

CVM

CREDIT VILLAGE MAGAZINE

PAPERS 1

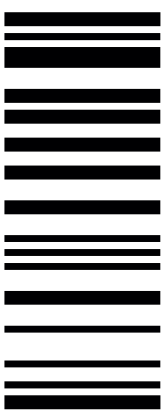
LE IMPRESE IN ITALIA:
ANDAMENTO DEL CREDITO
E DELLE PROCEDURE
CONCURSUALI

PAPERS 2

RECUPERO CREDITI
E INTELLIGENZA
ARTIFICIALE

PAPERS 3

MERCATO UTILITIES:
ISTRUZIONI PER L'USO



COVER STORY
GRUPPO A-ZETA

CARMINE EVANGELISTA
ANTONINO RESTINO

DOSSIER
PRIMO SEMESTRE:
I DATI DELL'OSSERVATORIO
NAZIONALE NPE MARKET

FAKTOREC IL FUTURO ^È OGGI



GESTIAMO PORTAFOGLI NPL CORPORATE ESEGUENDO UNA GESTIONE END TO END
DELL'INTERO PROCESSO RICOPRENDO TUTTA LA FILIERA DELLE ATTIVITA DI RECUPERO

www.faktorec.it



Gianpaolo Luzzi

In Italia, la gestione dei crediti derivanti dalle utenze (energy, luce, TLC, pay TV e tariffe in generale) è un compito complesso che richiede un equilibrio delicato tra tutela, recupero e cessione prosoluto. Questi crediti, spesso frammentati tra milioni di consumatori, pongono sfide uniche sia per le aziende fornitrici che per gli operatori del credito.

La tutela dei crediti è il primo passo cruciale. Le aziende devono garantire che i contratti siano chiari e che i clienti comprendano pienamente le loro responsabilità di pagamento. Tuttavia, il contesto normativo italiano, con regolamenti stringenti in materia di tutela del consumatore, impone limiti sulle pratiche di sollecito e recupero. A questa complessità normativa si aggiunge **la sostanziale impossibilità di fare prevenzione** efficace.

Le imprese devono quindi bilanciare la necessità di proteggere i propri interessi finanziari con il rispetto delle leggi, evitando pratiche aggressive che potrebbero danneggiare la reputazione aziendale.

Il **recupero crediti**, per sua natura, è un processo oneroso e complesso. Le aziende possono scegliere di gestirlo internamente, affrontando costi operativi significativi, o di affidarsi a società specializzate. In entrambi i casi, il recupero richiede una gestione accurata dei rapporti con i debitori, che spesso sono famiglie in difficoltà economiche. Il rischio di un recupero inefficace è elevato, soprattutto in un contesto come quello italiano, dove i tempi di pagamento tendono ad allungarsi, complicando ulteriormente il processo.

La **cessione prosoluto** dei crediti rappresenta una soluzione apparentemente vantaggiosa per le aziende che vogliono liberarsi del rischio di insolvenza. Tuttavia, anche questa opzione presenta complessità significative. La valutazione accurata dei crediti da cedere e la scelta del partner a cui affidare il portafoglio crediti sono passaggi critici che richiedono competenze specialistiche. Inoltre, la cessione prosoluto comporta un costo, poiché il valore dei crediti viene inevitabilmente scontato, influenzando i risultati finanziari dell'azienda.

In conclusione, la gestione dei crediti da utenze in Italia è un processo che richiede un approccio strategico, una conoscenza approfondita del contesto normativo e la capacità di bilanciare attentamente i rischi e i benefici di ogni decisione. Le aziende che operano in questo settore devono essere pronte a navigare tra queste complessità per proteggere la propria solidità finanziaria e mantenere un rapporto equilibrato con la clientela.

Di questi temi se ne parlerà il prossimo **1° ottobre a Milano** in occasione del **CvUtilityDay**.

