

Oltre il recupero crediti, quali servizi offre la sua azienda? Ponendo a 100 il fatturato della sua azienda, qual è la quota di fatturato del solo servizio di recupero crediti? Base: 93 associati UNIREC

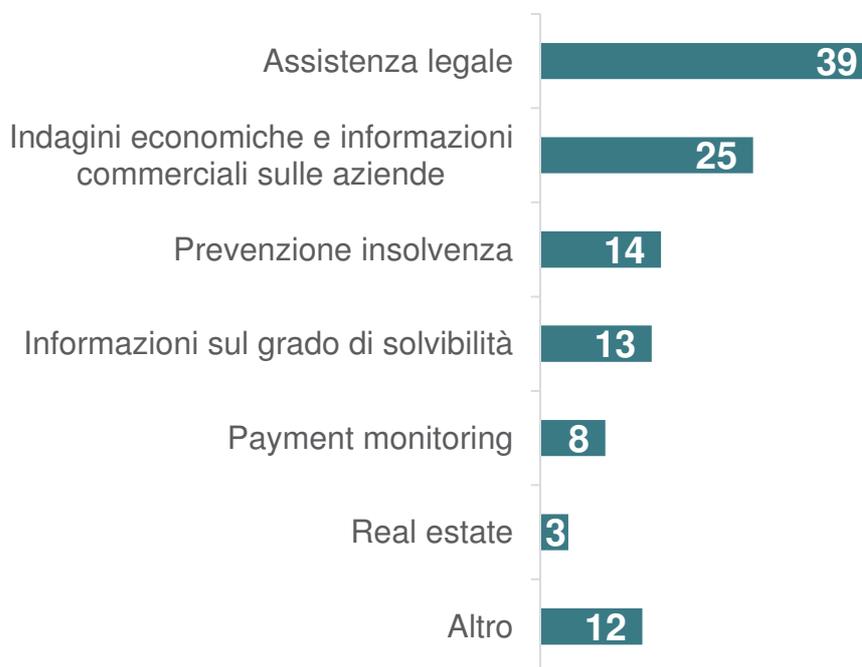
Offerta delle aziende di recupero crediti

→ Più della metà offre altri servizi, per una quota di fatturato non trascurabile.

Altri servizi oltre il recupero crediti



Quali?



CON QUALE QUOTA DI FATTURATO?

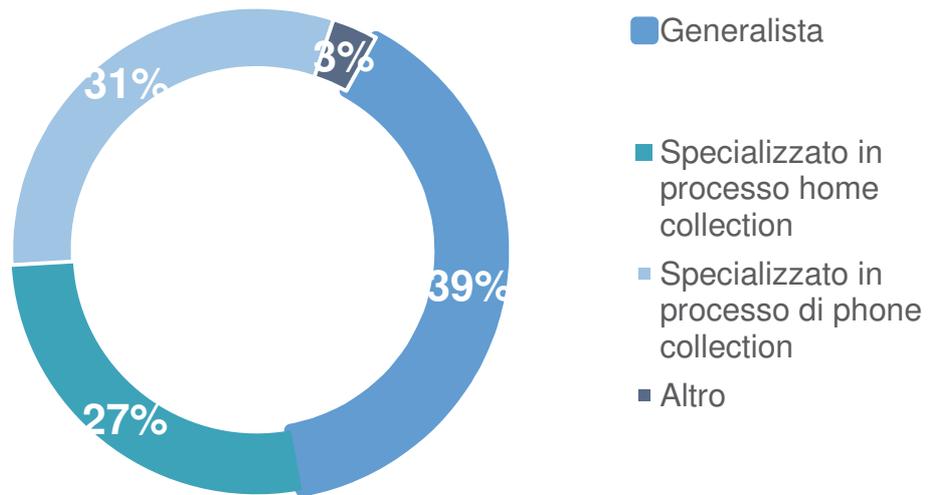
26%

Si ritiene un servicer generalista o specializzato in un particolare processo di recupero? La sua azienda è specializzata in crediti B2B o B2C?
Base: 93 associati UNIREC

