

24- 93 usc

Roma, lì 5 dicembre 2024

Spettabile
VI Commissione Finanze
Camera dei deputati
Piazza di Monte Citorio 1, Roma

Oggetto: UNIREC – Contributo relativo al mercato dei crediti deteriorati

PREMESSA

UNIREC – Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito, Associazione aderente a Confindustria SIT – è stata fondata nel 1998, vanta oltre 20 anni di attività e riunisce quasi 200 imprese dei servizi a tutela del credito, pari ad **oltre il 70% del mercato** italiano del settore.

Le imprese associate ad UNIREC operano in forza di autorizzazione ex art. 115 TULPS o 106 TUB e svolgono, per conto di Committenti titolari di un credito, un servizio che comprende gli interventi che rientrano nel percorso di confronto con il debitore durante il quale le due parti si accordano per trovare una soluzione a fronte di obbligazioni non adempiute, come rate scadute, bollette non pagate o fatture non evase. Le aziende associate a UNIREC garantiscono piani di rientro sostenibili e soluzioni personalizzate per ogni singolo cliente. Tra le Committenti di UNIREC figurano banche, società finanziarie e di leasing, di noleggio, di telecomunicazioni, di energia e pubblica utilità, PMI e grandi imprese, Pubblica Amministrazione, sia centrale che locale.

Secondo l'ultimo Marketwatch pubblicato da Banca IFIS, **lo stock complessivo di Npe in Italia dovrebbe attestarsi a 290 miliardi di euro a fine 2024**. Qualora confermata tale stima, il dato rivelerebbe la riduzione di circa 71 miliardi di euro di Npe tra il 2015 e il 2024, resa possibile grazie al lavoro dell'industria italiana del settore.

Nel 2023 sono stati affidati in gestione alle associate UNIREC crediti per un valore di 204,3 miliardi di euro.

Oltre ad aderire a Confindustria SIT, UNIREC è membro della Federazione Europea delle Associazioni Nazionali del Comparto (FENCA).

Nel 2014 insieme ad alcune delle principali Associazioni dei Consumatori ha creato il FORUM UNIREC – CONSUMATORI, un tavolo di lavoro strutturato e permanente che ha redatto l'unico Codice di condotta riconosciuto a livello europeo e che si pone come obiettivo la promozione della co-regolamentazione, la tutela del consumatore e della professionalità degli addetti del settore.

L'attività delle aziende di gestione e tutela del credito ha una valenza sociale rilevante, in quanto la mancanza di liquidità e i ritardi nei pagamenti sono potenziali cause di recessione dell'economia. Ad oggi, l'attività di recupero crediti rappresenta uno strumento efficace al fine di contenere gli effetti dettati dalle crisi economiche e di rendere più efficiente il sistema produttivo. Tutto questo è svolto bilanciando le esigenze dei creditori e dei debitori, non dimenticando la funzione sociale a cui il settore ambisce a contribuire, anche grazie alle recenti novità legislative.

L'Industry è competitiva e mantiene livelli di performance stabili nonostante la forte pressione dovuta all'aumento delle masse. Attraversa una fase di grande cambiamento determinato dal prossimo recepimento della nuova direttiva europea sul settore che permetterà, di fatto, di creare un mercato unico europeo del credito deteriorato. È probabile che si andrà nella direzione della specializzazione con una catena del valore e filiera sempre più integrata.

I DATI DEL SETTORE DELLA TUTELA DEL CREDITO

L'Associazione redige annualmente un Rapporto sui dati del settore, che prende le mosse dalla analisi del settore nel suo complesso, focalizzandosi sui ricavi e sulla concentrazione presente nel mercato, per poi passare ad esaminare le informazioni di dettaglio fornite dagli Associati (il cosiddetto mercato UNIREC).

Lo studio viene condotto sulla base di una tripartizione che esamina l'andamento delle pratiche e dei volumi affidati, la distribuzione geografica, l'incidenza delle diverse tipologie di committente e di debitore, la tipologia di lavorazione e le performance di recupero, a seconda che si operi in **Conto terzi**, ossia quando il mandato di recupero è stato affidato all'impresa di tutela da un committente esterno proprietario del credito in oggetto; o in **Conto proprio**, quando la stessa impresa di tutela è proprietaria del credito e l'attività di *collection* è quindi finalizzata al realizzo del proprio portafoglio.

L'attività in Conto Terzi a sua volta si compone di recupero per conto dell'originator del credito, ovvero in **Conto terzi originator**, (quando ad esempio il committente esterno è una società telefonica o una banca che ha originato il credito), e di recupero in **Conto terzi cessionario** quando la collection è richiesta da un soggetto terzo che ha acquistato il credito dall'originator (es. un fondo). Dal momento che è in questa ultima categoria che ricade la gran parte dei crediti deteriorati, dopo una breve panoramica dei dati del settore, ci si soffermerà in particolare sull'andamento di questo comparto.

L'ultimo Rapporto ([XIV Rapporto](#)), realizzato in collaborazione con **Nomisma**, illustra un settore con valori di stock a livelli di massima ma con tendenze alla stabilizzazione delle masse e a movimenti interni.

Più in particolare, si evidenzia come ben 30 aziende associate, su un totale di 178 censite, sono andate incontro, nel corso del 2023, ad operazioni straordinarie di fusione, incorporazione o procedura di liquidazione.

I ricavi complessivi del settore della tutela del credito si attestano a 2.284 milioni di euro, in linea con l'anno precedente (2.299 milioni di euro).

