

Buongiorno ,

la **Euro Service spa**, presente sul mercato dal 1998, gestisce ogni anno oltre 3 milioni di pratiche e si relaziona oggi con migliaia di utenti. Tra i nostri principali partner ci sono le maggiori realtà nazionali di telco, finance e utilities in genere.

In questo periodo stiamo prestando la nostra attenzione particolare alla realtà degli imprenditori e degli amministratori locali che desiderano rivolgersi ad uno specialista nella gestione e nel recupero del credito, allo scopo di **prevenire le criticità, accelerare i flussi di cassa e contribuire alla fidelizzazione del Cliente.**

In un contesto di crisi generali delle imprese, il **settore edile è particolarmente colpito**, e troviamo francamente assurdo sentire quante aziende richiedono finanziamenti perché non riescono ad incassare i propri crediti!!

Vorremmo affiancarVi in modo concreto per **gestire il problema dei pagamenti, prevenire gli insoluti e recuperare gli eventuali crediti**. Aspetti fondamentali per garantire la stabilità di un'impresa .

Desideriamo incontrarVi per analizzare insieme le Vostre esigenze e fornire le soluzioni più adatte alla Vostra azienda.

Auspichiamo un incontro presso la Vostra sede e siamo a disposizione per qualsiasi chiarimento.



apri una finestra sul mondo del credito www.oipamagazine.eu

Chiunque volesse entrare in contatto con la nostra azienda, può contattarci ai seguenti recapiti:

- **DIREZIONE COMMERCIALE** : Sig. ra Federica Sanguigni (tel. 06.726542410 cell. 348.7000994; e-mail PEO : f.sanguigni@euroservicegroupspa.com)
- **CREDIT MANAGER PUBBLICA AMMINISTRAZIONE – RELAZIONI ESTERNE E ISTITUZIONALI PER LA SICILIA**: Sig. Dario Macaione (tel. 091.7716312 cell. 335.1235703; e-mail PEO : d.macaione@euroservicegroupspa.com PEC: d.macaione@pec.euroservicegroupspa.com)



Dalla A alla Z
tutti i servizi
per la tutela
del credito

VERSION 07/a – Luglio 2013. Ownership and copyright in this specification at all times belongs to Euro Service Spa

intro



Siamo un player presente dal 1998,
oggi tra i leader nei servizi end to end per il credito.

Partner delle più grandi Società di Telco, Utilities e Finance, siamo orientati ad una continua ricerca della qualità, al rispetto dei tempi ed alla tutela dell'immagine del partner stesso.



obiettivi

- garantire elevati standard di performance
- aumentare profittabilità e liquidità dei nostri partner
- gestire le relazioni con i debitori educandoli al pagamento nel rispetto delle scadenze
- coltivare valori condivisi su cui costruire una partnership sempre più forte
- gestire i crediti affidati in un'ottica di caring e miglioramento

certificazioni



CERTIFICATED EN ISO 9001:2008



Il nostro lavoro è guidato da principi di **eticità** e **correttezza**, nel pieno rispetto di tutte le parti coinvolte al fine di garantire e tutelare la reputazione e l'immagine dei nostri clienti/partner.

Siamo soci di **Assocontact**, l'associazione nazionale dei contact center in outsourcing

Siamo soci **U.N.I.R.E.C.**(Unione Nazionale Imprese di Recupero, Gestione ed Informazione del Credito, associata Confindustria e membro di FENCA - Federation of European National Collection Associations) ed **Ebitec**.

Siamo certificati secondo la norma **UNI EN ISO 9001** per tutte le attività di gestione e tutela del credito, per le attività di call center e per la progettazione ed erogazione di servizi di formazione e coaching per privati e pubblica amministrazione (EA 35 - EA 37).





Consiglio Nazionale dei
Consumatori e degli Utenti



Il rapporto con le Associazioni di Consumatori

Euro Service ha intrapreso da tempo un percorso di collaborazione con numerose Associazioni di Consumatori. In particolare, il 28/05/2013, ha siglato un Accordo Quadro con

- ▶ Codacons
- ▶ Confconsumatori
- ▶ Codici
- ▶ Movimento Difesa Del Cittadino
- ▶ Assoutenti
- ▶ Unione Nazionale Consumatori

per una definizione condivisa delle buone pratiche per il recupero crediti, attività che prosegue negli incontri dell'Osservatorio appositamente costituito per tale scopo.

