



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, settembre 2024



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 180 imprese** dei servizi a tutela del credito, pari a **oltre il 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.

Il 60% è donna **Oltre 15 mila addetti**

Nel 2023 le imprese associate a UNIREC hanno impiegato in Italia **circa 15.441 addetti**. Tra queste figure il **60% è donna**, ma solo il 28% risultano ricoprire cariche apicali.

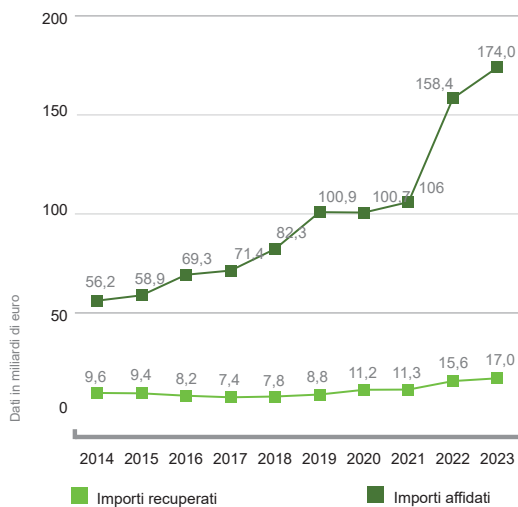
17 miliardi di euro di crediti recuperati

Nel **2023** le associate di UNIREC hanno gestito circa **37 milioni di pratiche in conto terzi**, di cui **13,7 milioni** sono state **recuperate**.

Nel **2023** i **crediti affidati** per il recupero alle imprese associate a Unirec in Conto Terzi sono stati pari a **174 miliardi di euro**, in aumento del **8,7%** rispetto al 2022.

In parallelo gli **importi recuperati in C/III** raggiungono il valore massimo di **17 miliardi di euro** (+11% rispetto al 2022), con le performance di recupero al 10%, nel quadro di una dinamica sostanzialmente stabile rispetto al 2019. Am-

UNIREC
Importi affidati e recuperati conto terzi





pliando il periodo di osservazione all'ultimo quinquennio emerge la capacità delle aziende del settore di mantenere il livello di performance elevato anche in presenza di volumi crescenti da gestire e pratiche più difficili.

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 Proviviri. 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

Marcello Grimaldi è **Presidente** di Unirec 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

2023: Settore maturo con masse in crescita

Il 2023 vede lo stock di crediti affidati per il recupero alle imprese associate a Unirec raggiungere la cifra record di **204,3 miliardi di euro** ancora in crescita rispetto allo scorso anno (201 miliardi di euro).

Più in particolare gli **importi gestiti in Conto Terzi (C/III)**, ossia in seguito ad un mandato dato da un terzo committente esterno proprietario del credito, sono passati dai quasi 160 miliardi di euro del 2022 ai **circa 174 miliardi del 2023**, attestandosi al valore massimo registrato nel quinquennio di osservazione 2019-2023. Un **dato in crescita (+8,7%)** ma con una variazione molto contenuta rispetto al quasi + 50% segnato nel 2022.

Da considerare che l'andamento nel 2023 è stato influenzato da operazioni straordinarie all'interno delle associate Unirec con il passaggio di portafogli rilevanti per quasi 11 miliardi di euro dall'area Conto Proprio (quando l'attività è finalizzata al recupero del proprio portafoglio) all'area del C/III. È possibile che fenomeni di movimenti interni di questo tipo caratterizzeranno anche gli anni futuri.

Recuperi al massimo: 17 miliardi di euro

In parallelo gli **importi recuperati in C/III** raggiungono il valore massimo di **17 miliardi di euro (+11%** rispetto al 2022), con le **performance di recupero al 10%**, nel quadro di una dinamica sostanzialmente stabile rispetto al 2019. Ampliando il periodo di osservazione all'ultimo quinquennio emerge la capacità delle aziende del settore di mantenere il livello di performance elevato anche in presenza di volumi crescenti da gestire e pratiche più difficili.

Scende la redditività - 15%

A livello di redditività dei portafogli in gestione **scende** invece la **provvigione media¹** che ha segnato un **decremento di circa il 15%** passando dal 4,8% del 2022 al 4,1% del 2023. La marginalità delle aziende del settore è sempre più legata alla dimensione, con una correlazione positiva al crescere della classe di fatturato.

Il 54 % dei crediti gestiti è B2B

I **crediti gestiti in C/III** hanno rappresentato circa **l'88% del totale**. Di questi il **54% degli importi è relativo al settore B2B** (Business to Business), che sorpassa nuovamente il B2C (Business to Consumer) dopo l'anno anomalo del 2022 (in cui per la prima volta i pesi erano invertiti con una predominanza di crediti relativi a persone singole / consumatori).

