

Obiceiuri de plată în România

Comparativ cu Germania, Belgia,
Marea Britanie, Spania, Grecia,
Bulgaria, Slovacia, Polonia și Rusia

Studiul EOS 2010



Cuprins

1. Grupul EOS

2. Studiul EOS 2010

1. Metode utilizate
2. Structura clienților
3. Creanțe neîncasate
4. Importanța managementului riscului și al creanțelor
5. Sumar Studiu

3. EOS KSI România

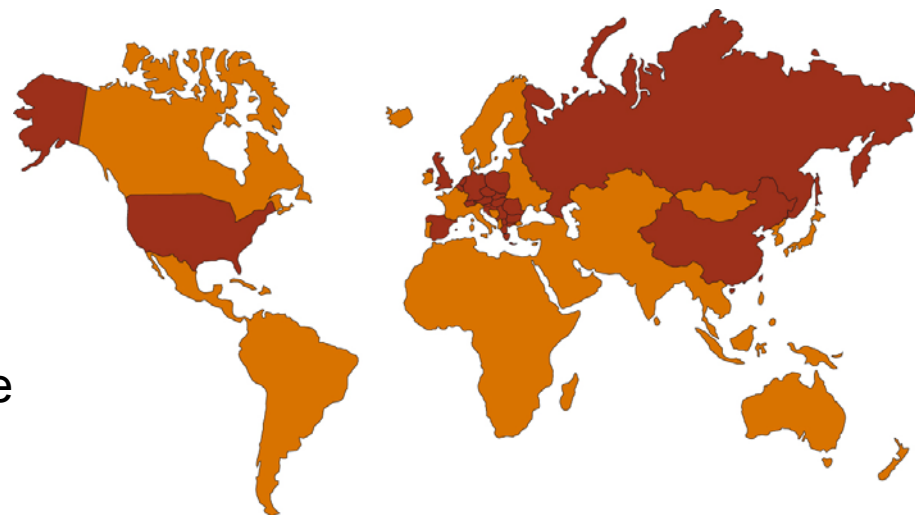
4. Piața colectării creanțelor în România

5. Concluzii

Grupul EOS

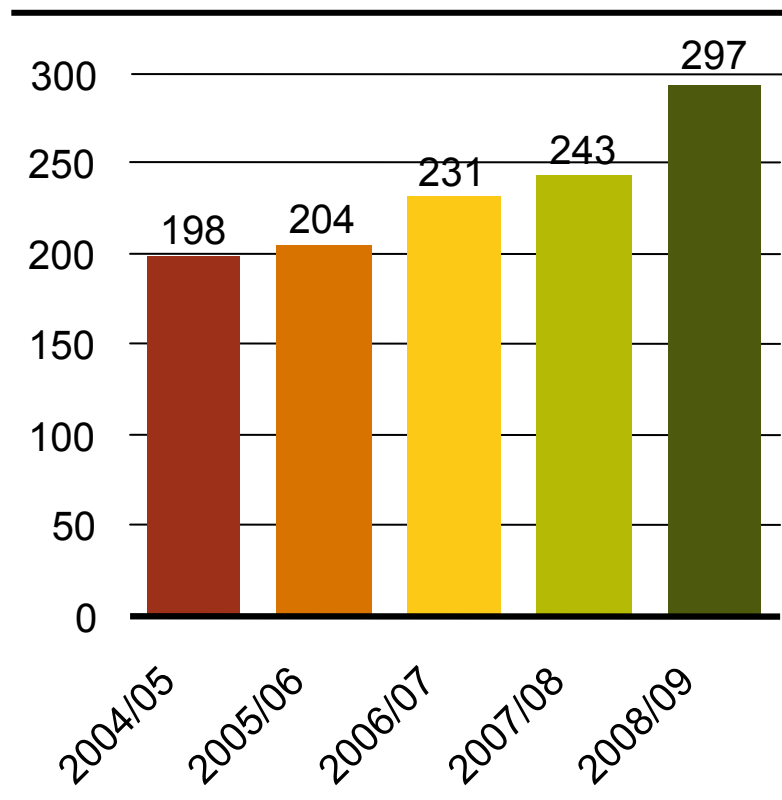
Grupul EOS este unul dintre liderii pieței serviciilor financiare din lume.

- Grupul EOS oferă expertiza internațională a peste 40 de companii în mai mult de 20 de țări (Europa, SUA și Asia), pentru a face față provocărilor piețelor globalizate
- Peste 4.000 de angajați din întreaga lume stau la dispoziția clienților noștri pentru a acoperi orice problemă ivită pe întregul proces al colectării creanțelor
- Mai mult de 20.000 de companii au încredere în serviciile oferite de EOS. Noi oferim soluții personalizate pentru fiecare industrie în parte:
 - Bănci și IFN-uri
 - Asigurări
 - Leasing
 - Utilități
 - Telecomunicații
 - Servicii private de sănătate
 - Retail
 - Alte domenii



Cifra de afaceri a Grupului EOS este într-o continuă creștere.

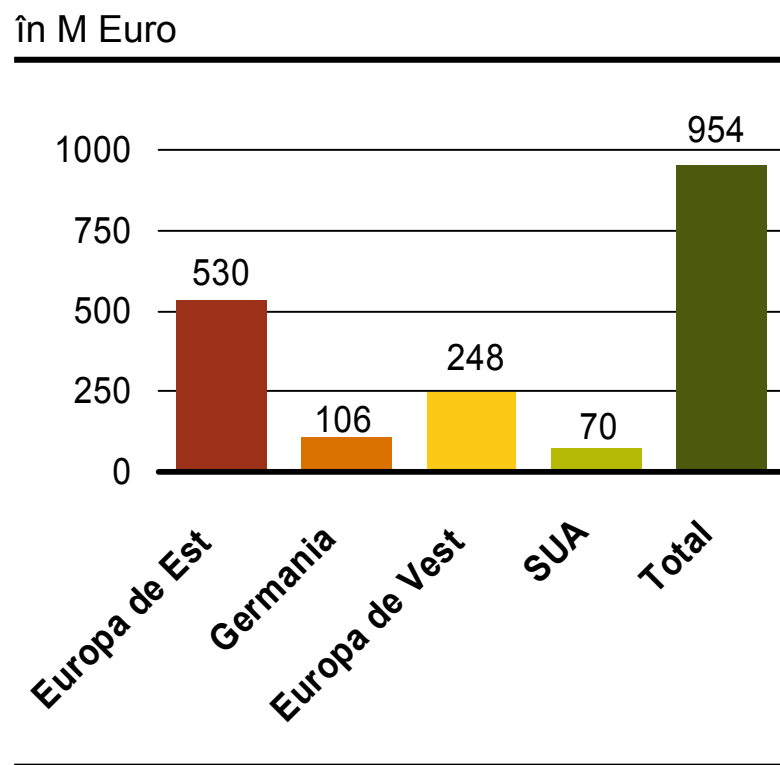
în Mil. Euro



Date consolidate, conform standardelor IAS/IFRS

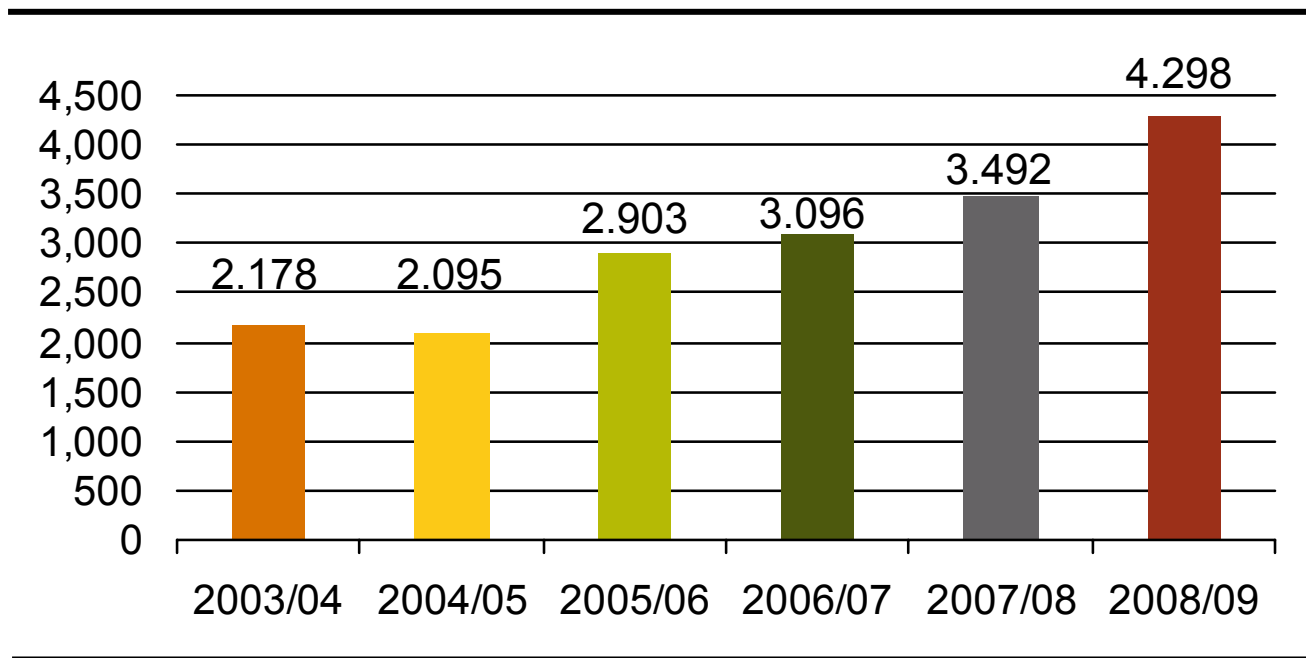
- În anul fiscal 2008/09 cifra de afaceri a crescut cu 22% comparativ cu anul precedent
- Motive:
 - Investiții pentru dezvoltarea Grupului EOS
 - Dezvoltare pozitivă în Europa de Vest datorită achiziției unui portofoliu majoritar din EOS Aremas Belgia
 - Creștere în SUA datorită îmbunătățirii rezultatelor în procesele de colectare, optimizarea proceselor și îmbunătățirea structurii costurilor.

