

Studiul EOS 2018 “Comportamente de plată europene”

Comportamente de plată în România

With head and heart in finance



Cuprins

1. Colectarea de creanțe
2. Piața de colectare de creanțe din România
3. Studiul EOS – privire de ansamblu
4. Rezultate detaliate
 - 4.1 Comportamente de plată
 - 4.2 Tendințe în comportamentele de plată
 - 4.3 Motive pentru întârzierea plăților
 - 4.4 Cooperarea cu furnizori de servicii externi
 - 4.5 Creanțe externe
5. GDPR (Regulamentul General de Protecție a Datelor)
6. Rezumat

1. Colectarea de creanțe

Colectarea de
creanțe

Piața de colectare de
creanțe din România

Studiul EOS – privire
de ansamblu

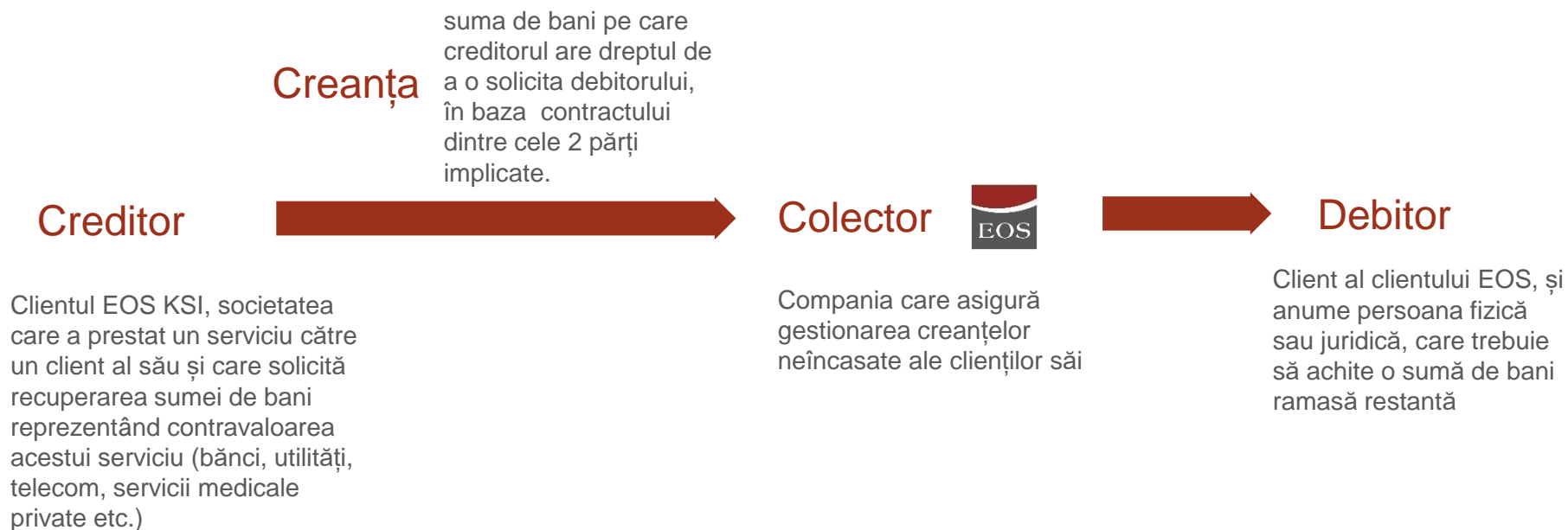
Rezultate
detaliate

GDPR

Rezumat

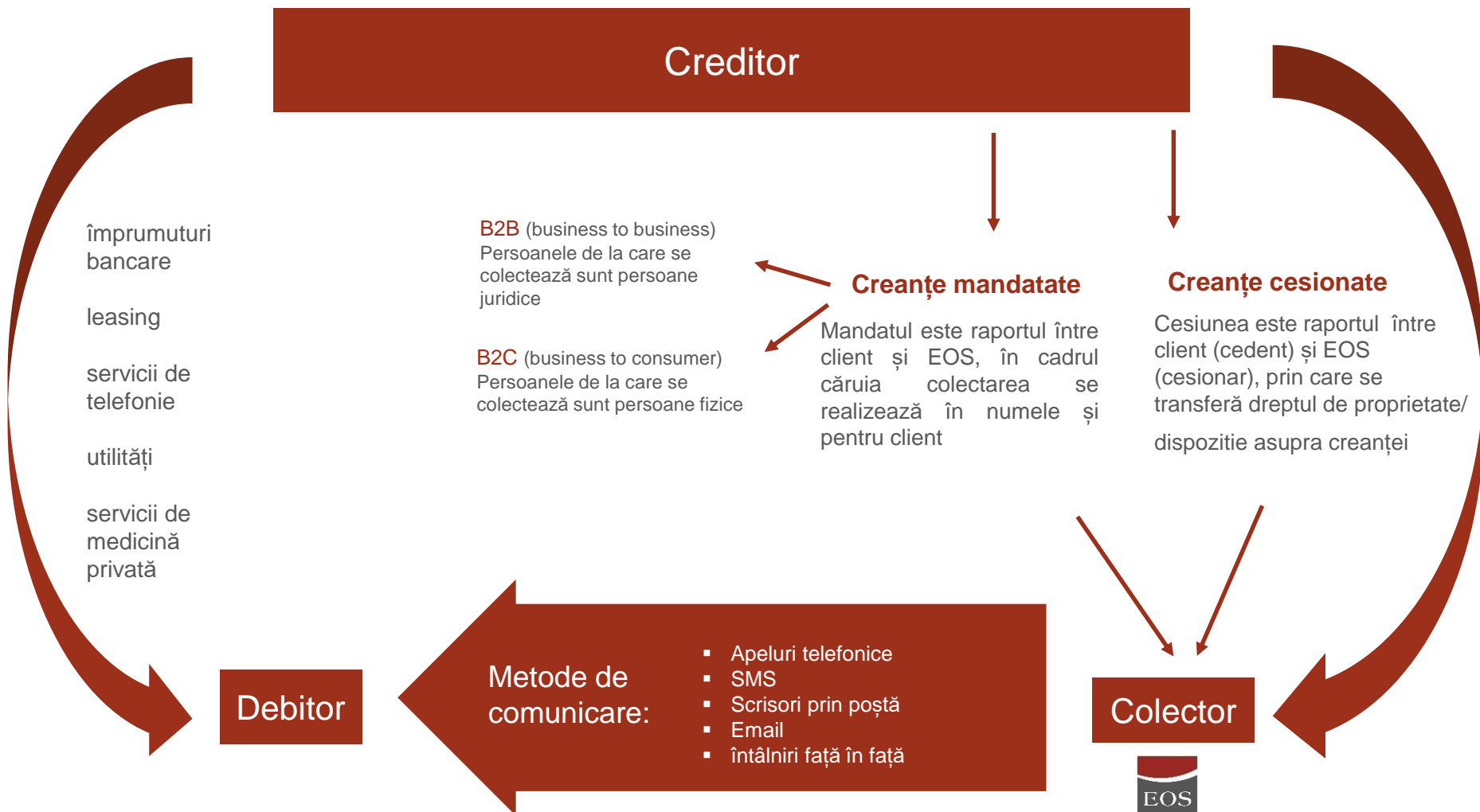
Colectarea de creanțe

Concepte în activitatea de colectare de creanțe



Colectarea de creanțe

Tipuri de creanțe și metode de comunicare în colectarea de creanțe



Etape ale procesului de colectare



15-120 de zile

+120 de zile

Etapa amiabilă

Early collection

- întârziere la plată între 15 și 120 de zile (contracte în derulare, sub 3 rate/2 facturi restante)
- metode de colectare: scrisori, email, SMS, apel telefonic

Obiectiv: menținerea serviciilor contractate de consumator

Late collection

- întârziere la plată mai mult de 120 de zile (credite declarate scadente anticipat, contracte de servicii încheiate)
- metode de colectare: scrisori, email, SMS, apel telefonic, vizită la domiciliu

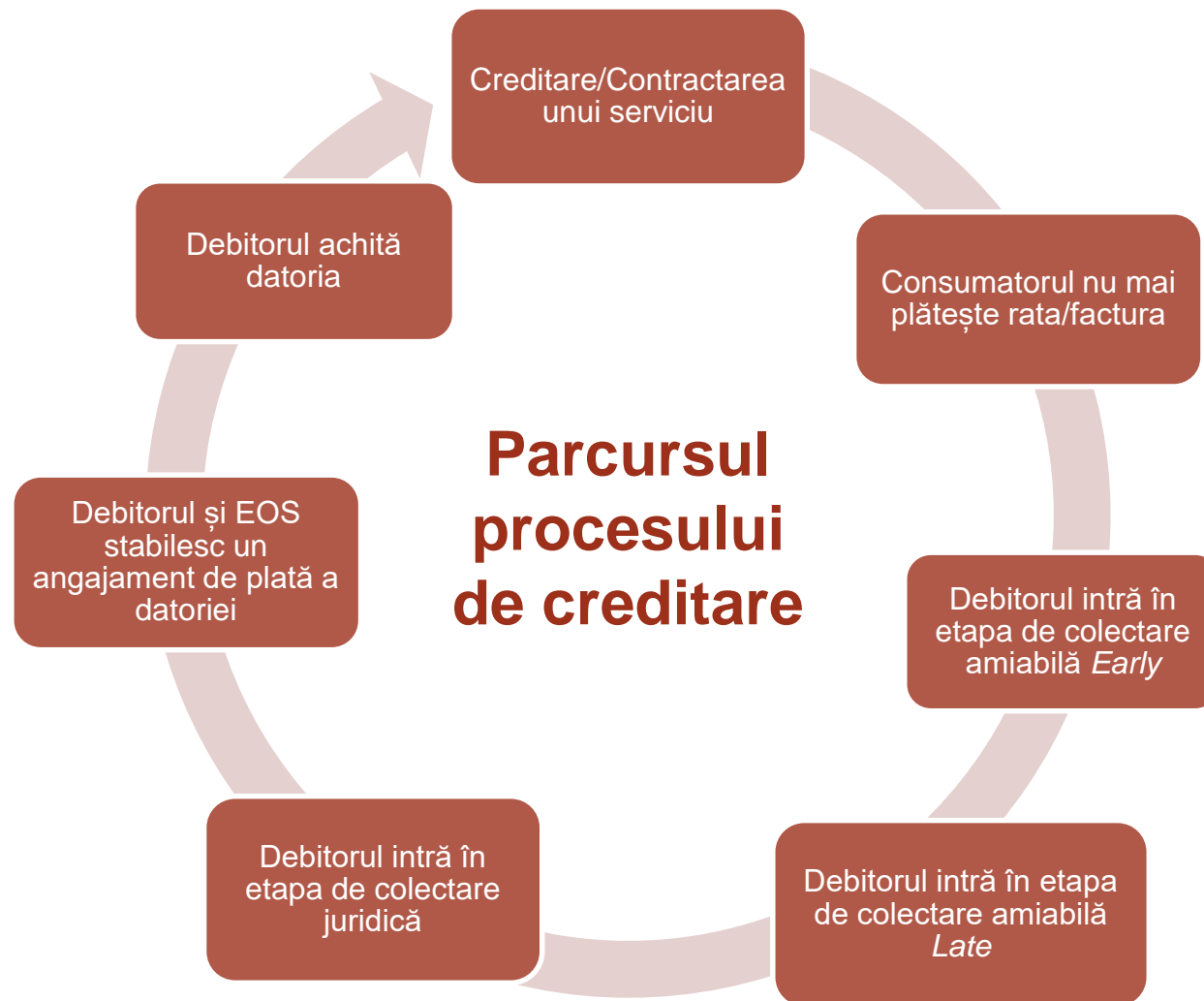
Obiectiv: netrimiterarea debitorului în etapa juridică/ evitarea executării silite

Etapa juridică

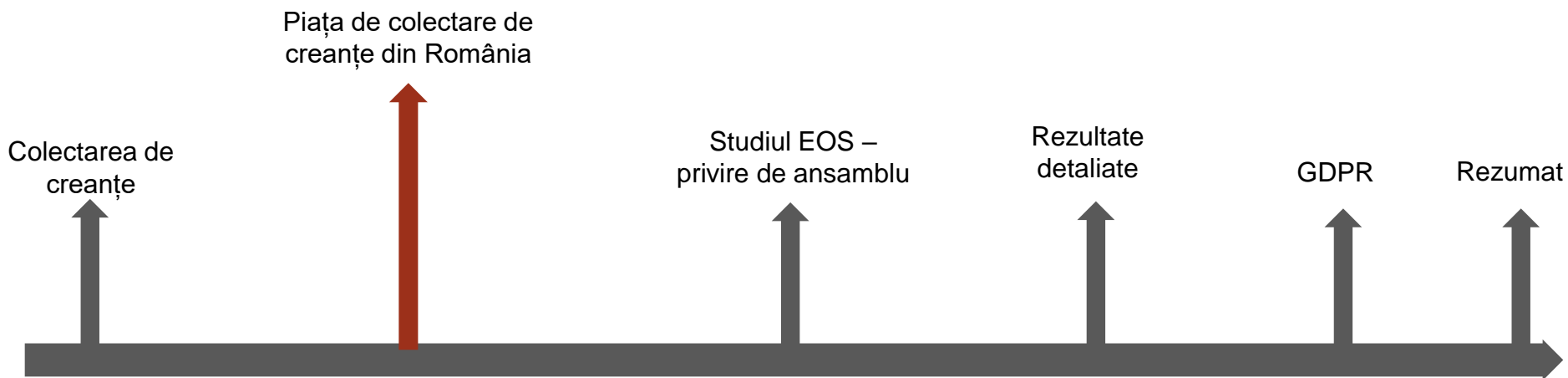
- presupune trimiterea dosarelor către departamentul Legal, care continuă procedura de recuperare a datoriilor, conform Codului de Procedură Civilă
- aceste cazuri sunt administrate de consilieri juridici

Obiectiv: Oprirea procedurii juridice și găsirea unei soluții care să nu implice instanța judecătorească

Parcursul procesului de creditare



2. Piața de colectare de creanțe din România



Piața de colectare de creanțe din România 2017

Privire de ansamblu

- Piața de colectare de creanțe din România a început să se dezvolte în 2003-2004, odată cu creșterea împrumuturilor.
- În prezent este alcătuită din aproximativ 10 jucători mari (atât locali, cât și internaționali) și aproximativ 30 de jucători de mărime medie și mică.*
- Pe lângă jucătorii existenți, își fac simțită prezența câteva fonduri de investiții internaționale mari, care sunt cumpărători activi pe piață.
- În anul 2017 piața de colectare de creanțe din România a fost estimată la aprox. 99 Mil Euro (aprox. 460.5 Mil RON)
- În 2017 piața de colectare de creanțe a crescut cu 14% comparativ cu anul precedent, datorită creșterii procesării portofoliilor de creanțe achiziționate.

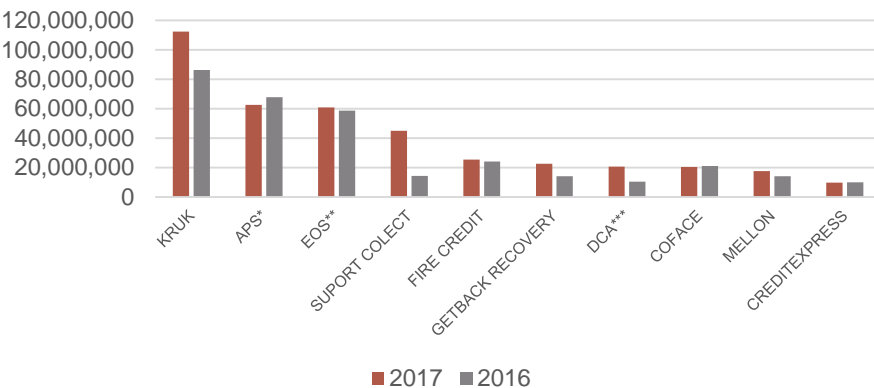


* Bazat pe lista entităților de colectare de creanțe înregistrate la ANPC: <http://anpc.ro/articol/863/registru-1-1-1-1>

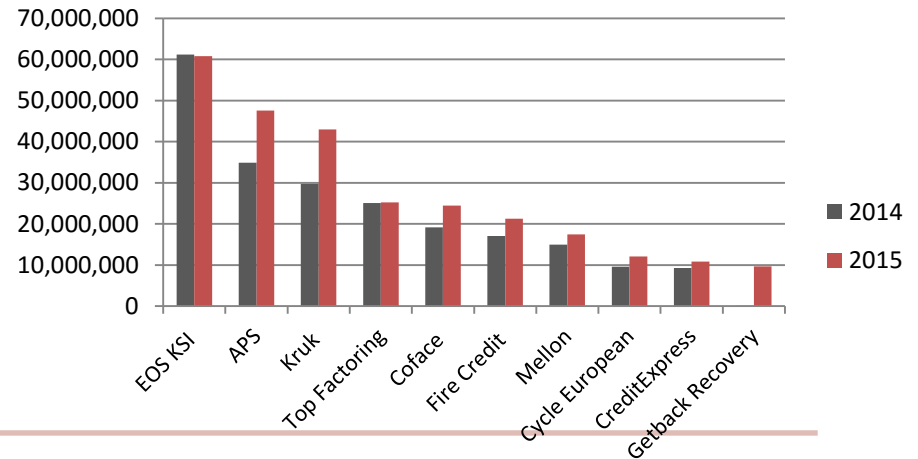
Piața de colectare de creanțe din România 2017

In 2017 piața de colectare de creanțe din Romania a fost estimată la 460,5 Mil RON

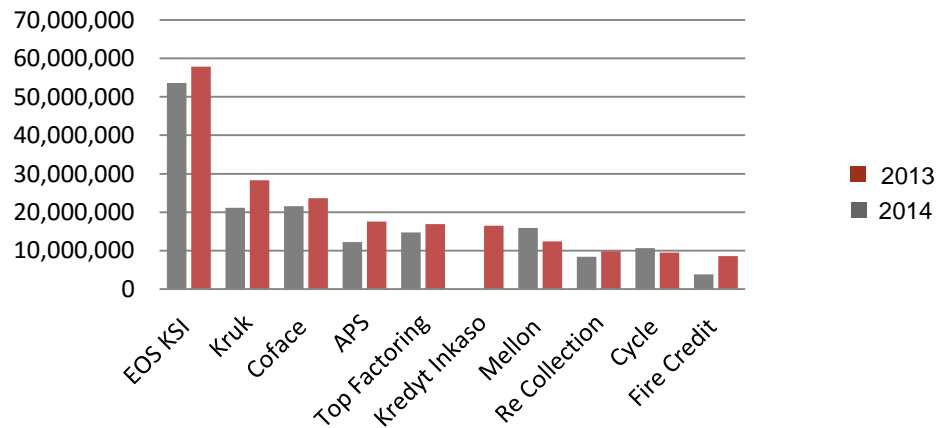
Top 10 Companii cf. Cifrei de afaceri 2017 vs 2016



Top 10 Companii cf. Cifrei de afaceri 2014 vs. 2015

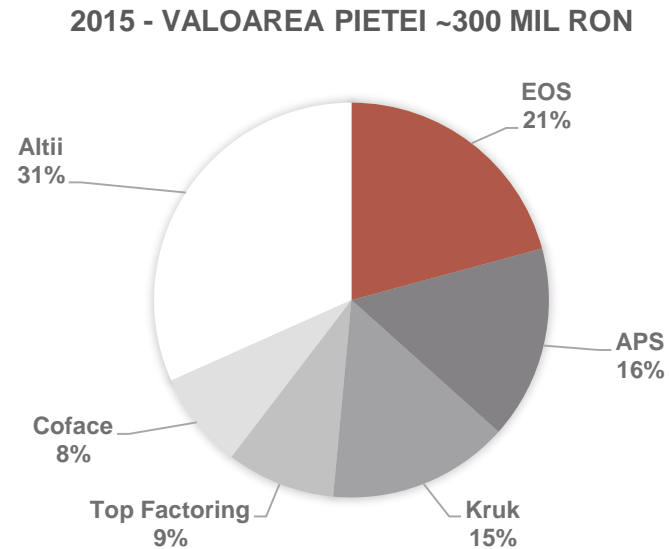
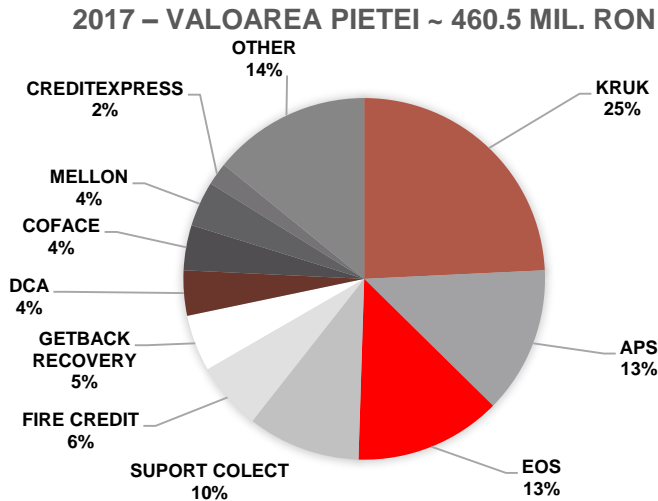


