



**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. 7
- Scheda di sintesi Pag. 9

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

Roma, giugno 2022

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



#### **Le imprese associate**

Le 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: 15 mila addetti**

Nel 2021 le imprese associate a UNIREC hanno impiegato in Italia **circa 15 mila addetti** di cui il **51%** si è occupato dell'attività di **Phone Collection**, il **21%** dell'attività di **Home Collection** il **17%** dell'attività **amministrativa** e l'**11%** di servizi **"Master legal"**.

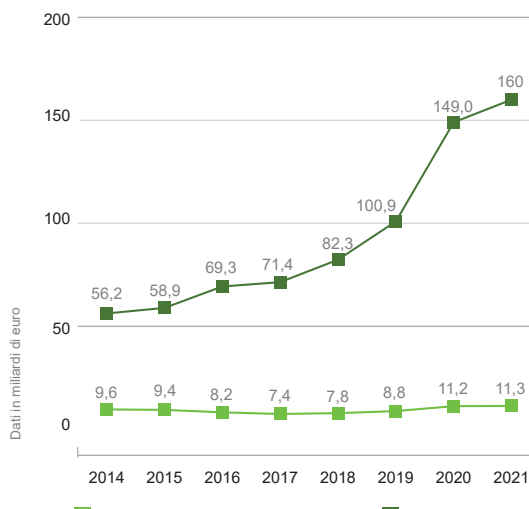
#### **160 miliardi di euro di crediti affidati**

Nel **2021** le associate di UNIREC hanno gestito circa **40,1 milioni di pratiche in conto terzi**, di cui **15,8 milioni** sono state **recuperate** (il **39%**).

Nel **2021** i **crediti affidati** per il recupero alle imprese associate a Unirec (in Conto Terzi e in Conto Proprio) sono stati pari a **160 miliardi di euro**, in aumento del **7%** rispetto al 2020.

Sul piano invece delle performance si evidenzia una **crescita stabile** dei **crediti recuperati** che si attestano complessivamente a **11,3 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 24,9 ore di formazione ad addetto

Nel 2021 le ore di formazione erogate dalla imprese UNIREC agli addetti sono aumentate di oltre il 55% arrivando ad oltre **24,9 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** è stato rieletto **Presidente di UNIREC** a maggio 2021 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

**Cristian Bertilaccio** è **Vicepresidente di UNIREC** da maggio di quest'anno.

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

### **Organi direttivi**

Il **Consiglio Direttivo** di UNIREC, eletto nella sua nuova composizione a maggio di quest'anno per il quadriennio 2022 – 2026, è presieduto da **Francesco Vovk** e coadiuvato dal Vicepresidente **Cristian Bertilaccio**. Il Consiglio Direttivo è composto dai **Consiglieri** Raffaele Aiezza, Roberto Borrelli, Simone Caraffini, Giovanni Cecere, Marica Corvi, Coordinatore nazionale delle macroregioni, Ciro De Crescenzo, Egidio Marsico, Sergio Mastrofini e Manuel Zanella.

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

Consulenza in Comunicazione d'Impresa

per



4

## **UNIREC**

### **Overview sul settore del recupero crediti**

**2021: migliora il recupero, rallentano gli affidi**

**Il 2021 vede lo stock di crediti affidati per il recupero alle imprese associate a Unirec raggiungere la cifra record di quasi 160 miliardi di euro, rispetto ai circa 149 miliardi del 2020. Il trend di crescita degli importi gestiti è dimezzato rispetto al 2020 e si stabilizza intorno al 7%. Forte la frenata rispetto al +30% registrato nel 2019 nel periodo pre-pandemico.**

In relazione ai soli portafogli gestiti in Conto Terzi (C/III), **gli importi recuperati si attestano a 11,3 miliardi di euro segnando un + 7% rispetto al 2020.** Nel 2021 le performance di recupero su questi crediti sono cresciute molto, relativamente al numero di pratiche (passando dal 33% del 2020 al 40% del 2021) mentre sono rimaste stabili all'11% sugli importi. Più in particolare osservando l'evoluzione dei risultati nell'ultimo quinquennio **emerge la capacità del settore di mantenere e più recentemente anche di migliorare, il livello di servizio** in presenza di una domanda progressivamente crescente con la performance in aumento di circa 1 punto percentuale.