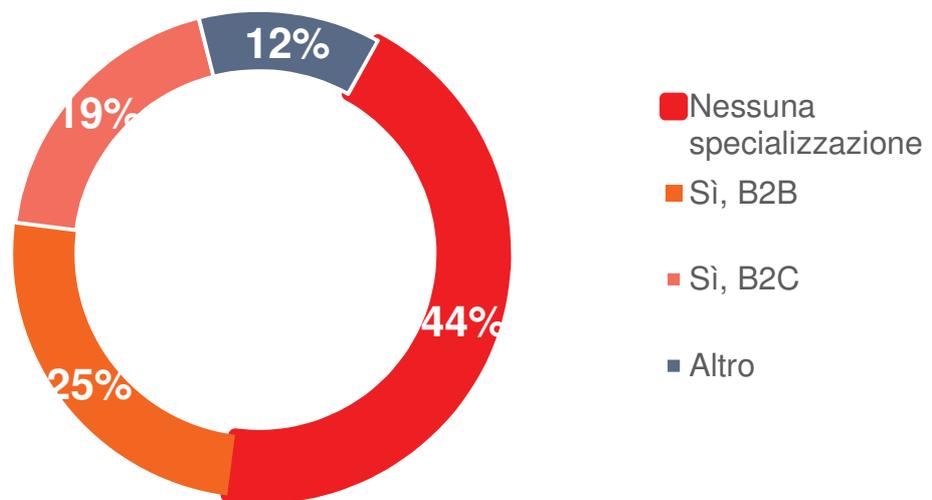
Specializzazione

→ Circa due terzi delle aziende tendono a specializzarsi.

Generalista o specializzato?



B2B o B2C?

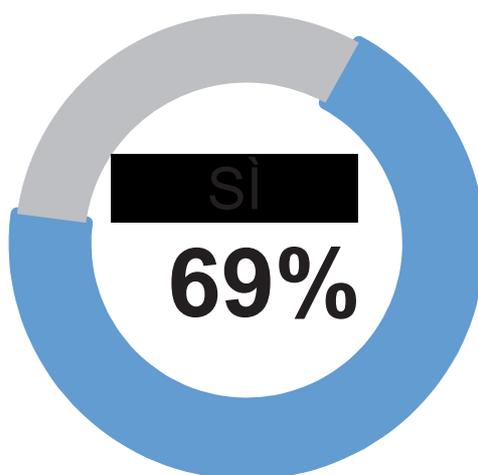


La sua azienda è un servicer specializzato in una particolare tipologia di crediti (es. commerciali, bancari, finanziari, ecc.)?
Base: 93 associati UNIREC

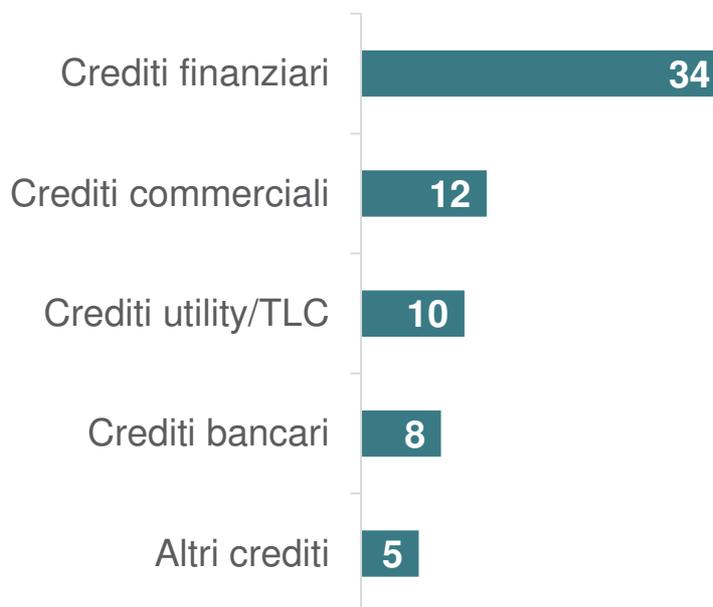
Tipologia di crediti

→ Prevalente la specializzazione nei crediti finanziari.