Top 10 Cifra de afaceri 2012 versus 2013

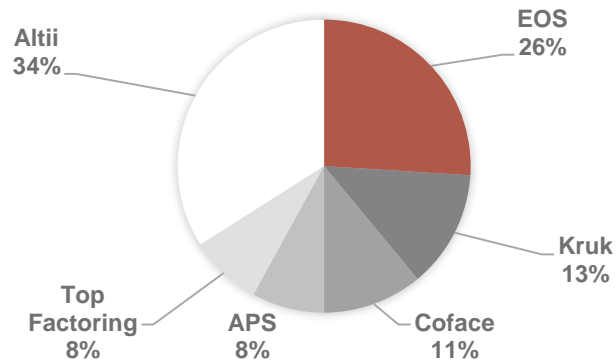


Piața de colectare de creanțe din România 2017

In 2017 EOS KSI Romania a avut o cotă de piață de 13%

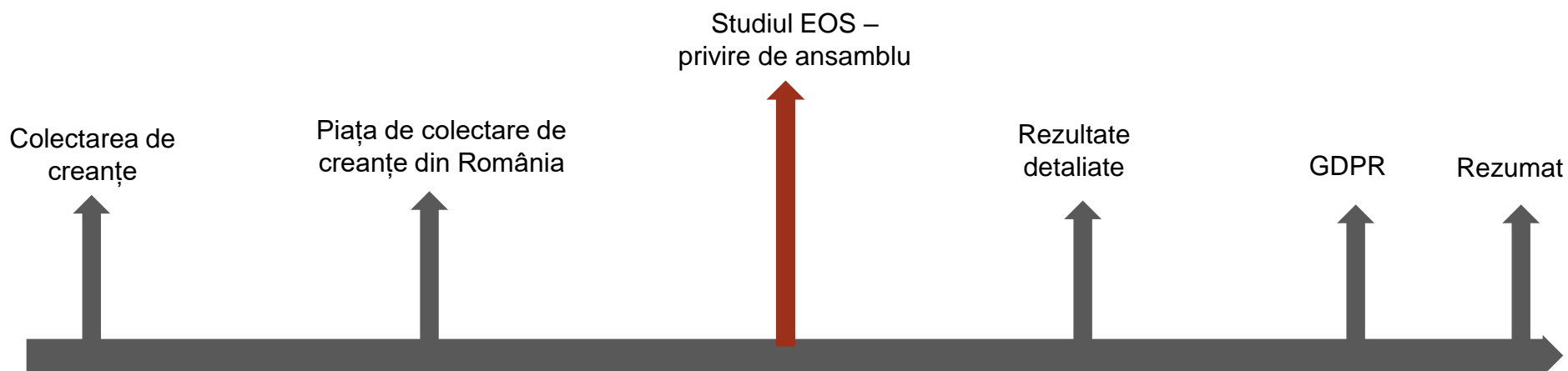


2013 - VALOAREA PIETEI ~ 260 MIL RON



* Analiza bazata pe cifra de afaceri

3. Studiul EOS – privire de ansamblu



- În primăvara anului 2018, institutul independent de cercetare a pieței Kantar TNS a intervievat **3200 de companii din 17 țări europene** cu privire la practicile de plată locale. În cadrul acestui studiu au fost analizate opiniile experților în management al creanțelor comerciale din companii cu venituri anuale de peste 5 milioane euro fiecare.
- Studiul EOS, intitulat „Comportamente de plată europene 2018”, își propune să analizeze relațiile dintre comportamentele de plată, termenele de plată și influența lichidităților asupra economiei europene.
- **200 de companii din Marea Britanie, Spania, Franța, Danemarca, Grecia, România, Rusia, Slovacia, Bulgaria, Polonia, Ungaria, Croația, Belgia, Elveția, Cehia, Slovenia și Germania** au răspuns la întrebări despre propriile experiențe legate de plata facturilor, precum și despre procesul de management al creanțelor și cum este acesta gestionat.

Nivelul de facturi neîncasate/ plătite cu întârziere în Europa de Est

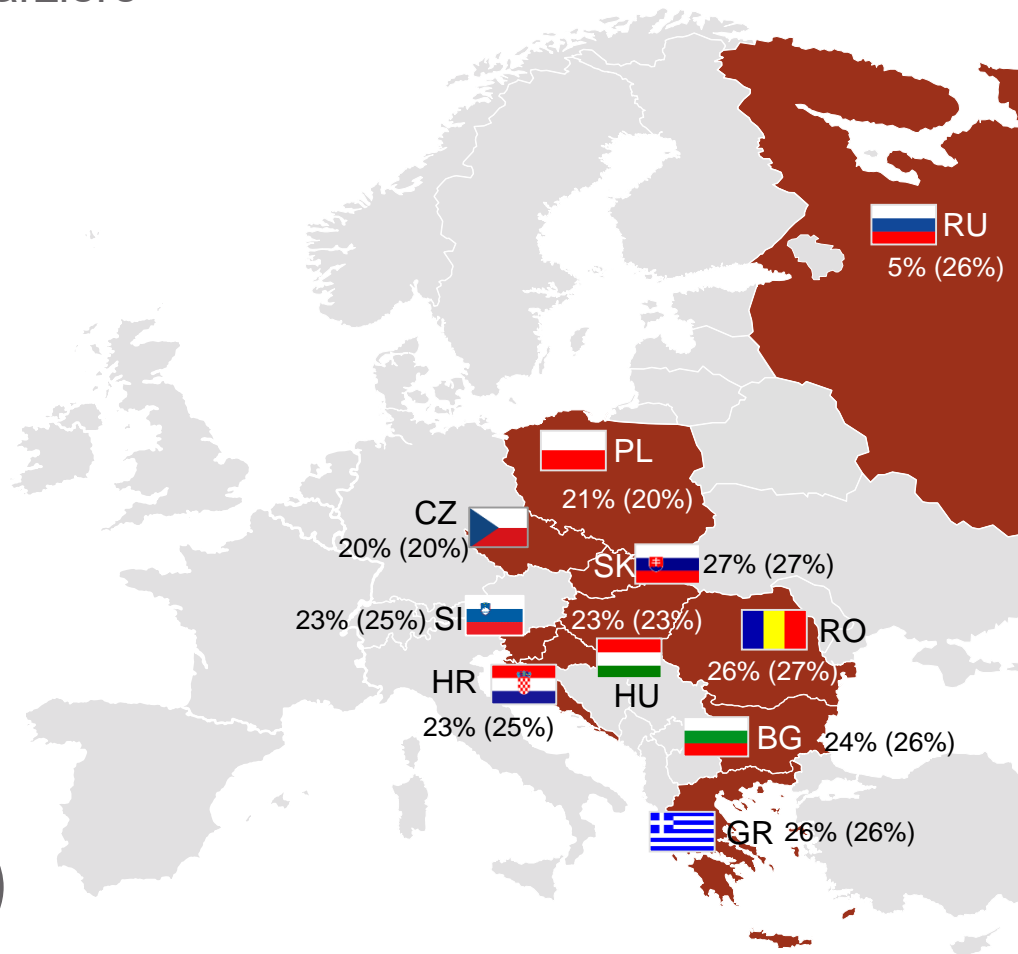
Companiile din Europa de Est înregistrează un trend pozitiv în ceea ce privește facturile neîncasate / plătite cu întârziere

Nivelul de facturi
neîncasate/ plătite
cu întârziere

22% (25%)

(Total = B2C + B2B)

Valori in paranteza = valorile din 2017



Prezentare de ansamblu pe țări I – Europa de Est

Indicatori cu privire la comportamentul de plată în Europa de Est

		TOTAL		Europa de Est		PL		SK		CZ		SI		HR		HU		BG		RU		GR		RO	
		2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Structura clienților	B2C:	12	14	12	14	15	17	11	10	12	14	4	15	16	15	14	9	11	10	14	17	18	14	15	
	B2B:	60	60	60	61	68	66	62	61	59	55	45	51	51	71	72	63	61	56	62	60	59	62	62	
	B2C/B2B*:	28	26	29	25	18	18	28	30	30	31	52	35	34	15	15	28	29	34	25	24	24	24	23	
Termenul mediu de plată exprimat în zile	B2C:	23	27	24	29	25	25	27	30	24	24	17	27	28	30	29	23	25	3	31	39	38	32	32	
	B2B:	38	39	40	40	35	36	40	40	39	37	52	38	39	40	41	40	39	27	39	53	52	39	39	
	B2C/B2B*:	34	35	35	37	33	33	36	36	34	33	39	34	35	38	38	35	35	19	37	48	47	37	37	
Plăți la termen	B2C:	82	80	82	78	82	83	73	73	83	81	87	80	80	79	79	81	76	98	76	75	76	75	75	
	B2B:	78	77	77	75	78	79	73	74	79	78	70	76	73	76	77	75	73	94	73	73	73	73	73	
	B2C/B2B*:	79	78	78	76	79	80	73	74	80	79	77	77	76	77	77	76	74	95	74	74	74	74	74	
Plăți întarziate	B2C:	15	17	15	19	16	15	22	24	15	16	11	15	17	17	17	16	19	2	20	22	19	22	21	
	B2B:	19	20	20	22	19	19	23	22	18	18	27	20	23	20	19	21	23	6	23	23	24	23	23	
	B2C/B2B*:	18	19	19	21	18	17	23	23	17	17	21	18	21	19	19	20	22	5	22	23	22	22	23	
Nivelul de neplată (facturi neîncasate)	B2C:	3	3	3	4	2	3	5	3	2	3	2	5	3	4	4	3	5	0	4	3	6	3	4	
	B2B:	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	
	B2C/B2B*:	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	5	4	4	4	4	4	0	4	3	4	4	4	

Valori exprimate în %; *Medie între valorile grupurilor de PF și PJ; Pentru Slovenia nu au fost colectate date în 2017

Prezentare de ansamblu pe țări II – Europa de Est

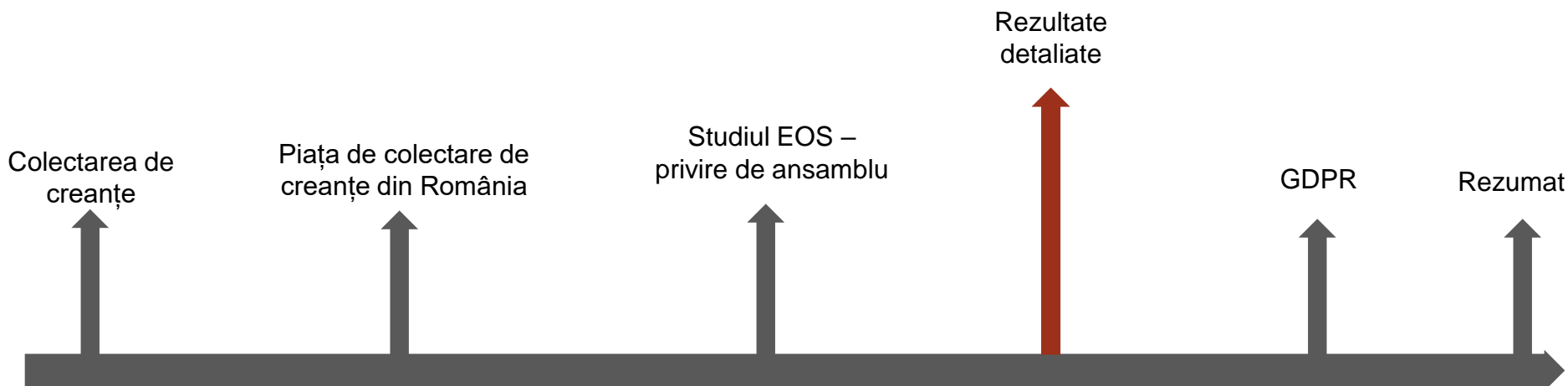
Indicatori cu privire la comportamentul de plată în Europa de Est

		TOTAL		Europa de Est		PL		SK		CZ		SI		HR		HU		BG		RU		GR		RO	
		2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017
Utilizarea de prestatori externi de servicii (exclusiv sau în combinație cu administrarea internă a creanțelor)	B2C:	34	38	32	36	36	38	40	35	32	30	20	29	32	53	51	40	39	6	37	33	34	43	40	
	B2B:	38	43	37	43	41	43	43	43	36	36	18	46	44	46	47	44	44	9	40	39	39	51	49	

Valori exprimate în %; Pentru Slovenia nu au fost colectate date în 2017

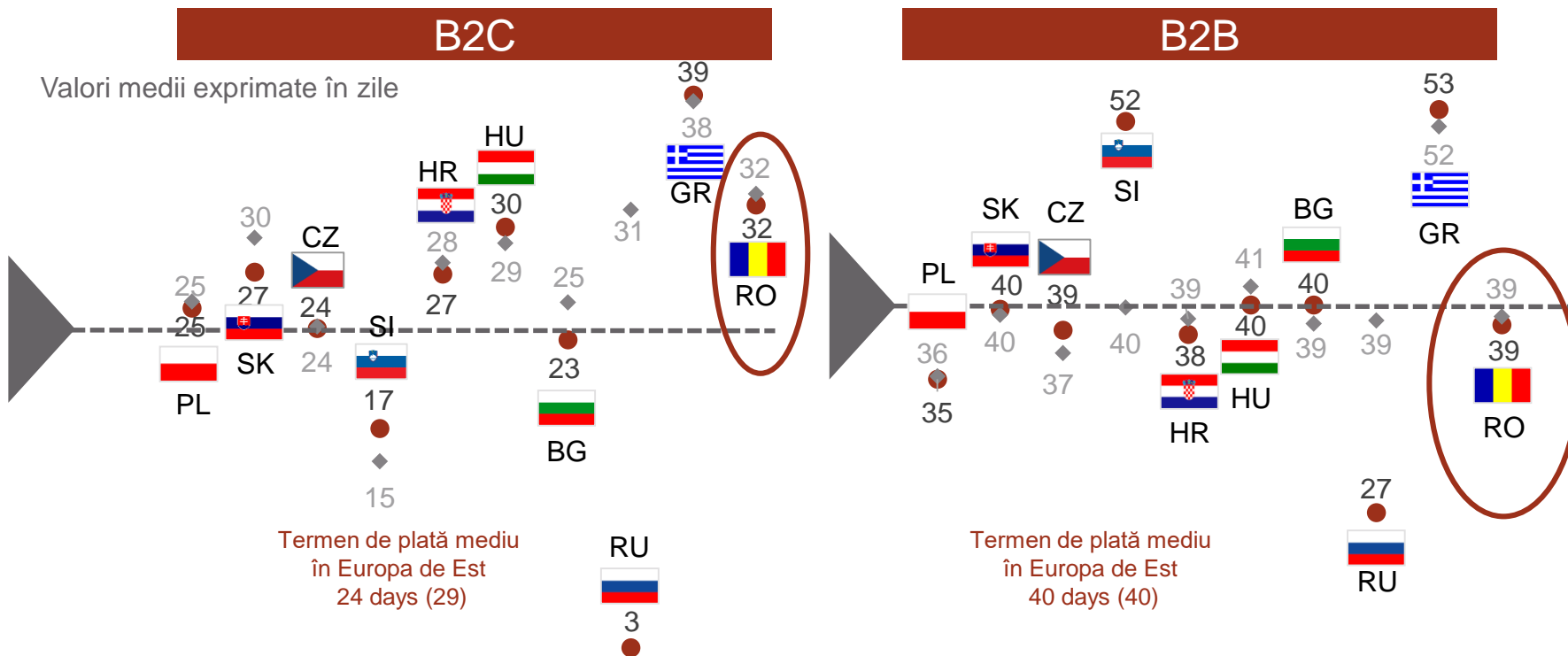
4. Rezultate detaliate

4.1 Comportamente de plată



Termene de plată acordate pentru plata facturilor

În România, atât companiile din segmentul B2B, cât și cele din B2C au aceleași termene de plată ca în 2017

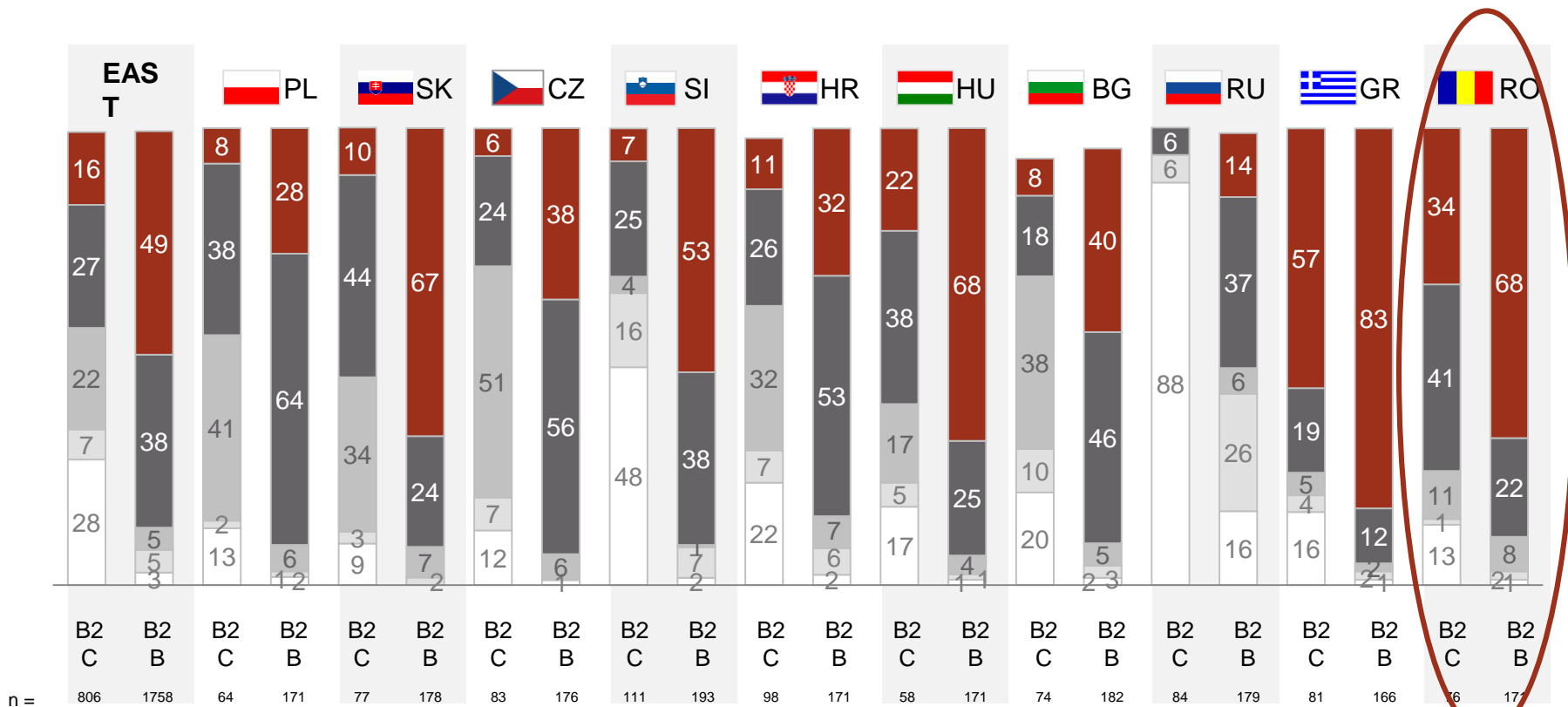


Vă rog sa-mi spuneți mai întâi care este termenul de plată pe care-l acordă de obicei compania dvs.
 Baza: Toți cei chestionați; Sector: Fără sector bancar și fără societăți de leasing; Valori în %; Valori între paranteze = Valori 2017 Pentru Slovenia nu au fost colectate date în 2017

● 2018
 ◆ 2017

Termene de plată acordate pentru plata facturilor

Aproape una din două țări din Europa de Est le acordă clienților un termen de plată lung, de cel puțin 40 de zile



Diferența până la 100% = Fără răspuns

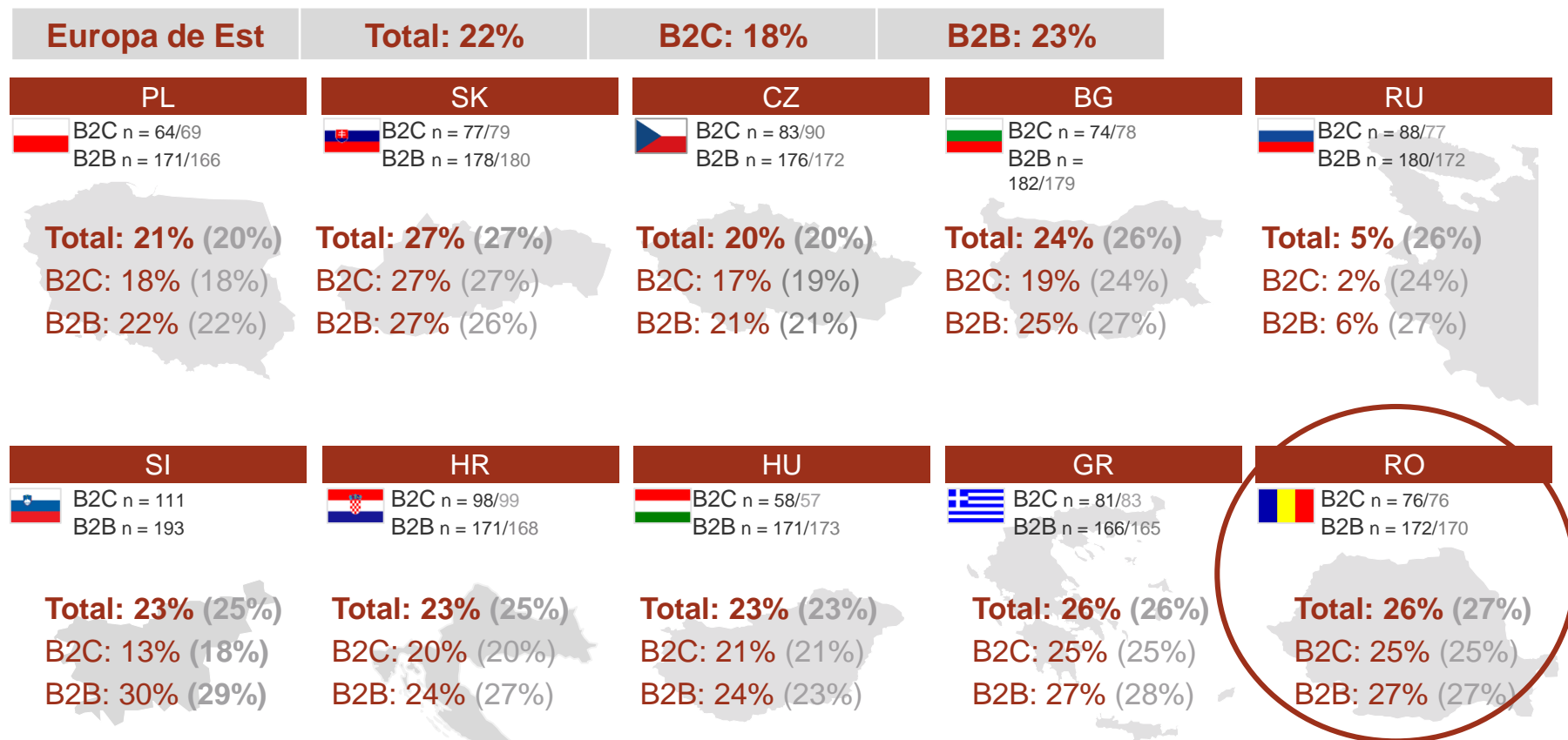
Vă rog sa-mi spuneți mai întâi care este termenul de plată pe care-l acordă de obicei compania dvs.

