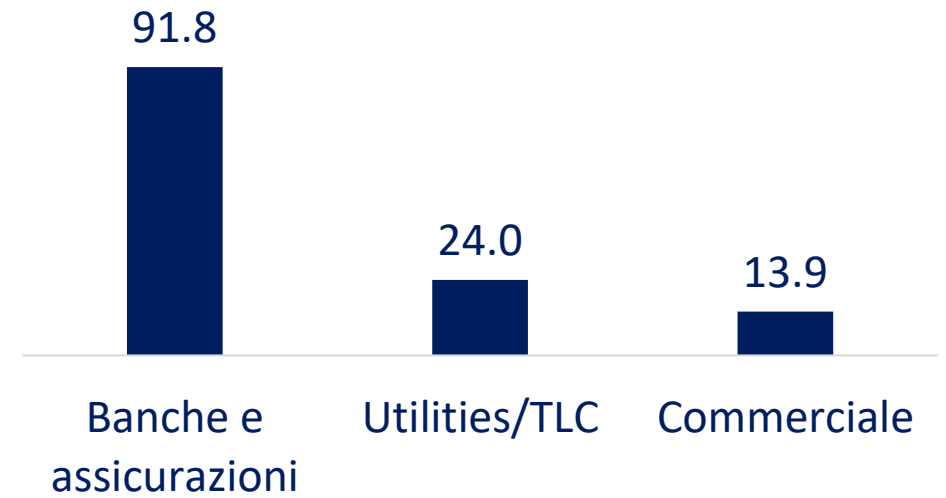
102,3%

3,8%

0,5%

Media : 6,0%

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



% sul totale occupati del settore

14,8%

6,1%

0,2%

(\*) 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

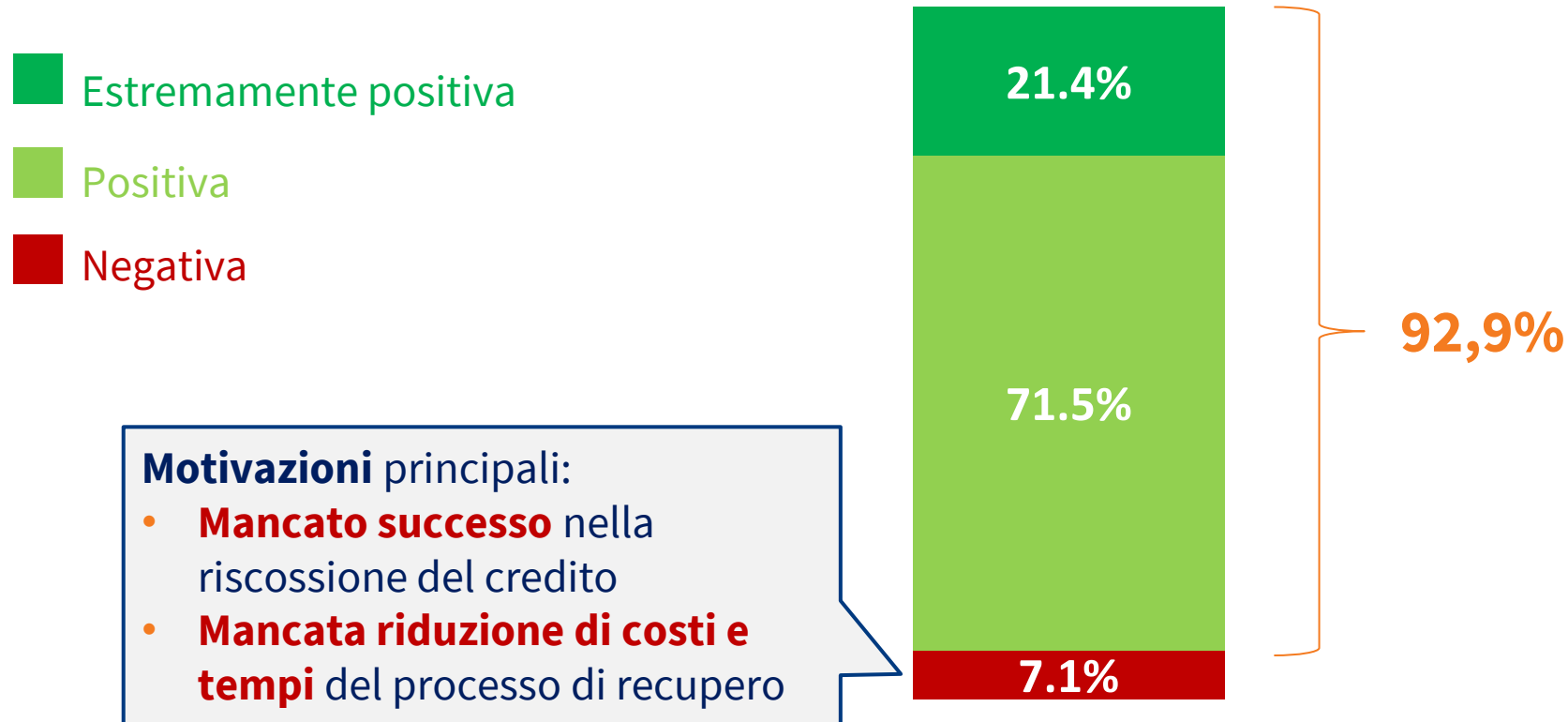
# I 5 messaggi chiave emersi dalle 2 *survey* ai Clienti e ai debitori finali

