

Offerta valida sulle fatture caricate a portale Intrum for You nei prossimi 24 mesi (scadenza 31 luglio 2027)



ORDINE DEGLI
AVVOCATI DI MILANO

Intrum Italy

Soluzioni per la gestione del credito: Prodotto, Workflow & Pricing

luglio 2025

intrum

Il Prodotto – Intrum for You

Chi siamo

intrum

Intrum è la società leader a livello europeo nella gestione del credito. In Italia opera attraverso Intrum Italy, di cui è partner al 49% **Intesa Sanpaolo**. Il suo core business è supportare le imprese, dalle PMI alle grandi multinazionali, nella gestione del credito aiutandole a mantenere **solidità finanziaria**

20

Paesi in Europa

~75,000

Clienti, principalmente
PMI e Aziende

25+

Anni di esperienza
sul mercato italiano

>38 mld€

Di crediti in difficoltà
gestiti solo in Italia



intrum

LE FATTURE INSOLUTE SPESSO CAUSANO PROBLEMI DI LIQUIDITA'

Trasforma un problema in opportunità con Intrum for You

Solo il 38% dei clienti
paga in maniera
puntale a scadenza
della fattura

38%

Attualmente, **in meno di 4 transazioni su 10** le tempistiche di pagamento sono state rispettate

Aumento dei casi di
ritardo di pagamento

+20%

Aumento dei giorni medi di pagamento delle aziende italiane negli ultimi 5 anni

Le perdite derivanti da
crediti insoluti
possono erodere
significativamente ai
tuoi utili aziendali

-35%

Impatto medio sull'utile del valore delle fatture impagate

Source: EU Payment observatory, Intrum European Payment Report 2024

intrum



Perchè sceglierci?

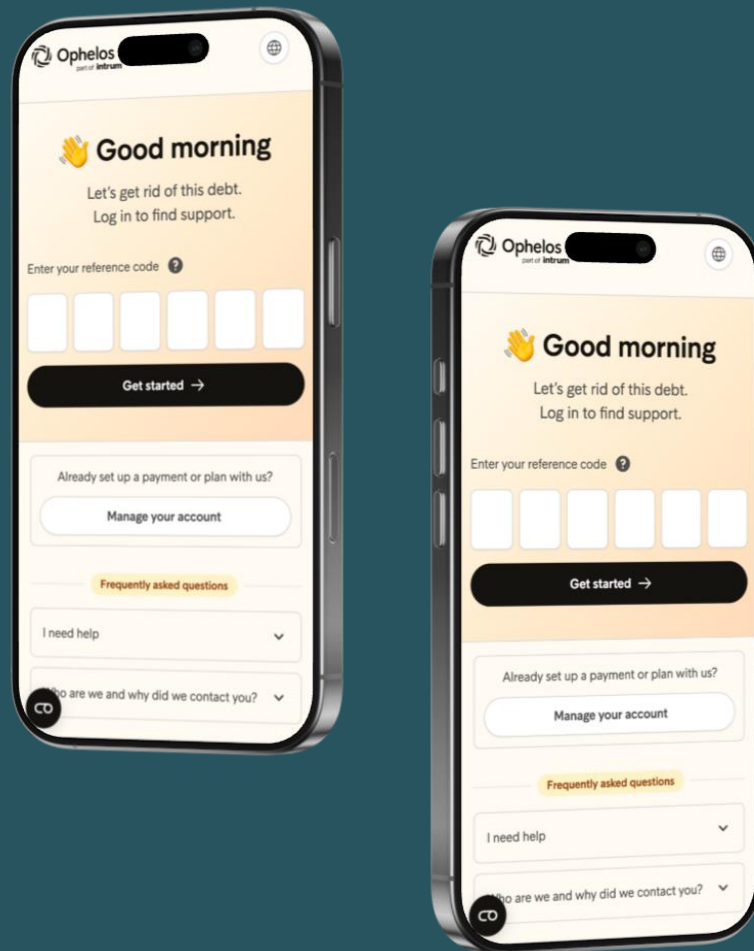
Un servizio integrato **per la gestione del credito** supportato dall'**intelligenza artificiale** all'avanguardia della piattaforma digitale Ophelos, **personalizzato e modulare rispetto alle specifiche esigenze**