Baza: Toți cei chestionați; Sector: Fără sector bancar și fără societăți de leasing; Valori în %;

- 40+ zile
- 30-39 zile
- 20-29 zile
- 10-19 zile
- 0-9 zile

Nivelul creanțelor plătite cu întârziere/neachitate

În România, nivelul mediu al plăților întârziate și cel al neplăților a scăzut ușor în comparație cu anul 2017

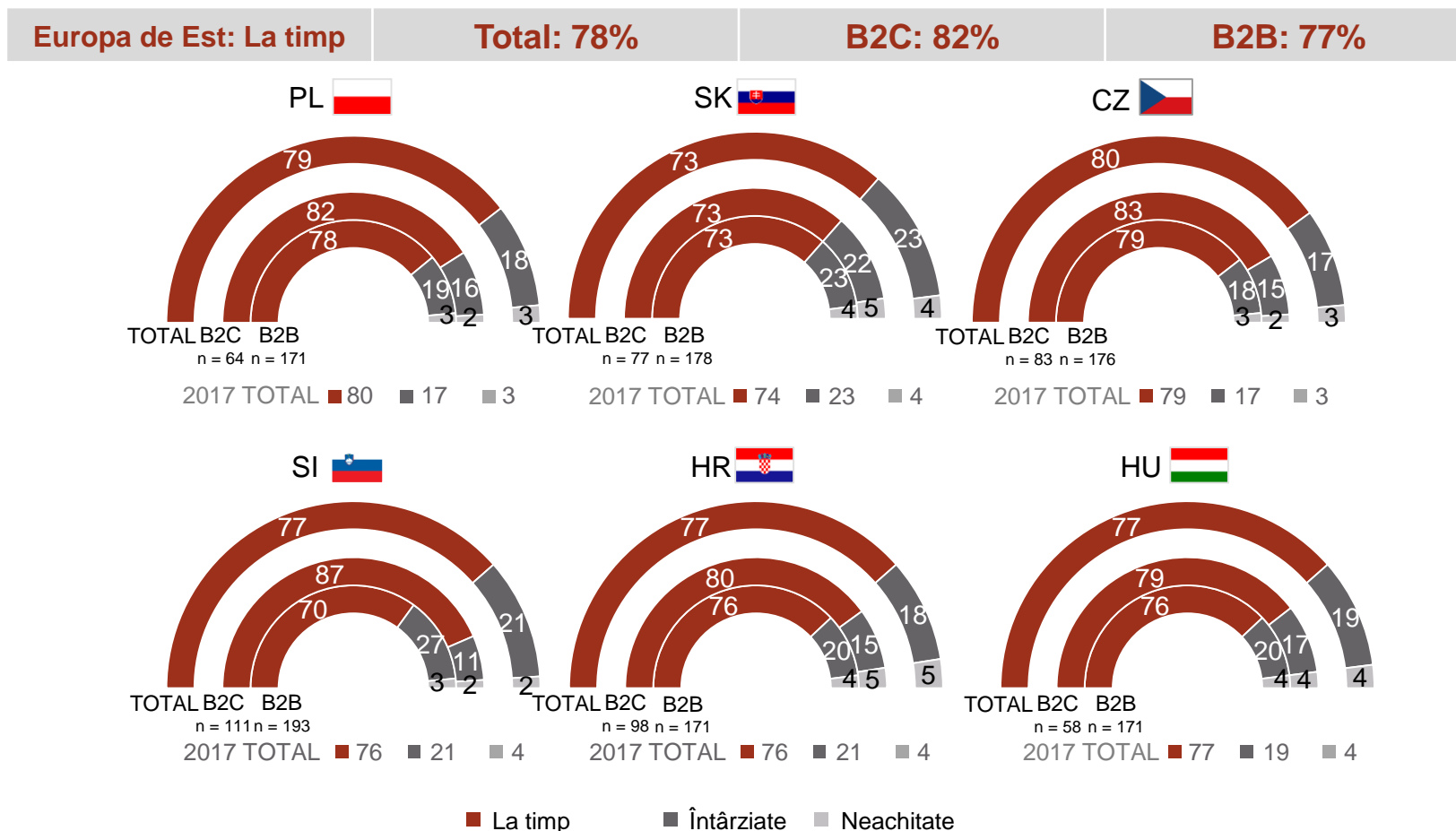


Cum se distribuie valorile pe categoriile de facturi încasate cu întârziere și respectiv al facturilor neachitate?

Baza: Toți cei chestionați; Valori în %; Valori între paranteze = Valori 2017

Distribuția plăților în Europa de Est - I

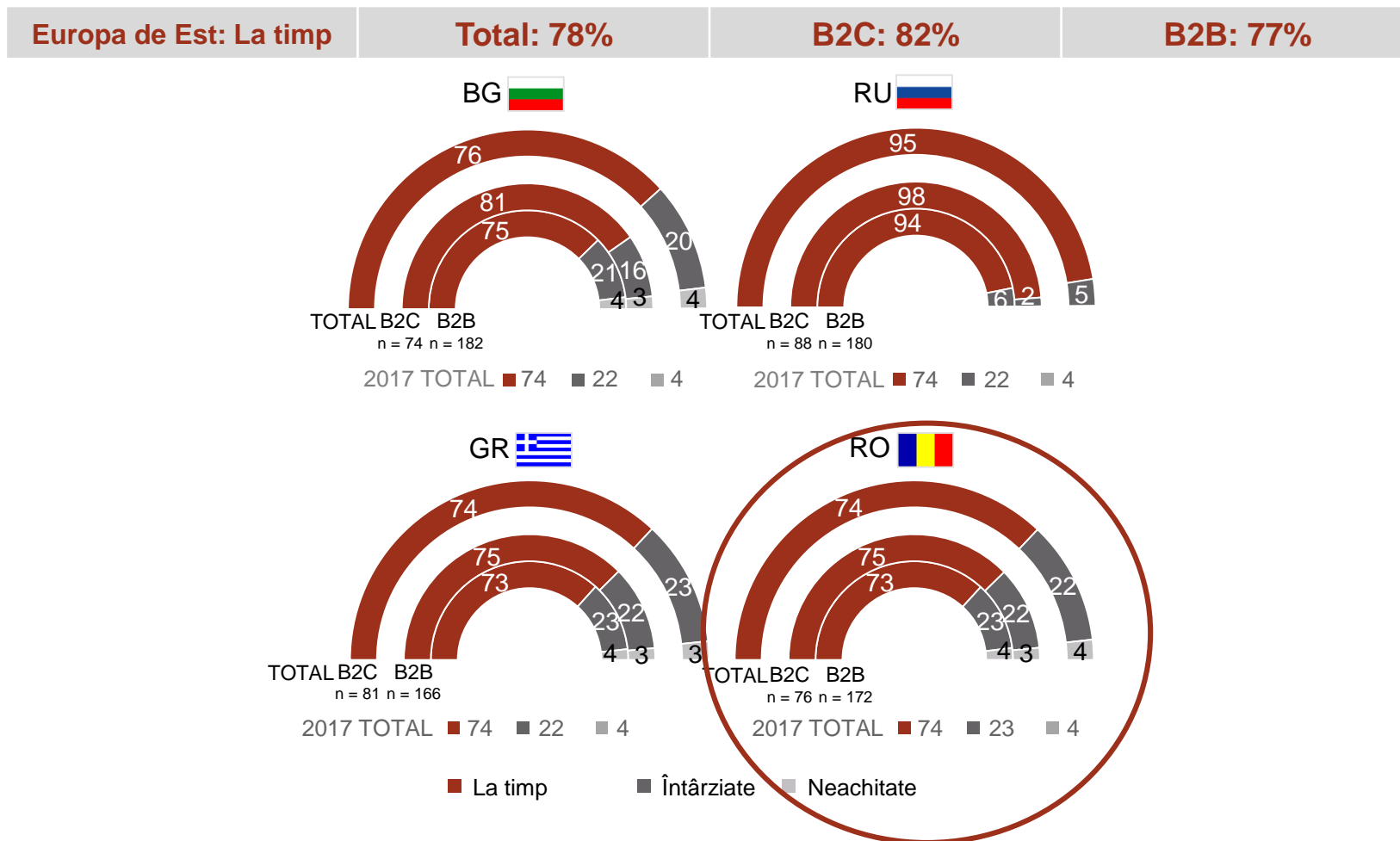
Croația este țara din Europa de Est cu gradul cel mai mare de facturi plătite la timp: 80%



Baza: Toți cei chestionați; Valori în %;

Distribuția plăților în Europa de Est - II

În România, nivelul facturilor care sunt plătite la timp a rămas același ca în 2017



Baza: Toți cei chestionați; Valori în %;

Întârzierea plății (în zile)

În eventualitatea unei plăți întârziate, companiile din România sunt nevoite să aștepte în medie 17 zile - similar cu anul trecut

Termenul de încasare a facturilor în zile **DUPĂ** scadență



Cu câte zile de întârziere după scadență își achită de obicei facturile – în medie – această categorie de clienți?

Baza: Toți cei chestionați; Sector: Fără sector bancar și fără societăți de leasing; Valori în %; Valori între paranteze = Valori 2017

Metode de plată tradiționale

Companiile românești se bazează frecvent pe achiziționarea pe cont și transfer ca metode de plată; numerarul la livrare este rar utilizat





	Europa de Est	 PL	 SK	 CZ	 SI	 HR	 HU	 BG	 RU	 GR	 RO
Metode de plată tradiționale (net)	100	100	100	100	97	100	100	100	100	100	100
Achiziționare prin linie de credit de la furnizor	59	90	54	85	32	45	41	80	38	46	76
Transfer	80	78	75	71	91	82	78	81	81	81	81
Numerar la livrare	18	20	17	15	28	19	15	14	15	16	22
Numerar în avans	52	45	45	44	69	51	53	46	76	50	44
Credit card	31	42	36	33	28	27	28	33	15	34	35
Debitare directă	26	34	33	30	11	26	21	22	17	23	45
Card de debit	27	27	29	37	19	32	27	34	15	20	34
Plata în numerar/plata la colectare	39	34	38	33	39	48	42	41	46	37	32
Rată / finanțare	32	34	36	33	24	35	38	37	15	37	30

Sunt posibile răspunsuri multiple; Vă voi citi o listă de metode de plată tradiționale și moderne. Vă rugăm să indicați pe care dintre următoarele metode de plată le oferiți în prezent clienților dvs. pentru plata creanțelor. [Explicație: eWallets – portofele electronice, cum ar fi PayPal, Amazon Payment, Alipay, Moneybookers; transferul online, de ex. Klarna, transfer SOFORT, Giropay; criptomonede, cum ar fi Bitcoins, Ripple]

Baza: Toți cei chestionați; valori în %

Metode de plată digitale

În România, cea mai utilizată metodă de plată digitală este transferul online; nicio companie nu a raportat că utilizează criptomonede

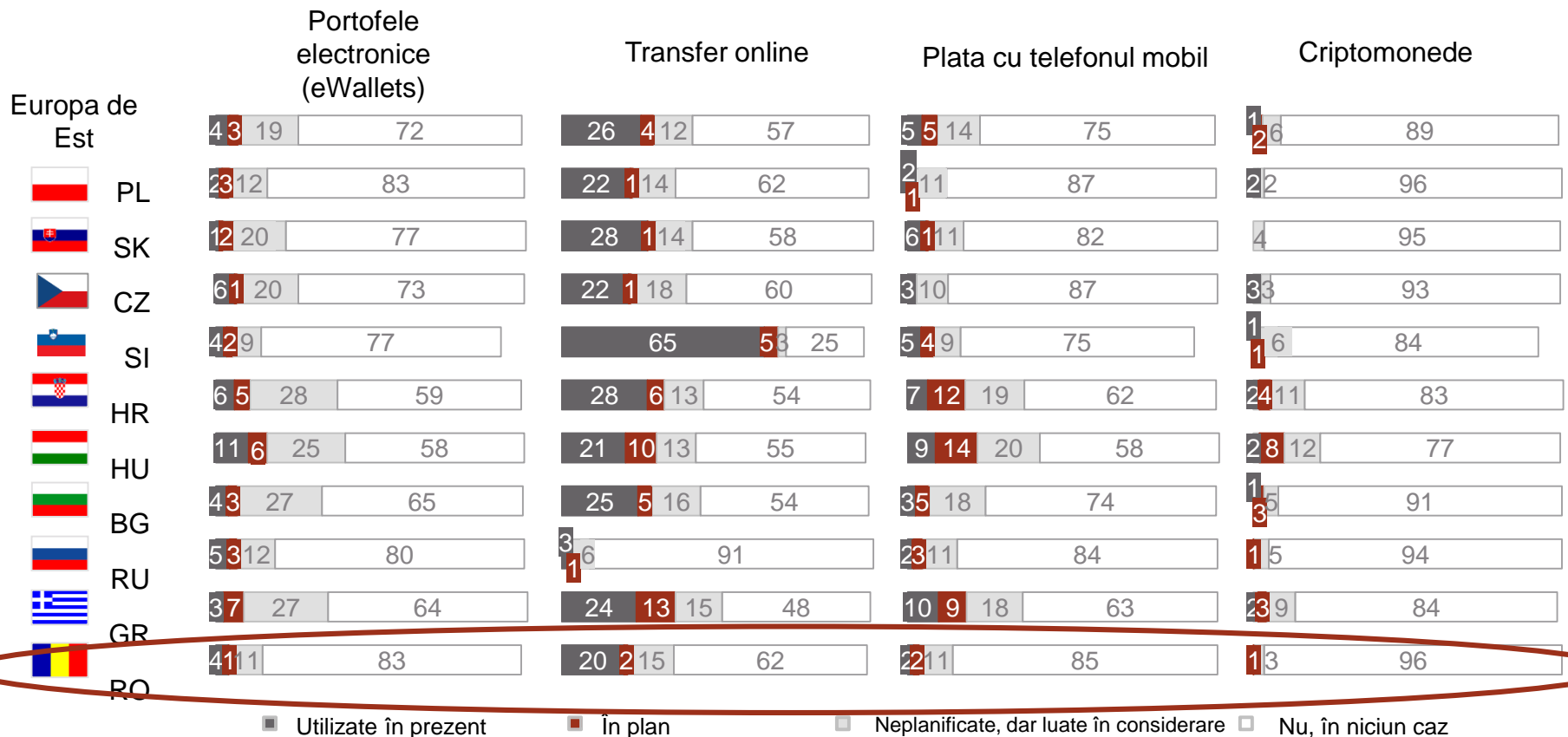
	Europa de Est	 PL	 SK	 CZ	 SI	 HR	 HU	 BG	 RU	 GR	 RO
Metode de plată digitale (net)	30	24	32	26	67	33	33	26	7	33	23
Portofele electronice (eWallets)	4	2	1	6	4	6	11	4	5	3	4
Transfer online	26	22	28	22	65	28	21	25	3	24	20
Plata cu telefonul mobil	5	2	6	3	5	7	9	3	2	10	2
Criptomonede	1	2	0	3	1	2	2	1	0	2	0

Sunt posibile răspunsuri multiple; Vă voi citi o listă de metode de plată tradiționale și moderne. Vă rugăm să indicați pe care dintre următoarele metode de plată le oferiți în prezent clienților dvs. pentru plata creanțelor. [Explicație: eWallets – portofele electronice, cum ar fi PayPal, Amazon Payment, Alipay, Moneybookers; transferul online, de ex. Klarna, transfer SOFORT, Giropay; criptomonede, cum ar fi Bitcoins, Ripple]

Baza: Toți cei chestionați; valori în %

Metodele de plată digitală oferite în prezent și viitor

Metoda de plată digitală oferită cel mai des de toate companiile din Europa de Est este transferul online

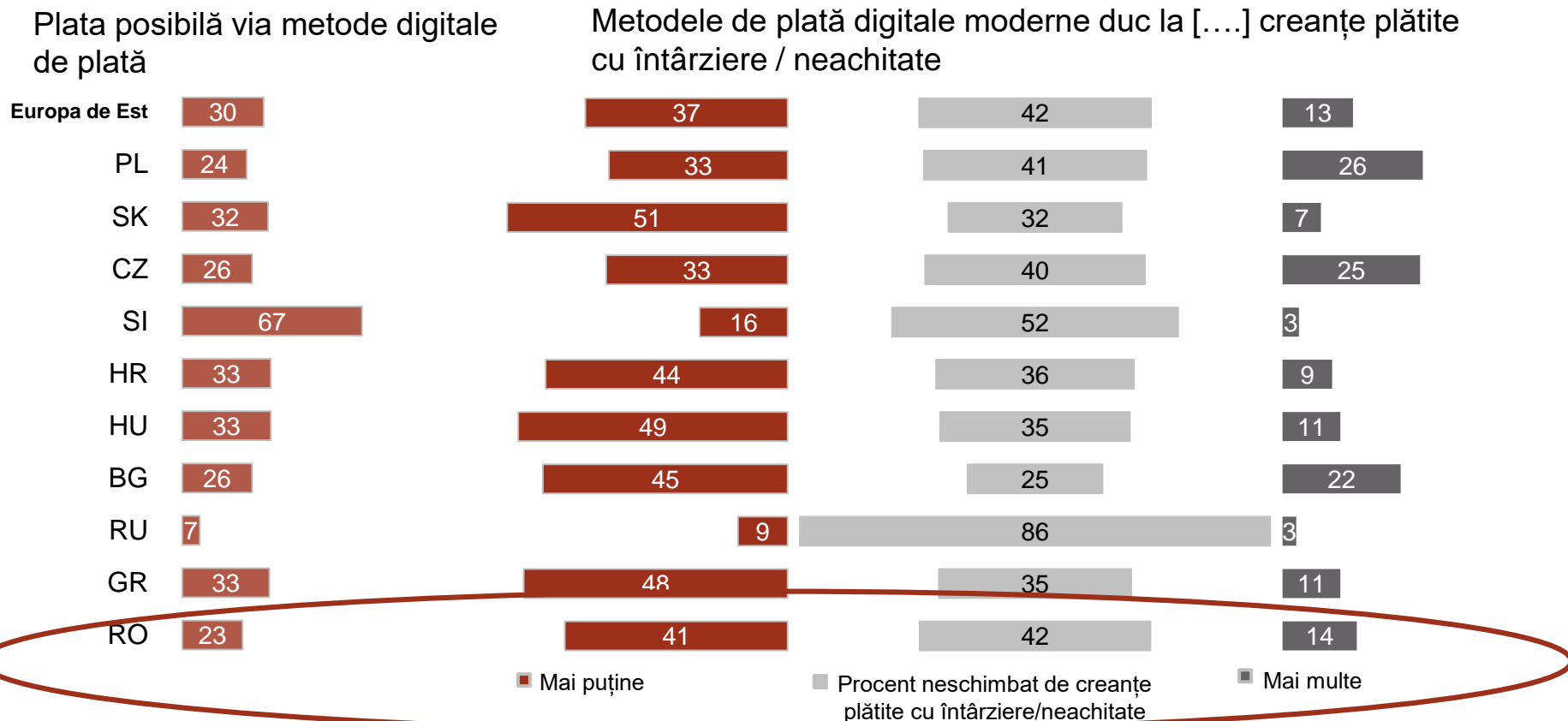


Vă rugăm să indicați pe care dintre următoarele metode de plată le oferiți în prezent clienților dvs. pentru plata creanțelor și pe care aveți de gând să le oferiți pe viitor [Explicație: eWallets – portofele electronice, cum ar fi PayPal, Amazon Payment, Alipay, Moneybookers; transferul online, de ex. Klarna, transfer SOFORT, Giropay; criptomonede, cum ar fi Bitcoins, Ripple]