Specializzazione in particolari tipologie di crediti

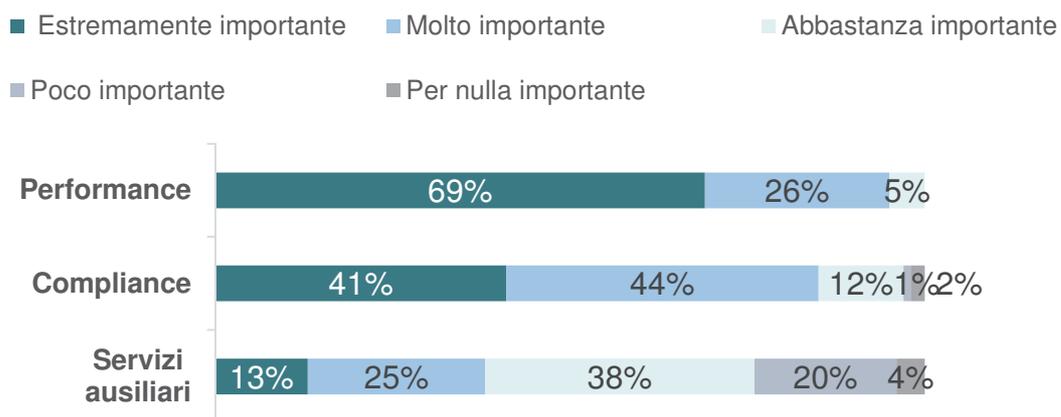


Quali?



Rapporti con i Committenti

→ *Performance in assoluto più importante.*



	Estremamente + molto + abbastanza importante
Performance	100%
Compliance	97%
Servizi ausiliari	76%

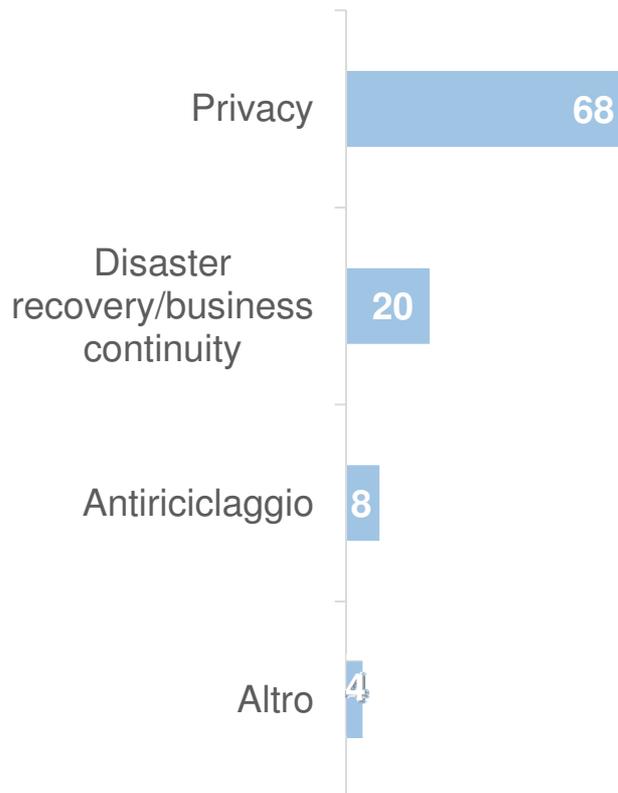
Parliamo del rapporto con i suoi Committenti. In generale, quanto direbbe che sia importante per i suoi clienti...?
Base: 93 associati UNIREC

