



S.r.l., Società Benefit

## **DOCUMENTAZIONE CONTENUTA NELLA CARTELLA STAMPA**

### **UNIREC**

- UNIREC e la sua attività Pag. 1
- Overview sul settore del recupero crediti Pag. 3
- Il Forum UNIREC – Consumatori Pag. 5
- Scheda di sintesi Pag. 7

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

Roma, ottobre 2025



## **UNIREC** **UNIREC e la sua attività**

**Oltre 20 anni di storia**

**UNIREC – Unione Nazionale Imprese a Tutela del Credito**, Associazione aderente a Confindustria SIT, è stata fondata nel **1998**, vanta **25 anni** di attività e riunisce **quasi 180 imprese** dei servizi a tutela del credito, pari a **oltre il 70%** del mercato italiano del settore.



**Le imprese associate**

Le imprese associate ad UNIREC svolgono, per conto di Committenti titolari di un credito, un servizio che comprende gli interventi che rientrano nel **percorso di confronto** con il **debitore** durante il quale le due parti si accordano per trovare una soluzione a fronte di obbligazioni non adempiute, come rate scadute, bollette non pagate o fatture non evase.

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

**Quasi 16 mila addetti**

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

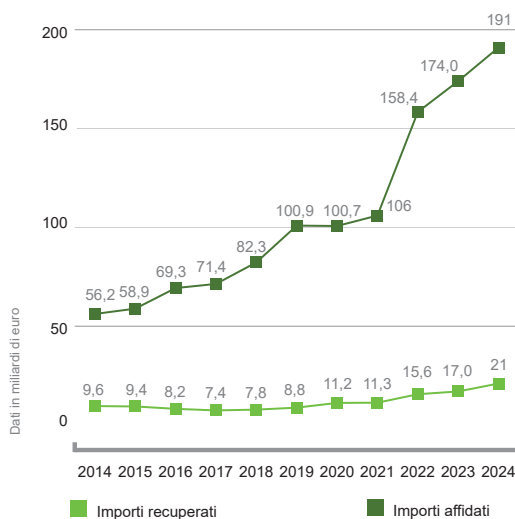
**191 miliardi di euro di crediti affidati**

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

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

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

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





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

### Le committenti

Tra le **committenti** di UNIREC figurano banche, società finanziarie e di leasing, di noleggio, di telecomunicazioni, di energia e pubblica utilità, PMI e grandi imprese, Pubblica Amministrazione, sia centrale che locale.

Oltre ad aderire a Confindustria SIT, UNIREC è membro della Federazione Europea delle Associazioni Nazionali del Comparto (FENCA).

### Il Codice di condotta

Nel **2014** insieme ad alcune delle principali Associazioni dei Consumatori ha creato il **Forum UNIREC – Consumatori**, un tavolo di lavoro strutturato e permanente che ha steso l'**unico codice di condotta** riconosciuto a livello europeo - e aggiornato nel 2025 sull'utilizzo delle nuove tecnologie - e che si pone come obiettivo la promozione della coregolamentazione, la tutela del consumatore e della professionalità degli addetti del settore.

### Le best practice

UNIREC fa una **rigida selezione** delle imprese che richiedono di iscriversi, la cui domanda di adesione è attentamente analizzata dal Collegio dei Proviviri. Una volta iscritte, le aziende sono sottoposte ad un **monitoraggio continuo** e devono mantenere gli **standard elevati** che UNIREC richiede (professionalità, regolarità contributiva, anzianità nella professione e referenze). Inoltre, la partecipazione a UNIREC è legata al rispetto di uno stringente **Codice di Condotta per i processi di gestione e tutela del credito**.

L'Associazione promuove l'eccellenza dei servizi e la **crescita professionale** attraverso percorsi formativi e l'**aggiornamento normativo dei lavoratori del comparto**.

### Il Presidente

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

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

Oltre ai suoi incarichi aziendali, Bertilaccio ha svolto ruoli di rilievo all'interno di UNIREC: nel 2018 è entrato a far parte del Consiglio Direttivo diventandone Vicepresidente nel 2022 e, dal 2023, è membro del consiglio generale di Confindustria SIT.

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



## **UNIREC**

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

#### **Nel 2024 recuperati 21 miliardi di euro**

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

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

Più in particolare, le attività in Conto Terzi si suddividono in C/III Cessionario - caso in cui l'attività di gestione è fatta per conto di un soggetto terzo che ha acquistato il credito dall'Originator, come ad esempio un fondo – che rappresenta il 62% degli importi complessivi affidati e il C/III Originator (quando il mandato di gestione viene dato direttamente da chi ha originato il credito), che raggruppa il restante 38%. Nel 2024 è il C/III Originator che ha visto la maggior crescita relativa degli importi (+25% rispetto al 2023), rispetto alla crescita del solo 2% del C/III Cessionario.