- **Nessun costo fisso:** paghi solo in base a quanto recuperiamo.
- **Nessuno sforzo:** che tu debba caricare una sola fattura o centinaia, con Intrum For You basta meno di un minuto.
- **Attenzione ai tuoi clienti:** modelli di AI allenati per assicurare la miglior «customer experience» e garantire la miglior esperienza cliente anche in contesti di difficoltà.
- **Modularità con componenti aggiuntive:** modalità con possibilità di avere azioni di recupero di natura esattoriale o di credit reminder.

intrum

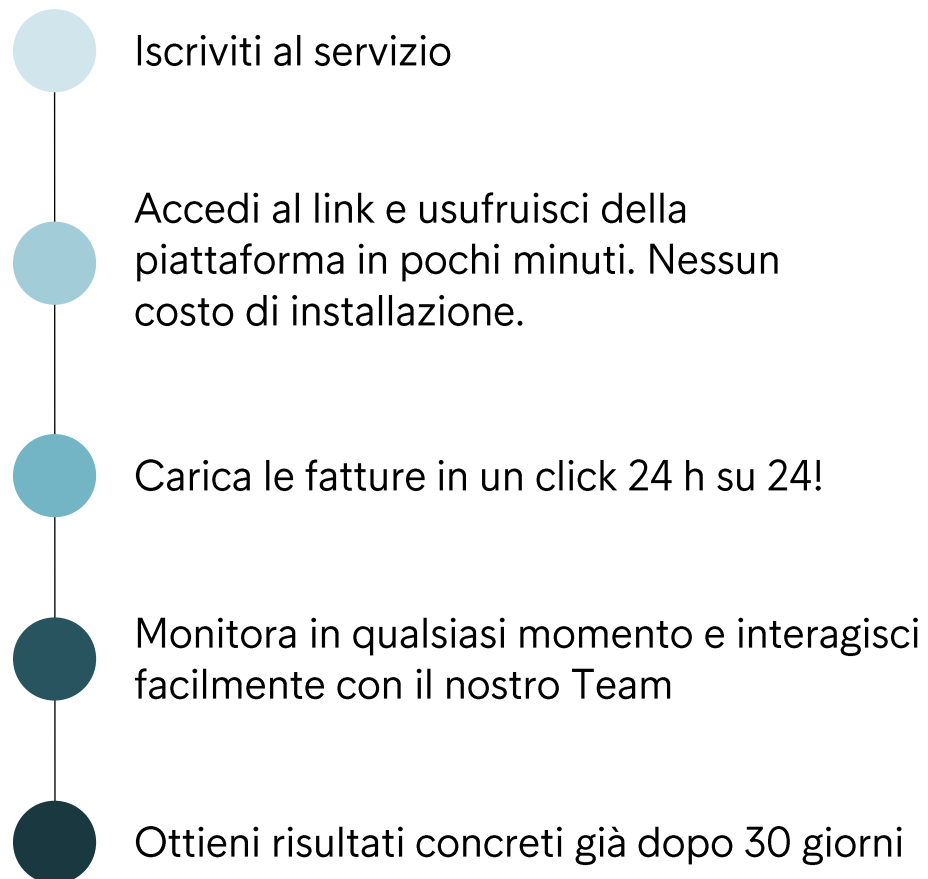


Semplicità e attenzione per i tuoi clienti, anche nella gestione del credito



- 1. Invio automatico di una e-mail chiara e personalizzata con link di accesso riservato**
Il tuo cliente riceve subito tutte le informazioni utili e un accesso guidato, per iniziare senza incertezze
- 2. Accesso alla piattaforma con visione completa della propria posizione debitoria**
Offri massima trasparenza: il cliente visualizza facilmente la sua situazione, riducendo dubbi e resistenze
- 3. Possibilità di scegliere tra diverse soluzioni di rimborso personalizzate**
Più scelta, meno frizione: il cliente trova l'opzione più adatta e si sente parte attiva del processo
- 4. Pagamento semplice e immediato con metodo preferito (SEPA, Carta di Credito, Apple Pay)**
Riduci le barriere al pagamento: modalità rapide e intuitive che aumentano la probabilità di incasso