Ma per venire al numero attuale la **Storia di Copertina** è dedicata al **Gruppo A-ZETA** con una serie di interviste che vedono come protagonisti l'Amministratore Delegato **Carmine Evangelista**, il Presidente **Antonino Restino** ed altri membri del team.

All'interno del **Dossier** troverete un approfondimento di grande interesse sui **deal Npe chiusi nel primo semestre 2024 sul mercato primario e secondario**. I dati sono stati censiti ed elaborati dal **Centro Studi dell'Osservatorio Nazionale NPE Market di Credit Village**.

Nella sezione **Papers** vi aspetta invece un articolo di grande attualità sugli **indicatori di performance per il recupero del credito ed il ruolo dell'intelligenza artificiale nel prossimo futuro** a cura di **Marco Contini**, Partner di **La Scala Società Tra Avvocati**, un focus di **Andrea Capellini**, **Analytics Manager** di **CRIBIS Credit Management** **sull'andamento del credito e delle procedure concorsuali delle imprese in Italia ed un'intervista sul mercato Utilities** realizzata dalla nostra Redazione a **Stefano Sagripanti** e a **Carmela Nigro di Europa Factor**.

Seguono poi come di consueto le nostre **Rubriche fisse**.

Buona lettura a tutti! ■

in questo numero

N.4

LUGLIO/AGOSTO 2024

COVER
STORY

GRUPPO A-ZETA

06

16

DOSSIER

PRIMO SEMESTRE: I DATI
DELL'OSSERVATORIO
NAZIONALE NPE MARKET

24

PAPERS 1

LE IMPRESE IN ITALIA:
ANDAMENTO DEL CREDITO E
DELLE PROCEDURE
CONCORSUALI

27

PAPERS 2

RECUPERO CREDITI E
INTELLIGENZA ARTIFICIALE

35

FIX BOX
ENTI LOCALI

37

FIX BOX
FINTECH VOICE

32

PAPERS 3

MERCATO UTILITIES: ISTRUZIONI PER L'USO

cvm/hanno collaborato



Gianpaolo Luzzi
Direttore Editoriale
Credit Village Magazine



Andrea Capellini
Analytics Manager CRIBIS
Credit Management



Massimo Famularo
Blogger, editorialista esperto
di gestione del credito



Giuseppe Roddi
Docente e Consulente
di compliance
bancaria-finanziaria
Amministratore Unico
GR Consulting S.r.l.



Roberto Sergio
Direttore Osservatorio
Nazionale NPE Market
Credit Village

cvm/chi siamo

Credit Village Magazine

Pubblicazione bimestrale
con il Patrocinio Ministero
delle Comunicazioni
Numero 4 - Anno XIX
Luglio - Agosto 2024
Sped. abb. post. Iscritto al Tribunale
di La Spezia n. 12.
Registro operatori di comunicazione n. 11919

Direttore Responsabile, Editoriale:
Gianpaolo Luzzi
gpluzzi@creditvillage.it

Direttore Generale:
Roberto Sergio
r.sergio@creditvillage.it

Responsabile Segreteria di Redazione:
Chiara Riefoli
c.riefoli@creditvillage.it

Redazione:
Ambra Simonini
a.simonini@creditvillage.it

Direzione e Redazione:
Via Fontevivo, 21N - 19125 La Spezia
Tel: 0187 280208
info@creditvillage.it

Abbonamenti:
1 anno €45,00; 2 anni €90,00; 3 anni €135,00
1 numero €9,00
Le copie arretrate possono essere richieste
tramite email a info@creditvillage.it
Editore: Credit Village S.r.l.
www.creditvillage.it

Realizzazione editoriale:
Jacqueline Valenti
www.conoscounpost.it

Stampa:
Industrie Grafiche Pacini

L'IMPORTANZA DELLA DATA INTELLIGENCE PER UNA STRATEGIA DI BUSINESS VINCENTE LUNGO L'INTERA FILIERA DEL CREDITO

*Intervista ad **Antonino Restino**, Presidente di **Gruppo A-Zeta**
Carmine Evangelista, Amministratore Delegato di **Gruppo A-Zeta***



A cura della **Redazione**

Vi va di raccontarci qualcosa di voi e del percorso professionale che vi ha portato a ricoprire l'attuale ruolo in Gruppo A-Zeta?