Compliance

→ *La privacy prevale su ogni altra materia.*



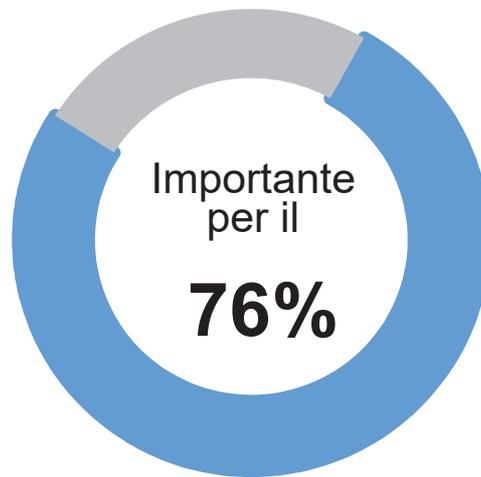
Materia più importante



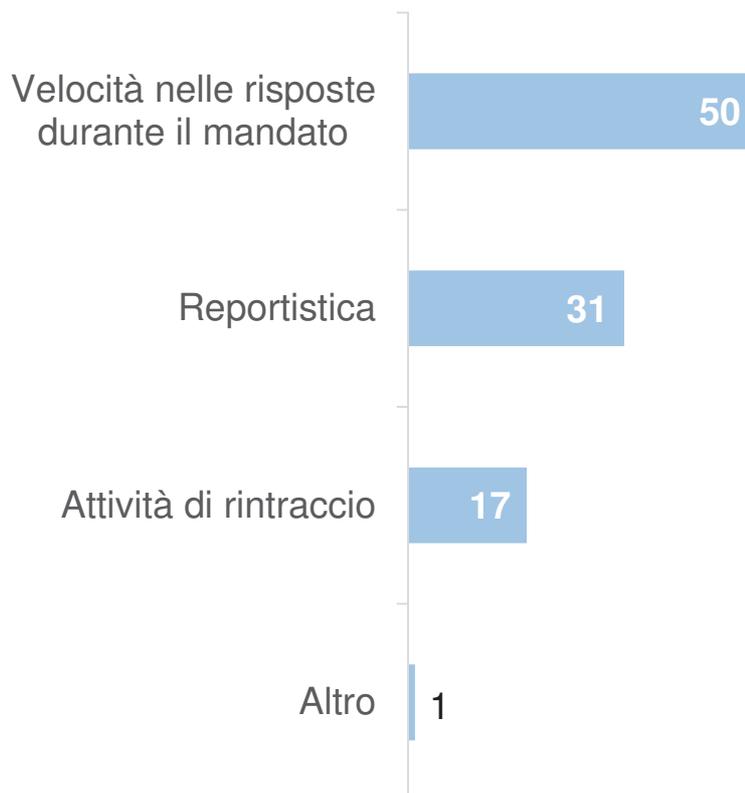
Quale materia di Compliance ritiene sia più importante per i suoi Clienti?
Base: 90 associati UNIREC che ritengono importante la Compliance

Offerta di servizi ausiliari

→ *Velocità nelle risposte un po' più importante.*



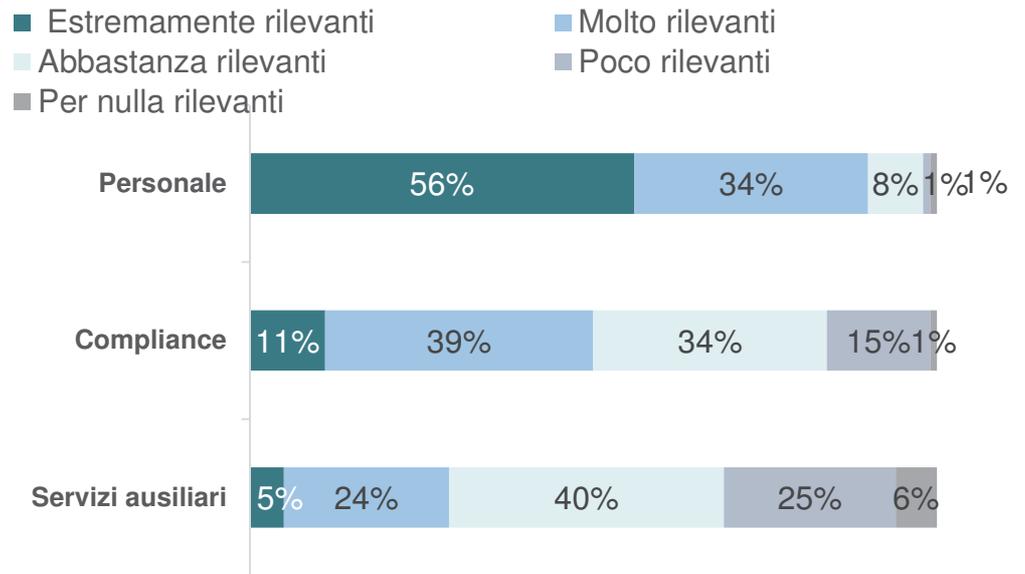
Materia più importante



Quale materia di servizi ausiliari ritiene sia più importante per i suoi Clienti?
Base: 70 associati UNIREC che ritengono importante la Compliance

