



**B&P**

**Barabino & Partners**

per



S.p.A., Società Benefit

## **DOCUMENTAZIONE CONTENUTA NELLA CARTELLA STAMPA**

### **UNIREC**

- UNIREC e la sua attività Pag. 1
- Overview sul settore del recupero crediti Pag. 3
- Il Forum UNIREC – Consumatori Pag. 6
- Scheda di sintesi Pag. 8

Contact: Barabino & Partners  
Allegra Ardemagni - a.ardemagni@barabino.it  
Cell.: 339/45.06.144  
Camilla Siddu - c.siddu@barabino.it  
Tel 06/679.29.29 - 346/21.00.278

Roma, dicembre 2023



## **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 **25 anni** di attività e riunisce **quasi 200 imprese** dei servizi a tutela del credito, pari a circa l'**80%** 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: oltre 15 mila addetti**

Nel 2022 le imprese associate a UNIREC hanno impiegato in Italia **circa 15.360 addetti**. Tali figure per il **50%** risultano impegnati nella **phone collection**, per il **17%** nella **Home Collection**, per il **10%** nelle **attività legali** e per il **23%** nelle **attività amministrative**.

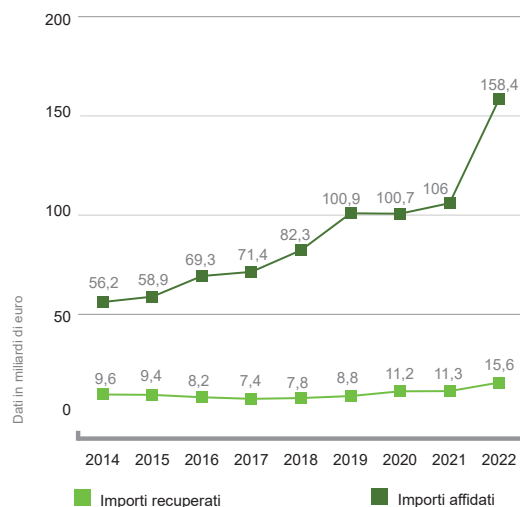
### **200 miliardi di euro di crediti affidati**

Nel **2022** le associate di UNIREC hanno gestito circa **43,7 milioni di pratiche in conto terzi** (con un aumento del **9%** rispetto al 2021), di cui **12,9 milioni** sono state **recuperate**.

Nel **2022** i **crediti affidati** per il recupero alle imprese associate a Unirec in Conto Terzi sono stati pari a **158,4 miliardi di euro**, in aumento del **37,4%** rispetto al 2021.

Sul piano invece delle performance si evidenzia una crescita stabile dei crediti recuperati che si attestano complessivamente a **15,6 miliardi**.

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





## 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 15,8 ore di formazione ad addetto

Nel 2022 le ore di formazione erogate dalle imprese UNIREC agli addetti sono state pari a **15,8 ore per addetto**. Tale riduzione appare come una sorta di **normalizzazione**, considerando che nel 2021 le ore erogate erano fortemente cresciute per recuperare le riduzioni imposte dalla pandemia nel 2020.



## Il Presidente

**Marcello Grimaldi** è stato eletto come **Nuovo Presidente** Unirec a giugno di quest'anno per il biennio 2023-2025

Dottore di ricerca e giurista di impresa, esperto di compliance e relazioni industriali, ha rivestito ruoli in associazione sin dal 2009, anche in qualità di Vicepresidente, con delega ai rapporti di lavoro. È stato anche Presidente della fondazione Forum UNIREC-Consumatori dal 2017 al 2021.

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



## **UNIREC**

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

**2022: Forte crescita degli importi gestiti, rimane stabile il recupero**

**Il 2022 vede lo stock di crediti affidati per il recupero alle imprese associate a Unirec raggiungere la cifra record di 200 miliardi di euro, rispetto ai circa 160 miliardi del 2021. Il trend di crescita degli importi gestiti vede una forte crescita rispetto al 2021 che si attesta a +49,5%.**

In relazione ai soli portafogli gestiti in Conto Terzi (C/III), **gli importi recuperati si attestano a 15,5 miliardi di euro segnando un +49,5% rispetto al 2021.** Nel 2022 è importante sottolineare che **la performance varia notevolmente a seconda che si tratti di C/III Originator o di C/III Cessionario. Nel primo caso**, quando il committente è colui che ha originato il credito, la **performance media** raggiunge il **23%**. Al contrario le lavorazioni in **C/III Cessionario**, la **performance media** scende al **3%**. Questa differenza rimarca il fatto che i crediti in lavorazione in C/III Cessionario spesso riguardano situazioni più complesse e consolidate nel tempo.

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

**Nel Conto Terzi (C/III) prevalgono in modo netto gli importi affidati al C/III Cessionario** (quando la collection è richiesta da un soggetto terzo rispetto all'Originator, ad es. un fondo) che **raggiungono i 106 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 **53 miliardi di euro**. Una delle possibili spiegazioni è da ricercare nell'assegnazione nel 2022 delle gare di appalto sui portafogli del settore bancario supportati dal sostegno pubblico (GACS).

La scomposizione dei crediti lavorati in C/III Originator evidenzia il peso preponderante del **settore bancario (42% degli importi affidati)** seguito da quello **finanziario (32% un + 5% rispetto al 2021)**. Gli importi affidati relativi alle **utility** sono pari a **8,5 miliardi di euro** (in aumento del 42% rispetto al 2021) la crescita è probabilmente in relazione all'aumento del costo dell'energia.