Il Valore Aggiunto aggregato del settore - misurato quale differenza tra i ricavi complessivi e i costi dei beni e servizi acquistati per realizzarli – è pari al 46,1%. Le imprese associate a UNIREC hanno mediamente prodotto 46 euro di ricchezza ogni 100 euro di ricavo complessivo realizzato. Il dato è in crescita rispetto al 44,8% del 2021. Nello specifico si conferma la migliore capacità di generare Valore Aggiunto da parte delle imprese di maggiori dimensioni, tra l'altro costante al 48,6% come nel 2021. Il quadro conferma una correlazione positiva tra valori di marginalità e dimensione aziendale.

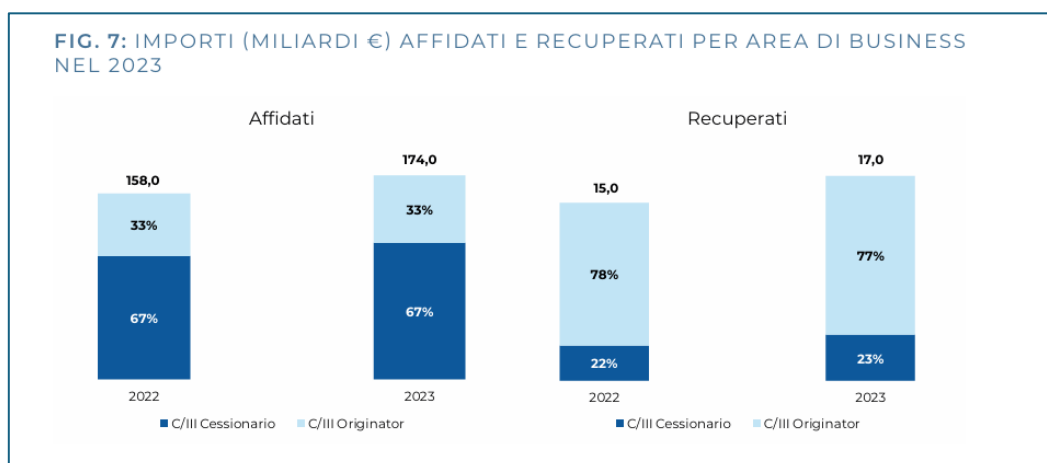
Il numero dei dipendenti è in lieve crescita, con 15.441 addetti rispetto a 15.369 del 2021. Il 60% è donna, tuttavia le donne rappresentano solo il 28% delle cariche apicali. Il costo del personale ha una incidenza media del 29,1% sui ricavi, un dato costante rispetto al 2021.

Mentre nel 2021 erano emersi dei casi di aziende più piccole con redditività negativa, nel 2022 per ogni fascia di ricavi non si registrano valori medi negativi. Le imprese di maggior dimensione (oltre 20 milioni di fatturato) sono solo l'11% del totale ma rappresentano il 65% del fatturato complessivo. Le imprese di più piccola dimensione (fatturato fino ad 1 milione di euro) sono il 45% del totale e rappresentano il 2% del fatturato complessivo.

Le modalità di lavorazione | CONTO TERZI

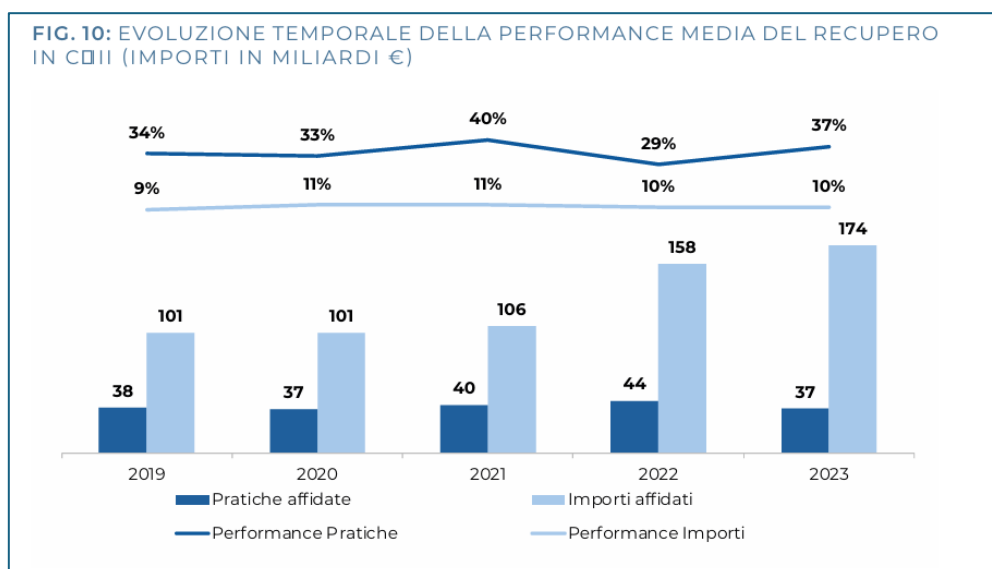
Le imprese Associate UNIREC nel 2022 hanno gestito circa **37 milioni di pratiche** affidate in Conto Terzi, con una riduzione di circa il 15% rispetto al 2021, con un valore tornato sui livelli pre-Covid dopo l'exploit del 2021 e 2022. Di contro è invece aumentato il numero totale di pratiche recuperate, che sono passate dai quasi 13 milioni del 2022 ai quasi 14 milioni del 2023. In incremento l'incidenza delle pratiche affidate in Conto terzi originator (70% del totale).