Rilevanza dei costi

→ *Il personale è la voce di costo più rilevante.*

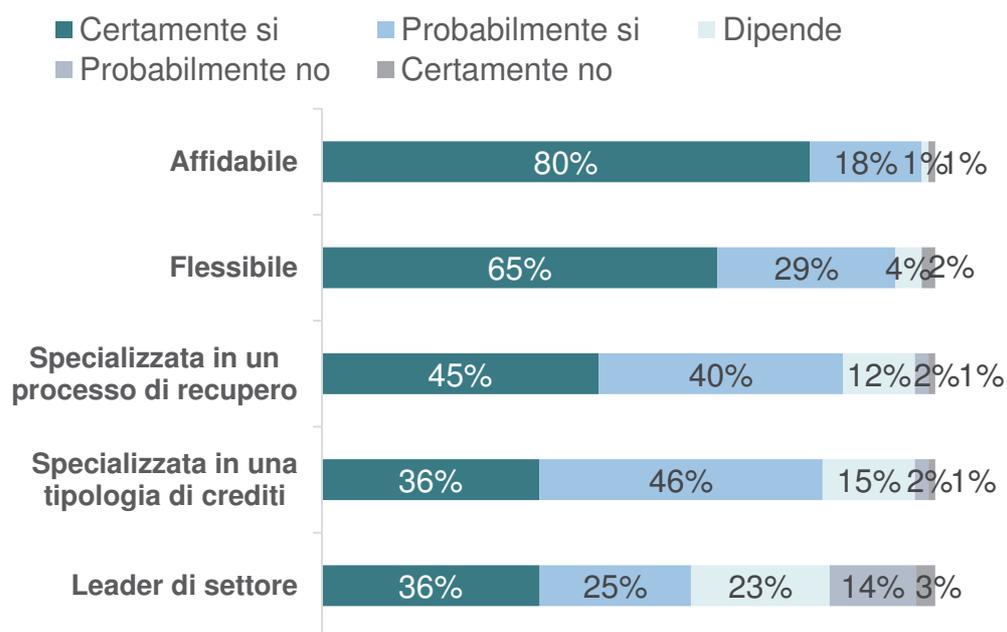


	Estremamente + molto + abbastanza importante
Performance	98%
Compliance	84%
Servizi ausiliari	69%

Nello svolgimento della sua attività, quanto sono rilevanti i costi per...?
 Base: 93 associati UNIREC

Criteri di scelta dai Committenti

→ *Affidabilità e flessibilità sono prioritarie.*



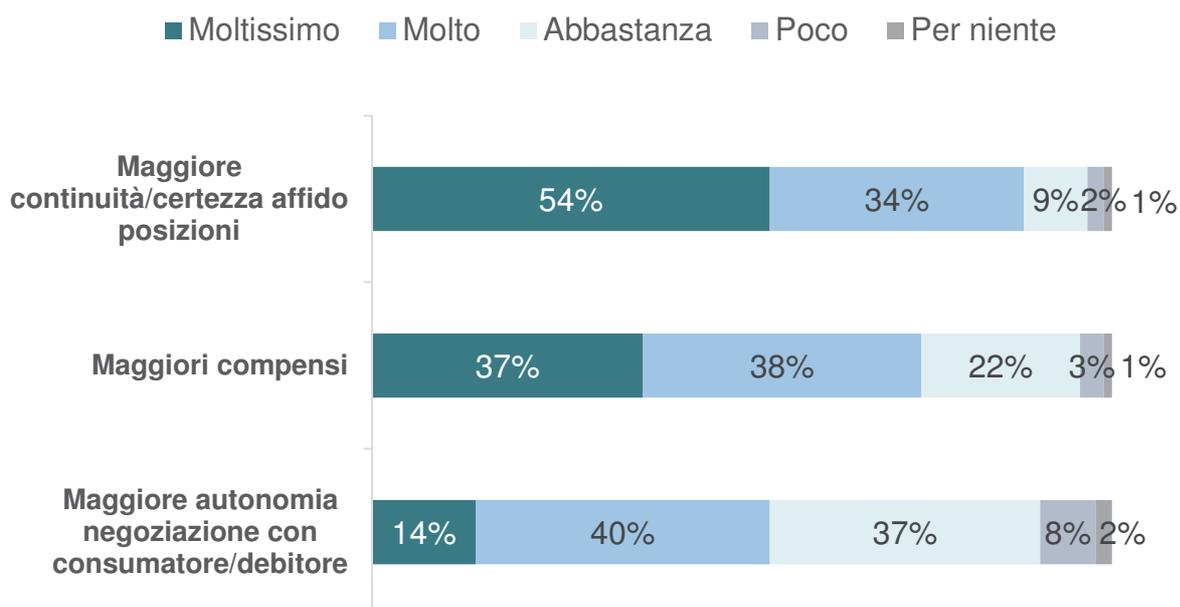
Certamente + probabilmente sì

	totale	Fatt. fino 999mila €	Fatt. almeno 1mil €
Affidabile	98%	98%	98%
Flessibile	94%	89%	98%
Specializzata in un processo di recupero	85%	87%	83%
Specializzata in una tipologia di crediti	82%	78%	87%
Leader di settore	60%	44%	74%

La sua azienda viene scelta dai Committenti perché è...?
 Base: 93 associati UNIREC fatturato 2019 fino a 999.000 euro n = 45; fatturato 2019 almeno 1.000.000 euro n. = 46

Miglioramenti nel rapporto con i Committenti

→ Elevato bisogno di maggiore continuità nei flussi di affido.