Come funziona?



intrum

Contattaci



Visita il nostro sito web:
intrumforyou.it

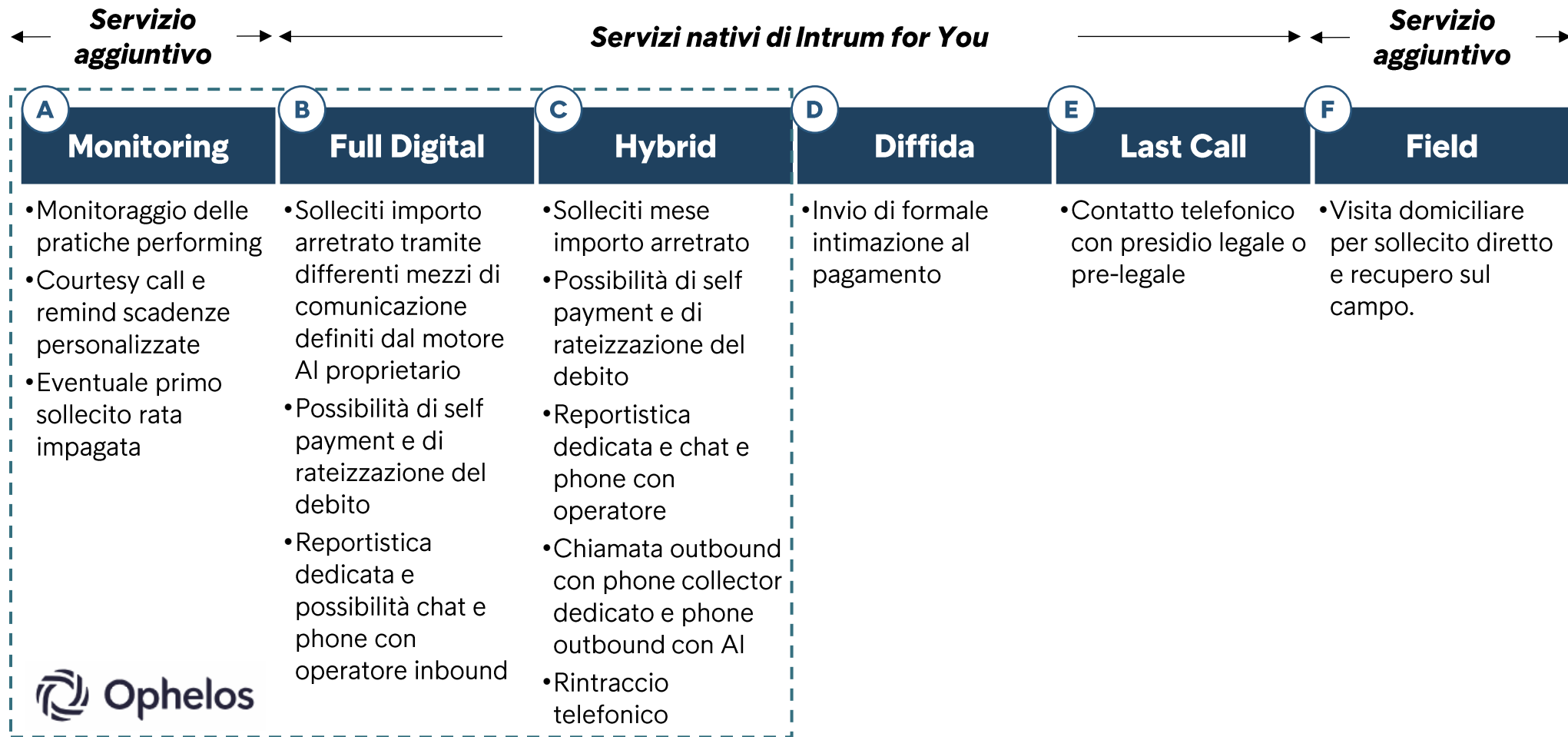


Contattaci per saperne di più e per
avere una demo gratuita:
sales_italy@intrum.com



