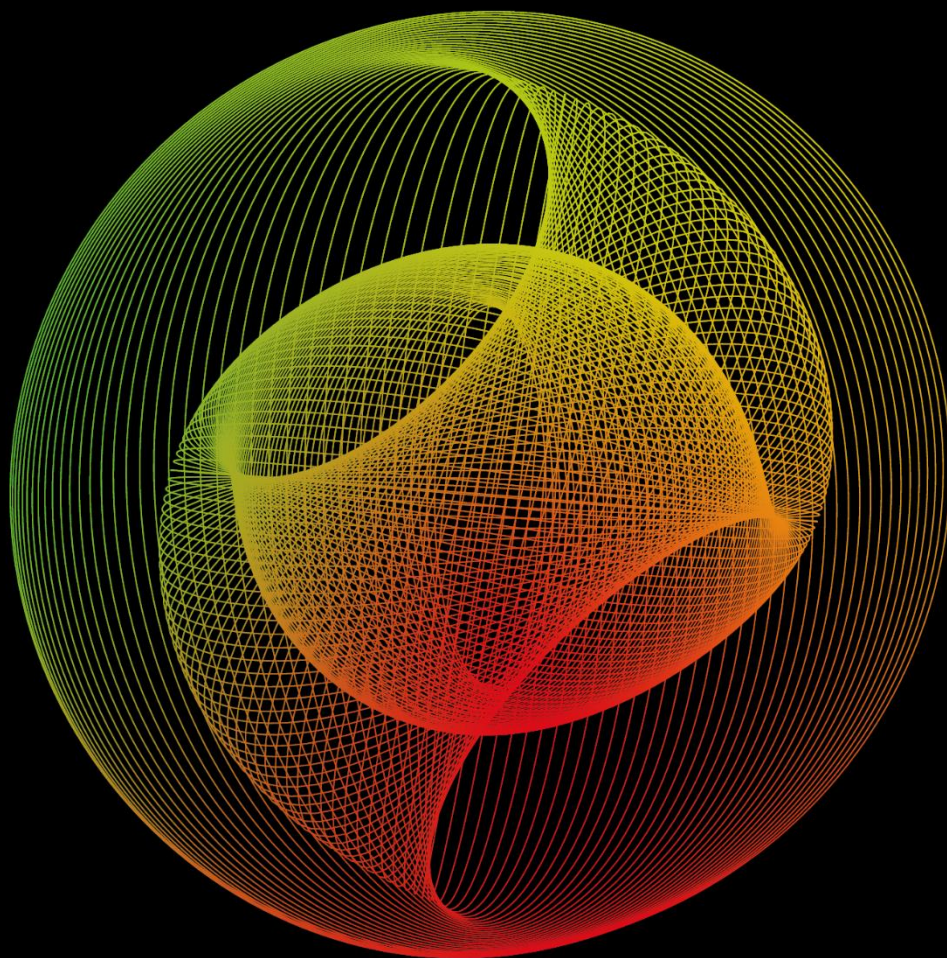


**Deloitte.**



Credit Collection

I nostri servizi



# Chi siamo

## La nostra Società

In mercati sempre più complessi è necessario che le aziende dispongano di strutture organizzative flessibili stabilendo accordi di collaborazione e ricorrendo a partnership strategiche con operatori esterni specializzati.

I servizi **Deloitte Business Solution (DBS)** si collocano in questa prospettiva strategica: fornire supporto operativo alle Funzioni di Amministrazione e Finanza "allargate" per aiutarle a sviluppare le loro attività in modo efficiente ed organizzato.

## La nostra service offering

La Service Offering **Credit Collection** si propone come partner di riferimento per l'intero processo di Credit management, offrendo un servizio di gestione del credito industrializzato e all'avanguardia.

A fronte dell'ampia esperienza maturata, DBS ha sviluppato metodologie e applicativi allineati alle best practice di settore, in grado di massimizzare le performance di recupero e fornire un supporto end-to-end su tutte le tematiche collegate.

## La service offering Credit Collection



Abilitata al recupero del credito ex art 115 TULP, iscritta UNIREC e aderisce al codice di condotta UNIREC



Di seguito, un esempio delle principali aree in cui possiamo offrire il nostro supporto:

- Gestione del recupero in full outsourcing dei crediti o di specifici portafogli.
- Project management sulle attività e sulla rete di recupero.
- Interventi mirati su esigenze specifiche.
- Supporto sulla valutazione di crediti inesigibili.
- Analisi e revisione del processo di Credit Management per allinearli alle *best practice* di settore.
- Review della Credit Policy.
- Temporary management.

# Contesto di mercato

Il settore del recupero dei crediti ha vissuto negli ultimi anni una continua evoluzione.

Si tratta di un settore fortemente connesso alle complesse dinamiche politiche, economiche e sociali, che ha un impatto diretto sulle finanze delle famiglie e delle imprese italiane.