	Moltissimo + molto + abbastanza
Maggiore continuità – certezza affido posizioni	97%
Maggiori compensi	96%
Maggiore autonomia con consumatore/debitore	90%

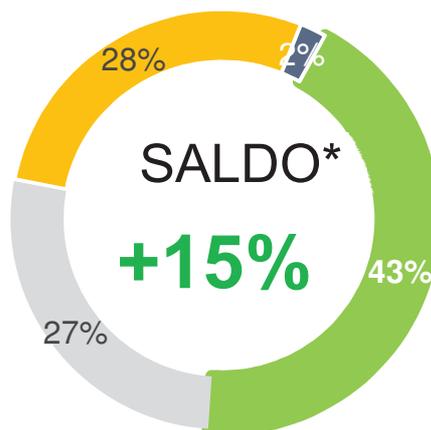
Parliamo dell'andamento dell'attività. Nel corso del 2019, il volume di affari della sua azienda è aumentato, rimasto costante o diminuito rispetto al 2018? Parliamo del complessivo settore del recupero crediti. Secondo lei il volume di affari del recupero crediti in Italia nel 2019 rispetto al 2018 è...?

* Saldo tra % di aumento e % di diminuzione Base: 93 associati UNIREC

Andamento attività

→ 2019 molto positivo, 2020 difficile.

Volume d'affari dell'azienda nel 2019



■ Aumentato ■ Rimasto costante ■ Diminuito ■ Non sa indicare

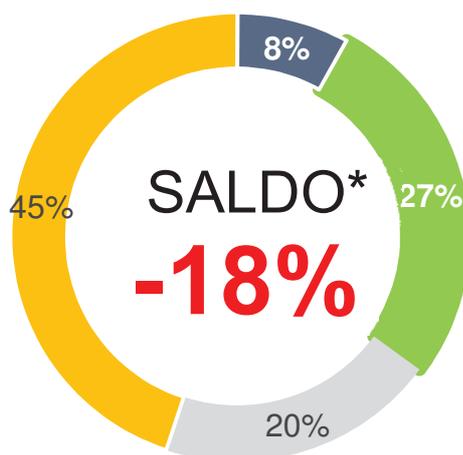
Settore complessivo nel 2019



E nel 2020, quale sarà secondo lei l'evoluzione complessiva settore? Reputa che...? E il volume di affari della sua azienda pensa che nel 2020 aumenterà, rimarrà costante o diminuirà rispetto al 2019?

* Saldo tra % di aumento e % di diminuzione Base: 93 associati UNIREC

Volume d'affari dell'azienda previsto nel 2020



■ Aumenterà ■ Rimarrà costante ■ Diminuirà ■ Non sa indicare

Settore complessivo nel 2020

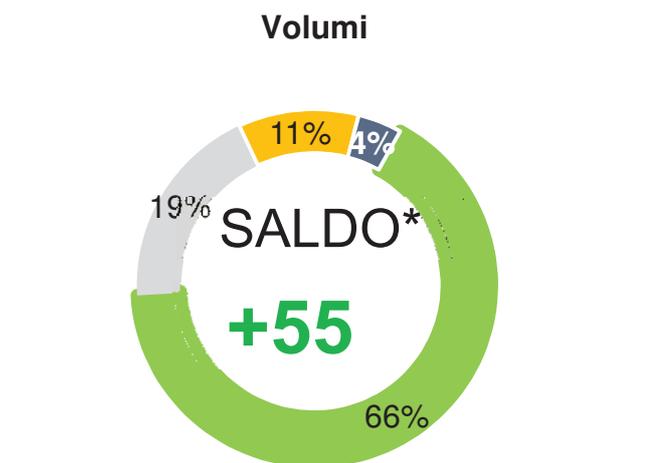
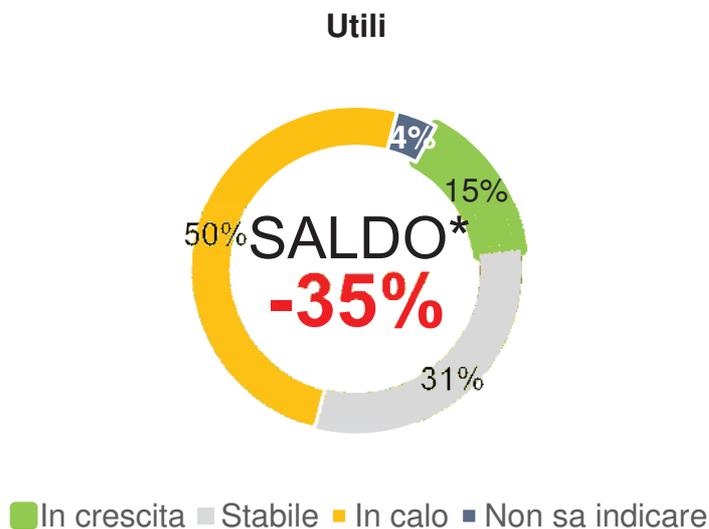


