B&P
Barabino & Partners
S.r.l., Società Benefit

per UNIREC UNIONE NAZIONALE IMPRESE A TUTELA DEL CREDITO

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, giugno 2026

© Barabino & Partners | ©2026
Il contenuto di questo documento è proprietà di Barabino & Partners. Tutti i diritti riservati.

UNIREC
UNIREC e la sua attività

Oltre 20 anni di storia

UNIREC – Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito, Associazione aderente a Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici (SIT), è stata fondata nel **1998**, vanta **28 anni** di attività e riunisce **177 imprese** dei servizi a tutela del credito, pari **al 77%** 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.

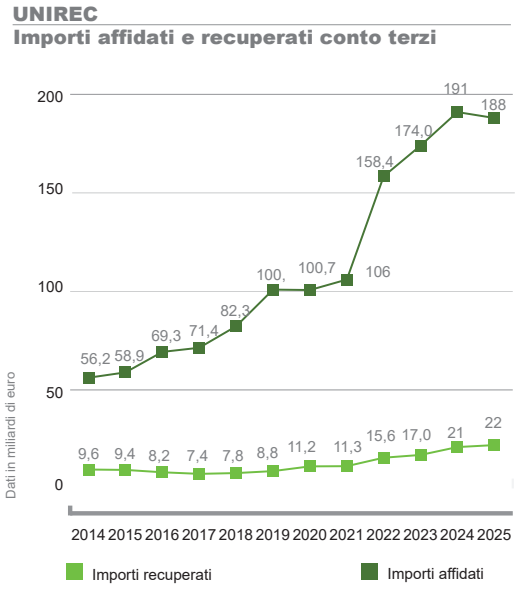
Le aziende associate ad UNIREC garantiscono **piani di rientro sostenibili** e **soluzioni personalizzate** per ogni singolo cliente.

Oltre 16 mila addetti

Nel 2025 le imprese associate a UNIREC hanno impiegato in Italia **circa 16.112 addetti, in crescita del 2% rispetto al 2024.** Tra queste figure il **62% è donna**, rimane ancora contenuta ma in miglioramento la presenza femminile nelle posizioni apicali, **con il 31% dei ruoli dirigenziali** e dei membri del CDA.

188 miliardi di euro di crediti affidati

Nel **2025** le associate di UNIREC hanno gestito circa **51,8 milioni di pratiche in conto terzi (+12%)**, di cui **22,3 milioni** sono state **recuperate (+15%)**.



Nel **2025 i crediti affidati** per il recupero alle imprese associate a Unirec in Conto Terzi sono stati pari a **188 miliardi di euro** pari all'8,3% del PIL italiano (-1% rispetto al 2024).

In parallelo gli **importi recuperati in C/III** raggiungono il valore massimo di **22 miliardi di euro (+5%), pari all' 1% del PIL, con la performance di recupero media in crescita al 12%, il valore più alto mai registrato dall'inizio dell'osservazione**, rispetto all'11% del 2024 e al 10% del biennio 2022-2023.

© Barabino & Partners | ©2026
Il contenuto di questo documento è proprietà di Barabino & Partners. Tutti i diritti riservati.

Ampliando il periodo di osservazione all'ultimo quinquennio emerge che, a parità di perimetro di operatori (anzi, in lieve contrazione), il sistema ha gestito un volume di pratiche **cresciuto del 40% in cinque anni** innalzando contestualmente il tasso di recupero.

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 che si pone come obiettivo la promozione della coregolamentazione, la tutela del consumatore e della professionalità degli addetti del settore. Il Codice è un documento in continua evoluzione in linea con lo sviluppo tecnologico e normativo, con l'ultimo aggiornamento apportato nel 2025 .

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**.

Il Presidente

Cristian Bertilaccio è il Presidente di Unirec per il biennio 2025-2027.

Bertilaccio, vanta una solida esperienza nel settore del credit management. Entrato in MBCredit Solutions nel 2017 come Sales & Operations Director, ha assunto nel 2019 il ruolo di Vice Direttore Generale, fino a diventare Amministratore Delegato e Direttore Generale nel 2024.

Oltre ai suoi incarichi aziendali, Bertilaccio ha svolto ruoli di rilievo all'interno di UNIREC: nel 2018 è entrato a far parte del Consiglio Direttivo, diventandone Vicepresidente nel 2022. Dal 2023 è inoltre membro del Consiglio Generale di Confindustria Servizi Innovativi e Tecnologici, all'interno del quale, dal 2026, ricopre il ruolo di Vicepresidente con delega a Mercato, Concorrenza e Data Sharing per la qualità dei servizi per il credito.

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

© Barabino & Partners | ©2026
Il contenuto di questo documento è proprietà di Barabino & Partners. Tutti i diritti riservati.