La capacità di offrire un servizio end-to-end, garantire un approccio orientato al risultato ed essere un partner affidabile rappresentano elementi chiave per il successo.



## Principali driver evolutivi:



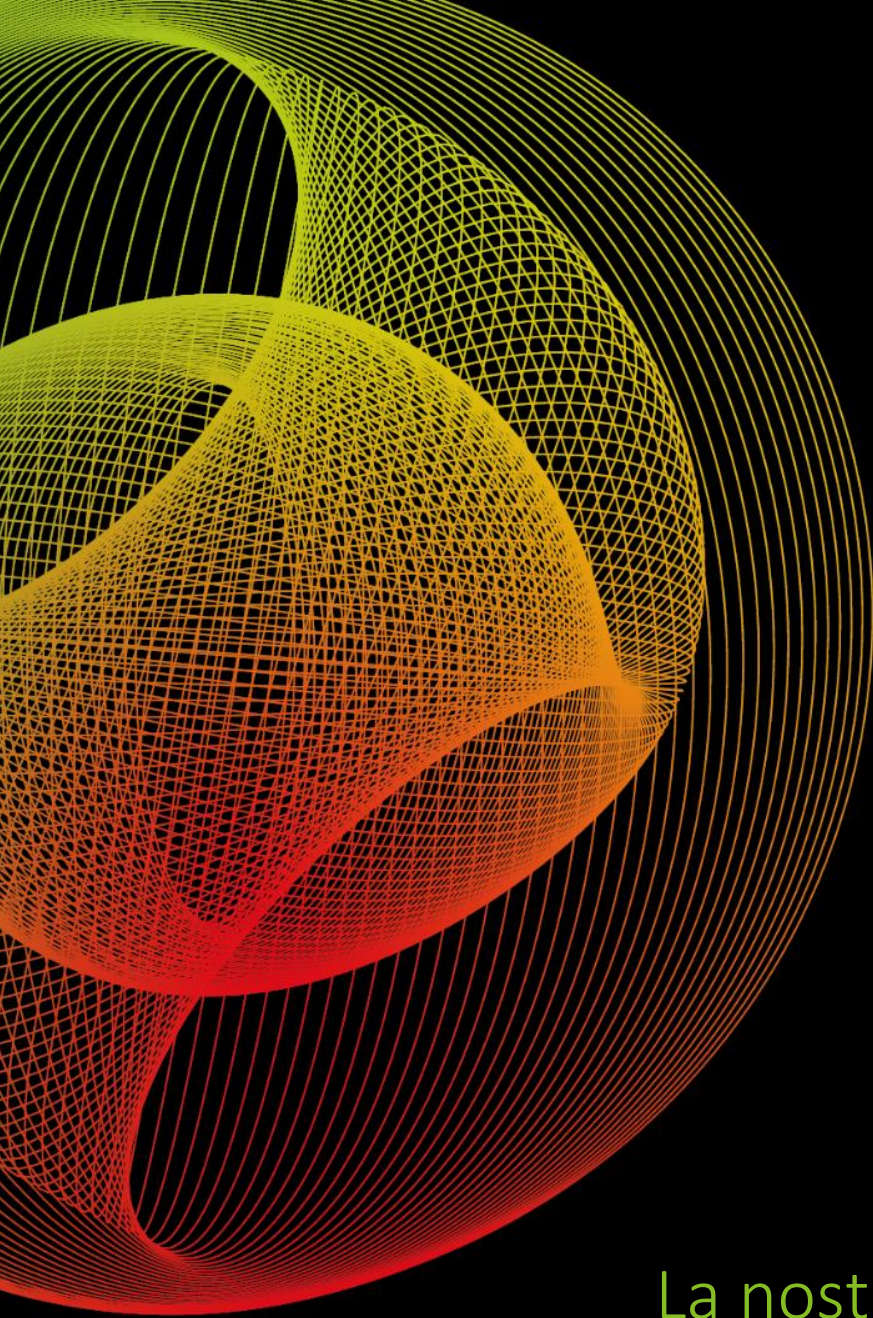
**Crescente attenzione verso i crediti UTP** e non solo NPE, segno della necessità di agire in anticipo su situazioni di stress creditizio, incentivando la gestione attiva dei crediti prima che raggiungano una situazione critica.



**Necessità di adottare strategie e modalità di gestione del cliente evolute** durante le attività di recupero credito, per incentivare il dialogo e la mediazione, preservando così il rapporto cliente/fornitore.



**Necessità di un approccio End-to-End** verso le attività di Credit Management, grazie a metodologie consolidate, industrializzate e basate su soluzioni IT a supporto degli operatori.