Managementul creanțelor în sectorul B2C este dominat în principal de activitatea de debt purchase.



Volumele achiziționate în funcție de regiune în anul fiscal 2008/2009

Datorită expansiunii regionale a grupului și a creșterii cifrei de afaceri, numărul de angajați a crescut constant.



Creșterea numărului de angajați în ultimii 5 ani

Studiul EOS 2010

- Metode utilizate

Studiul a fost efectuat în următoarele țări:



La studiu au participat persoane de decizie din domeniul financiar din diferite domenii de activitate.

Grup țintă	Societăți cu cel puțin 20 de angajați și o cifră de afaceri anuală de cel puțin 5 mil. euro*, din domeniile: - Comerț (inclusiv comenzi prin poștă) - Industrie (nu în Germania) - Prestări de servicii
Persoană țintă	Persoane cu putere de decizie în domeniul colectării creanțelor/ juridic (somații de plată) și / sau managementul informației / managementul riscului
Eșantion	Recrutare liberă - baze de date cu informații de contact din țările respective
Metodă	Studii C.A.T.I. (Chestionare telefonică asistată de computer)



Țări	Germania (n = 400)	Bulgaria (n = 204)
	Belgia (n = 220)	România (n = 200)
	Marea Britanie (n = 200)	Slovacia (n = 200)
	Spania (n = 200)	Polonia (n = 207)
	Grecia (n = 200)	Rusia (n = 200)

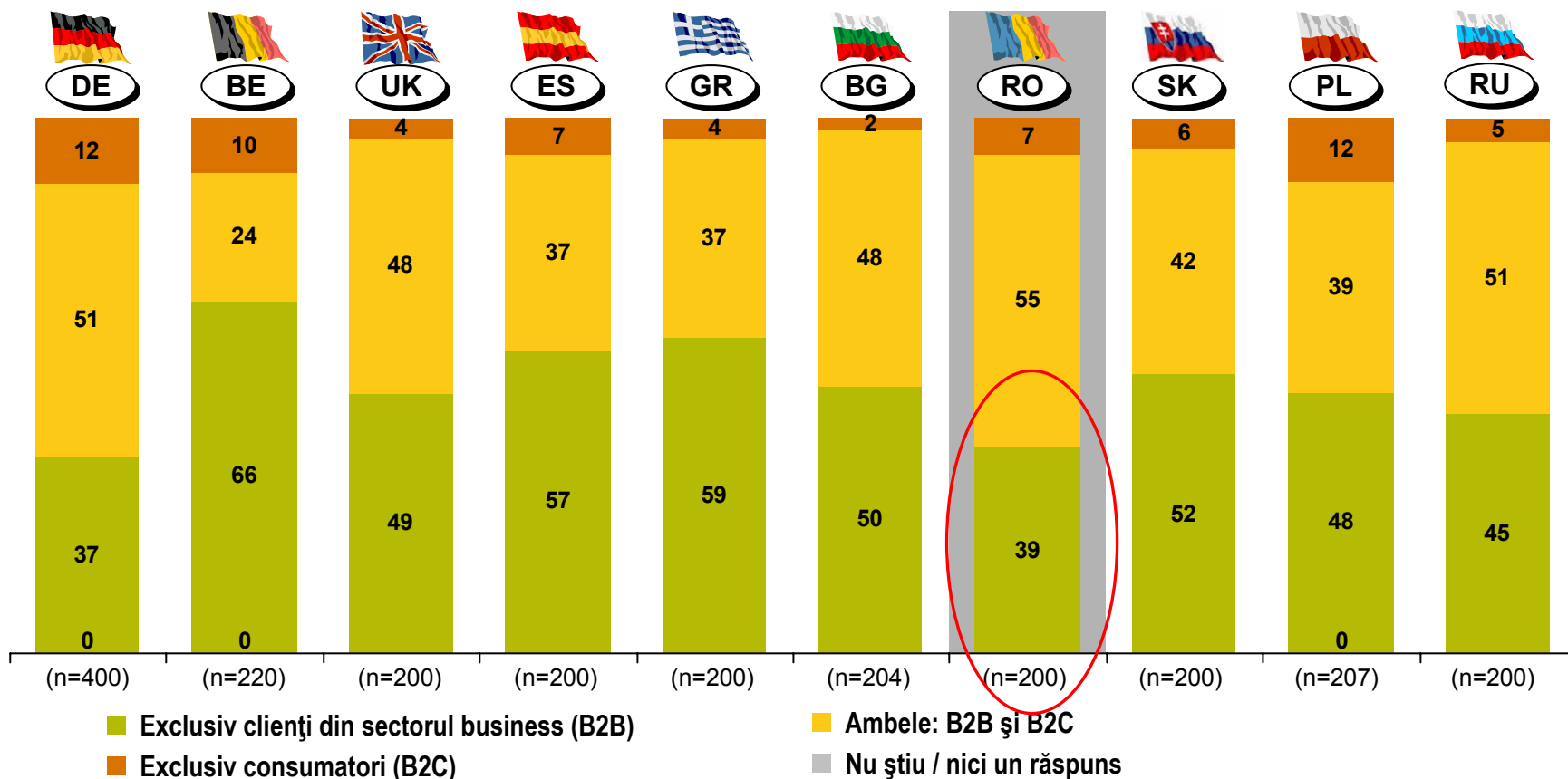
* Marea Britanie min. 2 mil. euro, Polonia min. 3 mil. euro, Bulgaria min. 2 mil. euro, Slovacia min. 4 mil. euro

