

UNIREC



INFORMA

Unione Nazionale Imprese Recupero crediti e informazioni Commerciali

Periodico di informazione per gli associati e per gli operatori del settore

salvataggio dei dati (backup) con una frequenza almeno settimanale, ed i dettagli tecnici per la custodia e l'uso dei supporti rimovibili utilizzati.

Inoltre, nel caso di danneggiamento dei dati o delle apparecchiature dedicate al trattamento, le imprese dovranno prevedere una prassi per il ripristino dell'accesso ai dati, in un arco di tempo massimo di sette giorni.

Infine entro il 31 marzo di ogni anno, dovrà essere redatto il *documento programmatico sulla sicurezza* contenente l'elenco dei trattamenti di dati personali, l'organigramma del sistema di gestione dei dati, *l'analisi dei rischi che incombono sui dati*, le misure tecniche da adottare al fine di garantire *l'integrità e la disponibilità dei dati*, le procedure per il ripristino dei dati, la descrizione degli interventi formativi rivolti agli incaricati del trattamento, *ed i criteri da adottare per garantire l'adozione delle misure minime di sicurezza in caso di trattamenti affidati all'esterno*.

Qualora una impresa (titolare dei dati) preveda di trattare i dati senza l'ausilio di strumenti elettronici, dovrà implementare ed adottare una procedura formalizzata (da aggiornare annualmente) per il controllo e la custodia dei dati per tutto il ciclo del trattamento degli atti e dei documenti contenenti dati personali.

Se gli atti e i documenti - affidati ai singoli incaricati - contengono dati sensibili o giudiziari dovranno essere controllati e custoditi dagli stessi fino alla restituzione al termine delle operazioni affidate, garantendo che ad essi non accedano persone prive di autorizzazione.

Gli incaricati che intendano accedere agli archivi fuori dagli orari di lavoro, dovranno essere identificati e registrati, o comunque essere espressamente autorizzati.

4. Insoluti in calo nel credito al consumo americano

Di Flavio Primiceri

In qualche occasione, nel recente passato, è stato posto in evidenza come la maturazione del mercato della gestione e del recupero del credito oltreoceano abbia gradualmente eroso i margini di profitto delle società in una misura quantificabile nel 25% nel corso del quinquennio 1995-2000.

La crisi economica che successivamente ha investito a livello globale tutti i mercati a capitalismo avanzato ha accelerato da un lato il processo di modifica dei processi di gestione del credito interni alle grosse aziende, mentre dall'altro ha stimolato la ricerca, da parte dei più grossi competitors americani operanti nel settore del recupero, di nuovi prodotti da offrire ai propri clienti in risposta alle modificate

UNIREC



INFORMA

Unione Nazionale Imprese Recupero crediti E informazioni Commerciali

Periodico di informazione per gli associati e per gli operatori del settore

esigenze. Sembra anzi che dal punto di vista di questi ultimi la crisi imperante degli ultimi 3 anni abbia avuto effetti assolutamente benefici non solo nella riduzione del costo medio delle singole pratiche, ma anche nel raggiungimento di quei criteri di "credit quality" che, per esempio, hanno prodotto nel 3/4 del 2002 una riduzione al 2,06% (rispetto al precedente 2,34%) di tutti gli insoluti rinvenienti del credito al consumo (Fonte American Bankers Association).

Il raggiungimento degli obiettivi di qualità, costituisce un dato di partenza imprescindibile, anche alla luce della mutata politica di gestione dei crediti operata da alcune importanti società committenti. Alcuni primari istituti di credito americani, in maniera pionieristica, adottando una strategia aggressiva denominata "Internet based loss mitigation plan", hanno aumentato del 19% i crediti recuperati nel 2002 rispetto al dato del 2001. L'introduzione di tale metodologia ha avuto un ottimo successo nella fase di sperimentazione sui crediti insoluti a 60 gg. Ed è stato accolto con favore anche dalla clientela che ne ha riconosciuto il carattere più soft e meno invasivo rispetto a quanto avveniva in passato, soprattutto nel settore delle carte di credito, dove in un anno si è verificato un declino degli insoluti del 3,94%. In ogni caso, pur trattandosi di un miglioramento in percentuale di tutto rispetto, esso costituisce comunque un palliativo rispetto all'abnorme numero di insoluti annuali.