Rispetto agli importi dei crediti, Le imprese Associate UNIREC nel 2022 hanno gestito **€ 174 miliardi**, il valore massimo registrato nel periodo di osservazione 2019- 2023. Anche il valore degli importi recuperati registra il suo valore massimo (€17 miliardi).



Come per la performance per numero di pratiche recuperate (37%), anche la performance rispetto agli importi (10%) è trainata principalmente dal Conto terzi originator, con recupero di quasi un quarto degli importi.

Ampliando l'osservazione all'ultimo quinquennio, la tendenza delle performance in combinazione con l'entità dei crediti affidati conferma la capacità delle imprese associate UNIREC di garantire un buon livello di servizio, anche in presenza di una domanda in termini di importi progressivamente crescente.



Nel 2023 si è assistito a un incremento del ticket medio, che segna il valore massimo del quinquennio di osservazione, pari a 4.696 euro (era di 2.680 nel 2019). In relazione alle performance di recupero in base al settore della committenza si riscontra un trend molto positivo per le Utility/Telecomunicazioni (35% rispetto al 22% del 2022) e Leasing (22% rispetto al 13% dell'anno scorso), una ripresa nel settore Commerciale (32% ma ancora lontano dal 49% del 2021) e una sostanziale stabilità nel settore Bancario (intorno al 6%). L'andamento è invece negativo per il settore Finanziario (10% rispetto al 12% del 2022), Assicurativo (20% rispetto al 23% del 2022) e della Pubblica Amministrazione (34% rispetto al 61%).

Le performance in base alle diverse tipologie di lavorazione (Phone o Home Collection e Master Legal) appaiono disomogenee, con solo la lavorazione tramite Phone Collection che fa registrare un incremento significativo, passando dal 12% del 2022 al 21% del 2023, valore massimo del triennio.

Anche nel 2023 si confermano valori dei ticket medi nella lavorazione del Master Legal più elevati ed in crescita rispetto al 2022 (pari a 36.470 euro, +17% rispetto al 2022).

Conto Terzi Originator

Gli importi affidati in Conto terzi originator sono di circa **57,4 miliardi** di euro (in crescita rispetto ai 53 miliardi del 2022) e rappresentano solo il 33% del totale. Hanno una performance molto buona (23,13%) con un recupero di quasi un quarto degli importi affidati in linea con il dato 2022. In termini di pratiche affidate si conferma il ruolo prioritario del settore utility/telecomunicazioni, con il 45% del totale in crescita di otto punti rispetto al 2022, calano però gli importi dal 16% al 13% per una riduzione delle tariffe. Per gli importi affidati è il settore

bancario che mantiene un peso preponderante (44% degli importi affidati, in leggera crescita) seguito, come lo scorso anno, da quello finanziario (33%). A livello di performance sugli importi è il settore utility/telecomunicazioni (50%) che ha ottenuto il miglior risultato; il bancario è in crescita dall'11% al 15% mentre il finanziario vede una riduzione dal 28% al 21%.

Conto Terzi Cessionario

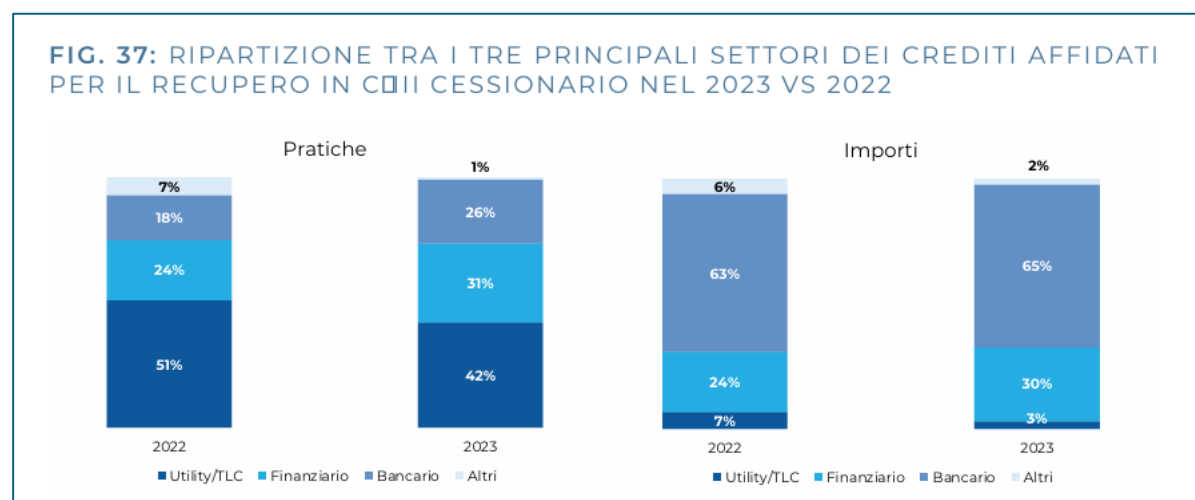
L'importo complessivo affidato in gestione Conto terzi cessionario è pari a circa **116,6 miliardi di euro** (in crescita rispetto ai 106 miliardi del 2022).

Appare opportuno precisare che le imprese che operano nell'attività di recupero crediti in Conto terzi cessionario possono assumere il ruolo di *Servicer*, quando operano in mandato diretto del Cessionario, o di *Subservicer*, quando operano in mandato indiretto del Cessionario.

L'impresa svolge il ruolo di *Master Servicer* quando si occupa della gestione complessiva e in particolare amministrativa dei portafogli di crediti. Solo una, tra le imprese associate, si è espressa come operativa in qualità di *Master Servicer*, dichiarando un numero poco superiore a 201 mila pratiche gestite e un valore nominale di crediti acquistati nel 2022 pari a 1 miliardo di euro, con uno stock di portafoglio nel 2022 pari a 1 miliardo di euro.