Studiul EOS 2010

- Structura clienților

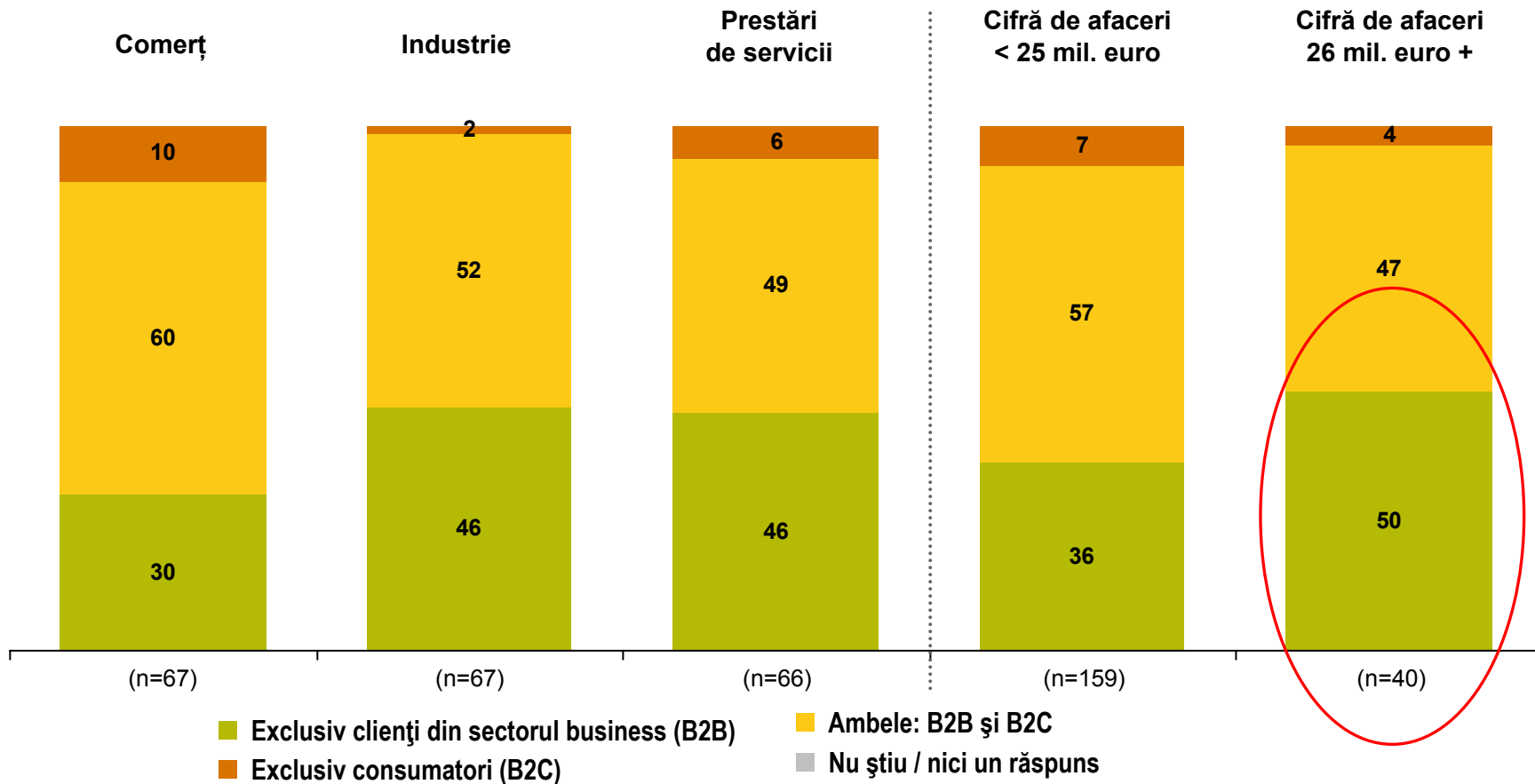
Tipologia clienților (informații în %) — Prezentare generală a țărilor

Dupa Germania, în România există cel mai scăzut procentaj de companii cu clienți exclusiv persoane juridice.



Bază: Toți respondenții
Întrebare: Ce tip de clienți are compania Dumneavoastră?

O companie românească cu cifră de afaceri mare din două are exclusiv clienți persoane juridice.



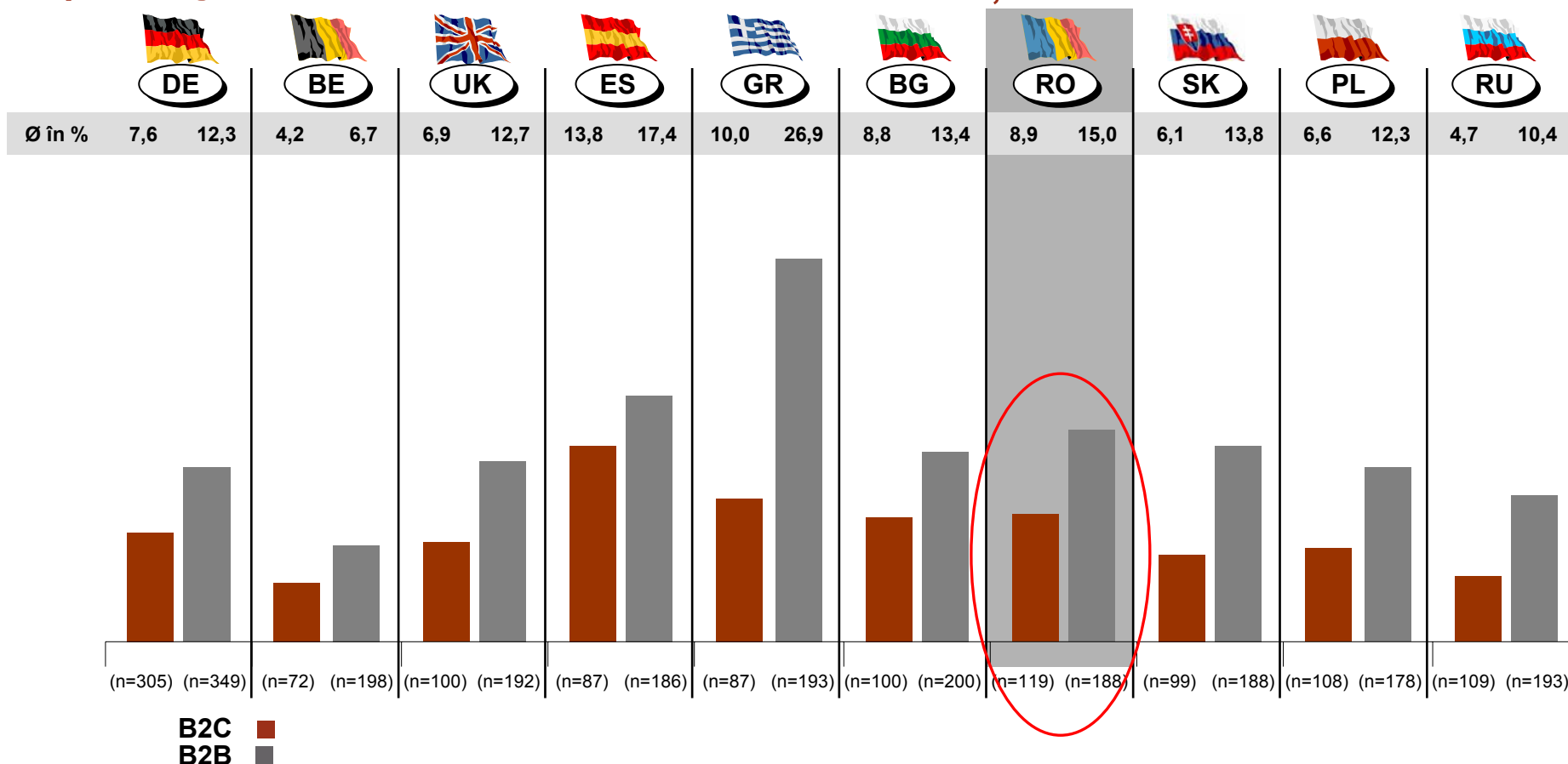
Bază: Toți respondenții
Întrebare: Ce tip de clienți are compania Dumneavoastră?

Studiul EOS 2010

- Creanțe neîncasate

Cota creanțelor neîncasate (informații în %) — Prezentare generală a țărilor

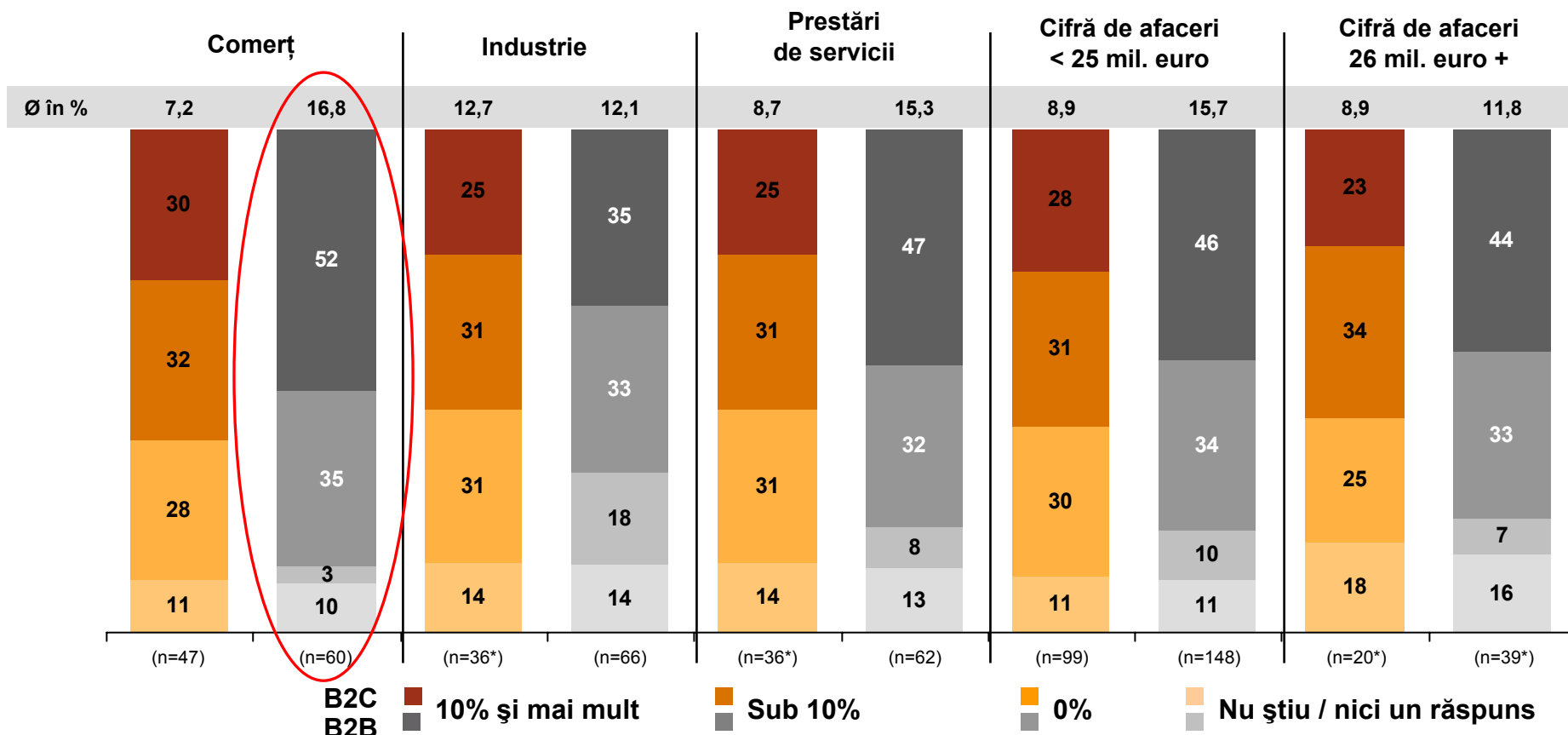
Companiile din România ocupă locul al treilea în ceea ce privește cea mai mare cotă a creanțelor neîncasate.