Baza: Toți cei chestionați; valori în % . Afirmațiile "Nu răspund" nu sunt arătate în grafic

Efectele metodelor de plată moderne

În România cele mai multe companii par a fi mai degrabă neimpresionate de efectul pe care metodele moderne de plată l-ar avea asupra volumului de facturi neachitate

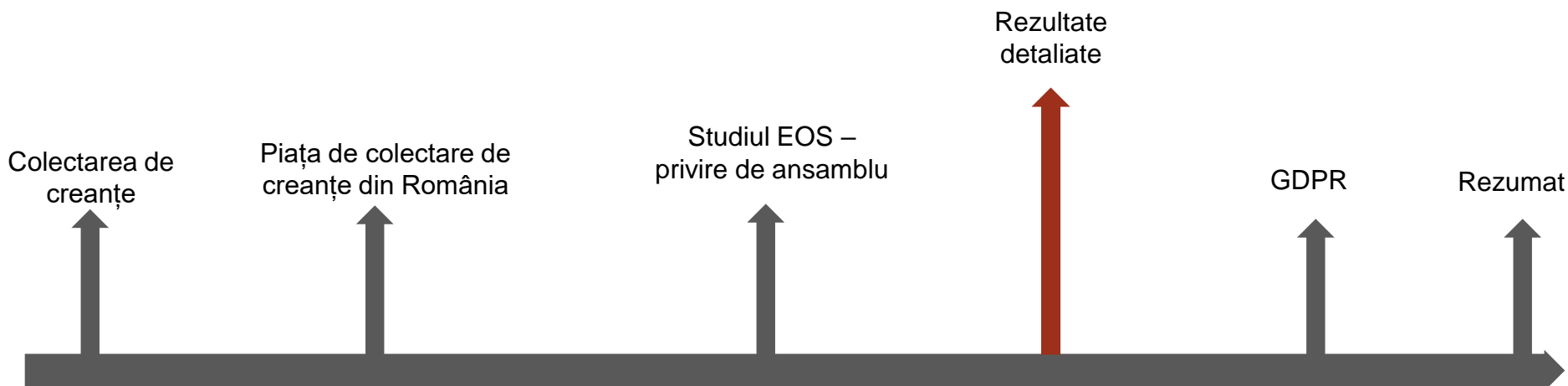


Cu ce afirmație sunteți de acord? Metodele de plată digitale moderne duc la ...

Basis: Everyone surveyed; data in %; "No answer" statements not shown

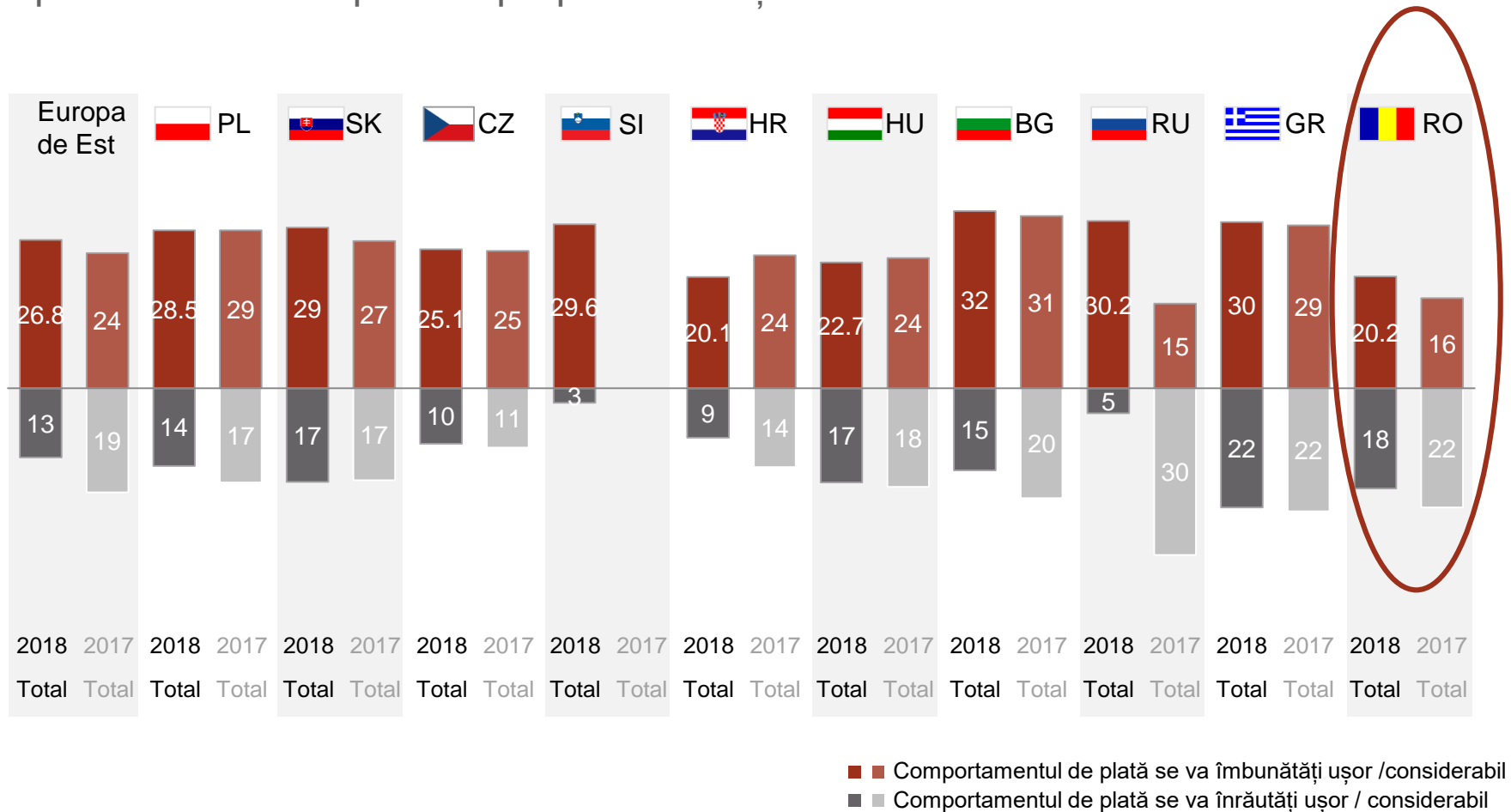
4. Rezultate detaliate

4.2 Tendințe în comportamentul de plată



Tendințe în comportamentul de plată

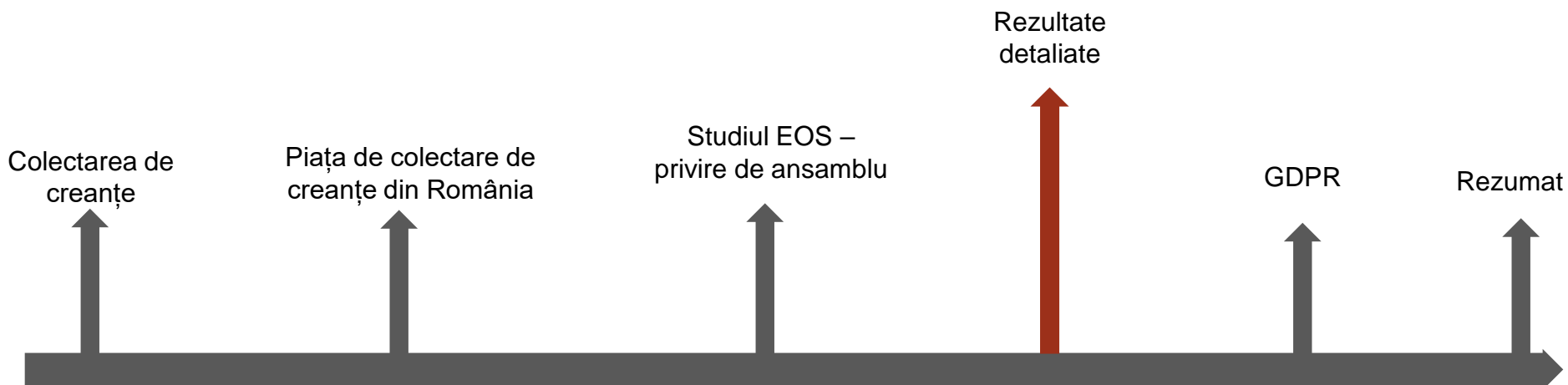
Companiile românești sunt mai optimiste decât în 2017 cu privire la îmbunătățirea comportamentului de plată al propriilor clienți în următorii 2 ani



Cum se va schimba, după părerea dvs., comportamentul de plată al clienților dvs. în următorii 2 ani, raportat la sectorul dvs. de activitate?
 Baza: Toți cei chestionați; Valori în %; Diferența până la 100 = Fără răspuns Pentru Slovenia nu au fost colectate date în 2017

4. Rezultate detaliate

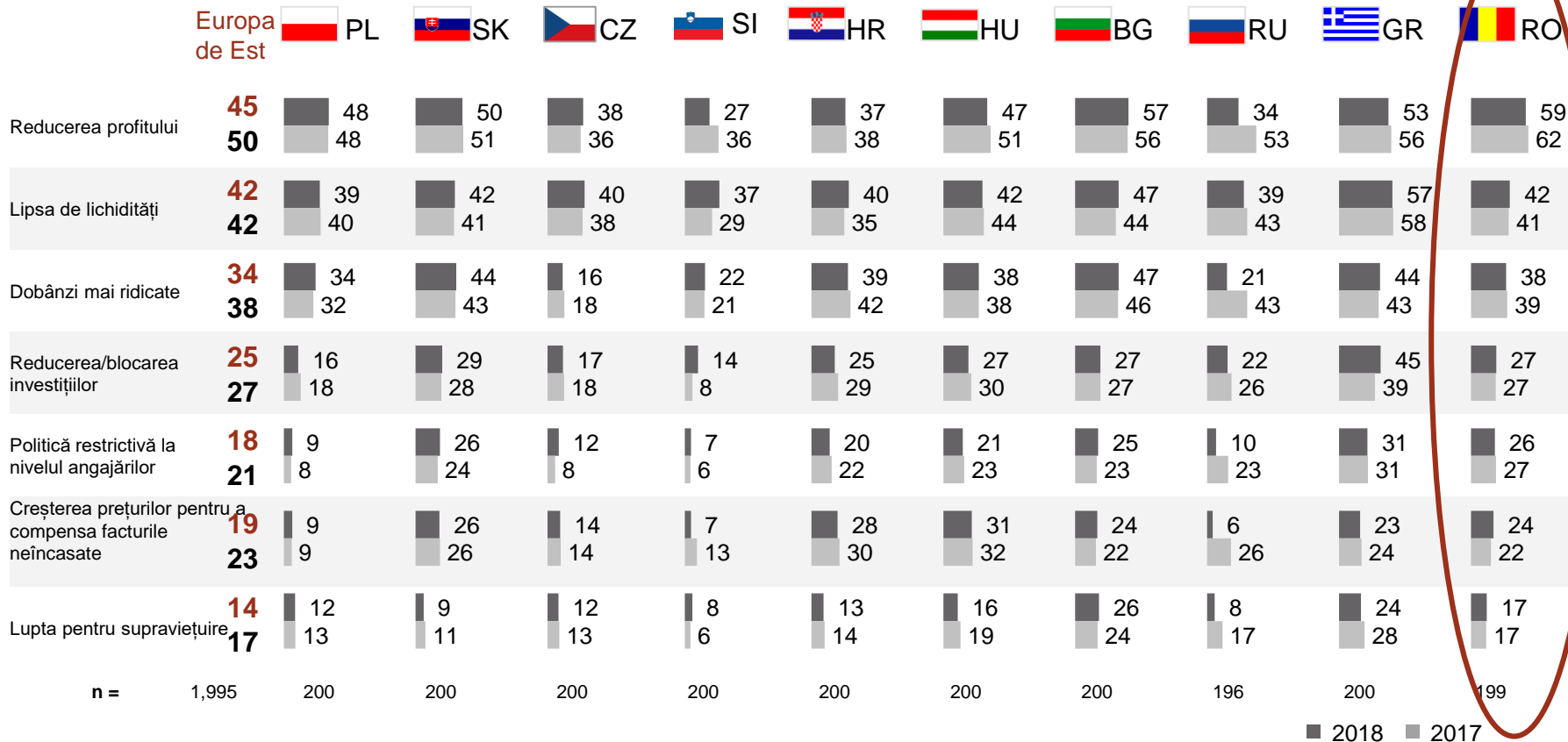
4.3 Motive pentru întârzierea plăților



Probleme create de întârzierile la plată

Ca rezultat al facturilor plătite cu întârziere sau neachitate, cele mai multe companii din România se plâng de reducerea profitului și de lipsa de lichidități

Ca urmare a facturilor plătite cu întârziere sau deloc, companiile intervievate au experimentat:



Procentajul răspunsurilor pe o scară de la 1 la 5, unde 1 = „Complet de acord” and 5 = „Nu sunt deloc de acord”

O să vă citesc numai câteva dintre posibilele urmări ale neplății și ale întârzierilor la plată. Vă rog să-mi spuneți dacă societatea dvs. a fost afectată de aceste urmări în ultimele 12 luni. Societatea Dvs. a fost afectată de ...? Baza: Toți cei chestionați; Nu am ilustrat răspunsurile tip „Fără răspuns”

Facturile neachitate amenință existența companiilor

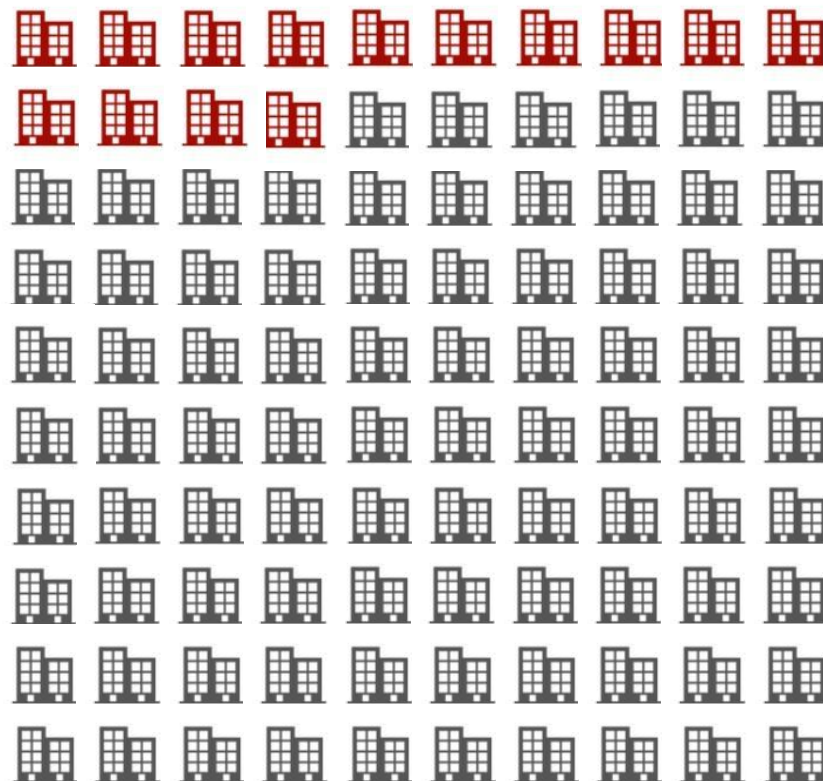
14% dintre companiile din Europa de Est se tem că facturile neîncasate sau încasate cu întârziere le pun în pericol existența

Facturile neachitate amenință existența companiilor

14% (17%)

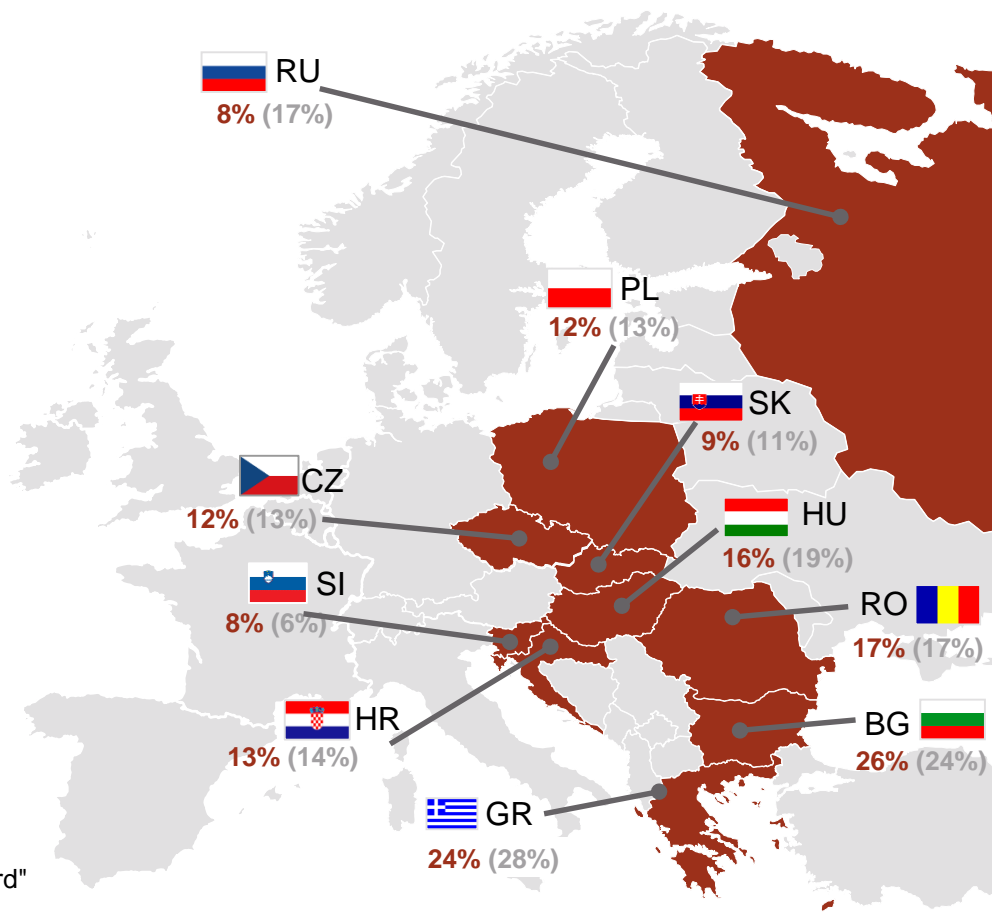
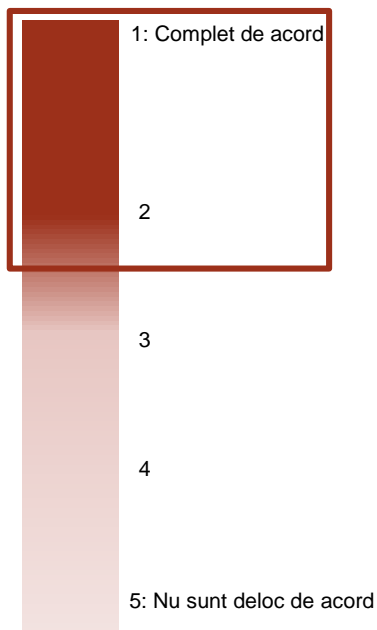
Valori date pe o scară de la 1 la 5, unde:
1 = „complet de acord” and 5 = „nu sunt deloc de acord”

Vă citesc câteva dintre posibilele urmări ale neplății și ale întârzierilor la plată. Vă rog să-mi spuneți în ce măsură compania în care lucrați a fost afectată de aceste consecințe. Datorită facturilor neplătite sau plătite cu întârziere, compania noastră și-a simțit existența amenințată. Baza: Toți cei chestionați; date exprimate în % Valori în paranteze = valori pentru 2017; nu exista rezultate pentru Slovenia.



