



**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. 4
- Il Forum UNIREC – Consumatori Pag. 6
- Scheda di sintesi Pag. 8

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, febbraio 2020



**B&P**

**Barabino & Partners**

Consulenza in Comunicazione d'Impresa



per

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

**Oltre 20 anni di storia**

**UNIREC – Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito**, Associazione aderente a Confindustria SIT, è stata fondata nel **1998**, vanta più di **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 Comittenti 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 adempite, 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.

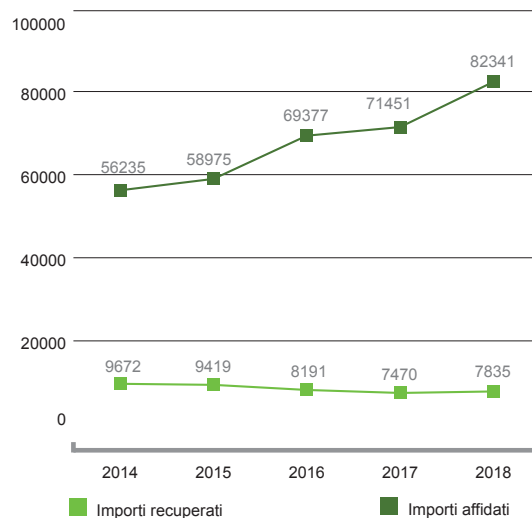
**Un indotto importante: 16.753 addetti**

Nel 2018 le imprese associate a UNIREC hanno impiegato in Italia **16.753 addetti** di cui il **45%** si è occupato dell'attività di **Phone Collection**, il **24%** dell'attività di **Home Collection** il **26%** dell'attività **gestionale/amministrativa** ed il **5%** di attività legate "Master legal".

**82,3 miliardi di euro di crediti affidati**

Nel **2018** le associate di UNIREC hanno gestito circa **39 milioni di pratiche**, di cui oltre **12,4 milioni** sono state **recuperate** (il 32%). In termini di importo, degli **82,3 miliardi di euro totali rappresentativi dei crediti affidati** ne sono stati **recuperati 7,8 miliardi di euro**.

**UNIREC**  
**Importi affidati e recuperati conto terzi**





**B&P**

**Barabino & Partners**

Consulenza in Comunicazione d'Impresa

per



2

### 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.

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 coregolamentazione, la tutela del consumatore e della professionalità degli addetti del settore.

### 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**.

### 22,1 ore di formazione ad addetto

Nel 2018 le imprese associate hanno erogato in **media circa 22,1 ore di formazione 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.



**B&P**

**Barabino & Partners**

Consulenza in Comunicazione d'Impresa

per



3

## **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, Marco Schilirò, Ciro De Crescenzo, Giovanni Falcone, Marcello Grimaldi, Egidio Marsico e Sergio Mastrofini e dal **Coordinatore Nazionale delle Macroregioni**, Massimiliano Moscatelli.

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

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



B&P

Barabino & Partners

Consulenza in Comunicazione d'Impresa



per

UNIONE NAZIONALE IMPRESE  
A TUTELA DEL CREDITO

## UNIREC

### Overview sul settore del recupero crediti

**7,8 miliardi di euro di crediti recuperati**

Delle circa **39 milioni di pratiche** gestite da UNIREC nel 2018, **oltre 12,4 milioni** sono state recuperate (il 32% del totale) per un controvalore pari a **7,8 miliardi di euro**.

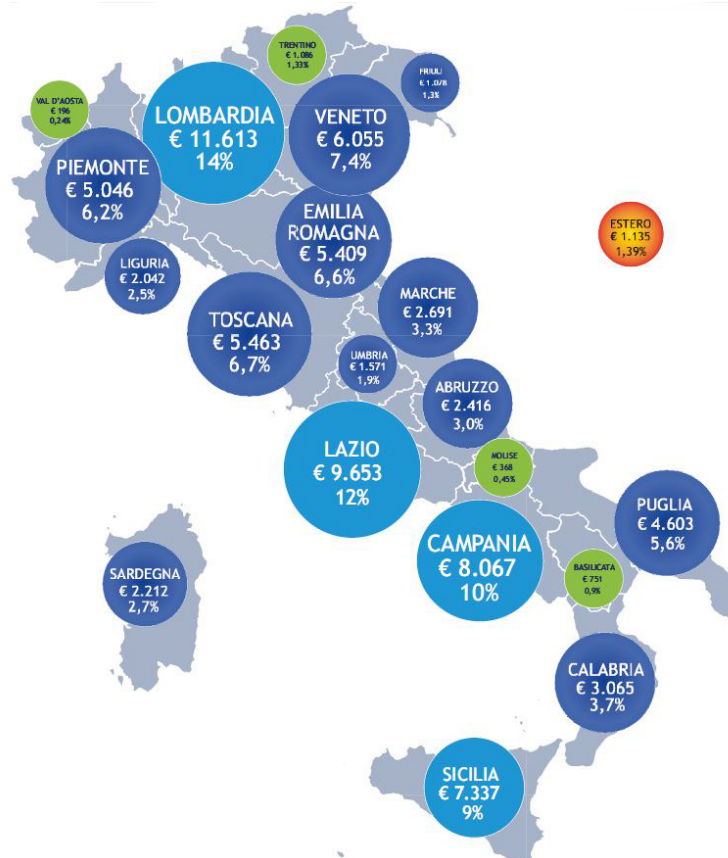
A livello geografico, **in buona parte delle regioni italiane, si è registrato nel 2018 un aumento del numero di pratiche affidate** (mediamente il +10%) e in linea con gli anni precedenti sono **Lombardia, Lazio, Campania e Sicilia** a prevalere per importi affidati, **cumulando il 45% del totale a livello nazionale**.