In linea generale è la lavorazione come Servicer che è predominante e rappresenta circa il 56% del numero di pratiche affidate e l'82% degli importi. Il **ticket medio** affidato ai servicer, pari a €9.753, vede un incremento del 31% sull'anno precedente, in ragione della minore incidenza del numero delle pratiche affidate rispetto ai valori.

Andando ad analizzare i crediti lavorati in Conto terzi cessionario in funzione del **settore** in cui si era **originato il credito**, si vede come in termine di **pratiche** affidate il ruolo preponderante è quello delle Utility/Tlc, con un peso del 42% sul totale. Seguono il settore Finanziario con il 31% e il Bancario, con il 26%. Guardando agli **importi**, invece, risulta prevalente il settore **Bancario, che copre il 65% del totale**, cui segue il Finanziario (29,5%). Da rilevare invece la riduzione sugli importi del peso delle utility/telecomunicazioni, più che dimezzato dal 7% del 2022 al 3,3% del 2023.

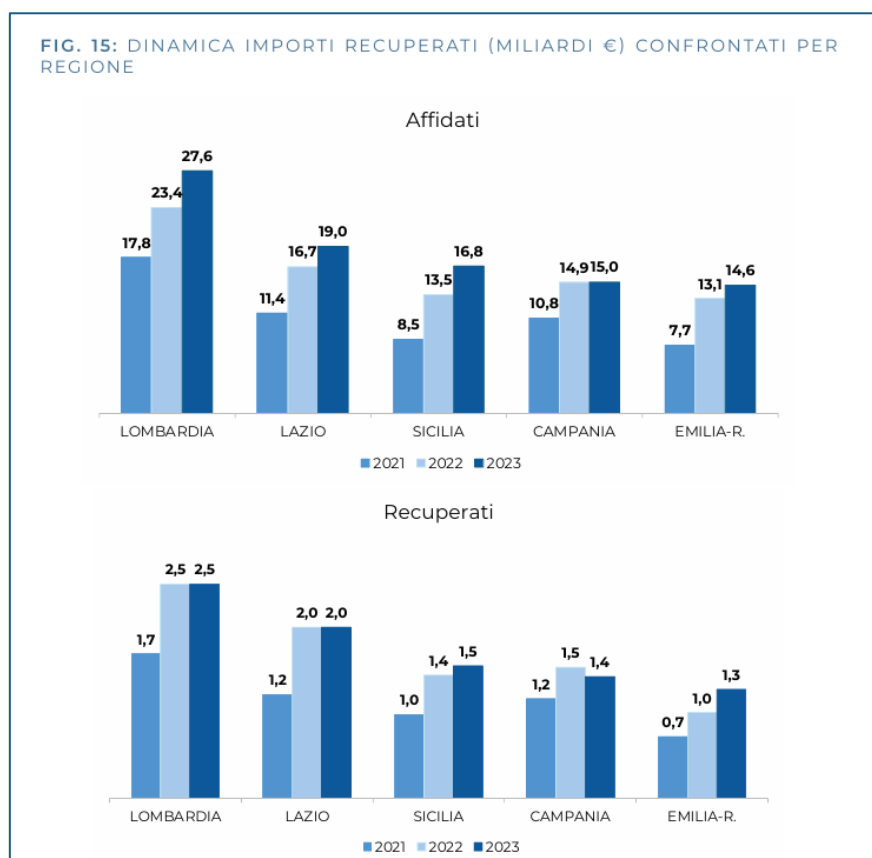


Per quanto riguarda i valori dei **ticket medi** dei tre principali settori, il più alto risulta quello del settore Bancario (€26.637; +17%), seguito dal Finanziario (€9.925; +46%) e da Utility/Tlc (€826; -10%).

Distribuzione territoriale

A livello territoriale, prendendo in considerazione il Conto Terzi, si osserva che la maggior parte dei crediti affidati (46,6%) si concentra in quattro regioni principali: Lombardia (16,4%), Lazio (11,3%), Sicilia (10%) e Campania (8,9%). Nel 2023 la Sicilia supera per la prima volta la Campania. Segue l'Emilia-Romagna con l'8,7% degli importi.

Il 2023 conferma la tendenza alla crescita degli importi affidati in queste regioni. Le regioni Lombardia, Lazio e Sicilia si caratterizzano per avere visto il maggior incremento di importi affidati, a fronte di una stabilità di quelli recuperati, con pertanto una lieve riduzione delle performance. In controtendenza l'Emilia-Romagna che vede salire di un punto percentuale la sua capacità di recupero.



Le modalità di lavorazione | CONTO PROPRIO

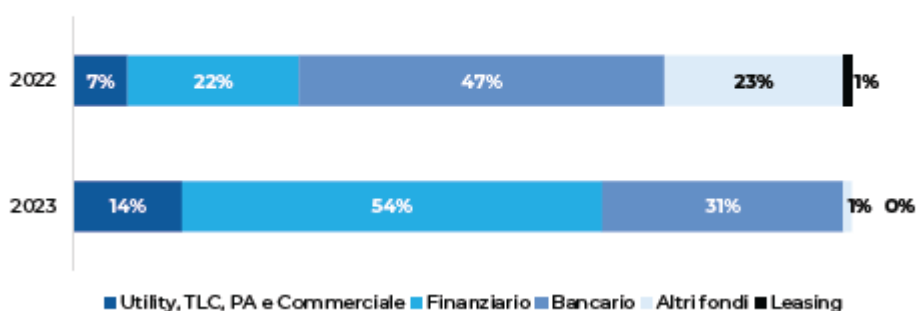
Le imprese Associate UNIREC che hanno operato nel Conto Proprio, nel corso del 2023 hanno **acquistato 1 milione di pratiche, per un controvalore pari a circa €1,6 miliardi**. Se guardiamo invece il portafoglio complessivo al 31/12, si registra una sostanziale stabilità in

termini di numero di pratiche in portafoglio, di poco superiore a 10 milioni, a fronte di una riduzione di circa € 11 miliardi di valore nominale complessivo, da €41,5 miliardi del 2022 ai €30,4 miliardi del 2023.

