



CONFINDUSTRIA SERVIZI
INNOVATIVI E TECNOLOGICI

Aderente



UNIREC

UNIONE NAZIONALE IMPRESE
TUTELA DEL CREDITO

Servizi a Tutela del Credito

XV Rapporto Annuale

Produzione ed elaborazioni
realizzate con il supporto di

Nomisma

In collaborazione con

Il Sole
24 ORE

Maggio **2025**

Servizi a Tutela del Credito

XV Rapporto Annuale

In questa edizione del Rapporto Annuale UNIREC sono state inserite immagini della città di Agrigento, in Sicilia. La scelta è ricaduta su questo territorio in quanto Agrigento è stata proclamata Capitale italiana della Cultura 2025, inaugurando così un percorso stilistico che ogni anno vedrà protagonista delle pagine del Rapporto UNIREC la città designata.

Nello specifico, nella propria candidatura, Agrigento ha saputo porre al centro la relazione fra l'individuo, il prossimo e la natura, coinvolgendo l'isola di Lampedusa e i comuni della provincia e ponendo come fulcro il tema dell'accoglienza e della mobilità. Il ricco patrimonio culturale del territorio è il volano con cui si valorizza la variegata offerta culturale proposta in un'ottica di innovazione, promozione e, di conseguenza, di un successivo sviluppo socio-economico.

Maggio **2025**

Indice generale

PREFAZIONE E RINGRAZIAMENTI	5
CAPITOLO 1 – OVERVIEW DELLO SCENARIO MACROECONOMICO IN ITALIA	8
1.1 LO SCENARIO MACROECONOMICO NEL 2024	9
1.2 FAMIGLIE	12
1.3 IMPRESE	15
1.4 CREDITO	19
1.5 PROSPETTIVE PER IL 2025	23
CAPITOLO 2 – IL COMPARTO DELLA TUTELA DEL CREDITO IN ITALIA	24
PREMESSA	25
2.1 IMPRESE OPERANTI NEL SETTORE DELLA TUTELA DEL CREDITO	27
2.2 ANALISI DEI RICAVI DEL SETTORE DELLA TUTELA DEL CREDITO	29
CAPITOLO 3 – SVILUPPO E ANDAMENTO ECONOMICO DELLE IMPRESE ASSOCIATE A UNIREC	36
PREMESSA	37
3.1 ANALISI DEL CONTO ECONOMICO DELLE IMPRESE ASSOCIATE	37
3.2 DISTRIBUZIONE DELLE IMPRESE ASSOCIATE UNIREC PER AREA GEOGRAFICA	45
3.3 PROVVISORIE MEDIA CORRISPONDE ALLE IMPRESE ASSOCIATE UNIREC	46
3.4 FATTURATO DELLE IMPRESE ASSOCIATE UNIREC	47
3.5 ADDETTI DELLE IMPRESE ASSOCIATE UNIREC	51
CAPITOLO 4 – MERCATO UNIREC: TREND, VOLUMI E PERFORMANCE DI RECUPERO	58
PREMESSA	59
4.1 I CONTRIBUTI DELLE IMPRESE ASSOCIATE UNIREC	60
4.2 CONTO TERZI - ANALISI COMPLESSIVA	62
4.3 CONTO TERZI - ANALISI DI DETTAGLIO: LAVORAZIONE C/III ORIGINATOR	83
4.4 CONTO TERZI - ANALISI DI DETTAGLIO: LAVORAZIONE C/III CESSIONARIO	88
4.5 CONTO PROPRIO	96
CAPITOLO 5 – APPROFONDIMENTI TEMATICI	108
PREMESSA	109
5.1 INTELLIGENZA ARTIFICIALE	110
5.2 CYBER RISK	117
5.3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE CON I SOGGETTI DEBITORI	123
5.4 ESG E SETTORE DEL RECUPERO CREDITI: PROSPETTIVE E OPPORTUNITÀ	128
CONCLUSIONI	134



Prefazione e ringraziamenti

Il presente studio sui servizi a tutela del credito nasce dall'esigenza di offrire un'analisi approfondita e aggiornata sulle tendenze che caratterizzano il settore nel nostro Paese.

Giunto alla sua quindicesima edizione, il Rapporto beneficia, dallo scorso anno, della collaborazione di Nomisma – primo player italiano nel settore degli studi settoriali, ricerche economiche e intelligence di mercato.

La comprensione di un mercato in continua evoluzione non può prescindere dall'indagare argomenti di natura qualitativa, accanto ai dati quantitativi. Per questo lo studio vede l'introduzione di un ulteriore capitolo che quest'anno è dedicato ad approfondire i temi dell'intelligenza artificiale, del cyber risk e delle modalità di comunicazione con i consumatori/ debitori, oltre che a proseguire nell'indagine sulla parità di genere, nell'ambito del più ampio novero delle politiche ESG. Desideriamo ringraziare gli stakeholder che ci hanno offerto i loro preziosi contributi su questi temi.

Come di consueto, ringraziamo le imprese associate, senza il cui conferimento dei dati sarebbe impossibile la realizzazione di questo volume. Vogliamo esprimere la nostra gratitudine in particolare al Vicepresidente Bertilaccio e al Consigliere Zanella per il tempo e le competenze dedicate alla approfondita e puntuale analisi dei risultati emersi dallo studio; nonché ai Consiglieri delegati Raffaele Aiezza, Roberto Borrelli ed Egidio Marsico. Un grazie anche a tutti i componenti del Consiglio Direttivo in carica per gli spunti di riflessione: il Presidente Marcello Grimaldi, i Consiglieri Simone Caraffini, Giovanni Cecere, Ciro De Crescenzo, Sergio Mastrofini, e il Coordinatore nazionale delle Macroregioni Marica Corvi. Un ringraziamento al personale della segreteria e in particolare a Giancarlo Randazzo, il cui contributo si è dimostrato, come ogni anno, essenziale nella raccolta e nella sintetizzazione dei dati.

Michela De Marchi
Segretario Generale



Imprese che hanno conferito i dati

A.C.M. CONSULTING SRL | ABBREVIA SPA | ACCESSIT SRL | ADVANCING TRADE SPA | AGE CREDIT SRL | AGENZIA AFI SRL | AK NORDIC AB Succursale per l'Italia | ALFA RECUPERO CREDITI SRL | AP SOLUTION SRL | ARCOBALENO MANAGEMENT SRL | ARES SRL | ARGO | GE.RE.CRE. SRL | AXACTOR ITALY SERVICING SRL | AXACTOR ITALY SPA | AXIS SPA | AXIST SRL | BCMGLOBAL ITALY SRL | C.R. LEGAL SERVICES SRL | CALL&CTION SRL | CALLMIA SRL | CARDOGNA SRL | CERTA CREDITA SRL | CERVED CREDIT COLLECTION SPA | CITY RECUPERO CREDITI SRL | COLLECTION PROJECT SERVICE SRL | CONSULFIN SRL | CONSULGEST ITALIA SRL | COVISIAN CREDIT MANAGEMENT SPA | COVISIAN SPA | CRE SERVICE SRL | CREDICIÒ SRL | CREDIGER SRL | CREDIRES SRL | CREDIT CONSULTING SRL | CREDIT REPORT SRL | CREDIT-ON SRL | CREROS SAS DI VIGLIATORE R&C | CRIBIS CREDIT MANAGEMENT SRL | CRIBIS D&B SRL | CROMA SRL | D.G. DI DORE GIACOMO&C. SAS | DALMA SRL | DB MEC SRL | DELOITTE BUSINESS SOLUTION SRL | DOMASS SRL | DONEXT SPA | DYNAMIS SRL | E.N.I. A RL - ESAZIONE NAZIONALE ITALIANA | ESACONSULT SRL | ESSEGIBI SERVICE SPA | EULER HERMES SERVICES ITALIA SRL | EURO EXECUTIVE SRL | EUROCOLLECTION SRL | EUROPA FACTOR SPA | EXACTA CREDIT MANAGEMENT SPA | EXCELLENCE SRL | FAIRFIELD SPA | FAKTOREC SRL | FIDES SPA | FINARC SRL | FININT REVALUE SPA | FIRE SPA | FLYREC SRLS | FORTNES SPA | FP CREDIT SRL | G.B.L. SRL | GARDANT LIBERTY SERVICING SPA | GE.RI.C.O. SRL | GENAFIN SRL | GOODMAN MARSHALL SRL | GSM SOLUTION SRL | HAMILTON SPA | HEXA SRL | HOIST ITALIA SRL | I.N.CRI. ARL | I.NA.GE.C. SRL | I.R.C. FAST SRL | IFIS NPL SERVICING SPA | INFORMA CREDIT SRL | INTELLCREDIT SPA | INTERNATIONAL CREDIT SRL | INTRUM ITALY SPA | IQERA ITALIA SPA | ITALIAN CREDIT SRL | JULIA PORTFOLIO SOLUTIONS SPA | KREDIS SRL | KRUK ITALIA SRL | LA SCALA SERVICE SRL | LINK FINANZIARIA SRL | LOCAM GESTIONI SRL | MAFRA SRLS | MASTER MIND NPL SRL | MAX.SI TRADE SRLS | MBCONTACT SOLUTIONS SRL | MBCREDIT SOLUTIONS SPA | MEDIACOM SRL | MEGARA SRL UNIPERSONALE | MG STUDIOPROFESSIONALE SRL | MIRÒ SRL | NATIONALCREDIT.IT SRL | NIVI SPA | OFFICINE CST SPA | OMEGA MEDIAZIONI SRL | ONE SRL | PARR CREDIT SRL | PCMI SPA | PHOENIX ASSET MANAGEMENT SPA | PHONIKA SPA | PREMIER SRL | QUINSERVIZI SPA | R.C. COLLECTION SRL | RCS - REPORT CONSULTING SERVICES SRL | RECON CREDIT CARE SRL | RECOV ITALIA SRL | RECREDIT SERVICE SRL | REGIE SRL | RINALDO VAIRA - STUDIO EUROPEO | GESTIONE INSOLUTI SAS | RS SERVIZI SRL | S3 SERVICER NPL SPA | SAGRES SPA | SERCOM SRL | SERFIN 97 SRL | SERVICE CREDIT SPA | SI COLLECTION SPA | SIGGER CONSULTING SRL | SO.GE.C. SRL SOCIETA GESTIONE CREDITI | SOCIETA SERVIZI TRIVENETO SRL | SOREC SRL | SPECIAL GARDANT SPA | SPINBRIDGE SPA | STAF SERVICE SRL | STUDIO CO.GE.FIN. SRL | STUDIO LUZZI&ASSOCIATI SRL | STUDIO PTF SRL | STUDIO UNO SAS | SUD CREDIT SRL | SYNERGY KEY SRL | SYSTEM HOUSE SRL | T.C.S. TEMPONE CREDIT SOLUTIONS SRL | TEAM COMPANY SRL | UP CREDIT SRL UNIPERSONALE | VALIANT GROUP SRL

Overview dello scenario macroeconomico in Italia

01.

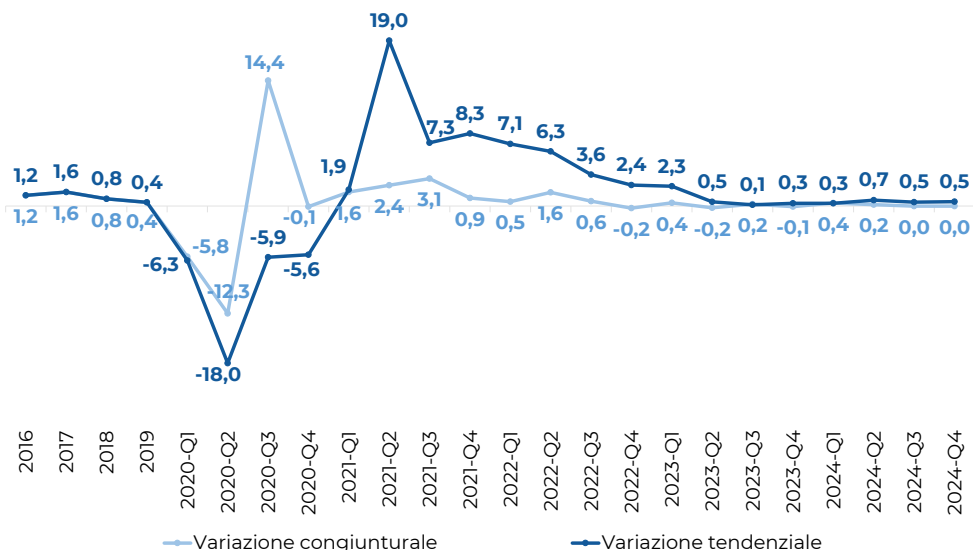


01.1 Lo scenario macroeconomico nel 2024

Nel 2024, l'economia italiana ha proseguito su un percorso di crescita debole, inserendosi in un contesto globale caratterizzato da tensioni geopolitiche, rallentamento della domanda e difficoltà strutturali. La crescita del PIL si è attestata intorno allo 0,5%, confermando la fragilità del ciclo economico e l'esposizione dell'Italia alle dinamiche internazionali.

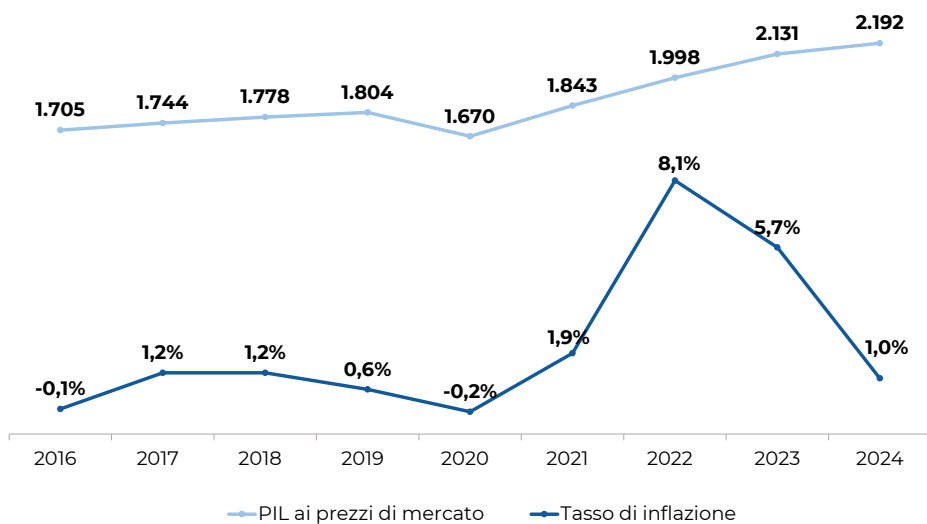
Il rallentamento dell'export ha rappresentato una delle maggiori criticità: le vendite all'estero hanno sofferto l'impatto della recessione tecnica in Germania, primo partner commerciale del Paese, e delle difficoltà nelle catene di approvvigionamento globali. Il blocco parziale del Canale di Suez, causato dagli attacchi degli Houthi nel Mar Rosso, ha inciso negativamente sui tempi di consegna e sui costi logistici, con ripercussioni significative soprattutto nei settori manifatturieri, tra cui meccanica strumentale e automotive.

Fig. 1: variazione % del PIL a prezzi concatenati (base 2015) sul trimestre precedente (congiunturale) e sul trimestre corrispondente dell'anno precedente (tendenziale)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati ISTAT

Fig. 2: PIL a prezzi di mercato (valori correnti in miliardi di euro) e tasso di inflazione



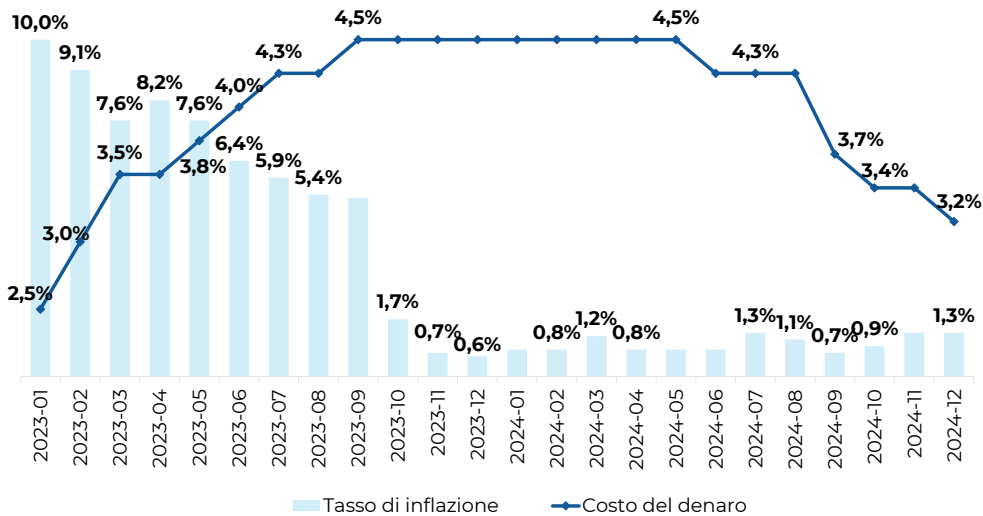
Fonte: elaborazioni Nomisma su dati ISTAT

La domanda interna ha mostrato segnali contrastanti: mentre il contenimento dell'inflazione, scesa all'1% (dal 5,7% del 2023), ha dato un leggero sostegno ai consumi, gli investimenti hanno subito una battuta d'arresto.

Il settore edilizio, in particolare, ha registrato una forte contrazione a causa della fine degli incentivi fiscali come il Superbonus, che nel biennio precedente aveva sostenuto la crescita delle costruzioni. Il rallentamento degli investimenti fissi lordi ha interessato anche le imprese, che hanno adottato un atteggiamento prudente in un contesto di elevata incertezza economica e finanziaria.

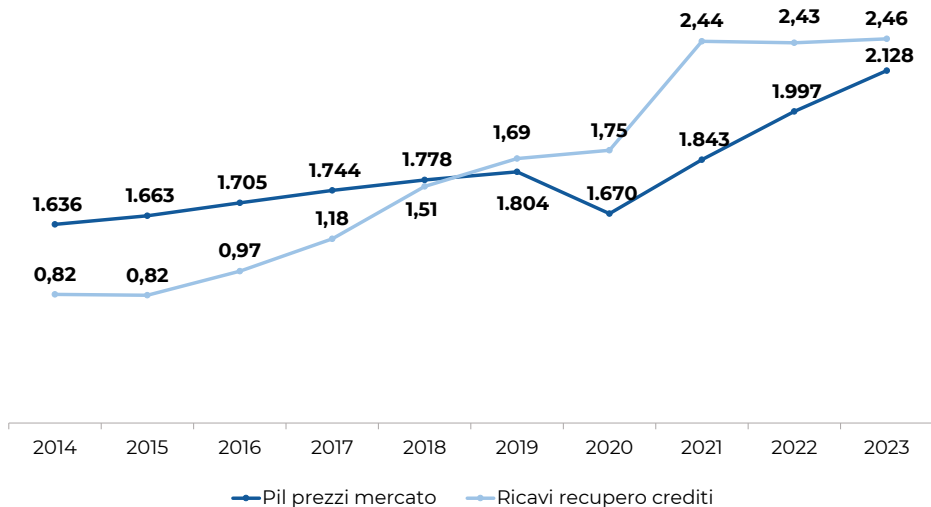
La politica monetaria della BCE ha iniziato a mostrare segnali di allentamento nella seconda parte dell'anno, con una progressiva riduzione dei tassi di interesse dopo i forti rialzi del 2023. Tuttavia, l'effetto di queste misure sulla crescita è stato limitato, poiché le imprese hanno continuato a ridurre il ricorso al credito e il sistema bancario ha mantenuto criteri restrittivi nell'erogazione dei finanziamenti.

Fig. 3: Variazione tendenziale del tasso di inflazione e costo del denaro



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati ISTAT e BCE

Fig. 4: Ricavi complessivi delle imprese a tutela del credito (miliardi di euro) e andamento del PIL (valori correnti in miliardi di euro)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati ISTAT e BCE

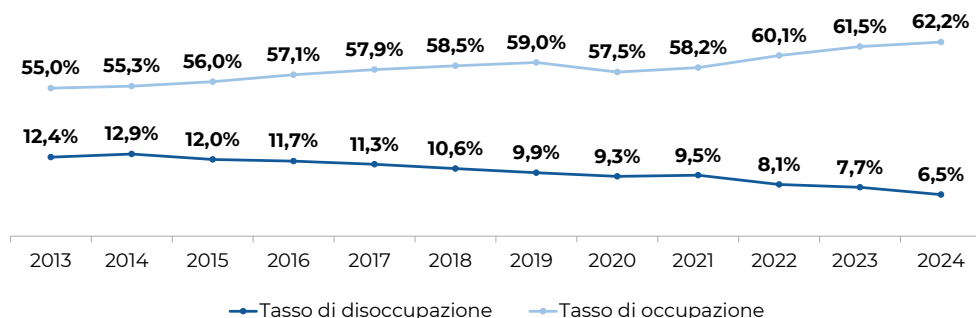
Punti chiave:

- Crescita del PIL limitata (+0,5%) in un contesto di incertezza globale.
- Forte impatto del blocco del Canale di Suez sui costi di trasporto e sulla manifattura, a cui si aggiungono gli impatti negativi sull'export della recessione tedesca.
- Contrazione degli investimenti, soprattutto nell'edilizia dopo la fine degli incentivi.
- Inflazione in calo all'1%, con moderato sostegno ai consumi.
- Inizio di un allentamento della politica monetaria, ma impatto economico ancora debole.

01.2 Famiglie

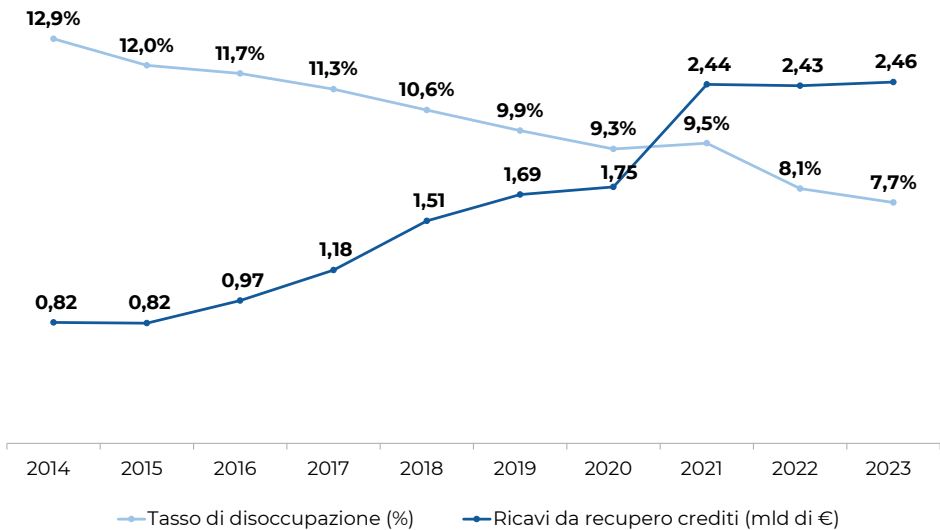
Il mercato del lavoro italiano ha mantenuto una certa stabilità nel 2024, con il tasso di occupazione che ha raggiunto nuovi massimi storici, spinto dall'incremento dei contratti a tempo indeterminato. Se da un lato la creazione di nuovi posti di lavoro ha subito un rallentamento, il tasso di disoccupazione risulta comunque in miglioramento nel corso del 2024 (-1 punto percentuale). I giovani restano la categoria più penalizzata, con un tasso di disoccupazione nettamente superiore alla media nazionale.

Fig. 5: Tasso di occupazione (%) e disoccupazione (%)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati ISTAT

Fig. 6: Ricavi delle imprese di tutela del credito (in miliardi di euro) e tasso di disoccupazione



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati ISTAT e bilanci aziendali

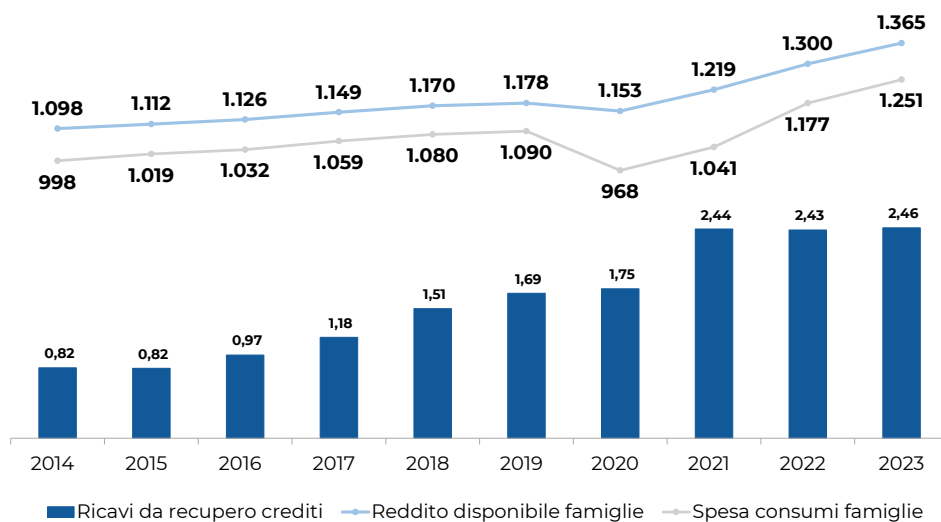
L'inflazione in calo ha ridotto la pressione sui bilanci familiari, ma la crescita salariale si è rivelata insufficiente per recuperare il potere d'acquisto perso negli anni precedenti. I lavoratori con contratti meno tutelati e quelli impiegati nelle piccole imprese hanno subito maggiormente questa dinamica.

Il reddito disponibile delle famiglie è rimasto stabile, sostenuto dalle misure fiscali di alleggerimento del carico tributario e dagli interventi di welfare del governo. Tuttavia, la propensione al risparmio è aumentata, segno di una crescente prudenza nei consumi.

Il mercato immobiliare ha mostrato segnali di ripresa nella seconda metà del 2024, grazie alla riduzione graduale dei tassi di interesse sui mutui. Il costo del credito al consumo è però rimasto elevato, limitando l'accesso ai finanziamenti per le famiglie più esposte.

L'indebitamento è aumentato, con un impatto diretto sul settore del recupero crediti, che ha registrato un incremento delle pratiche gestite.

Fig. 7: Ricavi da recupero crediti (in miliardi di euro), reddito disponibile e spesa per consumi delle famiglie (in miliardi di euro)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati ISTAT e bilanci aziendali

Punti chiave:

- Occupazione stabile, ma creazione di nuovi posti di lavoro in rallentamento.
- Salari in crescita debole, senza un pieno recupero del potere d'acquisto.
- Maggiore propensione al risparmio, consumi sotto pressione.
- Ripresa del mercato immobiliare grazie a mutui più accessibili.
- Aumento dell'indebitamento familiare e delle pratiche di recupero crediti.

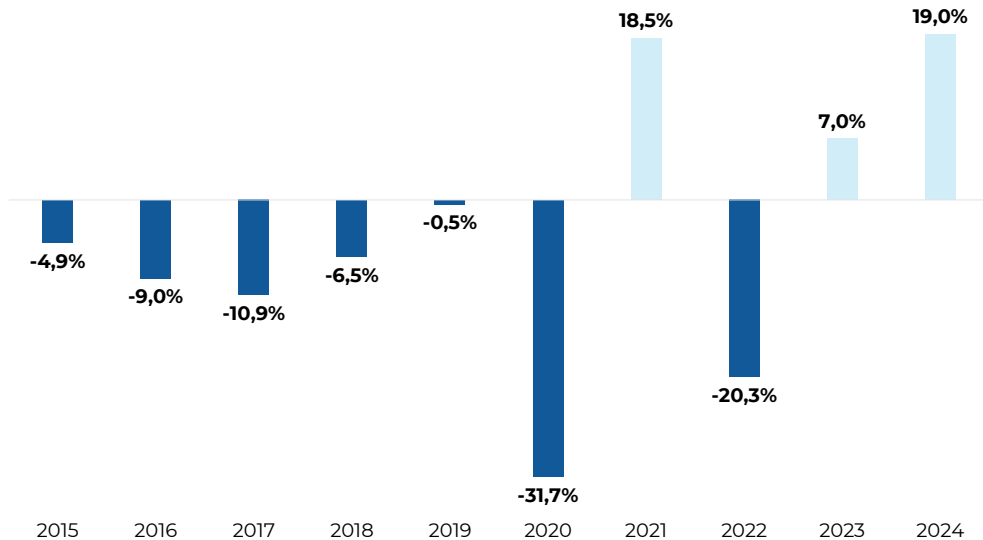


01.3 Imprese

Nel 2024, il panorama imprenditoriale italiano ha registrato un lieve incremento del numero di imprese attive (+0,7%), raggiungendo 5.052.350 unità. Tuttavia, il saldo netto tra aperture e chiusure è calato rispetto al 2023, fermandosi a +37mila unità contro le +42mila dell'anno precedente. Il dato più preoccupante riguarda l'aumento dei fallimenti, che nel 2024 sono cresciuti del 19% rispetto al 2023, un'accelerazione significativa rispetto al +7% dell'anno precedente.

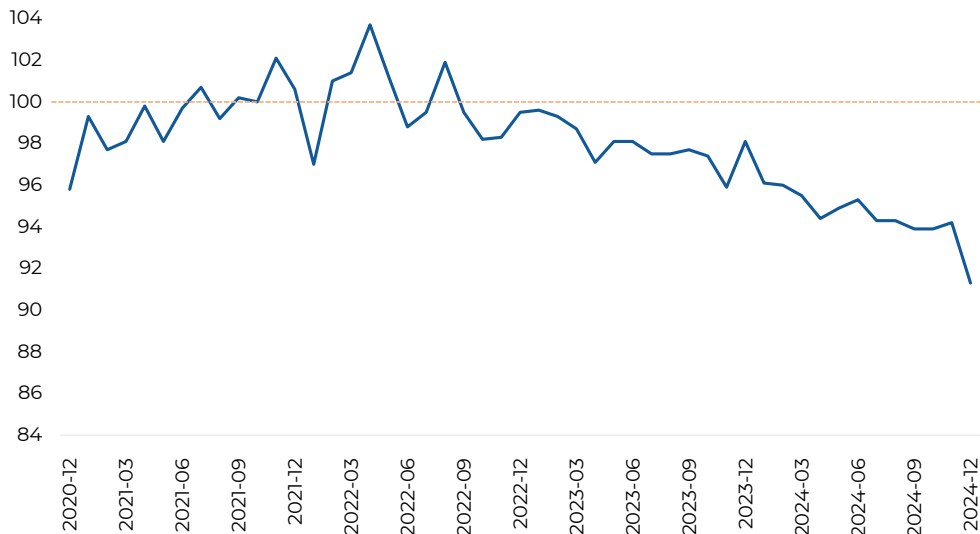
Il settore delle costruzioni e quello dei servizi hanno continuato a trainare la crescita del numero delle imprese, mentre agricoltura, commercio e manifattura hanno subito un'ulteriore contrazione. Il settore industriale ha visto la chiusura di oltre 59.000 aziende tra il 2019 e il 2024, penalizzato dall'aumento dei costi delle materie prime e dalle difficoltà nei mercati esteri. L'industria manifatturiera ha registrato un calo della produzione del 3,5% e del fatturato del 2,8%, dati che evidenziano la fragilità del settore. L'incertezza sui mercati internazionali e il ritorno di politiche protezionistiche negli Stati Uniti rappresentano ulteriori elementi di rischio per le esportazioni italiane nei prossimi anni.

Fig. 8: Andamento dei fallimenti – variazione % su anno precedente (dati destagionalizzati)



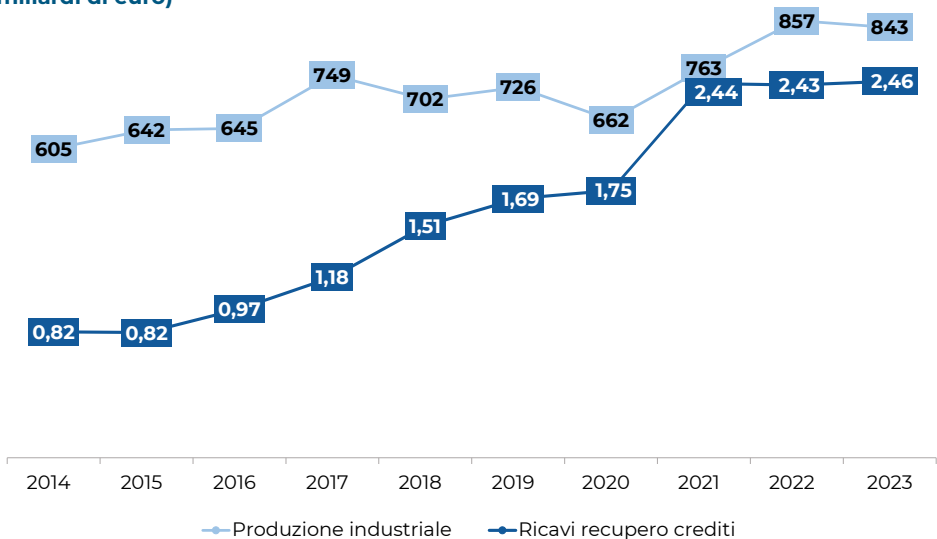
Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Eurostat

Fig. 9: Produzione industriale mensile (numeri indice: base 2021=100)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati ISTAT

Fig. 10: Ricavi da recupero crediti (in miliardi di euro) e produzione industriale (in miliardi di euro)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati ISTAT e bilanci aziendali

Punti chiave:

- Lieve crescita delle imprese attive (+0,7%), ma saldo netto di nuove imprese in calo.
- Fallimenti in aumento del 19%, segnale di crescente fragilità del sistema produttivo.
- Produzione industriale (-3,5%) e fatturato (-2,8%) in diminuzione.
- Incertezze legate alla domanda estera e a possibili dazi USA su prodotti strategici.



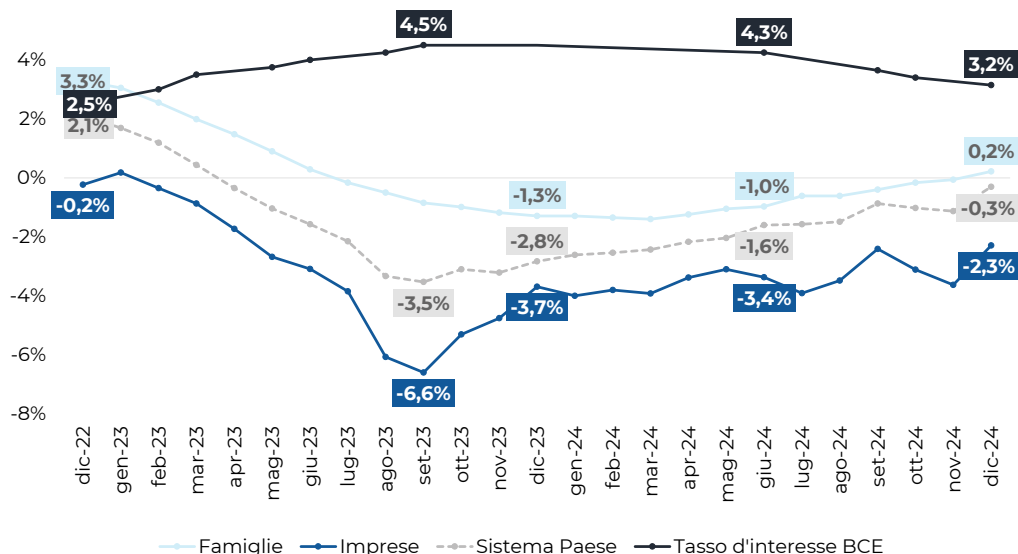
01.4 Credito

1.4.1 Andamento del credito

Il 2024 ha segnato un punto di svolta nella politica monetaria europea, con la BCE che ha gradualmente ridotto i tassi di interesse dopo il forte rialzo del 2023. Questo allentamento ha favorito un parziale recupero della domanda di credito, anche se le imprese hanno mantenuto un atteggiamento prudente, riducendo il ricorso ai finanziamenti a causa della persistente incertezza economica e dell'instabilità della domanda. Dopo il calo delle erogazioni di prestiti registrato nel 2023, nel 2024 si è assistito a un parziale rimbalzo, con volumi di credito concessi che si sono avvicinati ai livelli di stabilità verso la fine dell'anno.

Le famiglie hanno beneficiato in particolare della riduzione dei tassi sui mutui, che ha favorito una ripresa del mercato immobiliare nella seconda metà del 2024. Tuttavia, il credito al consumo è rimasto costoso, ostacolando gli acquisti di beni durevoli e influenzando la spesa delle famiglie. La graduale riduzione del costo del denaro ha migliorato la sostenibilità dell'indebitamento, ma non ha ancora generato un vero e proprio boom di nuove richieste di finanziamento.

Fig. 11: Prestiti bancari in Italia (tassi di variazione a 12 mesi) e tasso di interesse BCE

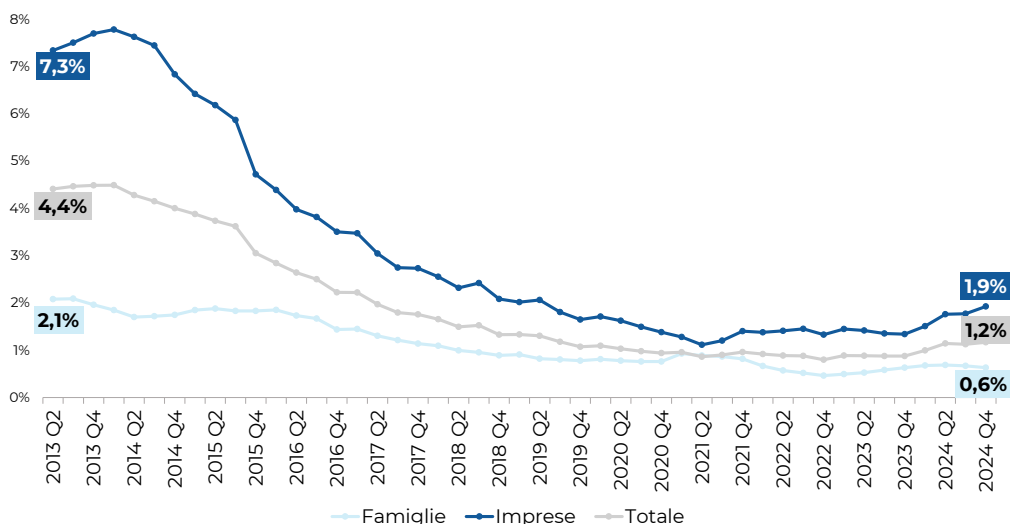


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Banca d'Italia e BCE

1.4.2 Crediti deteriorati

Per quanto riguarda i crediti deteriorati, il 2024 ha segnato un leggero aumento dei tassi di default, in particolare per le imprese il cui tasso di deterioramento del credito sfiora il 2%. Questo aumento riflette il graduale venir meno degli effetti delle misure di sostegno adottate durante la pandemia, che avevano contribuito a contenere i livelli di sofferenze nei bilanci bancari.