II Workflow

Workflow | Modularità dell'offerta in grado di coprire tutte le fasi stragiudiziali del recupero credito



Tassi di recupero significativamente migliori rispetto a metodologia di recupero phone tradizionale grazie ad **Intelligenza Artificiale** (Ophelos)

Workflow | Monitoraggio

- **Prevenzione dell'insoluto:** informare con anticipo il debitore dell'imminente scadenza della fattura riduce sensibilmente il rischio di dimenticanze, ritardi o disguidi amministrativi
- **Miglioramento della customer experience:** un promemoria proattivo è percepito come un servizio utile e non invasivo, rafforzando la relazione commerciale e dimostrando attenzione e professionalità
- **Riduzione dei costi di recupero:** ogni credito recuperato in fase preventiva evita l'attivazione di flussi a maggior costo (field collection, invio intimazioni di pagamento), generando efficienza operativa e minore pressione sul team crediti
- **Personalizzazione e tracciabilità:** i reminder possono essere personalizzati per stile, tono e frequenza in base al profilo del debitore grazie ad Ophelos, e ogni contatto viene tracciato nei sistemi a fini di audit e follow-up
- **Complementarità con il recupero post-scadenza:** l'attività si integra perfettamente con le successive fasi di sollecito e recupero, creando un continuum operativo che parte dalla prevenzione fino alla chiusura



Ophelos aiuta a intercettare precocemente i segnali di morosità comportamentale, riducendo il rischio di churn e permettendo azioni tempestive per preservare la relazione commerciale e il valore del cliente

Workflow | Recupero Stragiudiziale

Il nostro approccio al recupero crediti si basa su una **lavorazione sequenziale e scalabile che massimizza l’efficienza e le performance di incasso**:

- ❑ Partiamo con un **motore di intelligenza artificiale proprietario «Ophelos»**, in grado di attivare strategie personalizzate e predittive per ciascun debitore, ottimizzando i tempi e i costi nella fase iniziale
- ❑ Il processo si arricchisce di **attività a valore aggiunto modulabili in base alla risposta del debitore**, come rintracci anagrafici e patrimoniali, campagne di outbound telefonico, invio di diffide formali

Questo modello consente una gestione flessibile, efficiente e ad alto livello di successo, riducendo la frizione operativa e migliorando il tasso di recupero complessivo

Legenda	Tipo Azione	Giorno	Durata
Flusso Digital	Ophelos (IA)	0	60
Flusso Premium	Ophelos (IA)	0	60
	Rintraccio	61	1
	Phone	62	28
	Diffida	90	30
	Chiusura	120	1
Flusso Elite	Ophelos (IA)	0	60
	Rintraccio	61	1
	Phone	62	28
	Diffida	90	30
	Phone Legal	120	40
	Algoritmo	160	20
	Chiusura	180	