E in generale, nel medio termine, come vede il mercato della tutela del credito? E in termini di concentrazione, nel medio periodo pensa che nel mercato della tutela del credito ci sarà...?

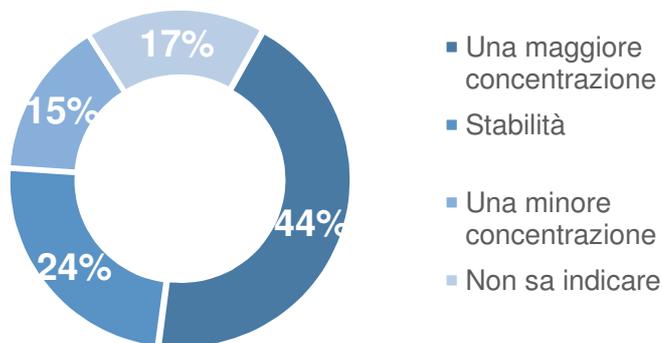
* Saldo tra % di aumento e % di diminuzione Base: 93 associati UNIREC

Opinioni sull'andamento del mercato nel medio termine

→ *Crescita dei volumi ma calo degli utili.*



Nel medio periodo nel mercato ci sarà...



Investimenti del 2019

→ Alta la quota di aziende che hanno investito, soprattutto in piani pluriennali.

Nel 2019 la sua azienda ha fatto investimenti? Qual è stata la principale destinazione degli investimenti dell'azienda nel 2019? E poi quali altre? Quanta parte degli investimenti sostenuti dalla sua azienda nel 2019 rientra in un piano pluriennale?
Base: 93 associati UNIREC; 61 associati che hanno investito nel 2019

Investimenti fatti nel 2019



Loro destinazione



QUOTA DI INVESTIMENTI CHE RIENTRANO IN UN PIANO PLURIENNALE

62%

Nel 2020 la sua azienda farà investimenti? E prevede che nel 2020 il livello degli investimenti effettuati dalla sua azienda aumenterà, diminuirà o rimarrà invariato rispetto al 2019? Qual è/sarà la principale destinazione degli investimenti dell'azienda nel 2020? E poi quali altre?
 Base: 93 associati UNIREC; 49 associati che hanno programmato di investire
 * Saldo tra % di aumento e % di diminuzione

Investimenti del 2020

→ Confermati, con crescita dei volumi investiti.

Farà investimenti nel 2020



Loro destinazione



IL LIVELLO DEGLI INVESTIMENTI

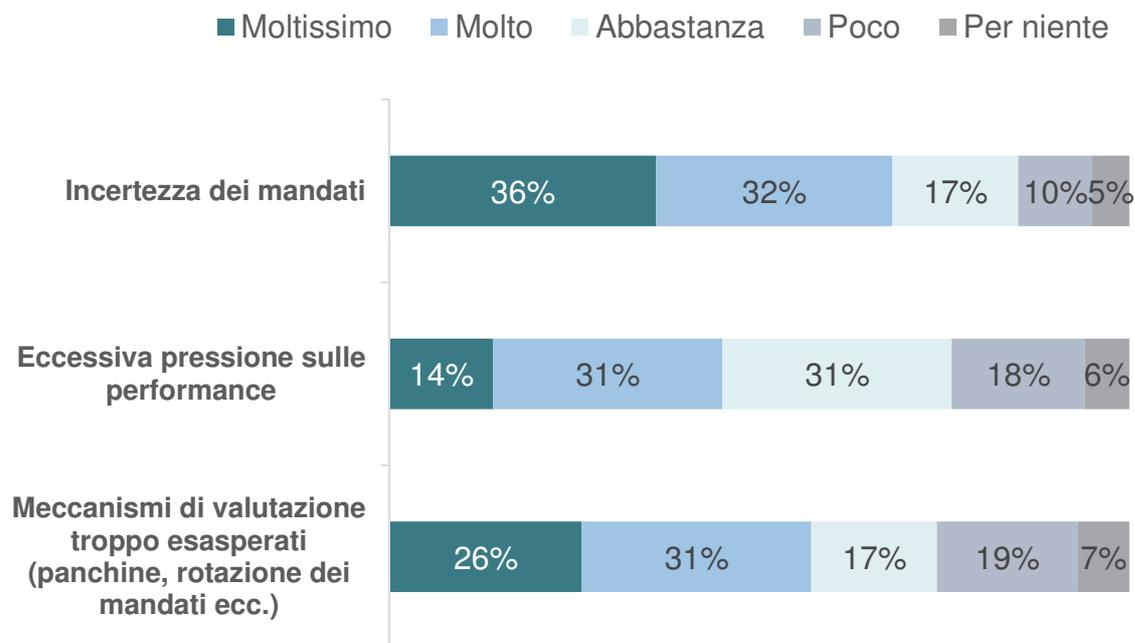
Aumenterà 53% Resterà invariato 23%
 Diminuirà 18% Non sa indicare 6%