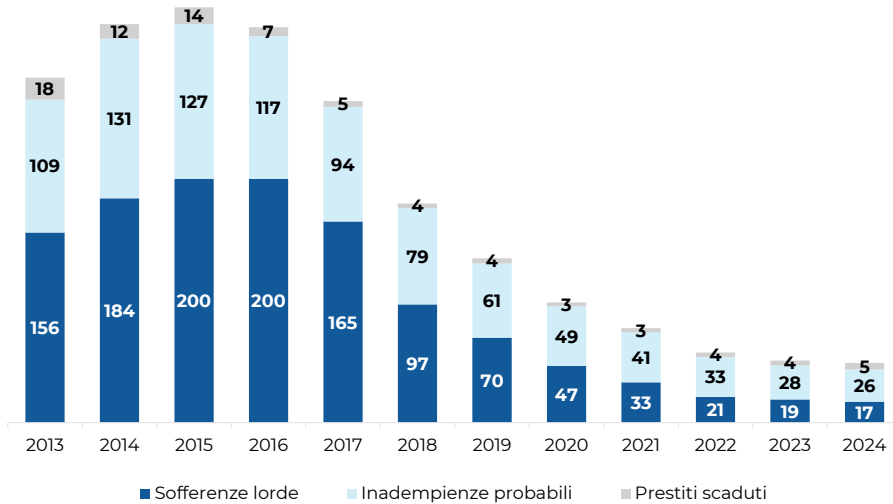
Fig. 12: Tasso di deterioramento dei crediti



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Banca d'Italia

Nonostante il lieve aumento del default, il sistema bancario italiano ha mantenuto una solida capacità di gestione del rischio, grazie soprattutto alle misure di contenimento introdotte negli anni precedenti. Il totale dei prestiti deteriorati nei bilanci delle banche è sceso a 52 miliardi di euro, registrando un calo dell'85% rispetto ai picchi del 2015. L'evoluzione del mercato degli NPL (Non-Performing Loans) ha consentito una gestione più efficace delle sofferenze, con operatori specializzati che hanno acquisito e gestito grandi portafogli di crediti problematici. Inoltre, dal 2020 risulta preponderante la quota di inadempienze probabili rispetto alle sofferenze. Una tipologia di crediti deteriorati che può essere approssiata con la finalità di accompagnare e supportare il debitore a tornare in bonis e riprendere i pagamenti delle rate, a differenza delle sofferenze.

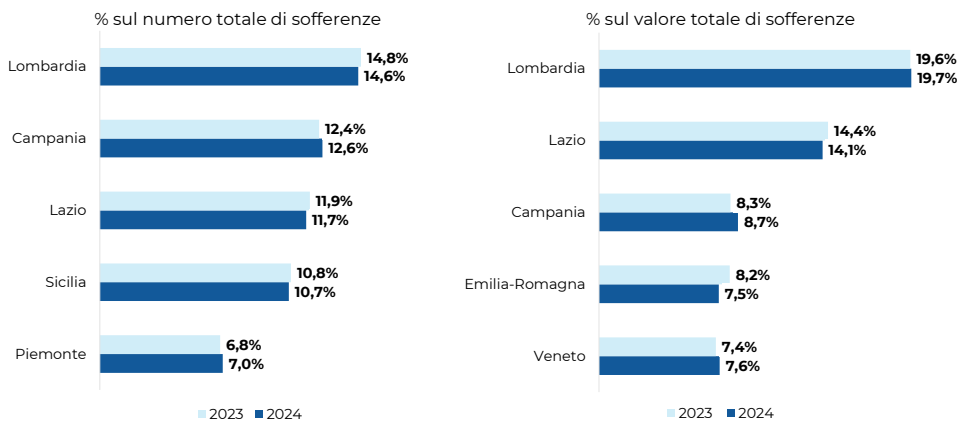
Fig. 13: Evoluzione delle categorie di prestiti deteriorati (in miliardi di euro)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Banca d'Italia

Dal punto di vista regionale, il Nord Italia continua a registrare il maggior numero di crediti deteriorati in valore assoluto, con la Lombardia in testa, mentre Lazio ed Emilia-Romagna hanno visto una leggera riduzione del peso delle sofferenze rispetto all'anno precedente. L'analisi storica del mercato mostra che il picco dei ricavi del settore del recupero crediti tende a manifestarsi con circa sei anni di ritardo rispetto al picco delle sofferenze bancarie, suggerendo che l'aumento dei crediti deteriorati del 2024 potrebbe tradursi in una crescita del volume d'affari del settore nel medio termine.

Fig. 14: Sofferenze per localizzazione della clientela



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Banca d'Italia

Punti chiave:

- La riduzione dei tassi di interesse da parte della BCE ha favorito un parziale recupero della domanda di credito.
- Le imprese hanno ridotto il ricorso al credito per via dell'incertezza economica.
- Mutui più accessibili, ma credito al consumo ancora costoso.
- Pur in lieve aumento, tassi di deterioramento su livelli molto contenuti (1% per le famiglie, 2% per le imprese).
- Stock di NPL bancari ridotto a 52 miliardi di euro (-85% rispetto al 2015).

01.5 Le prospettive per il 2025

Le previsioni macroeconomiche per il 2025 delineano un quadro di crescita moderata, con il PIL atteso in aumento dello 0,8%. Il principale motore della crescita dovrebbe essere il recupero dei consumi, favorito da una stabilizzazione del mercato del lavoro e da un'inflazione contenuta. Tuttavia, la spinta agli investimenti sarà limitata dalla riduzione degli incentivi fiscali, in particolare nel settore edilizio, che continuerà a soffrire la fine del Superbonus. Il commercio internazionale rimane un'incognita: le possibili politiche protezionistiche dell'amministrazione statunitense potrebbero ostacolare le esportazioni italiane, in particolare nei settori dell'automotive e della meccanica.

La ripresa della domanda globale potrebbe compensare parzialmente queste difficoltà, ma l'export italiano continuerà a dipendere dalle dinamiche dei principali mercati di destinazione, come Germania, Francia e Stati Uniti. L'inflazione dovrebbe rimanere sotto controllo nel 2025, attestandosi intorno all'1,5%, con un progressivo riassorbimento delle pressioni salariali. Tuttavia, l'andamento dei prezzi dell'energia e l'introduzione della normativa ETS2 potrebbero incidere sui costi di produzione e influenzare il potere d'acquisto delle famiglie nel medio termine.

Per il settore del recupero crediti, il 2025 potrebbe vedere un incremento delle insolvenze, specialmente tra le famiglie più fragili e le imprese esposte a rischi finanziari. L'aumento del costo della vita e la fine delle misure di sostegno pubblico potrebbero generare difficoltà nei rimborsi, incrementando il volume delle pratiche gestite dagli operatori del settore.

Punti chiave:

- PIL atteso in crescita dello 0,8%, spinto dai consumi.
- Investimenti delle famiglie in calo per la fine degli incentivi edilizi, quelli delle imprese frenati dalla persistente incertezza.
- Possibile impatto negativo dei dazi USA sul commercio italiano.
- Inflazione prevista all'1,5%, con rischi legati ai costi energetici.

Il parere dell'esperto

Giuseppe Piano Mortari - Vice Segretario Generale ASSOFIN

Il clima di incertezza legato alle tensioni geopolitiche in aree geografiche non lontane dal nostro Paese si è acuito nelle ultime settimane per via della guerra commerciale innescata dall'Amministrazione americana, i cui effetti a cascata possono generare ripercussioni sul clima di fiducia delle famiglie e sulla conseguente propensione al consumo, che rappresenta il driver decisivo per l'andamento del credito alle famiglie. Per questa ragione, sebbene le aspettative circa l'andamento dei finanziamenti ai consumatori per l'anno in corso restino positive, appare prudente attendere che si delinei meglio il quadro economico generale prima di azzardare previsioni che rischierebbero di essere smentite in breve tempo.

Il comparto della tutela del credito in Italia

02.



Premessa

Il presente capitolo analizza le principali dinamiche del Settore della Tutela del Credito, che comprende le imprese specializzate nel recupero crediti e nella gestione di crediti propri, in particolare sul mercato degli NPL (Non Performing Loans).

L'analisi si basa sui dati societari ufficiali delle Camere di Commercio, prendendo in esame le aziende con codice ATECO 82.91.1 (Attività di agenzie di recupero crediti), che include anche le Associate UNIREC nel 2024.

Le valutazioni proposte riguardano tre specifici campi di osservazione:

- Tutte le imprese iscritte alle Camere di Commercio.
- Le imprese che hanno depositato il bilancio del 2023.
- Le aziende con bilancio depositato sia nel 2022 che nel 2023, definite nel report come "Perimetro costante".

È importante sottolineare che l'analisi presentata si fonda sui bilanci aziendali depositati presso le Camere di Commercio entro il mese di marzo 2025.

Questa tempistica consente di disporre di un ampio e aggiornato campione di dati, rappresentativo dell'intero comparto delle imprese operanti nel settore della tutela del credito. Grazie a questa base informativa, è possibile condurre un'analisi accurata e attendibile delle principali dinamiche economiche e finanziarie che caratterizzano il mercato, supportando così una valutazione puntuale delle performance aziendali e dell'andamento complessivo del settore.

Nell'ambito del campione di riferimento, l'analisi ha preso in esame le principali grandezze economiche dei bilanci 2023 e 2022, con particolare attenzione al perimetro costante precedentemente definito. In dettaglio, sono stati considerati:

- Ricavi complessivi: rappresentano il totale del fatturato aziendale, comprendendo sia i proventi generati dall'attività principale sia quelli derivanti da servizi accessori. Questi valori sono stati estrapolati rispettivamente dalle voci di bilancio "Ricavi delle vendite e delle prestazioni" e "Altri ricavi e proventi".
- Ricavi dall'attività di recupero crediti: indicano il fatturato specificamente riconducibile all'attività caratteristica del settore, fornendo una misura più puntuale della performance nel core business aziendale.

Questa distinzione permette un'analisi più precisa delle dinamiche settoriali, evidenziando il peso dell'attività principale rispetto alle entrate complessive delle imprese.

Nel 2023, il numero di imprese attive nel settore del recupero crediti con bilanci depositati è aumentato dell'8,8% rispetto al 2022.

Il settore ha mostrato buone performance, mantenendo stabili sia il numero degli operatori attivi che i ricavi complessivi e la distribuzione delle imprese per fasce di fatturato. Le aziende Associate a UNIREC mantengono una quota di mercato significativa, rafforzando ulteriormente la loro incidenza sui ricavi del settore, anche grazie all'ingresso di nuove realtà di rilievo tra le Associate.



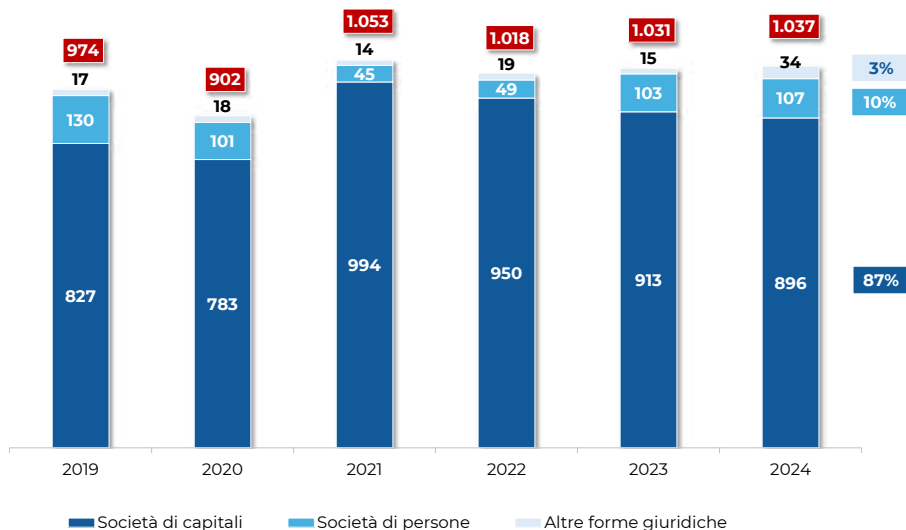
02.1 Imprese operanti nel Settore della Tutela del Credito

Nel 2024, il settore ha registrato un lieve incremento delle aziende attive, con 1.037 imprese iscritte presso le Camere di Commercio, in aumento di 6 unità rispetto all'anno precedente.

Questa crescita, seppur contenuta, conferma la stabilità del comparto, caratterizzato da operatori eterogenei sia per dimensioni che per modello di business (conto terzi e conto proprio).

Le società di capitali rappresentano l'87% delle aziende del settore, con una leggera flessione rispetto al 2023 (-2%). Al contrario, le società di persone e le altre forme giuridiche registrano un aumento rispettivamente del +4% e del +100%, quest'ultimo pur restando marginale in termini assoluti.

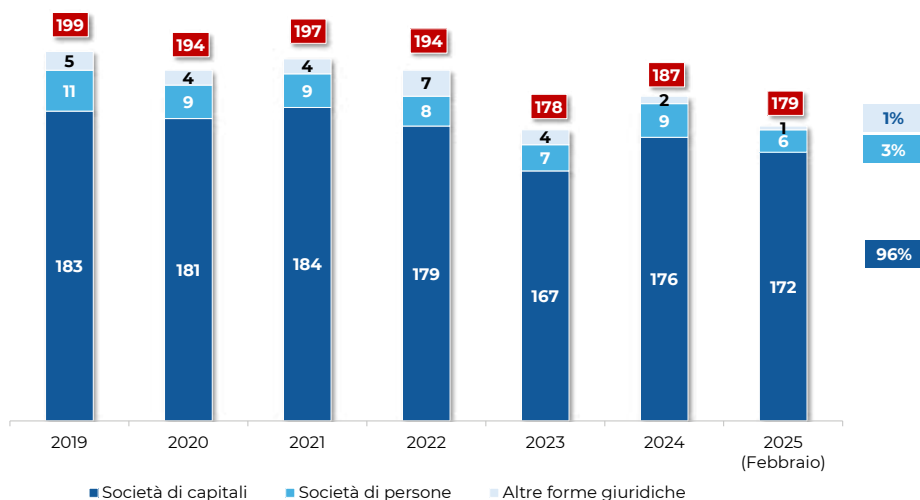
Fig. 1: Distribuzione delle imprese del settore per forma giuridica



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati delle Camere di Commercio

A febbraio 2025, le imprese associate a UNIREC erano 179, registrando una riduzione di 12 unità rispetto alla fine del 2024. La quasi totalità delle associate (96%) è rappresentata da società di capitali, con 172 aziende su 179, mentre le società di persone sono 6, pari al 3% del totale. Completa il quadro una singola impresa con altra forma giuridica.

Fig. 2: Distribuzione delle imprese associate per forma giuridica



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati UNIREC e delle Camere di Commercio

La maggiore presenza di società di capitali tra le imprese associate a UNIREC (96% rispetto all'87% del settore) evidenzia una struttura più solida e organizzata.

Questa scelta societaria riflette infatti, rispetto alle altre forme giuridiche, un orientamento verso modelli di business complessi, una maggiore capacità di affrontare le sfide del mercato e un accesso facilitato a capitali e strumenti finanziari per sostenere innovazione e crescita.



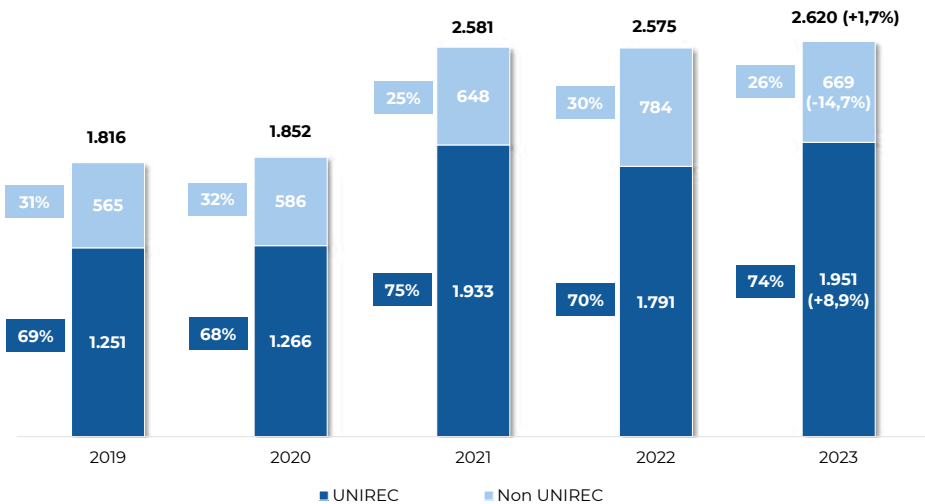
02.2 Analisi dei Ricavi del Settore della Tutela del Credito

L'analisi dei bilanci 2023 evidenzia una moderata crescita dei ricavi complessivi, che hanno raggiunto i 2.620 milioni di euro, segnando un incremento dell'1,7% rispetto al 2022.

Le imprese associate UNIREC rafforzano la loro posizione, raggiungendo una quota di mercato del 74%, in aumento di 4 punti percentuali rispetto al 2022, grazie anche all'ingresso di nuove realtà rilevanti tra le Associate.

La Figura 3 riporta graficamente la dinamica storica dei Ricavi complessivi delle imprese del Settore, con confronto tra totale di mercato, totale delle imprese associate e totale delle non associate.

Fig. 3: Ricavi complessivi delle imprese del settore (€/mln), quota di mercato (%) e variazione (%) 2023 vs 2022¹

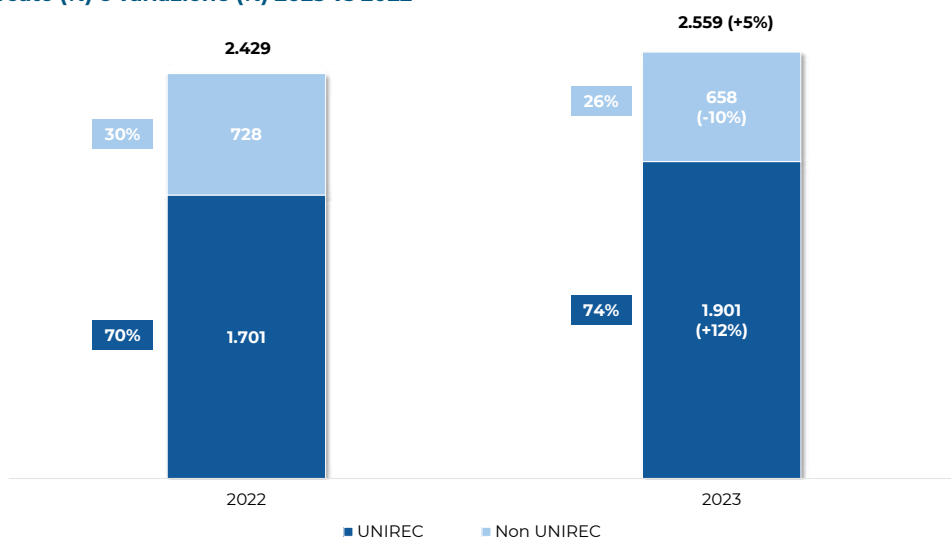


Fonte: elaborazioni Nomisma su bilanci aziendali

¹ Rispetto al rapporto dello scorso anno, i dati di bilancio di tutte le serie storiche sono stati aggiornati per includere nuove aziende nel campione, precedentemente escluse a causa della mancata disponibilità dei relativi dati.

Come già indicato nella Premessa, il campione del 2023, costituito sulla base dei bilanci depositati presso le Camere di Commercio, risulta numericamente superiore a quello del 2022, costruito con la medesima modalità. Tuttavia, la variabilità numerica tra i campioni del 2022 e del 2023, entrambi rappresentativi delle imprese del settore, viene neutralizzata dal confronto effettuato su un perimetro di osservazione costante, come riassunto nella **Figura 4**.

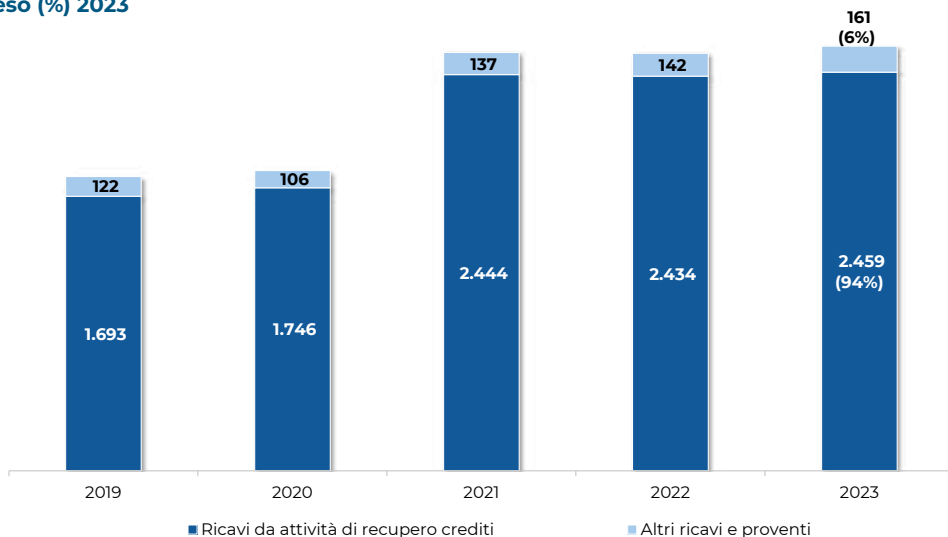
Fig. 4: Ricavi complessivi delle imprese del settore (€/mln) in perimetro costante, quota di mercato (%) e variazione (%) 2023 vs 2022



Fonte: elaborazioni Nomisma su bilanci aziendali

Considerando il perimetro costante, i ricavi complessivi del settore passano da 2.429 milioni di euro nel 2022 a 2.559 milioni nel 2023, registrando un incremento del 5%. La performance delle imprese associate a UNIREC è ancora più significativa, con una crescita dei ricavi del 12%, indicando un trend più dinamico rispetto alla media del settore. Anche in questo caso, l'ingresso di un player rilevante tra le Associate ha avuto un impatto determinante sul risultato complessivo delle imprese associate. I ricavi derivanti esclusivamente dall'attività caratteristica di recupero crediti si attestano a 2.459 milioni di euro, rimanendo sostanzialmente stabili rispetto al 2022. Questo dato conferma la solidità e la continuità dell'attività principale del settore, che, nonostante le sfide economiche e le dinamiche di mercato, ha mantenuto un livello di fatturato costante. I ricavi da recupero crediti rappresentano, infatti, il 94% del totale fatturato del settore, evidenziando come questa attività resti il principale motore economico per le imprese coinvolte.

Fig. 5: Distribuzione dei ricavi complessivi delle imprese del settore per tipologia (€/mln) e peso (%) 2023



Fonte: elaborazioni Nomisma su bilanci aziendali

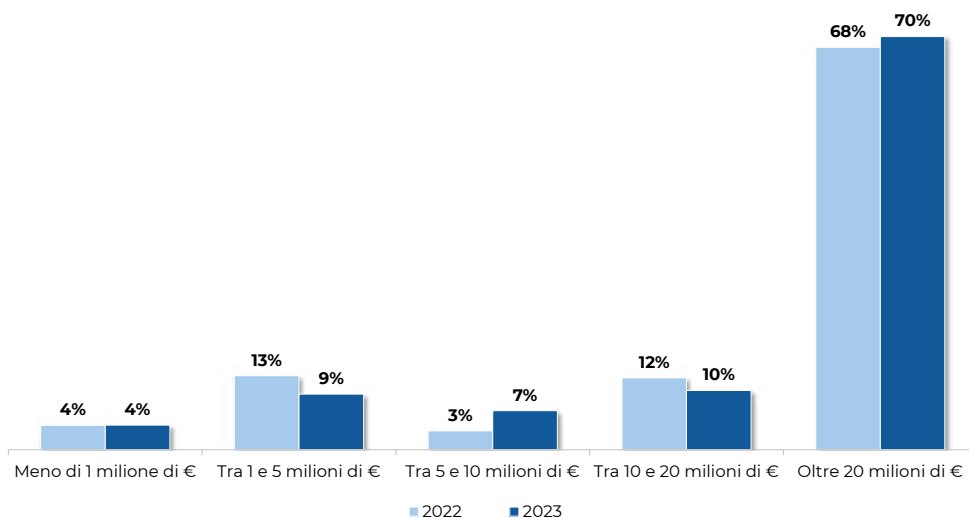
2.2.1 Concentrazione dei Ricavi complessivi

Il mercato del recupero crediti in Italia si contraddistingue per una forte concentrazione dei ricavi, con circa il 15% delle imprese che genera il 90% dei ricavi del settore. Questa polarizzazione è evidente anche nella distribuzione per fasce di fatturato: le aziende con ricavi superiori ai 20 milioni di euro rappresentano il 70% dei ricavi totali (**Figura 6**), quota in crescita rispetto al 68% dell'anno precedente.

Da notare le rilevanti variazioni nelle fasce di fatturato più basse: si riduce dal 13% al 9% il peso delle imprese con ricavi compresi tra 1 e 5 milioni di euro, mentre la fascia con ricavi tra 5 e 10 milioni di euro raddoppia la propria quota, salendo dal 3% al 7%.

La crescente concentrazione del mercato e la tendenza alla crescita delle imprese di medie dimensioni sono indicatori di una maturazione del settore verso realtà aziendali più strutturate e competitive, in risposta alle sfide di un mercato in continua evoluzione.

Fig. 6: Contributo ai ricavi complessivi di tutte le imprese del settore per classe di ricavi (%)



Fonte: elaborazioni Nomisma su bilanci aziendali

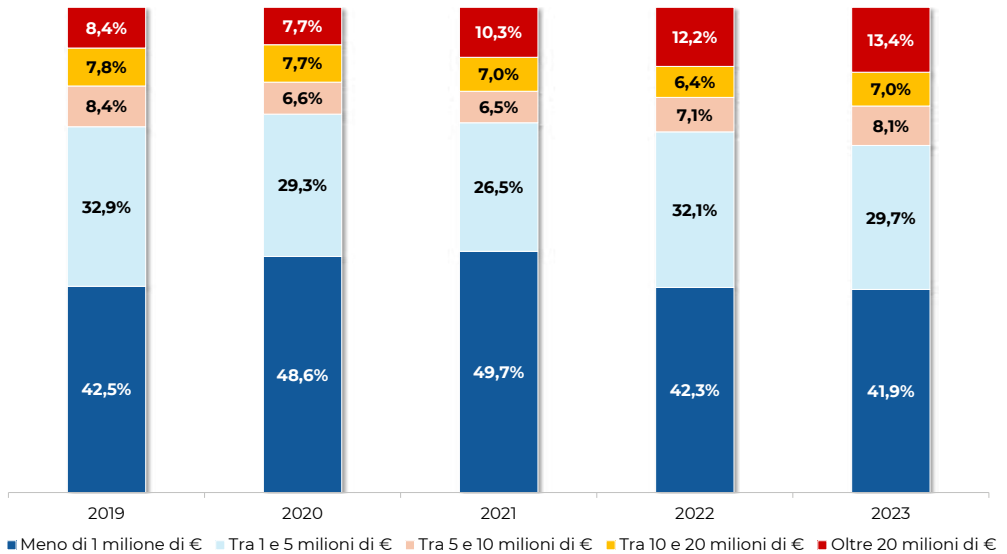
2.2.2 Classi di fatturato

La **Figura 7** illustra l'evoluzione della distribuzione delle imprese associate a UNIREC in base ai ricavi complessivi.

Nel corso degli ultimi anni, si è registrato un crescente consolidamento nel settore, con un aumento della quota di imprese di maggiori dimensioni.

Al contrario, si osserva una riduzione del peso delle piccole imprese, un segnale di una possibile difficoltà per le piccole realtà di sostenere la competitività in un mercato in continua evoluzione.

Fig. 7: Distribuzione delle imprese associate UNIREC per classe di ricavi (%)

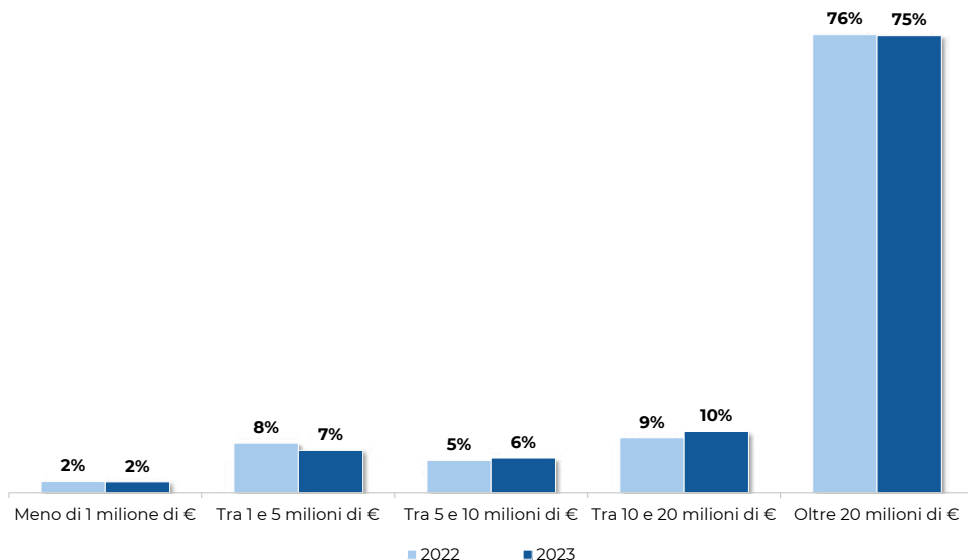


Fonte: elaborazioni Nomisma su bilanci aziendali

La distribuzione dei ricavi complessivi tra le imprese associate a UNIREC, come evidenziato dalla **Figura 8**, conferma la forte preponderanza delle imprese di maggiori dimensioni, che coprono il 75% del totale (era il 76% nel 2022).

Al contempo, si osserva una crescita, modesta in quota assoluta ma non indifferente come incremento relativo, delle imprese di dimensioni medie. Questo suggerisce un lieve spostamento verso un cluster più diversificato, dove anche le realtà di dimensioni intermedie riescono ad esprimere dinamicità e a guadagnare spazi.

Fig. 8: Contributo ai ricavi complessivi delle imprese associate UNIREC per classe di ricavi (%)



Fonte: elaborazioni Nomisma su bilanci aziendali

In conclusione, il settore del recupero crediti conferma un trend di stabilità e crescita moderata, caratterizzato da un mercato sempre più concentrato nelle mani di pochi grandi operatori. Le imprese associate UNIREC si consolidano come protagoniste del comparto, dimostrando non solo una crescita superiore alla media, ma anche una maggiore struttura e capacità di adattamento e sviluppo.

La combinazione tra una crescita costante dei ricavi e un incremento del peso delle imprese più strutturate rappresenta un segnale positivo per il settore, che mostra dinamismo e resilienza in un contesto macroeconomico ancora incerto.

Punti chiave:

- 1.037 imprese afferenti al settore iscritte alle Camere di Commercio nel 2024 (+6 unità rispetto al 2023).
- Le società di capitali costituiscono l'87% delle aziende del settore.
- Ricavi complessivi del settore saliti a 2.620 milioni di euro nel 2023 (+1,7%), 2.559 milioni di euro a perimetro costante (+5%).
- Il 94% del fatturato complessivo del settore deriva dall'attività di recupero crediti.
- Il 15% delle imprese genera il 90% dei ricavi del settore, con una crescita delle aziende con fatturato superiore ai 20 milioni di euro (70% dei ricavi del mercato).
- Le imprese associate a UNIREC hanno registrato un aumento dei ricavi del 12%, consolidando la loro quota di mercato al 74%, anche grazie all'ingresso di un rilevante player tra le Associate.
- Il 21,5% delle imprese associate Unirec genera l'85% dei ricavi delle associate. Le Associate con fatturato superiore ai 20 milioni di euro generano il 75% dei ricavi totali delle Associate.
- Il settore mostra una tendenza al consolidamento verso realtà più strutturate e competitive, con le imprese associate a UNIREC che mantengono una posizione prevalente e dinamica.

Sviluppo e andamento economico delle imprese associate a UNIREC

03.



Premessa

Nel 2025, le imprese associate UNIREC sono 179, con una riduzione di otto unità rispetto alla fine del 2024. Questo calo è legato sia all'ingresso di due nuove aziende che all'uscita di dieci realtà, coinvolte in operazioni straordinarie quali fusioni, incorporazioni, procedure di liquidazione o altre dinamiche societarie.

Nella prima sezione del capitolo (paragrafo 03.1) si arricchisce il quadro conoscitivo sulle Associate UNIREC, completando quanto già delineato nel capitolo precedente attraverso l'analisi dei dati di bilancio 2023.

Successivamente, il focus dell'analisi si sposta sui risultati emersi dal consueto Questionario annuale somministrato da UNIREC alle proprie imprese associate. Quest'anno l'indagine, con dati raccolti che si riferiscono al 2024, ha raccolto le risposte di 139 aziende, offrendo una visione approfondita e aggiornata sulle dinamiche operative del settore.

03.1 Analisi del conto economico delle imprese associate

Come rilevato nel Capitolo precedente, nel 2023 il settore della tutela del credito ha registrato una crescita significativa, con l'analisi a perimetro costante dei bilanci delle imprese associate UNIREC 2024 a confermarne il peso per quasi i tre quarti del totale fatturato del settore (74%). I ricavi complessivi delle aziende associate hanno raggiunto i 1.901 milioni di euro, in aumento rispetto ai 1.701 milioni di euro rilevati nel 2022.

Questo incremento riflette una dinamica positiva del comparto, che ha saputo affrontare un contesto economico complesso, caratterizzato da incertezze macroeconomiche e da sfide operative legate all'andamento dell'inflazione e alla volatilità dei mercati.

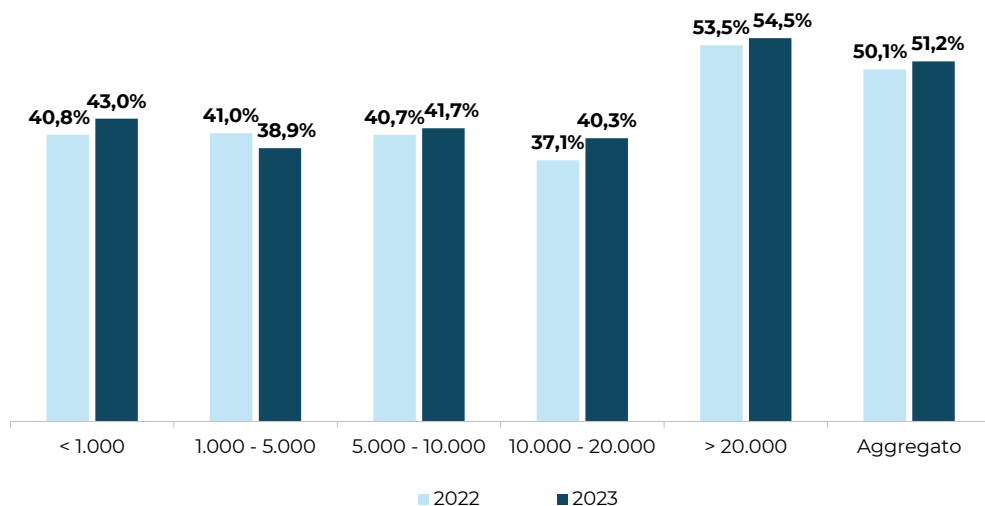
L'analisi approfondita dei bilanci 2023 ha considerato i principali margini intermedi del conto economico delle imprese associate, confrontandoli con i dati del 2022. I parametri analizzati includono:

- **Valore Aggiunto:** misura la ricchezza generata dall'impresa, rappresentando la differenza tra i ricavi complessivi e i costi esterni per beni e servizi.
- **Margine Operativo Lordo (MOL o EBITDA):** indicatore della redditività operativa prima degli ammortamenti.
- **Margine Operativo Netto (MON o EBIT):** misura la redditività operativa al netto di ammortamenti e svalutazioni.
- **Utile/Perdita dell'esercizio:** esprime il risultato finale dell'attività aziendale, includendo anche componenti finanziarie e straordinarie.
- **Costo del Personale:** voce fondamentale per valutare l'incidenza del costo del lavoro sui ricavi.

L'analisi ha suddiviso le imprese per classi di ricavo, calcolando per ciascuna fascia le incidenze percentuali dei margini intermedi sui ricavi complessivi. Questa metodologia ha permesso di evidenziare non solo le performance aggregate, ma anche le differenze strutturali e operative tra le imprese di diverse dimensioni. Le percentuali aggregate, invece, si riferiscono al rapporto tra i margini e i ricavi totali dell'intero campione delle aziende associate. L'analisi parte dal Valore Aggiunto (**Figura 1**), un indicatore cruciale per misurare la capacità delle imprese di creare ricchezza. Nel 2023, il rapporto tra Valore Aggiunto e ricavi complessivi delle aziende associate si è attestato al 51,2%, in lieve incremento rispetto al 50,1% del 2022. In termini pratici, le imprese associate hanno generato mediamente 51 euro di valore aggiunto per ogni 100 euro di ricavi a segnalare comunque un seppur contenuto miglioramento di competitività e redditività aziendale.

Declinando lo studio per classi di fatturato, si evidenzia come le imprese di maggiori dimensioni si siano distinte per la loro capacità di generare Valore Aggiunto, registrando un'incidenza del 54,5%, superiore alla media settoriale e in crescita rispetto al 53,5% del 2022. Questo dato suggerisce che le aziende più strutturate, grazie a economie di scala e a modelli operativi più solidi, sono riuscite a creare maggior valore per unità di ricavo, confermando un trend positivo che rafforza la loro posizione competitiva nel mercato della tutela del credito.

Fig. 1: Incidenza del valore aggiunto sul fatturato per classi di ricavo (%)



Fonte: elaborazioni Nomisma su bilanci aziendali

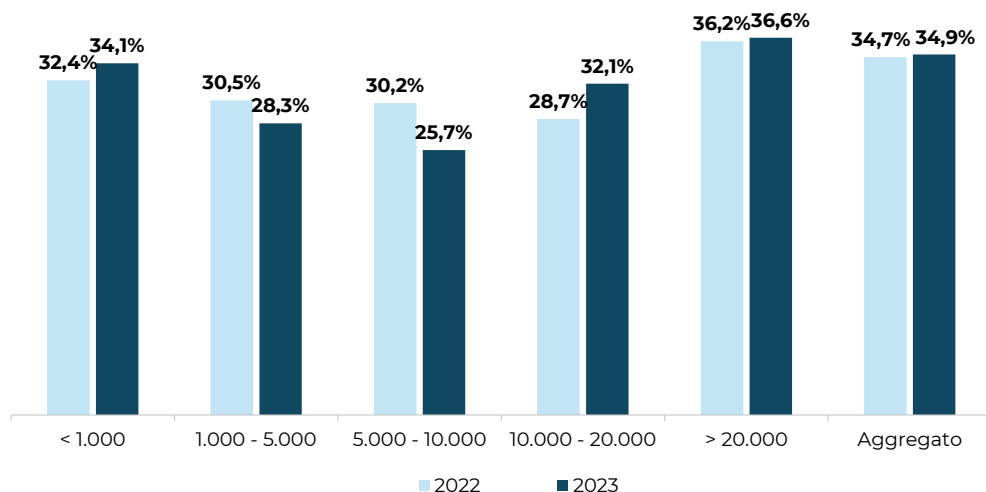
L'incidenza del Costo del Personale sui Ricavi complessivi (**Figura 2**) nel 2023 si è attestata al 34,9%, mantenendosi stabile rispetto all'anno precedente.