1. Le aziende di Tutela del Credito contribuiscono al mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario dei propri clienti i quali, grazie ai crediti recuperati, hanno liberato liquidità pari in media al 6,0% degli investimenti e hanno potuto tutelare 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. Secondo oltre 6 Clienti su 10 il servizio offerto dalle Aziende di Tutela del Credito contribuisce ad una maggiore inclusione finanziaria nel Paese
4. 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
5. Nonostante siano ritenute una fonte di ansia, stress e pressione, 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

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

Survey ai Clienti

Percentuale di 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



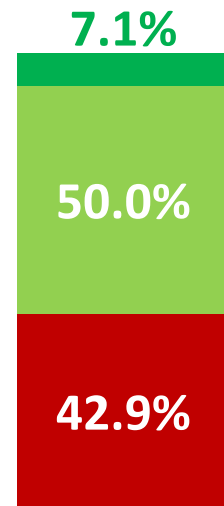
# ...soprattutto grazie ai benefici in termini di riduzione di costi e tempi di recupero

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 sulla riduzione dei...*» (valori %), 2021

## COSTI DI RECUPERO

- Moltissimo
- Molto
- Poco

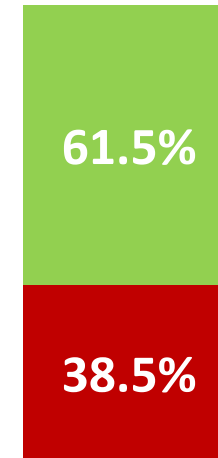


**Motivazione** principale:  
• **Non risoluzione del problema** e ricorso ad altri costi

Risparmio medio stimato per pratica:  
circa **2.425 Euro**

## TEMPI DI RECUPERO

**Motivazioni** principali:  
• **Eccessiva lunghezza delle pratiche**  
• **Dilungamento dei tempi di risposta del debitore**



