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. 5
- Scheda di sintesi Pag. 7

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, aprile 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 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.

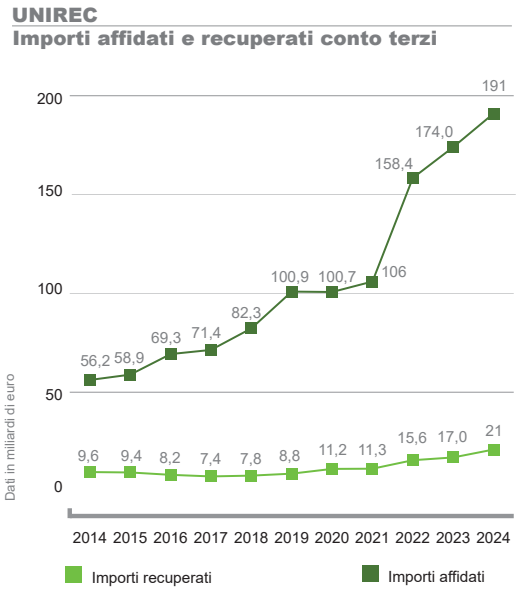
Quasi 16 mila addetti

Nel 2024 le imprese associate a UNIREC hanno impiegato in Italia **circa 15.869 addetti.** Tra queste figure il **61% è donna**, ma meno del 30% risultano ricoprire cariche apicali.

191 miliardi di euro di crediti affidati

Nel **2024** le associate di UNIREC hanno gestito circa **46 milioni di pratiche in conto terzi (+25%)**, di cui **19,4 milioni** sono state **recuperate (+41%)**.

Nel **2024 i crediti affidati** per il recupero alle imprese associate a Unirec in Conto Terzi sono stati pari a **191 miliardi di euro**, in aumento del **10%** rispetto al 2023.



In parallelo gli **importi recuperati in C/III** raggiungono il valore massimo di **21 miliardi di euro** (+24% rispetto al 2023), con le performance di recupero in crescita all'11% nel quadro di una dinamica positivamente stabile dal 2019.

© 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 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 aggiornato nel 2025 sull'utilizzo delle nuove tecnologie - 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**.

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 e, dal 2023, è membro del consiglio generale di Confindustria SIT.

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 2024 recuperati 21 miliardi di euro

Dal **XV Rapporto Unirec** emerge in particolare **una forte crescita dell'attività in Conto Terzi (C/III)** che vede **un +25% del numero di pratiche affidate alle aziende di gestione del credito, corrispondente ad un +10% degli importi gestiti, che salgono alla cifra record di 191 miliardi di euro (rispetto ai circa 174 miliardi del 2023)**. Si tratta del valore massimo registrato nel periodo di osservazione.

Molto **positiva** anche **la dinamica della performance con gli importi recuperati che si attestano a 21 miliardi di euro**, con una marcata crescita del 23% rispetto al 2023.

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 62% 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 38%. Nel 2024 è il C/III Originator che ha visto la maggior crescita relativa degli importi (+25% rispetto al 2023), rispetto alla crescita del solo 2% del C/III Cessionario.

Performance media all'11%

La performance media complessiva del Conto Terzi **si attesta all'11% e risale quindi dal 10% del 2023** tornando ai livelli del 2020-2021. Questa **è trainata dal C/III Originator che riesce a recuperare quasi un quarto degli importi affidati (24%)**. Scende invece al 3% quella del C/III Cessionario, 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 supera ampiamente i 16.000, aumenta più che proporzionalmente anche il numero di pratiche gestite**. Emerge così la capacità delle aziende del settore, di mantenere alte le performance nonostante l'aumento dei volumi gestiti: per la prima volta, il numero medio di pratiche per azienda supera infatti quota 300.000.

Provvigione media a 4,1%

Sul fronte invece della redditività il XV Rapporto Unirec sottolinea la **discesa della provvigione media** che ha segnato un decremento ulteriore rispetto al 4,1% del 2023, toccando il 3,9%. La marginalità delle aziende del settore sembra sempre più legata alla dimensione, con una correlazione positiva al crescere della classe di fatturato.

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

Ticket medio sopra i 4 mila euro

Il ticket medio affidato in C/III è in lieve calo rispetto al 2023, ma resta tra i più elevati di sempre **nel quinquennio e supera di poco i 4 mila euro (4.135)**.

Tra i Committenti emergono le Banche per importi e le Utility e TLC per numero

In termini di committenza, è stabile da anni l**a prevalenza del settore Bancario (che rappresenta il 61% degli importi)** seguito da quello Finanziario (33%) per quanto riguarda gli importi affidati nel caso di C/III Cessionario. Anche per il C/III Originator si rafforza la netta predominanza del settore Bancario e Finanziario che insieme superano l'80% degli importi affidati.

In termini, invece, **di numero di pratiche è il settore Utility e Telecomunicazione che rappresenta il 55% del totale** (in crescita del 10% rispetto al 2023) del C/III Originator.

Phone Collection per 83% del numero di pratiche

La Phone Collection (attività di recupero a distanza e via telefono) si conferma la modalità di lavorazione dominante - **83% del numero delle pratiche** - con una ottima crescita delle performance anche rispetto alle pratiche recuperate.

Il 46% delle pratiche è B2C

Per quanto riguarda gli importi affidati, nel 2024 si invertono complessivamente **i pesi tra B2B e B2C, rispettivamente al 46% e al 54%, con il B2C che torna in leggera prevalenza**. Più in particolare rispetto agli importi affidati, nel C/III Originator aumenta sensibilmente il B2C che supera l'80% mentre nel caso del C/III Cessionario si attesta al 37%.

Lazio e Lombardia stabili al primo posto

Nel 2024 la distribuzione geografica degli affidamenti, per pratiche e importi, vede **al primo posto la regione Lombardia, con il 12% delle pratiche e il 16% degli importi. Seguono il Lazio (11% degli importi)**, la Campania (10%) e la Sicilia (9%) e l'Emilia-Romagna (7%). In tutte e cinque le regioni principali si registra un trend di crescita degli importi affidati. In miglioramento anche le performance di recupero specialmente in Sicilia e Campania (rispettivamente 13% e 10%).

L'IA per il monitoraggio e l'analisi dati

Le nuove tecnologie interessano il settore. **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**.

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.

© 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:	Quasi 200	
Addetti del settore:	Quasi 16 mila	
UNIREC	Presidente:	Cristian Bertilaccio
	Vicepresidente:	Egidio Marsico
	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.