Guardando alla composizione settoriale di dettaglio delle pratiche in portafoglio a fine 2023, si osserva un aumento dell'incidenza del numero di pratiche appartenenti alla voce "Utility, Telecomunicazioni, Pubblica amministrazione e Commerciale", seppure il corrispettivo valore nominale rimanga contenuto con un'incidenza di circa il 14% sul totale, comunque raddoppiata rispetto all'anno precedente.

Sono invece i crediti di origine finanziaria che nel 2023 segnano la variazione più rilevante, con una numerosità di pratiche che diminuisce leggermente in termini di incidenza sul totale, ma con un valore nominale complessivo che incide per più della metà sul totale delle pratiche gestite in conto proprio nel 2023. Infine, tra i settori più rappresentati, vi sono i crediti di provenienza bancaria anche se, nel 2023 hanno fatto registrare un calo sia in termini di incidenza del numero di pratiche che del valore nominale sul totale.

FIG. 46: COMPOSIZIONE SETTORIALE DEL PORTAFOGLIO CREDITI DI PROPRIETÀ - INCIDENZA VALORE NOMINALE PRATICHE SU TOTALE - (STOCK AL 31/12/2023)



Spostando il focus sui crediti acquistati nel corso del 2023, si nota come, ad eccezione dei crediti di provenienza bancaria, vengano confermati i trend rilevati a livello di stock ma con valori più accentuati.

I crediti di provenienza finanziaria sono gli unici ad aver visto una crescita del ticket medio sia a livello di stock che di nuovi acquisti. Il settore bancario invece ha riportato una lieve crescita del ticket medio a livello di stock e un calo sensibile se guardiamo ai nuovi acquisti. I crediti di provenienza da Utility, Telecomunicazioni e PA hanno invece registrato una stabilità del ticket medio sia a livello di stock che di flusso.

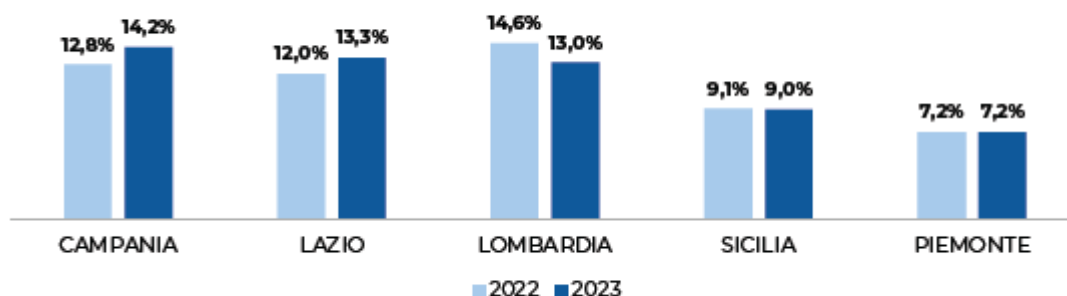
Distribuzione territoriale

Per quanto riguarda la distribuzione geografica in termini di numero di pratiche **in portafoglio** nel 2023 si conferma la preminenza della Campania, seguita da Lombardia, Sicilia, Lazio ed Emilia-Romagna. In termini di valori nominali la Lombardia consolida invece il suo primato, seguita da Lazio e Campania, per le quali si registra una riduzione dell'incidenza complessiva

del valore nominale regionale sul totale di circa 2 punti percentuali. In 4° e 5° posizione si trovano rispettivamente Sicilia ed Emilia-Romagna.

Per quanto riguarda invece la distribuzione geografica in termini di numero e valori nominali di **nuovi crediti** acquisiti si segnala l'ingresso in Top 5 di Emilia-Romagna al 1° posto (vs 7° nel 2022) con un peso di circa il 16% sul totale delle nuove pratiche acquisite, e Piemonte al 5° posto con un peso dell'8,5%. Il Lazio si pone al secondo posto, seguito da Campania e Lombardia. In termini di valori nominali la Lombardia perde il primato del 2022 con un'incidenza dell'importo delle nuove pratiche pari al 13% del totale. La Campania passa in prima posizione, con un'incidenza del 14% e il Lazio in seconda posizione. Al 4° posto la Sicilia e al 5° il Piemonte con rispettivamente un'incidenza del 9% e del 7%.

FIG. 54: INCIDENZA VALORI NOMINALI (TOP 5 REGIONI ITALIANE) SU TOTALE CONTO PROPRIO - FLUSSI



Tipologia del debitore

In riferimento alla tipologia del debitore, lo stock di portafoglio nel 2023 vede un consolidamento della quota parte di pratiche Business to Consumer (B2C), che raggiungono un peso dell'88% sul totale. In termini di importi si registra invece un trend contrario, per cui gli importi di pratiche B2C in portafoglio diminuiscono in termini di incidenza sul totale, con il segmento Business to business (B2B) che pesa, nel 2023, per il 54% del totale.