A.R. In sintesi il mio percorso parte da investigatore privato a imprenditore, fondatore e Presidente della Società di investigazione 5.0 leader di settore in Italia e pioniere in Europa. Mi piace definirmi un 'sognatore concreto' che vive sui concetti di passione e rispetto delle regole e il cui chiodo fisso è quello di raggiungere sempre l'obiettivo prefissato. Gran parte della mia vita è stata dedicata alle operazioni di intelligence e al recupero di informazioni commerciali fino ad aprirmi al mondo dell'alta finanza e degli NPL in particolare. Vorrei menzionare, infine, una lunga lista di riconoscimenti personali - molti dei quali consegnati dalle Forze dell'Ordine - per aver fornito elementi fondamentali alle indagini che hanno portato alla cattura di organizzazioni criminali.

C.E. Il mio percorso lavorativo all'interno del settore della gestione e recupero del credito e delle investigazioni aziendali è iniziato molti anni fa. In questo arco temporale ho maturato una solida esperienza in vari campi, tra cui intelligence, tecnologia, profilazione dei debitori, mercato delle frodi assicurative e NPL. Sono entrato in AZ Investigation (nome precedente alla fondazione del Gruppo) esattamente 30 anni fa sperimentando diversi ruoli manageriali da varie prospettive e costruendo una visione globale unica del business del Gruppo A-Zeta, fino a raggiungere posizioni di top management.



Carmine Evangelista,
Amministratore Delegato di
Gruppo A-Zeta e
Antonino Restino,
Presidente di **Gruppo A-Zeta**



A-Zeta è un Gruppo indipendente fondato 50 anni fa che attualmente conta circa 200 dipendenti e ha sedi a Napoli, Roma e Milano. Ci può indicare quali sono i suoi valori fondanti e la mission?

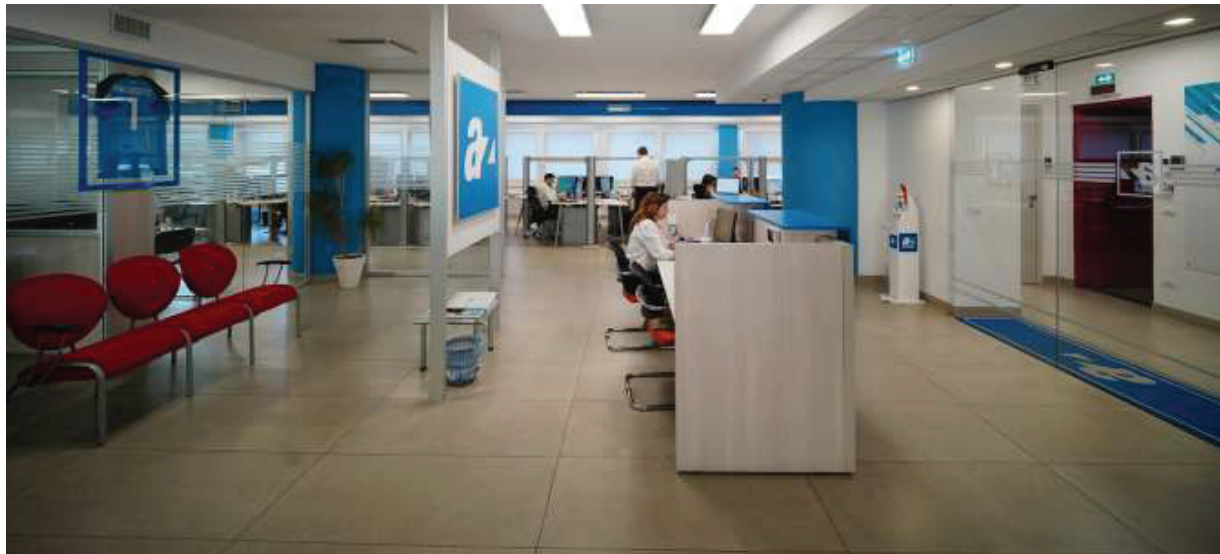
A.R. A-Zeta, di cui fanno parte i brand A-Zeta info&collection, che include il ramo legale di Officine CST acquisito a fine 2023, e A-Zeta Investigation, è un Gruppo indipendente leader nel settore della 'data intelligence' rivolto a imprese operanti in tutti i comparti merceologici. La Società ha come mission quella di trasformare dati grezzi in preziose risorse aziendali, navigando attraverso la complessità per scoprire ed estrarre elementi di supporto decisionale tramite approfondite ricerche e analisi esplorative presidiando anche i segmenti dei crediti deteriorati in più aree di business come infoproviding, credit collection e special servicer. L'obiettivo è quello di fornire alle aziende gli strumenti necessari per assumere decisioni informate, identificare rischi e cogliere opportunità emergenti. Dal 2014 A-Zeta Srl, associata ANCIC e UNIREC, è stata inclusa fra le società eccellenti italiane scelte da Borsa Italiana per far parte del percorso Elite, che oggi conta 1.300 imprese da 23 paesi differenti.