Emergono tuttavia differenze significative tra le imprese di diverse classi di fatturato. In particolare, l'incidenza dei costi del personale risulta più elevata nelle piccole e nelle grandi imprese rispetto alle aziende di medie dimensioni.

Questo fenomeno può essere spiegato da diverse dinamiche operative e strutturali: nelle piccole imprese l'incidenza è maggiore a causa della minore capacità di distribuire i costi fissi, mentre nelle grandi aziende il peso dei costi del personale è elevato per la necessità di risorse qualificate e per la gestione di strutture complesse.

Le medie imprese mostrano invece una migliore efficienza, grazie a un equilibrio tra flessibilità operativa ed economie di scala, che consente di ottimizzare i costi del lavoro.

Fig. 2: Incidenza del costo del personale sul fatturato per classi di ricavo (%)



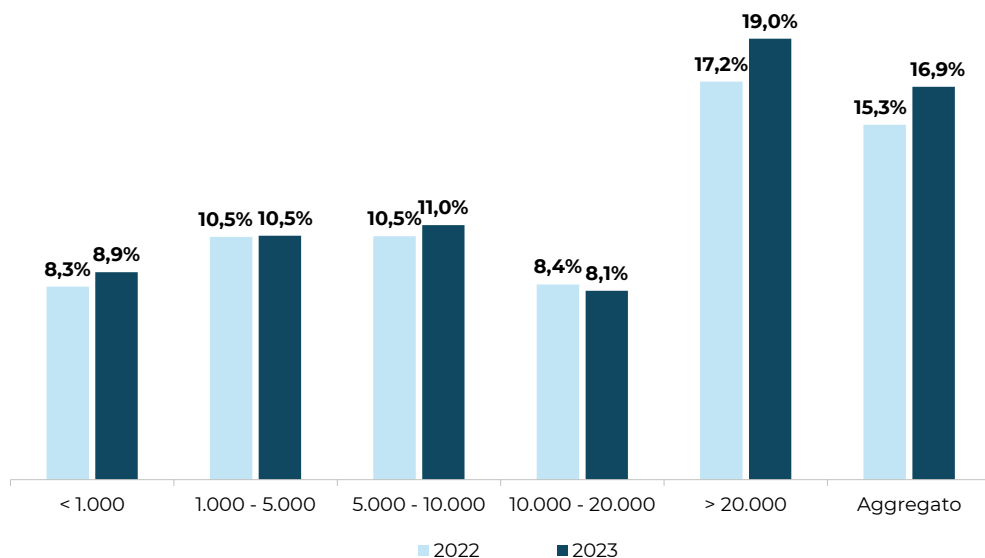
Fonte: elaborazioni Nomisma su bilanci aziendali

L'aggregato medio del MOL (**Figura 3**), che misura la ricchezza prodotta dalla gestione operativa corrente al lordo di ammortamenti e accantonamenti, risulta pari al 16,9%, in crescita rispetto al 15,3% del 2022.

Anche rispetto alla redditività dalla gestione operativa, il valore più alto si conferma essere quello delle imprese più grandi, pari al 19,0%, in aumento rispetto al 17,2% del 2022.

La redditività operativa delle altre classi di fatturato si mantiene sostanzialmente stabile, con valori compresi tra l'8% e il 11%, in linea con l'efficienza operativa registrata nel 2022.

Fig. 3: Incidenza del margine operativo lordo (EBITDA) sul fatturato per classi di ricavo (%)



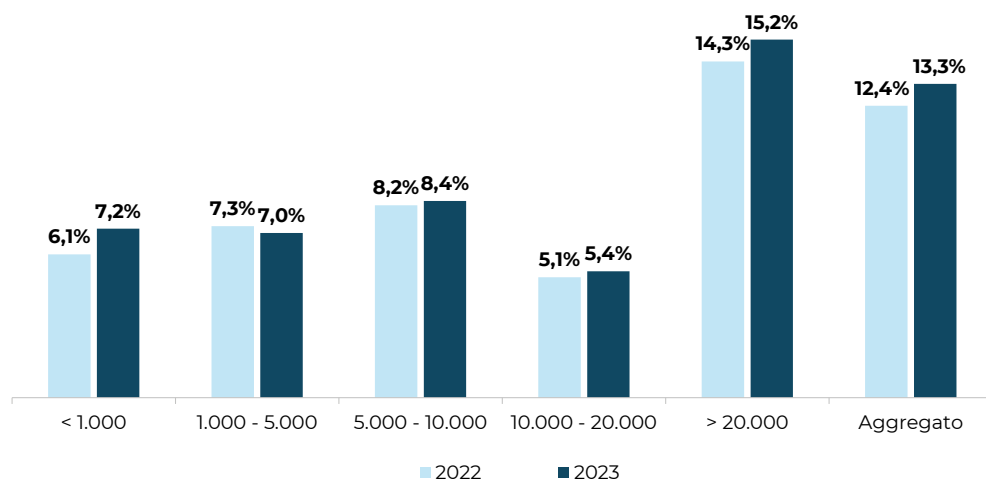
Fonte: elaborazioni Nomisma su bilanci aziendali

Analizzando la redditività caratteristica media (**Figura 4**), calcolata tramite il Margine Operativo Netto (MON), ossia la differenza tra il Margine Operativo Lordo (MOL) e gli ammortamenti e accantonamenti, si osserva nel 2023 un valore medio aggregato pari al 13,3% in miglioramento rispetto al 12,4% registrato nel 2022.

Le imprese di maggiori dimensioni continuano a distinguersi per una redditività superiore, raggiungendo un MON del 15,2%, in aumento anch'esso rispetto al 14,3% dell'anno precedente.

Più in generale, anche questo indicatore conferma una correlazione positiva tra il margine prodotto e la dimensione aziendale.

Fig. 4: Incidenza del margine operativo netto (EBIT) sul fatturato per classi di ricavo (%)



Fonte: elaborazioni Nomisma su bilanci aziendali

Nel 2023, l'incidenza dell'Utile Netto sui Ricavi Complessivi (**Figura 5**) – indicatore della remunerazione del capitale proprio residuo dopo le componenti di gestione finanziaria, straordinaria e fiscale – mostra un miglioramento per quasi tutte le classi dimensionali.

Tuttavia, il valore aggregato registra una leggera flessione, passando dall'11,4% al 10,3%. Questa lieve diminuzione è principalmente attribuibile al calo dell'utile netto sulle vendite tra le aziende di maggiori dimensioni (con ricavi superiori ai 20 milioni di euro), dove l'indicatore scende dal 13,2% all'11,1%.

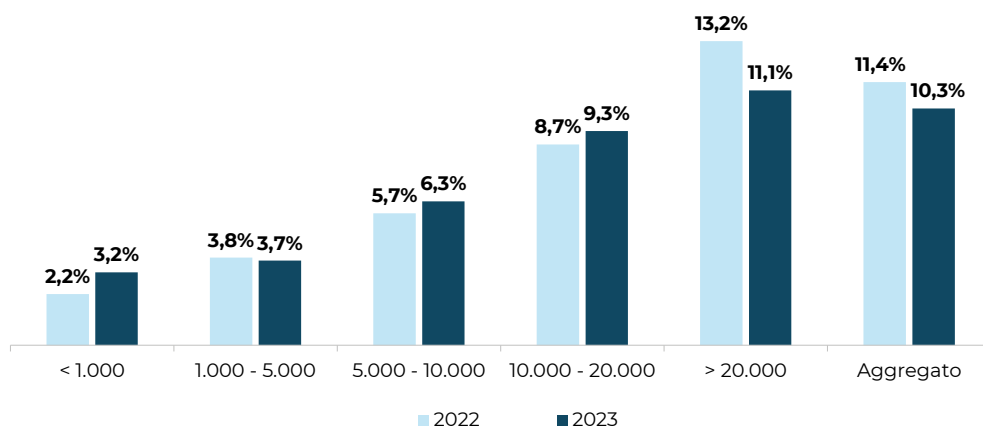
Questo andamento è in controtendenza rispetto agli altri indicatori economici, come l'EBITDA e l'EBIT margin, che invece mostrano un incremento positivo per le grandi imprese nell'ultimo anno.

La contrazione dell'utile netto, nonostante i miglioramenti operativi, potrebbe essere legata anche a fattori esterni alla gestione caratteristica, come un aumento degli oneri finanziari dovuto a un maggiore indebitamento.

Inoltre, componenti straordinarie negative o un incremento della pressione fiscale potrebbero aver inciso sulla redditività netta.

Pertanto, il risultato evidenzia come la crescita dell'efficienza operativa non sempre si traduca automaticamente in un miglioramento dell'utile netto, specialmente in contesti – come quelli delle grandi aziende - caratterizzati da costi finanziari e straordinari rilevanti.

Fig. 5: Incidenza dell'utile (o perdita) di esercizio sul fatturato per classi di ricavo (%)



Fonte: elaborazioni Nomisma su bilanci aziendali

In conclusione, nel 2023 le aziende del settore del recupero crediti Associate ad UNIREC hanno mostrato segnali di miglioramento in termini di efficienza operativa e capacità di generare valore, con una tendenza positiva soprattutto per le imprese di maggiori dimensioni.

Tuttavia, nonostante i progressi nei principali indicatori economici, il risultato finale in termini di utile netto è stato influenzato negativamente da fattori esterni alla gestione operativa, come oneri finanziari, componenti straordinarie e pressione fiscale, evidenziando la complessità di mantenere elevata la redditività complessiva anche in presenza di una buona performance operativa.



03.2 Distribuzione delle imprese associate UNIREC per area geografica

Nel corso del 2024, la variazione numerica complessiva rispetto al 2023, delle imprese associate, ha avuto un impatto differente tra regione e regione, come risulta dalla **Figura 6**.

Fig. 6: Numero imprese associate UNIREC 2024 suddivise per regione e variazione 2024 vs 2023 (%)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

La Lombardia si conferma la regione con la maggiore presenza di sedi legali di imprese associate (53, pari al 28% del totale), in leggero aumento rispetto al 2023.

Come negli anni passati, seguono la regione Lazio con 45 Associate (24%), e, più distanziate, le regioni Campania (13 Associate), Piemonte (10 Associate), Veneto (9 Associate) ed Emilia-Romagna (9 Associate).

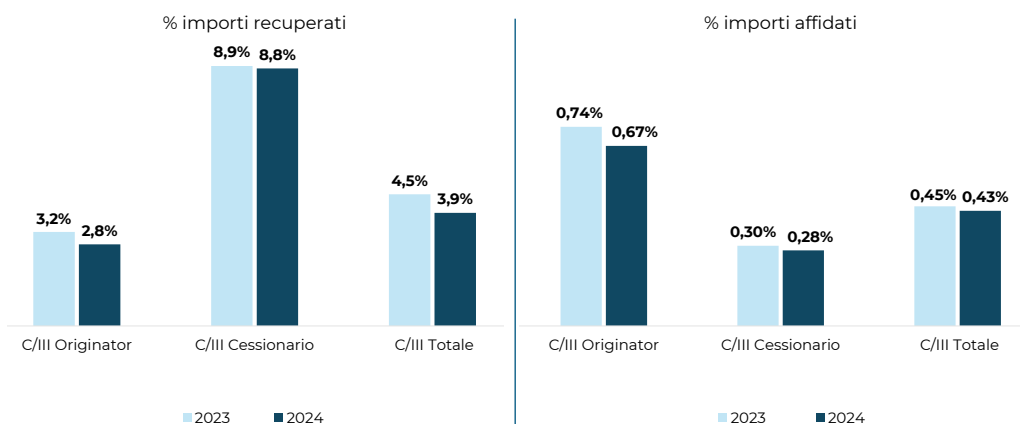
03.3 Provvigione media corrisposta alle imprese associate UNIREC

La provvigione media è ottenuta confrontando i valori aggregati del fatturato e degli importi recuperati, sulla base dei dati comunicati dalle imprese associate UNIREC tramite il consueto Questionario¹.

La provvigione media complessiva (**Figura 7**) calcolata sull'attività di recupero in Conto Terzi è pari al 3,9%, contro il 4,5% del 2023. Nello specifico, il decremento delle provvigioni medie è trainato dalla componente Conto Terzi Originator, che passa dal 3,2% del 2023² al 2,8% del 2024. Al contrario, le provvigioni relative alle attività svolte in qualità di Conto Terzi Cessionario risultano stabili, oltre che decisamente superiori.

In questa edizione del Rapporto Annuale UNIREC si è scelto di fornire anche i valori delle provvigioni medie calcolate rispetto agli importi affidati, variabile che tiene maggiormente in considerazione gli sforzi che le imprese Associate devono compiere per processare tutte le pratiche affidate al di là del reale recupero. In media, la provvigione si attesta allo 0,43% con valori leggermente più elevati per le attività in Conto Terzi Originator (0,67%).

Fig.7: Provvigione media delle imprese associate UNIREC per tipologia di C/III



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

¹ Si ricorda infatti che non viene richiesto di inserire dati puntuali sulle provvigioni.

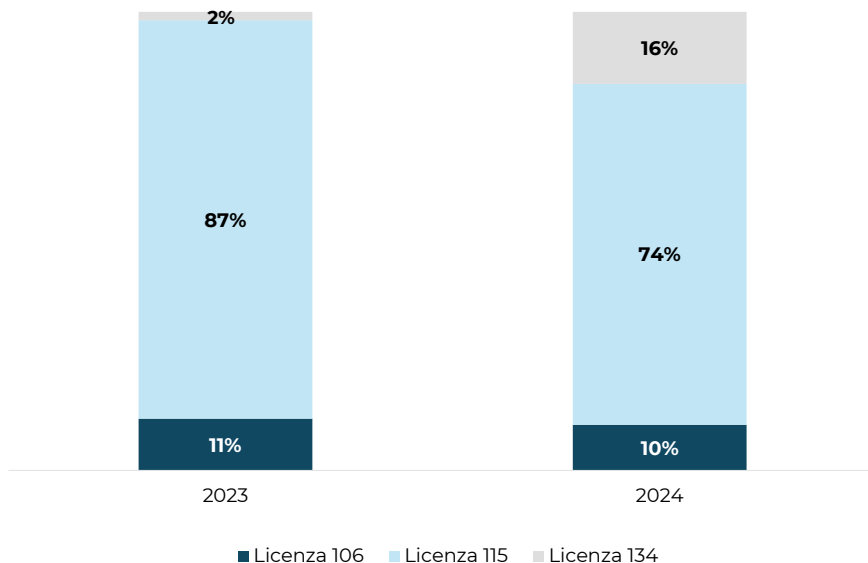
² Si precisa che i dati al 2023 sono stati ricalcolati a perimetro costante.

03.4 Fatturato 2024 delle imprese associate UNIREC

Questo paragrafo analizza varie dinamiche del fatturato 2024 delle imprese associate UNIREC, sulla base dei dati raccolti nel Questionario sottoposto alle imprese associate nei primi mesi dell'anno.

Per quanto riguarda la scomposizione rispetto al tipo di Licenza³ utilizzata, dalla **Figura 8** si conferma il prevalente peso del fatturato per l'attività ex art. 115 T.U.L.P.S., pari al 74%, seppure in riduzione rispetto all'87% registrato nel 2023. Questa ricomposizione è dovuta prevalentemente all'ingresso fra le imprese associate UNIREC di un player rilevante che si occupa della raccolta e fornitura ai propri clienti di informazioni commerciali su aziende italiane ed estere. Questo ingresso ha infatti determinato una maggiore incidenza del fatturato derivante dalla licenza ex art. 134 T.U.L.P.S. che ora pesa per il 16% (contro il 2% del 2023). Resta invece stabile la quota di fatturato delle Associate derivante dalla licenza ex art. 106 T.U.B. (attività di Servicing).

Fig. 8: Distribuzione (%) del fatturato delle imprese associate UNIREC per licenza utilizzata e confronto 2023 vs 2024



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

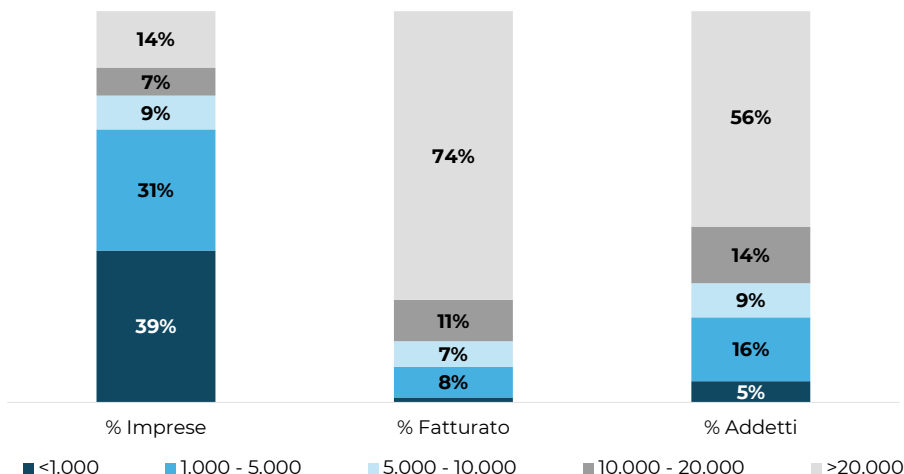
³ Si veda la premessa del capitolo 4 per il relativo elenco e descrizione

La **Figura 9** riassume le informazioni relative alla distribuzione delle imprese associate UNIREC in funzione di cinque fasce di fatturato. Delle 139 imprese che hanno risposto al Questionario 2024, il 70% risulta compreso nelle fasce di fatturato fino a €5 milioni, che realizzano tuttavia solo il 9% del fatturato complessivo.

Viceversa, le imprese di maggiori dimensioni (14% del numero di imprese) sviluppano il 74% del fatturato complessivo, in crescita rispetto al 65% del 2023 e ad indicare quindi una maggiore concentrazione del settore con un peso crescente delle imprese di grandi dimensioni.

Anche osservando l'incidenza degli addetti per fascia di fatturato emerge una conferma di questo trend. Il 56% degli addetti è infatti impiegato nelle imprese di grandi dimensioni, un dato che era pari al 54% nel 2023.

Fig. 9: Distribuzione (%) delle imprese associate UNIREC per fasce di fatturato (migliaia di €) 2024



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

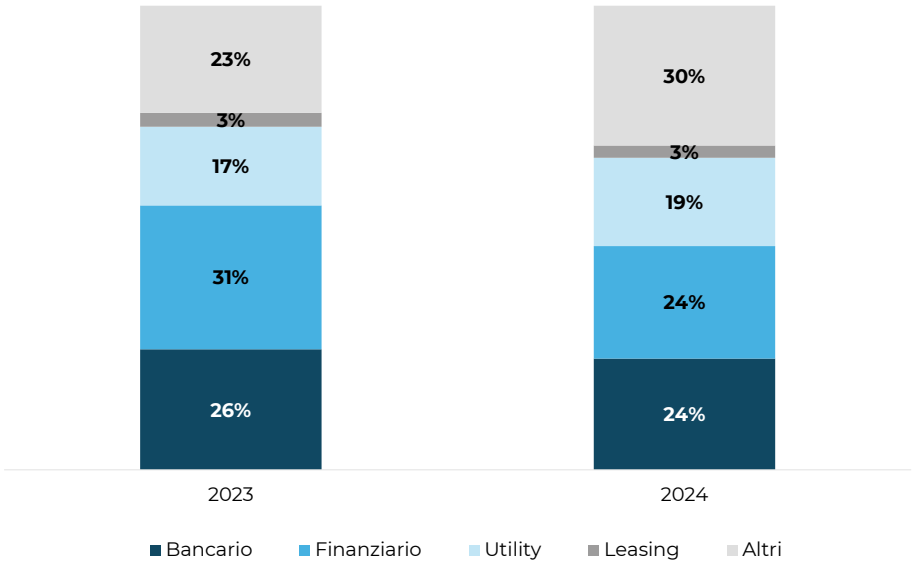


La **Figura 10** riporta invece il confronto della distribuzione dei fatturati dichiarati dalle imprese rispetto ai settori di provenienza dei crediti.

Nel 2024 si è assistito ad un riequilibrio fra i due principali settori – Bancario e Finanziario – che ora incidono ciascuno per circa il 25% del fatturato complessivo delle Associate.

Sostanzialmente stabile la quota di fatturato dei settori delle Utility e del Leasing.

Fig. 10: Distribuzione (%) del fatturato delle imprese associate UNIREC per settori e confronto 2023 vs 2024



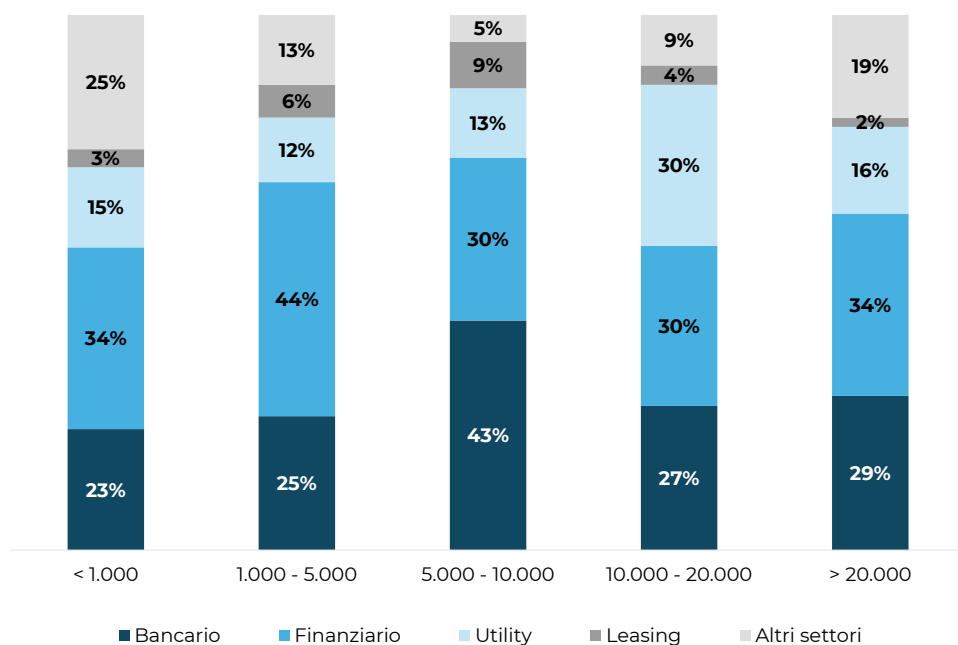
Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024



La **Figura 11** fornisce un ulteriore dettaglio del fatturato per singolo settore. È interessante notare come le aree di focus del business siano differenziate per classe di fatturato: nelle imprese di minori dimensioni (fino a 5 milioni di €) è il settore Finanziario a contribuire maggiormente al fatturato, mentre nelle imprese con ricavi fra 5 e 10 milioni è il settore Bancario ad incidere di più.

Più omogenea l'incidenza per le imprese di maggiori dimensioni, nelle quali ognuno dei tre principali settori (Bancario, Finanziario, Utility) quota fra il 20 e il 30% del fatturato.

Fig. 11: Distribuzione (%) del fatturato 2024 per fasce (migliaia di €) delle imprese associate UNIREC rispetto ai settori



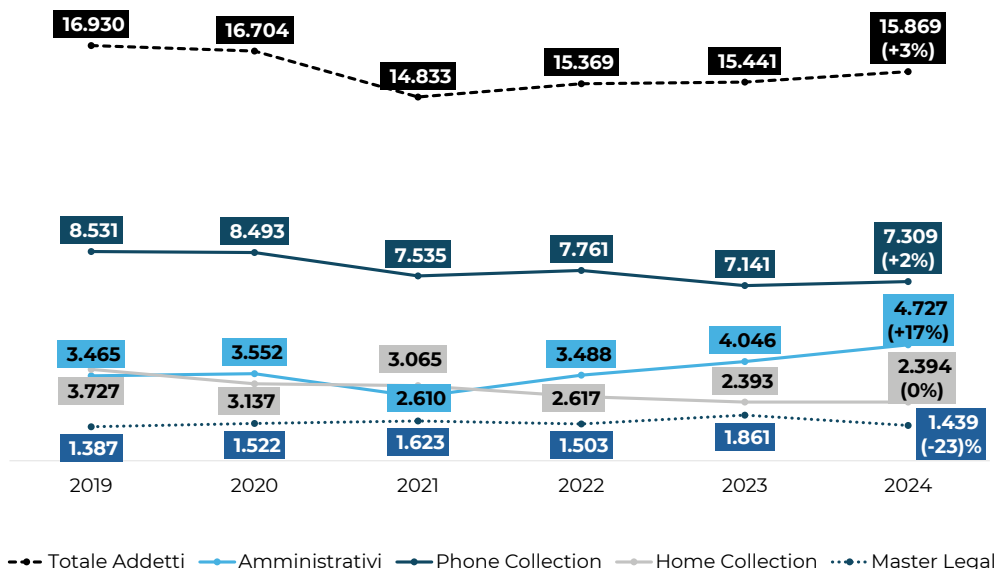
Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

03.5 Addetti delle imprese associate UNIREC

Prosegue anche per il 2024 il trend di stabilità sul fronte degli addetti coinvolti nelle attività delle imprese associate UNIREC (**Figura 12**), che raggiungono complessivamente le 15.869 risorse impiegate (+3% rispetto al 2023).

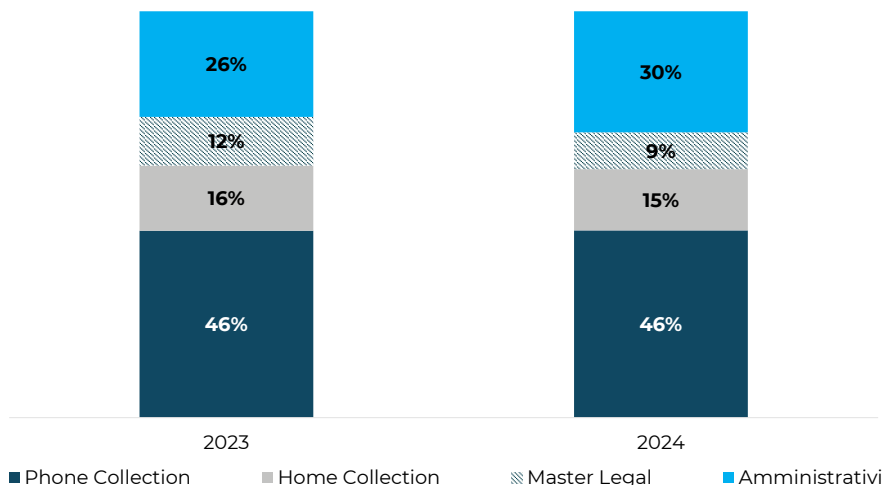
La distribuzione per tipologia di impiego (**Figura 13**) conferma la prevalenza della Phone Collection (46% del totale addetti), ad evidenziare l'attenzione ad una gestione del credito fin dalle prime fasi di difficoltà per cercare di evitare i successivi step legali. Interessante notare la tendenza ormai triennale di crescita degli addetti in ruoli amministrativi, sintomo di una maggiore esigenza di supporto trasversale alle diverse modalità operative. Questa tipologia di addetti rappresenta oggi il 30% degli addetti complessivi (+4% rispetto al 2023).

Fig. 12: Totale numero addetti delle imprese associate UNIREC - periodo 2019-2024



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

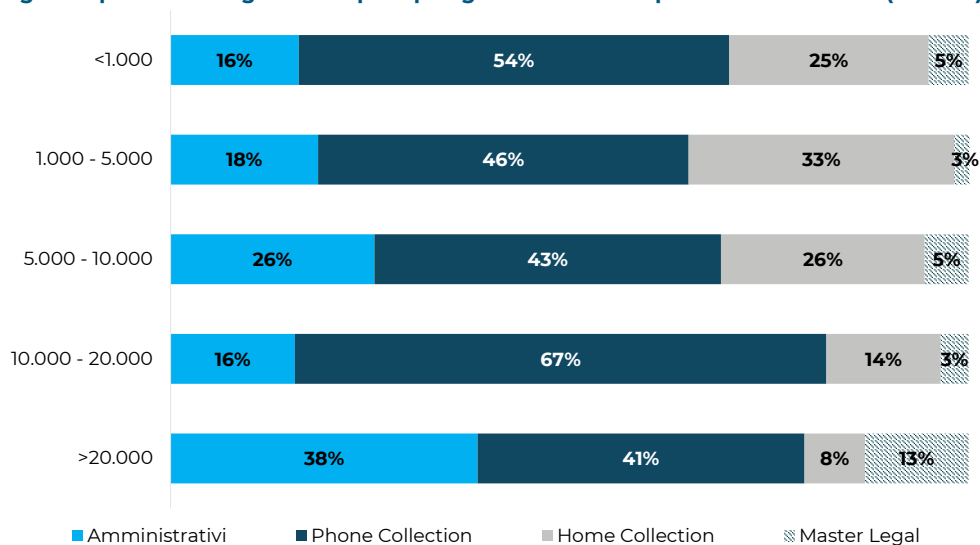
Fig. 13: Distribuzione addetti per tipologie di impiego e confronto 2023 vs 2024



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Analizzando la distribuzione degli addetti fra i diversi ruoli operativi per fasce di fatturato delle imprese associate UNIREC (**Figura 14**), si nota come a maggiore dimensione aziendale corrisponda una maggiore quota di personale che si occupa di funzioni diverse da quelle di Phone e Home Collection e Master Legal.

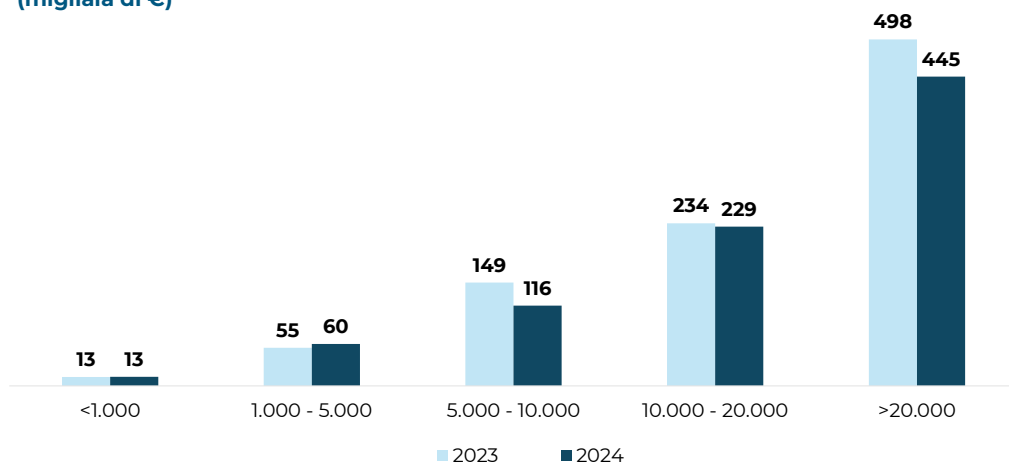
Fig. 14: Ripartizione degli addetti per tipologia di lavorazione per fasce di fatturato (valori %)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Sempre rispetto alla distribuzione per fasce di fatturato, viene confermata la forte correlazione tra numero di addetti e dimensioni aziendali (**Figura 15**). Complessivamente, il numero medio di addetti per impresa passa da 112 nel 2023 a 114 nel 2024. Tuttavia, le imprese di medie dimensioni e quelle con ricavi superiori a 20 milioni di € registrano un calo nel numero medio di addetti.

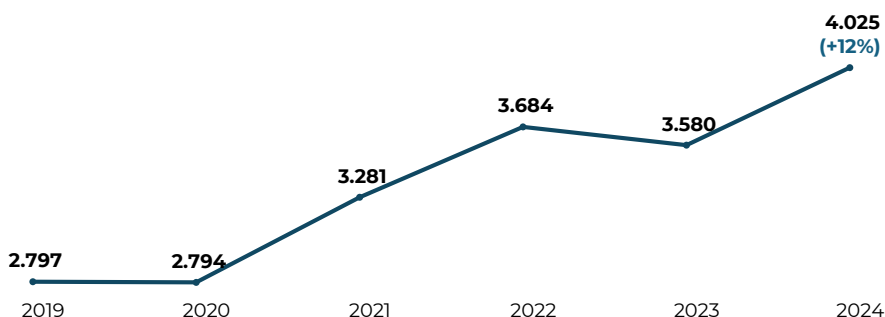
Fig. 15: Numero medio di addetti per impresa associata UNIREC per fasce di fatturato (migliaia di €)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

La **Figura 16** mostra l'evoluzione storica del numero medio di pratiche gestite per addetto in ruolo operativo, che riconferma un trend di crescita pluriennale dopo il leggero arretramento del 2023 superando le 4.000 pratiche con un incremento del 12%, risultato combinato della crescita del numero di pratiche affidate e di un numero di addetti sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente.

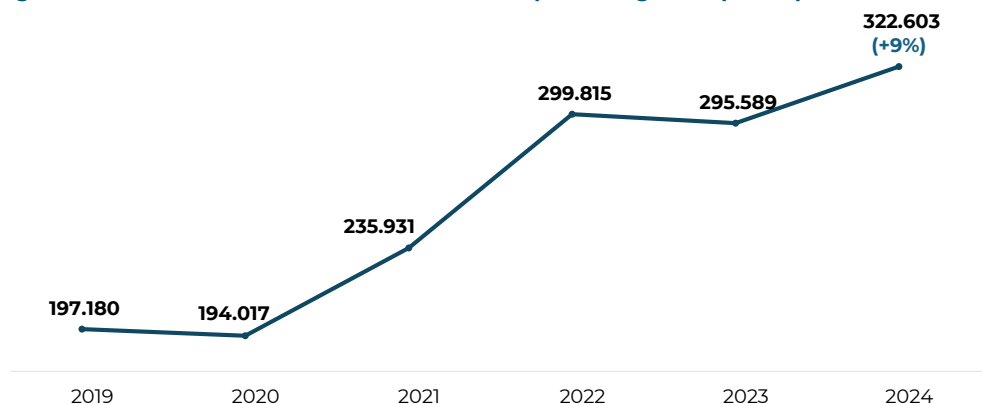
Fig. 16: Evoluzione storica del numero medio di pratiche gestite per addetto in ruolo operativo



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Di conseguenza, risulta in aumento anche il numero medio di pratiche gestite per impresa associata (**Figura 17**), che passa da circa 295 mila del 2023 a oltre 320 mila (+9%).

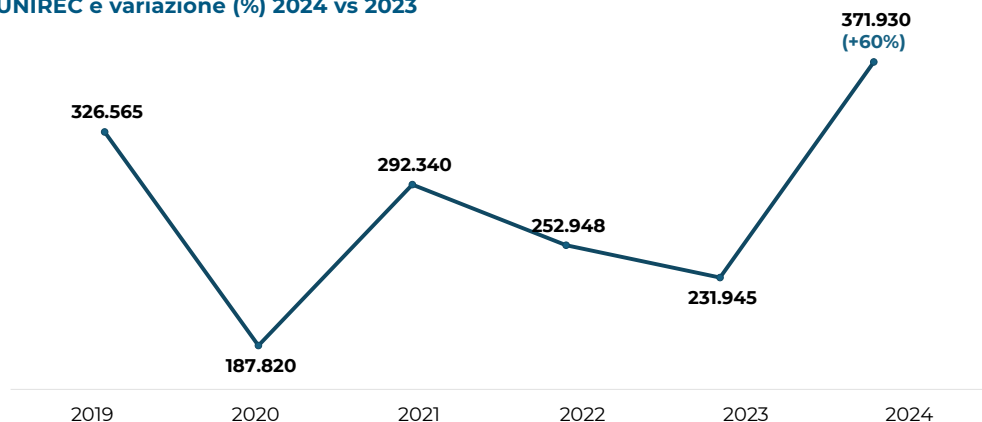
Fig. 17: Evoluzione storica del numero medio di pratiche gestite per impresa associata



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Infine, il 2024 segna il ritorno ad una maggiore attenzione alla formazione professionale erogata agli addetti – ridimensionata negli anni della pandemia e delle tensioni inflattive e per i costi energetici che hanno obbligato le imprese a razionare determinate spese. Nel 2024 le ore di formazione erogate dalle imprese associate UNIREC (**Figura 18**) risultano pari a 371.930, in netto aumento rispetto alle quasi 232 mila del 2023.

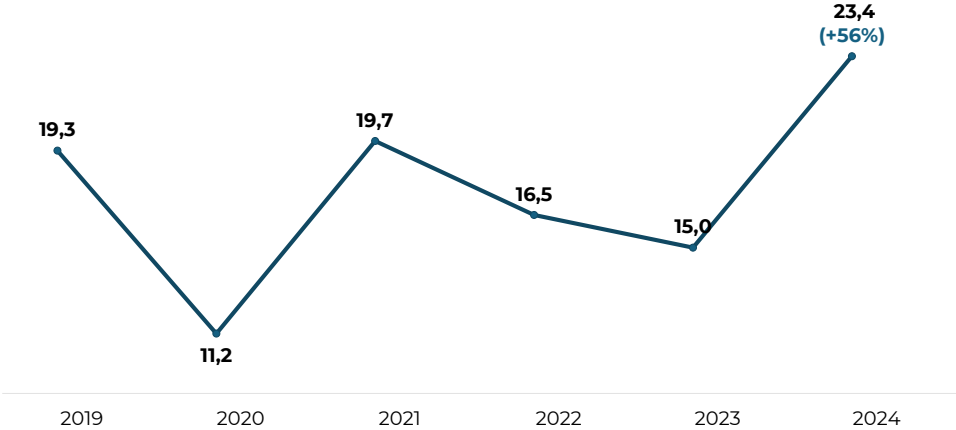
Fig. 18: Evoluzione storica delle ore investite in formazione dalle imprese associate UNIREC e variazione (%) 2024 vs 2023



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

L'incremento di ore di formazione erogate, data la stabilità del numero di addetti, determina anche un maggiore numero di ore medie di formazione per addetto, che raggiungono livelli superiori anche al periodo pre-Covid (**Figura 19**).