Bază: Toți respondenții
Întrebare: Vă rugăm să vă gândiți acum la creanțele neîncasate, adică facturile emise de către compania Dumneavoastră: Care este cota creanțelor neîncasate raportată la cifra de afaceri a unei anumite perioade (de ex. un an)? Dacă nu știți cu exactitate, vă rugăm să aproximați, diferențiind între tipurile de clienți persoane juridice și consumatori.

Cota creanțelor neîncasate (informații în %) — România

Cea mai mare cotă a creanțelor neîncasate o au companiile din comerț cu clienți persoane juridice.



Bază: Toți respondenții
Întrebare: Vă rugăm să vă gândiți acum la creanțele neîncasate, adică facturile emise de către compania Dumneavoastră: Care este cota creanțelor neîncasate raportată la cifra de afaceri a unei anumite perioade (de ex. un an)? Dacă nu știți cu exactitate, vă rugăm să aproximați, diferențiind între tipurile de clienți persoane juridice și consumatori.

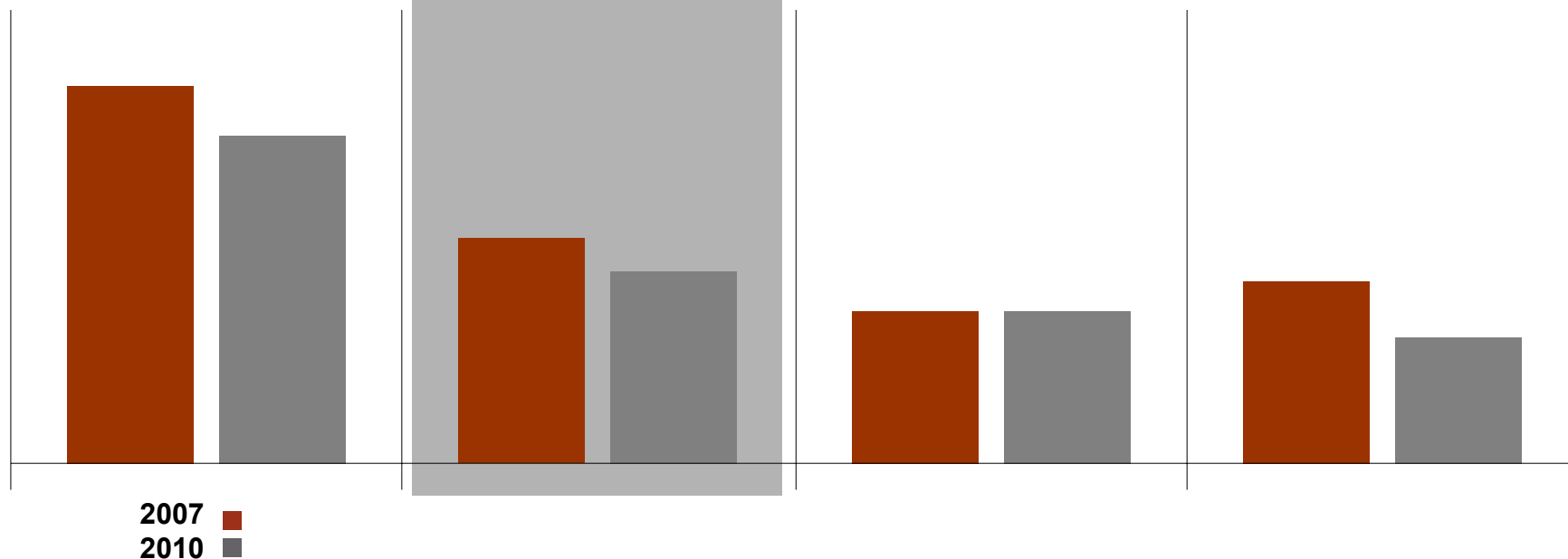
* Număr redus de cazuri!

Cota creanțelor neîncasate (informații în %) — Comparativ cu 2007

În 2007, cota creanțelor neîncasate era mai mare decât cea înregistrată în 2010.



