



**CEPAS**

SCH135  
Rev. 0  
Pag. 1 di 8

**SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DEL  
"GENERAL MANAGER DI IMPRESE DI RECUPERO CREDITI"**

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Motivazione</b>	<b>Convalida</b>	<b>Approvazione</b>
0	24.09.2020	1° emissione	<i>Presidente CSI/Schema</i>	<i>Amministratore Delegato</i>



CEPAS

## SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DEL "GENERAL MANAGER DI IMPRESE DI RECUPERO CREDITI"

SCH135

Rev. 0

Pag. 2 di 8

### 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento ha lo scopo di regolare i rapporti intercorrenti tra CEPAS, che opera quale organismo di certificazione del personale, e le persone fisiche che richiedono la certificazione volontaria di terza parte delle proprie competenze in qualità di "General Manager delle Imprese di Recupero Crediti".

La certificazione si applica alla persona fisica che ne fa richiesta; non è quindi applicabile ad aziende/organizzazioni.

Per lo svolgimento dell'attività di certificazione, CEPAS effettua, a propria scelta, la valutazione diretta dei candidati oppure si avvale di Organismi di Valutazione esterni da essa selezionati, qualificati e approvati, secondo Procedura PG70, in quanto provvisti di adeguati locali, attrezzature, strumentazione e personale tecnico per lo svolgimento delle attività tenuti sotto controllo da parte di CEPAS. Può essere approvato un numero illimitato di organismi di valutazione.

### 2. PROFILO DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Il General Manager delle Imprese di Recupero Crediti ha una approfondita conoscenza intersettoriale delle norme di riferimento all'attività; con particolare riferimento alle leggi e normative riguardanti la contrattualistica, il credito, le obbligazioni dei debitori e di terzi coobbligati, le conseguenze civili e penali dell'insolvenza, le azioni che può intraprendere il creditore, l'attività di recupero in generale e la funzione specifica dell'azienda di recupero crediti e del recuperatore.

Conosce i principi della comunicazione efficace; gli strumenti e le tecniche persuasive e le fasi del processo di recupero nelle sue diverse variabili e contesti; i principi della macro economia; l'amministrazione, il controllo di gestione; i principi e le tecniche di organizzazione aziendale e di gestione del personale; i principi e le tecniche di marketing, il processo di qualità.

È in grado di pianificare ed organizzare l'attività di una azienda di recupero crediti, analizzare il mercato; definire le strategie di marketing; gestire l'immagine ed i rapporti esterni; organizzare, motivare e dirigere le risorse umane; definire e gestire i budget aziendali, coordinare la formazione del personale, valutare i risultati operativi; sa utilizzare le risorse informatiche di supporto alla azienda.

### 3. IMPEGNI DI CEPAS E DEI CANDIDATI

CEPAS concede libero accesso ai propri servizi ai candidati richiedenti, senza discriminazione di alcun tipo, riconosce l'importanza dell'imparzialità nella certificazione e svolge le proprie attività con obiettività, evitando ogni conflitto d'interesse.

In particolare CEPAS si vincola a non utilizzare come esaminatori per la valutazione del candidato coloro che abbiano effettuato formazione allo stesso sulle tematiche oggetto del presente schema. Il vincolo è esteso anche agli esaminatori degli eventuali organismi di valutazione qualificati. Tutte le funzioni coinvolte nel processo di certificazione sono vincolate al rispetto del Codice Etico del gruppo Bureau Veritas, disponibile sul sito [www.cepas.it](http://www.cepas.it)

La certificazione è rilasciata a seguito della positiva valutazione di ciascun candidato basata sui risultati dell'esame.

Il candidato inviando la richiesta di certificazione a CEPAS aderisce allo schema di certificazione e ne accetta, sottoscrivendole, tutte le fasi del processo di valutazione, certificazione e registrazione descritte in seguito.

Per ottenere e mantenere la certificazione, il richiedente deve rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti applicabili della/delle normative di riferimento per la certificazione, dei requisiti aggiuntivi definiti da CEPAS e dagli eventuali organismi di accreditamento, nonché le prescrizioni del presente documento e di quelli in esso richiamati.

I candidati sono tenuti a rispettare le norme di comportamento al fine di tutelare la sicurezza delle persone e delle cose.

