



**B&P**

**Barabino & Partners**

Consulenza in Comunicazione d'Impresa

per



## **DOCUMENTAZIONE CONTENUTA NELLA CARTELLA STAMPA**

### **UNIREC**

- UNIREC e la sua attività Pag. 1
- Overview sul settore del recupero crediti Pag. 3
- II FORUM UNIREC – CONSUMATORI Pag. 5
- Scheda di sintesi Pag. 7

Contact: Barabino & Partners  
Raffaella Nani - r.nani@barabino.it  
Allegra Ardemagni - a.ardemagni@barabino.it  
Alessandra Gucciardi - a.gucciardi@barabino.it  
Tel.: 06/679.29.29 - 339/4506144

Roma, settembre 2018



**B&P**

**Barabino & Partners**

Consulenza in Comunicazione d'Impresa

per



1

## **UNIREC** **UNIREC e la sua attività**

### **20 anni di storia**

**UNIREC – Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito**, Associazione aderente a Confindustria SIT, è stata fondata nel **1998**, vanta **20 anni** di attività e riunisce **oltre 200 imprese** dei servizi a tutela del credito, pari all'80% del mercato italiano del settore.



### **Oltre 200 imprese associate**

Le oltre 200 imprese associate ad UNIREC svolgono, per conto di Committenti titolari di un credito, un servizio che comprende gli interventi che rientrano nel **percorso di confronto** con il **debitore** durante il quale le due parti si accordano per trovare una soluzione a fronte di obbligazioni non adempiute, come rate scadute, bollette non pagate o fatture non evase.

Le aziende associate ad UNIREC garantiscono **piani di rientro sostenibili** e **soluzioni personalizzate** per ogni singolo cliente.

### **Un indotto importante: 17.151 addetti**

Nel 2017 le imprese associate a UNIREC hanno impiegato in Italia **17.151 addetti** di cui il **51,2%** si è occupato dell'attività di **Phone Collection**, il **32%** dell'attività di **Home Collection** e il **16,7%** dell'attività **gestionale/amministrativa**.

### **Le Committenti**

Tra le **Committenti** di UNIREC figurano banche, società finanziarie e di leasing, di noleggio, di telecomunicazioni, di energia e pubblica utilità, PMI e grandi imprese, Pubblica Amministrazione, sia centrale che locale.

### **71,4 miliardi di euro di crediti affidati**

Nel **2017** le associate di UNIREC hanno gestito circa **35 milioni di pratiche**, di cui oltre **12 milioni** sono state **recuperate** (il 34%). In termini di importo, dei **71,4 miliardi di euro totali rappresentativi dei crediti affidati** ne sono stati **recuperati 7,5 miliardi di euro**.

Oltre ad aderire a Confindustria SIT, UNIREC è membro della Federazione Europea delle Associazioni Nazionali del Comparto (FENCA).

### **Il Codice di condotta**

Nel **2014** insieme ad alcune delle principali Associazioni dei Consumatori ha creato il **FORUM UNIREC – CONSUMATORI**, un tavolo di lavoro strutturato e permanente che ha steso l'**unico codice di condotta** riconosciuto a livello europeo e che si pone come obiettivo la promozione della co-regolamentazione, la tutela del consumatore e della professionalità degli addetti del settore.



**B&P**

**Barabino & Partners**

Consulenza in Comunicazione d'Impresa

per



2

## Le best practice

UNIREC fa una **rigida selezione** delle imprese che richiedono di iscriversi, la cui domanda di adesione è attentamente analizzata dal Collegio dei Probiviri. Una volta iscritte, le aziende sono sottoposte ad un **monitoraggio continuo** e devono mantenere gli **standard elevati** che UNIREC richiede (professionalità, regolarità contributiva, anzianità nella professione e referenze). Inoltre, la partecipazione a UNIREC è legata al rispetto di uno stringente **Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito**.



L'Associazione promuove l'eccellenza dei servizi e la **crescita professionale** attraverso percorsi formativi e l'**aggiornamento normativo dei lavoratori del comparto**.

## Oltre 370.000 ore di formazione

Nel 2017 le imprese associate hanno erogato **379.687 ore di formazione**, in media circa **22,1 ore per ogni addetto** su tematiche quali la privacy, la normativa antiriciclaggio, il funzionamento del sistema di informazione creditizia, per la **diffusione di pratiche virtuose** e mirate a trovare soluzioni stragiudiziali, conciliative e sostenibili **a tutela del debitore**.

## Il Presidente

**Francesco Vovk**, 42 anni, è stato eletto **Presidente di UNIREC** a maggio del 2018.

Già membro del precedente Consiglio Direttivo, con delega alla formazione, è stato membro della Commissione di UNIREC che ha curato la revisione dello Statuto associativo, entrato in vigore a gennaio 2018.