Ø în %	GR	RO	PL	RU
2007	25	15	10	12
2010	21,6	12,6	10,1	8,3

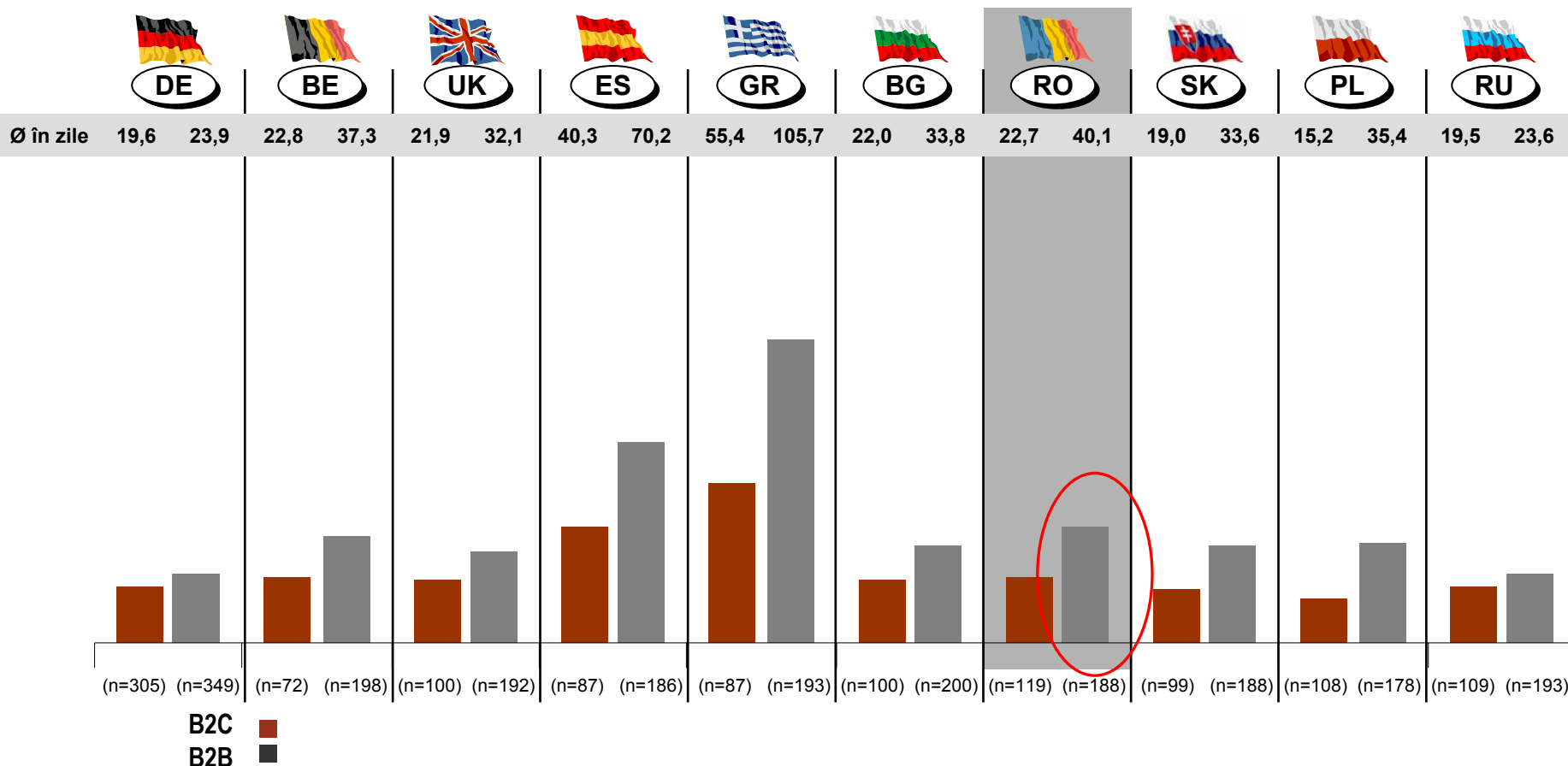


Bază: Toți respondenții

Întrebare: Vă rugăm să vă gândiți acum la creanțele neîncasate, adică facturile emise de către compania Dumneavoastră: Care este cota creanțelor neîncasate raportată la cifra de afaceri a unei anumite perioade (de ex. un an)? Dacă nu știți cu exactitate, vă rugăm să aproximați, diferențiind între tipurile de clienți persoane juridice și consumatori.

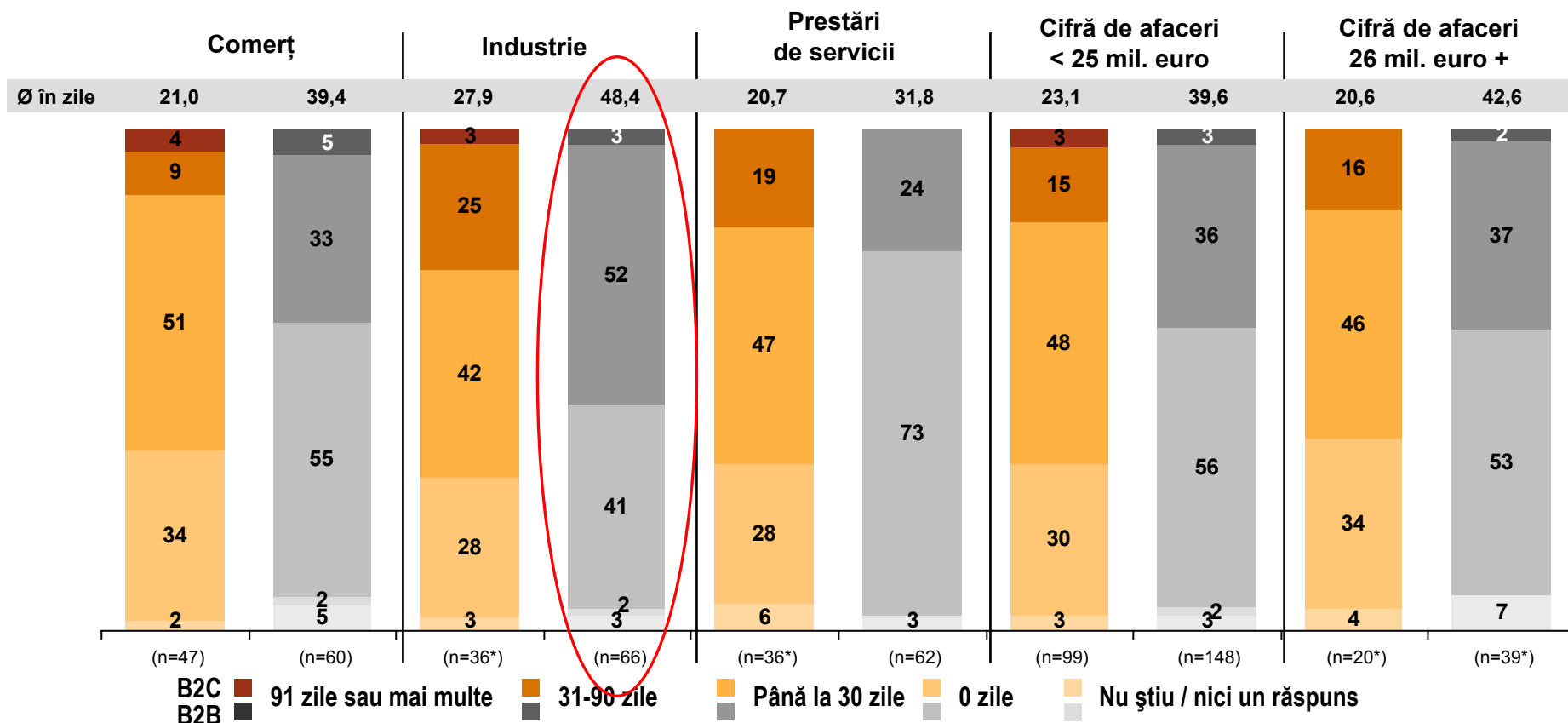
Intervale medii acordate pentru efectuarea plăților (informații în nr. zile) — Prezentare generală a țărilor

Comparativ cu celelalte țări, companiile din România ocupă locul al treilea în ceea ce privește termenul de plată acordat clienților persoane juridice.



Intervale medii acordate pentru efectuarea plăților (informații în nr. zile) — România

Cele mai lungi intervale de plată sunt acordate clienților persoane juridice din industrie.



Bază: Toți respondenții
Întrebare: Ce intervale de plată acordă compania Dumneavoastră? Vă rugăm să menționați numărul de zile. În cazul în care sunt diferențieri în funcție de tipul de client, vă rugăm să menționați intervalul de plată cel mai des acordat tipurilor de clienți - persoane juridice și consumatori.

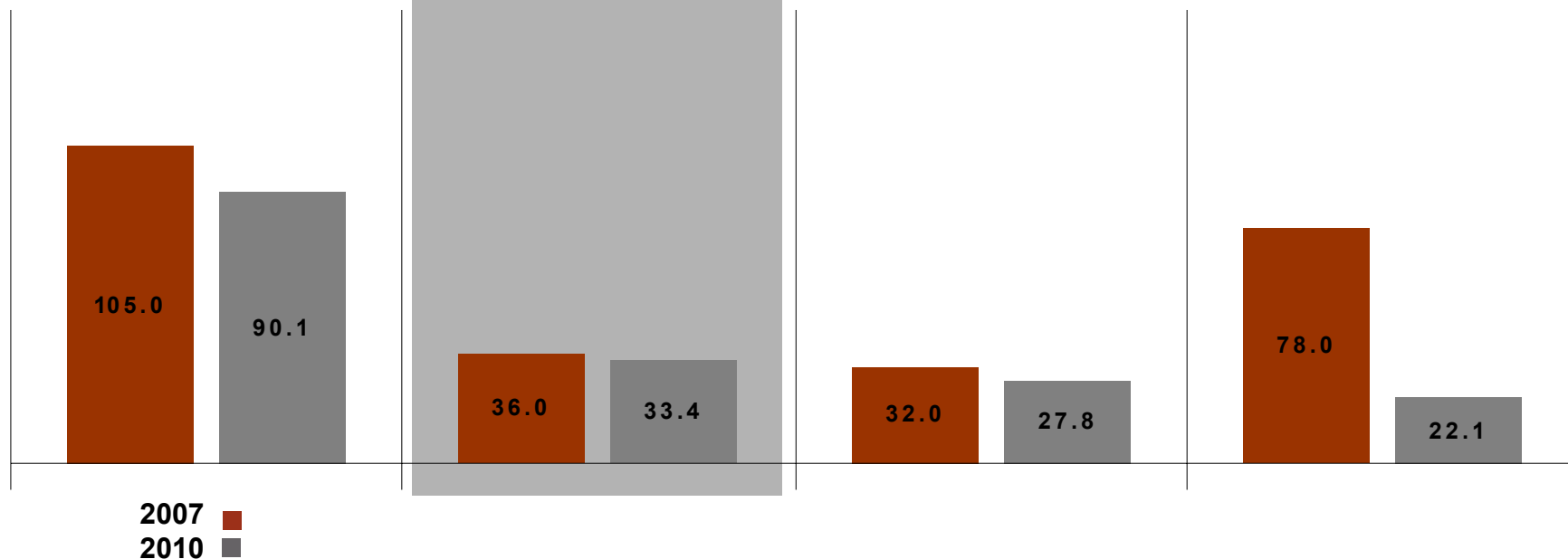
* Număr redus de cazuri!

Intervale medii acordate pentru efectuarea plăților (informații în nr. zile)— Comparativ cu 2007

Comparativ cu 2007, în 2010 termenele de plată acordate clienților au scăzut.