Per quanto riguarda invece il **C/III Cessionario** – spesso relativo a pratiche oggetto di precedenti incarichi di recupero – l'importo complessivo affidato è **pari a circa 106 miliardi di euro (in forte crescita rispetto ai 57,3 miliardi del 2021)**. Questo comparto evidenzia **un aumento importante delle masse. Il 63% degli importi riguarda pratiche del settore bancario.**



Tra i dati emerge anche come il **ticket medio del Conto Terzi è aumentato a 3.619 euro** (di oltre un terzo superiore al 2021) per effetto del maggior peso sul totale del C/III Cessionario. Il 52% degli importi è relativo al settore B2C (Business to Consumer) che quest'anno sorpassa il B2B 48% (Business to Business).

**Il C/Proprio: solo il 2,25% dei portafogli è definito**

Per quanto riguarda invece i portafogli in Conto Proprio (in cui l'impresa stessa è proprietaria del credito) **la percentuale di attività definite, per cui è stato raggiunto un accordo di rientro con il debitore, è scesa al 2,25% rispetto al circa 4,9% del 2021.**

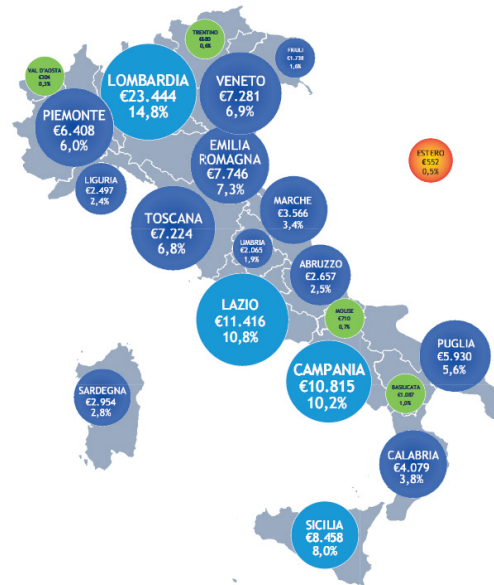
In particolare, in questo comparto il **ticket medio è pari a 4.300 euro**. In questo caso i portafogli di crediti di provenienza bancaria rappresentano il 47% degli importi e quelli di origine finanziaria il 22% (sono però entrambi in diminuzione rispetto al 2021). È interessante notare come la categoria "Altri Fondi" rappresenta il 23% degli importi e identifica principalmente il c.d "mercato secondario".

**Distribuzione territoriale**

A livello territoriale, e considerando il Conto Terzi, **la maggior parte dei crediti affidati (43%) si concentra il quattro regioni: Lombardia (15%), Lazio (10,6%), Campania (9,4%), Sicilia (8%).** Da notare che Emilia-Romagna, Toscana e Veneto mostrano un aumento del peso degli importi affidati, ma non abbastanza significativo da modificare la loro percentuale sul totale. Questa distribuzione territoriale è sostanzialmente simile a quella riscontrata nel portafoglio in Conto Proprio.

**UNIREC**

**Importi affidati per regione 2020**





### **Phone Collection per il 52% degli importi**

Anche in merito alla tipologia di lavorazione, partendo dal Conto Terzi, si evince che **52% degli importi è stato gestito tramite Phone Collection** (in aumento rispetto all'anno precedente) e **il 26% con servizi di Master Legal. Nel caso del portafoglio Conto Proprio la modalità Master Legal è stata la più utilizzata** (per il 43% 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.

### **Settore in continuo cambiamento ma resiliente**

Il rapporto illustra un settore in **profondo cambiamento** anche se resiliente: si evidenzia una **diminuzione di 35 unità** rispetto al totale delle imprese censite nel 2021, per un **totale di 1.018 aziende** (-3%). Tale contrazione riguarda in gran parte i non associati Unirec ed esclusivamente società a responsabilità limitata.

I ricavi totali del comparto nel 2021 si attestano a quasi **2,3 miliardi di euro** segnando un **+42% rispetto al 2020**, tuttavia il dato non si riflette nella marginalità. La redditività del settore può essere evidenziata dalla remunerazione residuale per il capitale proprio ottenuta per ciascuna unità di fatturato; nel 2021 tale valore medio diminuisce al 9,8% (era il 14,0% l'anno precedente) con grandi scarti a seconda della dimensione dell'azienda. La minore redditività mostrata dalle imprese di maggiori dimensioni è da imputare al venir meno di componenti reddituali positive straordinarie registrate nel recente passato.

Infine, dall'analisi sono emersi valori di concentrazione pressoché simili rispetto al passato le prime 100 aziende producono l'89% dei ricavi totali (invariato).



## **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 **7 Associazioni dei Consumatori**: Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori.



**Presidente del Forum è Carlo Giordano.**

**Vicepresidente** è Antonella Nanna di Federconsumatori 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** 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.





**UNIREC**  
**Scheda di sintesi**

**Denominazione:** UNIREC

**Anno di fondazione:** 1998

**Imprese Associate:** Quasi 200

**Addetti del settore:** circa 15 mila

**UNIREC**

Presidente:	Marcello Grimaldi
Vicepresidente:	Cristian Bertilaccio
Segretario Generale:	Michela De Marchi

**Forum UNIREC - Consumatori**

Presidente:	Carlo Giordano
Vicepresidente:	Antonella Nanna

**Sede:**

Roma  
Via del Tritone, 102  
00187 Roma, Italia  
Tel: +39 06 5923346

**Sito:**

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