Risparmio medio stimato per pratica:  
circa **3 anni e 3 mesi**



# I debitori finali che valutano positivamente il servizio sono solo 6 su 10...

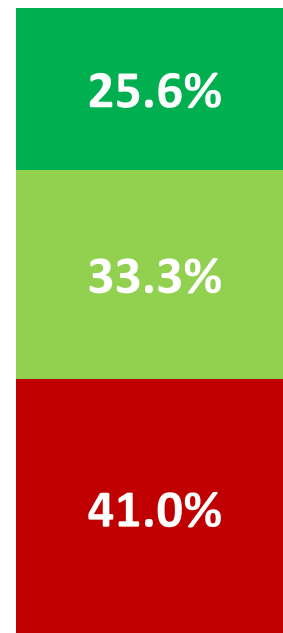
Survey ai  
debitori finali

Percentuale di 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

- Estremamente positiva
- Positiva
- Negativa

## Motivazioni principali:

- **Approccio poco rispettoso** nei confronti del Cliente
- **Impossibilità di accedere a nuovo credito**
- **Peggioramento delle proprie finanze**



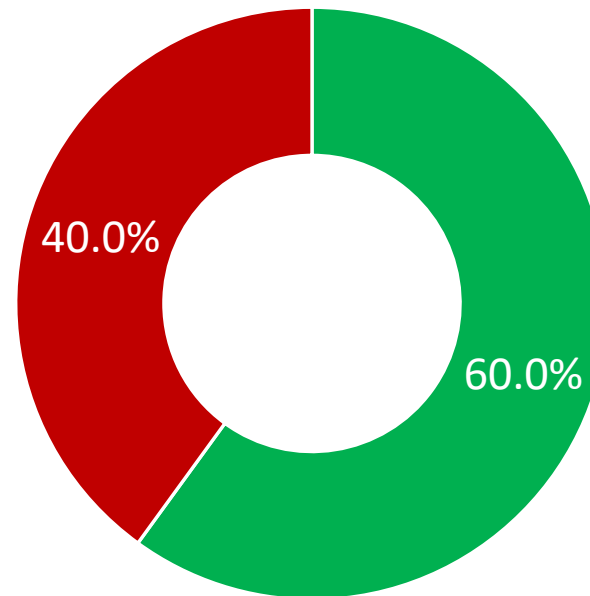
- Il **70%** ritiene che il servizio abbia influito «*moltissimo*» sulla possibilità di accedere a nuovo credito
- Il **90%** ritiene che abbia migliorato di «molto» la gestione delle proprie finanze

# ... e il 40% non percepisce i benefici del servizio offerto in termini di esclusione del ricorso alla Giustizia

Survey ai  
debitori finali

Percentuale di 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

- Positiva/Estremamente positiva
- Negativa



# 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



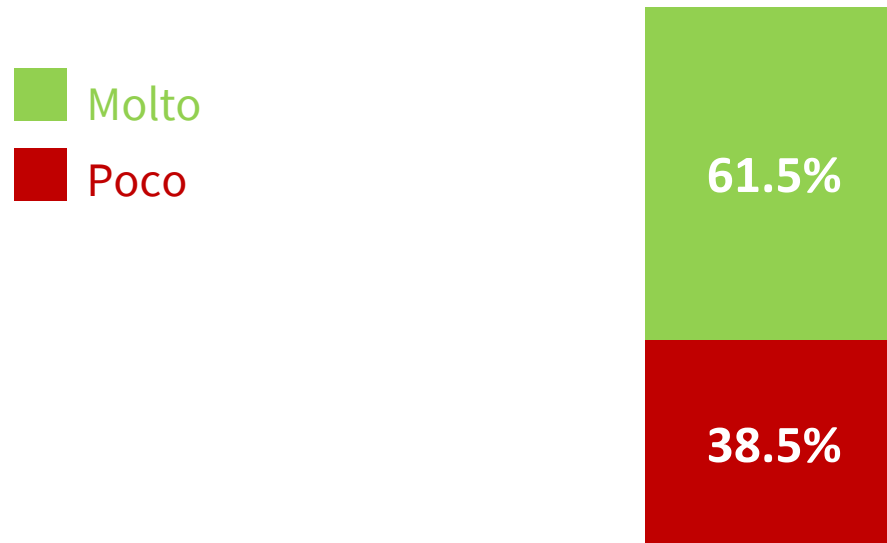
# I 5 messaggi chiave emersi dalle 2 *survey* ai Clienti e ai debitori finali