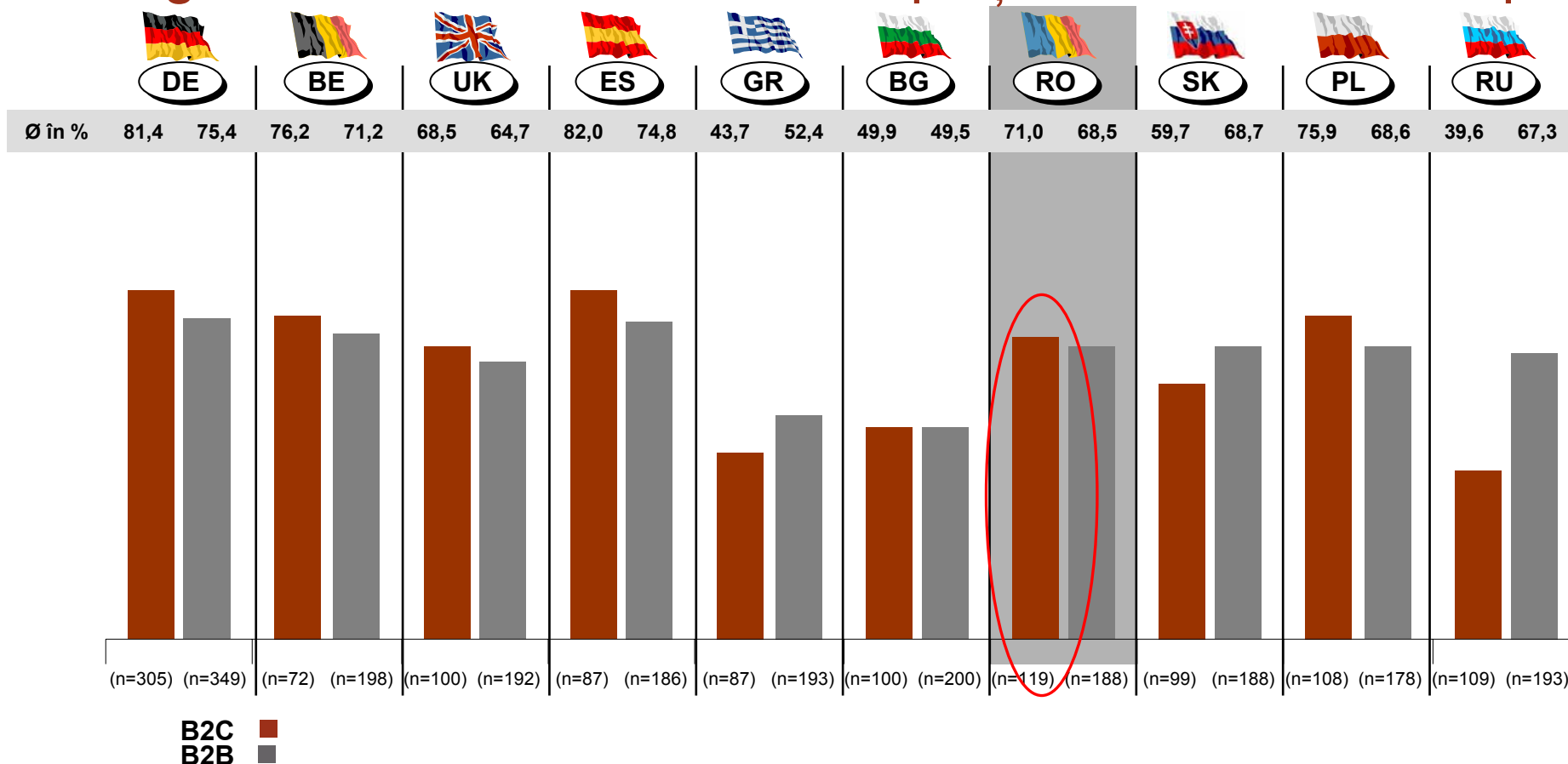
Țară	2007 (nr. zile)	2010 (nr. zile)
GR	105,0	90,1
RO	36,0	33,4
PL	32,0	27,8
RU	78,0	22,1



Bază: Toți respondenții
Întrebare: Ce intervale de plată acordă compania Dumneavoastră? Vă rugăm să menționați numărul de zile. În cazul în care sunt diferențieri în funcție de tipul de client, vă rugăm să menționați intervalul de plată cel mai des acordat tipurilor de clienți - persoane juridice și consumatori.

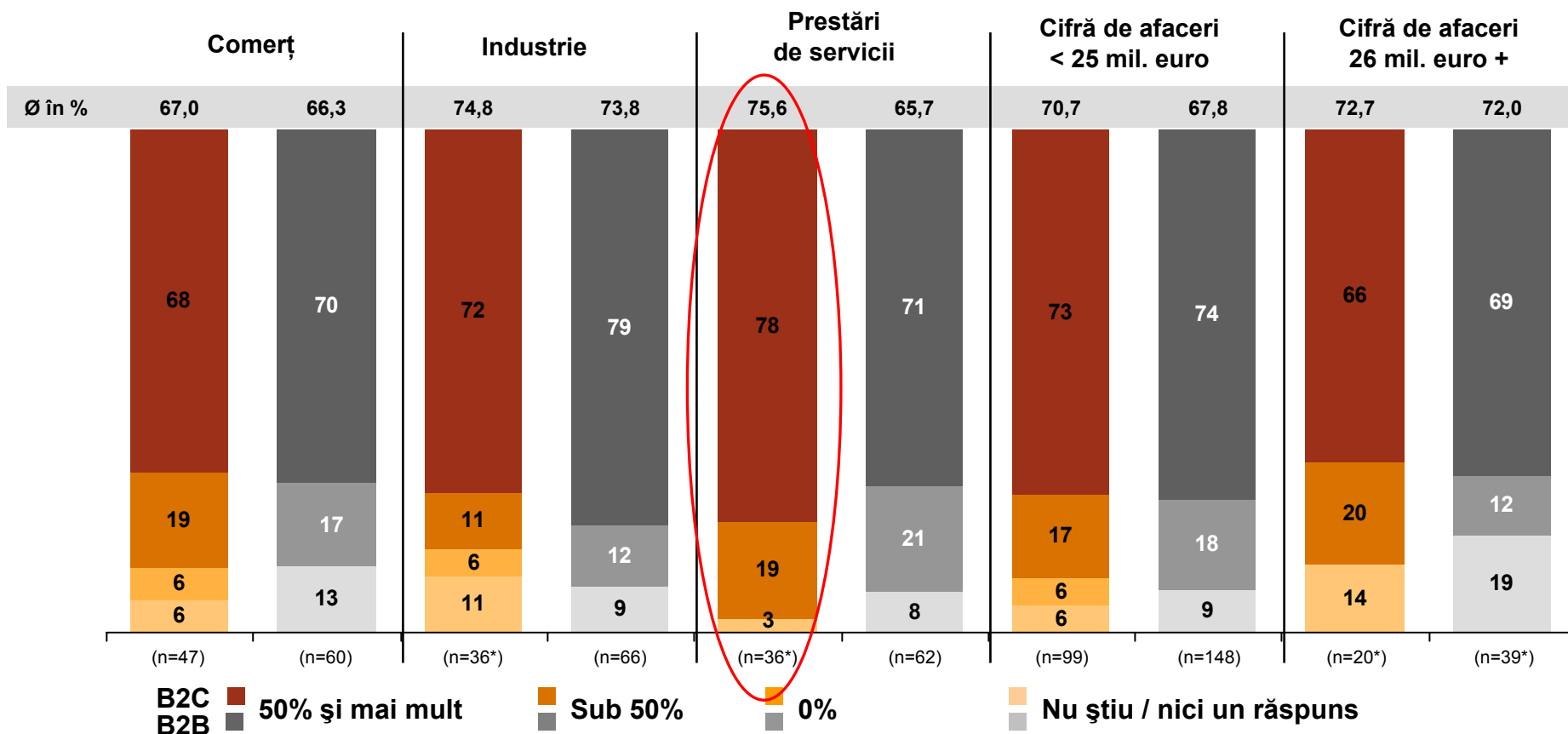
Comportament de plată / plăți efectuate la termen (informații în %) — Prezentare generală a țărilor

În România, companiile cu clienți persoane fizice înregistrează o cotă mai mare a plăților efectuate la timp.



Bază: Toți respondenții
Întrebare: Care este cota creanțelor/facturilor achitate la termen — ca procent din numărul total al facturilor emise într-un an (fiscal)? Dacă nu știți cu exactitate, vă rugăm să aproximați, diferențiind între tipurile de clienți - persoane juridice și consumatori.