UNIREC
Overview sul settore del recupero crediti

Nel 2025 recuperati 22 miliardi di euro

Dal XVI Rapporto Unirec emerge come l'attività di recupero in Conto Terzi (C/III) conferma nel 2025 **il salto dimensionale già registrato nell'anno precedente, con un assestamento sui 188 miliardi di euro** di crediti affidati (-1% rispetto al 2024) e **22 miliardi recuperati** (+5%), che corrispondono rispettivamente all'8,3% e all'1% del PIL italiano a prezzi di mercato a valori correnti.

Nel dettaglio, la dinamica congiunta tra crescita delle pratiche e leggera flessione del valore aggregato segnala un progressivo cambiamento dei portafogli affidati: le imprese del comparto intervengono in **fasi più precoci del ciclo del credito su valori più contenuti**.

Più in particolare, le attività in Conto Terzi si suddividono in **C/III Cessionario** - caso in cui l'attività di gestione è fatta per conto di un soggetto terzo che ha acquistato il credito dall'Originator, come ad esempio un fondo – che rappresenta il **60% degli importi complessivi** affidati e il **C/III Originator** (quando il mandato di gestione viene dato direttamente da chi ha originato il credito), che raggruppa il **restante 40%**.

Nel 2025 le pratiche affidate alle Associate in **C/III Originator** sono **state 36,5 milioni** (+7% rispetto al 2024) per un controvalore complessivo di 74,9 miliardi di euro (+3%), **rappresentando il 40% dei casi gestiti, ma concentrando l'80% degli importi complessivamente recuperati.** Nel **C/III Cessionario** il fenomeno della maggiore granularità è più marcato: le Associate hanno gestito **15,3 milioni di pratiche (+27%)** - per importi individuali più contenuti - pari a **113,3 miliardi di euro complessivi** (-4% rispetto al 2024).

Performance media record al 12%

La performance media complessiva del Conto Terzi **si attesta al 12% nuovo massimo del periodo di osservazione** e in crescita rispetto all'11% del 2024 e al 10% del biennio 2022-2023. Questa **è trainata dal C/III Originator,** che recupera quasi un quarto degli importi affidati (24,5%), mentre il C/III Cessionario si attesta al 3,4% nel 2025, in ragione del fatto che spesso si tratta di pratiche difficili, oggetto di precedenti incarichi di recupero.

Salgono addetti e pratiche gestite

A livello di Industry, a fronte di una **crescita del numero di addetti, che arriva a 16.112 addetti (+2% rispetto al 2024),** aumentano anche le pratiche gestite per addetto operativo, con una media di 4.615, in crescita del 15% rispetto al 2024.

© Barabino & Partners | ©2026
Il contenuto di questo documento è proprietà di Barabino & Partners. Tutti i diritti riservati.

Provvigione media a 3,1%

Sul fronte invece della redditività il XVI Rapporto Unirec sottolinea la **discesa della provvigione media** che ha segnato un decremento ulteriore rispetto al 3,9% del 2024, toccando il **3,1% nel 2025**. La marginalità delle aziende del settore sembra sempre più legata alla dimensione, con una correlazione positiva al crescere della classe di fatturato.

Ticket medio di circa 3.600 euro

Il ticket medio affidato in C/III **scende a 3.635 euro**, in calo del 12% rispetto ai 4.135 euro del 2024 e in continua flessione dal picco di 4.696 euro toccato nel 2023, in linea con la tendenza sempre più consolidata di intervenire in fasi più precoci del ciclo del credito.

Tra le Committenti emerge per importi il settore bancario e finanziario

In termini di **Committenza, si conferma e si rafforza la netta dominanza dei settori bancario e finanziario, che insieme superano l'80% del valore complessivo**. Il restante 20% si distribuisce principalmente tra Utility/TLC(9%), Leasing (4%), Commerciale (4%), Assicurativo e PA (1%).

Cambia il paradigma nel C/III Cessionario: **il settore finanziario sopravanza il bancario sui valori affidati (54% contro il 38%) e recuperati (55% contro il 28%)** segnalando la progressiva sostituzione del ciclo delle cessioni bancarie NPL con il nuovo ciclo delle cessioni di credito finanziario specializzato.

In termini, invece, **di numero di pratiche è il settore Utility e Telecomunicazione che rappresenta il 60% del totale** (+2 punti percentuali, nuovo massimo).

Phone Collection per 84% del numero di pratiche

La Phone Collection (attività di recupero a distanza e via telefono) si conferma la modalità di lavorazione dominante - (**84% del numero delle pratiche)** - con performance in continuo miglioramento sulle pratiche recuperate (47%).