La recente acquisizione del ramo legale di Officine CST è risultata funzionale alla strategia di crescita e posizionamento integrato del Gruppo?

C.E. Il 1° dicembre 2023 abbiamo sottoscritto un importante e strategico accordo per l'acquisizione del ramo legale di Officine CST S.p.A, società di Roma (parte del gruppo Cerberus Capital Management) con 20 anni di esperienza focalizzata nella gestione di crediti sia performing che non-performing derivanti da forniture verso Pubbliche Amministrazioni, mercati retail e corporate, da procedure concorsuali e crediti non-performing bancari.



da sinistra a destra: **Giuseppe Ingelido** Head of Operations Master Legal, **Antonio Morciano** Head of Master Legal, **Antonio Vitolo** Head Of Operations, **Antonio Orefice** CFO, **Marco Piccchi** Deputy CEO & Head of Credit Collection Department, **Carmine Evangelista** Amministratore Delegato, **Antonino Restino** Presidente.



L'operazione di acquisizione è rientrata in una più ampia strategia di crescita del Gruppo A-Zeta che mira a consolidare la sua presenza nel mercato italiano ampliando la propria offerta di servizi nella gestione dei crediti deteriorati. In particolare, l'accordo ha visto coinvolti circa 50 avvocati del Master Legal di Officine CST S.p.A. che sono confluiti nella B.U. di Credit Management, permettendo così al Gruppo di offrire al mercato l'intera filiera della collection, a partire dalle informazioni commerciali per passare alla fase investigativa e, di seguito, al recupero stragiudiziale e giudiziale. L'accordo ha portato alla valorizzazione del core business relativo ai 'dati', rendendo estremamente distintiva l'offerta di servizi di credit management. Per effetto dell'acquisizione il Gruppo si proietta ora verso un fatturato di circa 19 milioni di euro entro la fine del 2024, con obiettivo previsto nel 2025 di salire ulteriormente a 22 milioni.

Come si posiziona Gruppo A-Zeta, tra gli altri player, nella filiera del credito deteriorato?