Fig. 19: Evoluzione storica delle ore medie di formazione per addetto e variazione (%) 2024 vs 2023



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024



Punti chiave:

- **2023 in crescita:** le imprese Associate UNIREC hanno raggiunto 1.901 milioni di euro di ricavi, in crescita rispetto ai 1.701 milioni del 2022.
- **Cresce il peso delle grandi:** le imprese con fatturato sopra i 20 milioni rappresentano il 14% delle Associate e generano il 74% del fatturato totale.
- **Indicatori finanziari in chiaroscuro:** migliorano il Valore Aggiunto medio sul fatturato (51,2%), il Margine Operativo Lordo medio (16,9%) e il Margine Operativo Netto (13,3%), ma flette leggermente l'Utile Netto medio (10,3%).
- **Provvigioni sempre contenute:** la provvigione media per attività in conto terzi è scesa dal 4,1% al 3,9%, con forti differenze tra le diverse tipologie. Rispetto agli importi affidati la provvigione media si attesta allo 0,43%.
- **Personale in aumento:** gli addetti totali delle imprese Associate sono saliti a 15.869 (+ 3% rispetto al 2023). Il costo del personale ha inciso per il 34,9% sui ricavi, con variazioni significative tra le diverse fasce dimensionali. La Phone Collection assorbe il 46% degli addetti, ma crescono anche i ruoli amministrativi, oggi al 30%.
- **Crescita pluriennale delle pratiche:** il numero medio di pratiche gestite per addetto operativo prosegue il trend di crescita e aumenta del 12%, superando quota 4.000. Nuovo massimo anche del numero medio per impresa, che supera per la prima volta le 300.000 pratiche.

L'analisi rivela un settore in evoluzione, capace di migliorare l'efficienza operativa e la capacità di generare valore, nonostante un contesto economico complesso.

Le imprese più strutturate consolidano la propria leadership, mentre si rafforza il ruolo della specializzazione e della diversificazione dei servizi. La gestione del personale mostra segnali di maturazione organizzativa, con maggiore attenzione alla formazione e all'ottimizzazione delle risorse.

Le dinamiche competitive premiano le realtà più solide, ma emergono anche nuove sfide legate alla sostenibilità economica e all'equilibrio tra performance operative e risultati finali.



Mercato UNIREC: trend, volumi e performance di recupero

04.



Premessa

In questo Capitolo si completa il quadro informativo relativo alle imprese associate UNIREC 2024, attraverso l'analisi di ulteriori dati di dettaglio tratti dal Questionario annuale somministrato dall'Associazione. Le informazioni fanno riferimento sia all'anno 2024 sia ad annualità precedenti.

La raccolta e l'elaborazione dei dati classificano le attività del mercato del recupero crediti in base a due criteri principali: il tipo di committente e la licenza normativa di riferimento.

Con riferimento alla tipologia di committente, le attività si articolano come segue:

- **Recupero crediti in Conto Terzi (C/III):** si configura quando il mandato di recupero è conferito da un soggetto esterno, titolare del credito. Questa categoria si suddivide ulteriormente in:

C/III Originator, quando l'attività è svolta per conto del soggetto originatore del credito (ad esempio, una banca o una società telefonica);

C/III Cessionario, quando il servizio è svolto per conto di un soggetto che ha acquisito il credito dall'originator. In tale ambito si distingue il ruolo di Servicer, quando l'attività è svolta su mandato diretto del cessionario, e di Sub Servicer, quando invece l'attività è svolta su mandato indiretto.

- **Recupero crediti in Conto Proprio (C/Proprio):** si verifica quando l'impresa di recupero è essa stessa titolare del credito e ne gestisce direttamente il recupero, con finalità di valorizzazione del proprio portafoglio.

In relazione alla licenza normativa utilizzata, si distinguono:

- **la Licenza ex art. 106 T.U.B.**, relativa ad attività di servicing di crediti ceduti, acquisto crediti e funzione di Master Servicer;
- **la Licenza ex art. 115 T.U.L.P.S.**, per l'esercizio del recupero crediti per conto terzi e l'acquisto crediti secondo quanto previsto dall'art. 2, lett. b del D.MEF 53/2015;
- **la Licenza ex art. 134 T.U.L.P.S.**, riferita all'attività di raccolta e vendita di informazioni per conto di soggetti privati o aziende.

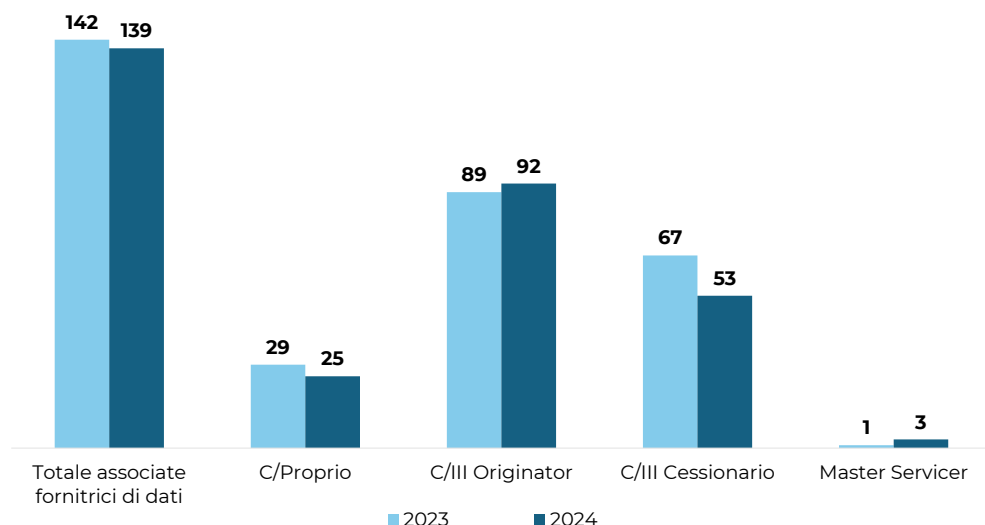
È importante sottolineare che un'impresa può operare, anche contemporaneamente, con più licenze e svolgere più attività nel medesimo esercizio.

In sintesi, l'attività in **Conto Terzi** evidenzia un incremento significativo, con un +25% nelle pratiche affidate e un +41% in quelle recuperate. In aumento anche i volumi economici, con una crescita del +10% negli importi affidati e del +23% negli importi recuperati. Sostanziale stabilità per l'attività in **Conto Proprio**, con un lieve calo negli importi gestiti (-3%) e una diminuzione più marcata nel numero di pratiche trattate (-13%).

04.1 I contributi delle imprese associate UNIREC

Nel 2024 hanno partecipato alla rilevazione per la redazione del XV Rapporto Annuale UNIREC 139 imprese associate, tre in meno rispetto all'edizione precedente. L'analisi per tipologia di attività svolta mostra una sostanziale stabilità nel numero di imprese attive in C/III Originator, mentre si osserva una lieve contrazione tra quelle operanti in C/Proprio e C/III Cessionario (**Figura 1**).

Fig. 1: Confronto distribuzione imprese associate per tipologia di attività svolta



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

La distribuzione delle licenze conferma come la maggior parte delle imprese rispondenti continui ad operare esclusivamente con Licenza ex art. 115 T.U.L.P.S. e svolga attività di recupero crediti in Conto Terzi. I dati analizzati (**Tabella 1**) mostrano inoltre una crescente specializzazione e differenziazione dei modelli operativi

Tab. 1: Distribuzione imprese associate per tipo di licenza e attività svolta

Licenze	Numero	Tipologia di attività (n.)				
		C/Proprio	C/III Originator	C/III Cessionario	Master Servicer	Raccolta informazioni
Solo Licenza 106	2	0	0	1	1	0
Solo Licenza 115	115	19	79	41	0	0
Licenze 106 e 115	6	4	3	4	1	0
Licenze 115 e 134	15	2	9	6	0	10
Licenze 106, 115 e 134	1	0	1	1	1	2
Totale	139	25	92	53	3	12

Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Le imprese associate UNIREC rappresentano quasi il 70% dei volumi lavorati dal settore del recupero crediti. Una quota che conferma una posizione particolarmente rilevante delle Associate, che si configurano come attori influenti del comparto.

Nello specifico, la lavorazione in Conto Terzi risulta in notevole aumento rispetto all'anno precedente (Tabella 2), raggiungendo quota €191 miliardi nel 2024 per oltre 46 milioni di pratiche lavorate.

I portafogli lavorati includono spesso anche tipologie di crediti non ancora completamente non performing, ma sui quali occorre comunque operare un monitoraggio e attivarsi tempestivamente laddove si rilevano possibili criticità.

Tab. 2: Dettaglio numero pratiche (milioni) e rispettivo valore (miliardi €) per tipologia di attività svolta

		# Pratiche (milioni)		Valore (miliardi €)	
		2023	2024	2023	2024
C/III	Affidati	37,0	46,2	173,9	191,0
	Recuperati	13,7	19,3	17,2	21,2
C/III Originator	Affidati	25,9	34,2	57,7	72,4
	Recuperati	12,2	17,7	13,3	17,4
C/III Cessionario	Affidati	11,1	12,0	116,2	118,6
	Recuperati	1,5	1,6	3,9	3,8

Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

04.2 Conto Terzi – Analisi complessiva

L'attività di recupero crediti in Conto Terzi è quindi quella più diffusa tra le imprese associate UNIREC.

Nel 2024 la lavorazione dei crediti in C/III Originator ha generato le variazioni più rilevanti, con 34,2 milioni di pratiche (+32% rispetto al 2023) per un controvalore complessivo affidato di 72,4 miliardi di euro (+25%), mentre la lavorazione dei crediti in C/III Cessionario ha coinvolto complessivamente 12 milioni di pratiche (+8%) per un controvalore complessivo affidato di 118,6 miliardi di euro (+2% rispetto al 2023).

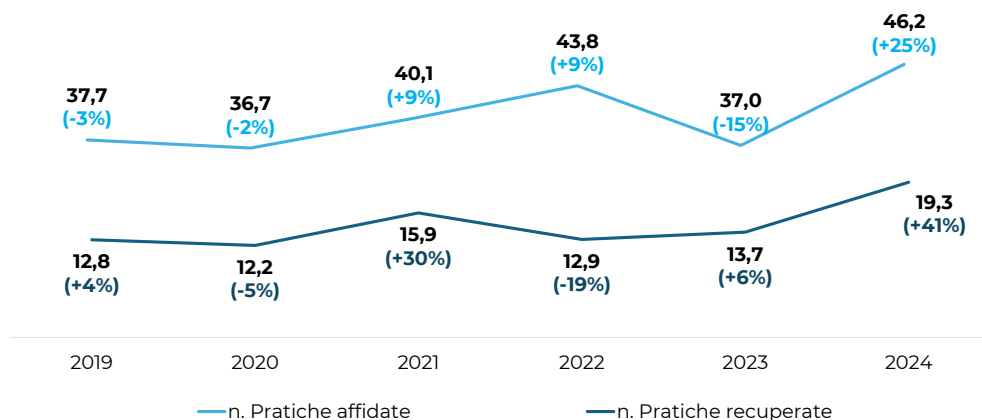
Al fine di evidenziarne le tendenze emergenti, i seguenti paragrafi riportano un quadro informativo complessivo, e uno più specifico sulle due aree di business del C/III Originator e del C/III Cessionario.

4.2.1 Pratiche affidate e recuperate

Le imprese associate UNIREC nel 2024 hanno gestito circa 46 milioni di pratiche affidate in C/III, con un aumento di circa il 25% che, dopo il calo nel 2023, pare riprendere il trend post Covid del 2021 e 2022.

La **Figura 2** evidenzia l'evoluzione degli ultimi anni per il numero totale di pratiche recuperate, con il forte incremento dai quasi 14 milioni nel 2023 agli oltre 19 milioni del 2024.

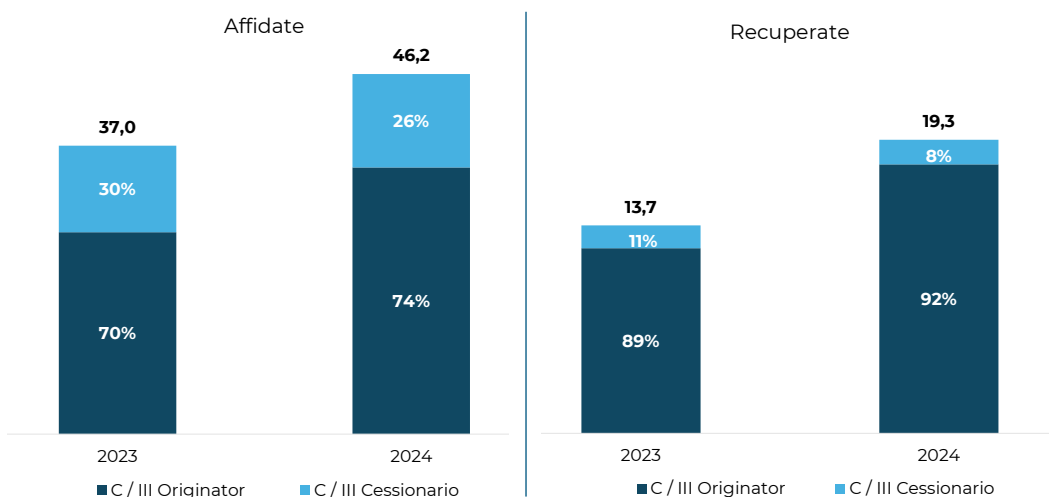
Fig. 2: Pratiche affidate e recuperate tramite lavorazioni in conto terzi (milioni) e variazione vs anno precedente (%)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

L'incremento del numero di pratiche – sia affidate che recuperate – porta a lievi variazioni nella distribuzione per aree di business (**Figura 3**) rispetto al 2023, con il peso del C/III Originator che sale sia per le pratiche affidate (74%) che per quelle recuperate (92%).

Fig. 3: Numero di pratiche affidate e recuperate per area di business (milioni) e incidenza % sul totale

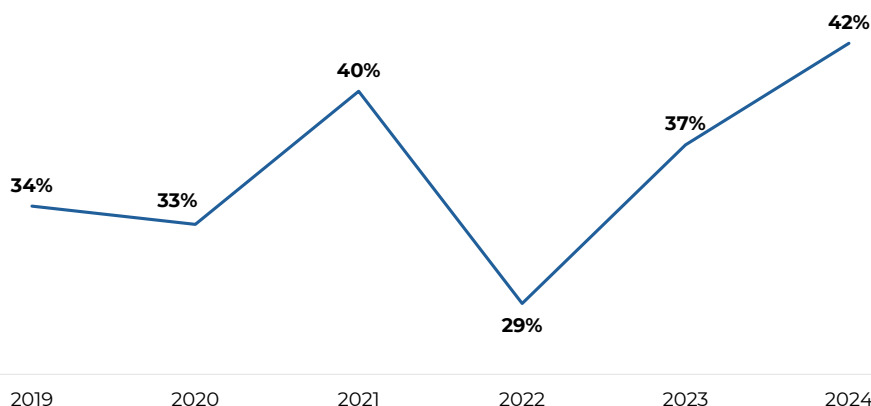


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Proseguono i buoni risultati delle attività di recupero in termini di pratiche, con il 2024 che registra la migliore performance degli ultimi sei anni monitorati e torna così ai livelli del 2021. In aumento sia il numero assoluto di pratiche recuperate che il rapporto tra il numero di pratiche recuperate a quello di pratiche affidate. La **Figura 4** mostra come nel 2024 si sia recuperato il 42% delle pratiche affidate, contro il 37% dello scorso anno ed il precedente massimo del 40% nel 2021.

Il miglioramento del tasso di recupero può essere attribuito, oltre che alla maggiore capacità operativa delle imprese associate, anche ad un maggior focus di banche e finanziarie su portafogli in early-stage e a un rafforzamento delle strategie di phone collection e gestione domiciliare nei primi mesi post-affidamento.

Fig. 4: Performance per numero di pratiche in C/III (numero pratiche recuperate su affidate)

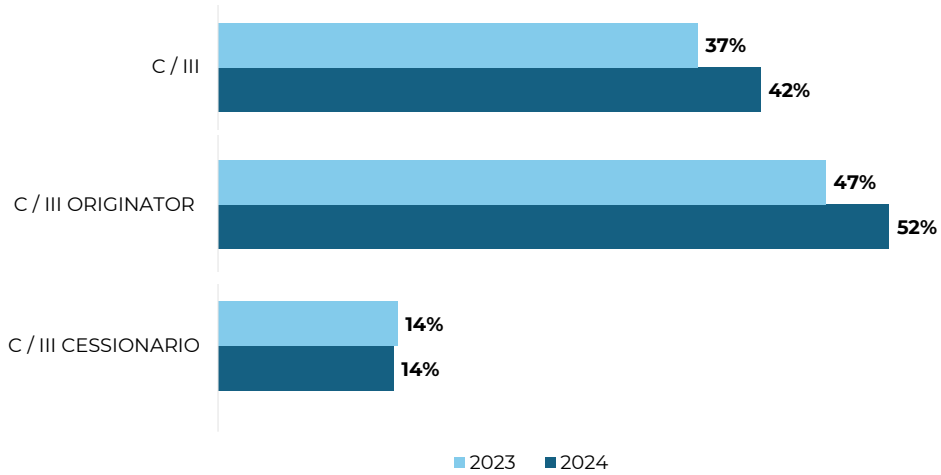


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Come da dettaglio in **Figura 5**, il dato è la risultanza della performance del C/III Originator, con il recupero di oltre la metà delle pratiche affidate e in aumento di 5 punti percentuali rispetto al 2023 ed in ulteriore miglioramento rispetto ai valori che erano stati registrati nel 2022.

Stabile al 14% la performance dell'area di business C/III Cessionario.

Fig. 5: Performance per area di business (numero pratiche recuperate su affidate)

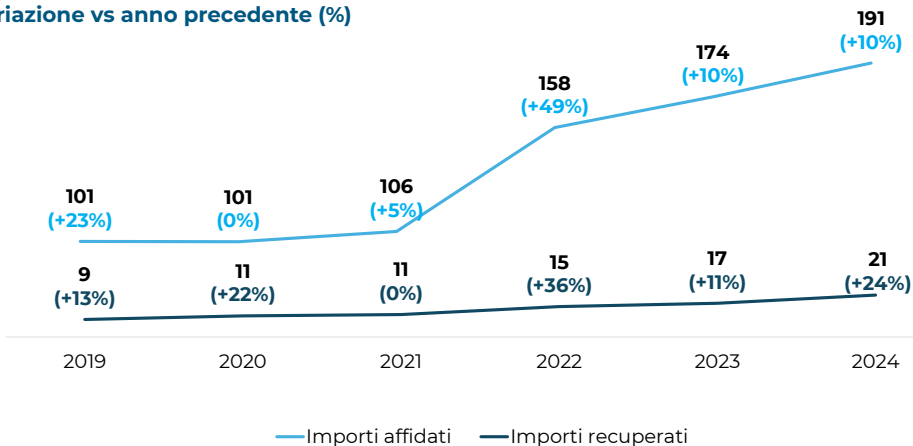


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

4.2.2 Importi dei crediti affidati e recuperati

Anche dal punto di vista degli importi dei crediti si osserva un incremento: 191 miliardi di euro di crediti affidati (+10%) e 21 miliardi recuperati (+24%), registrando per entrambe le variabili il valore massimo nel periodo di osservazione 2019-2024 (**Figura 6**).

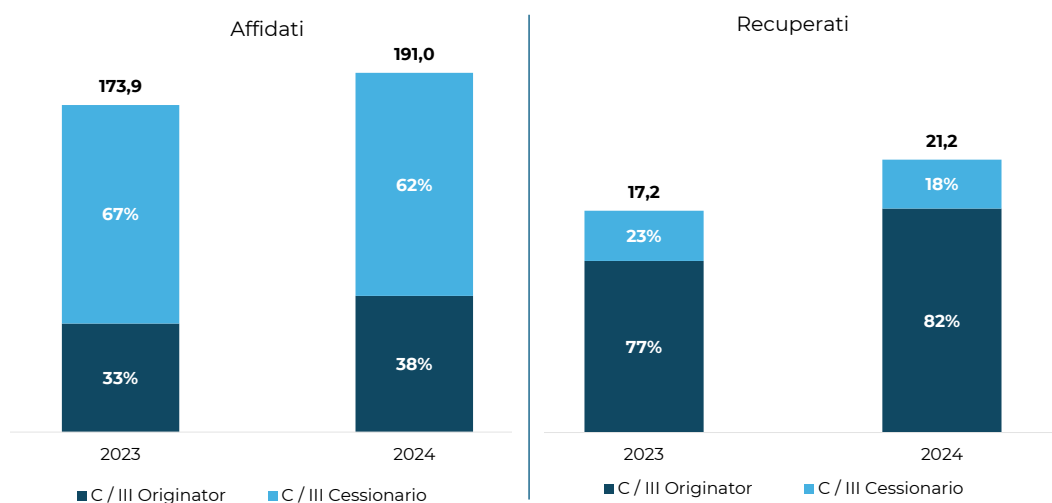
Fig. 6: Importi affidati e recuperati tramite lavorazioni in conto terzi (miliardi €) e variazione vs anno precedente (%)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Nel confronto tra aree di business, il comparto C/III Originator traina le performance, con oltre l'80% degli importi recuperati a fronte di un'incidenza del 38% degli importi lavorati in Conto Terzi. Il comparto C/III Cessionario mantiene livelli di recupero più contenuti, pur rappresentando quasi i due terzi dei crediti in conto terzi affidati (**Figura 7**).

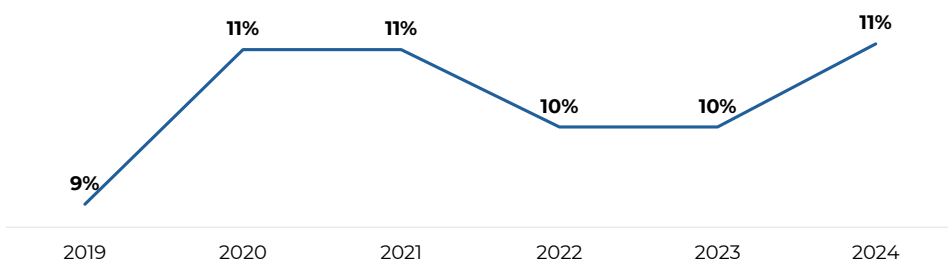
Fig. 7: Importi (miliardi €) affidati e recuperati per area di business e incidenza % sul totale



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Per quanto riguarda il rapporto tra importi recuperati e affidati, nel 2024 si registra un leggero miglioramento della performance, che risale ai livelli del biennio 2020-2021 e in sostanziale stabilità dal 2019 (**Figura 8**).

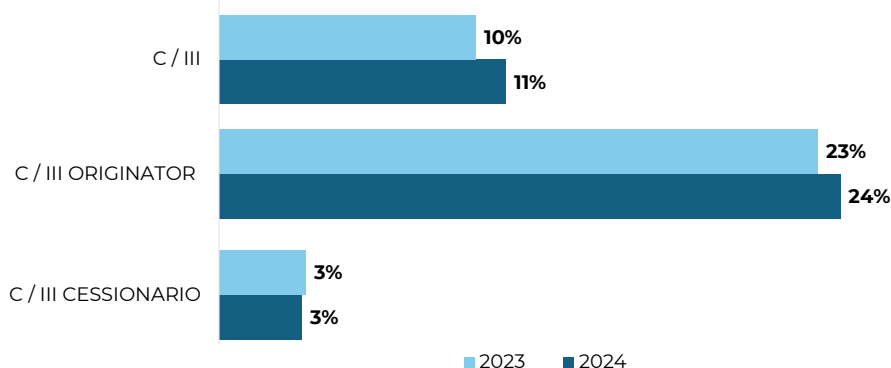
Fig. 8: Indice di performance per importi in C/III (importi recuperati su affidati)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Anche nel caso degli importi – come già visto per le pratiche – la performance è trainata dal C/III Originator con recupero di quasi un quarto degli importi affidati (**Figura 9**). Entrambe le aree di business confermano costanza di performance rispetto al biennio 2022-2023.

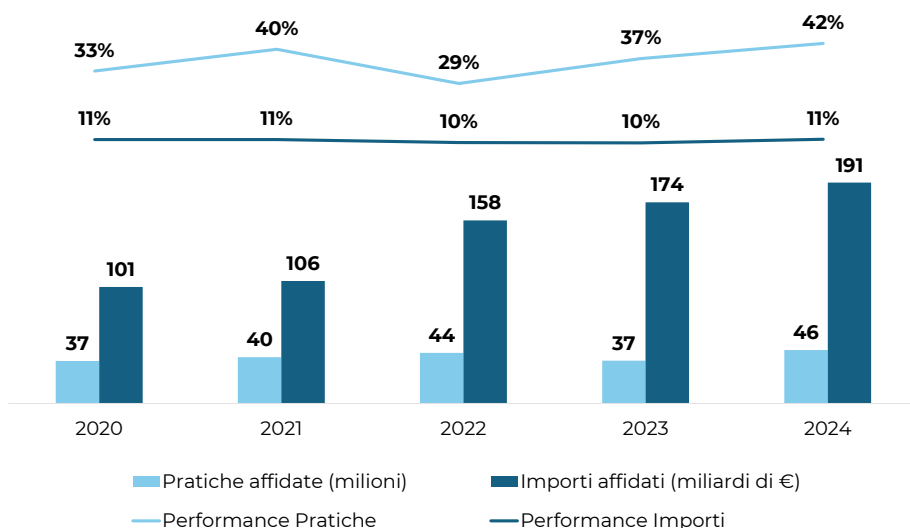
Fig. 9: Performance per area di business (importi recuperati su affidati)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Ampliando l'osservazione nell'ultimo quinquennio, la tendenza delle performance, in combinazione con l'entità dei crediti affidati (**Figura 10**), conferma la capacità delle imprese associate UNIREC di garantire un buon livello di servizio, anche in presenza di una domanda in termini di importi progressivamente crescente.

Fig. 10: Evoluzione temporale della performance media del recupero in C/III

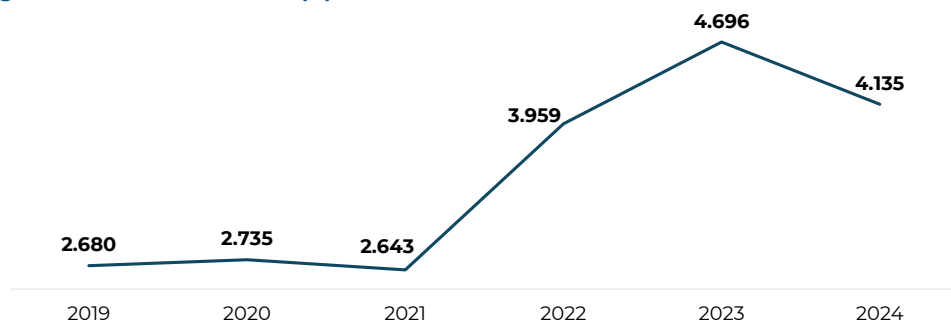


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

4.2.3 Ticket medio dei crediti affidati

Nel 2024 il ticket medio dei crediti affidati per il recupero cala rispetto a € 4.696 del 2023, mantenendosi comunque ben oltre i 4.000 € e facendo segnare il secondo miglior risultato nei sei anni di osservazione (**Figura 11**).

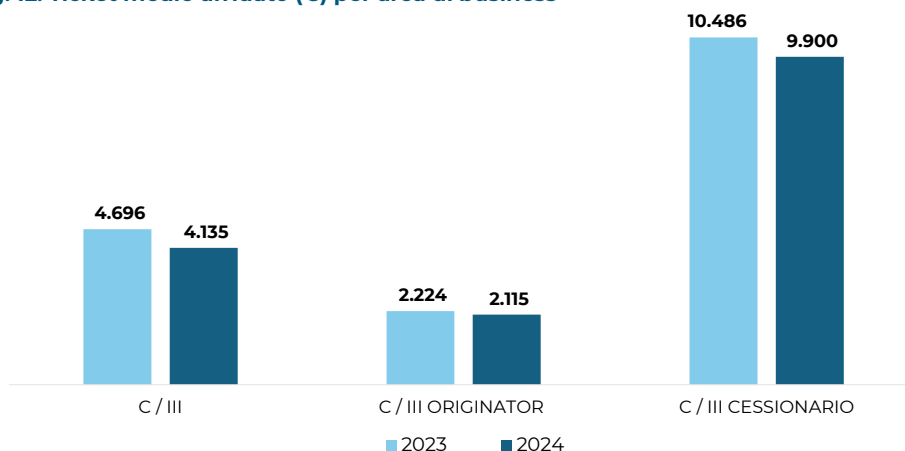
Fig. 11: Ticket medio affidato (€)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Vale la pena ricordare che nel 2023 si era verificato un passaggio di attività, dal C/Proprio al C/III, di un portafoglio crediti di significativo importo per singola pratica, nell'ambito delle imprese associate UNIREC, che aveva contribuito a elevare notevolmente il valore del ticket medio sia generale che dell'area C/III Cessionario. Il 2024 registra un assestamento dei valori di entrambe le aree sui livelli del 2023 (**Figura 12**).

Fig. 12: Ticket medio affidato (€) per area di business



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

4.2.4 Distribuzione geografica delle pratiche e degli importi affidati e recuperati

Nel corso del 2024, la distribuzione geografica degli affidamenti, per pratiche e importi, si conferma prevalentemente concentrata in Lombardia, con il 12% delle pratiche e il 16% degli importi, seguita da Campania e Lazio (rispettivamente 11% e 10% delle pratiche e 9% e 11% degli importi affidati). Seguono Sicilia (9% sia di pratiche che di importi) ed Emilia-Romagna (7% sia di pratiche che di importi).

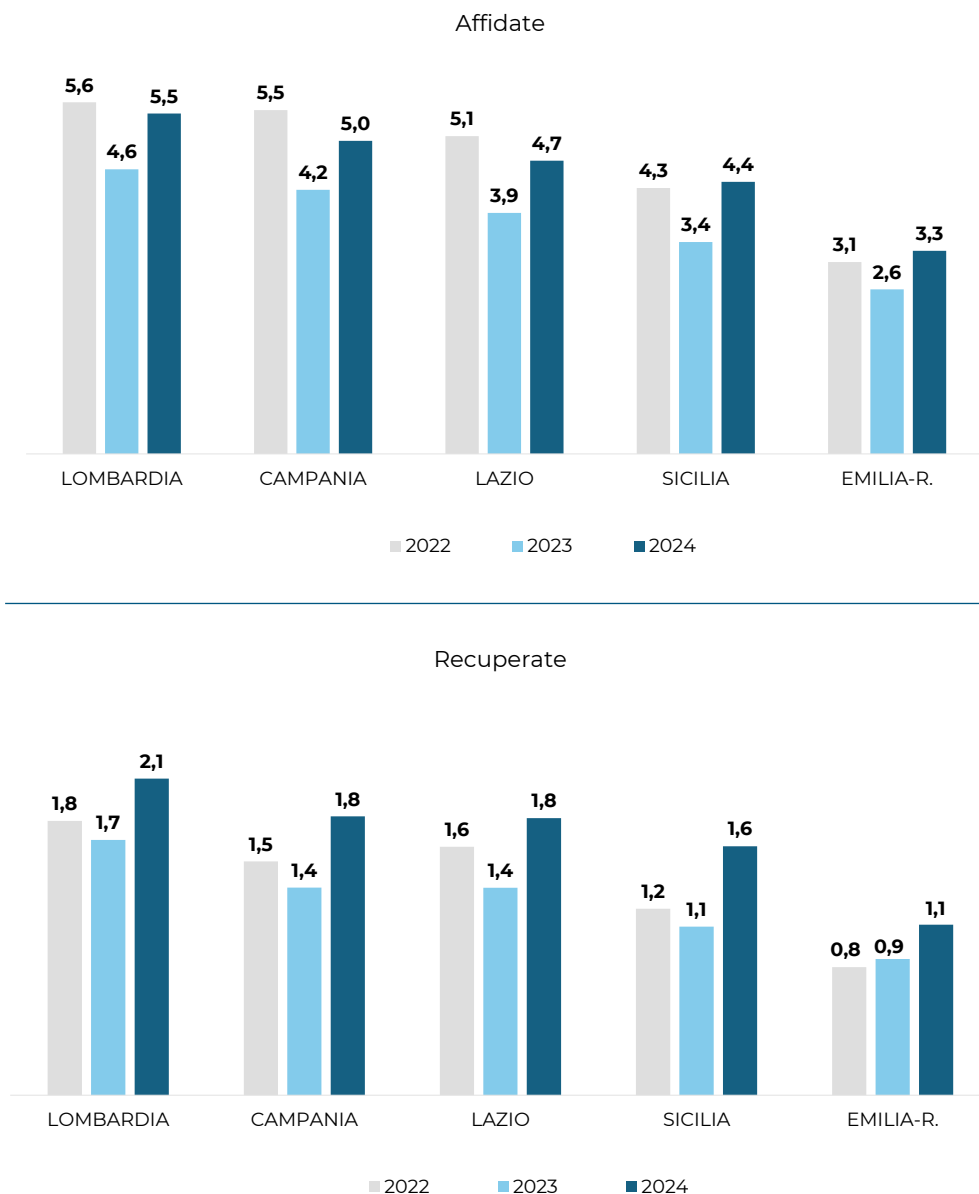
La distribuzione territoriale – disomogenea dal punto di vista delle macro aree geografiche – se da un lato riflette la concentrazione della popolazione in determinate regioni e di conseguenza una maggiore incidenza dei crediti erogati, dall'altro fa emergere anche differenze socio-economiche strutturali, che si riflettono su tassi di deterioramento del credito storicamente più elevati nel Sud e nelle Isole¹.



¹ Fonte: Banca d'Italia, Economie regionali

In tutte e cinque le regioni principali, sia il numero di pratiche affidate che recuperate aumenta sensibilmente rispetto al 2023, superando – in particolare per le pratiche recuperate – anche i livelli del 2022 (**Figura 13**).

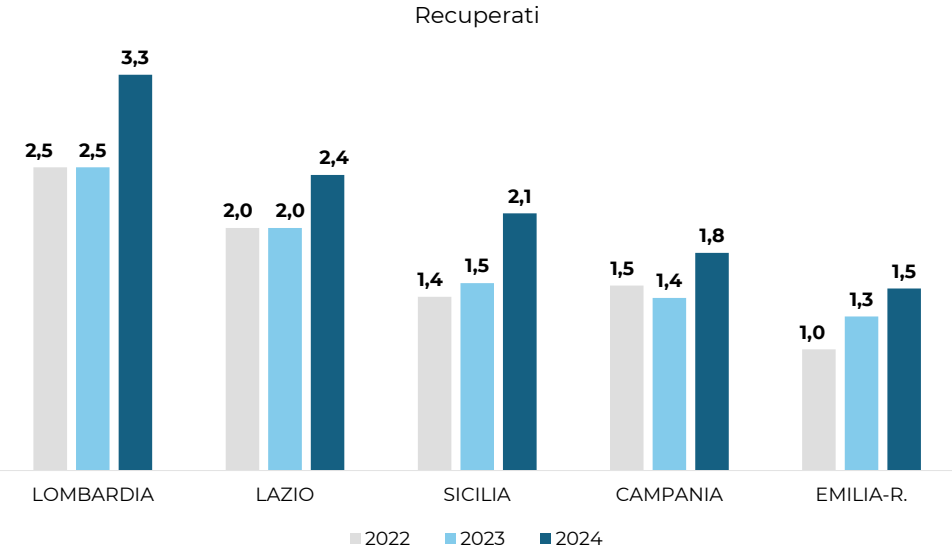
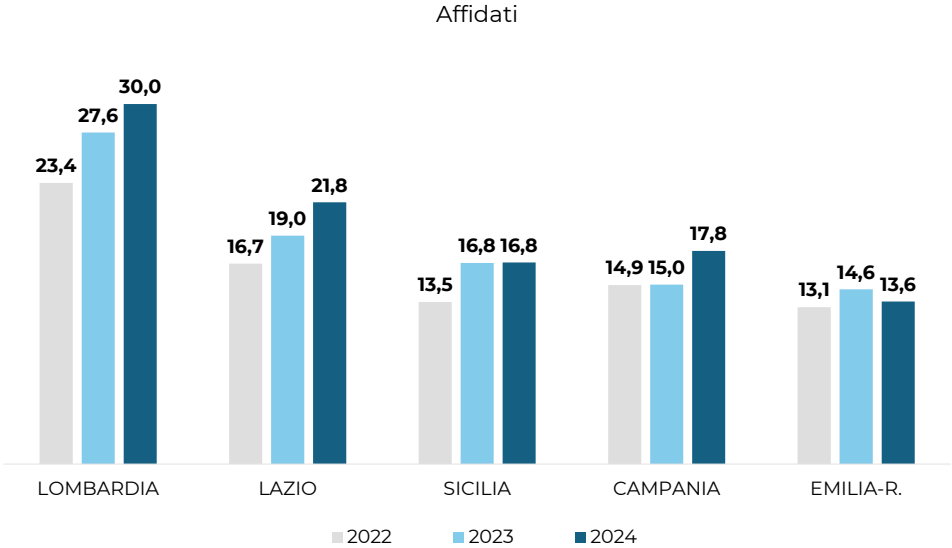
Fig. 13: Numero di pratiche recuperate (milioni) per regione



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

La crescita nelle regioni citate (**Figura 14**) si conferma anche negli importi dei crediti affidati e recuperati, prolungando il trend in essere fin dal 2021.

