



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 2021

**B&P****Barabino & Partners**

Consulenza in Comunicazione d'Impresa

per



1

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 **quasi 200 imprese** dei servizi a tutela del credito, pari a oltre 70% del mercato italiano del settore.



Le imprese associate

Le quasi 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: 16.704 addetti

Nel 2020 le imprese associate a UNIREC hanno impiegato in Italia **16.704 addetti** di cui il **51%** si è occupato dell'attività di **Phone Collection**, il **19%** dell'attività di **Home Collection** il **21%** dell'attività **amministrativa** e il **9%** di attività legate "**Master legal**".

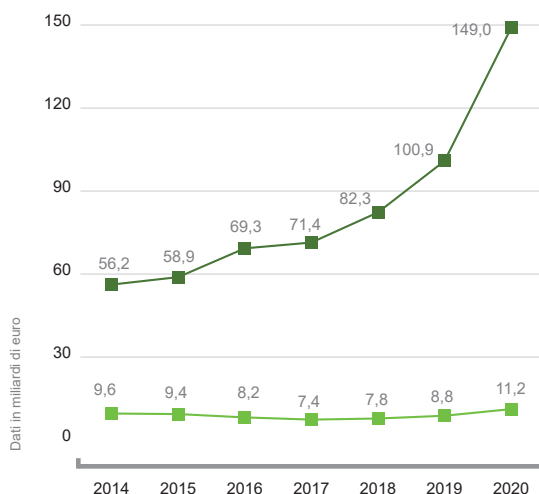
149 miliardi di euro di crediti affidati

Nel **2020** le associate di UNIREC hanno gestito circa **36,7 milioni di pratiche**, di cui **12,2 milioni** sono state **recuperate** (il **33%**).

Nel **2020** i **crediti affidati** per il recupero alle imprese associate a Unirec sono stati pari a **149 miliardi di euro**, in aumento del **13%** rispetto al 2019.

Sul piano invece delle performance si evidenzia una **crescita** dei **crediti recuperati** che si attestano complessivamente a **11,2 miliardi**.

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 16 ore di formazione ad addetto

Nel 2020 le imprese associate hanno erogato **in media oltre 16 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 è stato rieletto **Presidente di UNIREC** a maggio di quest'anno per il biennio 2021-2023.

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, Ciro De Crescenzo, Giovanni Falcone, Marcello Grimaldi, Egidio Marsico, Sergio Mastrofini e Marco Schilirò 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



4

UNIREC

Overview sul settore del recupero crediti

2020: migliora il recupero, flessione degli affidi

Nel **2020 i crediti affidati** per il recupero alle Imprese associate a Unirec sono stati pari a **149 miliardi di euro** in aumento del **13% rispetto al 2019**. Il trend di crescita degli importi gestiti è stato comunque meno marcato rispetto all'anno precedente in cui era stata registrata una variazione positiva del 30%.

Più in particolare, anche per effetto delle moratorie, si registra per la prima volta negli ultimi 5 anni **una flessione nel 2020 dei crediti affidati per Conto Terzi il cui valore assoluto nell'anno di poco supera i 100 miliardi di euro (-0,1% rispetto al 2019)**.

Sul piano invece delle performance si evidenzia una **crescita dei crediti recuperati** che si attestano complessivamente a **11,2 miliardi**.

Analizzando solo il **Conto Terzi (C/III)** gli importi recuperati sono stati pari a **10,6 miliardi, in crescita del +20,3%** rispetto agli **8,8 miliardi** di euro del **2019**. È da notare che senza il contributo dei servicer specializzati in NPL la crescita percentuale del recuperato sarebbe stata pari solo al +8%.

55% dei crediti di origine bancaria

In relazione alla suddivisione dei crediti emerge che in termini di **importi affidati per Conto Terzi**, i comparti **utility, finanziario e bancario rappresentano il 94%** con una prevalenza del **settore bancario (55%)**, seguito dal **finanziario (29%)** e delle **utility (10%)**. Sul fronte del numero di **pratiche** i settori più rilevanti sono le **utility, Tlc, PA e commerciale (60%)**, **finanziario (23%)** e **bancario (14%)**, in continuità con quanto rilevato nel 2019.



B&P

Barabino & Partners

Consulenza in Comunicazione d'Impresa



per

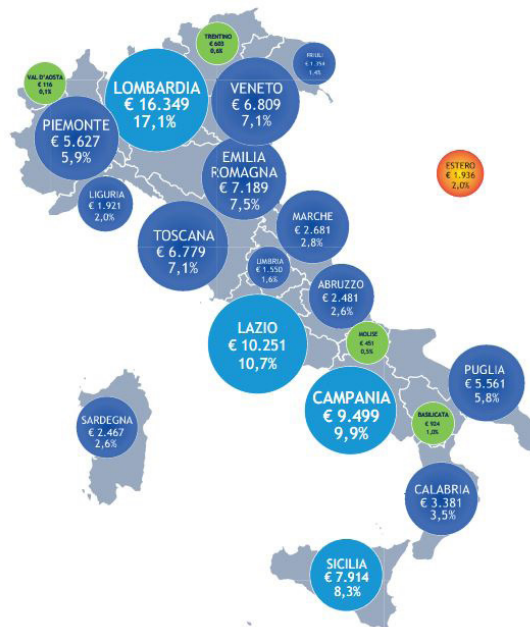
5

Distribuzione territoriale

A livello territoriale, ai primi posti per numero di pratiche e per importi affidati (46%) si posizionano 4 regioni: **Lombardia (17%)**, **Lazio (11%)**, **Campania (10%)** e **Sicilia (8%)**. Le performance per importi recuperati vedono la **Lombardia stabile al 10%** e il **Lazio (11%)**, la **Campania (12%)** e **soprattutto la Sicilia (14%)** in netto miglioramento rispetto al 2019.

UNIREC

Importi affidati per regione 2020



B2C al 54%

Nel 2020 le pratiche a livello di importi gestiti sono state equidistribuite tra B2B (imprese) e B2C (famiglie) con una leggera crescita del B2C passato dal rappresentare il 50% del totale nel 2019 al **54%** nel 2020. Questo dato risente delle moratorie che hanno determinato un'immediata sospensione dei pagamenti dei debiti relativi alle attività produttive.

Il 2020 si caratterizza poi per l'**utilizzo prevalente della Phone collection**, ossia della gestione delle pratiche via telefono complici in questo le limitazioni alla mobilità e ai contatti personali imposte dal quadro pandemico.

Nel caso del **Master Legal**, ovvero il ricorso a team legali specializzati, il **ticket medio del Conto terzi Cessionario è pari a 68.382 euro**, **sette volte quello del Conto terzi Originator (9.665 euro)**, dato che testimonia la presenza di portafogli gestiti dagli associati servicer di NPL.



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 **Carlo Giordano** che è anche vice presidente di Unirec nel cui Consiglio Direttivo siede dal 2015.

Vicepresidente è **Francesca Costabile** di ASSO-CONSUM. 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.



B&P

Barabino & Partners

Consulenza in Comunicazione d'Impresa

per



8

UNIREC

Scheda di sintesi

Denominazione: UNIREC

Anno di fondazione: 1998

Imprese Associate: Quasi 200

Addetti del settore: 16.704

UNIREC

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

Forum UNIREC - Consumatori

Presidente: Carlo Giordano
Vicepresidente: Francesca Costabile

Sede:

Roma
Via Barberini, 3
00187 Roma, Italia
T: +39 06 5923346

Sito:

www.unirec.it
<http://www.forum-unirec-consumatori.it/>