Valori aziendali



I nostri valori sono le radici per tutto ciò che facciamo e vengono prima di ogni altra considerazione.

- **Qualità:** siamo professionisti con una passione innata per la qualità. Noi rispettiamo le nostre promesse
- **Innovazione:** sperimentiamo nuove soluzioni, percorriamo nuove strade sempre alla ricerca di quella migliore
- **Orientamento al cliente:** poniamo le esigenze dei nostri clienti al centro delle nostre attenzioni, lo guidiamo e consigliamo in scelte vincenti
- **Ambiente e passione:** siamo persone con spirito d'iniziativa e creatività che applicano curiosità ed inventiva in ciò che fanno

resume servizi



- ☑ Informazioni commerciali
- ☑ Gestione credito pre-scadenza
- ☑ Soft collection su clienti attivi
- ☑ Phone collection
- ☑ Acquisto crediti non performing pro-soluto
- ☑ Servizi front / back-end
- ☑ Esazione domiciliare
- ☑ Legal Service
- ☑ Gestione dei crediti nei confronti della Pubblica Amministrazione
- ☑ Abbinamento incassi – abbinamento fax
- ☑ Help desk, ricerche di mercato, sondaggi, marketing elettorale
- ☑ Credit Consulting

fasi di intervento sul credito



La gestione completa del cliente prevede step differenti di lavoro a seconda della tipologia e dell'ageing del credito.

Il successo nel recupero crediti è sinonimo di strategia. Euro Service Group Spa mette a disposizione il proprio know-how alle aziende clienti/partner per creare assieme a loro una strategia di recupero sempre vincente





I numeri del gruppo

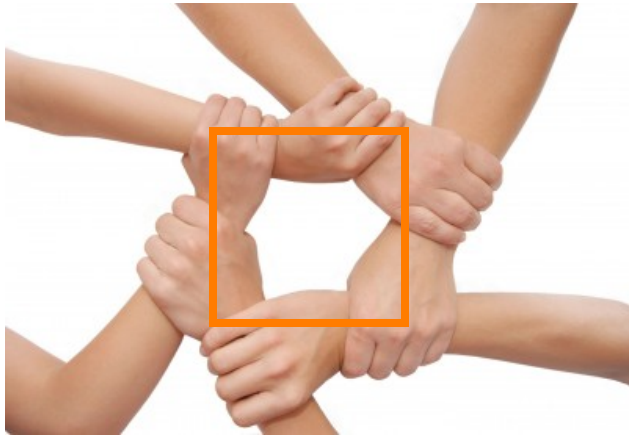
Fin dalle nostre origini, nel 1998, abbiamo sempre offerto un servizio di Call Center d'eccellenza

Disponiamo di oltre **1.000 postazioni**, nelle quali si alternano operatori impiegati su due turni che coprono la fascia oraria che va dalle 8.30 alle 21 dal lunedì al venerdì e dalle 8.30 alle 14.30 il sabato, con possibilità di istituire presidi H24.

Le nostre sedi operative sono a
Roma, Ancona, Caserta, Reggio Calabria, Palermo
i nostri Credit Manager hanno presidi a
Bologna, Firenze, Milano, Napoli, Palermo, Torino



strutture e rete di partner







Grazie alle società direttamente controllate ed a partner nazionali ed esteri, il Gruppo Euro Service è in grado di soddisfare qualsiasi tipo di operatività legata al comparto della tutela e della gestione del credito.





International branch

Grazie a controllate e partner esteri eroghiamo servizi multi-language. Tunisia Recovery Center, con sede a Tunisi, e Bites, con sede a Bucarest, offrono servizi di:

-  Debtors researching
-  Soft collection
-  Telemarketing & scheduling appointments
-  Back-office



customer care amministrativo - 1

Prevenire i problemi che causano il ritardo nei pagamenti è sempre la strategia migliore, per questo abbiamo sviluppato un processo completo di caring sul cliente, che si attiva **già in fase di contrattualizzazione**, al momento della validazione del contratto.