### 4. RIFERIMENTI

*Tutti i riferimenti a Leggi, Norme e documenti CEPAS non datati richiamati nel presente documento si intendono nella loro ultima edizione vigente*

- UNI CEI EN ISO/IEC 17024 "Requisiti generali per gli organismi che eseguono la certificazione delle persone"
- Presente schema di certificazione

### 5. TERMINI E DEFINIZIONI

**Candidato:** richiedente che possiede i prerequisiti specificati ed è stato ammesso al processo di certificazione

**Commissario d'esame:** persona che ha la competenza per condurre un esame e, ove tale esame richieda un giudizio professionale del candidato, per valutarne i risultati

**Competenza:** capacità di applicare conoscenze ed abilità al fine di conseguire i risultati prestabiliti



CEPAS

## SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DEL "GENERAL MANAGER DI IMPRESE DI RECUPERO CREDITI"

SCH135

Rev. 0

Pag. 3 di 8

**Esame:** attività che fanno parte della valutazione, che permettono di misurare la competenza di un candidato mediante uno o più mezzi quali prove scritte, orali, pratiche od osservazione diretta, come definiti nello schema di certificazione.

**Strutture:** centro di esame, o Organismo di Valutazione, qualificato dall'OdC nel quale si svolgono esami di certificazione sotto il controllo e secondo specifiche procedure dell'OdC

**Valutazione:** processo che permette di valutare se una persona possiede i requisiti dello schema di certificazione

**Certification Process Review (CPR):** fase interna di revisione del processo di certificazione per consentire l'emissione del certificato.

### 6. RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

Possono accedere all'esame i candidati che siano in possesso di tutti i seguenti pre-requisiti e ne facciano richiesta come di seguito riportato:

	Titolo di studio	Formazione	Esperienza lavorativa
General Manager delle Imprese di Recupero Crediti".	Almeno Diploma di scuola media superiore	Adeguate formazione (almeno 40 ore negli ultimi 5 anni) sui seguenti temi: normative relative alle imprese ed all'attività di recupero, gestione delle risorse umane e marketing interno, marketing e qualità, organizzazione e gestione economica dell'azienda, gestione del processo di recupero	6 anni per i diplomati di scuola media superiore; 4 anni per i laureati di I o II livello  Il periodo di esperienza specifica deve essere inerente ad attività di vendita, di assistenza clienti, o comunque di front line, di cui almeno 2 anni, svolti come attività prevalente nel settore del recupero crediti e/o attinenti, con incarichi di Responsabile di servizio, con regolare contratto/mandato secondo le normative in vigore o come titolare di una azienda di recupero crediti

CEPAS prevede la certificazione con modalità "alta professionalità", per i richiedenti in possesso di un'esperienza pari ad almeno 8 anni, come Funzionario recupero crediti o titolare di Agenzia. In questo caso l'esame prevede lo svolgimento della sola prova orale (rif. par. 8.1)

<b>Documenti da consegnare a CEPAS (o all'ODV)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Modulo MD08 "Richiesta ammissione esame e contratto di certificazione delle competenze" compilato e sottoscritto</li><li>- Allegati in esso richiesti</li></ul> Sottoscrivendo il modulo MD08, il candidato ne accetta le condizioni economiche, le condizioni generali del contratto e quelle previste dal presente schema di certificazione. Nel caso non sia il richiedente a farsi carico delle quote di certificazione e di mantenimento, sarà sua cura far apporre, nel suddetto modulo, firma e timbro dell'azienda o persona a cui intestare le fatture.
<b>Durata e contenuti del contratto</b>	Il contratto di certificazione ha durata quinquennale e comprende le attività necessarie per il rilascio e il mantenimento della certificazione, dettagliate nel presente schema. <i>*dove non esistano requisiti normativi che indichino durate diverse</i>

Nel caso la richiesta di certificazione non possa essere accolta, CEPAS ne comunicherà al richiedente le ragioni motivate.