C.E. Il Gruppo, i cui ambiti di attività principali sono infoproviding, collection, servicing, antifrode, intelligence, security e technology, si posiziona, tra le altre, nella filiera del credito deteriorato in due ambiti contigui e sinergici: le informazioni e la collection. In questo settore il focus del recupero crediti è basato su quattro aree di business: retail, bancario-finanziario, utilities e portafogli captive. Attorno al core business dei 'dati' la Società ha costruito una vera e propria filiera di settore capace di capitalizzare l'unicità delle informazioni di intelligence in processi totalmente *data driven*. Questo fa sì che A-Zeta si posizioni tra i principali leader nel mercato del *data enrichment* delle persone fisiche potendo contare su un ampio database e una ricca esperienza nella profilazione del debitore, una piattaforma di servizi *web-based*, una modellazione della strategia di recupero *multiclusters*, una presenza e un presidio su tutti i canali del recupero, un profondo utilizzo della tecnologia per una scalabilità immediata, compliance e certificazioni ai massimi livelli. Il nostro obiettivo è quello di garantire sempre risultati tangibili, massimizzando il recupero del credito per i clienti - grazie a una solida base di conoscenze e risorse all'avanguardia - e fornendo soluzioni personalizzate.

Nel 2023, l'attività di infoproviding ha pesato per il 60% sul fatturato, mentre è del 20% l'incidenza sia dell'attività del recupero crediti, sia di tutto l'aggregato legato alle investigazioni. Nel 2024, a seguito dell'acquisizione del ramo legale di Officine CST, la previsione è che il recupero crediti aumenti il suo peso, arrivando ad incidere per il 35% sul fatturato, portando di conseguenza l'incidenza delle attività di infoproviding al 45%.

Come sta variando negli anni il business legato alle investigazioni online?

A.R. Il mercato nero dei dati nel deep web è un fenomeno in costante aumento e noi lo sappiamo bene. Nel solo 2023 il nostro business legato alle “indagini online” è aumentato del 12%, un trend di crescita che continua dal 2020 e che ha registrato il picco tra il 2021 e il 2022 (+22%).

La nostra area di intervento varia molto a seconda delle modifiche dei comportamenti sociali. Post Covid, ad esempio, i nostri servizi investigativi venivano utilizzati spesso da società che avevano un fondato sospetto di avere tra i propri dipendenti i cosiddetti furbetti del cartellino. Un fenomeno che, sulla scia dello smartworking, era aumentato esponenzialmente. Oggi, il nuovo trend relativo alla data intelligence riguarda le informazioni - o, meglio, le ‘tracce’ - che tutti noi lasciamo quotidianamente nel web e che possono essere utilizzate contro di noi, anche a nostra insaputa. Si va dal furto di identità sui social all'estorsione di immagini per quanto riguarda i singoli individui, mentre a livello di aziende vediamo spesso replica di dati sensibili per avanzare riscatti o tentativi di appropriarsi di informazioni (aziendali e non) e rivenderle. Molte aziende si rivolgono a noi per effettuare un'analisi e una ricerca di dati che circolano nel dark web, penso anche ad esempio a dataset usati nelle transazioni di portafogli di crediti o simili, e risalire all'origine del furto per poi sporgere denuncia alle Autorità. Un'attività che per essere svolta richiede competenza ‘umana’ associata ad automatismi in grado di elaborare una mole ampia di informazioni che solo la tecnologia può fornire. L'intelligenza artificiale e i software proprietari sono strumenti fondamentali per sondare la rete. Anche il lavoro sotto copertura vale ancora, solo che invece di effettuare un appostamento fisico, ci si trasferisce online. La pazienza e la discrezione rimangono requisiti fondamentali come anche la collaborazione con le forze dell'Ordine. Spesso segnalazioni che partono da noi rendono possibili arresti di criminali che nel dark web trafficano dati e informazioni sensibili o chiedono riscatti per le stesse.



da sinistra a destra: **Viviana Tarallo** Team Leader, **Mario Furcolo** Back Office, **Immacolata Carnevale** Back Office, **Teresa Passaro** Portfolio Manager, **Marco Picocchi** Deputy CEO & Head of Credit Collection Department, **Antonio Morciano** Head of Master Legal, **Giuseppe Ingelido** Head of Operations Master Legal, **Monica Scaramuzzini** Back Office.