Il 69% delle pratiche è B2C

Anche nel 2025 si conferma la maggiore distribuzione delle **pratiche affidate sul B2C, che torna a salire al 69%** del totale dopo il calo al 64% del 2024, mentre la quota **B2B si riposiziona al 31%** . Sugli importi affidati la ripartizione resta sostanzialmente equilibrata, con il B2C al 53% e il B2B al 47%, in lieve assestamento rispetto al 2024.

Campania e Lombardia al 1° posto

Nel 2025 la distribuzione geografica degli affidamenti, vede la **Campania che scavalca la Lombardia per numero di pratiche affidate** (6,4 contro 6,0 milioni), mentre **la Lombardia mantiene la leadership sui valori** (29,8 miliardi). Le cinque regioni leader (Lombardia, Campania, Lazio, Sicilia, Emilia-Romagna) concentrano la maggior parte dei volumi.

© Barabino & Partners | ©2026
Il contenuto di questo documento è proprietà di Barabino & Partners. Tutti i diritti riservati.

L'IA per il monitoraggio e l'analisi dati

Le nuove tecnologie interessano il settore. **Nel 2024 il 41% delle aziende intervistate dichiara di usare l'IA** ma solo il 9% lo fa da oltre due anni, mentre il 14% ha iniziato solo negli ultimi sei mesi. Le principali aree di applicazione riguardano il **monitoraggio e l'analisi dei dati (86%)**, seguite dall'automazione dei processi e dal miglioramento dell'efficienza (83%). **Nelle aziende che già adottano l'IA, gli impatti più positivi si registrano in termini di rapidità di esecuzione (94%) e controllo (88%)**.

© Barabino & Partners | ©2026
Il contenuto di questo documento è proprietà di Barabino & Partners. Tutti i diritti riservati.

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.

FORUM UNIREC-CONSUMATORI

Presidente del Forum è **Ferdinanda Tanganelli**.

Il Vicepresidente è **Carlo Piarulli** di Adiconsum Nazionale. 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 e di utilizzo delle nuove tecnologie, fornendo agli operatori specifiche indicazioni operative e comportamentali.

© Barabino & Partners | ©2026
Il contenuto di questo documento è proprietà di Barabino & Partners. Tutti i diritti riservati.

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.

Aggiornamento del Codice nel 2025

La finalità principale del rinnovato Codice di Condotta è regolare la parte stragiudiziale del percorso di risanamento di un credito e adeguare la prassi alle **novità tecnologiche** della società attuale e **al mutato sistema normativo**. Tra i punti salienti di novità i principi che regolano l'utilizzo dell'intelligenza artificiale (IA) per la gestione delle pratiche e dei dati, che devono essere in linea con **l'AI Act**, e l'utilizzo della **messaggistica istantanea** e delle **Chatbot** per i contatti con i consumatori nel rispetto della Privacy e del GDPR. Di particolare importanza l'esplicitazione della corretta definizione di "contatto avvenuto" con il consumatore/debitore nel caso di chiamata non risposta.

Valori ispiratori

I valori ispiratori del codice rinnovato nel 2025 sono 5 e ne rappresentano l'obiettivo primario volto a guidare il rapporto tra aziende e consumatori.

- la ***Trasparenza*** che riguarda nello specifico le informazioni che devono essere comunicate in modo chiaro e completo ai consumatori/debitori;
- la ***Correttezza***, cioè l'impegno da entrambe le parti a contrastare pratiche commerciali sleali o abusive;
- la ***Professionalità*** degli operatori del settore verso i consumatori/debitori e allo stesso tempo la comunicazione e la cooperazione di questi con le associazioni dei consumatori che si impegnano a trovare una risoluzione efficace per entrambe le parti;
- la ***Riservatezza*** di ogni trattamento dei dati che deve avvenire nel rispetto del GDPR;
- la ***Sostenibilità*** di entrambi verso pratiche e politiche rispettose.

© Barabino & Partners | ©2026
Il contenuto di questo documento è proprietà di Barabino & Partners. Tutti i diritti riservati.

UNIREC
Scheda di sintesi

Denominazione:	UNIREC	
Anno di fondazione:	1998	
Imprese Associate:	177	
Addetti del settore:	Oltre 16 mila	
UNIREC	Presidente:	Cristian Bertilaccio
	Vicepresidenti:	Simone Caraffini
		Manuel Zanella
	Segretario Generale:	Michela De Marchi
Forum UNIREC - Consumatori	Presidente:	Ferdinanda Tanganelli
	Vicepresidente:	Carlo Piarulli
Sede:	Roma Via del Tritone, 102 00187 Roma, Italia Tel: +39 06 5923346	
Sito:	www.unirec.it http://www.forum-unirec-consumatori.it/	

© Barabino & Partners | ©2026
Il contenuto di questo documento è proprietà di Barabino & Partners. Tutti i diritti riservati.