## Organi direttivi

Il **Consiglio Direttivo** di UNIREC è presieduto da **Francesco Vovk**, coadiuvato dai **Vicepresidenti** Carlo Giordano e Clemente Reale. Inoltre, il Consiglio Direttivo è composto dai **Consiglieri** Cristian Bertilaccio, Cristina Biassoni, Virgilio Castri, Giovanni Falcone, Marcello Grimaldi, Egidio Marsico e Sergio Mastrofina e dal **Coordinatore Nazionale delle Macroregioni**, Massimiliano Moscatelli.

Il **Collegio dei Probiviri** ha come Presidente **Stefano De Ruvo** ed è composto da Francesco Iemma e Enrico Serafini.

**Segretario Generale** dell'Associazione dal 2017 è **Michela De Marchi**.



B&P

Barabino & Partners

Consulenza in Comunicazione d'Impresa



per

UNIREC  
UNIONE NAZIONALE IMPRESE  
A TUTELA DEL CREDITO

## UNIREC

### Overview sul settore del recupero crediti

#### Crediti recuperati per 7,5 miliardi di euro

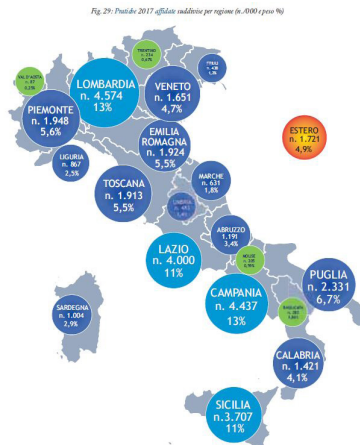
Delle circa **35 milioni di pratiche** gestite da UNIREC nel 2017, **oltre 12 milioni** sono state recuperate (il 34% del totale) per un controvalore pari a **7,5 miliardi di euro**.

A livello geografico la **maggioranza delle pratiche** (oltre il **62%**) e degli **importi affidati** (**65%**) per il recupero si concentra nel **Centro-Sud Italia**.

Le Regioni con il **maggior numero di crediti affidati** sono la **Lombardia**, il **Lazio**, la **Campania** e la **Sicilia**. Le **performance migliori** in termini di **importi recuperati** l'hanno guadagnate il **Trentino Alto Adige** (17%) e la **Valle d'Aosta** (23%).

#### UNIREC

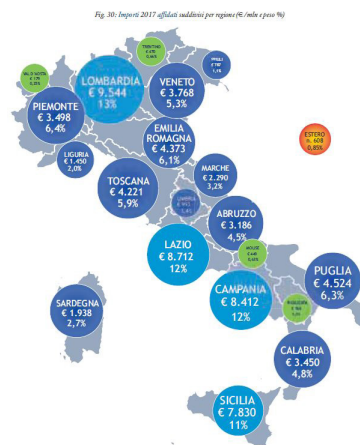
##### Pratiche per regione 2017



Fonte: Imprese Associate UNIREC, elaborazione del Centro Studi UNIREC

#### UNIREC

##### Importi per regione 2017



Fonte: Imprese Associate UNIREC, elaborazione del Centro Studi UNIREC

#### 32 miliardi circa di NPL

Dei **71,4 miliardi di euro di crediti affidati**, **32 miliardi** circa fanno riferimento ai **Non Performing Loans (NPL)**, che sono cresciuti del **20%** rispetto all'anno precedente. Gli NPL rappresentano il **45%** del totale degli importi gestiti da UNIREC.

A seguire c'è il **settore bancario-finanziario** (28%) con un importo pari a quasi 20 miliardi, il settore delle **utilities** (14%, circa 10 miliardi) e la **Pubblica Amministrazione** (3,2%, 2,3 miliardi).



B&P

Barabino & Partners

Consulenza in Comunicazione d'Impresa

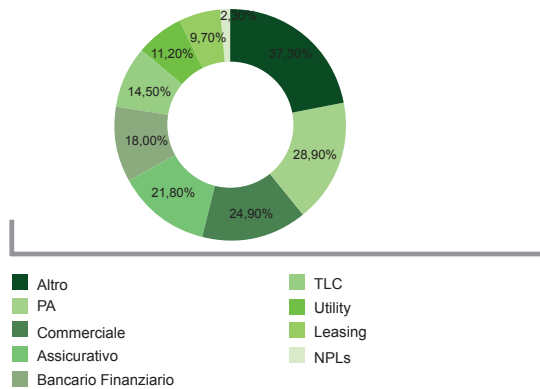


per

### Maggiore tasso di recupero crediti per la P.A.

La **Pubblica Amministrazione** è il committente con il **maggiore tasso di recupero degli importi (29%)**, seguita dal settore **commerciale (25%)** e da quello **assicurativo (22%)**. Secondo il rapporto tra crediti recuperati e affidati, gli NPL registrano invece un recupero del 2,3%.