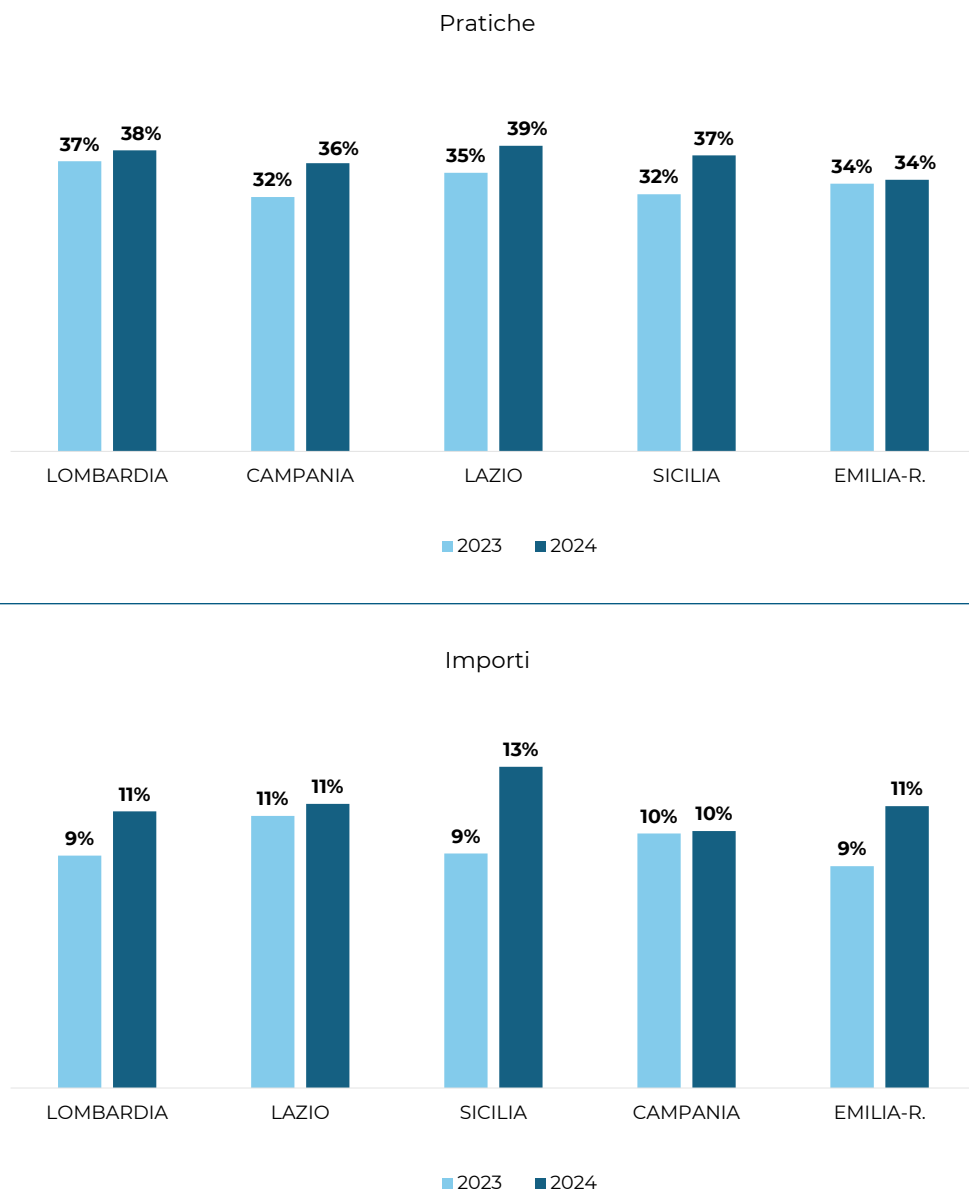
Fig. 14: Importi recuperati (miliardi €) per regione



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

In miglioramento anche le performance di recupero (**Figura 15**), specialmente in Sicilia e Campania relativamente alle pratiche e sempre in Sicilia per quanto riguarda gli importi (+4%).

Fig. 15: Performance di recupero pratiche e importi per regione



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

4.2.5 Tipologia di debitore

Rispetto alla tipologia del debitore, è possibile suddividere i crediti in due categorie, il B2C “business to consumer” e il B2B “business to business”. È opportuno evidenziare che i dati riferiti a questa parte di analisi sono facoltativi nel Questionario rivolto alle Associate.

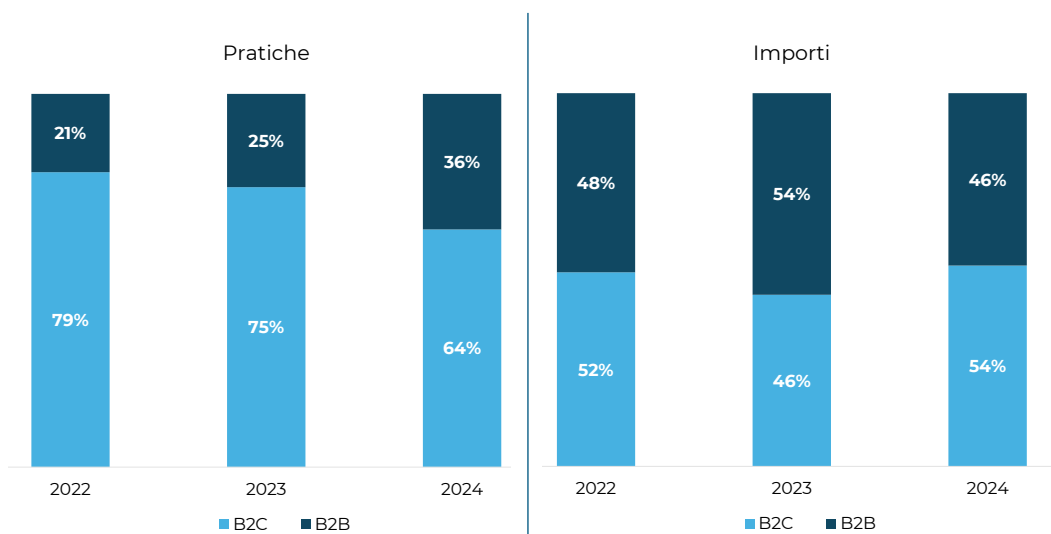
In generale, vale la pena tenere in considerazione che la gestione dei crediti B2B comporta un approccio più articolato e personalizzato rispetto al B2C, sia in termini di valutazione della solvibilità sia per la maggiore incidenza del recupero legale e delle negoziazioni complesse.

Anche nel 2024 si conferma la maggiore distribuzione delle pratiche affidate sul B2C, ma con la minore percentuale nell'ultimo triennio e in sensibile riduzione rispetto alla quota dei tre anni precedenti.



Per quanto riguarda gli importi affidati, nel 2024 si invertono i pesi tra B2B e B2C, che torna in leggera prevalenza e in sostanziale allineamento con la ripartizione del 2022 (**Figura 16**).

Fig. 16: Distribuzione delle pratiche e degli importi affidati per tipologia di debitore

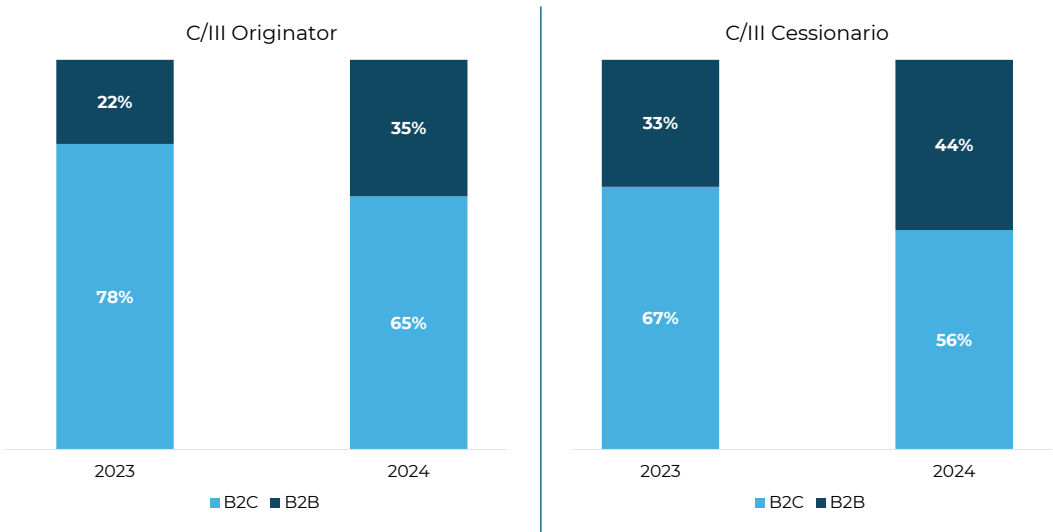


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Dettagliando l'analisi per le aree di business delle imprese associate UNIREC (**Figura 17**), si osserva come in entrambe per le pratiche affidate si registri un incremento rilevante del B2B, che sale al 35% per il C/III Originator e al 44% per il C/III Cessionario, confermando in quest'ultimo caso il trend rilevato dal 2022 al 2023.

Il risultato è da imputare prevalentemente all'ingresso fra le Associate di UNIREC di un rilevante player focalizzato soprattutto nel recupero dei crediti dalle aziende.

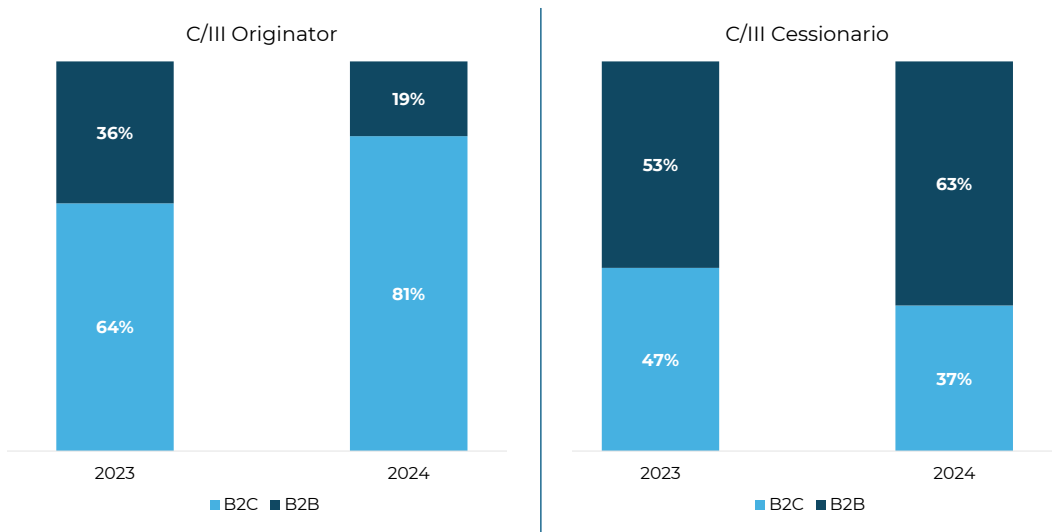
Fig. 17: Distribuzione delle pratiche affidate per tipologia di debitore e di C/III



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Rispetto agli importi affidati, nel C/III Originator aumenta invece sensibilmente il peso del B2C, che supera l'80%, mentre cala dal 47% al 37% per il C/III Cessionario (**Figura 18**).

Fig. 18: Ripartizione degli importi affidati per tipologia di debitore e per area di business



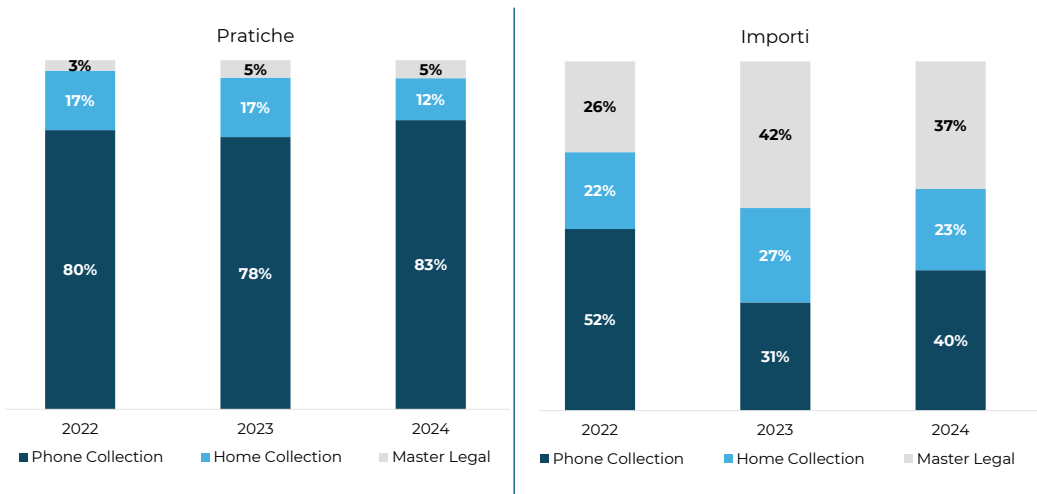
Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

4.2.6 Tipologia di lavorazione

L'analisi per tipologia di lavorazione dei crediti ripartisce i dati tra Phone Collection, Home Collection e Master Legal.

Come mostra la **Figura 19**, rispetto alle pratiche affidate nel 2024 si conferma la predominanza di concentrazione nella lavorazione Phone Collection, che si rafforza all'83%. La Phone Collection sale anche rispetto agli importi affidati, tornando ad essere la modalità prevalente, seppure di poco, rispetto al Master Legal. Sostanzialmente stabile nel triennio la quota della Home Collection.

Fig. 19: Distribuzione delle pratiche e degli importi per tipologia di lavorazione

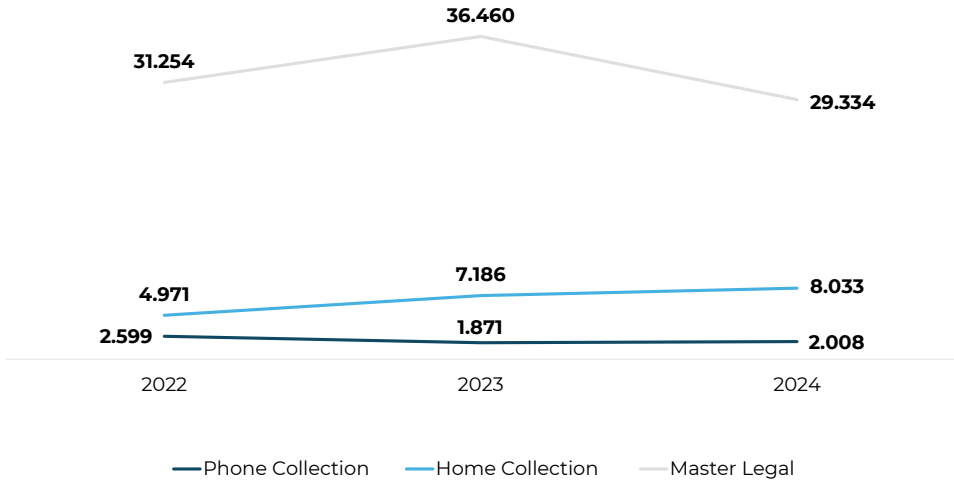


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Diversificato l'andamento del ticket medio (**Figura 20**), con la Phone Collection in leggera crescita, seppure lontana dai valori del 2022, e la Home Collection in ulteriore rafforzamento nel triennio. In calo sotto i 30.000 il Master Legal, per il minor peso degli importi a fronte di pratiche affidate stabili.

Si tenga presente anche qui come i valori del 2023 vadano letti anche alla luce di uno spostamento rilevante di attività da parte di una Associata UNIREC dal C/Proprio al C/III nel corso dell'anno.

Fig. 20: Ticket medio (€) per tipologia di lavorazione



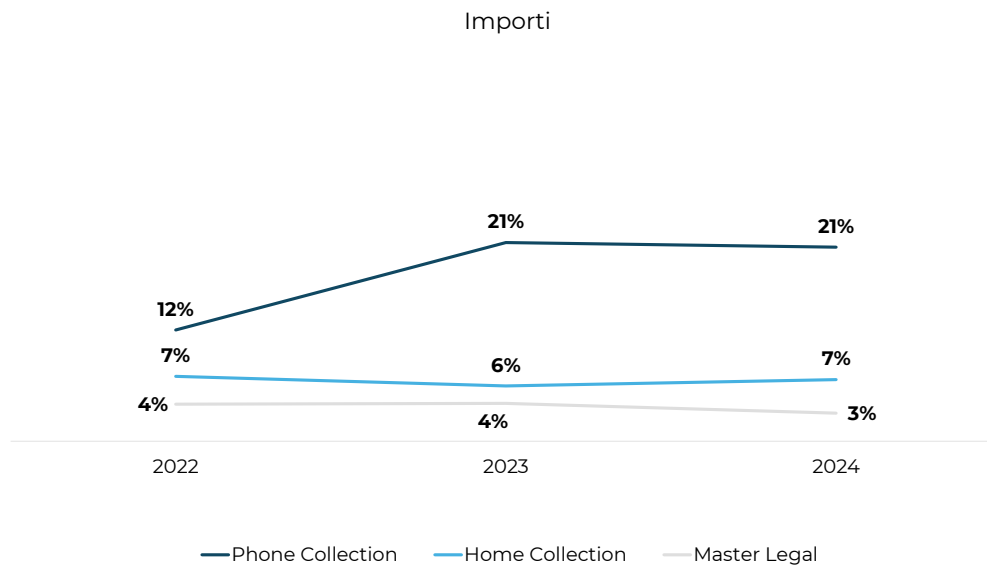
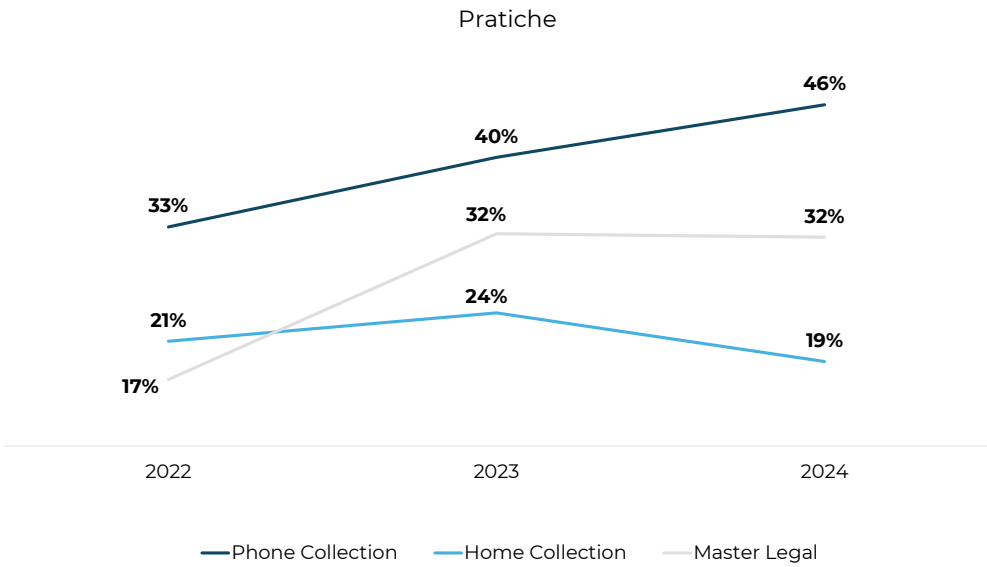
Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Anche nelle performance per recupero pratiche (**Figura 21**) si rileva un trend differenziato, con solida crescita per la Phone Collection, mentre resta stabile al 32% il Master Legal. In leggero calo la Home Collection, che si riavvicina ai minimi registrati nel 2021.

Sostanziale stabilità, invece, nelle performance per importi sui valori degli ultimi tre anni.

I dati richiamano la possibile efficacia di soluzioni operative basate su un iniziale utilizzo di canali digitali (combinato alle interazioni umane), con il supporto di sistemi CRM evoluti e scoring predittivo. Nel capitolo 5 è presente un focus sulle modalità di comunicazione con i debitori e le novità introdotte dalle imprese associate UNIREC.

Fig. 21: Performance pratiche e importi per tipologia di lavorazione

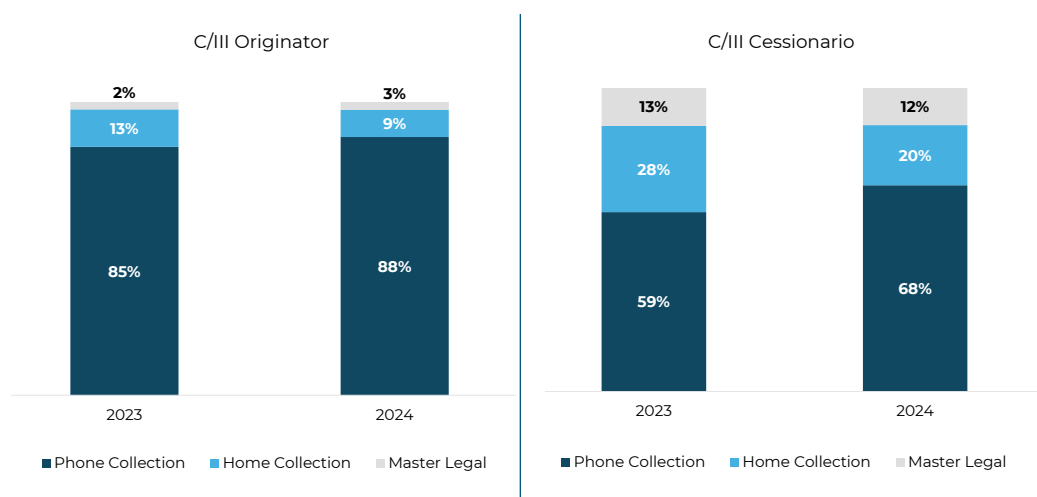


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Entrando nel dettaglio delle due aree di business del C/III (**Figura 22**), nel 2024 si osserva che il C/III Originator mantiene una sostanziale stabilità nella ripartizione delle tre tipologie di lavorazione sul totale delle pratiche affidate, con la netta predominanza della Phone Collection, che sale all'88%.

Più dinamica la situazione nel C/III Cessionario, dove il peso delle pratiche affidate e lavorate in Phone Collection risale al 68% dopo il calo registrato nel 2023 seppure restando al di sotto del 77% registrato nel 2022. Anche questo dato è da leggere tenendo conto dello spostamento rilevante di attività da parte di una Associata UNIREC dal C/Proprio al C/III nel corso del 2023.

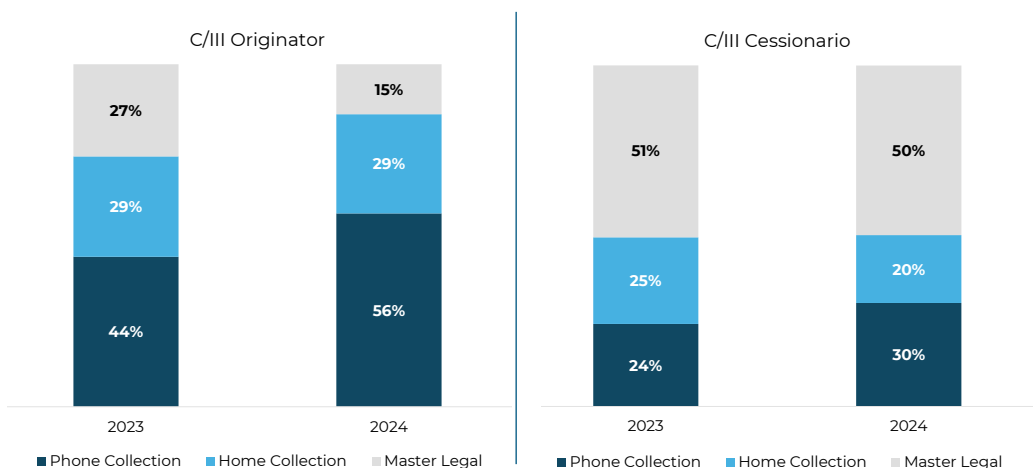
Fig. 22: Ripartizione delle pratiche affidate per tipologia di lavorazione e per area di business



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Rispetto alla distribuzione degli importi affidati (**Figura 23**), la Phone Collection incrementa la propria quota in entrambe le aree di business. In particolare, si rafforza come modalità principale per il C/III Originator, mentre per il C/III Cessionario si conferma comunque preponderante il Master Legal con il 50%.

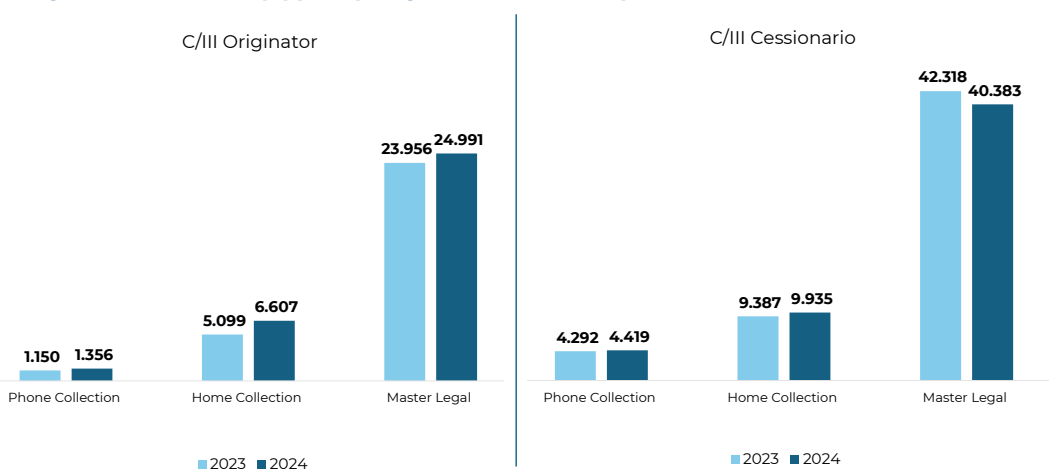
Fig. 23: Ripartizione degli importi affidati per tipologia di lavorazione e per area di business



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Nel 2024 i valori dei ticket medi (**Figura 24**) registrano incrementi per tutte le modalità, ad eccezione del Master Legal nel C/III Cessionario, che arretra leggermente pur mantenendosi sopra i 40.000 €. Leggero assestamento per le medie annue in entrambe le aree di business, che si mantengono comunque vicine ai valori del 2023 e ne confermano quindi l'assetto raggiunto nel 2023 in seguito alle già citate operazioni di passaggio di attività, dal C/Proprio al C/III, all'interno delle imprese associate UNIREC.

Fig. 24: Ticket medio (€) per tipologia di lavorazione e per area di business



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

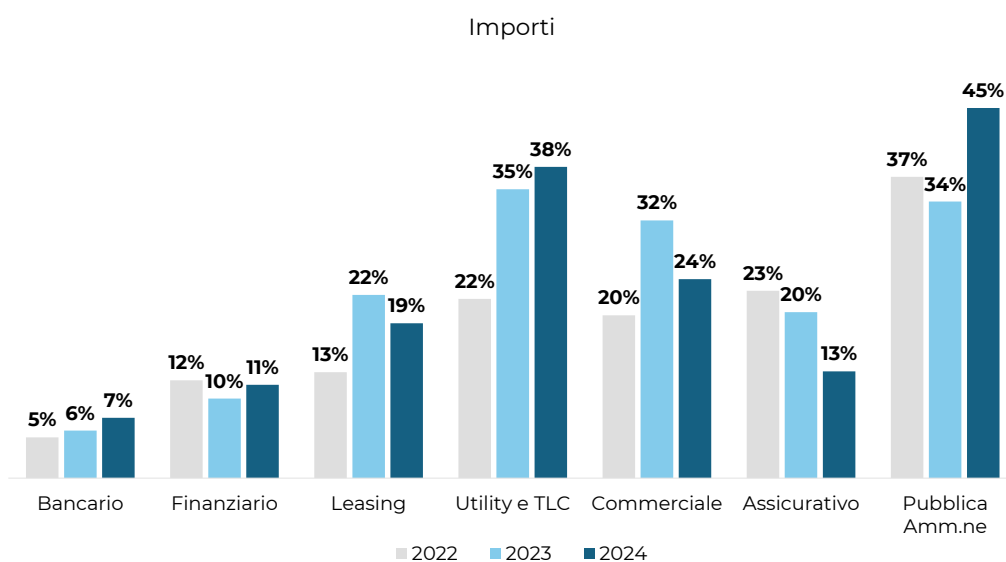
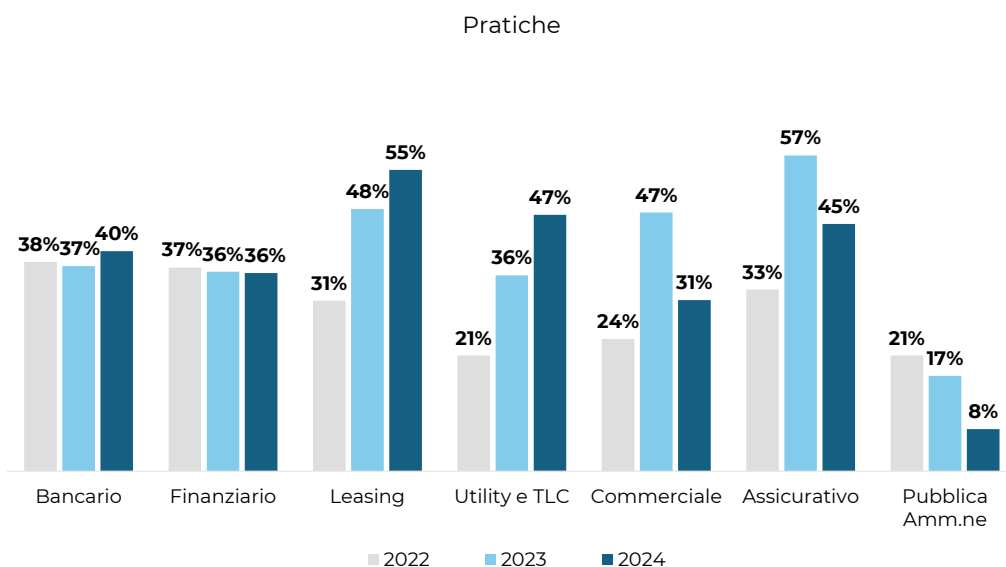


4.2.7 Evoluzione storica delle performance delle committenti

La **Figura 25** riepiloga l'andamento delle performance nel triennio 2022-2024 relative all'attività di recupero crediti in C/III, rispetto a ciascun settore di committenza. In termini di pratiche, prosegue l'incremento per Leasing, che supera anche il 51% registrato nel 2021, e Utility e TLC. Più stabili gli altri settori, ad eccezione dei settori Assicurativo e Commerciale, le cui performance evidenziano un calo rispetto al 2023, pur mantenendosi superiori ai livelli del 2022.

Il trend degli importi, rispetto al numero di pratiche, evidenzia similitudini e differenze nelle performance, con levariazioni più significative rappresentate dagli aumenti nei settori Utility e TLC e Pubblica Amministrazione, a fronte di una marcata riduzione nei settori Commerciale e Assicurativo, quest'ultimo sceso al 13%, in linea con l'11% registrato nel 2021. È utile rammentare che settori come quello assicurativo e della pubblica amministrazione sono presidiati da pochi player e di conseguenza oscillazioni rilevanti in questo tipo di dati non sono da considerarsi per forza anomale.

Fig. 25: Performance pratiche e importi per classificazione delle committenti



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

04.3 Conto Terzi - Analisi di dettaglio: Lavorazione Conto Terzi Originator

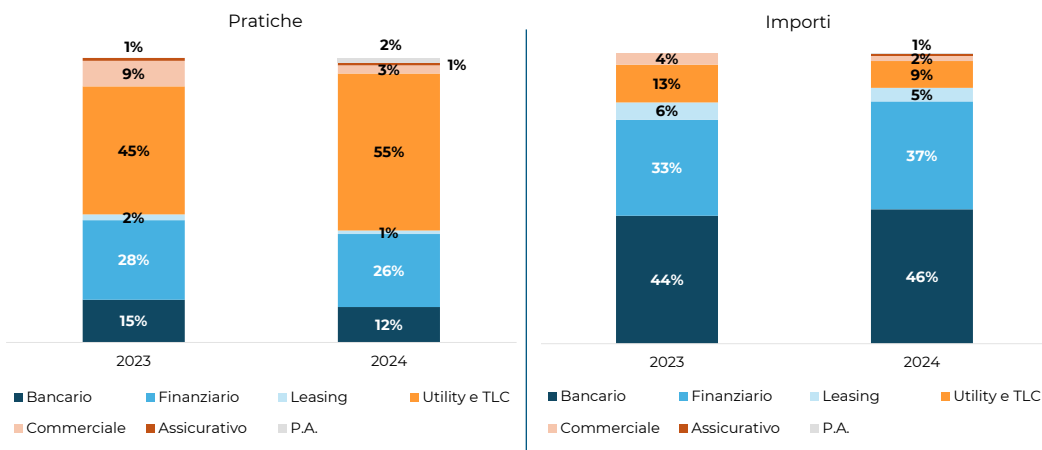
4.3.1 Incidenza per classificazione delle committenti del C/III Originator

La **Figura 26** riporta la scomposizione dei crediti lavorati complessivamente in C/III Originator nel 2023 e nel 2024 in funzione del settore di origine del credito, ossia per tipologia di committente.

In termini di numero di pratiche affidate, si rafforza il ruolo prioritario del settore delle Utility e Telecomunicazioni, che sale al 55% del totale, in crescita di dieci punti percentuali rispetto al 2023. Come lo scorso anno, seguono il settore Finanziario e quello Bancario, entrambi in leggero decremento, mentre gli altri settori risultano sempre più marginali.

In termini di importi affidati, si conferma e si rafforza la netta dominanza dei settori Bancario e Finanziario, che insieme superano l'80% del valore complessivo e riducono al 17% i restanti settori.

Fig. 26: Distribuzione settoriale (%) dei crediti affidati per il recupero in C/III Originator

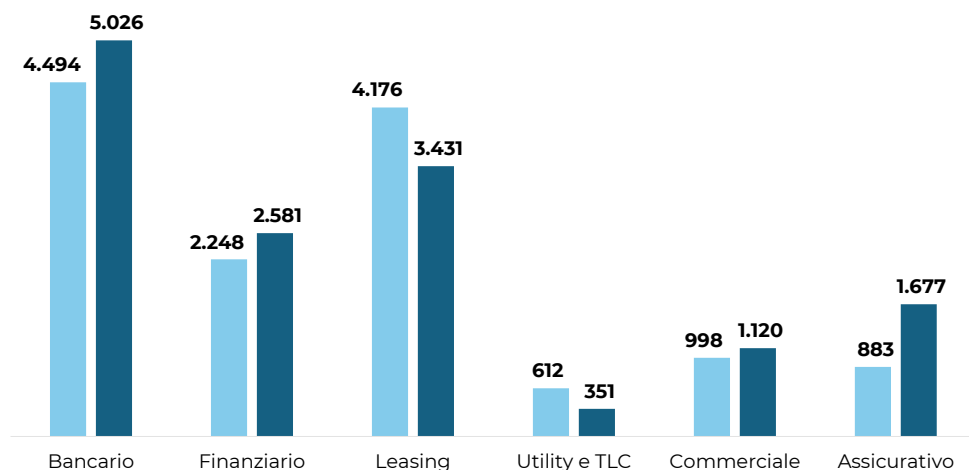


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Per quanto riguarda il ticket medio degli affidamenti (**Figura 27**), si conferma la tendenza a valori più elevati nei comparti Bancario, Finanziario e Leasing, con importi compresi tra €2.500 e €5.000, seppure con una contrazione del ticket medio per il comparto Leasing, che inverte il trend positivo registrato negli anni precedenti. Prosegue inoltre la discesa del ticket medio nel comparto Utility, che continua ad avvicinarsi gradualmente ai livelli pre-crisi energetica, in linea con la progressiva normalizzazione del mercato delle materie prime e il ridimensionamento degli effetti straordinari legati agli shock sui prezzi dell'energia.

Anche in questo caso, occorre tenere in considerazione che settori come quello Assicurativo e della Pubblica Amministrazione sono presidiati da pochi player e di conseguenza risultano più soggetti a variazioni rilevanti da un anno all'altro in variabili come il ticket medio.

Fig. 27: Ticket medio affidato (€) per classificazione delle committenti nel C/III Originator

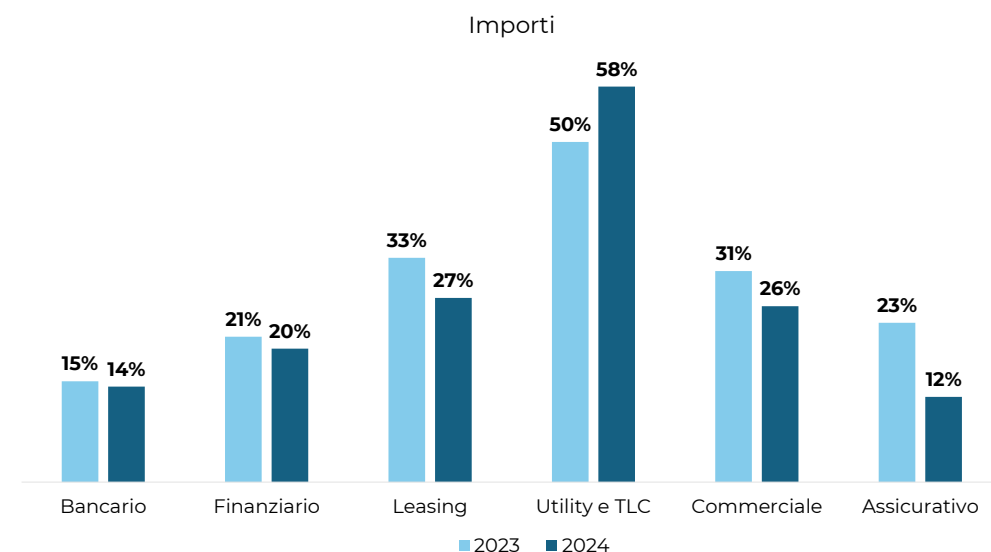
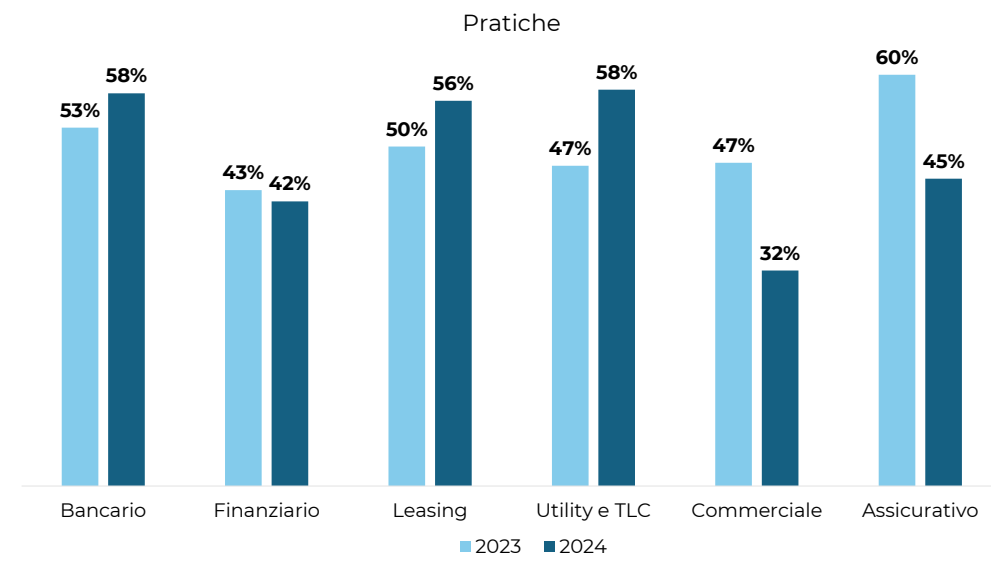


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Relativamente alle performance di recupero (**Figura 28**), in termini di numero di pratiche proseguite il miglioramento partito nel 2022 per Bancario, Leasing, Utility e TLC, che si portano tutti vicini al 60%, mentre arretrano intorno ai valori del 2022 Commerciale e Assicurativo.

Leggeri assestamenti, invece, dal lato degli importi recuperati, dove solo Utility e TLC prosegue nel trend di incremento dal 2022 mentre gli altri settori arretrano rispetto ai valori del 2023.