Workflow | Recupero Stragiudiziale

Benefici	Descrizione
Cutting-Edge Technology	Ophelos integra algoritmi di machine learning e modelli predittivi che analizzano il comportamento storico e in tempo reale dei debitori per identificare il momento, il canale e il tono di contatto più efficaci
Strategia di contatto ottimizzate	L’attività di human collection è guidata da insight operativi generati dalla piattaforma , che suggerisce agli operatori le azioni più promettenti da intraprendere (es. telefonata, SMS, email, PEC)
Pre-Legal strutturato e possibilità di escalation legale	Workflow codificato per le attività pre-legali : invio diffide, solleciti formali e reminder multi-canale. Quando richiesto o necessario, si attiva il passaggio a procedura legale, comprensiva di redazione e invio di atti
Servizi di rintraccio e indagine approfondita su debitori irreperibili	Per posizioni non lavorabili per mancanza di recapiti o irreperibilità, attiviamo servizi di skip tracing e rintraccio digitale su più fonti (banche dati pubbliche, social intelligence, credit bureau), per ripristinare la contattabilità e proseguire il recupero
Approccio su misura per posizioni “large” o strategiche	Laddove necessario le pratiche sono lavorate con flussi dedicati che prevedono un’interazione umana continua , invio di diffide personalizzate, azioni precontenziose e, se necessario, coinvolgimento legale rapido. L’intervento è intensivo e ad alta priorità
Riduzione dei tempi medi di recupero	L’automazione dei processi di sollecito e il supporto dell’IA nelle decisioni operative consentono una riduzione significativa dei giorni medi di incasso (DSO) e una diminuzione dei costi operativi
Elevato grado di flessibilità per garantire picchi	Flessibilità per fronteggiare situazioni che richiedano interventi urgenti, aumento del carico di lavoro e/o gestione di picchi di attività, consentendo di comunicare con centinaia di migliaia di utenti in contemporanea e gestire traffico inbound tramite tecnologie di AI e GenAI di decine di migliaia di clienti in maniera personalizzata

Workflow | Recupero Stragiudiziale

Le nuove funzionalità esclusive – Ophelos GPT e Voice Ophelos GPT:

- 1. Ridefinizione dell'interazione con il debitore**
tramite interfacce AI naturali e contestuali che eliminano percezioni di artificialità vocale o testuale
- 2. Sintesi tra linguaggio umano e capacità predittiva**
che diventerà lo standard per massimizzare i tassi di recupero e ridurre l'attrito nella customer experience



Ciao, siamo Ophelos. Crediamo che il sistema di recupero crediti sia da migliorare e vogliamo fare le cose in modo diverso. Ti abbiamo contattato perché pensiamo che tu abbia un pagamento in sospeso con **** e ci hanno chiesto di riscuotere il pagamento per loro. Se qualcosa non ti sembra corretto, o se le tue circostanze ti impediscono di pagare, è sempre meglio interagire con noi piuttosto che ignorare i nostri messaggi. Questo impedirà che vengano intraprese ulteriori azioni nei tuoi confronti. Se hai bisogno di ulteriori informazioni, visita il nostro sito web.

Utente:

parlo male italiano, me lo spieghi in albanese?

Risposta:

Përshëndetje, ne jemi Ophelos. Besojmë se sistemi i mbledhjes së borxheve ka nevojë për përmirësim dhe dëshirojmë të bëjmë g





Workflow | Recupero Stragiudiziale

Benefici Ophelos	Descrizione
Aumento tassi di recupero del 10/20%	Incremento medio del tasso di recupero nei Paesi dove è già a regime
Aumento tassi di self service al 99,7%	Per un fornitore globale di BNPL, Ophelos ha aumentato il tasso di risoluzione tramite servizio self-service al 99,7%
Aumento customer engagement del 20%	Per una utility, Ophelos ha aumentato il <i>customer engagement</i> dei clienti del 20-30%
Customer satisfaction leader di settore (CSAT index al 86%)	In linea con le maggiori grandi aziende di eCommerce e migliore di tutte le aziende di gestione crediti del mercato
Riduzione reclami	Grazie a metodi di recupero «compliant by design» ed al servizio self-service
GenAI: è già realtà e molto apprezzata dagli utenti	Più del 30% delle richieste gestite end-to-end da GenAI; >10'000 chiamate in contemporanea gestite da OphelosGPT