Si sta definendo un nuovo trend che vede l'aumento delle richieste di verifica, da parte delle imprese, delle segnalazioni di whistleblowing. Come le investigazioni di A-Zeta possono contribuire a migliorare l'etica e la governance aziendale?

C.E. Il whistleblowing, che permette le segnalazioni di illeciti da parte dei lavoratori, e le investigazioni aziendali sono due strumenti complementari con un unico obiettivo: identificare e prevenire illeciti. Il loro utilizzo concorre a migliorare la governance aziendale e creare un ambiente più trasparente e responsabile che avvantaggia tutti gli stakeholder. Obbligatoria da dicembre 2023 anche per le PMI con più di 50 dipendenti, la normativa whistleblowing ha significativamente ampliato il bacino di potenziali soggetti segnalatori.

Un nuovo trend che si sta definendo vede un incremento nelle richieste di verifica, da parte delle imprese, proprio delle segnalazioni di illeciti aziendali. Stiamo riscontrando una stretta correlazione tra segnalazioni di irregolarità tramite lo strumento del whistleblowing e investigazioni aziendali. Sempre più imprese ci stanno contattando per richiedere il nostro supporto nella verifica delle segnalazioni. Questo rende il whistleblowing un punto di partenza per attivare attività investigative sui 'crimini' più ricorrenti che si verificano nelle imprese, al fine di intraprendere un'azione disciplinare o legale. Spesso investighiamo furti di patrimonio aziendale, digitale, collaborando con le figure o il comitato interno deputato a ricevere e vagliare le segnalazioni. Allo stesso tempo può capitare che le segnalazioni di whistleblowing siano utilizzate in maniera impropria; anche qui l'investigazione va in supporto ai decision-maker per smascherare eventuali pratiche poco trasparenti. Di certo l'utilizzo combinato di whistleblowing e investigazioni aziendali può garantire un ambiente di lavoro più sicuro e più etico.

In un mondo governato dalle nuove tecnologie, qual è l'evoluzione dell'attività di investigazione?

A.R. Il nostro Gruppo, primo in Europa ad aver ottenuto la certificazione per la quotazione in Borsa, continua a scrivere alcune pagine di storia dell'investigazione italiana. La nostra differenziazione è sempre stata l'avanguardia tecnologica, lo sperimentare per primi nuove tecnologie a supporto delle attività di investigazione; ad esempio siamo stati tra i primi ad utilizzare l'open source intelligence.



da sinistra a destra: **Gianmarco Grasso** Back Office, **Valentina Antonacci** Back Office, **Ludovica Balzano** Back Office, **Antonio Vitolo** Head of Operations, **Sara Sodano** Back Office, **Luigi Orefice** Back Office, **Cinzia Vitiello** Back Office, **Ivan Ascenzi** Back Office.



da sinistra a destra: **Antonio Orefice** CFO, **Carmine Evangelista** Amministratore Delegato, **Antonino Restino** Presidente, **Antonio Vitolo** Head Of Operations.

Oltre a questo, abbiamo puntato sempre sulla formazione: grazie ai migliori esperti in Europa abbiamo formato tutto il nostro personale su data intelligence e antifrode assicurativa ed abbiamo utilizzato questa conoscenza per sviluppare dei software proprietari per individuare frodi e fake in rete.

Nell'era dell'intelligenza artificiale, una grande criticità è rappresentata dalle immagini fake, che circolano sul web e sui social, che possono essere utilizzate in contesti molto delicati. I nostri sistemi sono in grado di individuarle analizzando ogni pixel e metadato della singola foto. Una volta avuta certezza del crimine, ne diamo segnalazione alle Forze dell'Ordine; ci è capitato spesso che una nostra segnalazione, di crimini online e offline, fosse alla base di indagini che hanno portato anche ad arresti molto rilevanti.