Fig. 28: Performance per classificazione delle committenti nel C/III Originator



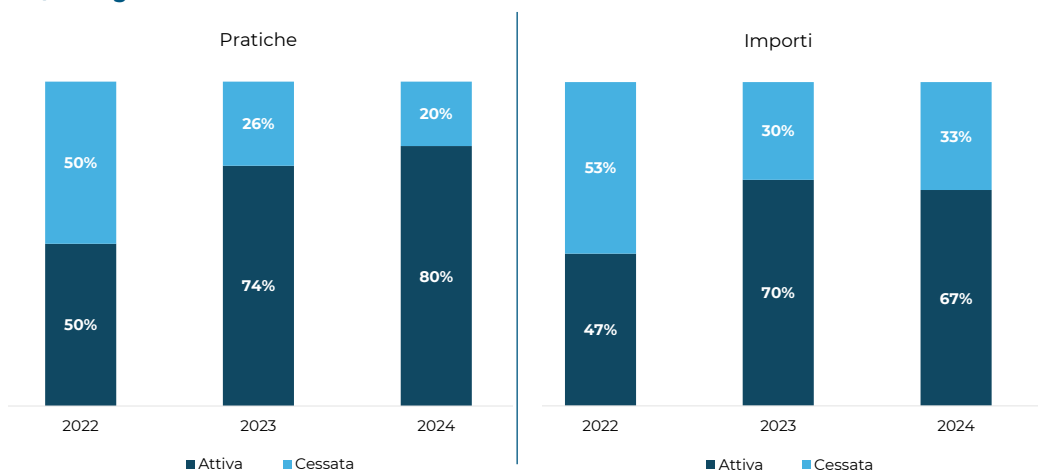
Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

4.3.2 Focus Settore Utility e Telecomunicazioni del C/III Originator

In questo paragrafo si analizza il settore Utility e Telecomunicazioni in funzione della tipologia di clientela del settore, Attiva, riferita agli utenti con utenze ancora collegate, e Cessata, relativa a coloro con utenze ormai disattivate.

Nel 2024 si registra un ulteriore rafforzamento del peso della clientela Attiva, che arriva a rappresentare l'80% delle pratiche affidate, segnando il valore più alto nell'ultimo triennio. Anche in termini di importi affidati, questa categoria mantiene la prevalenza, incidendo per i due terzi sul totale valore affidato, seppure in assestamento rispetto ai livelli del 2023 (**Figura 29**).

Fig. 29: Distribuzione delle pratiche e degli importi affidati per tipologia di clientela nel C/III Originator

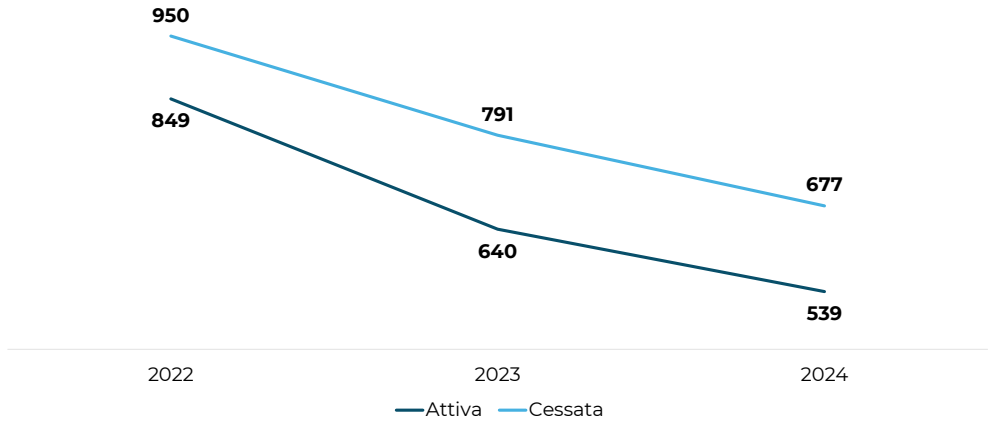


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Per quanto riguarda il ticket medio affidato, per entrambe le tipologie di clientela prosegue un trend sostanzialmente simile di decremento del valore (**Figura 30**), pur restando su valori più elevati rispetto a quelli registrati nel 2021.

Tale andamento conferma che, pur con la progressiva normalizzazione post-crisi energetica, i livelli di prezzo pre-crisi non costituiscano più un riferimento, poiché i nuovi equilibri si sono consolidati in modo strutturale.

Fig. 30: Ticket medio affidato (€) per tipologia di clientela nel C/III Originator

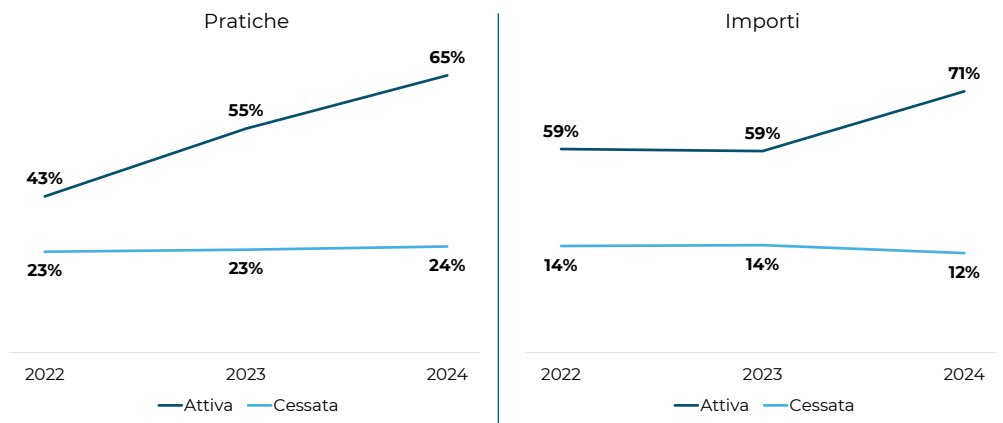


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Infine, per quanto riguarda le performance di recupero, per la clientela Attiva si osserva un ulteriore incremento in termini di numero di pratiche recuperate al 65%, valore di massimo relativo nel periodo 2021-2024, e un valore stabile, rispetto al 2022 e al 2023, per la clientela Cessata (**Figura 31**).

Trend simile rispetto agli importi, con la performance sulla clientela Attiva che sale al 71%, e quella sulla clientela Cessata che si mantiene vicina ai livelli del biennio 2022-2023, seppure in lieve calo.

Fig. 31: Performance per tipologia di clientela nel C/III Originator



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

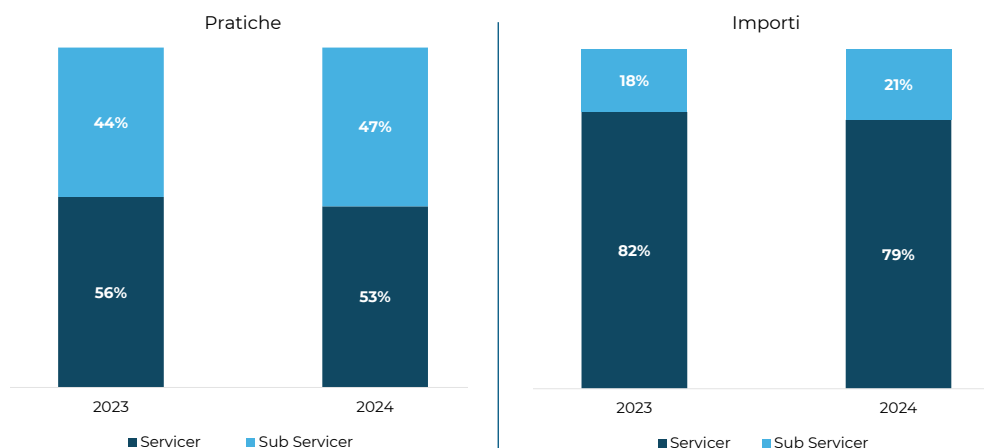
04.4 Conto Terzi - Analisi di dettaglio: Lavorazione Conto Terzi Cessionario

Come illustrato nella Premessa di questo Capitolo, le imprese attive nel recupero crediti in Conto Terzi Cessionario possono ricoprire il ruolo di Servicer quando gestiscono i portafogli su mandato diretto del Cessionario, oppure operare come Sub Servicer qualora l'incarico derivi da un mandato indiretto, tipicamente conferito da un altro Servicer.

A completamento dell'analisi sull'operatività in C/III Cessionario, è importante citare anche il ruolo di Master Servicer, responsabile della gestione complessiva dei portafogli, con particolare riferimento agli aspetti amministrativi, contabili e di reporting nei confronti del Cessionario. Nel 2024, solo due imprese associate UNIREC hanno dichiarato di operare in questa funzione, gestendo complessivamente circa 204 mila pratiche – dato sostanzialmente stabile rispetto alle 201 mila del 2023 – per un valore nominale di crediti acquistati nel 2024 pari a circa 500 milioni di euro. Lo stock complessivo in gestione ha raggiunto quasi i 4 miliardi di euro, confermando la rilevanza di questo comparto, seppur limitato a una nicchia di operatori altamente strutturati.

Nel 2024 si rileva una sostanziale stabilità della distribuzione tra Servicer e Sub Servicer sia per le pratiche affidate, con quote pressoché equivalenti, che per gli importi, rispetto ai quali il Servicer, con il 79%, consolida la sua posizione dominante nel presidio dei crediti di maggiore valore (**Figura 32**).

Fig. 32: Distribuzione delle pratiche e degli importi per ruolo nel C/III Cessionario

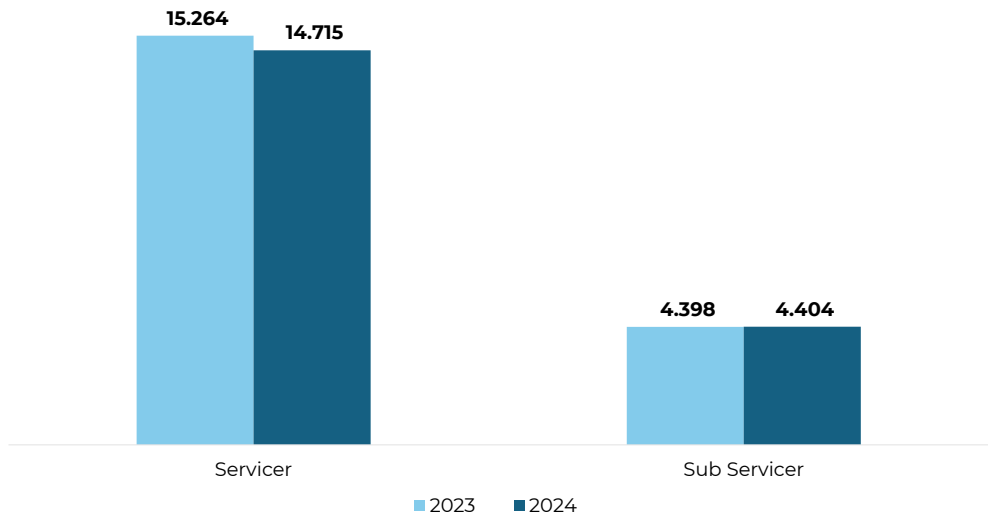


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Per quanto riguarda il Ticket medio affidato in Servicer (**Figura 33**), si rilevano valori sostanzialmente stabili rispetto al 2023 sia per i Servicer che per i Sub Servicer. Resta marcata la differenza tra le due categorie: il ticket medio per i Servicer si attesta a €14.715, mentre per i Sub Servicer si ferma a €4.404.

Tale divario riflette la diversa natura dei portafogli gestiti: i Servicer, operando spesso in mandato diretto del cessionario e su portafogli di maggiore valore strategico, sono tipicamente incaricati della gestione di crediti più rilevanti sotto il profilo economico; al contrario, i Sub Servicer vengono solitamente coinvolti su volumi più elevati ma con ticket unitari più contenuti, spesso relativi a posizioni più granulari o di difficile lavorazione.

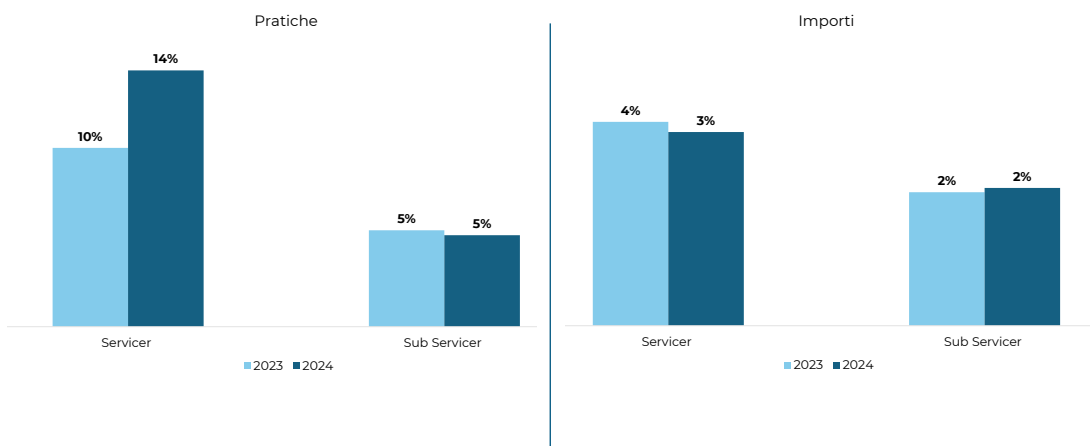
Fig. 33: Ticket medio affidato (€) per ruolo nel C/III Cessionario



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Infine, emerge un netto miglioramento per il Servicer nella performance di recupero in termini di pratiche, a cui si contrappone però il calo di un punto percentuale per gli importi recuperati, la cui performance torna al 3% del 2022. Stabili invece le performance del Sub Servicer (**Figura 34**).

Fig. 34: Performance pratiche e importi per ruolo nel C/III Cessionario



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

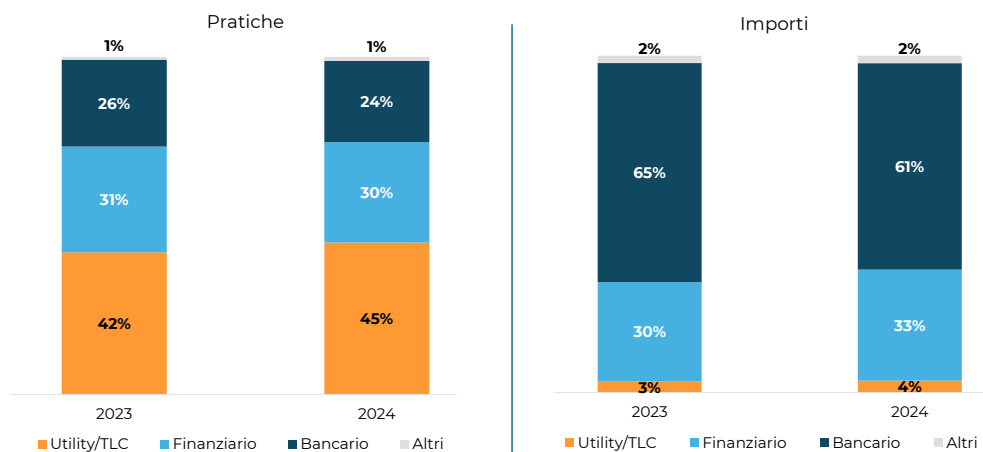
4.4.1 Incidenza per classificazione dei settori del C/III Cessionario

Anche nel comparto del Conto Terzi Cessionario, l'attività di recupero si estende a portafogli originati in una pluralità di settori – tra cui Leasing, Pubblica Amministrazione, Commerciale, Bancario, Finanziario, Assicurativo e Utility/TLC – confermando la trasversalità del business model tipico del settore.

La **Figura 35** illustra la distribuzione dei crediti lavorati per settore di origine. In termini di pratiche affidate si conferma il ruolo preponderante del settore Utility/TLC, che sale al 45% sul totale, comunque in calo rispetto al 51% del 2022. Sostanzialmente stabili il settore Finanziario con il 30% e il settore Bancario con il 23%, marginali i pesi di tutti gli altri settori.

Situazione simile al 2023 anche rispetto agli importi affidati, per i quali si stabilizza la prevalenza del settore Bancario con il 61%, seguito dal Finanziario che sale al 33%. Tutti gli altri settori aggregano complessivamente l'esiguo peso restante degli importi affidati, evidenziando un'elevata concentrazione del valore nominale dei portafogli in pochi settori chiave.

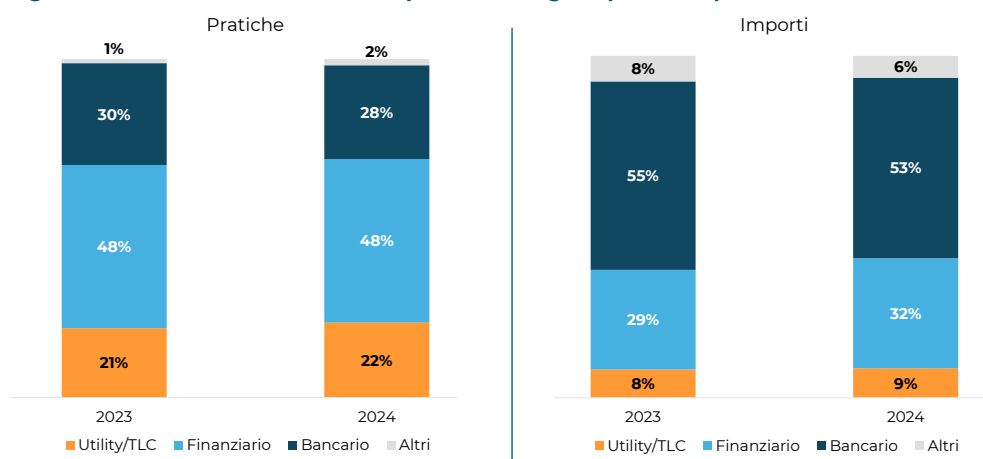
Fig. 35: Distribuzione settoriale delle pratiche e degli importi affidati nel C/III Cessionario



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

L'analisi dei crediti recuperati (**Figura 36**) mostra sostanziale continuità con l'anno precedente e conferma la predominanza dei tre settori già vista per le pratiche affidate: in questo caso, il settore con il maggior peso di pratiche recuperate è quello Finanziario, con il 48%, seguito dal Bancario e dall'Utility/TLC con piccoli incrementi di quota per entrambi. Negli importi recuperati si conferma invece il Bancario come settore principale, seppure in marginale riduzione di quota dal 55% al 53%, seguito dal Finanziario e dal settore Utility/ TLC, che registrano anche in questo caso lievi incrementi nell'incidenza sul totale.

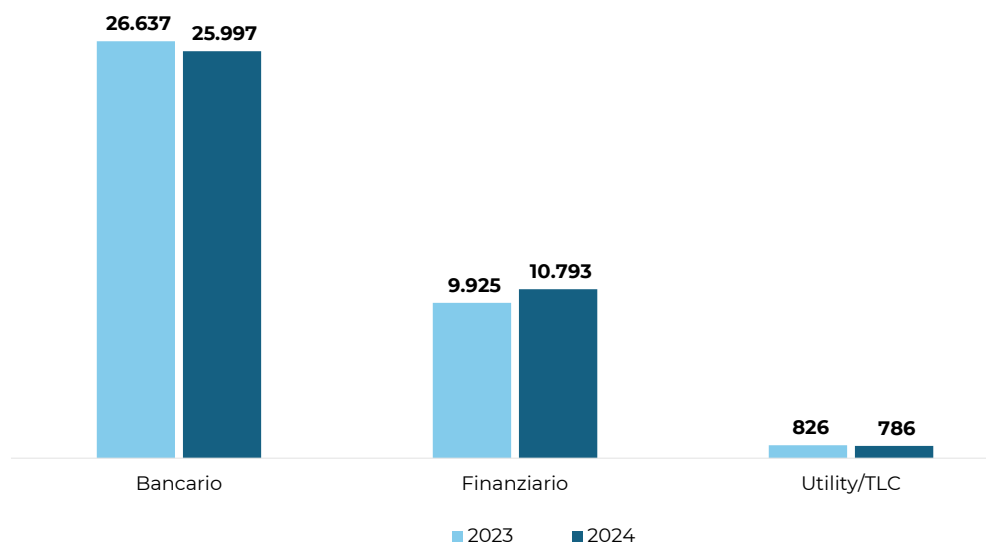
Fig. 36: Distribuzione settoriale delle pratiche e degli importi recuperati nel C/III Cessionario



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Per quanto riguarda i valori dei ticket medi dei tre principali settori (**Figura 37**), si conferma nel complesso la fotografia del 2023, con valori abbastanza stabili e il settore Bancario che si caratterizza per il valore nettamente più elevato, seguito dai settori Finanziario e Utility/TLC. Degno di nota il +9% del settore Finanziario, mentre prosegue il calo del settore Utility/TLC che rispetto al 2022 cumula un -14%.

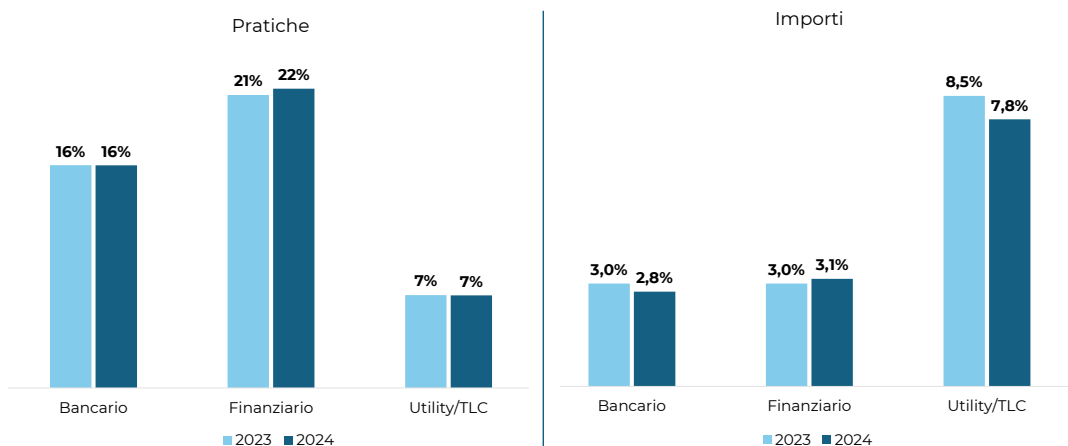
Fig. 37: Ticket medio affidato (€) per classificazione delle committenti nel C/III Cessionario



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Le performance di recupero (**Figura 38**), calcolate come rapporto tra recuperato e affidato, mostrano anch'esse una dinamica di continuità. Il settore Finanziario si distingue ancora per l'efficacia più elevata, con un tasso di successo sulle pratiche pari al 22%, seguito dal Bancario (16%) e dall'Utility/TLC (7%). Sui valori recuperati, l'Utility/TLC si conferma in testa con un 7,8% – in lieve calo rispetto al 2023 ma ancora in netto miglioramento rispetto al 4% del 2022 – mentre Bancario e Finanziario si mantengono stabili, con performance intorno al 3%.

Fig. 38: Performance pratiche e importi per classificazione delle committenti nel C/III Cessionario

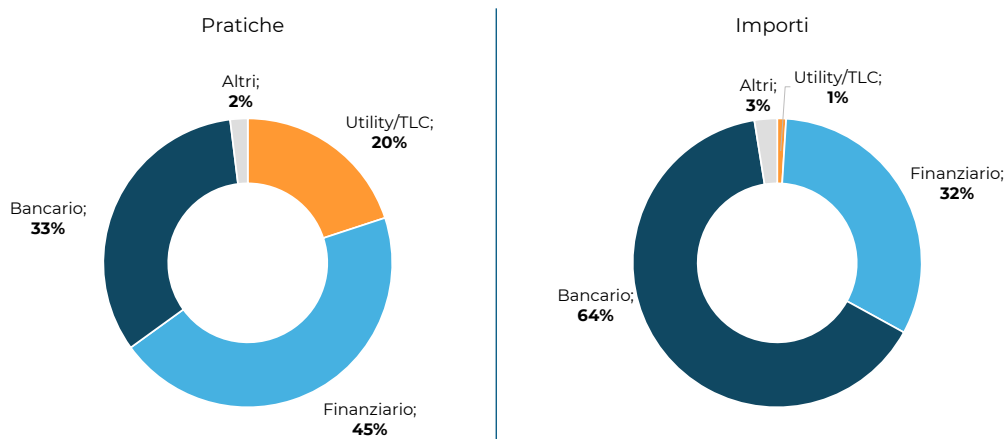


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Nel dettaglio dell'operatività svolta nel solo ruolo di Servicer (**Figura 39**), si conferma la rilevanza del settore Finanziario, che rappresenta il 45% delle pratiche affidate, seguito dal Bancario e da Utility/TLC, entrambi con incidenze in lieve aumento.

Rispetto agli importi affidati, resta largamente predominante il settore Bancario, anche se cala di tre punti percentuali al 64%, seguito dal settore Finanziario che sale al 32%. Si conferma invece marginale il settore Utility/TLC con l'1%, irrilevanti gli altri settori che aggregano i restanti importi.

Fig. 39: Distribuzione delle pratiche e degli importi affidati al Servicer

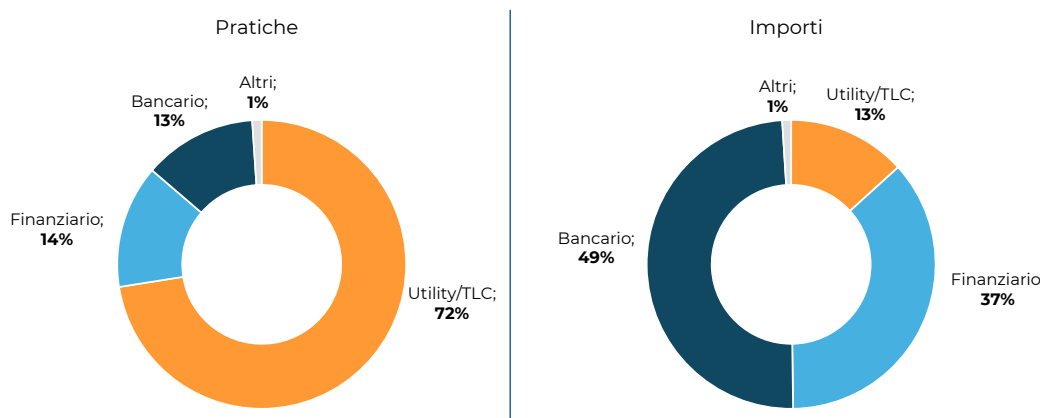


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Infine, per l'insieme delle pratiche lavorate solo nel ruolo di Sub Servicer (**Figura 40**), si conferma una struttura consolidata nel numero di pratiche affidate, con la predominanza del settore Utility/TLC che si attesta al 72%. Restano distanziati e appaiati Finanziario e Bancario (rispettivamente 14% e 13%).

Più dinamico il panorama degli importi: il Bancario conserva la leadership con il 49%, pur in calo rispetto al 2023, mentre il Finanziario guadagna terreno e sale al 37%. L'Utility/TLC si mantiene stabile al 13%, con tutti gli altri comparti in posizione del tutto marginale.

Fig. 40: Distribuzione delle pratiche e degli importi affidati al Sub Servicer



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

I dati del 2024 restituiscono l'immagine di un settore dinamico, con evoluzioni differenti tra le aree di business e le modalità operative ma capace di consolidare diversi segnali positivi emersi già nel biennio post-pandemico. L'attività in conto terzi si conferma centrale, con performance operative e volumi in crescita, in particolare nel comparto Originator, che traina sia in termini di efficacia che di valori recuperati.

Si rafforza il ruolo della Phone Collection e si assiste a una progressiva diversificazione della clientela, con un aumento della componente B2B e una maggiore presenza di soggetti con crediti attivi.

Punti chiave:

- **Forte crescita:** nel 2024, le Associate UNIREC hanno gestito circa 46 milioni di pratiche in conto terzi, in crescita del 25% rispetto al 2023, con oltre 19 milioni di pratiche recuperate (+41%).
- **Massimo storico per il C/III:** gli importi affidati in C/III hanno raggiunto i 191 miliardi di euro, massimo storico dal 2019, con 21 miliardi recuperati (+23%).
- **Migliora il recupero:** la performance di recupero sul numero di pratiche affidate è salita al 42% (miglior risultato degli ultimi sei anni), trainata dal comparto C/III Originator, che ha recuperato oltre il 50% delle pratiche affidate ed il 24% degli importi.
- **Ticket elevato e stabile:** il ticket medio affidato è in lieve calo rispetto al picco del 2023, ma resta elevato, superando i 4.000 €, secondo miglior valore dal 2019.
- **Concentrazione geografica:** Lombardia, Campania, Lazio, Sicilia ed Emilia-Romagna concentrano il maggior numero di pratiche e importi affidati, con un incremento generalizzato rispetto al 2023.
- **Dinamismo per B2C e B2B:** la quota di pratiche affidate B2C resta prevalente ma cresce la quota del B2B, soprattutto in C/III Cessionario (44%). Negli importi si rafforza la prevalenza B2C nel C/III Originator (81%) e del B2B nel C/III Cessionario (63%), con leggera prevalenza complessiva del B2C (54%) sul totale importi.
- **Phone Collection protagonista:** la Phone Collection si conferma la modalità di lavorazione dominante (83% delle pratiche), con ottima crescita di performance anche rispetto alle pratiche recuperate (46%).
- **Multisetorialità:** nel C/III Originator le pratiche affidate da Utility e TLC salgono al 55% del totale, consolidando il loro primato e confermando un trend di crescita pluriennale. In termini di importi, Bancario e Finanziario superano l'80%, accentuando il peso dominante rispetto agli altri settori di committenza e accompagnandolo ad un aumento dei ticket medi affidati e degli importi recuperati.

- **Centralità dei Servicer:** i Servicer gestiscono il 79% degli importi affidati in C/III Cessionario, mantenendo ticket medi più che tripli rispetto ai Sub Servicer e migliorando sensibilmente la performance di recupero pratiche.
- **Stabilità nel C/III Cessionario:** i principali settori d'origine dei crediti recuperati in C/III Cessionario restano Bancario e Finanziario, con il settore Utility/TLC prevalente in termini di volumi di pratiche affidate.

04.5 Conto Proprio

I seguenti paragrafi sono dedicati all'analisi dell'operatività in Conto Proprio delle imprese associate UNIREC. Per il rapporto 2024 hanno contribuito 25 imprese, quattro in meno rispetto all'edizione 2023. Di queste imprese, 19 dichiarano di lavorare solo con la Licenza ex art. 115 T.U.L.P.S., quattro imprese con le licenze ex art. 106 T.U.B. e ex art. 115 T.U.L.P.S e due imprese dichiarano di lavorare con le licenze ex art. 115 T.U.L.P.S. e ex art. 134 T.U.L.P.S. Emerge quindi come la Licenza ex art. 115 T.U.L.P.S. risulta utilizzata da tutte le imprese associate operanti per l'attività in C/Proprio.

4.5.1 Numero pratiche e valore dei portafogli

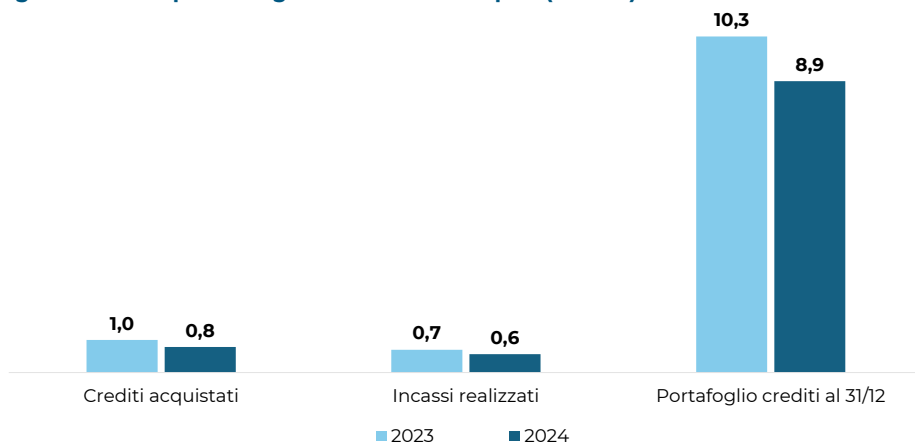
Come presentato nelle **Figure 41 e 42**, per le imprese associate UNIREC che hanno operato nel Conto Proprio, nel corso del 2024 si registra un volume di pratiche acquistate in netta diminuzione (-20%) ma di controvalore più che triplo rispetto al 2023 (da 1,6 miliardi a 5,4 miliardi di euro), con conseguente notevole aumento del valore del ticket medio.

Le società operanti nel comparto paiono quindi aver orientato le proprie strategie verso crediti di maggiore entità, privilegiando pratiche a più alto valore unitario, spesso riconducibili a segmenti corporate, finanziari o utility. Tale evoluzione riflette una maggiore attenzione alla redditività per singola pratica e una razionalizzazione dei costi operativi.

Di contro, le imprese UNIREC hanno finalizzato l'incasso di pratiche con valori nominali unitari in linea rispetto all'anno precedente. Nel dettaglio, si registra un numero di pratiche andate a buon fine pari a 565.000, a fronte di un valore nominale stabile pari a circa €770 milioni.

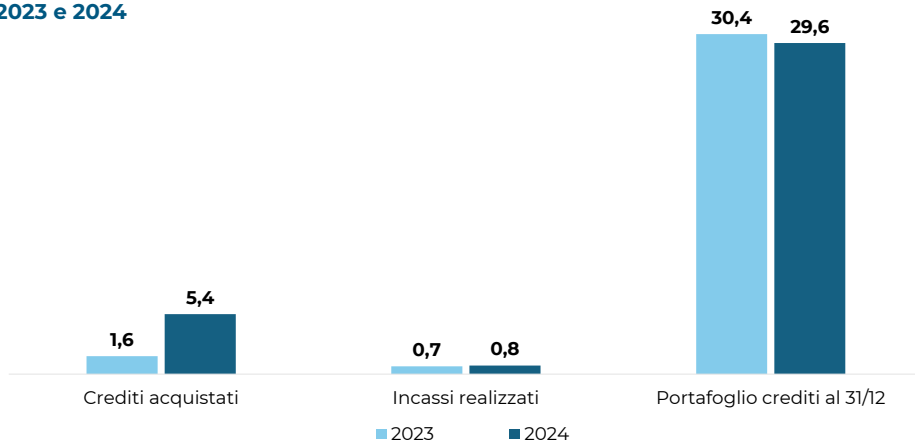
Guardando al portafoglio complessivo al 31/12, si registra un sensibile calo in termini di numero di pratiche in portafoglio, che scendono a meno di 9 milioni, seppur con una riduzione più contenuta del loro valore nominale (-2,6%) a €29,6 miliardi. Questa relativa stabilità nell'ultimo anno fa seguito alla grande riduzione del valore nominale del portafoglio crediti al 31/12 registrata tra il 2022 e il 2023, dovuta a operazioni straordinarie finalizzate dalle imprese associate UNIREC che nel 2023 avevano ceduto ad altre Associate parte delle pratiche gestite in Conto Proprio per una gestione in Conto Terzi Cessionario.

Fig. 41: Numero pratiche gestite in Conto Proprio (milioni) – anni 2023 e 2024



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Fig. 42: Valore nominale pratiche in portafoglio gestite in Conto Proprio (Miliardi €) - anni 2023 e 2024



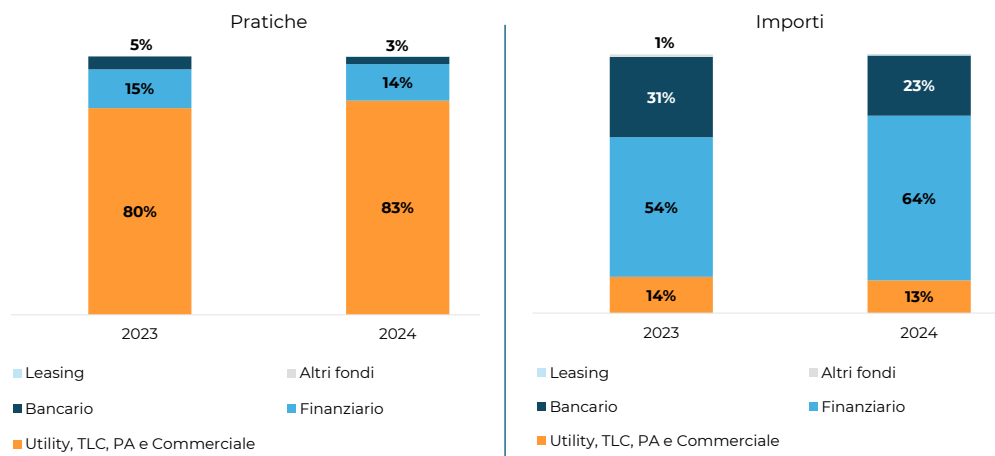
Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

4.5.2 Composizione settoriale del portafoglio crediti di proprietà

Analizzando la composizione settoriale di dettaglio delle pratiche in portafoglio a fine 2024 (**Figura 43**), si osserva una sostanziale stabilità della distribuzione dello stock del numero di pratiche, con la voce “Utility, Telecomunicazioni, Pubblica Amministrazione e Commerciale” a dominare il comparto con una quota dell'83%, seppure a fronte di un peso assai contenuto (13%) sul valore nominale totale.

Da notare inoltre la crescita dell'incidenza a valore dei crediti di origine finanziaria (64%) a discapito di quelli di origine bancaria (23%).

Fig. 43: Distribuzione settoriale (%) delle pratiche e degli importi del portafoglio crediti di proprietà - (stock al 31/12/2024)

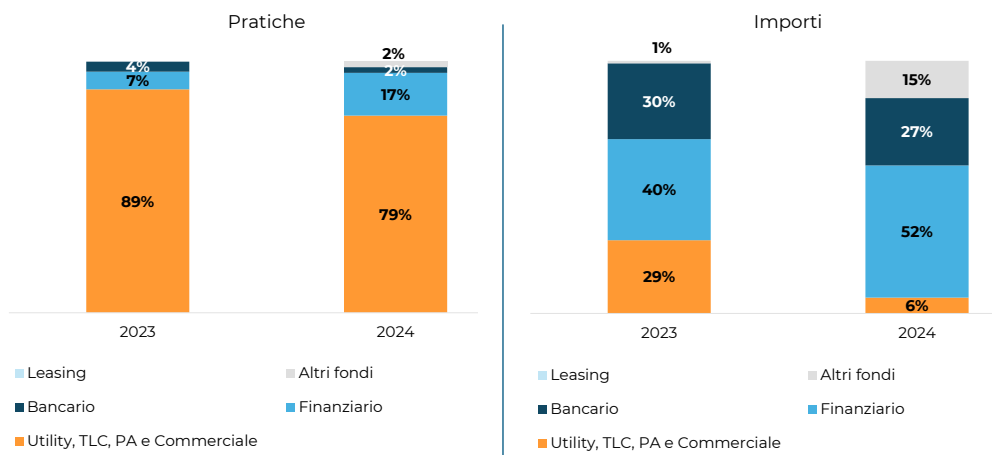


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Spostando il focus sui crediti acquistati nel corso del 2024 (**Figura 44**), vengono confermati i trend rilevati a livello di stock ma con valori più accentuati, a testimoniare che quanto rilevato a livello di portafogli complessivi sia stato trainato dai nuovi acquisti. Degno di nota in particolare è il crollo dell'incidenza del valore nominale delle pratiche della categoria “Utility, Telecomunicazioni, Pubblica Amministrazione e Commerciale” sul totale, che passa dal 29% del 2023 al 6% del 2024 (a fronte di un calo del numero di pratiche più contenuto).