Cea mai ridicată cotă medie a plăților efectuate la timp o înregistrează prestatorii de servicii cu clienți persoane fizice.

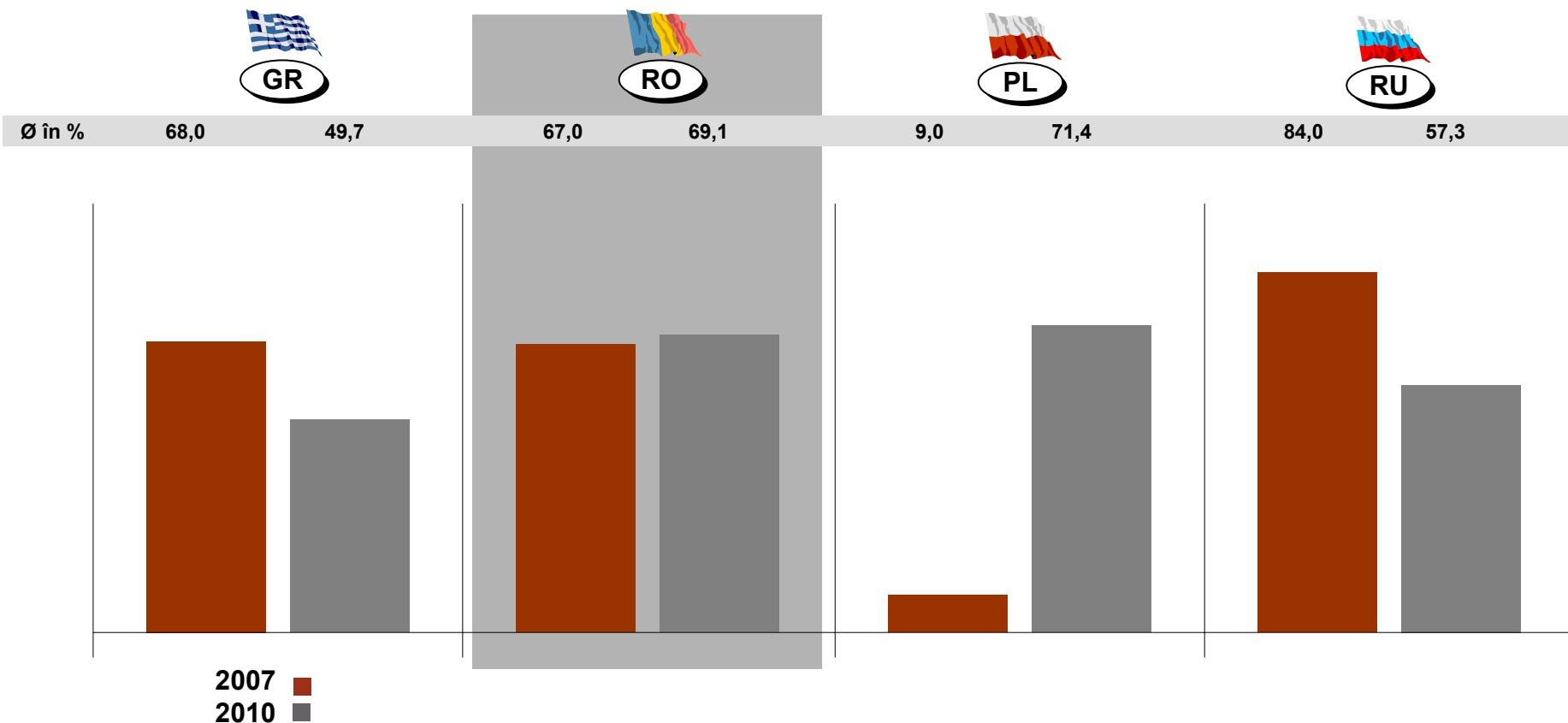


Bază: Toți respondenții
Întrebare: Care este cota creanțelor/facturilor achitate la termen — ca procent din numărul total al facturilor emise într-un an (fiscal)? Dacă nu știți cu exactitate, vă rugăm să aproximați, diferențiind între tipurile de clienți - persoane juridice și consumatori.

* Număr redus de cazuri!

Comportament de plată / plăți efectuate la termen (informații în %) — Comparativ cu 2007

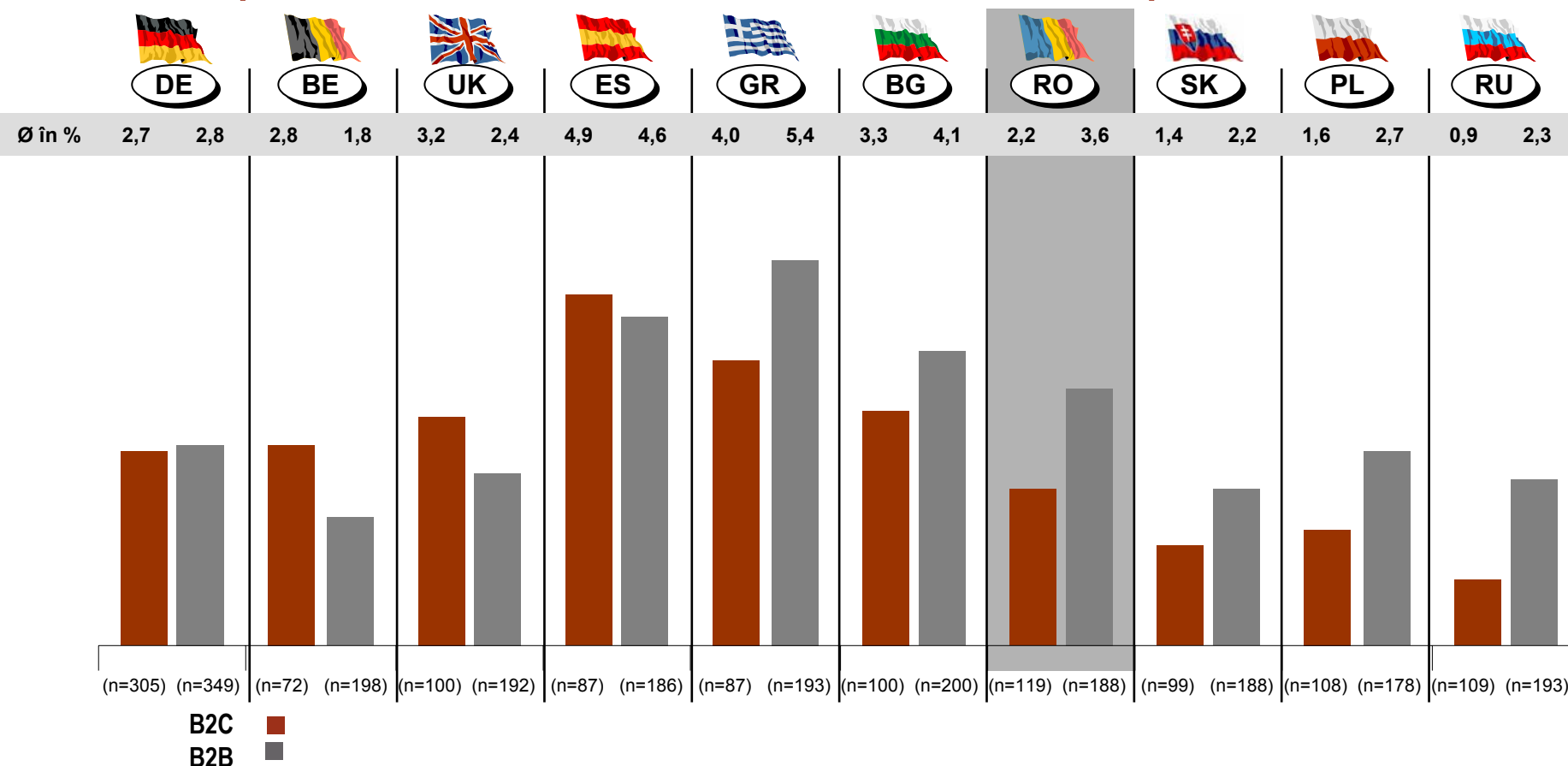
Comparativ cu 2007, în România, cota plăților efectuate la timp a rămas aproximativ aceeași.



Bază: Toți respondenții
Întrebare: Care este cota creanțelor/facturilor achitate la termen — ca procent din numărul total al facturilor emise într-un an (fiscal)? Dacă nu știți cu exactitate, vă rugăm să aproximați, diferențiind între tipurile de clienți - persoane juridice și consumatori.