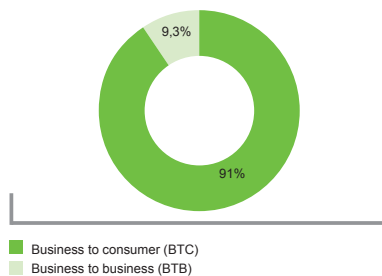
UNIREC  
Percentuale di crediti recuperati per committente



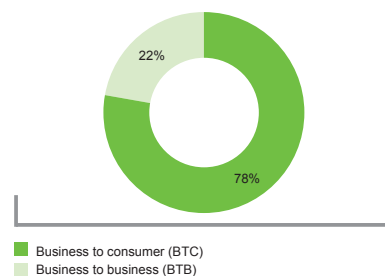
### Pratiche gestite a livello BTB e BTC

Secondo la tipologia del debitore, il **78%** delle **pratiche gestite** fa capo alle **famiglie (Business To Consumer, BTC)**, in calo rispetto al 91% del 2016, mentre il **22%** alle **imprese (Business To Business, BTB)**, in aumento rispetto al 9,3% dell'anno precedente. Da un anno all'altro, i crediti affidati BTB sono raddoppiati in termini di importi, passando dal 17% al 34%.

UNIREC  
Pratiche per tipologia del debitore 2016



UNIREC  
Pratiche per tipologia del debitore 2017





**B&P**

**Barabino & Partners**

Consulenza in Comunicazione d'Impresa

per



5

## **UNIREC** **II FORUM UNIREC – CONSUMATORI**

### **Un tavolo di lavoro permanente e strutturato**

Il 18 giugno 2014 UNIREC ha costituito la Fondazione **FORUM UNIREC – CONSUMATORI**, un tavolo di lavoro permanente, organizzato con le **imprese aderenti** a UNIREC e **8 Associazioni dei Consumatori**: Adiconsum, Adoc, Asso-Consum, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori.



**Presidente del FORUM** è **Marcello Grimaldi**, che siede anche nel Consiglio Direttivo di UNIREC.

**Vicepresidente** è **Isabella Mori** di Cittadinanzattiva. La vicepresidenza della Fondazione viene assunta a rotazione da un rappresentante delle AACC.

Il Consiglio del FORUM è costituito in egual numero da rappresentanti delle imprese di recupero e delle associazioni dei consumatori.

### **Gli obiettivi**

Il FORUM è un luogo di dialogo e un tavolo strutturato, che mette a confronto le imprese a tutela del credito aderenti a UNIREC e i consumatori, con i seguenti obiettivi:

- Stimolare la riflessione sulla funzione sia economica, sia sociale dell'attività di tutela del credito;
- Porre in essere iniziative di **informazione** e **dialogo** con i consumatori, proponendo soluzioni consapevoli e mirate alle esigenze degli stessi;
- Monitorare il rapporto e la **soddisfazione dei consumatori** nei confronti dei servizi delle imprese di gestione e recupero crediti;
- Attivare strumenti di conciliazione per dirimere in via bonaria eventuali controversie.

### **Il Codice di condotta**

Il FORUM ha stilato il **Codice di condotta per i processi di gestione e tutela del credito**, un **unicum a livello europeo**, in quanto frutto del dialogo tra imprese di recupero e associazioni dei consumatori. È un documento che assicura una gestione del credito etica e secondo regole predeterminate e condivise a più livelli, oltre che con le associazioni dei consumatori, anche con le società clienti. Il Codice detta disposizioni in particolare in materia di **privacy** e di prassi commerciali, fornendo agli operatori specifiche indicazioni operative e comportamentali.



**B&P**

**Barabino & Partners**

Consulenza in Comunicazione d'Impresa

per



6

Sono inoltre state definite le **modalità di interazione con il consumatore** inadempiente fra cui la **frequenza** e la **modalità di attivazione dei colloqui telefonici** nel corso dell'azione di recupero e la **qualità del colloquio** stesso che deve assicurare che venga preservata la **privacy** e la **dignità** del debitore e la ricerca di soluzioni economicamente sostenibili per il consumatore.

Nel caso in cui dovessero insorgere controversie tra le imprese e il consumatore si segue il **Regolamento di conciliazione paritetica**, che, oltre a perseguire soluzioni veloci e stragiudiziali, mira a **garantire il rispetto dei diritti** di entrambe le parti.



**B&P**

**Barabino & Partners**

Consulenza in Comunicazione d'Impresa

per



7

## **UNIREC**

### **Scheda di sintesi**

**Denominazione:** UNIREC

**Anno di fondazione:** 1998

**Imprese Associate:** oltre 200

**Addetti del settore:** 17.151

#### **UNIREC**

Presidente: Francesco Vovk  
Vicepresidenti: Carlo Giordano; Clemente Reale  
Segretario Generale: Michela De Marchi

#### **FORUM UNIREC-CONSUMATORI**

Presidente: Marcello Grimaldi  
Vicepresidente: Isabella Mori

#### **Sede:**

Roma  
Viale Pasteur, 10  
00144 Rome, Italia  
T: +39 06 5923346  
F: +39 06 45432612

#### **Sito:**

[www.unirec.it](http://www.unirec.it)  
<http://www.forum-unirec-consumatori.it/>