- > All'interno del progetto **LABORATORIO**, dopo aver effettuato alcuni trial (es. variazione dei piani tariffari voce e dati, variazione metodo di pagamento, upselling, servizi a valore aggiunto) in partnership con primarie società di telecomunicazione, siamo giunti alla definizione di accordi quadro per la fase estensiva di lavorazione.
- > Per le attività legate invece alla validazione del contratto, stiamo strutturando nuovi processi operativi (*Gara H3g - Outsourcing Customer Credit*).

customer care amministrativo - 2

- Il ciclo di gestione del credito si attiva già a partire dall'attivazione del contratto

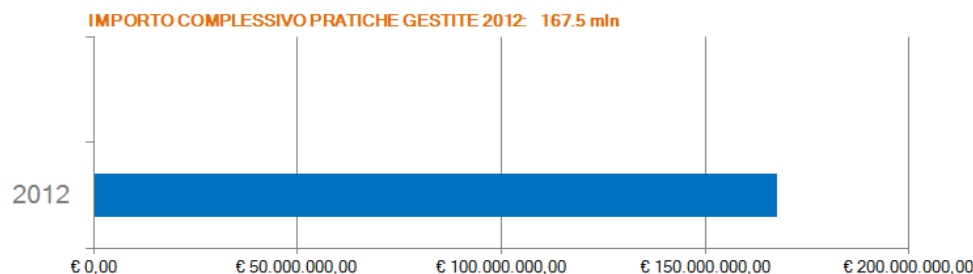


Si **prevengono** futuri problemi di customer care potendo effettuare storni, invio note di credito o comunque intervenendo sulla fatturazione

- il momento del contatto per sollecito estende il proprio obiettivo e consente di effettuare interventi di upselling, cross-selling, bundling o comunque di fidelizzare il cliente



Zero costi aggiuntivi e vantaggio psicologico. Possibilità di effettuare variazioni migliorative nel metodo di pagamento



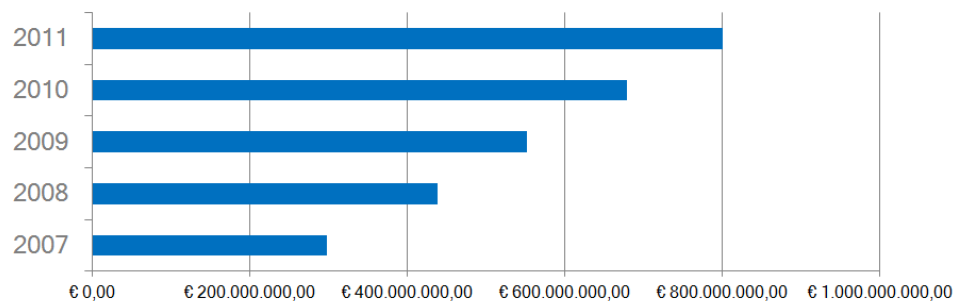
Il settore di sollecito su cliente attivo gestisce mensilmente una media di **200.000** pratiche

phone collection su clienti attivi e cessati

In seguito ad una prima fase di soft collection, l'azione successiva di phone collection è rivolta a coloro che non hanno ancora provveduto al pagamento.

In questo caso il consulente di recupero crediti, forte di una conoscenza specifica su prodotto e modalità di relazione, opera con maggiore determinazione, finalizzando l'intervento al recupero ma anche alla salvaguardia del rapporto commerciale tra debitore e Società committente.

ANNO	N° PRATICHE	IMPORTO AFFIDATO
2007	1.946.000	€ 298.500.000,00
2008	2.850.000	€ 437.100.000,00
2009	3.600.000	€ 552.000.000,00
2010	2.965.000	€ 679.000.000,00
2011	3.600.000	€ 800.000.000,00



non performing - 1

Prolungare in modo eccessivo le attività di recupero crediti può diventare anti-economico, ma non procedere può ingenerare nel debitore la convinzione che *“tanto non succede niente”*.

La cessione dei crediti pro-soluto è invece una pratica consolidata di mercato che, oltre a consentire benefici economici e fiscali, comunica al mercato un chiaro segnale, ovvero che *“le fatture devono essere pagate”*.