Si conferma invece il trend positivo dei crediti di origine finanziaria, che registrano un aumento rispetto al 2023 sia in termini di incidenza delle pratiche che di valori nominali sul totale, arrivando a pesare per più della metà del totale importi nel 2024.

Fig. 44: Distribuzione settoriale (%) delle pratiche e degli importi del portafoglio crediti di proprietà acquistati nel 2024 – (flussi)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

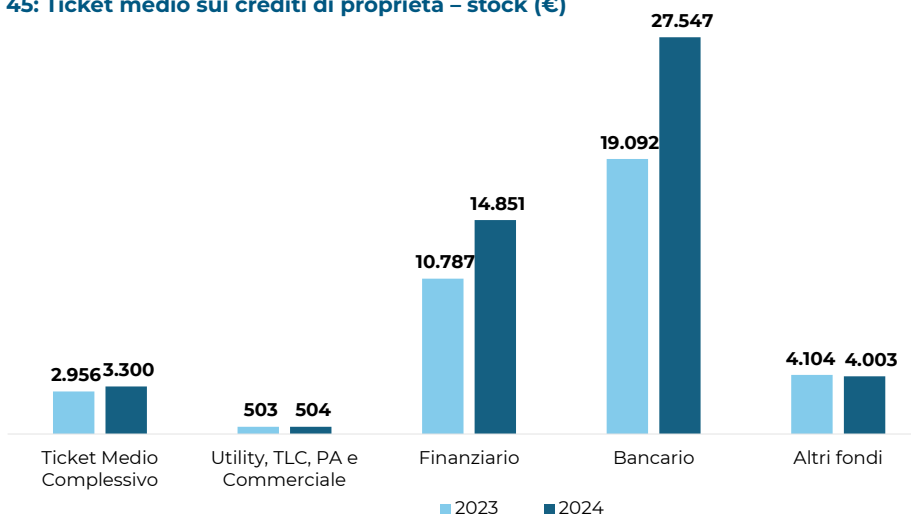
Le operazioni straordinarie avvenute nel 2024, oltre ad aver modificato la composizione settoriale dei portafogli dei crediti gestiti in Conto Proprio in termini di stock, hanno generato impatti anche sul valore dei ticket medi di ogni singolo settore.

Si osserva una lieve crescita del ticket medio a livello di stock, che sale a €3.300 (**Figura 45**), e un più consistente incremento a livello di flusso, che passa dai € 1.640 del 2023 ai € 6.853 del 2024.

Si rilevano inoltre alcune importanti variazioni a livello di singolo settore di provenienza dei crediti: all'aumento del ticket medio complessivo relativo allo stock 2024 hanno contribuito in larga parte i crediti di provenienza finanziaria (ticket medio a €14.851, +38%) e, soprattutto, i crediti di origine bancaria (ticket medio a €27.547, +44%), grazie ad operatori che hanno posto una maggiore attenzione alla redditività per singola pratica e ad una razionalizzazione dei costi operativi.

I crediti di provenienza da Utility, Telecomunicazioni e PA hanno invece registrato una stabilità del ticket medio sia a livello di stock che di flussi.

Fig. 45: Ticket medio sui crediti di proprietà – stock (€)

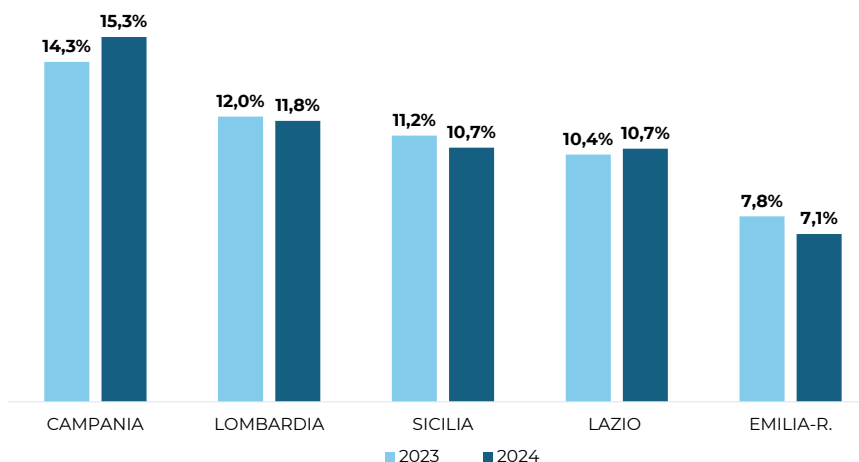


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

4.5.3 Distribuzione geografica del portafoglio crediti di proprietà

Per quanto riguarda la distribuzione geografica in termini di numero di pratiche in portafoglio (**Figura 46**), nel 2024 si conferma la Top5 del 2023 con Campania in testa seguita da Lombardia, Sicilia, Lazio ed Emilia- Romagna, per le quali non si segnalano particolari variazioni di incidenza percentuale sul totale pratiche in portafoglio.

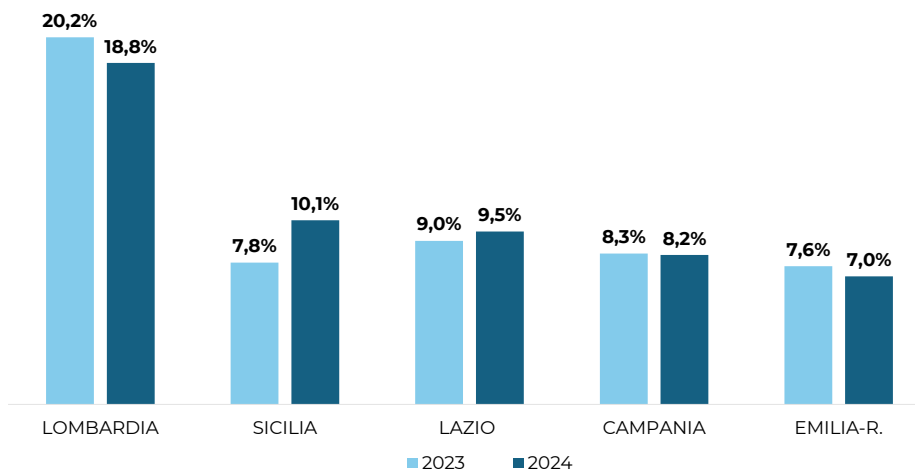
Fig. 46: Incidenza del numero di pratiche (top 5 regioni italiane) sul totale nazionale - stock Conto Proprio



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

In termini di valori nominali (**Figura 47**) la Lombardia vede scendere leggermente la sua quota sul portafoglio nazionale, che resta comunque ampiamente la più elevata, mentre la Sicilia aumenta la propria incidenza complessiva superando Lazio e Campania.

Fig. 47: Incidenza degli importi (top 5 regioni italiane) sul totale nazionale - stock Conto Proprio

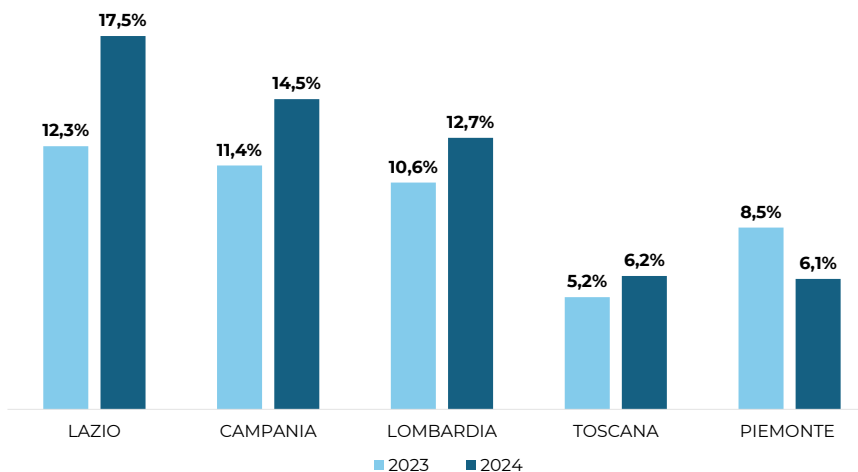


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

La distribuzione geografica in termini di numero e valori nominali di nuovi crediti acquisiti nel 2024 (**Figure 48 e 49**) mostra invece interessanti differenze rispetto allo scorso anno. Infatti, quattro delle cinque regioni Top5 incrementano la propria quota in numero di pratiche, con il Lazio che rafforza il proprio primato con il 17,5%, mentre in termini di valori nominali solo la Lombardia, tra le regioni Top5, fa segnare un incremento del proprio share acquisendo così anche il primato nazionale.

Tale dinamica evidenzia una distribuzione molto più diversificata, con l'apertura del mercato a regioni che in passato potevano vantare dei volumi sicuramente inferiori.

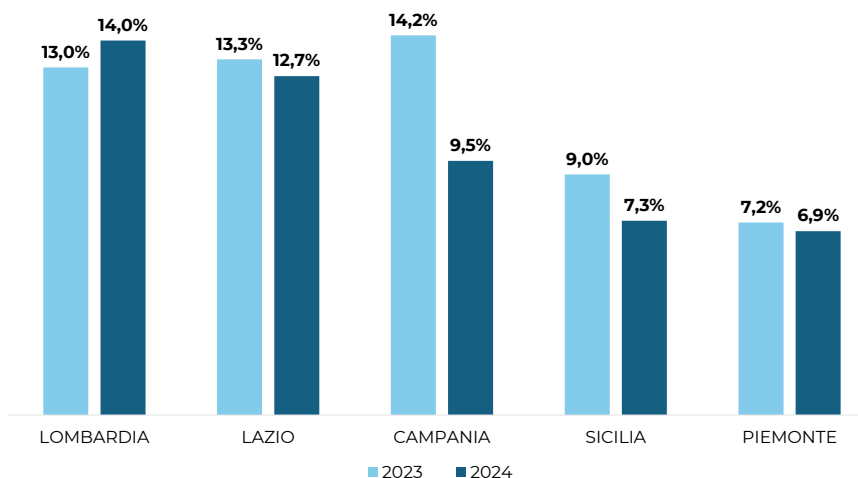
Fig. 48: Incidenza del numero di pratiche (top 5 regioni italiane) sul totale nazionale - Flussi Conto Proprio



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Si conferma per il secondo anno consecutivo la presenza della Sicilia nella Top5 per valori nominali e la sua contemporanea assenza nella Top5 per numero di pratiche, certificandola come una delle regioni dal ticket medio più elevato.

Fig. 49: Incidenza degli importi (top 5 regioni italiane) sul totale nazionale - Flussi Conto Proprio

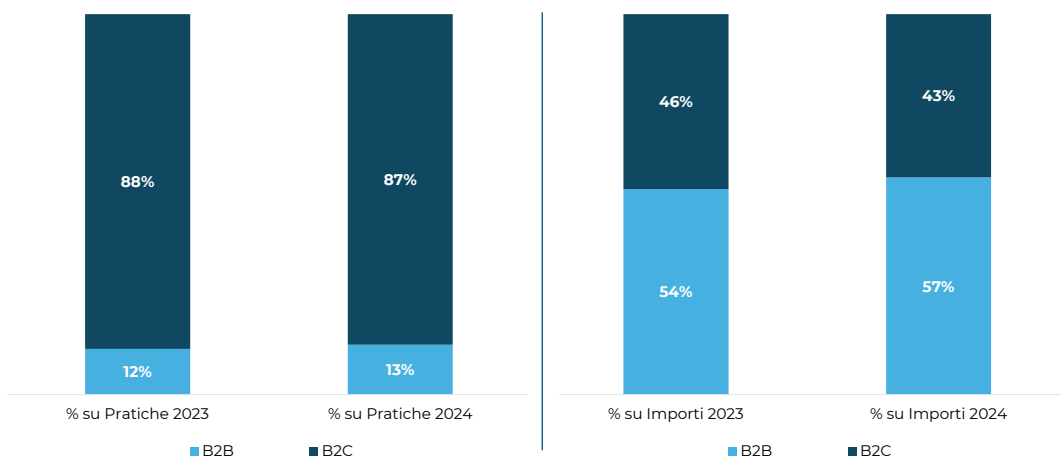


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

4.5.4 Tipologia di lavorazione e garanzie dei crediti in Conto Proprio

In riferimento alla tipologia del debitore, lo stock di portafoglio nel 2024 (**Figura 50**) vede un consolidamento della prevalente quota di pratiche B2C all'87% del totale, mentre in termini di importi la distribuzione è più equilibrata e il segmento B2B rafforza la propria quota relativa al 57%.

Fig. 50: Distribuzione delle pratiche e degli importi del Conto Proprio per tipologia di debitore (portafoglio al 31/12)

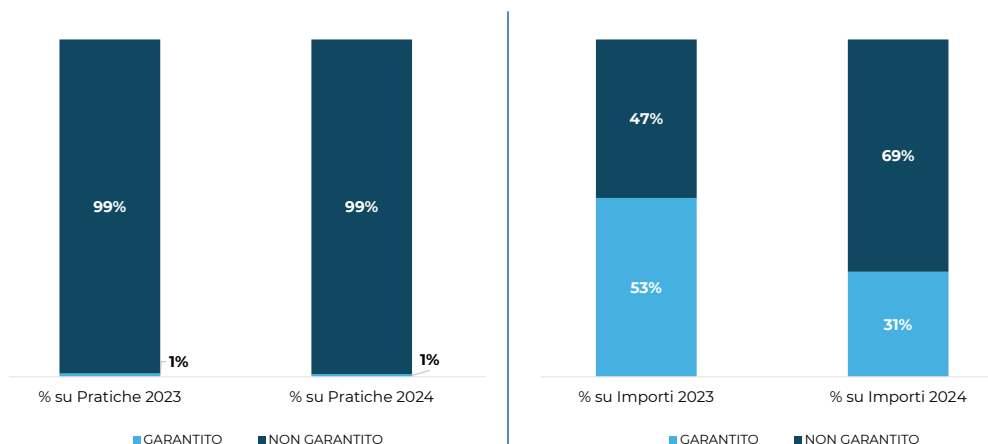


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Anche nel 2024 lo stock di portafoglio delle Associate UNIREC (**Figura 51**) conferma la prevalenza di crediti privi di garanzie specifiche (unsecured), che rappresentano il 99% del totale.

Tuttavia, sebbene i crediti garantiti costituiscano solo l'1% in termini numerici, il loro peso in valore nominale è significativo, pari al 31% del totale, pur in calo di 22 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

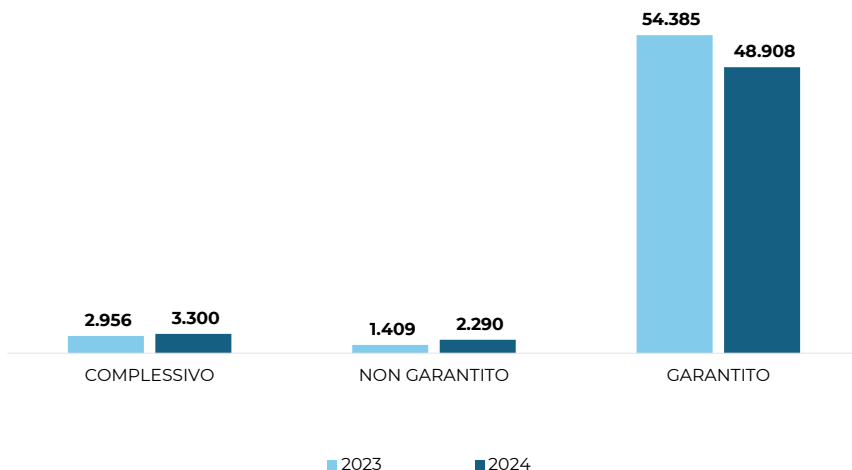
Fig. 51: Distribuzione delle pratiche e degli importi del Conto Proprio per garanzie in essere sui crediti (portafoglio al 31/12)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Il ticket medio dello stock di portafoglio (**Figura 52**) registra per i crediti secured un valore leggermente in calo rispetto al 2023 restando però nettamente più elevato, con un importo pari a €48.908 per singola pratica, rispetto alla media complessiva dello stock, pari a circa €3.300. Seppur su valori decisamente più contenuti, sale a €2.290 il valore del ticket medio per i crediti unsecured.

Fig. 52: Ticket medio per crediti in stock al 31/12 per garanzie in essere sui crediti

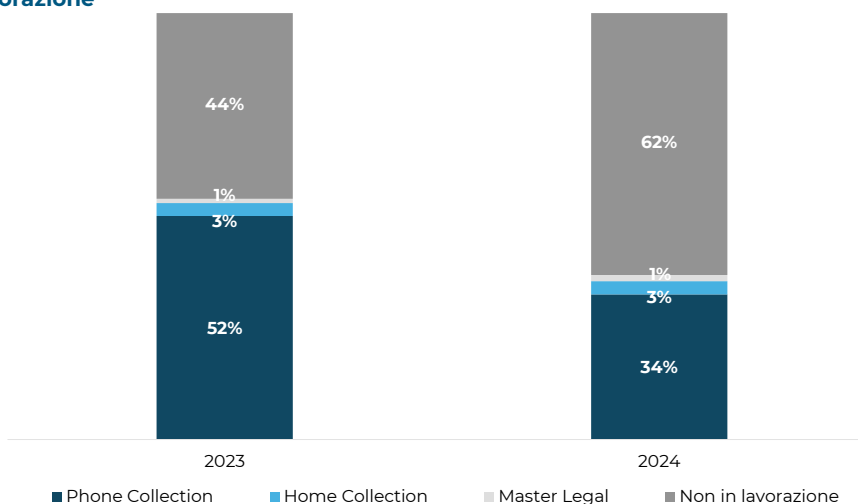


Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

4.5.5 Tipologia di lavorazione dei crediti in Conto Proprio

Nel 2024 la lavorazione dei crediti di proprietà, per numero di pratiche, ha continuato a essere svolta prevalentemente in Phone Collection per il 34%, seppur in calo rispetto al 52% del 2023. Quote minime e stabili per Home Collection e Master Legal, anche in questo caso confermando la sua marginalità emersa già lo scorso anno. È aumentata invece notevolmente (+18%) la percentuale di crediti in portafoglio per i quali non sono state intraprese azioni di recupero durante l'anno, pari al 62% del totale.

Fig. 53: Distribuzione del numero di pratiche in portafoglio in Conto Proprio per tipologia di lavorazione



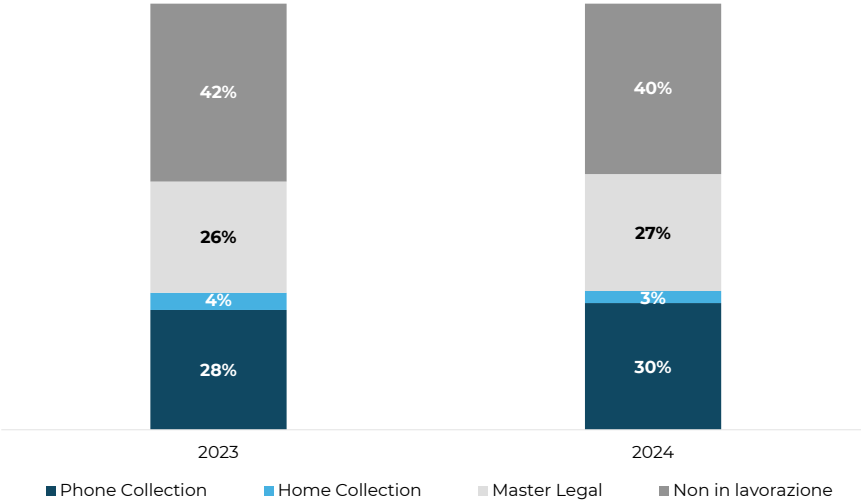
Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Più eterogenea la distribuzione delle modalità di lavorazione in termini di valore nominale delle pratiche (**Figura 54**), con la Phone Collection che resta la più utilizzata con un'incidenza del 30% sul totale, di poco superiore al Master Legal con il 27%.

L'esiguo 3% di quota per le pratiche lavorate in Home Collection conferma la riduzione significativa del numero di pratiche e degli importi lavorati in modalità Home Collection e Master Legal a cavallo tra il 2022 e il 2023, riconducibile al passaggio di attività dal C/Proprio al C/III di un portafoglio crediti di significativo importo per singola pratica, nell'ambito delle imprese associate UNIREC.

Infine, la percentuale di crediti in portafoglio per i quali non sono state intraprese azioni di recupero durante l'anno, risulta pari al 40%, in linea rispetto al 42% del 2023 e a segnalare una probabile focalizzazione delle attività di recupero su pratiche di valore medio più elevato.

Fig. 54: Distribuzione degli importi in portafoglio in Conto Proprio per tipologia di lavorazione



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024



Punti chiave:

- **Ticket medio in crescita:** Il valore medio delle pratiche in portafoglio al 31/12/2024 è salito a €3.300, segnalando una strategia orientata verso crediti di maggiore entità e più alta redditività.
- **Prevalenza di crediti unsecured:** Il 99% delle pratiche in portafoglio è privo di garanzie, ma l'1% dei crediti garantiti pesa per il 31% in valore sul totale.
- **Concentrazione settoriale:** la distribuzione settoriale evidenzia una netta prevalenza del comparto "Utility, Telecomunicazioni, Pubblica Amministrazione e Commerciale" in termini di numero di pratiche, mentre a livello di importi è il settore finanziario a dominare, con un'incidenza del 64% sul valore complessivo dello stock.
- **Concentrazione geografica:** Campania, Lombardia, Sicilia, Emilia-Romagna e Lazio occupano la Top5 sia per numero di pratiche che per importi.
- **Calo nelle lavorazioni attive:** Cresce al 62% la quota di pratiche non lavorate (nessuna azione di recupero avviata), ma resta costante intorno al 40% il loro peso per valore nominale.

Approfondimenti tematici

05.



Premessa

Il Rapporto Annuale Unirec ambisce ad evolvere anno dopo anno ed essere uno strumento sempre più concreto di analisi e confronto al servizio delle Associate, con un'attenzione non solo alle specifiche metriche di settore ma anche al contesto più ampio nel quale le imprese si trovano ad operare e a dialogare.

In seguito ad una fase di ascolto delle stesse Associate UNIREC, sono state approfondite alcune tematiche quanto mai attuali e strategiche per il settore, quali l'utilizzo dell'intelligenza artificiale, la gestione del cyber risk e i canali di comunicazione con la clientela.

I tre temi sono stati oggetto di una survey che ha visto la partecipazione di un elevato e rappresentativo numero di Associate, e che permette di trarre spunti importanti di valutazione e prospettiva per le aziende che operano nel settore.

Questo Capitolo relaziona in sintesi i principali punti indagati e le risultanze della survey, i cui risultati di dettaglio restano a disposizione di tutte le Associate e potranno costituire futuro oggetto di approfondimenti e altre considerazioni operative interne, sempre nell'ottica delle attività associative finalizzate alla tutela e alla crescita delle aziende iscritte.

È importante notare che la survey ha anche rilevato la valutazione delle Associate sui percorsi di formazione finora organizzati dal settore sulle tematiche esaminate e sull'interesse a ulteriori iniziative al riguardo a cura di UNIREC. Per tutti e tre i temi le risultanze sono state fortemente positive, denotando un'ampia soddisfazione per le attività finora realizzate ma evidenziando un ancor più forte interesse verso nuove attività di approfondimento, formazione e linee guida organizzate da UNIREC.

Integra il Capitolo un approfondimento sulle tematiche ESG e sulle più recenti novità prospettiche introdotte ad inizio 2025 da alcune direttive europee, nell'ottica di una crescente rilevanza dei valori ESG sia a livello sistemico che di relazione e qualificazione per le aziende del settore con i vari interlocutori industriali e istituzionali.

05.1 Intelligenza artificiale

5.1.1 Livello di conoscenza e utilizzo dell'IA

Poco più del 20% delle aziende dichiara di conoscere e utilizzare l'IA a livello operativo o avanzato, con una forte concentrazione tra quelle con fatturato più elevato (**Figura 1**). Questo evidenzia una significativa esigenza di crescita sia in termini di competenze che di applicazione operativa.

Fig. 1: Livello di conoscenza delle tecnologie IA in azienda



Fonte: elaborazioni Nomisma su Survey Associati 2025 - Temi Integrativi

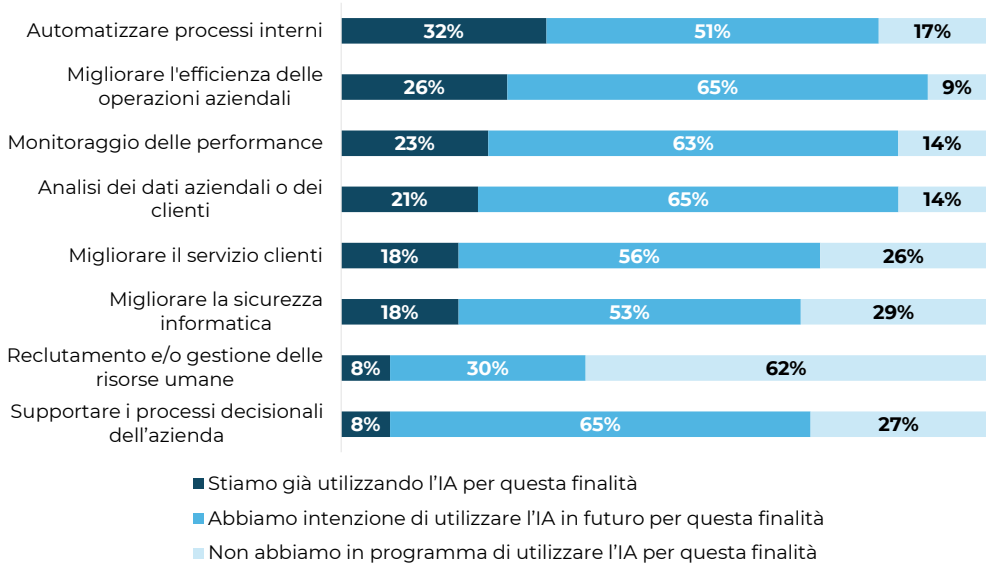
È interessante notare che il 21% delle aziende utilizza già questa tecnologia da oltre due anni, mentre il 35% ha iniziato solo negli ultimi sei mesi. Per le realtà che stanno ancora valutando l'adozione dell'IA, l'orizzonte temporale appare invece molto ampio e incerto: il 91% prevede un'implementazione oltre i 12 mesi o non ha ancora definito una data.

Tra le aziende già operative, il 26% fa affidamento su tecnologie sviluppate internamente, in modo autonomo, mentre il 18% delle aziende utilizzatrici o interessate dispone di personale interno specificamente dedicato all'IA.

5.1.2 Tipologia e obiettivi delle tecnologie IA utilizzate

Il 39% delle aziende associate considera l'utilizzo dell'IA un fattore altamente determinante. 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%) (**Figura 2**).

Fig. 2: Finalità d'uso delle tecnologie IA in ambito aziendale
Per quali obiettivi l'azienda utilizza o ha intenzione di utilizzare le tecnologie IA?



Fonte: elaborazioni Nomisma su Survey Associati 2025 - Temi Integrativi

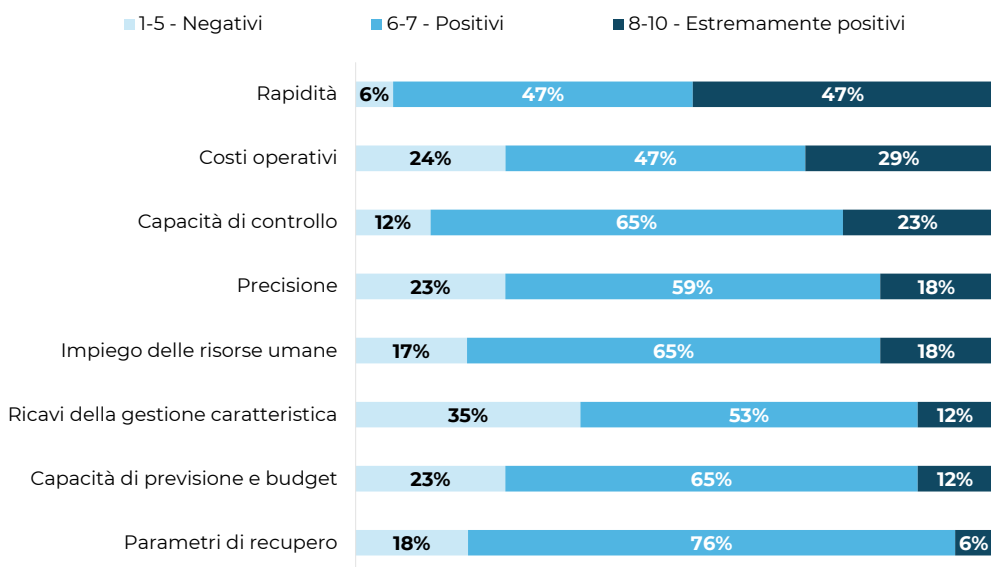
Nelle aziende che già adottano l'IA, gli impatti più positivi (**Figura 3**) si registrano in termini di rapidità (94%), controllo (88%) e gestione delle risorse umane (83%). In generale, tutti i parametri analizzati presentano riscontri positivi in almeno il 65% dei casi.



Fig. 3: Effetti dell'utilizzo dell'IA sulle attività aziendali

Che effetti ha generato l'utilizzo dell'IA sulle attività coinvolte?

Risposta singola - (scala da 1 a 10, dove 1 = estremamente negativi e 10 = estremamente positivi)

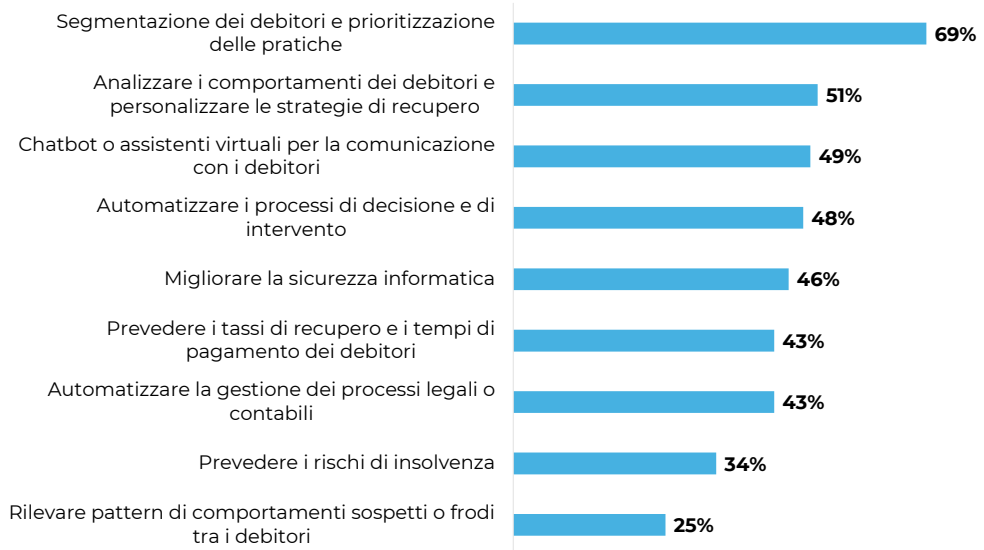


Fonte: elaborazioni Nomisma su Survey Associati 2025 - Temi Integrativi

Le principali aspettative di miglioramento in termini di efficienza e risultati riguardano la segmentazione dei debitori e la prioritizzazione delle pratiche (69%) (**Figura 4**).

Seguono una serie di obiettivi ritenuti ad alto potenziale di miglioramento da circa la metà delle aziende intervistate, tra cui le strategie di recupero e intervento, la comunicazione con i debitori e la sicurezza informatica.

Fig. 4: Aree operative con maggior potenziale di miglioramento grazie all'IA nel recupero crediti
 Per quali delle seguenti specifiche finalità operative l'azienda ritiene che l'utilizzo di soluzioni IA potrebbe produrre i maggiori miglioramenti di efficienza e risultato nel mercato del recupero crediti? – Risposta multipla



Fonte: elaborazioni Nomisma su Survey Associati 2025 - Temi Integrativi



Il parere dell'esperto

Gianni Dal Pozzo - Amministratore delegato CONSIDI

Vicepresidente di Confindustria SIT

“Il ruolo strategico dell’Intelligenza Artificiale per l’innovazione e la competitività del settore del recupero crediti”

L’analisi condotta da UNIREC rivela un comparto che sta progressivamente avvicinandosi all’adozione di soluzioni IA, pur in presenza di livelli di maturità tecnologica ancora disomogenei, e un elevato grado di fiducia nei confronti dell’IA, che una quota importante di aziende considera già oggi molto determinante per la competitività futura del comparto.

Emerge una crescente consapevolezza circa il potenziale trasformativo dell’IA, e si conferma la tendenza, rilevata anche in altri settori, a una maggior adozione dell’IA da parte delle imprese di dimensioni medio-grandi.

L’Intelligenza Artificiale viene prevalentemente considerata uno strumento per migliorare l’efficienza dei processi interni, automatizzare attività ripetitive e abilitare l’analisi dei dati in chiave predittiva, finalità particolarmente rilevanti in un settore come quello del credito, dove la capacità di segmentare correttamente i debitori, prevedere i comportamenti e ottimizzare le strategie di intervento costituisce un fattore competitivo decisivo.

Risulta evidente anche il potenziale utilizzo dell’IA come strumento strategico nelle politiche di prevenzione e protezione dal cyber risk, nel supporto ai processi decisionali e nella gestione della relazione con il cliente.

A tal riguardo, risalta il dato – ancora marginale – relativo all’utilizzo attuale o prospettico dell’IA in ambito risorse umane. Un elemento che sembra riflettere l’orientamento a privilegiare la centralità del fattore umano nella selezione e nello sviluppo delle risorse interne, in un contesto fortemente relazionale come quello del recupero crediti, dove l’interazione tra operatore e debitore difficilmente può essere affidata a processi automatizzati.

Le evidenze raccolte mostrano come l'adozione dell'IA non possa limitarsi a un approccio puramente tecnologico, ma debba essere accompagnata da un ripensamento più ampio della governance organizzativa e della valorizzazione del capitale umano all'interno delle imprese del settore.

I risultati emersi evidenziano decisamente un settore in evoluzione, con un posizionamento deciso sulla adozione della nuova tecnologia, consapevole delle opportunità offerte dall'Intelligenza Artificiale ma ancora bisognoso di accompagnamento, soprattutto in termini di formazione, orientamento all'adozione e condivisione di buone pratiche. In questo scenario, il ruolo delle associazioni di rappresentanza può rivelarsi fondamentale per sostenere un processo di innovazione coerente, inclusivo e orientato al miglioramento della qualità dei servizi e alla crescita del settore, come peraltro sembra confermare l'elevato interesse espresso dalle Associate verso attività formative e di approfondimento.



5.1.3 Conclusioni

Dai dati emerge che l'IA rappresenta un'opportunità strategica per molte aziende nel settore del recupero crediti, con una crescente consapevolezza dei suoi benefici e delle competenze necessarie per sfruttarla al meglio. Tuttavia, restano sfide legate alla formazione e all'adozione delle tecnologie, specialmente per le aziende che attualmente non dispongono di personale dedicato o di una chiara strategia di implementazione.

Le aziende riconoscono il potenziale dell'IA nel migliorare numerosi aspetti delle loro operazioni. In particolare, l'adozione di algoritmi predittivi e machine learning supervisionato si configura come una priorità per aumentare la competitività e la qualità dei servizi offerti. Le risposte suggeriscono inoltre un forte interesse per l'automazione, che potrebbe ridurre i costi operativi e migliorare i tempi di risposta ai clienti. Nonostante ciò, l'integrazione dell'IA richiede un cambio di paradigma e investimenti mirati, sia in termini di infrastrutture tecnologiche sia di competenze del personale.

Guardando al futuro, è probabile che le aziende del settore intensifichino gli sforzi per adottare tecnologie IA, guidate dalla necessità di rimanere competitive in un mercato sempre più dinamico. Iniziative di formazione e partnership strategiche con esperti del settore potrebbero accelerare questo processo, garantendo una transizione più fluida e l'accesso a vantaggi tangibili.

L'approccio del settore all'IA suggerisce una fase iniziale di transizione, ma con prospettive di crescita significative. Le aziende che investiranno in soluzioni IA scalabili e integrate con i processi aziendali esistenti saranno meglio posizionate per affrontare le sfide future e cogliere nuove opportunità di mercato.

05.2 Cyber Risk

5.2.1 Minacce informatiche affrontate

Le aziende del settore del recupero crediti si trovano ad affrontare diverse minacce informatiche, tra cui spiccano in modo netto gli attacchi informatici (41%), composti prevalentemente da malware (71%) e attacchi di social engineering (49%). L'incidenza di problemi hardware o guasti tecnici risulta più contenuta, oscillando tra il 7% e il 16%. Anche la frequenza degli episodi è generalmente bassa: nel 68% dei casi si registra solo qualche evento sporadico negli ultimi anni, mentre solo il 10% riporta problemi con cadenza mensile o superiore.

È significativo rilevare che il 47% delle aziende dichiara di non aver mai affrontato minacce rilevanti, un dato che potrebbe riflettere una sottovalutazione del rischio o una mancata rilevazione di minacce latenti.

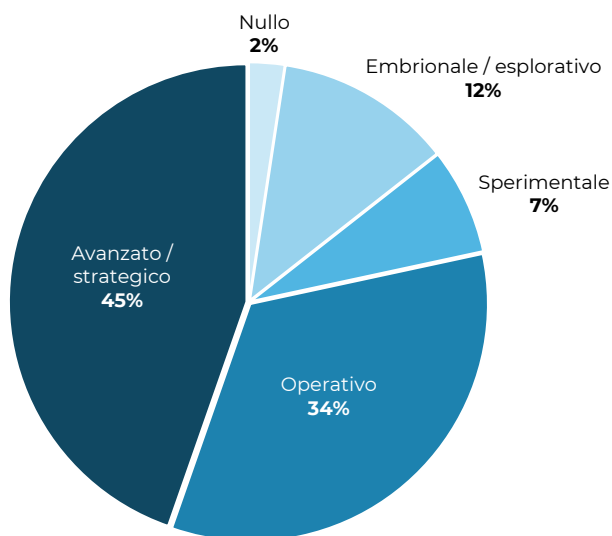
5.2.2 Sensibilità e gestione del rischio cyber

L'80% delle aziende considera il cyber risk un fattore molto impattante per il settore del recupero crediti e la sua competitività, con una valutazione media dell'impatto percepito pari a 8,8 su 10.