C.E. In un mondo in cui la criminalità si sposta sempre più spesso sul web, si è plasmata una nuova figura, quella dell'Investigatore Privato '5.0', di cui il nostro Gruppo è un anticipatore grazie all'elevata specializzazione nell'utilizzo delle tecnologie più avanzate per indagare crimini online. L'Investigatore Privato 5.0 rappresenta l'evoluzione naturale di una professione storica, che è in grado di gestire le sfide investigative poste dall'era digitale. Grazie a forti competenze informatiche, alla conoscenza del dark web e alla continua formazione, è in grado di raccogliere prove digitali, monitorare attività online e smascherare truffatori e cybercriminali che operano nell'anonimato della rete, sia per conto di imprese sia per conto di privati cittadini e individui. Il tutto in sintonia con le Forze dell'Ordine, garantendo una maggiore tutela dei propri diritti e sicurezza pubblica.

*Intervista a **Marco Piccchi,***

Deputy CEO & Head of Credit

*Collection Department **Gruppo A-Zeta***



Dopo aver maturato 12 anni di esperienza ai vertici di una delle più importanti realtà del comparto recupero crediti, decide di entrare a far parte di un Gruppo con una forte specializzazione nelle attività di infoproviding. Quali sono le sue considerazioni rispetto alla scelta effettuata?

M.P. In generale il cambiamento è di per sé foriero di novità, di confronto con punti di vista differenti e opportunità di apprendere nuove cose. L'attuale percorso all'interno del Gruppo A-Zeta mi ha dato l'opportunità di approfondire il valore aggiunto che risiede nell'efficiente utilizzo del dato, componente fondamentale all'interno dei processi di recupero crediti, che in passato avevo approcciato unicamente in veste di fruitore del servizio. In A-Zeta ho avuto la possibilità di cogliere le enormi potenzialità delle attività di infoproviding applicate al business del recupero crediti. Il passo successivo è stato quello di capire su quale tipologia di servizio e su quali cluster di credito andare ad applicare tale vantaggio competitivo. Da qui l'intuizione di acquisire il ramo Master Legal di Officine CST S.p.A. e di creare una sinergia operativa tra il business tradizionale del Gruppo e processi di recupero su crediti, che per natura e per fase di lavorazione, possono essere definiti ad elevata complessità.

Si parla sempre più di AI, perdendo di vista l'importanza del fattore umano: che impatto possono avere queste dinamiche su una società di servizi come la vostra?

M.P. Gli strumenti di AI, se ben studiati e congegnati, possono sicuramente semplificare, alleggerire e velocizzare attività ripetitive e time consuming. In un settore come il nostro, tuttavia, la componente umana rimane fondamentale e irripetibile, il valore aggiunto che permette a un'organizzazione di differenziarsi da un'altra. Dal mio punto di vista l'innovazione deve essere a servizio della persona e non il contrario. L'AI deve aiutarci a rimettere le persone al 'centro' per valorizzarne intuito, riflessione, capacità di valutazione e di problem solving. In quest'ottica, le figure professionali entrate a seguito dell'acquisizione conclusa a fine 2023, ci hanno permesso di integrare e arricchire l'ottima base già presente in A-Zeta. Anche in questo caso l'innovazione digitale è stata immaginata per favorire interazione tra le persone, scambio di idee, percorsi ed esperienze differenti cercando di innestare un circolo virtuoso che genera ulteriore innovazione.

In che fase di sviluppo si trova attualmente il mercato italiano del recupero crediti?