Euro Service Group S.p.A. è iscritta all’Albo delle Società Finanziarie ex art. 106 D.Lgs n. 385/93 ed opera rigorosamente secondo le modalità dettate dalla Banca d’Italia/UIF (ex. UIC), che prevede severe procedure di controllo atte a garantire, tra l'altro, l’onorabilità, la professionalità e la solidità patrimoniale di soci e amministratori.



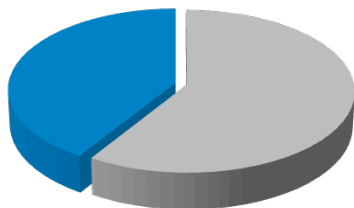
La cessione pro soluto dei crediti considerati inesigibili, trasferisce al cessionario la titolarità del credito e tutti gli oneri di gestione, garantendo il recupero immediato di una quota prestabilita del credito e anticipando dal punto di vista fiscale la certezza della perdita per la parte di credito non incassata.

Seguendo questa procedura l’azienda cedente:

- *recupera il pagamento di imposte su redditi non realizzati*
- *risparmia i costi di gestione credito*
- *garantisce trasparenza e veridicità al bilancio*

non performing - 3

COMPOSIZIONE PORTAFOGLIO



- FINANZIARIO
- COMMERCIALE

SETTORE	N° PRATICHE	VALORE NOMINALE
FINANZIARIO	25.625	€ 171.506.704,74
COMMERCIALE	416.306	€ 199.187.294,68

Un sistema informatico gestionale all'avanguardia, il continuo investimento su strutture e la strutturazione di un'accademia interna interamente dedicata al potenziamento delle risorse, assicura la gestione di portafogli, anche se consistenti ed eterogenei.

gestione crediti presso le Pubbliche Amministrazioni

I nostri credit manager, con un presidio capillare presso tutte le Pubbliche Amministrazioni, sono in grado di:

- prevenire le criticità
- presidiare ed accelerare i flussi di cassa
- certificare i crediti per renderli certi ed esigibili in previsione di eventuali cessioni ed in ottemperanza ai Decreti sulla Certificazione emessi dal MEF e pubblicati sulla G.U. nel corso dell'anno 2012
- contribuire alla fidelizzazione del cliente.

ANNO	IMPORTO AFFIDATO
2010	€ 464.060.832,13
2011	€ 628.374.566,38
2012	€ 804.000.000,00

Euro Service garantisce inoltre la presenza costante presso le P.P. A.A. di professionisti del credito dedicati che non cambiano nel tempo ed hanno quindi un know-how radicato.



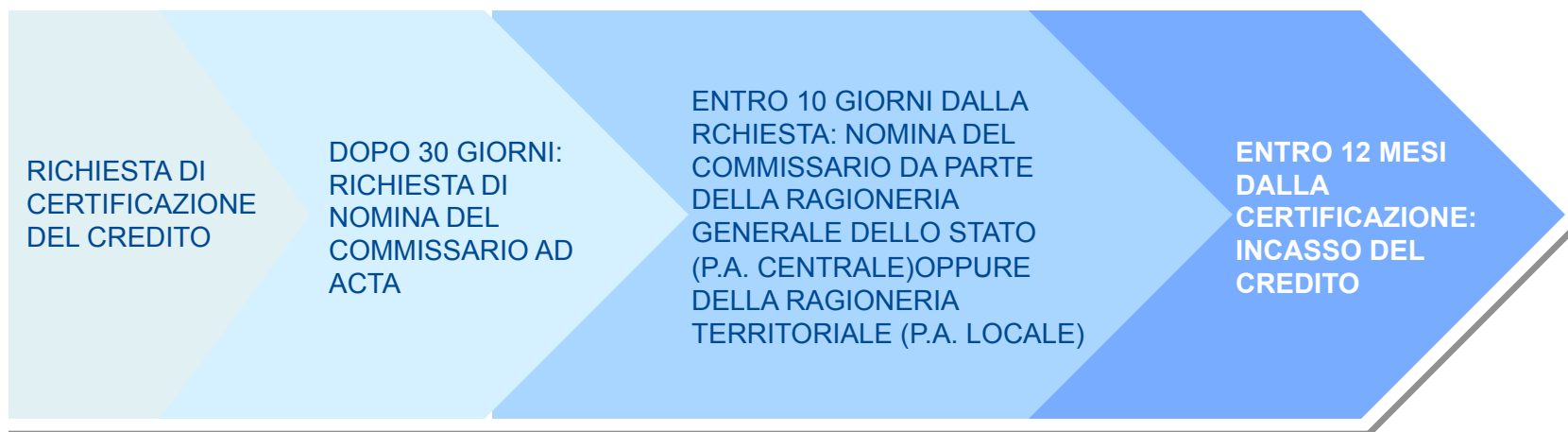
gestione crediti presso le Pubbliche Amministrazioni - back office