1. Le aziende di Tutela del Credito contribuiscono al mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario dei propri clienti i quali, grazie ai crediti recuperati, hanno liberato liquidità pari in media al 6,0% degli investimenti e hanno potuto tutelare 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. Per **oltre 6 Clienti su 10** il servizio offerto dalle Aziende di Tutela del Credito contribuisce ad una **maggiore inclusione finanziaria** nel Paese
4. 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
5. Nonostante siano ritenute una fonte di ansia, stress e pressione, 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

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

Survey ai Clienti

Percentuale di 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:

- Mancato recupero del credito e conseguente **inserimento del debitore nella «lista nera»**
- **Approccio** nei confronti del debitore **non orientato all'ascolto e alla consulenza**

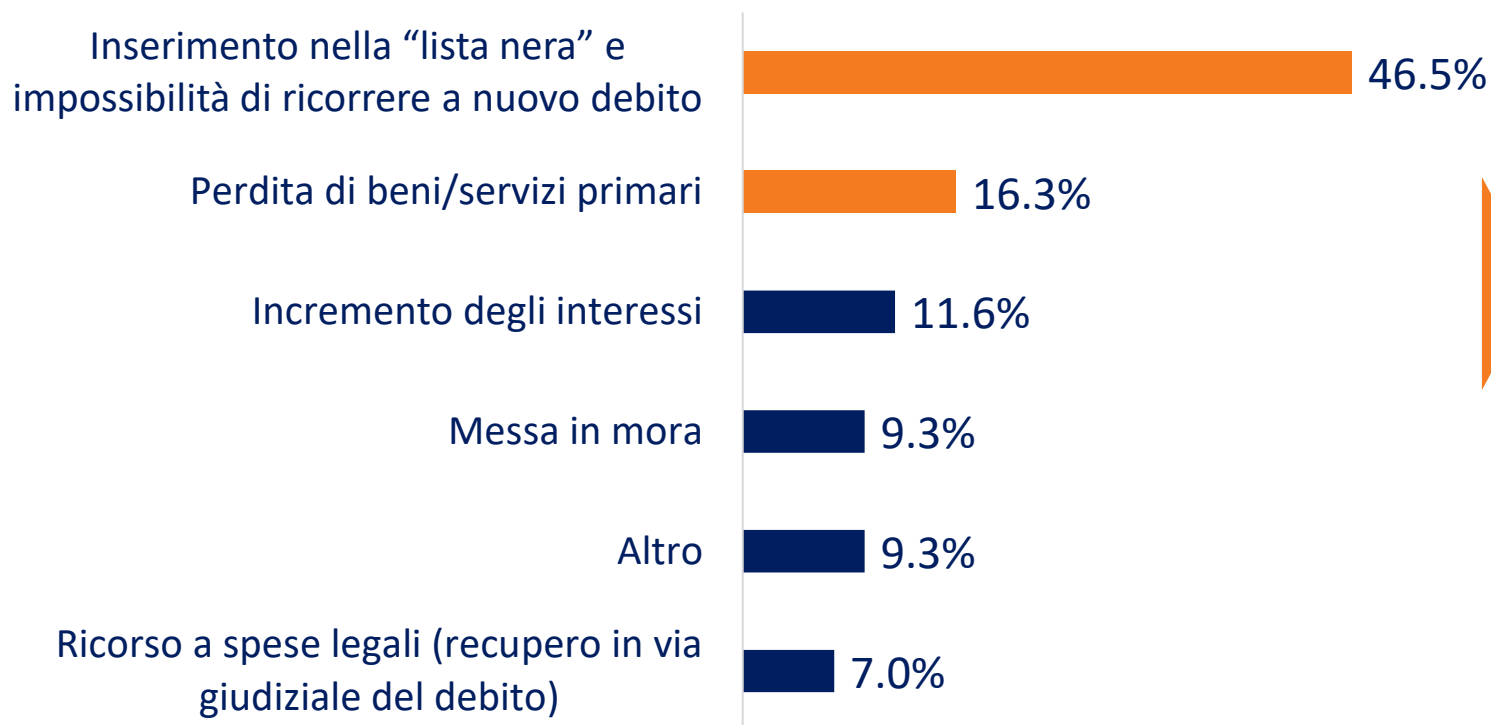
# I 5 messaggi chiave emersi dalle 2 *survey* ai Clienti e ai debitori finali