Facturile neachitate amenință existența companiilor

17% dintre companiile din România se tem că facturile plătite cu întârziere și cele neplătite le pun în pericol existența



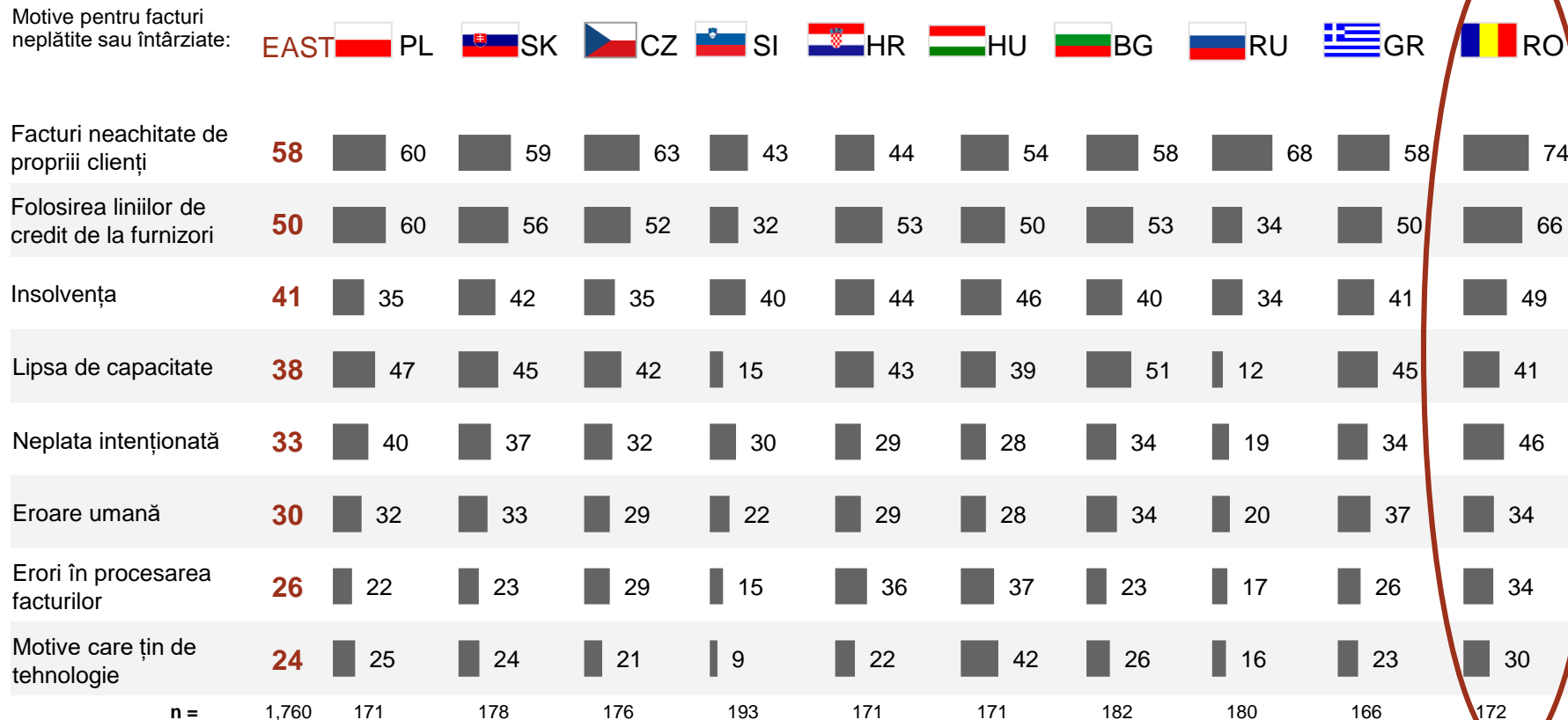
Valori date pe o scară de la 1 la 5, unde:
1 = „complet de acord” and 5 = „nu sunt deloc de acord”

Vă citesc câteva dintre posibilele urmări ale neplății și ale întârzierilor la plată. Vă rog să-mi spuneți în ce măsură compania în care lucrați a fost afectată de aceste consecințe. Datorită facturilor neplătite sau plătite cu întârziere, compania noastră și-a simțit existența amenințată. Baza: Toți cei chestionați; date exprimate în % Valori în paranteze = valori pentru 2017; nu exista rezultate pentru Slovenia.

Motive de neplată ale consumatorilor B2B (persoane juridice)

Motivele invocate de către companiile din România pentru neplata facturilor sunt facturile neachitate de către propriii clienți și folosirea liniilor de credit de la furnizori

Motive pentru facturi neplătite sau întârziate:



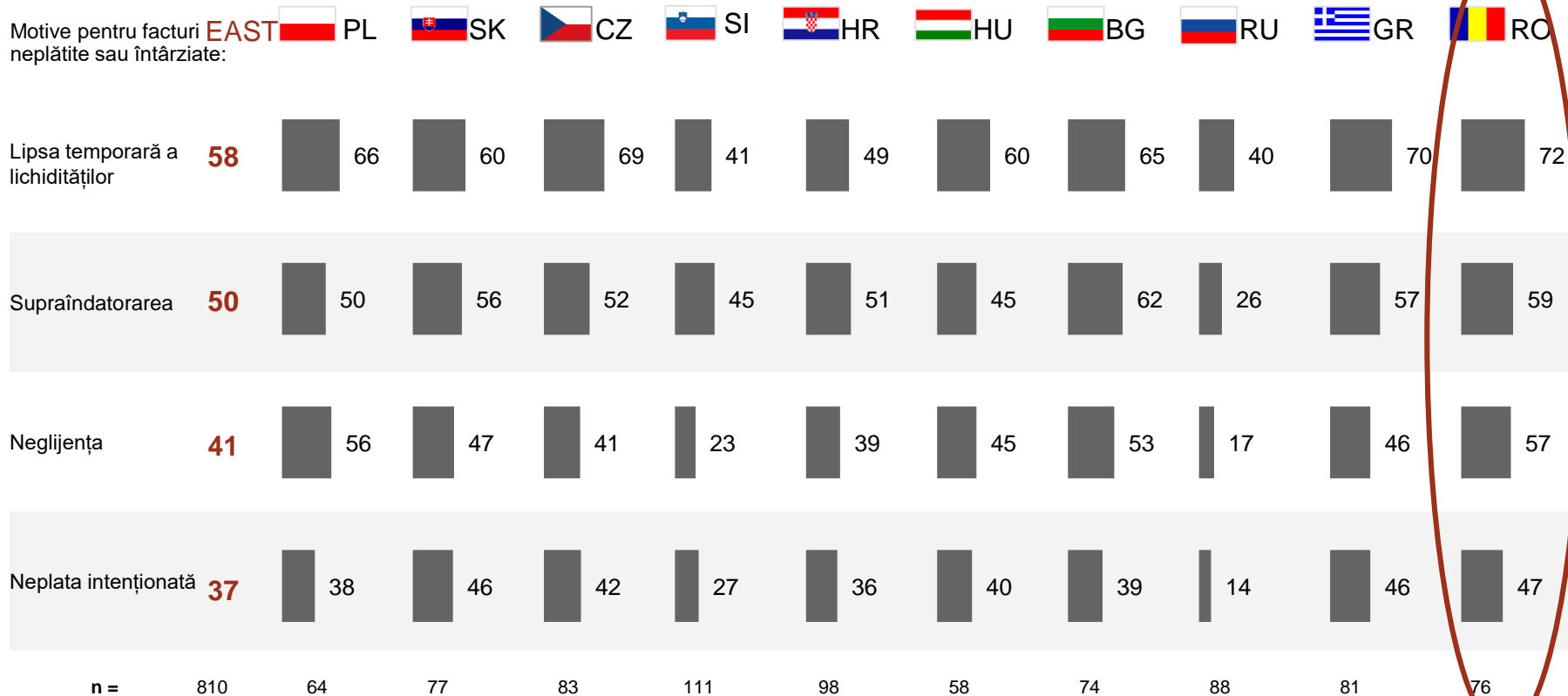
Valori exprimate în %, date pe o scară de la 1 la 5, unde: 1 = „complet de acord” and 5 = „nu sunt deloc de acord”

În ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații legate de motivele pentru neplata sau plata facturilor cu întârziere? Baza: Toti respondentii cu clienti B2B (persoane juridice); date în %;

Motive de neplată ale consumatorilor B2C (persoane fizice)

În România, problemele temporare cu lichiditățile reprezintă cel mai important motiv pentru care consumatorii persoane fizice plătesc facturile cu întârziere sau nu le plătesc deloc

Motive pentru facturi neplătite sau întârziate:



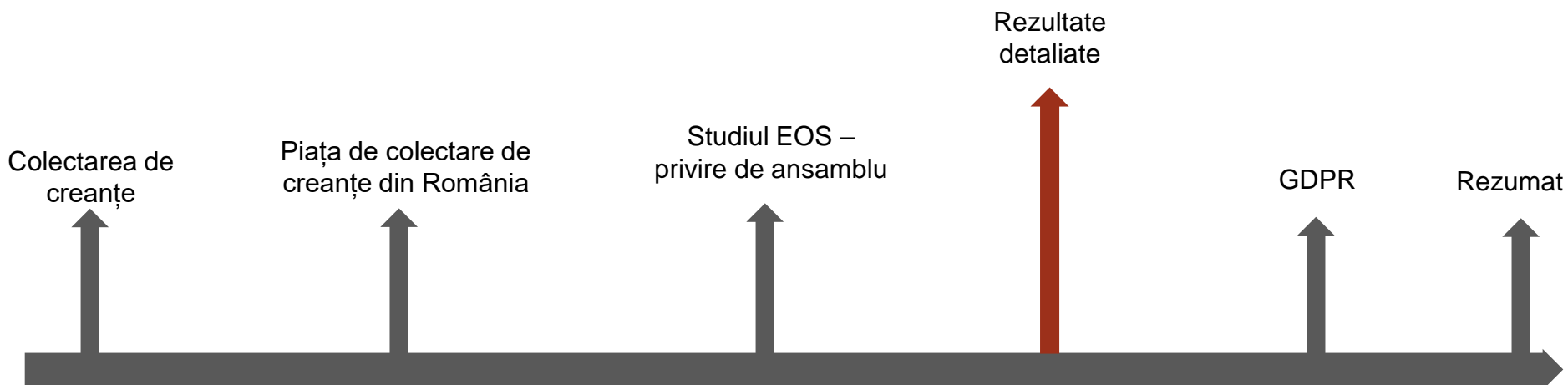
Valori exprimate în %, date pe o scară de la 1 la 5, unde: 1 = „complet de acord” and 5 = „nu sunt deloc de acord”

În ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații legate de motivele pentru neplata sau plata facturilor cu întârziere?

Baza: Toti respondenti cu clienti B2C (persoane fizice); data în %;

4. Rezultate detaliate

4.4 Cooperarea cu furnizori externi



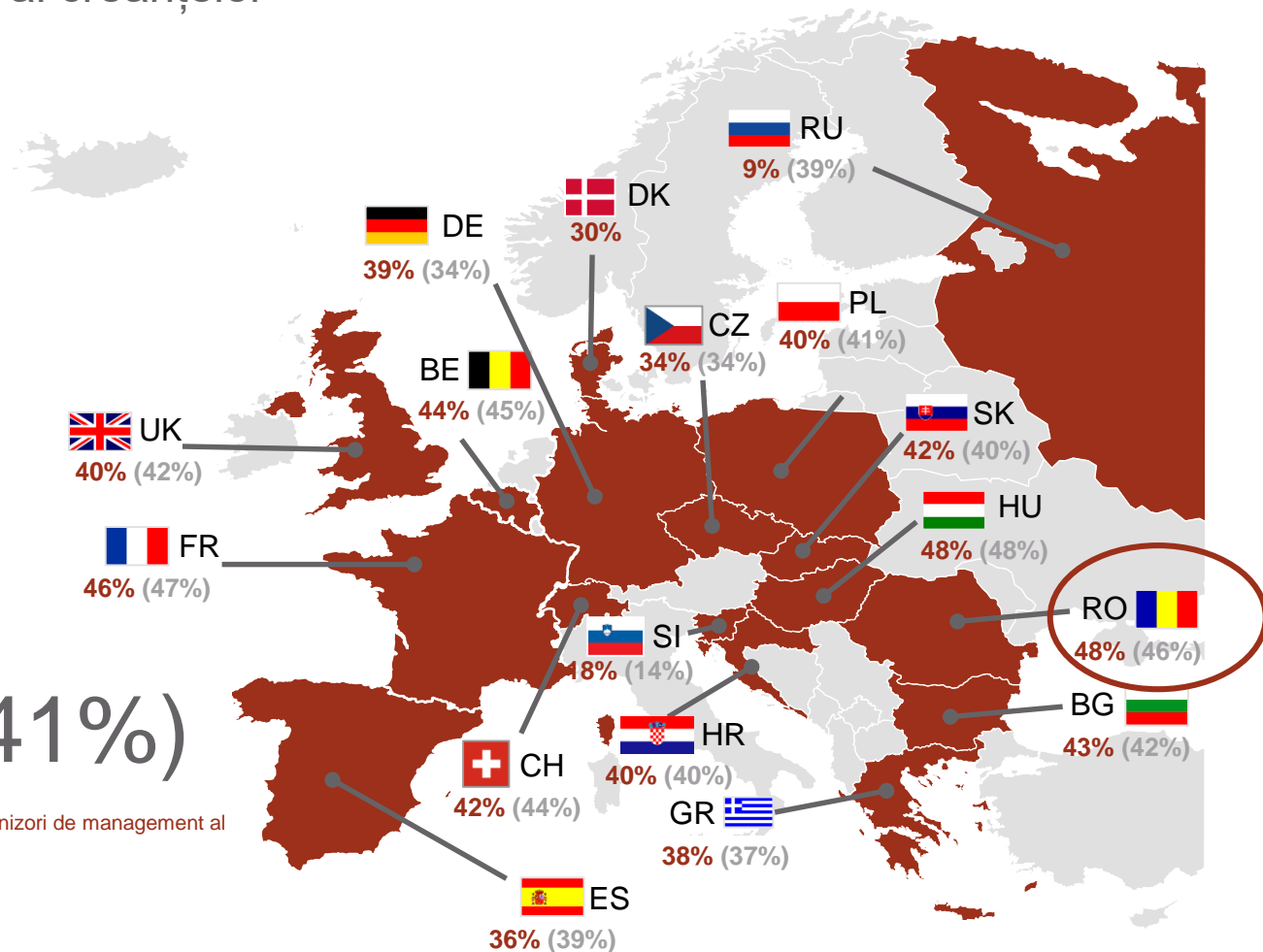
Colaborarea cu furnizori externi de servicii de management al creanțelor

În Europa, mai mult de una din trei companii colaborează cu furnizorii externi de servicii de management al creanțelor



37% (41%)

Procesarea creanțelor exclusiv sau în combinație cu furnizori de management al creanțelor (Total = B2C + B2B)

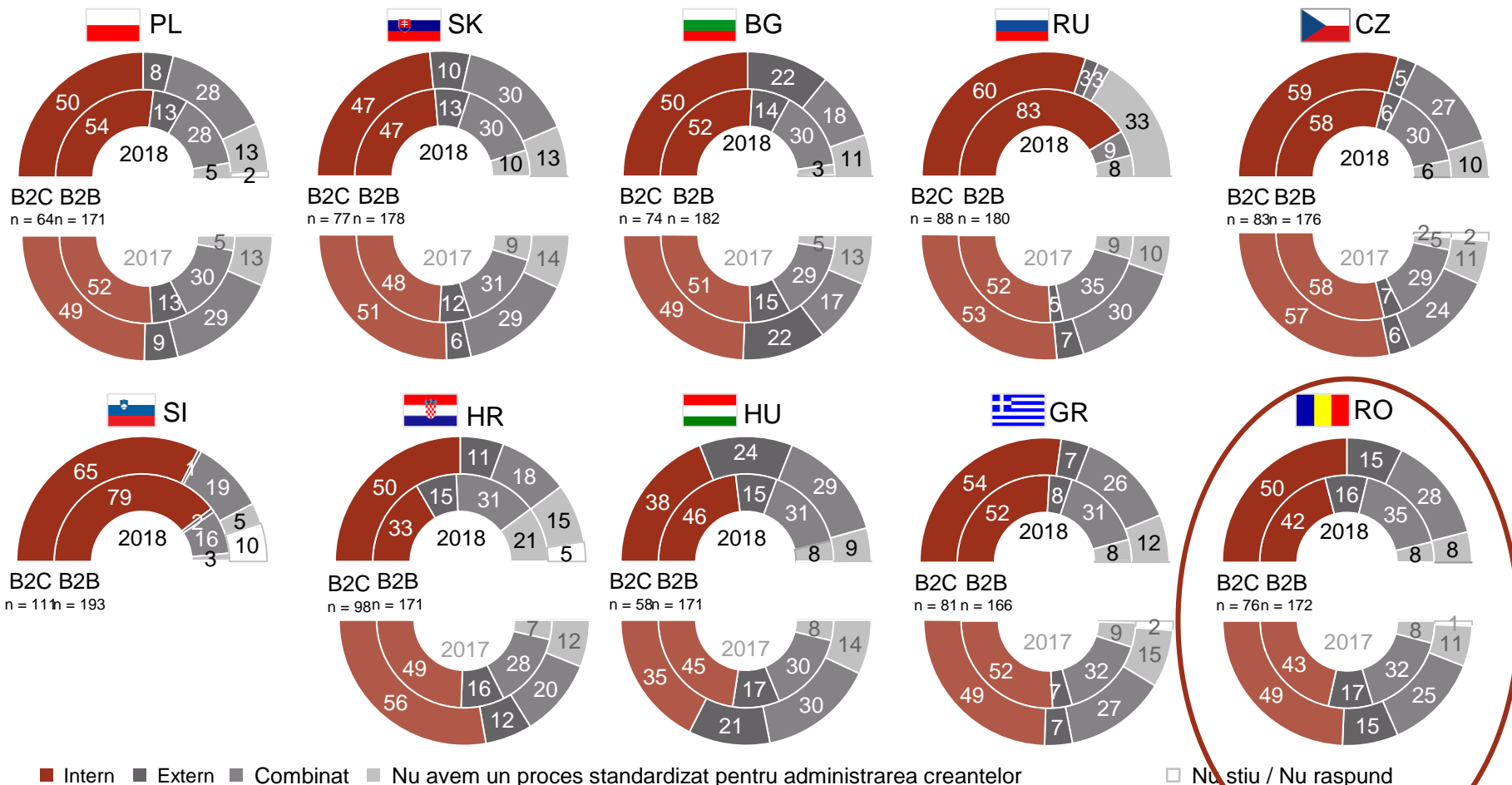


Cum sunt administrate creanțele în compania dvs.?

Baza: toți respondenții; datele exprimate în %; valori în paranteze = valorile din 2017; nu sunt date colectate pentru Danemarca în 2017

Administrarea creanțelor

Companiile din România continuă să își administreze creanțele mai mult intern



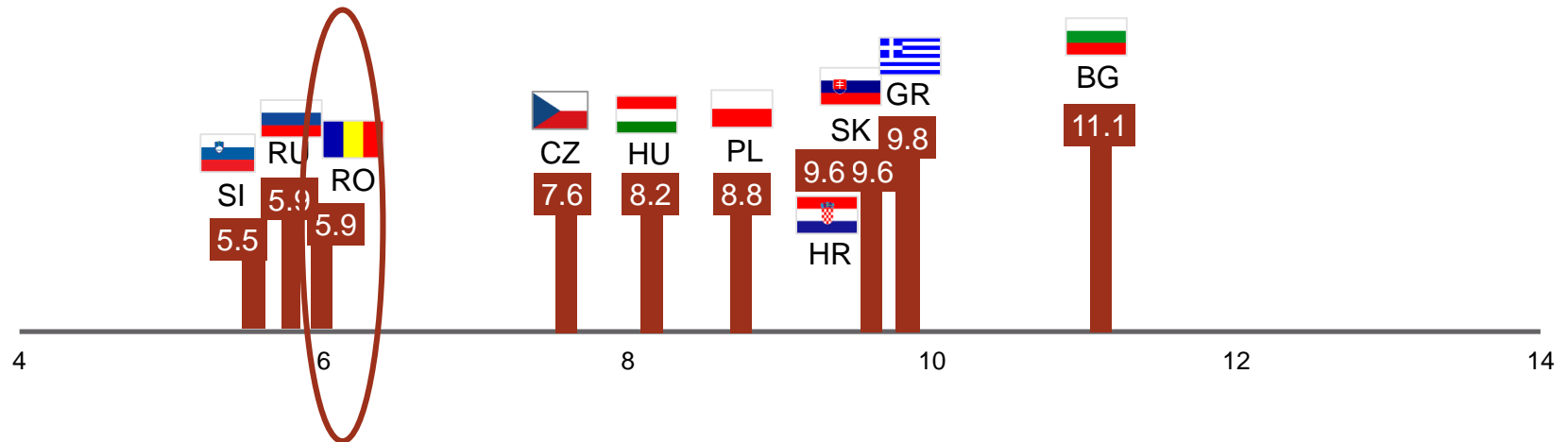
Cum sunt administrate creanțele în compania dvs.?