**Il C/III Cessionario supera il C/III Originator**

**Per la prima volta nel 2021 i crediti affidati in C/III Cessionario** (quando la collection è richiesta da un soggetto terzo rispetto all'Originator, ad es. un fondo) **raggiungono i 57,3 miliardi di euro e superano gli importi affidati in lavorazione in C/III Originator** (quando il committente è la società che ha originato il credito) pari a 48,7 miliardi di euro. Rappresentando quindi l'esistenza di situazioni più complesse e di difficile lavorazione.

La scomposizione dei crediti lavorati in C/III Originator evidenzia **un forte calo delle pratiche finanziarie (-14% sugli importi rispetto al 2020).** **Anche il settore bancario riduce il proprio peso** pur mantenendo il primato (44% degli importi affidati rispetto al 55% del 2020). Tali valori hanno evidentemente risentito della minore concessione di prestiti bancari e finanziari occorsa nel periodo della pandemia. In controtendenza invece le pratiche relative al settore utility segnano una crescita del 20% sul valore affidato.

Per quanto riguarda invece il **C/III Cessionario** – per cui i tempi di recupero sono più lunghi e le performance meno brillanti dato il maggiore intervallo che intercorre tra l'insolvenza e il periodo di recupero - **quasi la metà delle pratiche a livello di numero è relativo al settore Utility e Tlc mentre il 64% degli importi riguarda pratiche del settore bancario** (in crescita del 55% rispetto al 2020).



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

Consulenza in Comunicazione d'Impresa

per



6

### **Phone Collection per il 47% degli importi**

Anche in merito alla tipologia di lavorazione, partendo dal Conto Terzi, si evince che il **47% degli importi è stato gestito tramite Phone Collection** (in aumento rispetto all'anno precedente) e il **28% con servizi di Master Legal**. Nel caso del portafoglio Conto Proprio la modalità **Master Legal è stata la più utilizzata** (per il 32% del totale) e per operazioni con ticket medi più importanti e che superano i 25 mila euro. Importante il ruolo crescente nell'Industry degli Special Servicer che svolgono attività di recupero sui portafogli NPE.

### **Un settore molto concentrato**

Nel 2021 **sono state fondate 151 nuove imprese di tutela del credito** con un aumento di circa il 17% rispetto al 2020 arrivando ad un totale di 1.053 unità. Tra queste il 90% circa è sotto forma di Srl, mentre il 9% è costituito da Spa. Dallo scorso anno emerge un valore di concentrazione in leggera diminuzione rispetto al recente passato: **le prime 10 imprese realizzano il 42% del fatturato complessivo** rispetto al 49% del 2019. Da notare che le prime 50 aziende realizzano il 78% del fatturato (era l'81% nel 2019) e **le prime 100 aziende producono l'89% dei ricavi totali (era il 90%)**. I ricavi totali del settore sono stati in crescita del 1,3% e pari a 1,6 miliardi di euro (dato riferito al 2020).



**B&P**

**Barabino & Partners**

Consulenza in Comunicazione d'Impresa



per

7

## **UNIREC**

### **Il Forum UNIREC – Consumatori**

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

UNIREC ha costituito nel 2014 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.**

**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



8

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



**UNIREC**

UNIONE NAZIONALE IMPRESE  
A TUTELA DEL CREDITO

9

## **UNIREC**

### **Scheda di sintesi**

**Denominazione:** UNIREC

**Anno di fondazione:** 1998

**Imprese Associate:** Quasi 200

**Addetti del settore:** circa 15 mila

#### **UNIREC**

Presidente: Francesco Vovk  
Vicepresidente: Cristian Bertilaccio  
Segretario Generale: Michela De Marchi

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

Presidente: Carlo Giordano  
Vicepresidente: Roberto Tascini

#### **Sede:**

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

#### **Sito:**

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