## La nostra Mission

*Supportare i nostri clienti nella gestione End-to-End del recupero del credito, proponendoci come partner di riferimento per l'intero processo di recupero stragiudiziale e giudiziale, in grado di far leva sulle tecnologie all'avanguardia e sulle best practice di settore.*



## Punti di forza

- Esperienza maturata su importanti progetti di gestione e recupero del credito.
- Approccio professionale e indipendente.
- Possibilità essere supportati da un team esperto in Business Process Outsourcing (BPO) anche su esigenze specifiche o circoscritte.
- Utilizzo di figure con ampia esperienza per l'individuazione delle strategie di recupero più appropriate.
- Disponibilità di software innovativi e integrati dedicati alla gestione del credito e delle attività complementari.
- Implementazione di un sistema di controlli (KPI e reportistica) per il monitoraggio delle performance.
- Tempestività nell'avvio delle azioni e nella gestione delle attività grazie a processi consolidati ed alla presenza su tutto il territorio nazionale di una rete di collaboratori, avvocati e domiciliatari.
- Visione consulenziale per analizzare il modello operativo dell'attività di recupero interno e fornire spunti di miglioramento.
- Erogazione di un servizio completo anche grazie a partnership consolidate con primarie società (es. fornitori per stampa e postalizzazione, notai, società investigative per business information, ecc ..).
- Supporto nel monitoraggio della rete dei service provider esterni coinvolti nelle attività.



## Benefici

- Possibilità di delegare a un Unico interlocutore l'intera gestione del credito ed il relativo recupero.
- Massimizzazione delle performance di recupero.
- Monitoraggio real-time dei risultati delle azioni svolte.
- Aggiornamento in tempo reale dello stato delle lavorazioni e relativo reporting.
- Standardizzazione delle procedure di recupero con generazione massiva ed automatizzata dei documenti di sollecito.
- Possibilità di individuare eventuali aree di rischio o carenze procedurali nella gestione del credito.
- Efficientamento del portafoglio crediti anche con eventuali benefici fiscali sul trattamento delle pratiche da mettere a perdita (recupero IVA, IRES, IRAP).

# I nostri servizi

Ambito	Progettualità	Descrizione
<b>Operations</b> 	<b>1 Master legal</b>	<p>Servizio end-to-end di gestione del recupero crediti stragiudiziale e giudiziale per portafogli di clienti attivi e/o cessati. Si caratterizza per un orizzonte temporale di <b>medio-lungo periodo</b>, nel quale DBS supporta i propri clienti nella gestione ottimale dei debitori, andando in primis a <b>studiare le migliori strategie di recupero</b> e successivamente ad <b>attuare le azioni di collection</b> specifiche con l'obiettivo di privilegiare soluzioni di <b>recupero in bonis</b>.</p> <p>All'interno del servizio trovano spazio anche il supporto <b>nell'identificazione di contestazioni</b> ostative al pagamento e nella loro risoluzione ed infine la <b>gestione della fase giudiziale per i crediti non incassati</b>.</p>
	<b>2 Supporto Credit management</b>	<p>Servizio fornito per rispondere a <b>specifiche esigenze relative all'attività di Credit Management</b>, che possono richiedere un <b>intervento mirato</b> e per un periodo tipicamente di <b>breve-medio termine</b>. Le principali aree di intervento sono:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Credit Collection</li><li>• Gestione contestazioni commerciali finalizzate ad aumentare il cash flow</li><li>• Cash application e reconciliation</li><li>• Temporary management</li></ul>
<b>Strategy</b> 	<b>3 Review processi di Credit Management</b>	<p>L'obiettivo è fornire soluzioni che <b>migliorino la qualità del credito overall</b>, partendo da un miglior <b>monitoraggio del risk management</b> sino alla gestione più efficiente delle <b>attività di collection</b>. Al suo interno si collocano attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Analisi e revisione del processo di Credit Management con lo scopo di identificare aree di miglioramento e fornire soluzioni di miglioramento quick wins o di medio-lungo periodo.</li><li>• Credit Risk management</li><li>• Credit Policy review</li></ul>
	<b>4 Coordinamento service provider</b>	<p>Grazie alla nostra esperienza siamo al fianco dei clienti, che necessitano di un interlocutore indipendente e con profonda conoscenza del settore, come <b>partner per il processo di Credit Management</b> forniamo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Monitoraggio performance dei team di collection team (interni/esterni)</li><li>• Supporto nello start-up di nuove iniziative in ambito AFC/Tesoreria con impatto sul credito</li><li>• PMO per l'implementazione di soluzioni IT inerenti il Credit Management</li></ul>

# Contatti

## **Cerdini Claudia**

### **Senior Partner**

Deloitte Business Solution S.r.l. S.B

Tel: + 39 051 6581819

Mobile: + 39 348 8401592

Email: [ccerdini@deloitte.it](mailto:ccerdini@deloitte.it)

## **Lato Stefano**

### **Senior Manager**

Deloitte Business Solution S.r.l. S.B

Tel: +39 051 6581771

Mobile: +39 347 6512259

Email: [slato@deloitte.it](mailto:slato@deloitte.it)

# Deloitte.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the “Deloitte organization”). DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about) to learn more.