#### **Performance media all'11%**

**La performance media** complessiva del Conto Terzi **si attesta all'11% e risale quindi dal 10% del 2023** tornando ai livelli del 2020-2021. Questa è **trainata dal C/III Originator che riesce a recuperare quasi un quarto degli importi affidati (24%)**. Scende invece al 3% quella del C/III Cessionario, in ragione del fatto che spesso si tratta di pratiche difficili, oggetto di precedenti incarichi di recupero.

#### **Salgono addetti e pratiche gestite**

A livello di Industry, a fronte di una **crescita del numero di addetti, che supera ampiamente i 16.000, aumenta più che proporzionalmente anche il numero di pratiche gestite**. Emerge così la capacità delle aziende del settore, di mantenere alte le performance nonostante l'aumento dei volumi gestiti: per la prima volta, il numero medio di pratiche per azienda supera infatti quota 300.000.

#### **Provvigione media a 4,1%**

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



### **Ticket medio sopra i 4 mila euro**

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

### **Tra i Commit-tenti emergono le Banche per importi e le Utility e TLC per numero**

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

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

### **Phone Collection per 83% del numero di pratiche**

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

### **Il 46% delle pratiche è B2C**

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

### **Lazio e Lombardia stabili al primo posto**

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

### **L'IA per il monitoraggio e l'analisi dati**

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



## **UNIREC**

### **Il Forum UNIREC – Consumatori**

#### **Un tavolo di lavoro permanente e strutturato**

UNIREC ha costituito nel 2014 la Fondazione **Forum UNIREC – Consumatori**, un tavolo di lavoro permanente, organizzato con le **imprese aderenti** a UNIREC e **7 Associazioni dei Consumatori**: Adiconsum, Adoc, Cittadinanzattiva, Federconsumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino e Unione Nazionale Consumatori.



**Presidente del Forum è Ferdinanda Tanganelli.**

**Vicepresidente** è Antonella Nanna di Federconsumatori la Vicepresidenza della Fondazione viene assunta a rotazione da un rappresentante delle AACC.

Il Consiglio del Forum è costituito in egual numero da rappresentanti delle imprese di recupero e delle associazioni dei consumatori.

#### **Gli obiettivi**

Il Forum è un luogo di dialogo e un tavolo strutturato, che mette a confronto le imprese a tutela del credito aderenti a UNIREC e i consumatori, con i seguenti obiettivi:

- Stimolare la riflessione sulla funzione sia economica, sia sociale dell'attività di tutela del credito;
- Porre in essere iniziative di **informazione** e **dialogo** con i consumatori, proponendo soluzioni consapevoli e mirate alle esigenze degli stessi;
- Monitorare il rapporto e la **soddisfazione dei consumatori** nei confronti dei servizi delle imprese di gestione e recupero crediti;
- Attivare strumenti di conciliazione per dirimere in via bonaria eventuali controversie.

#### **Il Codice di condotta**

Il Forum ha stilato il **Codice di condotta per i processi di gestione e tutela del credito**, un **unicum a livello europeo**, in quanto frutto del dialogo tra imprese di recupero e associazioni dei consumatori. È un documento che assicura una gestione del credito etica e secondo regole predeterminate e condivise a più livelli, oltre che con le associazioni dei consumatori, anche con le società clienti. Il Codice detta disposizioni in particolare in materia di **privacy** e di prassi commerciali, fornendo agli operatori specifiche indicazioni operative e comportamentali.



Sono inoltre state definite le **modalità di interazione con il consumatore** inadempiente fra cui la **frequenza** e la **modalità di attivazione dei colloqui telefonici** nel corso dell'azione di recupero e la **qualità del colloquio** stesso che deve assicurare che venga preservata la **privacy** e la **dignità** del debitore e la ricerca di soluzioni economicamente sostenibili per il consumatore.

Nel caso in cui dovessero insorgere controversie tra le imprese e il consumatore si segue il **Regolamento di conciliazione paritetica**, che, oltre a perseguire soluzioni veloci e stragiudiziali, mira a **garantire il rispetto dei diritti** di entrambe le parti.

### **Aggiornamento del Codice nel 2025**

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

### **Valori ispiratori**

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

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



S.r.l., Società Benefit

7

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

**Denominazione:** UNIREC

**Anno di fondazione:** 1998

**Imprese Associate:** Quasi 200

**Addetti del settore:** Quasi 16 mila

**UNIREC**  
Presidente: Cristian Bertilaccio  
Vicepresidente: Egidio Marsico  
Segretario Generale: Michela De Marchi

**Forum UNIREC - Consumatori**  
Presidente: Ferdinanda Tanganelli  
Vicepresidente: Antonella Nanna

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

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