**CEPAS**

## SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DEL "GENERAL MANAGER DI IMPRESE DI RECUPERO CREDITI"

SCH135  
Rev. 0  
Pag. 4 di 8

### 7. PROCESSO DI VALUTAZIONE

La valutazione di idoneità del Candidato, ai fini del rilascio della certificazione CEPAS, avviene attraverso la sequenza, temporale e vincolante, di ciascuna delle seguenti fasi:

Fase	Finalità
Valutazione della documentazione prodotta dal Candidato	Accertare il possesso dei requisiti richiesti dallo Schema
Esame di certificazione, come definito nel successivo paragrafo 8	Valutazione delle conoscenze, abilità e competenze, eseguita dalla Commissione di Esame
CPR - Certification Process Review	Riesame interno della documentazione e dei risultati d'esame
Approvazione della proposta di certificazione da parte del Technical Manager	Rilascio del certificato e iscrizione al Registro CEPAS pubblicato su <a href="http://www.cepas.it">www.cepas.it</a>

Qualora l'esito di una qualsiasi delle suddette fasi sia negativo, viene interrotto il processo di valutazione e informato il Candidato. Per proseguire nell'iter di certificazione sarà necessario risolvere prima le carenze riscontrate, entro i tempi indicati da CEPAS.

Di tutte le certificazioni rilasciate, viene data periodica comunicazione al CSI - Comitato CEPAS per la Salvaguardia e l'Imparzialità.

### 8. PROCESSO DI ESAME

<b>Ammissione all'esame</b>	Sono ammessi a sostenere l'esame di certificazione tutti coloro che, avendo presentato richiesta attraverso il modulo MD08 e documentato il possesso dei requisiti minimi richiesti, sono stati dichiarati idonei.
<b>Finalità dell'esame</b>	Valutazione delle conoscenze e delle abilità del candidato, come indicate nel presente schema. I Commissari sono responsabili della valutazione delle prove d'esame del Candidato e rispondono a CEPAS per tutte le attività di valutazione.
<b>Pianificazione e gestione dell'esame</b>	Le sessioni di esame sono pianificate e gestite da CEPAS, o dagli OdV approvati in accordo alla procedura CEPAS PG70. La lista dei Candidati all'esame e l'elenco della documentazione presentata dagli stessi è preventivamente verificata dagli esaminatori.
<b>Luogo e data dell'esame</b>	L'esame si svolge nelle località, nelle date e secondo il programma comunicati da CEPAS (o dall'OdV) ai candidati. Nel caso di esami da remoto, ai candidati vengono preventivamente comunicate la piattaforma utilizzata e le relative modalità di collegamento
<b>Obblighi del candidato, prima dell'inizio della sessione d'esame</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- esibire un documento di identità valido,</li><li>- firmare il foglio presenze,</li><li>- firmare per accettazione le "Condizioni generali di vendita" e l'"Informativa Privacy"</li><li>- presentare evidenza di pagamento della quota prevista per la partecipazione all'esame</li></ul>



## SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DEL "GENERAL MANAGER DI IMPRESE DI RECUPERO CREDITI"

SCH135  
Rev. 0  
Pag. 5 di 8

### 8.1 ARGOMENTI D'ESAME E CRITERI DI VALUTAZIONE

Gli argomenti d'esame vertono sulle conoscenze e abilità, come descritti nell'Allegato 1 .

L'esame prevede una prova scritta e una prova orale.

Prova	Modalità e finalità	Tempo massimo	Punteggio massimo	Soglia minima
<b>Prova scritta</b>	test a risposta chiusa con 30 domande con 3 risposte di cui 1 sola è quella esatta (sono escluse le risposte vero/falso);	40 minuti	60 punti	36 punti
<b>Prova orale</b>	Approfondimento di eventuali incertezze riscontrate nella prova scritta; Valutazione del livello di conoscenze acquisite dal candidato Valutazione delle capacità relazionali/comportamentali attraverso una simulazione	30 minuti	40 punti	24 punti

Il superamento dell'esame prevede la **soglia minima** del 60 % del punteggio massimo conseguibile.

Durante lo svolgimento delle prove scritte d'esame, i Candidati possono consultare testi di legge non commentati, previa autorizzazione dell'esaminatore, ma non possono usare telefoni cellulari, né scambiare informazioni con altri candidati. Il mancato rispetto di tali prescrizioni è causa di interruzione dell'esame stesso.

Al termine dell'esame la Commissione comunica al candidato l'esito della stessa e le eventuali aree di miglioramento da sviluppare durante la validità della certificazione.