Workflow | Field

- Riteniamo che ogni attività di recupero debba **preservare il valore della relazione commerciale**. Il nostro obiettivo non è solo massimizzare il recupero, ma anche favorire il ritorno del debitore a uno stato di regolare adempimento, affinché la mandante possa riattivare un cliente. Ogni intervento domiciliare è guidato da principi di trasparenza, empatia e tutela dell'immagine
- I nostri esattori sono selezionati con cura e sottoposti a una costante attività di formazione, con l'obiettivo di garantire un approccio professionale, rispettoso e orientato alla ricostruzione del rapporto tra debitore e mandante:
 - **Verifica Documentale** → Aggiornamento dei documenti forniti quali: casellario giudiziale, carichi pendenti, visura camerale, Durc, polizze, eventuali proteste e pregiudizievoli in essere dei collaboratori. La verifica documentale ha un incidenza del 50% sulla valutazione totale dell'Agente e/o Società esaminata
 - **La puntualità della lavorazione** → Determinata dal rispetto dei tempi di lavorazione, aggiornamento puntuale e costante del gestionale di riferimento in base alle lavorazioni effettuate, il seguente parametro ha un'incidenza del 25%
 - **SAL periodici** → Organizzazione di incontri sull'andamento delle lavorazioni e formazione specifica su nuovi prodotti, questo parametro ha un'incidenza del 25%

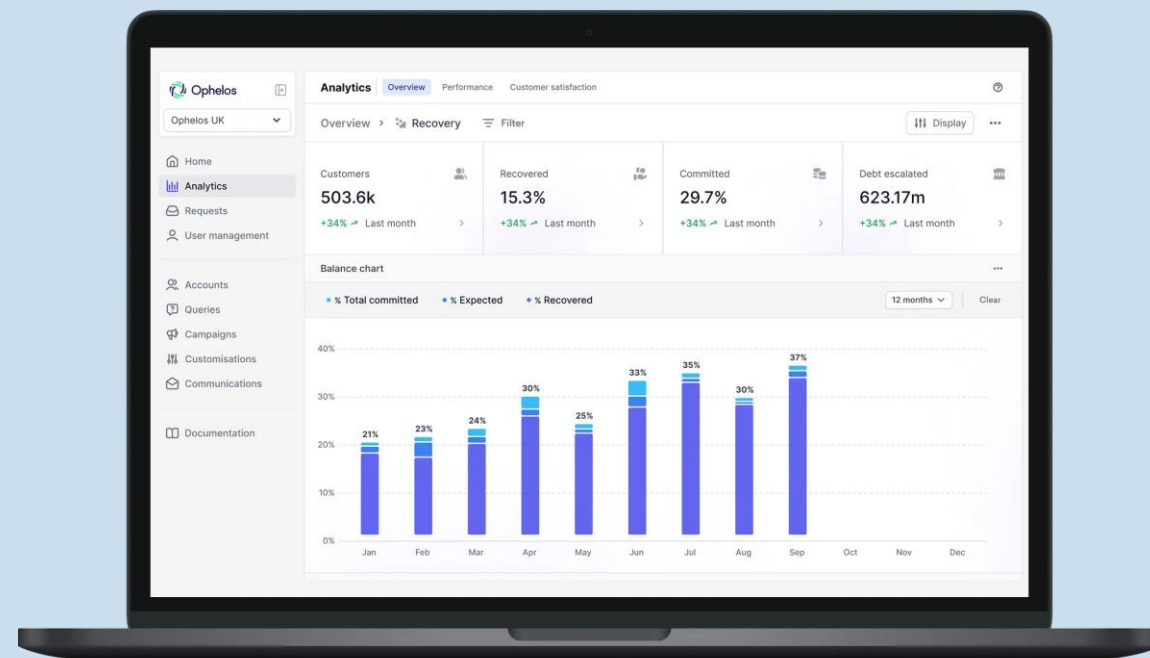


Network di 22 Società di recupero domiciliare storiche e fidelizzate.