1. Le aziende di Tutela del Credito contribuiscono al mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario dei propri clienti i quali, grazie ai crediti recuperati, hanno liberato liquidità pari in media al 6,0% degli investimenti e hanno potuto tutelare 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. Secondo oltre 6 Clienti su 10 il servizio offerto dalle Aziende di Tutela del Credito contribuisce ad una maggiore inclusione finanziaria nel Paese
- 4. 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****
5. Nonostante siano ritenute una fonte di ansia, stress e pressione, 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

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

Survey ai  
debitori finali

Percentuale di 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 chiave 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, hanno liberato liquidità pari in media al 6,0% degli investimenti e hanno potuto tutelare 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. Secondo oltre 6 Clienti su 10 il servizio offerto dalle Aziende di Tutela del Credito contribuisce ad una maggiore inclusione finanziaria nel Paese
4. 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
5. Nonostante siano ritenute una fonte di ansia, stress e pressione, 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



# 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

Percentuale di 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°** Fonte di **ansia/stress/pressione**: **52,8%**

**5°** **Intromissione esterna** nelle proprie attività: **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%**

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

---

1. Persiste una diffusa **reticenza da parte di cittadini e imprese** in posizione debitoria ad interfacciarsi con le aziende del settore della Tutela del Credito, limitando il successo delle loro attività
2. Persiste un punto di attenzione legato all'**immagine** e alla **percezione** del settore della Tutela del Credito da parte dell'**opinione pubblica**
3. Esiste un «**problema di consapevolezza**» da parte della opinione pubblica rispetto al reale contributo che il settore della Tutela del Credito apporta al sistema-Paese
4. L'approccio al debitore è ritenuto ancora **poco orientato** alla consulenza, anche a causa della **mancaza di competenze tecniche**
5. Dal punto di vista dei debitori finali, il settore della Tutela del Credito gode di una **non piena fiducia**: le Aziende di Tutela del Credito vengono percepite come una **fonte di ansia e stress** da oltre 1 debitore su 2 e come una **intromissione esterna alle proprie attività** da 1 debitore su 3

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

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

A

**Rafforzamento  
dell'immagine e  
del  
posizionamento  
del settore della  
Tutela del  
Credito**

B

**Posizionamento  
come attore a  
supporto  
dell'inclusione e  
cultura  
finanziaria nel  
Paese**

C

**Evoluzione del  
ruolo del settore  
verso un  
potenziamento  
della  
componente  
consulenziale**

# Direttrice di sviluppo: rafforzamento dell'immagine e del posizionamento del settore della Tutela del Credito

A

- **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**

# Direttrice di sviluppo: posizionamento come attore a supporto dell'inclusione e cultura finanziaria nel Paese

B

- 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
  - A questo proposito, il **90%** dei debitori finali ritiene che il servizio offerto dalle Aziende di Tutela del Credito abbia migliorato di «molto» la gestione delle proprie finanze

# Direttrice di sviluppo: evoluzione del ruolo del settore verso un potenziamento della componente consulenziale

C

- 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 all'affrontare le spese future
- Secondo quanto emerge dalla *survey*, questo tipo di evoluzione è **valutata positivamente** dal **55,9%** dei debitori finali
- 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** e l'assenza di un conflitto di interessi, attraverso la certificazione di requisiti di terzietà
- **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, al fine di poter costruire dei piani personalizzati di ristrutturazione finanziaria\*

## Lorenzo Tavazzi

*Partner e 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.***