Il 45% delle aziende ha già implementato politiche avanzate e strategiche per la gestione del rischio informatico, mentre il 21% si trova ancora a uno stadio esplorativo, embrionale o, in alcuni casi, praticamente nullo (**Figura 5**).



Fig. 5: Livello di sensibilità e attenzione al cyber risk in azienda



Fonte: elaborazioni Nomisma su Survey Associati 2025 - Temi Integrativi

Il 65% delle aziende dispone di un team interno, spesso composto da specialisti IT con focus sulla sicurezza, e nel 37% sono presenti collaborazioni con consulenti esterni.

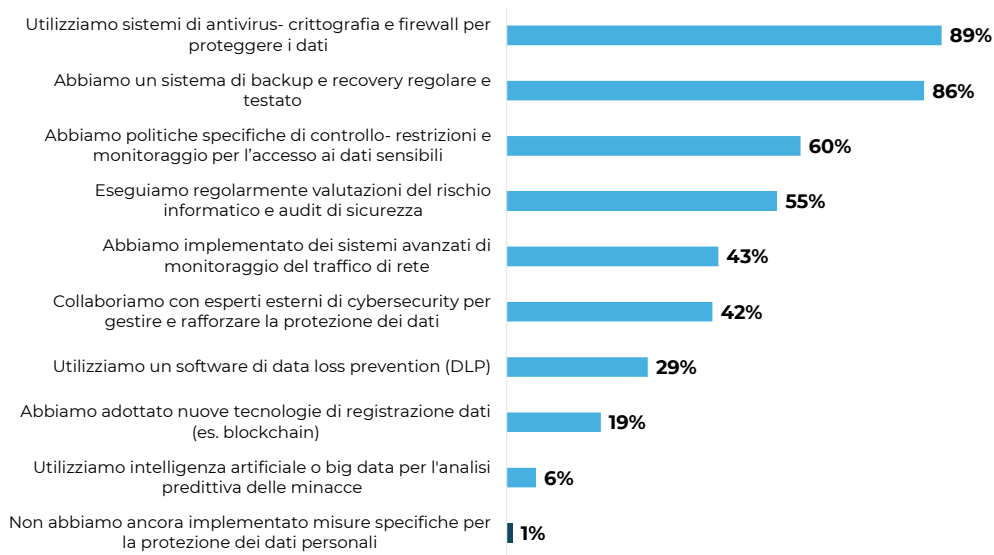
Come dettagliato nella **Figura 6**, antivirus, crittografia, firewall e backup-recovery sono le misure di protezione più utilizzate (86-89%).

Poco più della metà delle aziende adotta politiche mirate di controllo e restrizioni per l'accesso ai dati sensibili ed esegue regolarmente audit di sicurezza (ma il 100% delle aziende con più di 20 milioni di fatturato li prevede).

Ancora contenuto l'uso di tecnologie avanzate come blockchain (19%) e IA (6%).

Fig. 6: Interventi di protezione contro i rischi informatici sui dati sensibili

Quali misure ha adottato l'azienda per proteggere i dati personali e finanziari dai rischi informatici? – Risposta multipla



Fonte: elaborazioni Nomisma su Survey Associati 2025 - Temi Integrativi

Il 75% delle aziende dispone di un Incident Response Plan per rispondere agli attacchi informatici, ed un ulteriore 19% lo sta sviluppando o si affida ad esperti esterni.

L'89% delle aziende forma e sensibilizza i dipendenti sul cyber risk, e nel 41% dei casi la formazione coinvolge tutto il personale. L'11% delle aziende al momento non ha un programma di formazione sulla sicurezza informatica.

Tra gli ostacoli rilevati alle strategie di cybersecurity (**Figura 7**), le limitazioni di budget sono la principale barriera segnalata dalle aziende (48%) per l'implementazione di soluzioni efficaci di cybersecurity.

Più contenuti ma degni di nota i limiti derivanti da sistemi legacy (28%), carenza di formazione (20%), difficoltà nel reperire personale qualificato e resistenza all'adozione di nuove tecnologie (13%).

Fig. 7: Criticità nell'adozione di una strategia efficace di cybersecurity

Quali ostacoli principali limitano l'implementazione di un'efficace strategia di cybersecurity?
Risposta multipla



Fonte: elaborazioni Nomisma su Survey Associati 2025 - Temi Integrativi

Il parere dell'esperto

Marco Cozzi - Presidente del Digital Security Festival
Head Of Innovation & ICT Banca Finint

La protezione dei dati sensibili e la sicurezza informatica stanno ormai assumendo un'importanza strategica, soprattutto nel settore del recupero crediti. Secondo i dati emersi dalla "Survey sui temi integrativi dell'XV Rapporto Annuale UNIREC", le aziende si trovano a fronteggiare un aumento significativo di minacce digitali, come ransomware e frodi di phishing, alimentate da un'adozione accelerata di nuove tecnologie. L'elemento più critico, però, sembra essere la carenza di personale adeguatamente formato e la necessità di definire processi solidi per prevenire e gestire gli attacchi. A riprova della gravità della situazione, alcune realtà subiscono intrusioni quasi ogni mese, sintomo di quanto sia semplice per i criminali informatici individuare e sfruttare falle nei sistemi.

In questo scenario, però, gli aspetti tecnici non bastano. La Survey UNIREC evidenzia la cosiddetta dimensione “umanocentrica” della cyber-sicurezza: avere gli strumenti più avanzati è utile, ma resta fondamentale investire su formazione continua, condivisione delle conoscenze e trasparenza verso i clienti. Diverse aziende che hanno introdotto programmi periodici di formazione riferiscono di un netto calo degli errori umani e di un aumento della consapevolezza tra i dipendenti, capaci così di riconoscere e segnalare situazioni anomale. Alcune, inoltre, hanno ridotto al minimo i danni economici e i contraccolpi reputazionali grazie a piani di risposta ben collaudati e alla consulenza di esperti esterni.

Tutto ciò si inserisce in un contesto normativo europeo di crescente complessità, che spazia dalle Direttive NIS2, DORA e dal Cyber Resilience Act (CRA) per la sicurezza informatica, fino al GDPR e ai nuovi regolamenti – come il Data Act e il Data Governance Act – per la protezione dei dati personali. Queste regole, spesso interconnesse, richiedono un approccio di governance capace di integrare sia le componenti cyber sia quelle legate alla privacy e alla tutela dei diritti fondamentali. Ciò comporta un notevole sforzo gestionale per le organizzazioni, chiamate a far convivere requisiti diversi che talvolta possono anche sovrapporsi o entrare in conflitto, specialmente se si opera in più Paesi.

Nonostante queste difficoltà, dalla Survey UNIREC emerge un’opportunità: interpretare la cybersecurity non soltanto come scudo difensivo, ma come leva strategica per rafforzare la fiducia degli stakeholder. Investire in tecnologie adeguate, piani di gestione degli incidenti, formazione e cultura interna porta vantaggi competitivi e consente alle imprese di adottare l’innovazione digitale senza mettere a rischio la protezione dei dati o la propria reputazione. Questa attenzione congiunta a sicurezza e compliance risulta essenziale per affrontare un mercato in continua evoluzione, popolato da minacce informatiche sempre più sofisticate e regolato da leggi in costante aggiornamento.

In prospettiva, è probabile che il panorama normativo si articoli ulteriormente, con un ruolo sempre più rilevante per figure specializzate – come il Data Protection Officer – e standard internazionali come la ISO 27001 o il NIST Cybersecurity Framework, che aiutano le imprese a strutturare sistemi di difesa coerenti e misurabili. Nel contesto del recupero crediti, dove il trattamento di dati personali è parte integrante delle attività quotidiane, questo salto di qualità diventa vitale per garantire continuità operativa e la serenità di chi ogni giorno si affida ai servizi offerti. Sapersi muovere con competenza tra tecnologia, sicurezza e normative, infatti, non è più un lusso, ma una necessità imprescindibile per il futuro dell'intero settore.

5.2.3 Conclusioni

La gestione di dati sensibili e finanziari rende il cyber risk una sfida cruciale per le aziende del recupero crediti, con un impatto crescente sulle operazioni e sulla competitività.

I dati mostrano un'ampia e crescente consapevolezza sull'importanza della sicurezza informatica, a partire dalle aziende più grandi che sono già attrezzate con team dedicati e soluzioni tecnologiche avanzate.

Si evidenziano però anche significative lacune da colmare, in particolare in termini di formazione, risorse e integrazione tecnologica, e l'opportunità di estendere a tutte le aziende una visione strategica della cybersecurity, integrandola nei processi aziendali per garantire resilienza contro minacce sempre più sofisticate.

05.3 Modalità di Comunicazione con i Soggetti Debitori

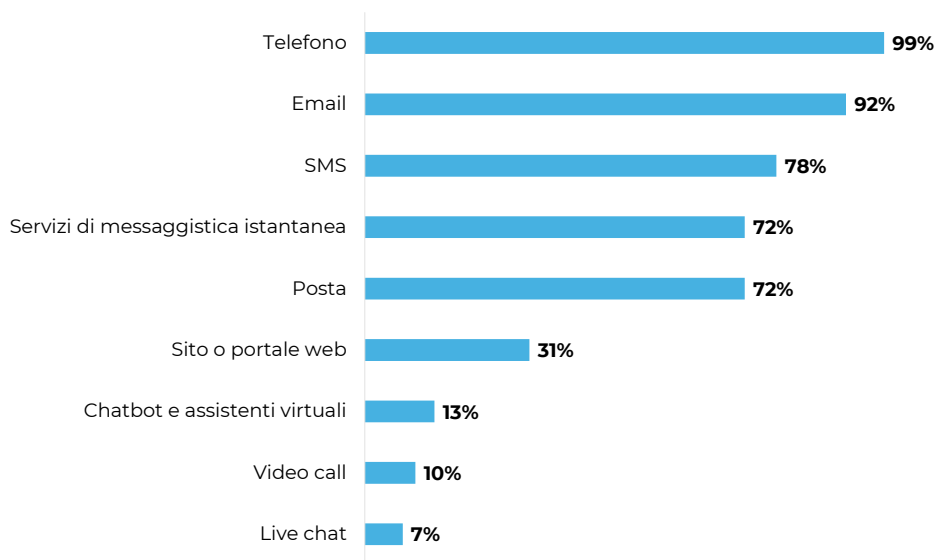
5.3.1 Canali di comunicazione utilizzati

L'utilizzo dei canali di comunicazione tradizionali con i soggetti debitori, come telefono ed e-mail, è ampiamente diffuso e riguarda la quasi totalità delle associate. Anche SMS, posta e messaggistica istantanea sono molto utilizzati. Al contrario, i canali più personalizzati, come chatbot e assistenti virtuali, video call e live chat, risultano essere meno impiegati (**Figura 8**).

Il sito web è utilizzato come canale di comunicazione dal 31% delle aziende, ma la sua adozione si attesta sul 75% tra le aziende con un fatturato superiore ai 20 milioni di euro.

Fig. 8: Strumenti di comunicazione impiegati nell'interazione con i debitori

Quali canali di comunicazione utilizza l'azienda nell'interazione con i debitori? – Risposta multipla

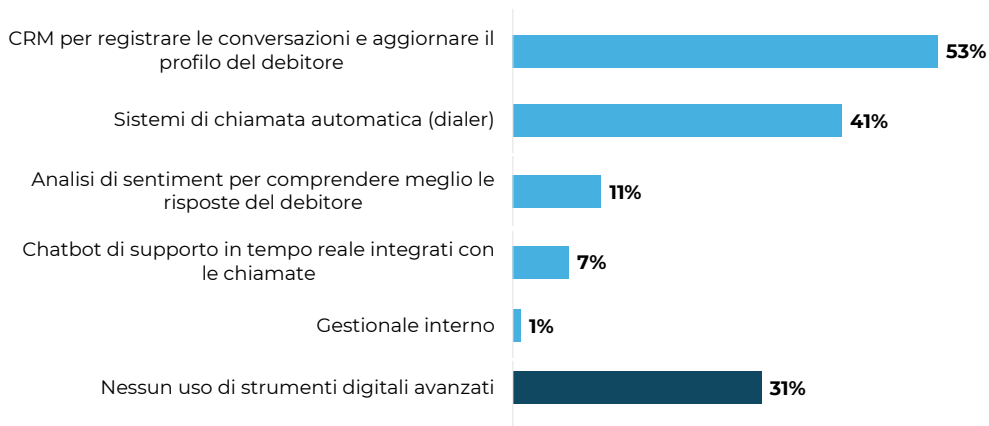


Fonte: elaborazioni Nomisma su Survey Associati 2025 - Temi Integrativi

Gli strumenti digitali utilizzati per migliorare l'interazione con i debitori risultano piuttosto tradizionali, sebbene non siano ampiamente diffusi (**Figura 9**): emergono in particolare il CRM per registrare conversazioni e aggiornare le posizioni (53%) e i dialer automatici (41%).

Fig. 9: Soluzioni digitali adottate per ottimizzare l'interazione con i debitori

Quali strumenti digitali vengono utilizzati per migliorare l'interazione con i debitori? – Risposta multipla



Fonte: elaborazioni Nomisma su Survey Associati 2025 - Temi Integrativi

Nell'81% delle aziende tutti i canali di comunicazione con i debitori sono gestiti da personale interno. Nessuna azienda attribuisce in esclusiva a terze parti l'intera gestione dei canali.

L'82% delle aziende organizza corsi di formazione interna sulle modalità di comunicazione e le relative norme etiche e legali, con supervisione costante di un responsabile nel 64% dei casi e l'utilizzo di manuali e linee guida aziendali (57%). Meno diffuso l'aggiornamento periodico (42%), che sale però al 77% nelle aziende con fatturato superiore ai 20 milioni di euro.

5.3.2 Efficacia delle comunicazioni

La comunicazione è considerata un fattore fortemente determinante per il settore e la sua competitività dalla larghissima maggioranza delle aziende (88%). Il 61% delle aziende registra e segue le preferenze di comunicazione indicate dai debitori. A parte ciò, risulta scarso l'utilizzo di analisi dati più sofisticate per ottimizzare la comunicazione.

Anche il monitoraggio dell'efficacia delle comunicazioni si rivela non ampiamente diffuso ed evoluto. Gli strumenti più diffusi sono il feedback diretto degli operatori, report e statistiche sui risultati e le registrazioni delle comunicazioni (**Figura 10**). Nel 17% delle aziende non si monitora l'efficacia delle comunicazioni (percentuale che sale al 29% per le aziende con fatturato inferiore ad un milione di euro).

Fig. 10: Soluzioni adottate per misurare l'impatto delle comunicazioni

Quali strumenti vengono utilizzati per monitorare l'efficacia delle comunicazioni? – Risposta multipla



Fonte: elaborazioni Nomisma su Survey Associati 2025 - Temi Integrativi

Una maggiore attenzione emerge invece nella valutazione della qualità delle comunicazioni (**Figura 11**), con particolare focus sul rispetto delle normative e dell'etica professionale (82%, percentuale che sale al 100% per le aziende con i fatturati più elevati), nonché sulle abilità di ascolto degli operatori e sulla loro capacità informativa e persuasiva.

Fig. 11: Fattori considerati nella misurazione della qualità delle comunicazioni con i debitori

Quali aspetti vengono maggiormente valutati nella qualità delle comunicazioni per il recupero crediti? – Risposta multipla



Fonte: elaborazioni Nomisma su Survey Associati 2025 - Temi Integrativi

Il parere dell'esperto

Simone Pozzoli - Head of Collection, Deutsche Bank Società per Azioni

La comunicazione con i debitori è e resterà, sotto qualsiasi forma, la base per l'attività di recupero crediti. Lo è per definizione, dato che in assenza la gestione del credito problematico non sarebbe di fatto praticabile.

Il percepito in termini di centralità di tale elemento è ben rappresentato dall'esito della specifica domanda posta nella survey, dove il 99% del panel lo considera "determinante".

L'ambito in argomento è sicuramente caratterizzato da elementi ormai consolidati. Solo per citarne alcuni, sotto mera forma di elenco indicherei i seguenti: la segmentazione dei debitori per trovare la miglior finestra temporale di contatto; la multicanalità; l'automazione per massimizzare la produttività; l'utilizzo di un linguaggio chiaro ed empatico; l'etica e la deontologia etc. Quelle menzionate sono ormai caratteristiche imprescindibili, di cui ogni operatore del settore nel 2025 si presume ne sia dotato.

La domanda, retorica, che pongo è: sono davvero abbastanza? Per provare a rispondere vorrei focalizzarmi su un concetto che ritengo chiave, anche applicato alla gestione di una situazione di difficoltà finanziaria, vale a dire quello della customer experience, come parte integrante dei processi end to end che riguardano i clienti nel corso della vita contrattuale. Lo vorrei trattare in correlazione al supporto fornito dalle nuove tecnologie.

Restando quindi centrato sull'applicazione dell'intelligenza artificiale (AI) alla comunicazione, sebbene non creda che il Natural Language Processing (NLP) sia, almeno al momento ed in Italia, un "qualcosa di magico" in grado di sostituire completamente i consulenti telefonici, è anche vero che non avvicinarsi a questo ambito rischia di impattare sul vantaggio competitivo dei singoli operatori del settore.

Ciò premesso, la presenza di piattaforme di NLP è sempre più diffusa, sicuramente più all'estero, ma anche a livello locale. L'attesa è che tali strumenti, sebbene nel settore bancario e finanziario, rispetto ad altri ambiti meno regolamentati, sussistano ancora delle limitazioni, possano esprimere un potenziale determinante in termini di eccellenza operativa.

Fermo restando che non riterrei applicabile un'esperienza al 100% virtuale col debitore, la possibilità di una conversazione controllata, autogestita, multilingua è innegabilmente un'opportunità. L'integrazione tra risorse umane e tecnologiche resta imprescindibile considerando l'obiettivo di massimizzare efficienza ed efficacia e consentendo la riallocazione delle competenze su aree a più alto valore aggiunto.

In questo ambito, dalla survey, emergono dati apparentemente contrastanti che sembra opportuno evidenziare.

Se in riscontro alla domanda *“Per quali delle seguenti specifiche finalità operative l'azienda ritiene che l'utilizzo di soluzioni IA potrebbe produrre i maggiori miglioramenti di efficienza e risultato nel mercato del recupero crediti?”*, alla terza posizione in ordine ascendente si classifica il riscontro per cui l'intelligenza artificiale migliorerà l'efficacia/efficienza di chatbot e assistenti virtuali, al momento, tali strumenti sono utilizzati solo da una quota marginale del panel. Sembra quindi ci siano delle barriere all'ingresso materiali (i.e. know-how, investimento iniziale, impatti sulla struttura, limiti imposti dalle committenti) o socio-culturali (i.e. attitudine, mancanza di fiducia, resistenza al cambiamento) che di fatto rallentino la diffusione di tali tool.

Ulteriore rilievo, che ritengo piuttosto importante, è che il mancato utilizzo di strumenti digitali avanzati si posizioni terzo in classifica in risposta alla domanda *“Quali strumenti digitali vengono utilizzati per migliorare l'interazione con i debitori?”*

Quest'ultimo esito in effetti rischia di diventare piuttosto preoccupante se non subirà un cambio di rotta con una certa reattività. Non dotarsi di strumenti di AI, e dunque digitali in senso lato, ed in particolare applicati alla comunicazione potrebbe infatti costituire una criticità in termini di produttività con relativi impatti sulla sostenibilità del modello di business, in un mercato che si muove sempre più velocemente verso tale direzione.

Come già anticipato all'inizio, migliorare e aggiornare il processo di comunicazione con il debitore è senz'altro un elemento essenziale per massimizzare i risultati di recupero. Non investire rapidamente in tecnologia finalizzata al potenziamento di tale ambito in termini di efficacia, efficienza, nonché di esperienza cliente, potrebbe quindi generare una perdita di competitività difficilmente colmabile.

5.3.3 Conclusioni

Le modalità di comunicazione con i soggetti debitori denotano l'esigenza di bilanciare efficienza operativa e personalizzazione, con soluzioni spesso ancora molto ancorate agli strumenti tradizionali e con ampio spazio per maggiore modernizzazione, analisi ed efficienza.

Emerge comunque una forte attenzione verso la qualità delle comunicazioni, impostate su criteri di correttezza etica, rispetto professionale delle regole e un approccio umano e rispettoso.

Un sistema integrato di tecnologia e sensibilità umana rappresenta la base ottimale per valorizzare la personalizzazione e l'etica nella comunicazione, con l'obiettivo di costruire relazioni di fiducia e ottimizzare i risultati nel lungo termine.

05.4 ESG e Settore del Recupero Crediti: prospettive e opportunità

Il settore del recupero crediti, spesso limitatamente considerato una nicchia del mondo finanziario, sarà sempre più chiamato a confrontarsi con una prospettiva di crescente attenzione e coinvolgimento rispetto alle tematiche ESG (Environmental, Social, Governance), sia per la spinta – ora sopita – delle normative europee che per gli standard di sostenibilità richiesti dai grandi operatori economici o, ancora, per la componente sociale della sua attività.

Una premessa è più che doverosa: al momento gli obblighi normativi in ambito ESG ricadono prevalentemente su imprese di grandi dimensioni, coinvolgendo quindi una quota ridotta delle imprese associate ad UNIREC. Inoltre, a febbraio 2025 la Commissione europea ha presentato il pacchetto Omnibus I, con lo scopo di semplificare alcune disposizioni normative in ambito ESG per aumentare la competitività delle imprese europee. Ciononostante, considerando oltretutto che fino all'approvazione definitiva da parte del Trilogo¹ in Italia le imprese restano soggette agli obblighi di rendicontazione di sostenibilità previste dalla CSRD, vi sono impatti indiretti che – pur traslati in avanti nel tempo – possono ricadere sulla quasi totalità delle associate e per i quali occorre iniziare ad attrezzarsi.

¹ Si ricorda infatti che non viene richiesto di inserire dati puntuali sulle provvigioni.

5.4.1 Governance e conformità normativa

Partendo a ritroso nell'acronimo ESG, la governance ("G" di ESG) può certamente assumere un ruolo sempre più cruciale in quest'ottica, quanto più le imprese di recupero crediti saranno chiamate a dimostrare trasparenza nella gestione e adottare standard elevati di compliance. Le direttive europee, come la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) e la CSDDD (Corporate Sustainability Due Diligence Directive), spingono verso una maggiore rendicontazione e responsabilità lungo la catena del valore.

Nello specifico, la CSRD – entrata in vigore nel 2023 – richiede alle grandi imprese² e a partire dal 2026 alle PMI quotate di rendicontare utilizzando i nuovi standard European Sustainability Reporting Standards (ESRS). Tuttavia, il pacchetto Omnibus I prevederebbe di posticipare di due anni ("stop the clock") l'applicazione degli obblighi di rendicontazione, mentre per le PMI la proposta ipotizza un'esclusione totale da questi obblighi, dando invece maggiore rilevanza agli standard di reporting volontari sviluppati da EFRAG.

La CSDDD – attualmente applicabile alle imprese con più di 1.000 dipendenti o fatturato superiore a 450 milioni di euro – richiede invece di effettuare una due diligence sulla propria catena di fornitura per l'identificazione e la gestione di potenziali ed effettivi impatti negativi sui diritti umani e sull'ambiente derivanti dalle operazioni dell'azienda, delle sue filiali e dei propri fornitori.

Anche su questa direttiva il pacchetto Omnibus I prevede di posticipare di un anno il termine di recepimento nelle legislazioni nazionali (26 luglio 2027) e conseguentemente di far slittare anche la prima fase di applicazione alle società di maggiori dimensioni dei requisiti di due diligence di sostenibilità (al 26 luglio 2028).

Sebbene molte aziende di recupero crediti non siano direttamente soggette a tali normative a causa delle loro dimensioni e dello specifico settore di appartenenza, esse potrebbero essere coinvolte indirettamente come fornitori di grandi gruppi bancari, finanziari o utilities. Adottare quindi standard quali i "Voluntary Sustainability Standards" per dimostrare il proprio impegno in ambito ESG potrebbe costituire un elemento distintivo di qualificazione.

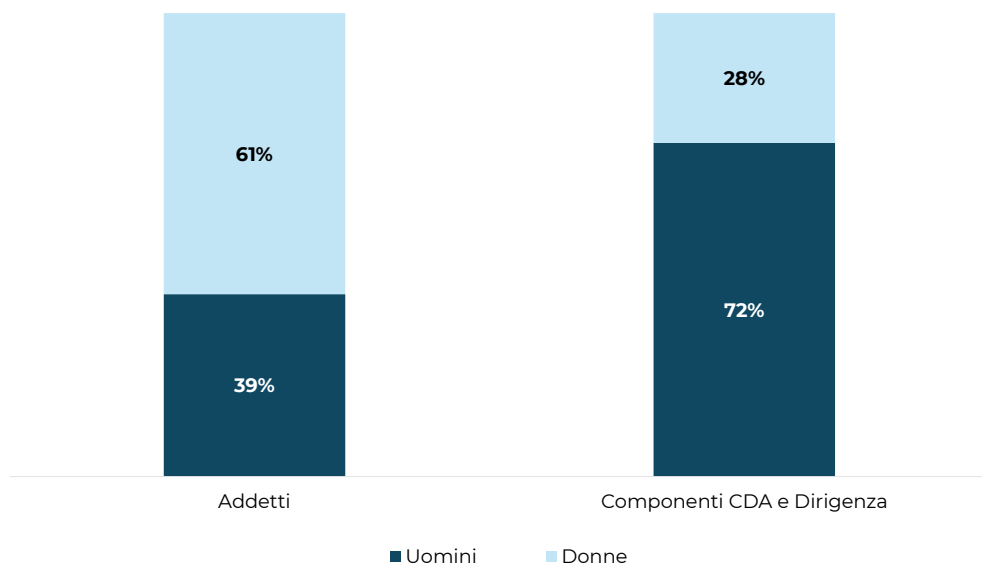
² Dal 2024 imprese con più di 500 dipendenti, mentre dal 2025 le imprese che soddisfino almeno 2 dei seguenti 3 criteri: oltre 250 dipendenti, ricavi netti superiori a 50 milioni o attivi superiori a 25 milioni

Va inoltre considerato che, attraverso la rendicontazione non finanziaria, le aziende possono trasmettere meglio l'idea del valore aggiunto rappresentato dalla loro attività, mostrando come il recupero crediti contribuisca alla stabilità e alla salute del sistema economico complessivo. Questo approccio consente di andare oltre la percezione negativa che superficialmente potrebbe essere associata al settore, evidenziando invece l'impatto positivo delle operazioni svolte ed i loro effetti sistemici.

Oltre alla rendicontazione, all'interno dell'ambito "Governance" ricade anche l'attenzione e l'impegno per incrementare sempre di più la parità di genere all'interno delle aziende e fino alle posizioni di maggiore rilevanza.

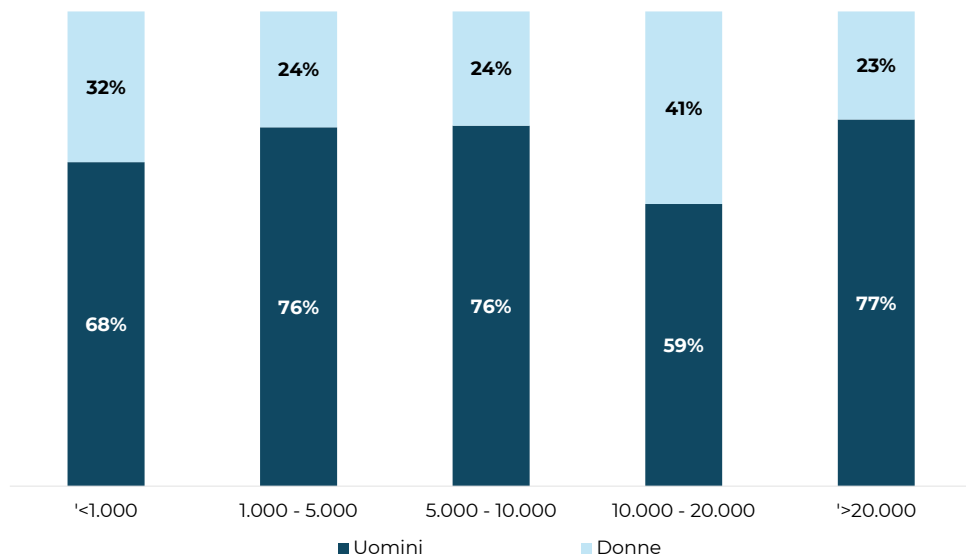
In continuità con i dati rilevati nel 2023 (**Figura 12**), tra le imprese associate ad UNIREC in media il 61% degli addetti è donna, quota che scende sotto il 30% dei dirigenti e membri del CDA. La differenza si ritrova anche osservando i dati per classi di fatturato, seppure con situazioni migliori nelle imprese di minori dimensioni (fatturati inferiori a 1 milione) e quelle con ricavi fra 10 e 20 milioni (**Figura 13**).

Fig. 12: Distribuzione di genere per addetti e componenti CDA e dirigenza delle Associate UNIREC 2024



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

Fig. 13: Distribuzione di genere per componenti CDA e dirigenza delle Associate UNIREC 2024 per classe di fatturato (migliaia di €)



Fonte: elaborazioni Nomisma su dati Questionario Associate 2024

5.4.2 L'importanza delle tematiche sociali

Le aziende di recupero crediti si trovano in una posizione delicata, mediando tra le difficoltà finanziarie di famiglie vulnerabili e gli interessi economici dei creditori. Il pilastro sociale ("S" di ESG) può tuttavia essere quello con il potenziale più rilevante per le aziende di recupero crediti. Queste imprese operano infatti in un contesto che ha un impatto diretto sulla vita delle persone, specialmente in situazioni di sovraindebitamento o pignoramento immobiliare. La gestione etica del rapporto con i debitori, la capacità di offrire soluzioni sostenibili per le famiglie e l'attenzione alle conseguenze sociali delle azioni intraprese rappresentano elementi chiave per migliorare la percezione del settore e contribuire a un sistema economico più equo. Questo ruolo centrale offre l'opportunità di quantificare e valorizzare il proprio impatto sociale, ad esempio attraverso la realizzazione di report che evidenzino il supporto offerto a soggetti a rischio.

In tale ambito si inquadra il Forum UNIREC-Consumatori, creato nel 2014 e che negli anni ha avviato e sostenuto iniziative ad alto impatto sociale, come programmi di educazione finanziaria o campagne di sensibilizzazione sulle problematiche di sovraindebitamento.

5.4.3 Aspetti ambientali: una sfida emergente

Sebbene possa apparire meno rilevante rispetto agli altri pilastri, l'ambiente ("E" di ESG) non è del tutto trascurabile. Le dimensioni medie delle imprese del settore fanno sì che queste aziende non siano attualmente soggette alla Tassonomia europea (ovvero il sistema di classificazione che determina se un'attività economica può essere considerata sostenibile dal punto di vista ambientale), ma lavorando in stretto contatto con istituti bancari e finanziari di grandi dimensioni il tema dell'esposizione corporate verso settori cosiddetti "brown" va sicuramente tenuto monitorato.

5.4.4 Prospettive future

Un elemento centrale che certamente emerge è la necessità di valorizzare il ruolo del settore del recupero crediti all'interno del sistema economico complessivo. In questo senso i report di sostenibilità – che evidenzino non solo i risultati economici, ma anche l'impatto positivo in termini di stabilità finanziaria e sociale – possono essere validi strumenti a supporto del settore. Inoltre, l'introduzione di una tassonomia sociale a livello europeo – simile a quella ambientale già esistente – potrebbe fornire un quadro di riferimento utile per classificare le attività socialmente sostenibili, inclusi i servizi di recupero crediti. Questo consentirebbe al settore di strutturare e comunicare meglio il proprio contributo agli obiettivi ESG.

Il settore del recupero crediti ha l'opportunità di ridefinire e valorizzare la propria identità attraverso l'adozione di pratiche ESG, puntando in particolare sull'impatto sociale e sulla trasparenza. Questo percorso non solo risponde alle nuove esigenze normative, ma può anche rafforzare la reputazione del settore, evidenziandone il ruolo cruciale nel garantire equilibrio e sostenibilità al sistema economico.



Conclusioni

Il 2024 si è chiuso in uno scenario macroeconomico ancora segnato da incertezza e rallentamenti, con una crescita del PIL italiano contenuta allo 0,5%, frenata da vari fattori esterni tuttora in evoluzione. Il calo dell'inflazione e i primi allentamenti della politica monetaria da parte della BCE hanno fornito segnali positivi, ma non sufficienti a rilanciare in modo deciso gli investimenti, che si sono mostrati deboli, soprattutto nel comparto edilizio. In questo contesto, il sistema produttivo ha rivelato segnali di fragilità, con un aumento significativo dei fallimenti aziendali (+19%) e un calo della produzione industriale. Sul fronte del credito, si è assistito a un modesto rimbalzo nella domanda, grazie alla discesa dei tassi, ma la prudenza di famiglie e imprese ha mantenuto la dinamica contenuta. Parallelamente, si è registrato un leggero aumento dei tassi di default, segno che gli effetti protettivi delle misure pandemiche stanno progressivamente svanendo.

In questo scenario, il settore della tutela del credito ha mostrato una sostanziale stabilità, con una lieve crescita delle imprese attive (1.037 nel 2024) e dei ricavi complessivi, che nel 2023 hanno raggiunto i 2.620 milioni di euro, segnando un +1,7% rispetto all'anno precedente. Il dato risulta ancora più significativo se si considera il perimetro costante, che evidenzia una crescita del 5%. La componente di ricavi riconducibile all'attività caratteristica di recupero crediti si mantiene pressoché invariata (2.459 milioni), confermando la centralità di questo business per le imprese del settore. In un contesto di mercato sempre più competitivo e concentrato – dove il 15% delle imprese genera il 90% dei ricavi – emerge una progressiva polarizzazione a favore di realtà più strutturate, capaci di attrarre maggiori volumi e dotate di modelli organizzativi evoluti.

Le imprese associate UNIREC, che rappresentano una componente significativa del settore con una quota di mercato pari al 74%, hanno rafforzato ulteriormente la propria posizione nel 2023. In particolare, i dati economici e finanziari mostrano un miglioramento degli indicatori di efficienza operativa, con un incremento del valore aggiunto sul fatturato (dal 50,1% al 51,2%) e del Margine Operativo Lordo (dal 15,3% al 17,2%). Le imprese di maggiori dimensioni si distinguono ancora una volta per performance superiori, a conferma di una correlazione positiva tra scala, solidità e redditività. L'utile netto medio ha subito un lieve arretramento (dall'11,4% all'11,1%), riflettendo l'impatto di costi esterni alla gestione operativa, come oneri finanziari e componenti straordinarie.

L'indagine condotta tramite il consueto Questionario annuale UNIREC arricchisce il quadro con ulteriori elementi di interesse. Il 2024 è stato caratterizzato da un forte incremento dell'attività di recupero in Conto Terzi, con 46 milioni di pratiche affidate (+25%) e 21 miliardi di euro recuperati (+23%), il miglior risultato degli ultimi sei anni. Le performance di recupero confermano l'elevata capacità operativa delle imprese associate, in particolare per il segmento C/III Originator, segno di un miglioramento sia nella selezione dei portafogli sia nelle strategie di gestione. Al tempo stesso, il settore mostra segnali di trasformazione, con un crescente peso del B2B nei portafogli affidati e una maggiore diversificazione nei modelli operativi e nelle licenze utilizzate.

Il ticket medio dei crediti affidati resta elevato (4.135€ per il Conto Terzi), seppure in lieve calo rispetto ai picchi del 2023, e differenziato sia per tipologia di lavorazione che di committenti. Si rileva un leggero calo della media complessiva delle provvigioni corrisposte alle Associate per l'attività in Conto Terzi, scese dal 4,1% al 3,9% in forza della riduzione registrata dal lato Originator, mentre restano stabili – e su valori più elevati – le provvigioni per le attività svolte per conto dei Cessionari. Inoltre, il confronto tra fatturato e importi affidati restituisce un valore medio della provvigione pari allo 0,43%, con punte più elevate per i portafogli di recupero più complessi. Questo dato conferma una dinamica di mercato che, pur premiando la specializzazione, continua a porre pressione sulle marginalità, spingendo le imprese a rafforzare efficienza operativa e innovazione nei processi.

Infine, le prospettive per il 2025 delineano un orizzonte di crescita moderata, trainata soprattutto dai consumi, ma con molteplici incognite. Le imprese del settore dovranno confrontarsi con una domanda di servizi sempre più complessa, in un contesto dove si prevede un aumento delle insolvenze tra le fasce più fragili della popolazione e tra le imprese più esposte. In questo quadro, la capacità di adattarsi, innovare e specializzarsi continuerà a rappresentare un fattore critico di successo, e risultano significative le opportunità e le necessità connesse ad ambiti quali la comunicazione con la clientela, il cyber risk, l'intelligenza artificiale e le tematiche ESG. Le imprese Associate UNIREC, per struttura e know-how, appaiono ben posizionate per affrontare le sfide che si profilano all'orizzonte, confermando il loro ruolo di attori centrali e dinamici all'interno del settore della tutela del credito.

OSSERVATORIO PERMANENTE SULLA TUTELA DEL CREDITO

Tavolo di lavoro tra imprese della Tutela del Credito e Associazioni dei Consumatori che affrontano temi di comune interesse e promuovono iniziative di informazione ed educazione

BUONE PRASSI

Riferimento a garanzia delle più appropriate modalità di gestione e recupero crediti in ottica di co-regolamentazione

CODICE DI CONDOTTA

Insieme delle regole comportamentali condivise al fine di assicurare trasparenza e correttezza

GESTIONE DEI RECLAMI

Procedura per risolvere in maniera rapida ed efficace eventuali controversie tra le Parti in merito alle modalità di esecuzione del servizio di recupero crediti

CONCILIAZIONE PARITETICA

Strumento stragiudiziale per dirimere le vertenze non risolte in sede di reclamo



FONDAZIONE

FORUM UNIREC-CONSUMATORI

Via del Tritone 102 - 00187 Roma

Tel: +39 06 59 23 346 - Fax: +39 06 45 43 26 12

www.forum-unirec-consumatori.it





DEONTOLOGIA E TRASPARENZA

Professionalità, integrità e trasparenza garantite dal rispetto di un rigoroso Codice deontologico associativo

FORMAZIONE E PROFESSIONALITÀ

Autorevolezza e competenza assicurate da programmi formativi di settore, specifici per il Management e per gli Operatori

BUONE PRASSI

Codice di condotta per gli operatori di settore condiviso con il FORUM UNIREC-CONSUMATORI



Fondatore

FORUM
UNIREC-CONSUMATORI



CONFINDUSTRIA SERVIZI
INNOVATIVI E TECNOLOGICI

Member



FENCA