Baza: toti respondentii; datele exprimate in %; date necolectate in 2017 in Slovenia.

Succesul colaborării companiilor cu furnizorii de servicii de management al creanțelor

Companiile din România recuperează aproape 6% din totalul veniturilor lor ca rezultat al colaborării cu furnizorii de servicii de management al creanțelor

Venit recuperat (exprimat în %) ca urmare a cooperării cu furnizorii de servicii de management al creanțelor



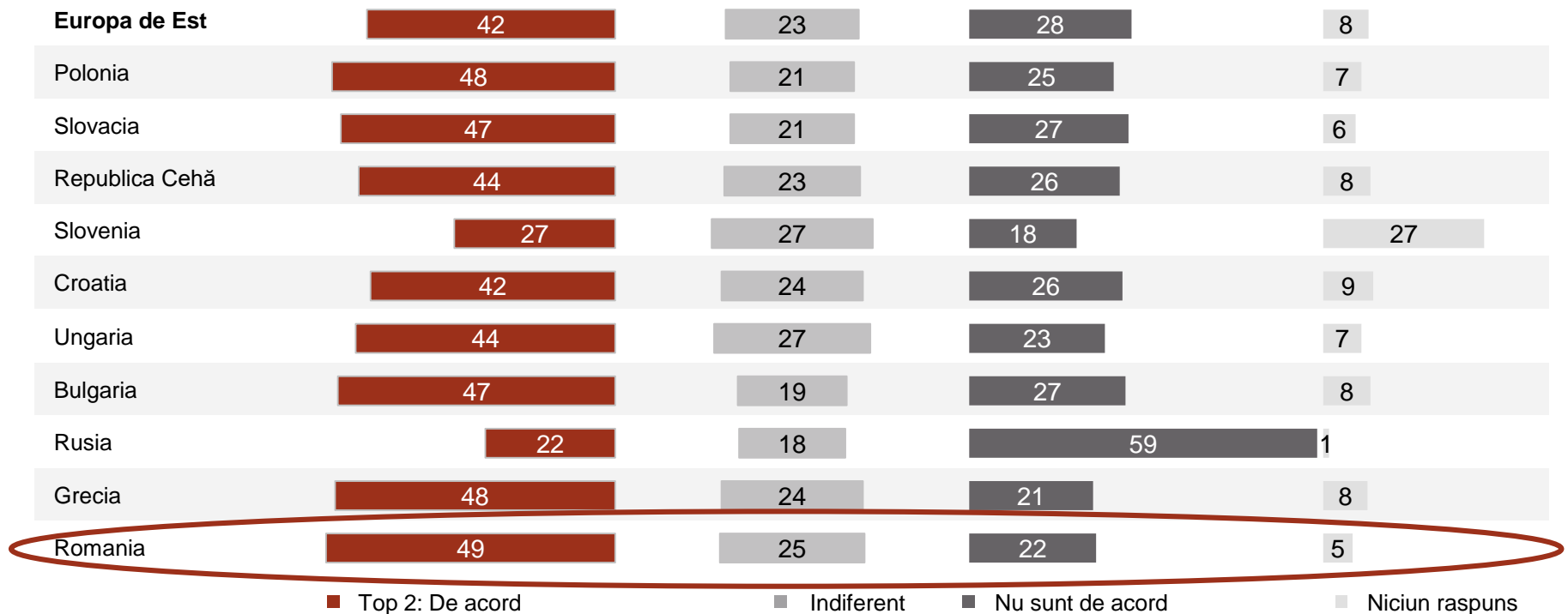
Cat % din venitul companiei a fost recuperat in ultimul an financiar de catre furnizorii de servicii de management al creantelor cu care colaborati?

Baza: Toti respondentii care colaboreaza cu furnizori de management al creantelor

Importanța colectării de creanțe

Companiile românești sunt cele mai optimiste din Europa în ceea ce privește efectele pozitive pe care colaborarea cu furnizorii de servicii de management al creanțelor le-ar putea avea asupra comportamentului de plată

"Companiile de colectare a creanțelor promovează un bun comportament de plată în societate (atât în rândul persoanelor fizice, cât și în rândul persoanelor juridice)"



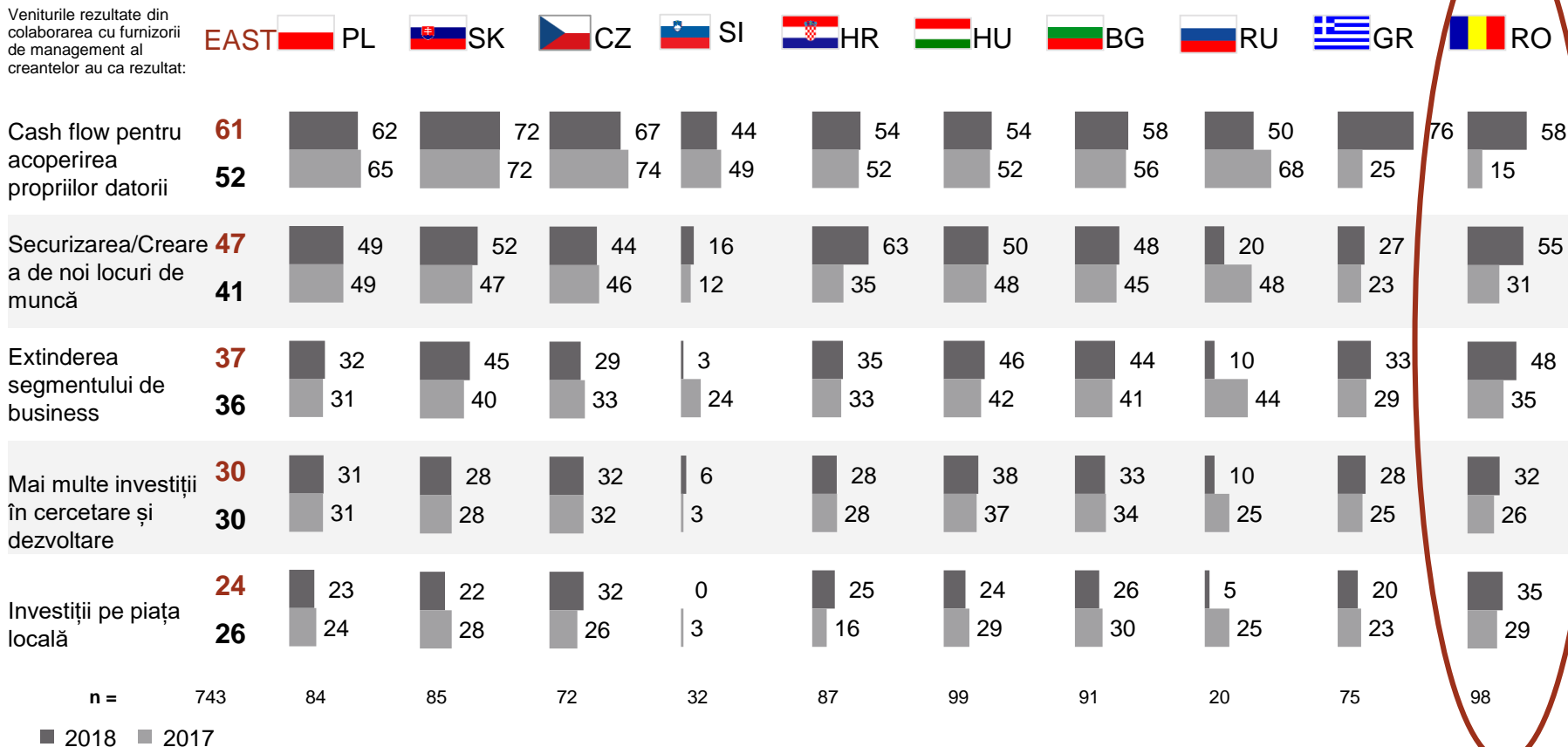
Ganditi-va, in general, la importanta agentilor de colectare de creante in societate. Cat de mult sunteti de acord cu urmatoarea afirmatie, pe o scara de la 1 "Complet de acord" la 5 "Nu sunt deloc de acord".

Baza: toti respondentii; date exprimate in %

Utilizarea eficientă a serviciilor de management al creanțelor

Companiile consideră că cel mai important efect al colaborării cu furnizorii de servicii de management al creanțelor este returnarea cash flow-ului pentru acoperirea propriilor datorii

Veniturile rezultate din colaborarea cu furnizorii de management al creanțelor au ca rezultat:



Din perspectiva dvs, care sunt cele mai importante efecte pozitive pentru compania dvs rezultate din colaborarea cu furnizorii de servicii de management al creanțelor?

Baza: Toti respondenti care colaboreaza cu furnizori de management al creanțelor; data in %; Nu sunt ilustrate răspunsurile tip 'Fără răspuns'

Provocări pentru procesul de management al creanțelor

Companiile europene consideră că una dintre cele mai importante provocări legate de procesul de management al creanțelor în următorii 2 ani este reprezentată de reducerea costurilor

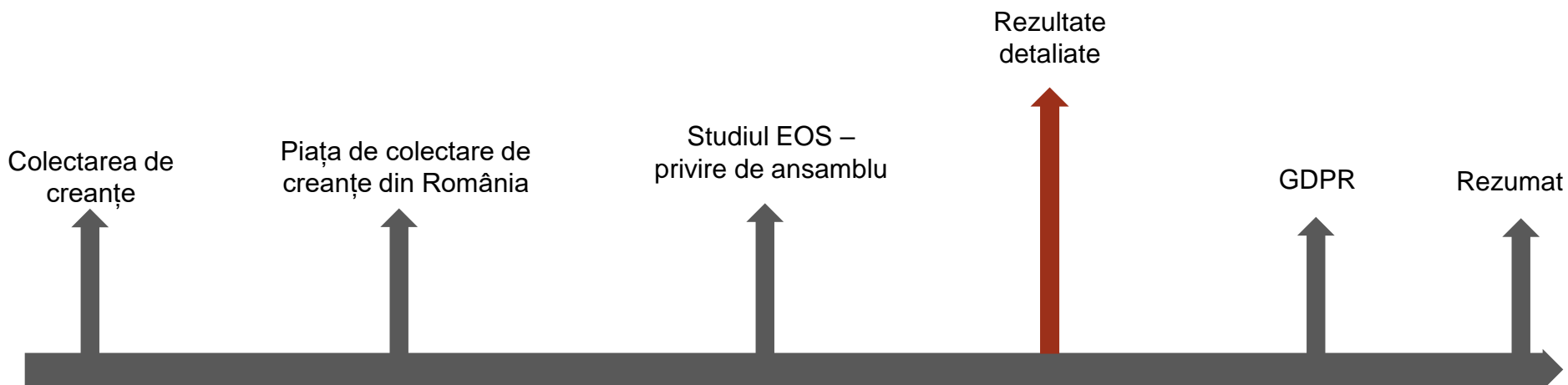
	EAST	 PL	 SK	 CZ	 SI	 HR	 HU	 BG	 RU	 GR	 RO
Reducerea costurilor	49	45	55	53	45	52	52	47	45	49	52
Calificarea angajaților	48	50	51	45	48	46	47	48	55	48	47
Actualizarea cu schimbările tehnologice	42	42	46	38	37	42	44	40	47	42	41
Digitalizarea și automatizarea proceselor	39	40	45	42	46	44	46	36	17	41	37
Customer experience management	40	49	45	33	27	38	43	39	40	38	53
Investiții majore în soluții IT	31	30	32	45	24	37	34	34	12	32	33
Implementarea GDPR	23	30	29	24	32	29	28	13	6	30	12
Big data management	25	20	36	34	17	33	31	21	2	34	28
Criminalitatea informatică și amenințarea tot mai mare a atacurilor cibernetice	19	19	17	22	19	25	26	23	1	15	29
Utilizarea inteligenței artificiale	11	13	14	13	10	13	12	12	1	10	17

Top 3 provocari pentru fiecare țară

In opinia dvs., care vor fi cele mai importante provocări legate de managementul creanțelor cu care se va confrunta compania dvs. in urmatorii 2 ani? Va voi citi acum o serie de termeni: va rog sa imi raspundeti pentru fiecare termen in parte daca il considerati a fi o provocare pentru procesul de management al creantelor din compania dvs. Baza: toti raspundetii; date exprimate in %; Nu sunt ilustrate răspunsurile tip 'Fără răspuns'

4. Rezultate detaliate

4.5 Creanțe externe

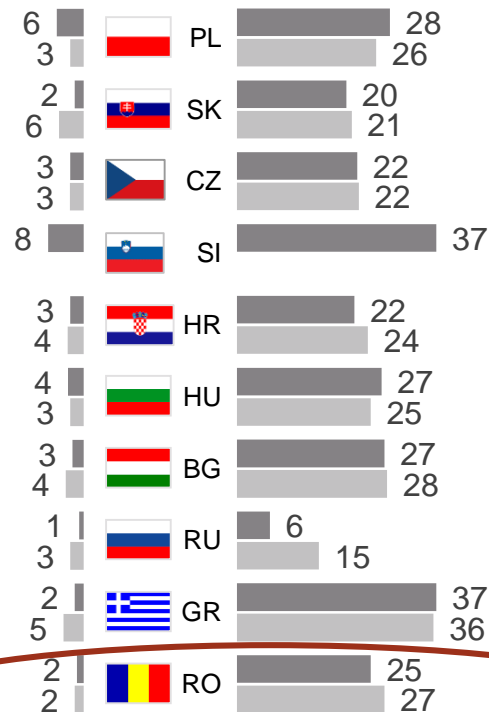
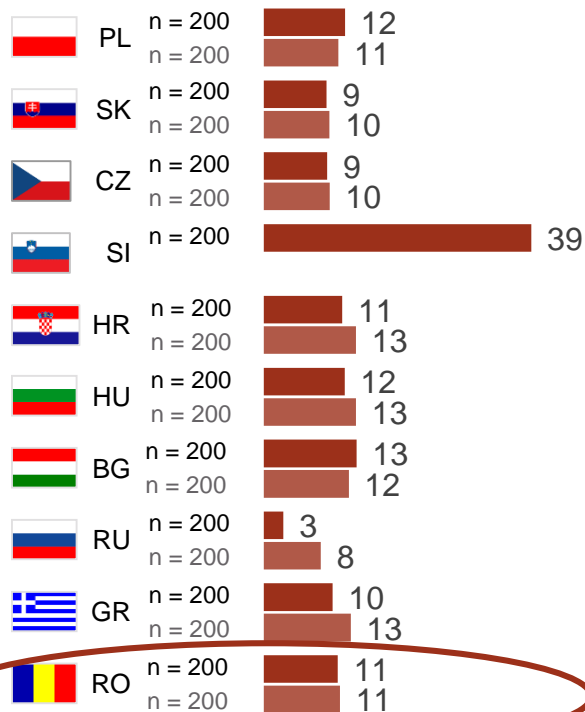


Dezvoltarea creanțelor externe pe viitor

Companiile românești au raportat că aproape 11% din totalul facturilor / creanțelor lor într-un an fiscal sunt creanțe externe - similar cu anul 2017

Volumul creanțelor externe (%)
din totalul creanțelor

Până în 2020, volumul creanțelor externe
va scădea va crește



2018 ■
2017 ■

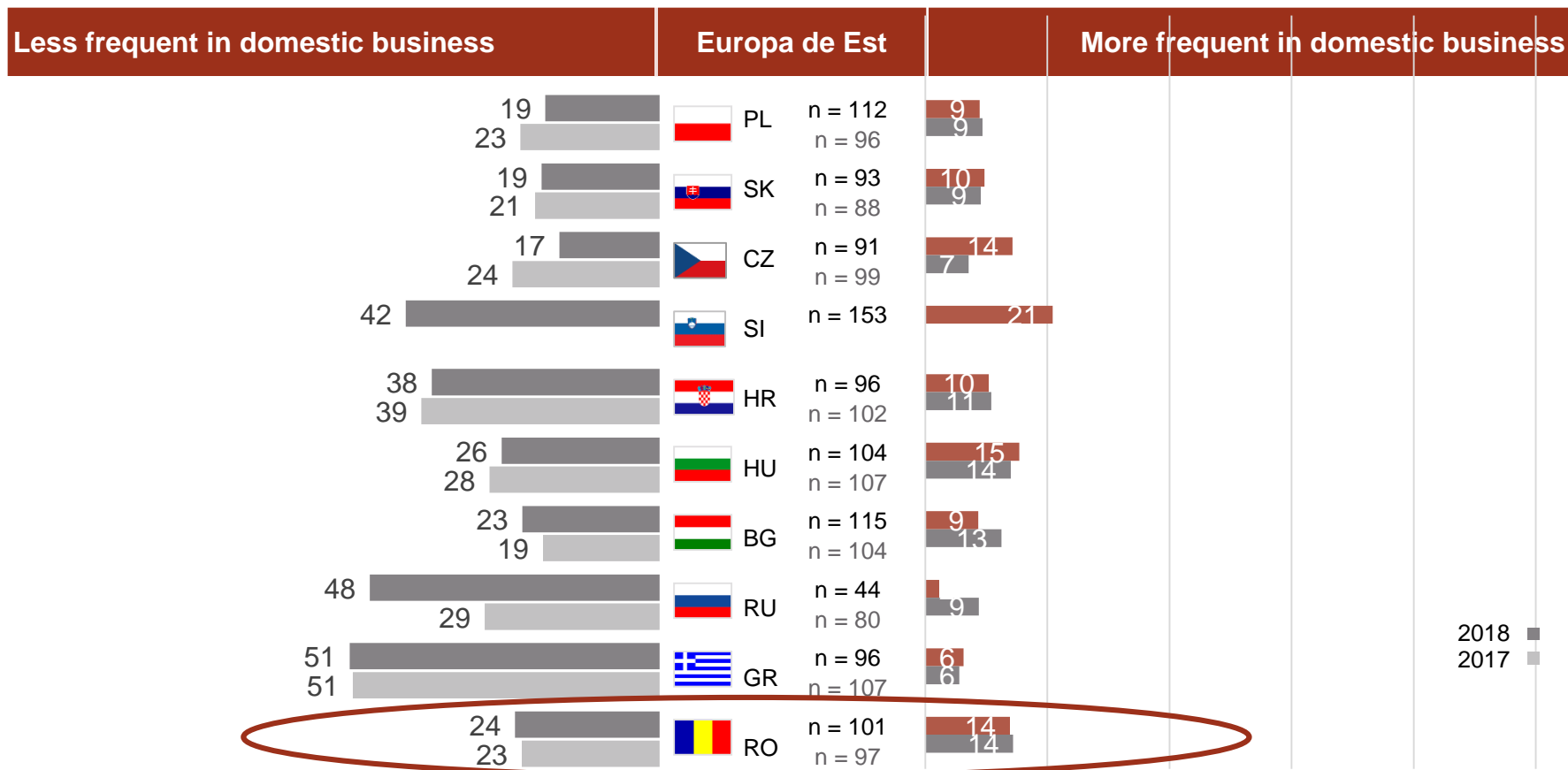
Cat % din totalul facturilor / creanțelor dvs. într-un an fiscal sunt creanțe externe, adică creanțe din afara granițelor țării?
Vă rugăm să estimați evoluția creanțelor externe pentru compania dvs. în următorii doi ani.