Se osserviamo invece i crediti acquistati nel 2023, il B2C ha riguardato il 92% del flusso complessivo delle pratiche acquistate e il 72% degli importi

Garanzie

Con riferimento allo stock di portafoglio si conferma anche nel 2023, per le imprese Associate UNIREC, la presenza di crediti che per la maggior parte (99%) risultano privi di garanzie specifiche, cosiddetti unsecured. L'1% di crediti con garanzie, in termini di valori nominali, pesa il 53% del totale. Per quanto riguarda invece i flussi del 2023, le pratiche unsecured rappresentano in numero la quasi totalità del totale, per un importo complessivo che pesa per il 66% dell'importo complessivo.

PROPOSTE DI MODIFICHE NORMATIVE

1. Accesso alle banche dati pubbliche

A differenza di quanto accade nei maggiori mercati europei, le aziende di tutela del credito che operano in Italia sono tenute ad investire ingenti risorse nell'attività di "ritraccio" propedeutica al recupero del credito per almeno due ordini di ragioni:

- a) la limitata completezza ed attendibilità delle anagrafiche relative al credito oggetto di recupero;
- b) la mancata possibilità di accedere alle banche dati rilevanti ai fini del ritraccio del debitore.

Al contrario, in Germania, così come in Francia, Spagna e Regno Unito, le aziende di tutela del credito hanno accesso diretto ai dati anagrafici e all'indirizzo del debitore per il tramite dei registri elettorali.

L'impossibilità di accedere alle banche dati utili al ritraccio del debitore determina un inefficiente dispendio di risorse destinate allo svolgimento di attività accertative, anche per il tramite di terze parti, a svantaggio delle performance complessive di recupero delle imprese che operano in Italia.

Al contrario, la possibilità, per le imprese che operano nel settore, di accedere a dati oggi non disponibili consentirebbe di avviare una trattativa stragiudiziale con numerosi debitori oggi di fatto irreperibili ovvero di valutarne a monte la solvibilità, con ciò evitando l'avvio massivo di procedure destinate, fin dall'origine, a raggiungere un esito negativo, e di gravare il sistema giustizia di costi e attività prive di alcuna possibilità di successo. Sarebbe inoltre reso più trasparente e immediato il percorso di reperimento del debitore, garantendo la sua più completa tracciabilità e tutela.

La creazione di un mercato unico rappresenta l'occasione di colmare la distanza osservata tra il mercato italiano e i principali mercati europei con riguardo alle informazioni cui hanno accesso le aziende di tutela del credito che, come è noto, in Italia già operano ai sensi della licenza di cui all'articolo 115 del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza, assicurando – al contempo – il pieno rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

Si ricorda, per completezza, che la possibilità di accedere a tali imprescindibili strumenti di rintraccio è stata recentemente riconosciuta agli avvocati iscritti nel relativo albo, ai sensi del Decreto del Ministero dell'Interno del 6 ottobre 2023. Tanto per gli avvocati, quanto per le società di recupero stragiudiziale del credito, la richiesta di accedere agli strumenti di anagrafica attualmente presenti nel nostro ordinamento è sottesa alle medesime esigenze di celere ed efficiente rintraccio dei debitori; si tratta quindi di una motivazione comune e unicamente connessa ad esigenze di carattere professionale (e che giustifica l'estensione della facoltà di accedere al registro anche alle società di recupero stragiudiziale).

Sarebbe quindi a vantaggio del buon funzionamento del sistema ammettere le società di recupero alla consultazione, dietro interrogazione, delle banche dati pubbliche e, in particolare,

dell'Anagrafe Nazionale Popolazione Residente – ANPR – istituita presso il Ministero dell'Interno ai sensi dell'articolo 62 del Dlgs n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale).

Rappresenterebbe occasione di ottimizzazione delle procedure di recupero un accesso, diretto o per tramite di soggetto titolato, delle società di tutela del credito anche all'**Anagrafe tributaria, compreso l'archivio dei rapporti finanziari, nonché alle banche dati degli enti previdenziali.**

Oggi l'accesso da parte di privati alla banca dati dell'anagrafe tributaria, compreso l'archivio dei rapporti finanziari, è disciplinato essenzialmente dall' art. 492-bis c.p.c.

Anche l'art. 15, co. 10, della citata Legge n. 3 del 2012 sul sovraindebitamento prevede analogo accesso agli organismi di composizione della crisi da sovraindebitamento. Legittimare una simile consultazione, alla stregua degli organismi di composizione della crisi da sovraindebitamento, permetterebbe alle società di tutela del credito di sbloccare le procedure di recupero ed attuare un modello oggi recepito in numerosi Paesi europei. Tra l'altro, determinerebbe un ricorso limitato alla amministrazione giudiziaria e ai tribunali a favore della ricomposizione transattiva e stragiudiziale delle controversie, a tutto vantaggio del carico di lavoro della magistratura.

2. Distinzione tra agenzie di recupero crediti e call center e applicabilità art. 24-bis DL 83/2012

Le agenzie di recupero crediti conto terzi rientrano tra le agenzie di affari di cui all'art. 115 del TULPS 1931 e si caratterizzano per lo svolgimento di un'attività di intermediazione finalizzata alla trattazione di affari altrui. Va precisato che la nozione di agenzia di affari non coincide in alcun modo con quella del contratto di agenzia, di cui all'art. 1742 c.c., che ha portata limitata e specifica (tra le altre Cass. Pen., sez. I, 28 agosto 2006, n. 18619).