M.P. Il settore è in una fase di profondo cambiamento per quanto riguarda le necessità sia degli investitori che degli originator. Le operazioni di M&A, che hanno portato a una concentrazione dei grandi player attivi nell'acquisto di portafogli NPL da un lato, e a una diminuzione delle transazioni dall'altro, hanno posto l'accento su una crescente necessità di estrarre valore dai crediti acquisiti a fronte degli importanti investimenti effettuati. In questa situazione, la specializzazione operativa può aiutare a massimizzare i tassi di recupero a patto che venga definita una strategia studiata ad hoc su ogni specifico cluster di credito. Gli originator, indipendentemente dal settore merceologico di appartenenza, hanno necessità di customizzazione dei processi, coniugando rapidità, efficacia e qualità del servizio. Torna centrale l'importanza del fattore umano: in un contesto come quello appena descritto è fondamentale possedere le professionalità adeguate ad affrontare il recupero crediti con un approccio consulenziale volto ad una comprensione approfondita delle reali esigenze di investitori e originator che si traduca in una modulazione dei servizi sulla base delle effettive necessità operative, economiche e finanziarie.

Intervista ad **Antonio Morciano,**

Head of Master Legal **Gruppo A-Zeta**



Quali sono le sue prime impressioni conseguenti all'ingresso del Master Legal di Officine CST nella B.U. di Credit Management di A-Zeta?

A.M. L'acquisizione del ramo legale di Officine CST, aveva come originario intento quello di ampliare i servizi che A-Zeta poteva offrire ai clienti. La completezza dell'offerta attivata sul mercato sta già portando risultati positivi incontrando il favore di numerose committenti interessate alla filiera di lavorazione senza soluzione di continuità.

Un workflow di lavorazione concentrato e snello, che include sia le attività di produzione delle informazioni sia quelle di recupero stragiudiziale e giudiziale, è indubbiamente la chiave per incrementare le performance di recupero ma anche per efficientare la ricerca e la qualità delle informazioni funzionali alle attività di recupero.

Grazie a tale sinergia tra funzioni differenti, il processo di *fine tuning* è diventato sempre più naturale portando benefici alla qualità del servizio e, di riflesso, alle nostre committenti.

Potrebbe condividere con i nostri lettori qualche considerazione sulla specificità dei crediti complessi abbinata alla preparazione del vostro team di lavoro?

A.M. L'offerta di un prodotto *end to end*, farcito dalle informazioni commerciali e dal dato investigato, risulta più *appeal* in quanto seguita da professionisti (avvocati ed economisti) con capacità di gestione e recupero crediti di complessa esigibilità. La professionalità maturata negli anni dalle persone che compongono il Gruppo, permette un'analisi puntuale e accurata delle varie tipologie di crediti affidati, dalle utilities alle telco, dai finanziari ai commerciali.

La formazione e l'esperienza del nostro team, unite a un contesto competitivo, rappresentano un mix perfetto per la gestione di crediti di ogni natura, di ageing elevato e di qualsiasi stato legale, agevolando l'adeguamento ai frequenti interventi normativi che incidono sui processi di recupero.

Parliamo di sostenibilità: quanta attenzione pone Gruppo A-Zeta a questa importante tematica?

A.M. L'intento del Gruppo è quello di affrontare le sfide del futuro con spirito critico per poter essere sempre un riferimento positivo nel mercato. Il tema della sostenibilità rappresenta per noi un approccio strategico che integra considerazioni ambientali, sociali ed economiche nella gestione aziendale per garantire la longevità e il successo dell'organizzazione.

L'attenzione continua verso i macro-obiettivi di sostenibilità governa tutti i nostri processi di gestione aziendali al fine di ridurre l'impatto ambientale, di rendere efficiente la gestione delle risorse, di migliorare le condizioni di lavoro e la gestione dei rischi.

Il nostro sforzo, focalizzato verso un concetto ampio di sostenibilità, è finalizzato anche a ritorni di business attraverso i benefici che una corretta gestione ecosostenibile può portare in termini di miglioramento d'immagine e valore del nostro brand, riduzione dei costi grazie all'uso efficiente delle risorse oltre che un'attenzione aumentata nei nostri confronti da parte delle committenti.