Saldo*: +35%

Ci sono fattori che limitano le vostre scelte di investimento per la crescita dell'azienda? Quanto direbbe che i seguenti fattori limitano le vostre scelte di investimento per la crescita della azienda? Base: 93 associati UNIREC

Fattori che limitano le scelte di investimento

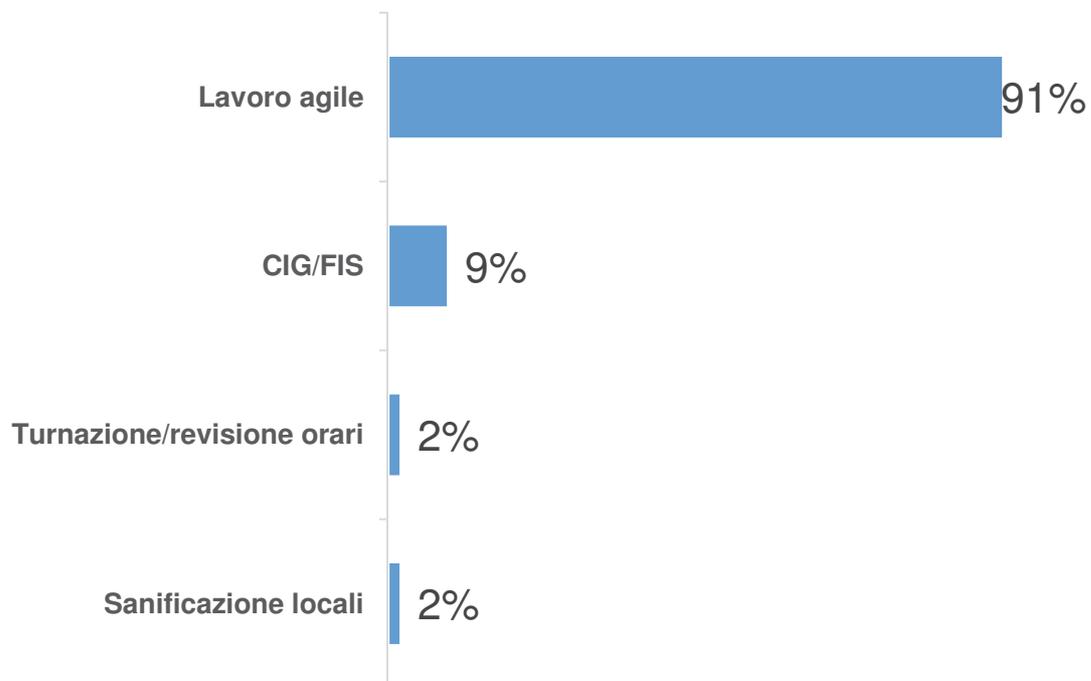
→ *Gli investimenti potrebbero essere più ampi se il mercato offrisse maggiori certezze.*



	Moltissimo + molto + abbastanza
Incertezza mandati	85%
Eccessiva pressione su performance	76%
Meccanismi di valutazione troppo esasperati	74%

INOLTRE SONO CITATI SPONTANEAMENTE:	
Incertezza per scenario pandemia	15%
Instabilità/incertezza del mercato	8%
Scarsa liquidità	4%

Misure per l'emergenza COVID-19



Quali misure ha messo in essere per far fronte alla emergenza COVID-19?
Base: 93 associati UNIREC