Coinvolgendo delicati profili di ordine pubblico, le attività di recupero crediti stragiudiziale conto terzi sono soggette a licenza del Questore e quindi alla vigilanza del Ministero dell'Interno. In particolare - come specificato nelle circolari ministeriali relative al settore - l'attività di recupero crediti può comportare qualsiasi rapporto telefonico, epistolare, telematico, domiciliare o altro con l'obbligato (v. Circolare Min. Int. n. 557/PAS76909/12015 del 2011, pag. 5). In tale quadro, l'attività di recupero crediti telefonico rappresenta una delle possibili fasi del ciclo del recupero crediti, fase meramente eventuale, in funzione delle richieste della Committenza.

Pur non esistendo una definizione normativa di call center, questa può essere rintracciata in accordi sindacali e nella codificazione ATECO. Le agenzie di recupero crediti hanno, infatti, un codice ATECO differente rispetto ai call center, che hanno descrizione completamente diversa, quali strutture *inbound* o *outbound* che forniscono assistenza agli utenti o effettuano telemarketing, sondaggi, telesoccorso, servizi a carattere ricreativo o informativo.

Non passa poi in secondo piano che, secondo gli accordi stipulati dall'Associazione di categoria che rappresenta i call center (non a caso diversa da quella che rappresenta le agenzie di recupero): *“per call center si intende una struttura organizzativa che fornisce il servizio di contatto al cliente, gestendo ed organizzando, mediante l'adozione di idonee procedure, un insieme di risorse umane e di infrastrutture specializzate che consentono*

contatti e comunicazioni multicanale con i clienti (attraverso più mezzi, per esempio telefonia, Internet, posta) sia in entrata (inbound) sia in uscita (outbound)” (cfr. accordi sindacali Assocontact).

In tutti i casi - codificazione ATECO, accordi sindacali o definizioni tratte da pubblicazioni scientifiche - emerge come l'attività di call center si risolve in un'attività di assistenza o vendita a favore dell'utenza.

Il recupero crediti telefonico, nella prassi definita *phone collection*, si risolve nel contatto telefonico del debitore, finalizzato ad un tentativo di rientro di quanto dovuto. Nel contatto telefonico non si cerca di vendere un prodotto o di dare assistenza al debitore, ma si sollecita il medesimo al pagamento, anche mediante l'accertamento del numero telefonico utile da contattare attraverso il c.d. rintraccio dell'obbligato (v. sempre Circolare Min. Int. n. 557/PAS76909/12015 del 2011, pag. 5).

Da questi brevi cenni, emerge con evidenza come sia l'esistenza di un obbligo di pagamento rimasto inadempito, scaturente da un contratto preesistente, a rappresentare il presupposto caratterizzante dell'attività di recupero crediti telefonico.

Per le medesime ragioni il tipo di attività richiede skills particolari. A livello nazionale sono stati stipulati accordi sindacali che prevedono l'applicazione al settore della tutela del credito del CCNL Studi Professionali e nei quali sono poste in evidenza le specificità degli operatori della tutela del credito. Si tratta di una professionalità ben distinta rispetto a quella dell'operatore di call center. Quest'ultima figura è inquadrata nel CCNL Telecomunicazioni e le modalità di esecuzione della prestazione sono ricondotte a schemi rigidi e ben precisi con utilizzo di testi (*script*) preconfezionati e soprattutto con ritmi lavorativi condizionati. Le Agenzie di recupero, invece, sono assimilate a studi professionali ove vengono analizzati gli incartamenti prima del contatto del debitore, quindi con ritmi lavorativi autogestiti dagli operatori di tutela del credito (come più volte specificato negli accordi sindacali relativi alla tutela del credito) che rappresentano quindi una specifica e distinta professionalità rispetto agli operatori di call center.

Le agenzie di recupero non forniscono servizi di contatto al cliente così come i call center, né determinano vendite o la stipula di nuovi contratti. Il servizio di sollecito è piuttosto svolto su richiesta del committente: il debitore in linea di principio non ha di per sé alcun interesse nemmeno potenziale al contatto. In altre parole, sussiste, alla base del recupero crediti in generale e quello telefonico in particolare, l'esercizio di un diritto di credito per mezzo dell'intermediazione operata da parte dell'Agenzia, a fronte del quale diritto sussiste un debitore e non un utente.

Alla luce di quanto sopra, si chiede di prevedere che alle agenzie di recupero dei crediti, autorizzate ai sensi dell'articolo 115 del Regio Decreto del 18 giugno 1931, n.773 3 successive modificazioni, non si applichino le disposizioni di cui all'articolo 24-bis, commi 5, 6 e 11, del decreto-legge 2 giugno 2012, n. 83, convertito con modificazioni dalla Legge 7 agosto 2012, n.134.

3. Decreto legislativo n. 116/2024 e disposizioni attuative di Banca di Italia (Recepimento della direttiva (UE) 2021/2167, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2021, relativa ai gestori di crediti e agli acquirenti di crediti e che modifica le direttive 2008/48/CE e 2014/17/UE)

UNIREC esprime soddisfazione ed apprezzamento per l'impianto complessivo, materializzato *in primis* con la pubblicazione in Gazzetta Ufficiale del decreto legislativo 116/2024 recante il recepimento della Direttiva (UE) 2021/2167 relativa ai gestori di crediti e agli acquirenti di crediti, e successivamente con le modifiche apportate da Banca d'Italia alle proprie disposizioni per l'attuazione della Direttiva.