Baza: toti respondetii; date exprimate in %; diferenta rezultata 100%; nu au fost colectate date pentru Slovenia în 2017

Afaceri externe: Facturi întârziate/ neachitate

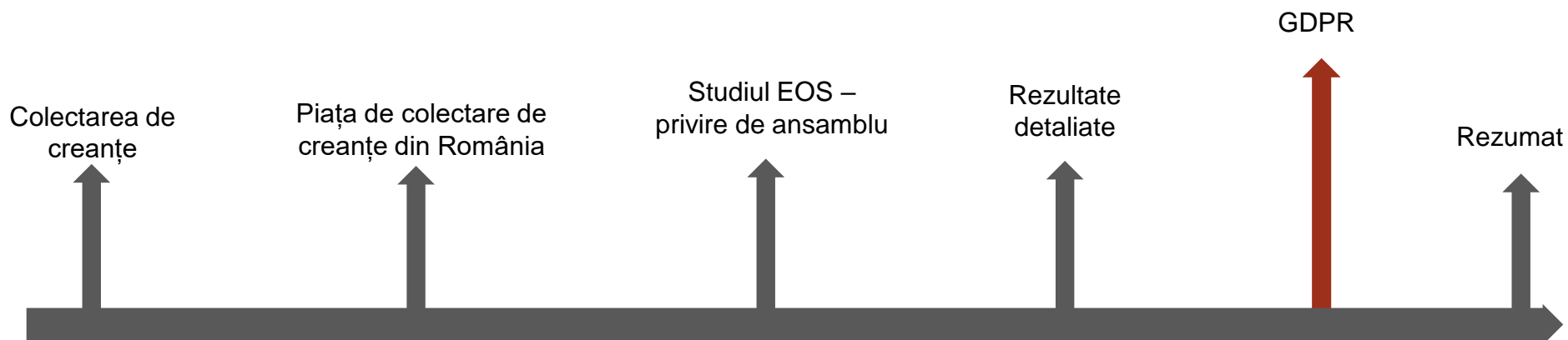
Companiile românești se confruntă cu mai puține facturi neachitate în afacerile externe decât în afacerile interne; situația este similară în aproape toate celelalte țări din Europa de Est

Facturi întârziate/neachitate



Cum ati evalua volumul de facturi intarziate/neachitate din afacerile externe in comparatie cu afacerile interne? Baza: respondentii care au creante externe; date exprimate in %; difference from 100%: nu au fost colectate date pentru Slovenia în 2017

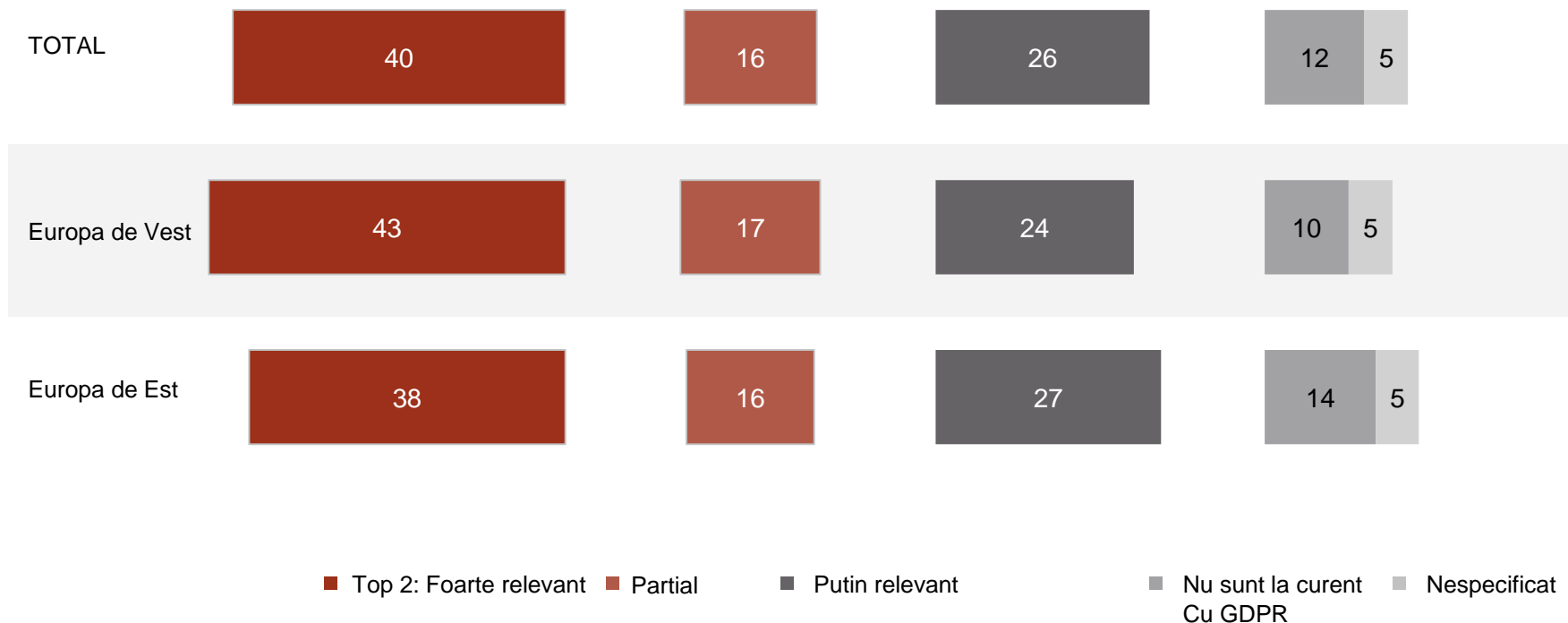
5. Regulamentul General de Protecție a Datelor (GDPR)



Relevanța GDPR

Una din patru companii din Europa consideră că noul GDPR nu va avea o relevanță prea mare pentru compania sa.

„Cat de relevant este GDPR pentru compania dvs.”?



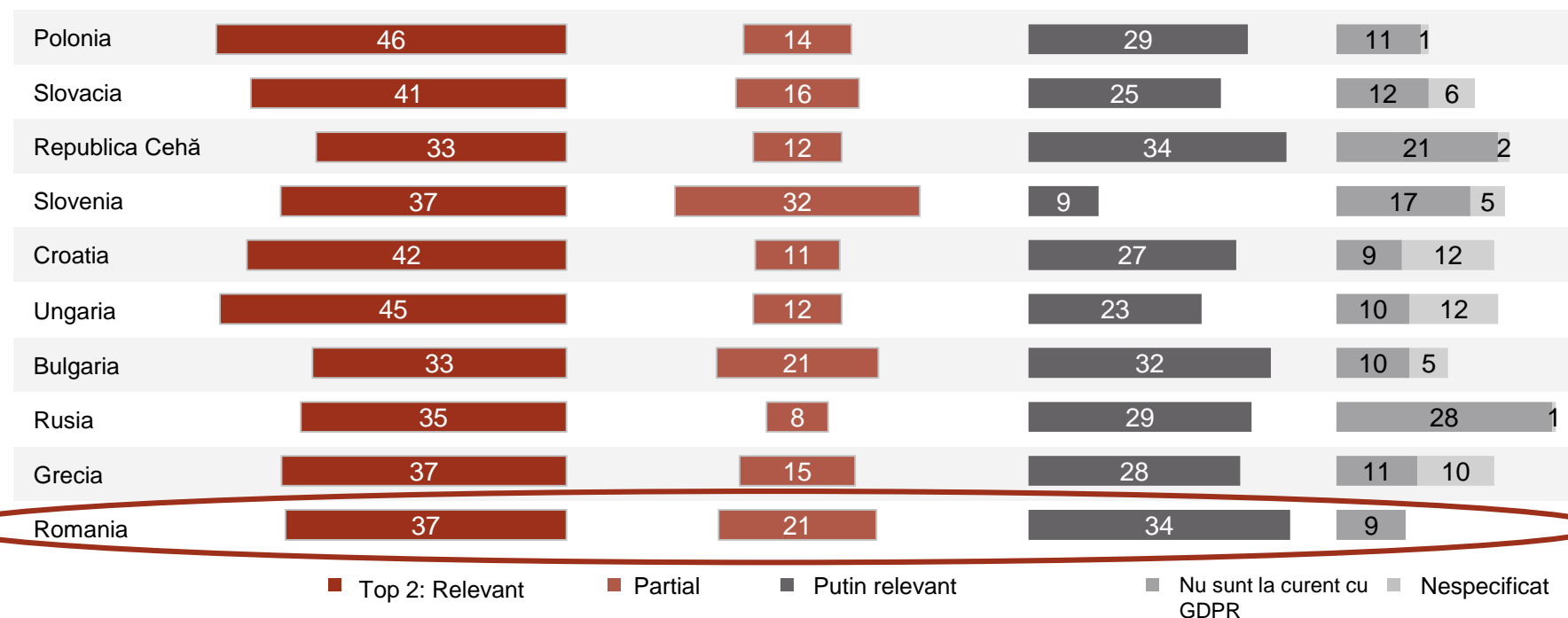
În mai 2018 a intrat în vigoare noul Regulament european general privind protecția datelor (GDPR). Cât de relevant este acest nou regulament pentru compania dvs.?

Baza: toți respondenții; date exprimate în %; Răspunsurile de tip “nu sunt sigur/nespecificat” nu sunt reprezentate

Relevanța GDPR

37% dintre companiile din România consideră că noul Regulament General European de Protecție a Datelor este relevant

„Cat de relevant este GDPR pentru compania dvs.”?



În mai 2018 a intrat în vigoare noul Regulament european general privind protecția datelor (GDPR). Cât de relevant este acest nou regulament pentru compania dvs.?

Baza: toți respondenții; date exprimate în %; Raspunsurile de tip “nu sunt sigur/nescificat” nu sunt reprezentate

Efectele GDPR

Companiile asociază în principal GDPR cu cerințe de documentare sporite și birocrație, precum și un nivel mai ridicat de securitate a datelor

	TOTAL	Europa de Vest	Europa de Est
Sporirea cerințelor de documentare	70	73	67
Nivel mai ridicat de securitate a datelor	69	71	67
Mai multă birocrație	68	68	67
Responsabilități suplimentarea pentru furnizarea de informații	65	63	65
Optimizarea proceselor interne	58	62	55
Creșterea necesarului de resurse umane	54	49	58
Mai multe cerințe de la clienții noștri	50	49	51
Cerințe mai mari privind colaborarea cu furnizorii de servicii	50	53	48
Creșterea costurilor financiare	48	46	49
Riscuri pentru propriul model de afaceri	25	23	27

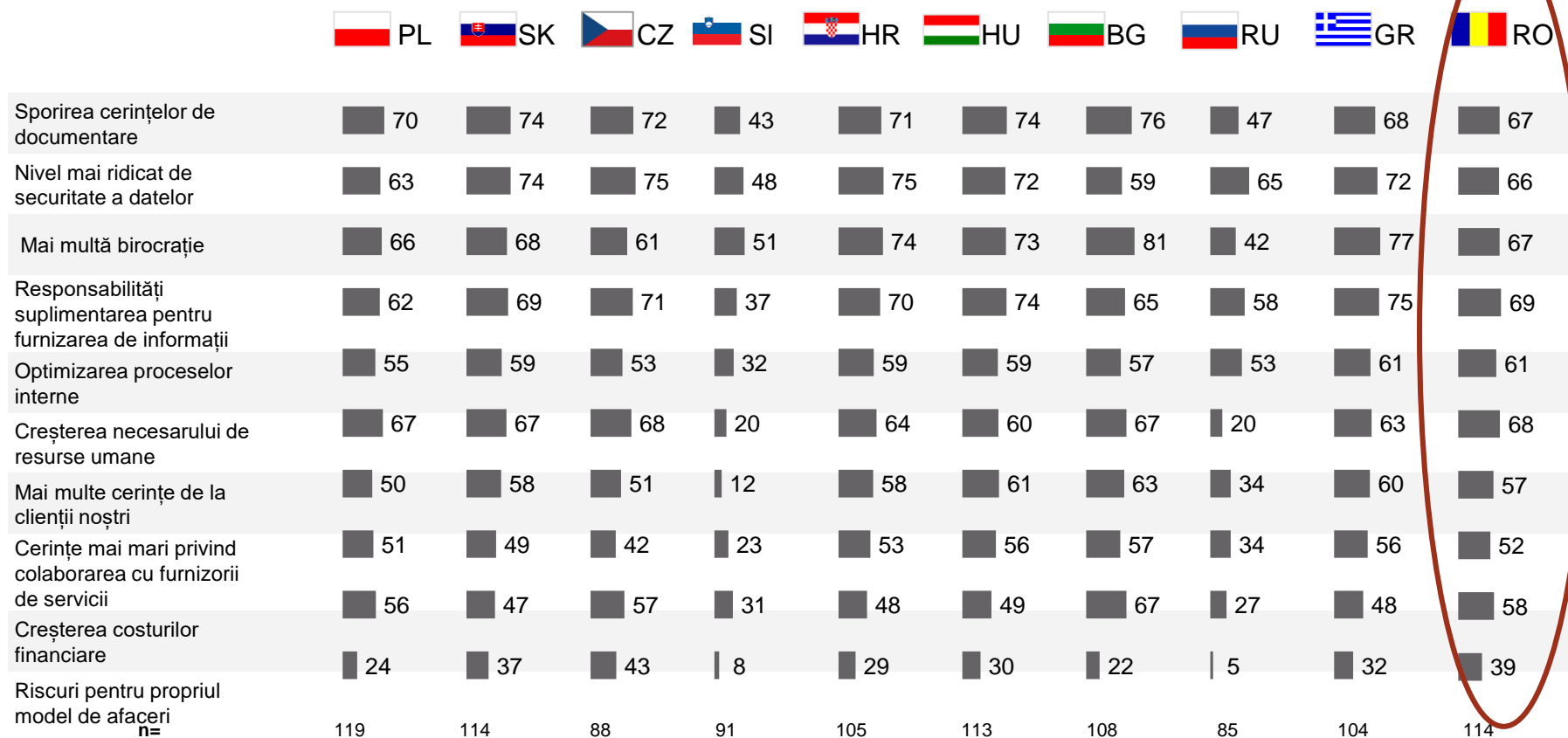
Raspunsuri date pe o scara de la 1 = "Total de acord" la 5 = „Nu sunt de acord"

Ce efect ar putea avea GDPR asupra activitatii de colectare de creante desfasurate in comania dvs.?

Basis: Toti respondetii; informatii exprimate in %

Efectele GDPR

În România, companiile consideră că efectele noului GDPR cu cel mai mare impact asupra activității lor sunt obligațiile sporite de a furniza informații și creșterea necesarului resurselor umane

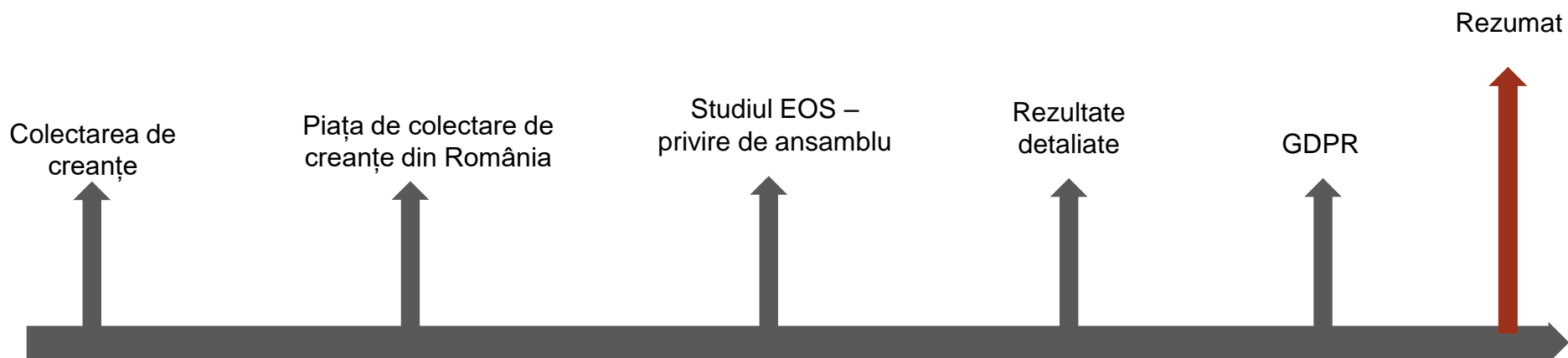


Raspunsuri date pe o scara de la 1 = "Total de acord" la 5 = „Nu sunt de acord"

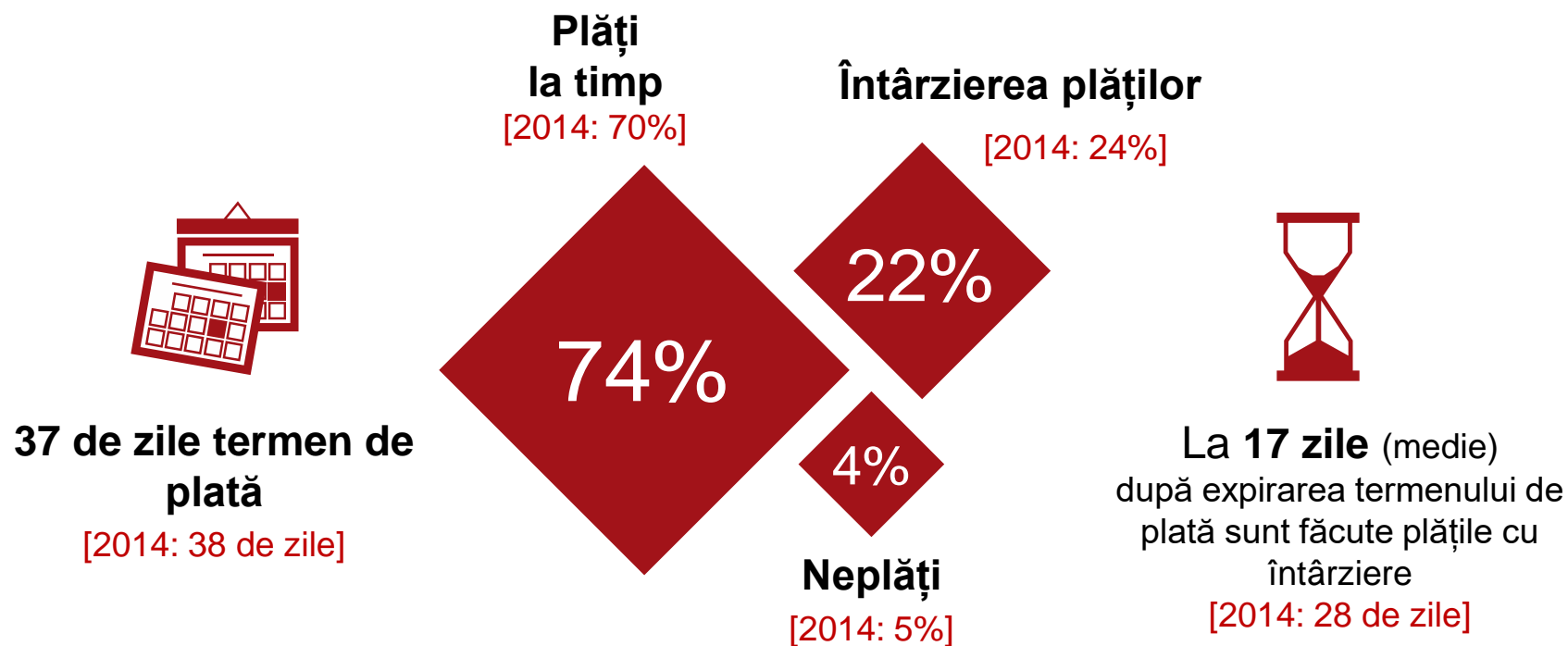
Ce efect ar putea avea GDPR asupra activitatii de colectare de creante desfasurate in comania dvs.?