- Abbinamento incassi
- Riconciliazione partitati e sistemazione contabili
- Produzione copie conformi
- Gestione piani di rientro
- Produzione estratti conto in tempo reale
- Proposta e sottoscrizione convenzioni di pagamento (ove presenti)
- Monitoraggio pagamenti (in conformità legge 136/10)
- Predisposizione rimborsi ai clienti
- Certificazione del credito
- Gestione segnalazioni fatturazioni errate / prevenzione reclami
- Supporto nella gestione dei pagamenti per fatture oggetto di cessione pro soluto e pro solvendo
- Audit Interno

è fondamentale conoscere contestualmente alle azioni di sollecito e di recupero la situazione dei pagamenti effettuati, per evitare i rischi di una gestione frammentata, come ad esempio il saldo di fatture in modo non conforme alla volontà del cliente.

Una gestione end-to-end dell'intero processo genera invece risultati migliori, sia i termini di qualità che di quantità, con un conseguente aumento di efficienza gestionale ed ottimizzazione dei costi

Certificazione del credito - le fasi



master legal

STUDI LEGALI CONVENZIONATI

AREA NORD

5

AREA CENTRO

6

AREA SUD

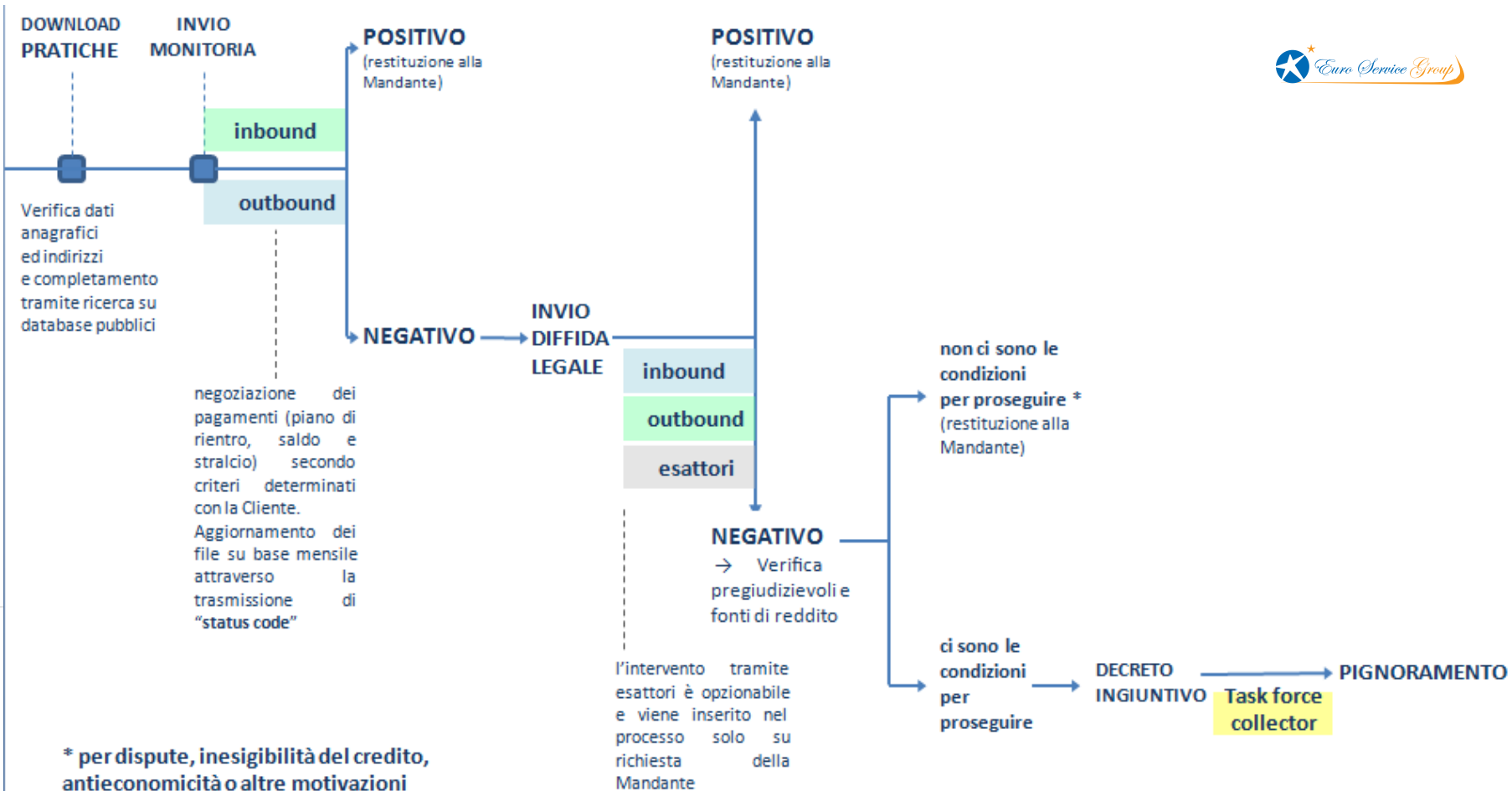
4



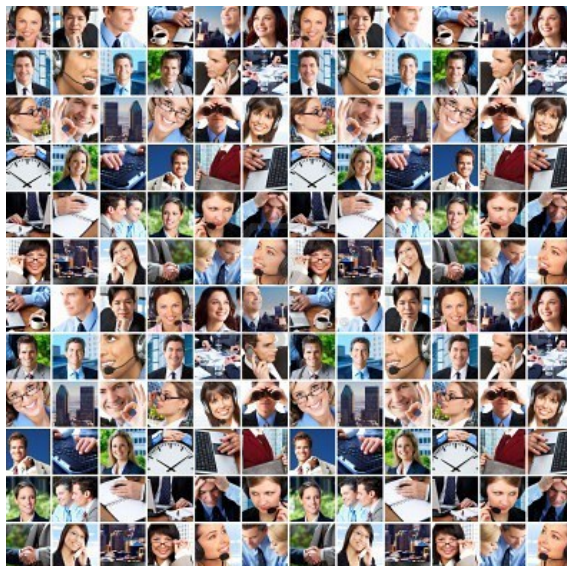
Un'attività che combina l'autorevolezza di un'ingiunzione di pagamento decretata da un Organo Giudiziario al contatto del consulente di recupero crediti sul debitore.

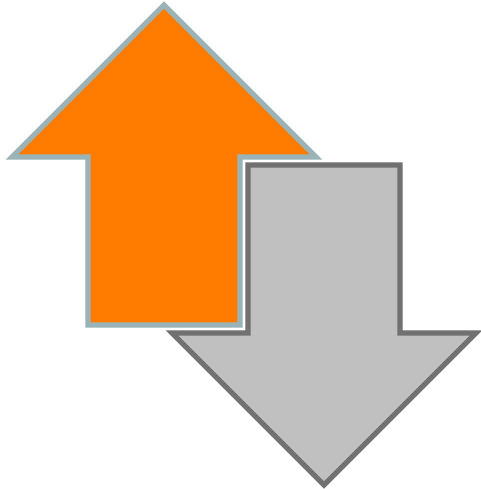
Attraverso una rete di legali, copre tutti i 58 distretti italiani

master legal



tra gli altri, collaboriamo con





contatti



Euro Service Group Spa
Via Francesco Gentile 135
00173 Roma
Tel 06/72654201 - Fax 06/72497172
info@euroservicegroupspa.com
www.euroservicegroupspa.com