### 8.2 ESAMINATORI e OSSERVATORI

L'esame è condotto da esaminatori CEPAS in possesso dei requisiti minimi indicati nell'Allegato 2, qualificati da CEPAS o da un suo OdV approvato. Essi sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle prove di esame, attenersi a criteri di oggettività nella valutazione, comunicare eventuali legami e rapporti e interessi in conflitto che potrebbero compromettere la loro imparzialità e la riservatezza nello svolgimento delle loro funzioni, rispettare il presente schema.

La Commissione d'esame è costituita da uno o più esaminatori in modo da coprire tutte le competenze richieste per la valutazione. Qualora l'esame sia svolto da un OdV, la Commissione d'esame può essere supervisionata, anche senza preavviso, dal personale CEPAS debitamente autorizzato. Alle sessioni di esame, CEPAS può prevedere la presenza di osservatori propri, degli enti di accreditamento o di eventuali autorità competenti.

### 8.3 RIPETIZIONE DELL'ESAME

I candidati che non superano l'esame (o una singola prova) possono ripetere l'esame (o la singola prova) nelle sessioni successive, effettuando il pagamento della sola tariffa di ripetizione esame.

## 9. RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE, ISCRIZIONE AL REGISTRO, INTEGRITA' DEI DATI E PRIVACY

Al Candidato che ha superato positivamente l'esame, in possesso di tutti i requisiti richiesti e in regola con gli aspetti amministrativi, CEPAS rilascia la certificazione, previa delibera positiva dell'Organo deliberante.

Il certificato riporta i seguenti dati:

- nome dell'organismo di certificazione
- nome, cognome, data e luogo di nascita della persona certificata
- numero del certificato
- schema di certificazione e/o norma di riferimento
- data di inizio validità e di scadenza
- firma del responsabile dell'OdC autorizzato.

L'iscrizione nel relativo Registro CEPAS viene effettuata dopo la delibera del certificato; il registro è consultabile sul sito [www.cepas.it](http://www.cepas.it).



**CEPAS**

## SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DEL "GENERAL MANAGER DI IMPRESE DI RECUPERO CREDITI"

SCH135  
Rev. 0  
Pag. 6 di 8

CEPAS, in qualità di titolare, garantisce che il trattamento dei dati dei Candidati alla certificazione avvenga nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 e del DLgs 196/2003 modificato dal DLgs 101/2018.

I documenti relativi all'attività di certificazione sono conservati con la massima cura da CEPAS e dagli organismi di valutazione approvati. Le informazioni ottenute dal personale operante per conto di CEPAS, compreso l'organo deliberante, sono soggette al vincolo di riservatezza.

### 10. MANTENIMENTO ANNUALE (SORVEGLIANZA) E RINNOVO DELLA CERTIFICAZIONE

La validità della certificazione durante il periodo contrattuale dei 5 anni (decorrenti dalla data del rilascio del certificato) è soggetta all'esito positivo delle attività di sorveglianza annuale, svolte da CEPAS.

<b>Mantenimento annuale</b>	<p>La persona certificata è tenuta a fornire, con cadenza annuale, un'autodichiarazione, resa ai sensi del DPR 445/2000 (mediante apposita modulistica predisposta da CEPAS), relativa ai seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- accettazione documenti CEPAS</li><li>- continuità professionale secondo per il profilo certificato</li><li>- assenza di reclami o adeguata gestione degli stessi nell'attività specifica</li></ul> <p>Il mantenimento della certificazione è inoltre soggetto al pagamento delle quote annuali previste.</p>
<b>Rinnovo della certificazione</b>	<p>Il certificato è rinnovabile in vista della sua scadenza, in seguito a specifica richiesta e a un nuovo accordo contrattuale. Il rinnovo è possibile, solo nel caso in cui il certificato sia in corso di validità e prevede, in aggiunta ai requisiti richiesti per il mantenimento annuale:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- evidenza di partecipazione ad attività di aggiornamento su temi quali recupero crediti strategie di marketing; gestione del budget aziendale; gestione delle risorse umane, per almeno 40 ore complessive nei 5 anni trascorsi, anche in modalità FAD ed e-learning</li></ul> <p>L'iter di rinnovo si deve concludere entro la scadenza del certificato in corso.</p>

Per tutte le altre condizioni relative a mantenimento e rinnovo si rimanda al Regolamento Generale CEPAS (RG01 – par. 2.5, 2.7).