**In Lombardia lo stock più grande**

Le performance con riferimento agli importi recuperati vedono **Lombardia e Lazio** attestarsi al **12%** (-2% la prima e +1% il secondo rispetto all'anno passato), la Campania al 10% e la Sicilia al 9%. **Il primato delle regioni virtuose tocca al Molise (15%), seguito con il 13% dal Friuli**.

#### UNIREC

#### Importi affidati per regione 2018





B&P

Barabino & Partners

Consulenza in Comunicazione d'Impresa



per

5

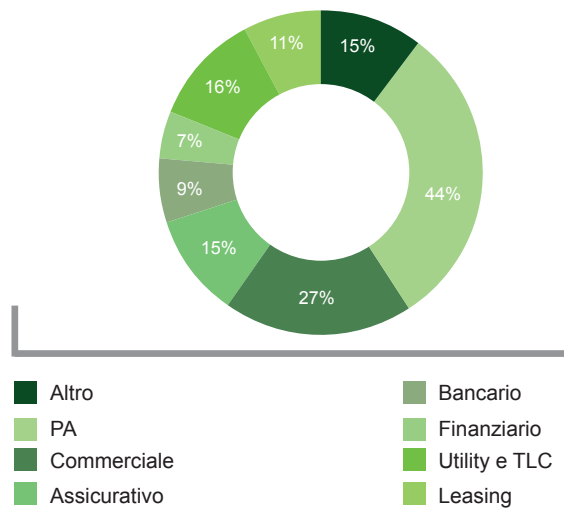
### 32 miliardi circa di NPL

Degli **82,3 miliardi di euro di crediti affidati**, circa **38,3 miliardi** fanno riferimento ai **Non Performing Loans (NPL)**, che sono cresciuti del 3% rispetto all'anno precedente. Gli NPL anche di origine "non bancaria" rappresentano il **48%** del totale degli **importi gestiti da UNIREC**.

### Miglior tasso di recupero per la PA

Anche nel 2018 la **Pubblica Amministrazione** si conferma essere il committente che a livello di importi affidati per il recupero in Conto Terzi **presenta il maggiore tasso di recupero (44%)**, seguita dal settore **commerciale (27%)**, dalle **utilities e telecomunicazioni (16%)** e dal settore **assicurativo (15%)**. Il settore **Bancario** e quello **Finanziario** vedono invece un tasso di recupero dei crediti affidati all'esterno pari a rispettivamente il **9%** e **7%**.

### UNIREC Performance per committente



### Pratiche gestite B2B e B2C

In linea con il biennio precedente la ripartizione a seconda del tipo di debitore evidenzia che il **67% degli importi gestiti fa capo alle famiglie (e pertanto al B2C)**, il **31% alle imprese (B2B)** e per il **2% alla PA**.

### Phone Collection e Master Legal

Più in particolare l'**81% dei crediti gestiti in Conto Terzi è stato lavorato con operazioni di Phone Collection**. Si nota che la modalità di gestione delle pratiche con il **Master Legal è utilizzato solo per operazioni con ticket più importanti** e che superano mediamente i 22 mila euro.



**B&P**

**Barabino & Partners**

Consulenza in Comunicazione d'Impresa

per



6

## **UNIREC**

### **Il 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 **Roberto Tascini** di ADOC. 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.

Sono inoltre state definite le **modalità di interazione con il consumatore**



**B&P**

**Barabino & Partners**

Consulenza in Comunicazione d'Impresa



per

7

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.

#### **La tutela della privacy**

L'impegno profuso da **UNIREC** e dal **Forum UNIREC-Consumatori** a tutela della privacy è testimoniato, in particolare, dai dati raccolti dall'**Autorità Garante per la protezione dei dati personali** nella sua Relazione Annuale 2018 che vedono attestarsi all'**1%** le segnalazioni relative al recupero crediti ricevute nel 2018 dall'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) del Garante.

L'attenzione nei confronti della **tutela della privacy** è confermata, inoltre, dal dialogo e confronto proficuo portato avanti da UNIREC con l'Authority nell'ottica dell'**implementazione del GDPR**.





**B&P**

**Barabino & Partners**

Consulenza in Comunicazione d'Impresa

per



8

## **UNIREC**

### **Scheda di sintesi**

**Denominazione:** UNIREC

**Anno di fondazione:** 1998

**Imprese Associate:** oltre 200

**Addetti del settore:** 16.700

#### **UNIREC**

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

#### **Forum UNIREC - Consumatori**

**Presidente:** Marcello Grimaldi  
**Vicepresidente:** Roberto Tascini

#### **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/>