



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
Allegra Ardemagni - a.ardemagni@barabino.it
Alessandra Gucciardi - a.gucciardi@barabino.it
Tel.: 06/679.29.29 - 339/4506144

Roma, ottobre 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.

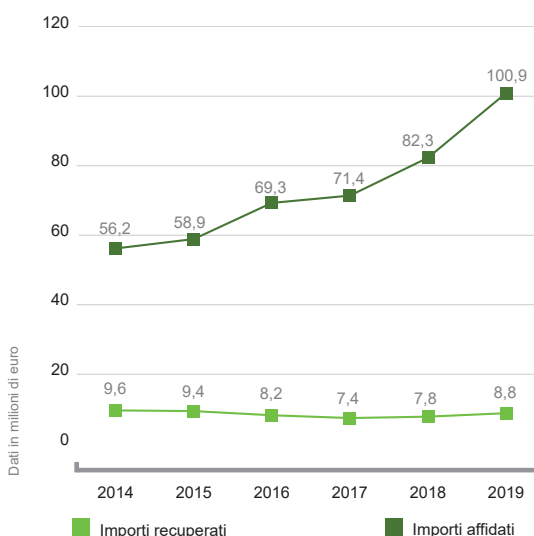
Un indotto importante: 16.930 addetti

Nel 2019 le imprese associate a UNIREC hanno impiegato in Italia **16.930 addetti** di cui il **49%** si è occupato dell'attività di **Phone Collection**, il **22%** dell'attività di **Home Collection** il **21%** dell'attività **gestionale/amministrativa** ed l'**8%** di attività legate "**Master legal**".

100,9 miliardi di euro di crediti affidati

Nel **2019** le associate di UNIREC hanno gestito circa **37,7 milioni di pratiche**, di cui oltre **12,8 milioni** sono state **recuperate** (il **34%**). In termini di importo, degli **100,9 miliardi di euro totali rappresentativi dei crediti affidati** ne sono stati **recuperati 8,8 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**.

oltre 20 ore di formazione ad addetto

Nel 2019 le imprese associate hanno erogato **in media oltre 20 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



UNIREC

UNIONE NAZIONALE IMPRESE
A TUTELA DEL CREDITO

UNIREC

Overview sul settore del recupero crediti

8,8 miliardi di euro di crediti recuperati

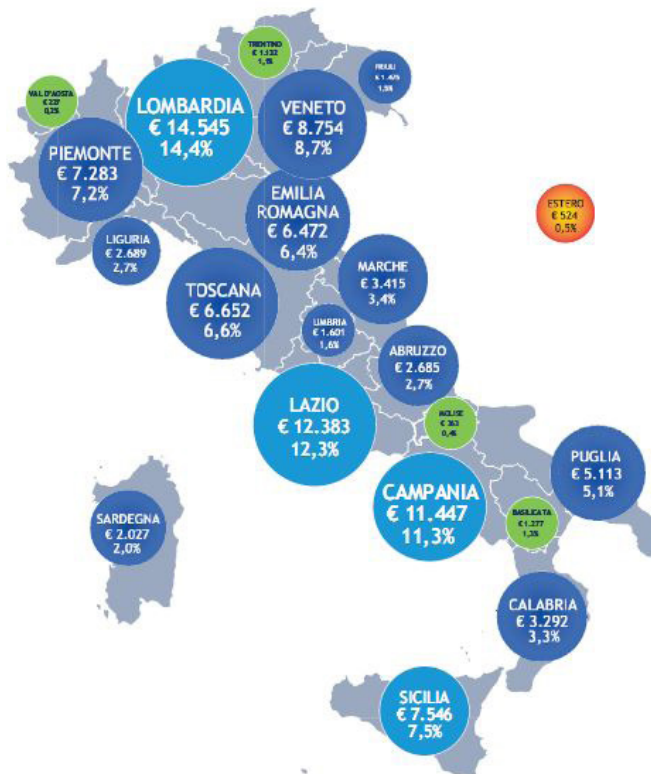
Delle circa **37,7 milioni di pratiche** gestite da UNIREC nel 2019, **oltre 12,8 milioni** sono state recuperate (il 34% del totale) per un controvalore pari a **8,8 miliardi di euro**.

A livello di distribuzione geografica di questi crediti **le prime quattro regioni cumulano il 47% degli importi e vedono al primo posto la Lombardia**, che mantiene un peso del **14%**, seguita dal **Lazio** (12%), dalla **Campania** (11%) e quindi dal **Veneto** (9%) che nel 2019 scala la **Sicilia** (8%).

In termini **di tassi di crescita degli importi gestiti** figurano ai primi posti il **Veneto** (+45%), il **Piemonte** (+44%) e la **Campania** (+42%). Per quanto riguarda invece la performance, il **Molise** (con il 20%) e la **Valle d'Aosta** (con il 19%) si confermano le regioni più virtuose, mentre la performance peggiore si registra in **Veneto** e nelle **Marche** che contano su di un tasso di recupero medio pari al 7%.

UNIREC

Importi affidati per regione 2019





B&P

Barabino & Partners

Consulenza in Comunicazione d'Impresa



per

5

81% relativi al settore finanziario

Dei **100,9 miliardi di euro di crediti affidati l'81%** era riferito a **crediti di origine bancaria o finanziaria** (prestiti e mutui), **l'11% al settore utility e telco** (bollette) e solo il **2,5% a crediti commerciali** (acquisti a rate). Il settore del **leasing** rappresenta invece quasi il **5%**. La restante parte marginale è relativa a crediti della PA.

Cresce il B2B

Rispetto al biennio precedente assume maggior rilevanza il segmento dei crediti verso le imprese (B2B) che rappresenta nel 2019 il **50% del totale** in crescita dal 33% circa degli scorsi anni. L'altro 50% è riferito a crediti verso le famiglie (B2C).

Più in particolare **l'82% delle pratiche è stato gestito da remoto (principalmente al telefono, con operazioni di Phone Collection) per posizioni medie pari a 1.743 euro**. Il cosiddetto **Master Legal – ovvero il ricorso a team legali specializzati - è utilizzato solo per il 3% delle pratiche** ma con ticket medi più elevati e pari a circa 17 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.



B&P

Barabino & Partners

Consulenza in Comunicazione d'Impresa



per

7

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.

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: 16.930

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.forum-unirec-consumatori.it/>