### 11. SOSPENSIONE, RITIRO E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

CEPAS ha il diritto di sospendere, ritirare o annullare la certificazione in qualsiasi momento della durata del contratto, al verificarsi di una o più delle condizioni riportate di seguito.

A seguito della notifica del provvedimento di sospensione, di ritiro o di annullamento della certificazione, la persona certificata deve sospendere l'utilizzo del certificato, restituendolo a CEPAS.

<b>Sospensione</b>	<p>La certificazione può essere sospesa, per un periodo massimo di 6 mesi, verificandosi una o più di queste condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- violazione di quanto previsto al par. 10;</li><li>- gravi carenze nell'attività svolta dalla persona certificata, in seguito a reclami, azioni legali ed altre evidenze oggettive;</li><li>- uso scorretto o ingannevole della certificazione CEPAS;</li><li>- inadempimento degli obblighi contrattuali di tipo economico assunti per l'iscrizione, lo svolgimento degli esami e il mantenimento del certificato;</li><li>- richiesta da parte della persona certificata.</li></ul>
<b>Revoca</b>	<p>La certificazione può essere revocata, verificandosi una o più di queste condizioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- qualora persistano le condizioni che hanno causato la sospensione, nonostante l'attuazione del provvedimento di sospensione.</li><li>- qualora la gravità del comportamento della persona certificata, suffragata da evidenze oggettive inconfutabili, renda necessario tutelare l'immagine CEPAS con provvedimenti di tipo drastico ed urgente, ricorrendo contestualmente alle vie legali nei confronti della persona certificata.</li></ul>
<b>Annullamento</b>	<p>La certificazione può inoltre essere annullata da CEPAS nel caso in cui la persona certificata faccia espressa richiesta di interrompere il rapporto contrattuale in corso e la comunicazione di disdetta pervenga almeno 3 mesi prima della scadenza annuale.</p> <p>La mancata comunicazione di rinuncia nel termine dei 3 mesi prima della data di scadenza annuale non assolve dal versamento della quota di mantenimento per l'annualità successiva.</p>



CEPAS

## SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DEL "GENERAL MANAGER DI IMPRESE DI RECUPERO CREDITI"

SCH135  
Rev. 0  
Pag. 7 di 8

CEPAS notifica alla persona certificata le ragioni del provvedimento di sospensione, ritiro o annullamento della certificazione, definendo se applicabile le azioni necessarie a riattivare il certificato e indicano termini e condizioni per l'utilizzo della certificazione.

Il ritiro e l'annullamento della certificazione comportano la risoluzione del relativo contratto con la persona in questione e l'obbligo per quest'ultima di restituire a CEPAS il proprio certificato di conformità, cessando nel contempo ogni riferimento ad esso; a tal proposito si veda il regolamento generale RG01.

La persona certificata può appellarsi ai provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione in accordo a quanto stabilito dalle procedure consultabili sul sito [www.cepas.it](http://www.cepas.it).

### 12. RECLAMI E RICORSI

CEPAS tratta i reclami e i ricorsi sulle proprie decisioni in merito alla certificazione in accordo agli art. 4 e 5 del Regolamento Generale (RG01) pubblicato sul sito [www.cepas.it](http://www.cepas.it) e che prevedono:

- l'obbligo di registrare e trattare ciascun reclamo o ricorso, confermando al reclamante o ricorrente il ricevimento dello stesso entro tempi stabili,
- l'avvio di un'istruttoria specifica
- la comunicazione della decisione finale al reclamante o ricorrente
- l'adozione, se necessaria, di ogni azione correttiva nel caso il ricorso o il reclamo abbia segnalato una carenza da parte di CEPAS.

Nel caso di reclamo relativo a una persona certificata, la decisione finale può prevedere l'avvio di opportune verifiche presso il cliente. Gli esiti di tali verifiche sono comunicati al reclamante, nel rispetto dei vincoli di riservatezza.

In caso di ricorsi, i costi relativi al ricorso sono a carico di CEPAS se questo è accolto e del ricorrente se il ricorso è respinto.

Per qualunque controversia fra una parte interessata e CEPAS che non risulti risolta con le attività descritte nei casi precedenti (reclami e ricorsi) si deve fare ricorso al Foro competente di Milano.