Basis: Toti respondetii; informatii exprimate in %

6. Rezumat



Practici de plată 2018: trend pozitiv pentru România, în ultimii 4 ani

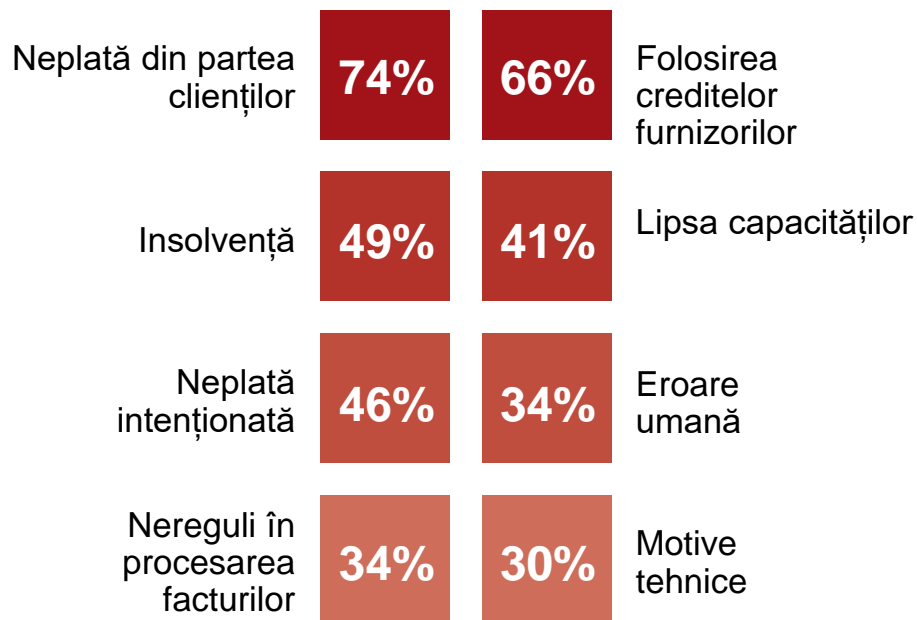


Sursa: Studiul EOS 'European Payment Practices' EOS / Kantar TNS 2018 - România

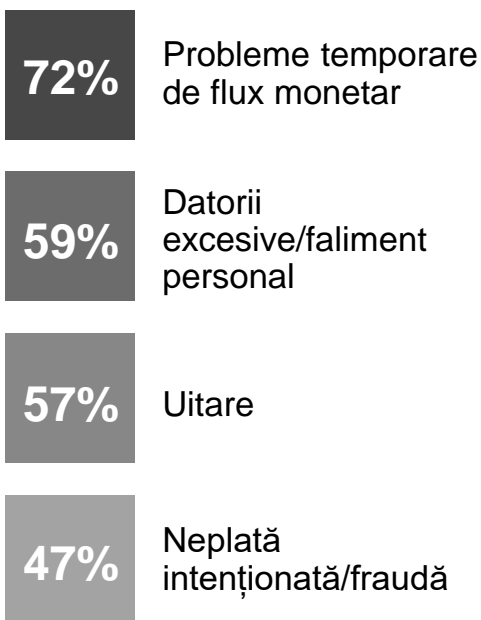
Motivele practicilor de plată necorespunzătoare



Clienți business (B2B)



Clienți persoane fizice (B2C)



Folosirea în România a metodelor moderne de plată: 23% dintre companii oferă această opțiune

Metode convenționale



81%

Transfer bancar



76%

Achiziționare prin linie de credit de la furnizor



44%

Plată în avans



32%

Plată în numerar



30%

Plan de eșalonare



35%

Card de credit



45%

Debitare directă



34%

Card de debit/EC

Metode moderne



20%

Transfer online prin furnizor terț



2%

Plată prin mobil



4%

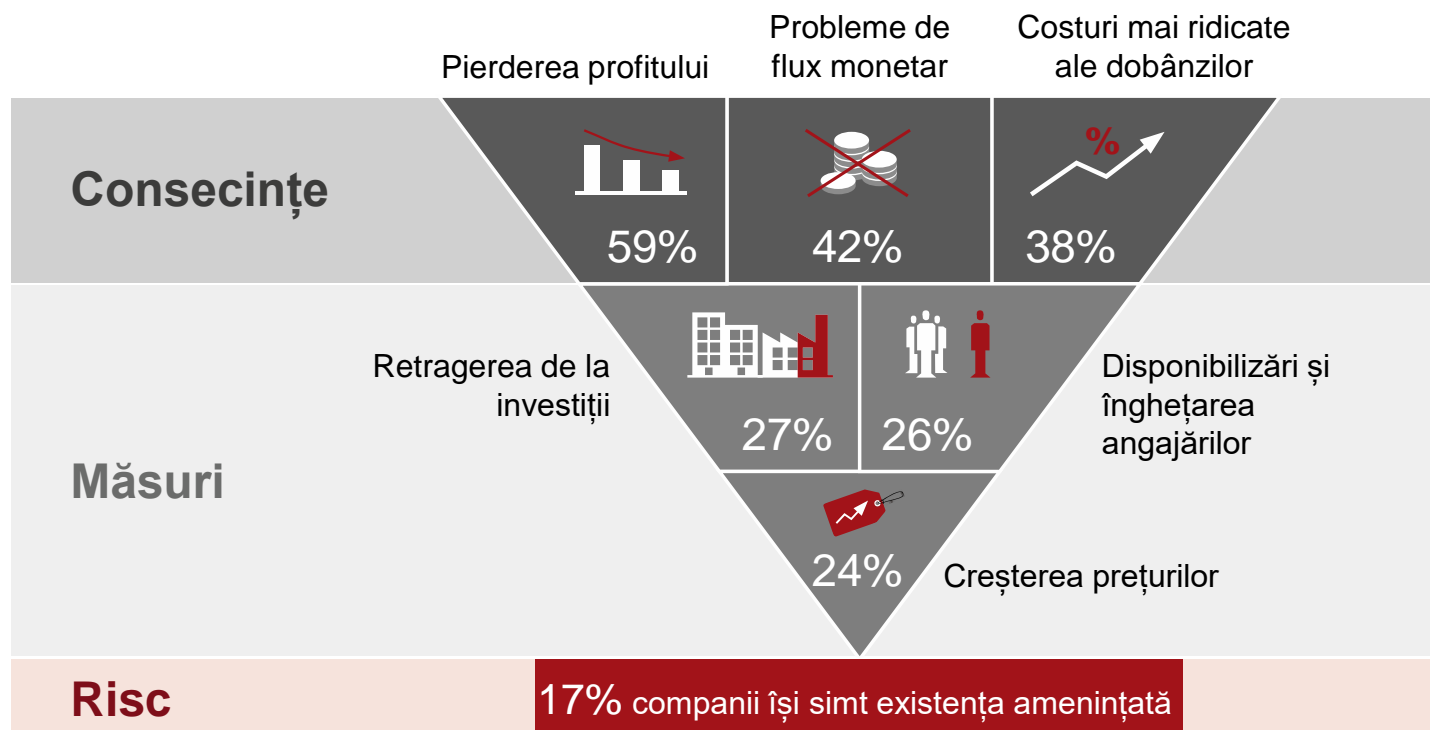
eWallet



0%

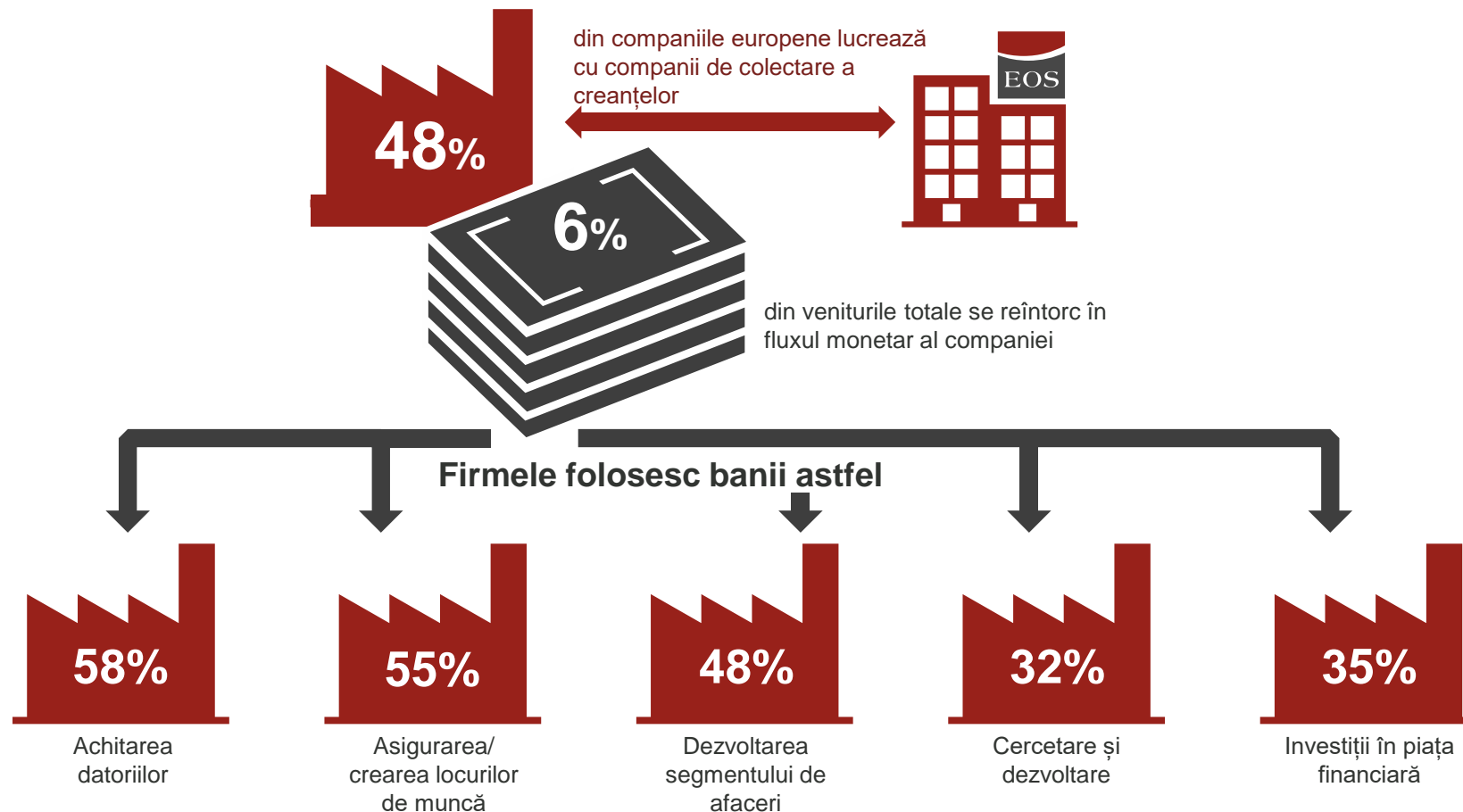
Cripto-valută

Riscurile plăților întârziate și a neplăților cu care se confruntă companiile



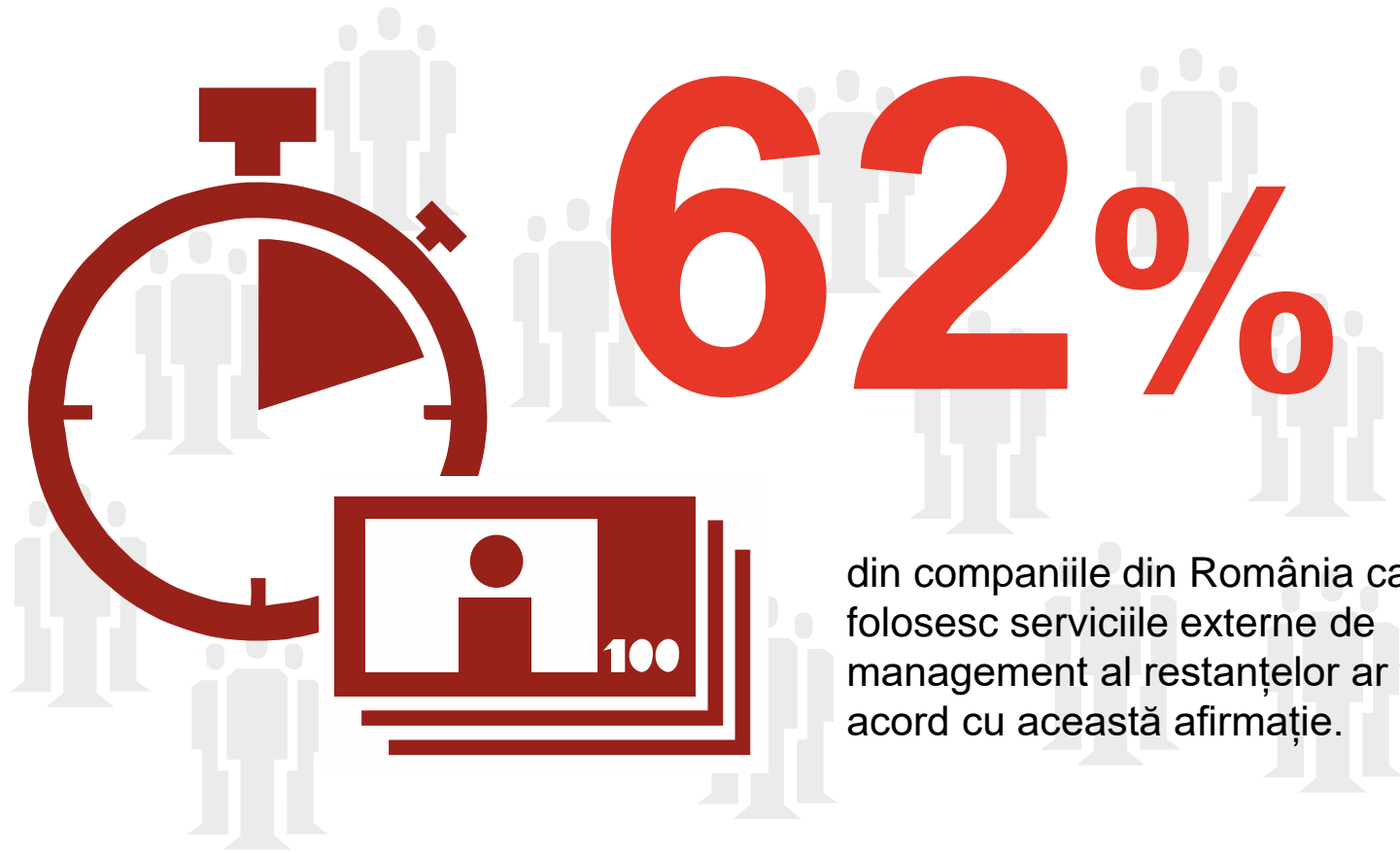
Sursa: Studiul EOS 'European Payment Practices' EOS/Kantar TNS 2018 – România

Efecte pozitive pentru companii în urma apelării la furnizorii de servicii de colectare a debitelor



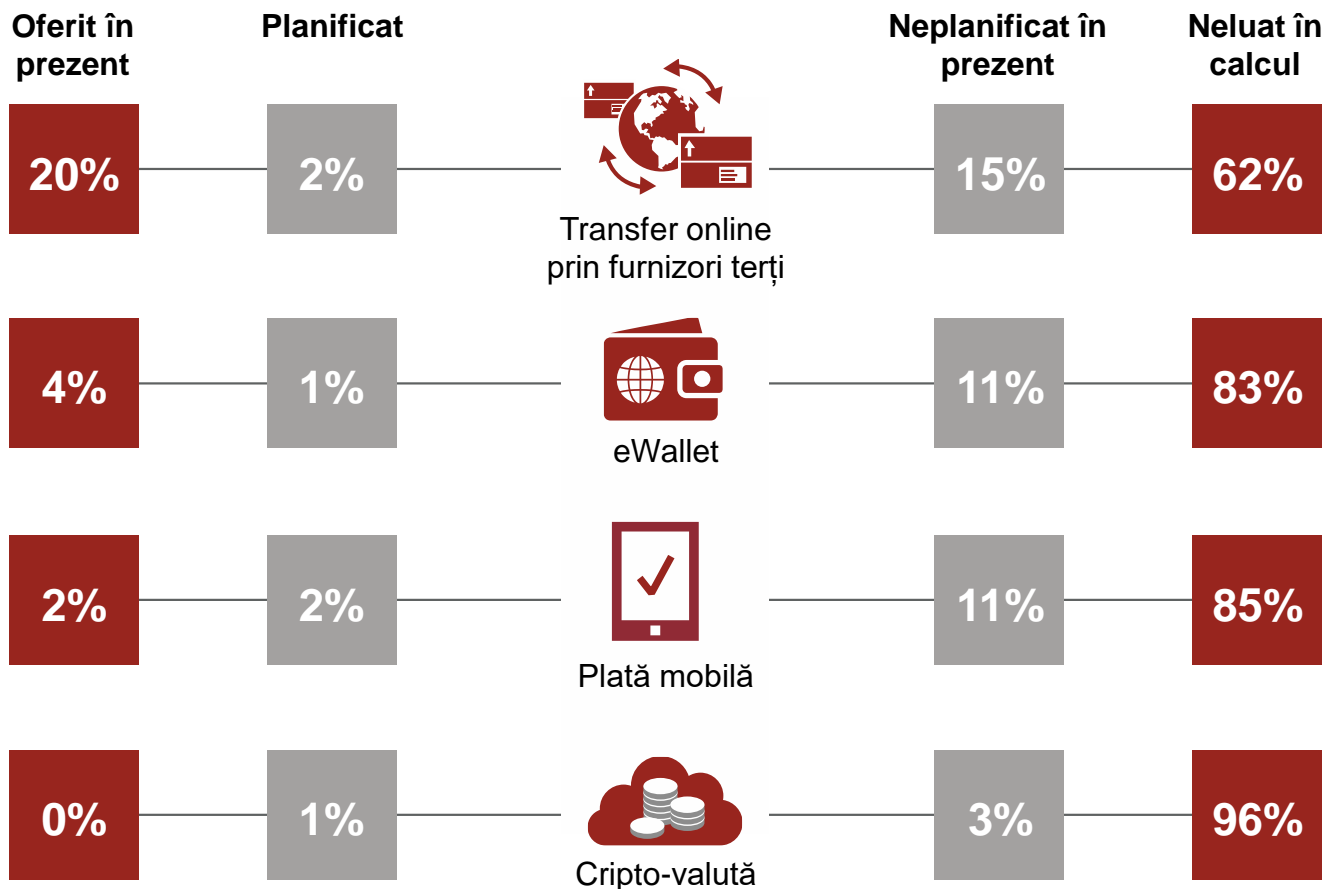
Sursa: Studiul EOS 'European Payment Practices' EOS / Kantar TNS 2018 - România

“Companiile de colectare a creanțelor încurajează în societate bunele practici de plată”



Sursa: Studiul EOS 'European Payment Practices' EOS / Kantar TNS 2018 - România

Metode de plată digitale netradiționale: românii sunt încă sceptici



Sursa: Studiul EOS 'European Payment Practices' EOS / Kantar TNS 2018 - România

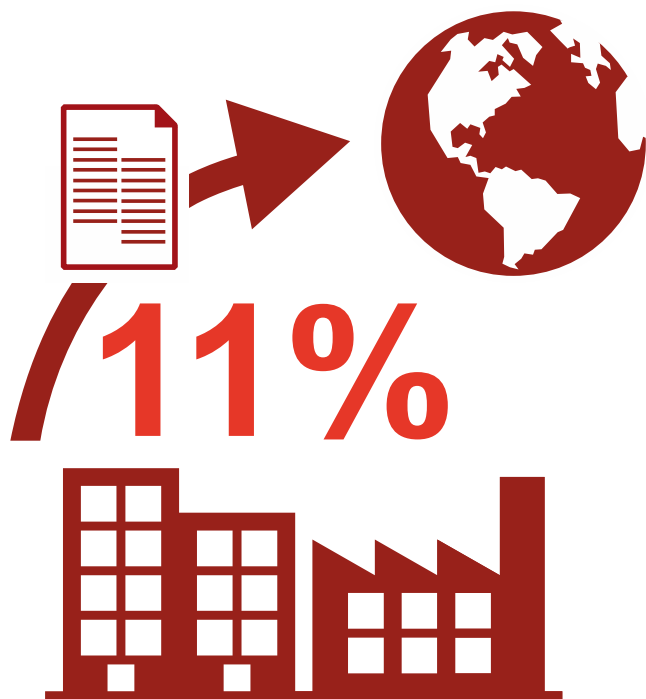
Provocările cu care se confruntă managementul restanțelor până în anul 2020



Sursa: Studiul EOS 'European Payment Practices' EOS / Kantar TNS 2018 - România

Creanțele externe în România: status quo și previziuni pentru 2020

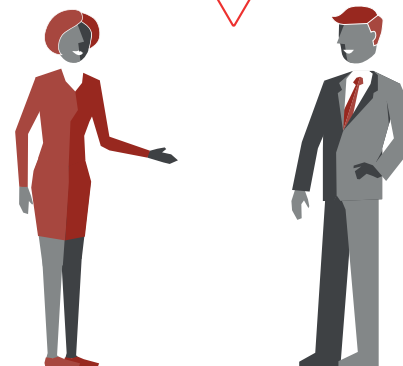
Procentul facturilor internaționale emise de companii:



Ce părere au companiile despre evoluția creanțelor externe:

25%
se așteaptă la creștere

2%
se așteaptă la scădere



71% dintre companii nu se așteaptă la nicio schimbare



Similar cu anul precedent, și în 2018 companiile din România se confruntă cu consecințele unui nivel ridicat de neplată sau plată întârziată a facturilor

- În 2018 numărul facturilor plătite a rămas la fel ca în 2017. În prezent, 74% dintre facturile emise sunt plătite la timp - situație similară cu anul precedent.
- Companiile din România participante la studiul EOS au menținut termenele de plată acordate clienților lor atât persoane fizice, cât și persoane juridice, la același nivel ca în 2017, și anume 37 de zile.
- În ceea ce privește facturile neplătite, nivelul acestora rămâne același ca în 2017 – 4%, în timp ce nivelul facturilor plătite cu întârziere din acest an a ajuns la 22%, cu 1 punct procentual mai puțin decât în 2017.
- Companiile din România consideră că principala cauză pentru comportamentul de plată defectuos al clienților persoane juridice (B2B) sunt neîncasarea plăților de la propriii clienți (74%), precum și utilizarea liniilor de credit de la furnizori (66%). În ceea ce-i privește pe clienții persoane fizice (B2C), aceștia plătesc târziu sau deloc din cauza problemelor cu lichiditățile (72%) sau a supraîndatorării (59%).
- Din cauza întârzierilor în procesul de plată, companiile respondente din România suferă cel mai mult de pierderi de profit (59%), probleme de cash flow (42%) și dobânzi mai mari (38%).
- În ceea ce privește colaborarea cu furnizorii externi de servicii de management al creanțelor, aproape jumătate din companiile românești își au creanțele gestionate exclusiv sau în colaborare cu furnizori externi. (48% în comparație cu 46% în 2017).
- În ultimul an, 6% din veniturile companiilor reprezintă rezultatul colaborării cu experții în managementul creanțelor. Cele mai multe companii intervievate au răspuns că folosesc aceste venituri pentru a-și plăti propriile datorii (58%), în timp ce 55% dintre companii investesc acești bani în crearea de noi locuri de muncă și securizarea locurilor de muncă actuale
- 37% dintre companiile din România consideră că noul Regulament European General de Protecția Datelor (GDPR) este relevant și îl percep ca pe o provocare pentru activitatea de management al creanțelor. Opinia companiilor este că GDPR va duce la creșterea necesarului de resurse umane (68%) și responsabilități suplimentare în ceea ce privește documentarea și furnizarea de informații în zona de colectare creanțe (69%).



Întrebări?

EOS KSI Romania

Bd. Dimitrie Pompei 10A , Bucharest

www.eos-ksi.ro

Telefon: 021 300 35 58

Fax: 021 300 35 57