¹ La provvigione media è ottenuta confrontando i valori aggregati del fatturato con gli importi recuperati



Ticket medio C/III

Per quanto riguarda il ticket medio, in relazione ai portafogli gestiti in C/III, è emerso che questo cresce ulteriormente rispetto al 2022 e **segna il valore massimo** nel quinquennio di osservazione, **pari a 4.696 euro** (era di 2.680 nel 2019).

Positivo il settore Utility/TLC e Leasing

In relazione alle **performance di recupero** in base al settore della committenza si riscontra un trend molto positivo per le **Utility/Telecomunicazioni (35%** rispetto al 22% del 2022) e **Leasing (22%** rispetto al 13% dell'anno scorso), una ripresa nel settore **Commerciale (32%** ma ancora lontano dal 49% del 2021) e una sostanziale stabilità nel **settore Bancario (intorno al 6%)**. L'andamento è invece **negativo per il settore Finanziario (10%** rispetto al 12% del 2022), **Assicurativo (20%** rispetto al 23% del 2022) e della **Pubblica Amministrazione (34%** rispetto al 61%).

La Phone Collection performance bene

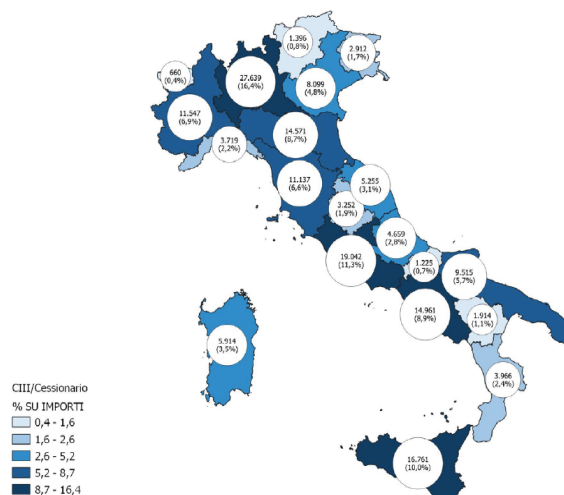
Le performance in base alle diverse tipologie di lavorazione (Phone o Home Collection e Master Legal) appaiono disomogenee, con solo la lavorazione tramite **Phone Collection** che fa registrare un **incremento significativo, passando dal 12% del 2022 al 21% del 2023**, valore massimo del triennio. Anche nel 2023 si confermano **valori dei ticket medi nella lavorazione del Master Legal più elevati ed in crescita rispetto al 2022** (pari a 36.470 euro, +17% rispetto al 2022).

Distribuzione territoriale

A livello territoriale, e considerando il Conto Terzi, **la maggior parte dei crediti affidati (46,6%) si concentra il quattro regioni: Lombardia (16,4%), Lazio (11,3%), Sicilia (10%), Campania (8,9%)**. Segue **L'Emilia-Romagna con l'8,7%** degli importi. Il 2023 conferma la tendenza alla crescita, nel triennio, degli importi affidati in queste regioni. Questa distribuzione territoriale è sostanzialmente simile a quella riscontrata nel portafoglio in Conto Proprio.

UNIREC

Importi affidati per regione 2023





Una industry matura e in trasformazione

Nonostante il 2023 presenti dei valori di stock a livelli di massima emerge una tendenza alla **stabilizzazione delle masse e a movimenti interni**. Più in particolare si evidenzia come ben 30 aziende del settore, su di un totale di 178 censite, sono andate incontro, nel corso del 2023, ad operazioni straordinarie di fusione, incorporazione o procedura di liquidazione.

I ricavi complessivi del settore della tutela del credito **si attestano a 2.284 milioni**, in linea con lo scorso anno (2.299 milioni di euro).

Il Valore Aggiunto aggregato del settore - misurato quale differenza tra i ricavi complessivi e i costi dei beni e servizi acquistati per realizzarli – è **pari al 46,1%**. Le imprese associate a Unirec hanno mediamente prodotto 46 euro di ricchezza ogni 100 euro di ricavo complessivo realizzato. Il dato è in crescita rispetto al 44,8% del 2021. Nello specifico si conferma **la migliore capacità di generare Valore Aggiunto da parte delle imprese di maggiori dimensioni**, tra l'altro costante al 48,6% come nel 2021. Il quadro conferma una correlazione positiva tra valori di marginalità e dimensione aziendale.



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.



S.r.l., Società Benefit

8

UNIREC
Scheda di sintesi

Denominazione: UNIREC

Anno di fondazione: 1998

Imprese Associate: Quasi 200

Addetti del settore: Oltre 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.forum-unirec-consumatori.it/>