Il provvedimento tiene adeguatamente conto delle principali caratteristiche e della composizione del mercato nazionale della tutela del credito, all'interno del quale sono state peraltro recepite anche alcune delle considerazioni rese dall'Associazione nell'ambito della procedura di pubblica consultazione, indetta dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, concernente lo schema di decreto legislativo di recepimento della Direttiva di cui sopra.

Cionondimeno, sarebbe opportuno valutare ulteriori interventi di chiarimento rispetto a quanto di seguito rappresentato:

2.1 Riformulazione art.3, comma cinque, D.lgs 116/2024

L'articolo 3, comma cinque, potrebbe ingenerare del contenzioso in sede giudiziale, laddove sancisce: *“Non costituisce attività di gestione di crediti in sofferenza ai sensi del capo II del titolo V del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, l'attività di recupero stragiudiziale di crediti in sofferenza esercitata, sulla base di un accordo di esternalizzazione di funzioni aziendali, da soggetti titolari della licenza per l'attività di recupero stragiudiziale di crediti ai sensi dell'articolo 115 del regio decreto 18 giugno 1931, n. 773, per conto di gestori, come definiti all'articolo 1, comma 1, lettera q-bis), del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58, banche e intermediari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, anche ai sensi dell'articolo 2, comma 6, della legge 30 aprile 1999, n. 130, nonché di gestori di crediti in sofferenza autorizzati ai sensi dell'articolo 114.6 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, come introdotto dal presente decreto”*.

Si suggerisce di integrare in un'ottica chiarificatrice il testo precisando che *“L'attività prestata da società titolari della licenza per l'attività di recupero stragiudiziale di crediti ai sensi dell'articolo 115 del regio decreto 18 giugno 1931, n. 773 si presume in tutti i casi sopra indicati limitata alle sole attività di riscossione o recupero dal debitore, conformemente al diritto nazionale, i pagamenti dovuti in relazione ai crediti oggetto di gestione e dai relativi contratti”*.

Tale chiarimento aiuterebbe a superare l'attuale contrasto giurisprudenziale relativo alla legittimazione dei c.d. special servicer.

ULTERIORI OSSERVAZIONI

In conclusione, il presente documento intende portare all'attenzione due ulteriori specifiche emerse nell'ambito del recepimento della Direttiva (UE) 2021/2167.

Tali disposizioni fanno riferimento alla normativa secondaria che viene in rilievo nella Circolare attuativa posta in consultazione da Banca di Italia e non ancora emanata, alla quale l'Associazione ha fornito il proprio contributo.

Pur consapevoli che si tratta di disposizioni di competenza di Banca di Italia, questa sezione finale intende informare anche il Parlamento di eventuali migliorie che possano essere apportate in un'ottica di efficientare il mercato secondario dei crediti deteriorati e garantire il buon funzionamento di quest'ultimo.

1. Operatività degli intermediari finanziari art. 106 TUB.

L'art. 114.3, primo comma, TUB riconosce che l'attività di gestione dei crediti in sofferenza può essere svolta anche dagli intermediari autorizzati 106 TUB. Le Disposizioni di Banca di Italia sul 114, non ancora attuative, tengono conto di tali previsioni prevedendo una disciplina specifica (I.11.I e II.1.II) che individua il complesso delle norme applicabili.

Questo sistema di disposizioni, però, sembra porsi formalmente in contrasto con il contenuto della Circolare 288, Titolo I, Capitolo 3, Sez. 3, paragrafo 1, nella parte in cui individua il "recupero crediti di terzi" tra le c.d. attività connesse. Il principale punto di attenzione, oltre alla necessità di un coordinamento con le Disposizioni 114, sta nella circostanza che le attività di recupero sono inquadrare tra quelle svolte "in via accessoria rispetto all'attività principale [i.e., l'erogazione di finanziamenti]", specifica che appare in contrasto con la circostanza che l'attività di gestione di crediti in sofferenza viene svolta sulla base di una apposita autorizzazione e quindi non può considerarsi come attività "*che consente di sviluppare l'attività finanziaria esercitata*" (così nel testo).

Si chiede di valutare una modifica della Circolare di Banca di Italia 288, Titolo I, Capitolo 3, Sez. 3, paragrafo 1 per raccordare il contenuto delle Disposizioni 114 con la parte in cui si prevede che tale intermediario può eseguire attività di "recupero crediti di terzi".

2. Acquisto crediti da parte dei gestori 114 TUB

L'attività del gestore autorizzato ex art. 114.2 TUB può ricomprendere l'acquisto e la gestione per conto proprio, ma la stessa deve avvenire "*in via subordinata rispetto alla gestione di crediti in sofferenza per conto di acquirenti terzi*". In linea generale questa restrizione non sembra trovare una ragione espressa nella normativa primaria e nel testo della Direttiva NPL. Inoltre, va rilevato che il concetto di "subordinazione" non è declinato nel testo delle Disposizioni 114 in misura quantitativa o qualitativa

Si chiede di riconsiderare la formula impiegata nel testo di proposta delle disposizioni attuative di Banca di Italia eliminando il riferimento alla subordinazione, fermo restando che l'intermediario dovrà in ogni caso sottostare alle previsioni del quadro regolamentare applicabile e sempre sul presupposto della completa separazione degli attivi di titolarità del

gestore di crediti e delle somme di pertinenza dei propri clienti. In alternativa, si chiede di valutare se chiarire il significato del lemma “subordinazione” nel contesto delle attività svolte dal gestore di crediti in sofferenza.

Restando a disposizione per qualsiasi richiesta di chiarimento o approfondimento, invio i miei più cordiali saluti.



Marcello Grimaldi
Presidente UNIREC