Workflow | Pieno supporto backoffice

Le attività di **backoffice** svolte a supporto dell'attività di *collection* includono:

- ✓ Gestione Chiamate Inbound
- ✓ Registrazione e-mail ricevute sui vari applicativi
- ✓ Archiviazione allegati
- ✓ Attività di riscontro alle e-mail ricevute dai clienti
- ✓ Evasione richieste inviate dai clienti
- ✓ Attività di supporto ai Field Collectors [eventuale]
- ✓ Monitoraggio regolarità delibere in corso
- ✓ Attività di verifica circa il puntuale aggiornamento delle posizioni da parte degli agenti
- ✓ Gestione ricevute e titoli e relativi scarichi alla mandante da parte del nostro Ufficio Closing
- ✓ Segnalazione al Team Leader e Ufficio Reclami di eventuali contestazioni/reclami pervenuti
- ✓ Segnalazione al Team Leader e al Team di riferimento in merito a contabili ricevute per la verifica dell'incasso



II Pricing

Pricing | Recupero Stragiudiziale

		Performance Fee STANDARD (% su incassato)*			
		Workflow	Ticket Scaduti 0-90gg	Ticket Scaduti Over 90gg	Ticket Scaduti Over 180gg
Ticket Size (€)	0-500	Digital	12%	14%	16%
	500-3.000	Digital + Diffida + Phone	12%	14%	16%
	3.000-5.000	Digital + Rintraccio + Diffida + Algoritmo + Last Call	12%	14%	16%
	Over	Digital + Rintraccio + Diffida + Algoritmo + Last Call	12%	14%	16%



ORDINE DEGLI
AVVOCATI DI MILANO

		Performance Fee CONVENZIONE ORDINE AVVOCATI DI MILANO (% su incassato)*			
		Workflow	Ticket Scaduti 0-90gg	Ticket Scaduti Over 90gg	Ticket Scaduti Over 180gg
Ticket Size (€)	0-500	Digital	10,5%	12,5%	14,5%
	500-3.000	Digital + Diffida + Phone	10,5%	12,5%	14,5%
	3.000-5.000	Digital + Rintraccio + Diffida + Algoritmo + Last Call	10,5%	12,5%	14,5%
	Over	Digital + Rintraccio + Diffida + Algoritmo + Last Call	10,5%	12,5%	14,5%



*Al fine di assicurare la copertura dei costi vivi connessi ai servizi utilizzati per la gestione dei pagamenti, il Cliente autorizza Intrum Italy a richiedere a ciascun debitore un importo forfettario di **Euro 1,90** per ciascun credito affidato. L'importo sarà incluso nel piano di pagamento predisposto e inserito nel complessivo ammontare dovuto dal debitore. In caso di incasso positivo sul credito affidato, l'importo sarà trattenuto da Intrum Italy in occasione del primo incasso registrato

**Offerta valida sulle fatture caricate a portale Intrum for You nei prossimi 24 mesi (31 luglio 2027)

Pricing | Servizi Aggiuntivi – Monitoraggio & Credit Reminder

Possibilità di attivare il servizio di credit reminder su singole pratiche, **finalizzato a ricordare ai debitori la scadenza imminente delle fatture** prima che queste diventino insolute

		Commissione a fattura	
		Workflow	Ticket in bonis
Ticket Size (€)	0-500	Digital Reminder pre-scadenza della fattura	3€
	500-3.000	Digital Reminder pre-scadenza della fattura	3€
	3.000-5.000	Digital Reminder pre-scadenza della fattura	3€
	Over	Digital Reminder pre-scadenza della fattura	3€

Servizi Aggiuntivi – Field Collection

Offriamo al cliente la possibilità di attivare la lavorazione Field sulle pratiche con esito negativo provenienti dalla lavorazione standard. **Remunerazione completamente a successo e fissa del 20% sull’incassato** tramite tale strategia

		Performance Fee (% su incassato)			
		Workflow	Ticket Scaduti 0-90gg	Ticket Scaduti Over 90gg	Ticket Scaduti Over 180gg
Ticket Size (€)	0-500	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable	Not Applicable
	500-3.000	Field Collection a valle di Lavorazione Premium	20%	20%	20%
	3.000-5.000	Field Collection a valle di Lavorazione Elite	20%	20%	20%
	Over	Field Collection a valle di Lavorazione Elite	20%	20%	20%

intrum