

PROFESSIONI

Non commettiamo l'errore di equiparare i call center alle società di recupero crediti

di **Marcello Grimaldi, Presidente FORUM UNIREC-CONSUMATORI**

Le agenzie di recupero crediti e i call center potrebbero essere erroneamente assimilati quando l'attività di recupero è svolta tramite il contatto telefonico, ovvero attraverso la c.d. Phone Collection. Si tratta di un errore capace di determinare gravi incertezze applicative con ripercussioni su tutto il sistema economico, se sol si pensa al ruolo strategico svolto dalle agenzie di recupero nella gestione e recupero dei Non Performing Loans (industry che a novembre 2018 valeva 266 miliardi). In realtà, le agenzie di recupero e i call center svolgono attività diverse sia per condizioni che per obiettivi: le prime operano sulla base di un contratto preesistente i cui impegni di pagamento sono rimasti inadempiti; i secondi, invece, operano pro futuro, per offrire al pubblico assistenza o per vendere un prodotto o un servizio.

Secondo la codificazione ATECO, i call center sono definiti come strutture inbound o outbound che forniscono assistenza agli utenti o effettuano telemarketing, sondaggi, telesoccorso, servizi a carattere ricreativo o informativo. Le agenzie di recupero crediti, invece, esercitano un'attività di intermediazione finalizzata alla trattazione di affari altrui, legittimate da un'autorizzazione ministeriale (licenza ex art. 115 TULPS). Oltre al diverso regime giuridico sottostante ai due comparti, anche dai numeri e dai dati emerge come le due attività non possano essere paragonate. Mentre gli operatori dei call center svolgono la loro attività interamente "al" telefono, gli operatori della tutela del credito svolgono la loro attività "anche con" il telefono. Nelle lavorazioni dei NPL l'utilizzo del telefono è limitato ad una percentuale sul tempo di lavorazione totale che non supera il 30%. Complessivamente la phone collection delle società di recupero crediti rappresenta il 48% delle attività, la home collection il 36% e il restante 16% riguarda altre modalità di intervento. L'attività di recupero crediti telefonico, quindi, rappresenta solo una delle possibili fasi del ciclo del recupero crediti: l'obiettivo non è la vendita di un prodotto o il fornire assistenza al pubblico potenzialmente interessato, ma il sollecito al pagamento, anche mediante l'accertamento del numero telefonico utile da contattare, finalizzato ad un tentativo di far rientrare del dovuto soggetti "qualificati".

Se i call center fanno capo a settori diversi e possono essere ingaggiati da società di qualsiasi tipo, l'attività di recupero crediti è un comparto avente una sua identità precisa con una committenza che conferisce mandato a svolgere l'attività di recupero: il settore in Italia dà impiego a 17.000 addetti con professionalità e

competenze differenti, di cui oltre 8.700 operatori telefonici dedicati all'attività di phone collection.

Anche le skill necessarie per l'attività di call center e di recupero crediti sono decisamente diverse. Secondo i dati del Rapporto Annuale UNIREC del 2018, Associazione di categoria che riunisce più dell'80% delle aziende attive nel recupero credito, sono 379.000 le ore di formazione annua destinate agli addetti al recupero, con una media di 22 ore per ogni lavoratore. Le imprese, infatti, hanno visto un aumento dei costi di gestione soprattutto per garantire il costante aggiornamento dei propri addetti e conformarsi a precetti normativi sempre più stringenti. Le competenze richieste per il recupero crediti telefonico sono particolari e trasversali: dalla conoscenza del diritto civile e penale, della contrattualistica, del credito, delle obbligazioni dei debitori e di terzi coobbligati, delle conseguenze civili e penali dell'insolvenza e delle azioni che può intraprendere il creditore, a competenze comunicative, alla conoscenza di strumenti e tecniche persuasive, delle fasi del processo di recupero nelle sue diverse variabili, dall'analisi iniziale della pratica alla sua chiusura e valutazione dei risultati.

La formazione continua e sempre più approfondita è necessaria, anche perché l'attività è in crescita. Secondo i dati dell'ultimo Rapporto Annuale di UNIREC, nel 2017 le 211 imprese associate ad UNIREC hanno gestito circa 35 milioni di pratiche, di cui oltre 12 milioni sono state recuperate (il 34%). A livello di importi, i crediti affidati sono in costante crescita dal 2011 (+89% in sei anni) e nel 2017 si attestano su un valore di 71,4 miliardi di euro (+3% circa rispetto al 2016). Di questi, sono stati riscossi 7,5 miliardi di euro rispetto agli 8,1 miliardi del 2016. Il valore medio dei crediti gestiti tocca 2.039 euro (+4,7% rispetto al 2016).

La distinzione tra le due diverse professionalità trova conferma anche negli accordi sindacali stipulati a livello nazionale 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. L'operatore di call center vede la sua figura inquadrata in un contratto collettivo totalmente diverso, il CCNL Telecomunicazioni. Questa distinzione è positiva perché permette di adottare sistemi incentivanti più adeguati alle diverse attività svolte.