### 13. REGOLAMENTO GENERALE PER IL RILASCIO E IL MANTENIMENTO DELLA CERTIFICAZIONE/QUALIFICA DELLE FIGURE PROFESSIONALI, CODICE DEONTOLOGICO E PRESCRIZIONI PER L'USO DEL CERTIFICATO E MARCHIO CEPAS

Le persone certificate e/o in iter di certificazione si impegnano a rispettare il Regolamento generale per il rilascio e il mantenimento della certificazione/qualifica delle figure professionali CEPAS (RG01), il Codice deontologico CEPAS (CD01) e le Prescrizioni per l'uso del certificato e marchio CEPAS (MC01), pubblicati su [www.cepas.it](http://www.cepas.it).

La certificazione può essere comunicata dalla persona certificata sulla propria carta stampata personale o nel sito personale con il solo riferimento al numero del certificato accompagnato dal nome "CEPAS".

L'uso del marchio CEPAS non è consentito.



CEPAS

## SCHEMA PER LA CERTIFICAZIONE DEL "GENERAL MANAGER DI IMPRESE DI RECUPERO CREDITI"

SCH135  
Rev. 0  
Pag. 8 di 8

### ALLEGATO 1

#### ARGOMENTI DELL'ESAME di CERTIFICAZIONE

Gli argomenti d'esame vertono sulla verifica delle conoscenze e abilità necessarie all'attività prevista dal profilo professionale:

##### NORMATIVE RELATIVE ALLE IMPRESE ED ALL'ATTIVITÀ DI RECUPERO

- leggi, normative, ed organismi che regolano l'attività dell'impresa di recupero crediti e relativi adempimenti burocratici/amministrativi;
- leggi e normative riguardanti contrattualistica, credito, conseguenze civili e penali dell'insolvenza e azioni che può intraprendere il creditore;
- leggi e normative che regolano l'attività del recuperatore, i rapporti dell'impresa con il mandante; i rapporti dell'impresa con i collaboratori recuperatori e la cessione del credito;
- i reati in cui gli addetti al recupero possono incorrere
- normativa sulla privacy;

##### GESTIONE DELLE RISORSE UMANE E MARKETING INTERNO

- Stili di direzione;
- Selezione e formazione dei collaboratori;
- Marketing interno e comunicazione interna, motivazione dei collaboratori e lavoro di team.
- comunicazione interpersonale come strumento di efficienza operativa dell'azienda;
- modelli di comunicazione per il manager

##### MARKETING E QUALITÀ

- marketing strategico e operativo;
- il processo di marketing;
- fase conoscitiva e decisionale;
- fase operativa: il piano di marketing;
- strategie di prezzo;
- la comunicazione integrata d'impresa;
- il direct marketing: strumenti potenzialità e vantaggi;
- tecniche per elaborare piani di comunicazione efficaci;
- customer satisfaction e benchmarking.

##### ORGANIZZAZIONE E GESTIONE ECONOMICA DELL'AZIENDA

- principi di macro economia;
- il credito nell'economia aziendale;
- la struttura organizzativa e il processo di lavoro dell'impresa di recupero crediti;
- sistemi informativi e principali funzioni dei sistemi informatici nella gestione dell'attività di recupero
- ditta individuale, società di persone e di capitali: caratteristiche e implicazioni per l'impresa di recupero crediti;
- costi fissi e variabili dell'impresa di recupero crediti;
- budget, controllo di gestione, bilancio e principali indici di analisi;
- cenni su adempimenti fiscali e contratti di lavoro

##### LA GESTIONE DEL PROCESSO DI RECUPERO

- Tipologie di credito
- Criteri e metodi nell'assegnazione delle pratiche in relazione alle diverse tipologie di credito;
- regole di comportamento del recuperatore;
- salvaguardia dell'immagine del creditore;
- formazione, coordinamento e controllo dell'attività dei recuperatori;
- tecniche di pianificazione, amministrazione, gestione, reportistica e controllo delle attività di recupero;

### ALLEGATO 2

#### PROFILO DELL'ESAMINATORE

##### Requisiti minimi

Istruzione: Diploma di scuola media superiore

Esperienza lavorativa: almeno 15 anni come General Manager di imprese di recupero crediti