Utilizzando questa via, altre grosse compagnie hanno ottenuto buoni risultati, anche in altri settori merceologici: una importante casa automobilistica nel 2002 ha quadruplicato il volume delle transazioni rispetto al 2001.

La maturazione delle società committenti ha, pertanto, stimolato le società di recupero ad operare seriamente delle diversificazioni delle opportunità da offrire alla propria clientela.

In reazione a questo trend sono stati introdotti sul mercato nuovi prodotti e servizi che vanno incontrando il favore dei clienti.

Primi fra tutti i c.d. "Accounts receivables (A/R) outsourcing" che hanno avuto un incremento fra il 1998 ed il 2000 dal 25% al 30%. Per A/R si intende quel tipo di crediti ad adempimento lento, già scaduti da 4-6 mesi, ma non ancora passati alla fase specifica del recupero. Accanto al mercato degli A/R, esiste un mercato dei c.d. "Contra accounts" che investono prevalentemente la fascia di vendita di beni di largo consumo. Trattasi, quindi, di crediti al consumo, la cui problematicità sovente discende da una diversa interpretazione delle condizioni e dei termini di vendita.

In entrambi i casi, le società di recupero operano una interessante ed innovativa opera di intermediazione e gestione delle parti in conflitto.

Inoltre molto interesse è stato riservato dalle società di recupero americane sia al settore del Training Services, nella duplice soluzione a domicilio presso le aziende ("on site") oppure in pubblici seminari, che ai servizi di consulenza (Consultancy Services). Entrambi i settori non accrescono certamente in maniera significativa la mole delle pratiche di recupero da trattare, ma sicuramente contribuiscono a

UNIREC



INFORMA

Unione Nazionale Imprese Recupero crediti E informazioni Commerciali

Periodico di informazione per gli associati e per gli operatori del settore

solidificare il rapporto di fidelizzazione col cliente.

Infine non si può tralasciare l'importanza dello sviluppo ed il miglioramento dei sistemi informatici che, dopo aver prodotto un primo momento di un indubbio e benefico influsso sull'aumento di produttività, hanno consentito negli ultimi tempi la elaborazione di sofisticati modelli statistici in grado di poter prevedere con sorprendente approssimazione il grado di "recuperabilità" o meno di un credito.

Tutte le più importanti società si sono dotate di propri metodi di "SCORING" e modelli matematici sono d'uso comune nella verifica delle forme di vendita.

Ma l'adozione di questi modelli ha consentito anche un aumento del recupero dei crediti sotto i 1000 USD, nascenti soprattutto dalle compagnie di trasporti, telecomunicazioni, etc. L'incremento del successo delle società anche in questa striscia di mercato spesso sottovalutata ha condotto ad un aumento delle pratiche trattate dalle società di recupero da un controvalore di 5,5 miliardi di USD a 8,6 miliardi di USD nel 2000. Dato interessante da aggiungere è che nel medesimo periodo le società di recupero sono diminuite. Ma soprattutto, le società committenti, abbandonando la circospezione passata, hanno cominciato a capire i benefici che l'attività delle società di recupero determina nel proprio portafoglio.

5. Sovraindebitamento delle famiglie: a un passo dall'usura

Di Laura Gianfaldoni
Consigliere UNIREC

Il 17 Luglio scorso a Roma, presso la sede ABI, si è tenuto un Forum organizzato da Adiconsum sul tema del "Sovraindebitamento delle Famiglie", fenomeno già di proporzioni inquietanti in America, ma in continuo aumento anche in Italia.

E' stata presentata una approfondita ricerca commissionata da Adiconsum alla Cattedra di Psicologia Giuridica dell'Università "La Sapienza" di Roma sugli aspetti psico/sociali che conducono al sovraindebitamento prima, e all'usura poi.

Il tema è stato trattato con grande sensibilità e apprensione da tutti i relatori, non solo da un punto di vista strettamente economico, ma anche sociale, etico e morale, e si è soffermato sul percorso SOVRAINDEBITAMENTO/INSOLVENZA/USURA, quindi sulla opportunità di individuare gli snodi importanti di questo percorso, per poter intervenire prima che la persona, anzi l'intera famiglia, sia trascinata nella spirale dell'emarginazione sociale.

La ricerca è stata introdotta dal Prof. Gaetano De Leo che ha diretto i lavori e che ha iniziato con l'indagare il controverso rapporto con il denaro "...forse oggi Freud