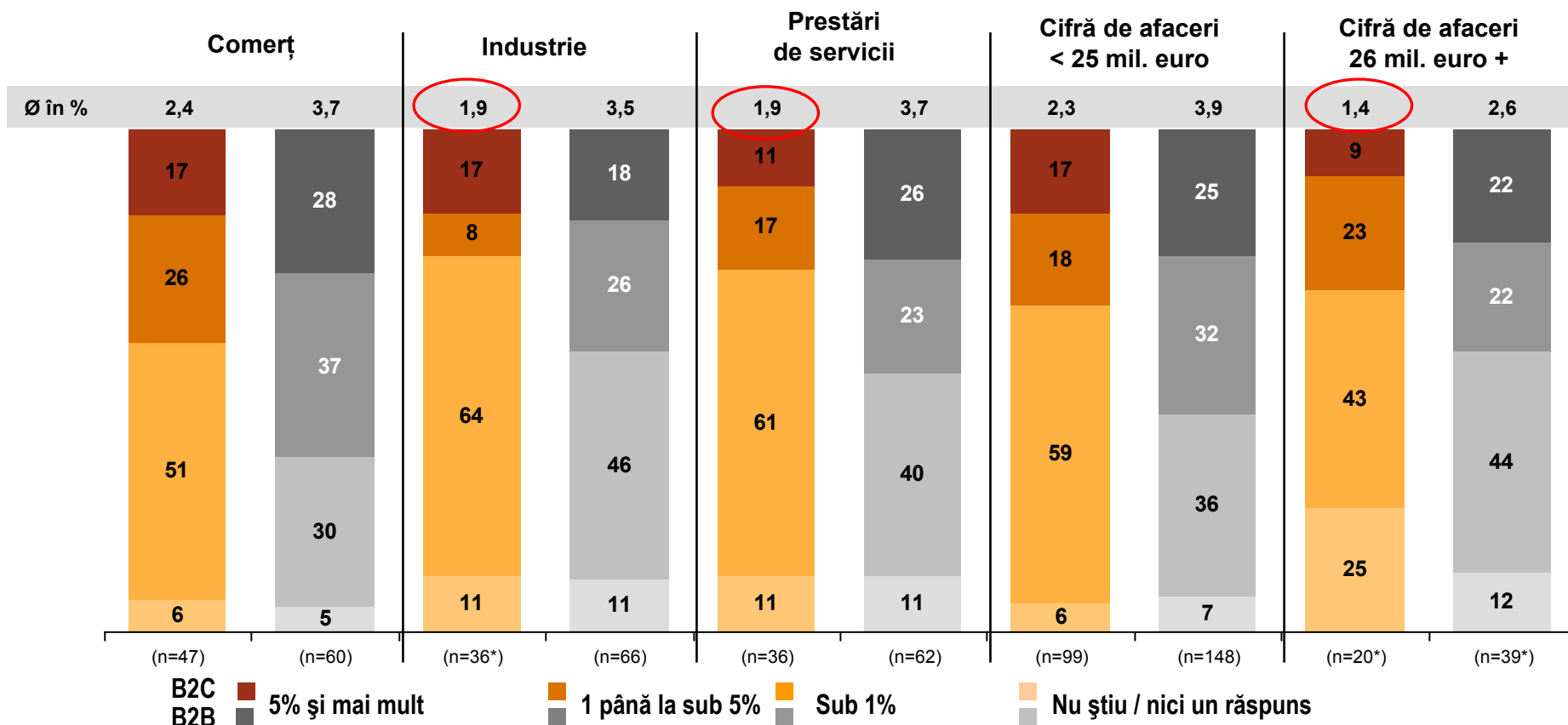
Cota creanțelor nerecuperabile (informații în %) — Prezentare generală a țărilor

În cazul companiilor din România, cota creanțelor nerecuperabile se situează în media europeană.



Cota creanțelor nerecuperabile (informații în %) — România

B2C: Cea mai scăzută cotă a creanțelor nerecuperabile s-a înregistrat la companiile care activează în industrie și la prestatorii de servicii.

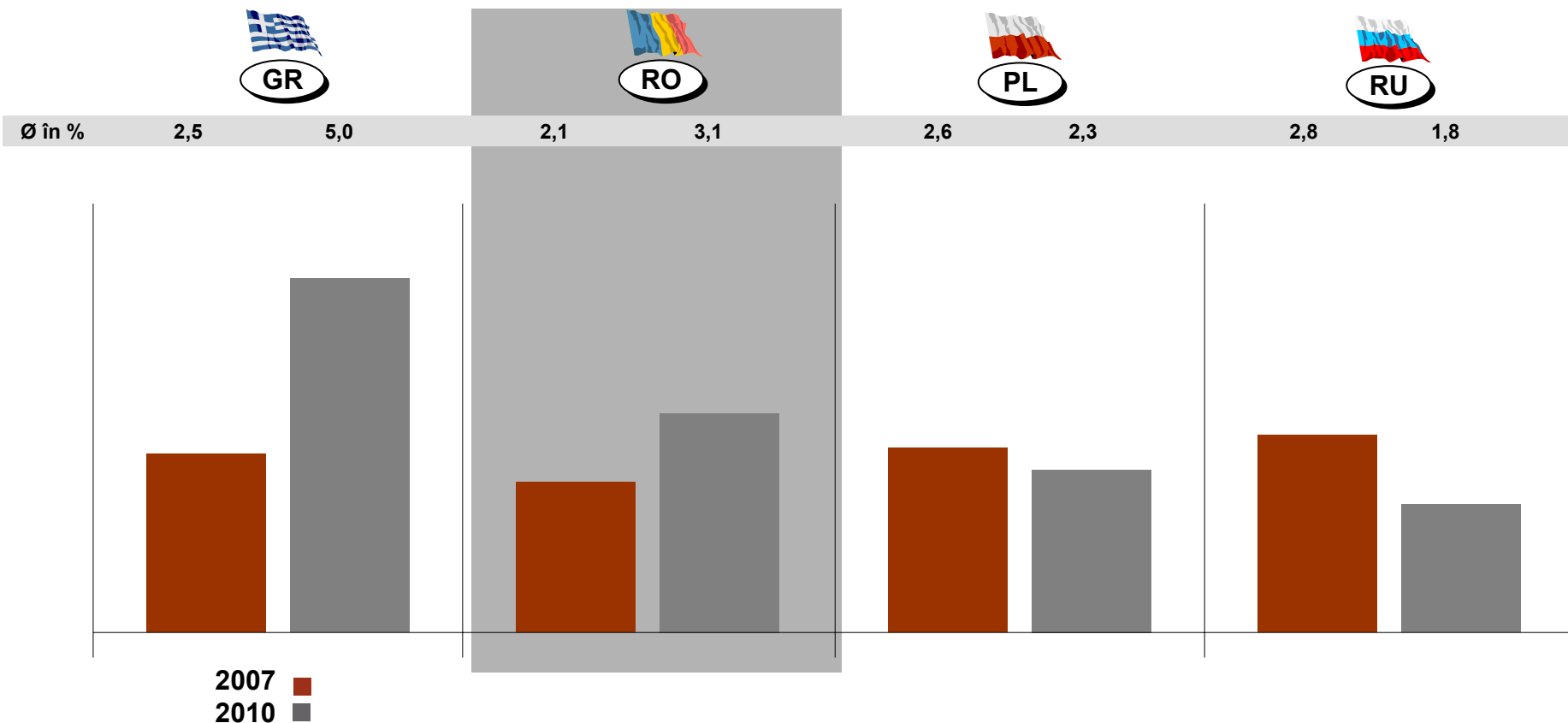


Bază: Toți respondenții
Întrebare: Probabil că ați avut situații în care clienții nu au plătit deloc facturile emise de Dumneavoastră. Care este cota creanțelor nerecuperabile (pierderi efective), raportat la totalul creanțelor înregistrate într-un an (fiscal)? Vă rugăm să diferențiați din nou între tipurile de clienți, persoane juridice și consumatori.

* Număr redus de cazuri!

Cota creanțelor nerecuperabile (informații în %) — Comparativ cu 2007

În 2010, pentru companiile din România, cota creanțelor nerecuperabile a crescut cu 1 punct procentual comparativ cu 2007.



Bază: Toți respondenții
Întrebare: Probabil că ați avut situații în care clienții nu au plătit deloc facturile emise de Dumneavoastră. Care este cota creanțelor nerecuperabile (pierderi efective), raportat la totalul creanțelor înregistrate într-un an (fiscal)? Vă rugăm să diferențiați din nou între tipurile de clienți, persoane juridice și consumatori.

Evoluția comportamentului de plată pentru următorii 2 ani (medie) — Prezentare generală a țărilor

Tendința comportamentului de plată: Companiile din România prevăd mai degrabă o înrăutățire.

Evoluția viitoare a comportamentului de plată						
Tendință constantă	 UK	 ES	 BG	 PL		
Tendință constantă spre descendentă	 DE	 BE	 GR	 RO	 SK	 RU

Bază:

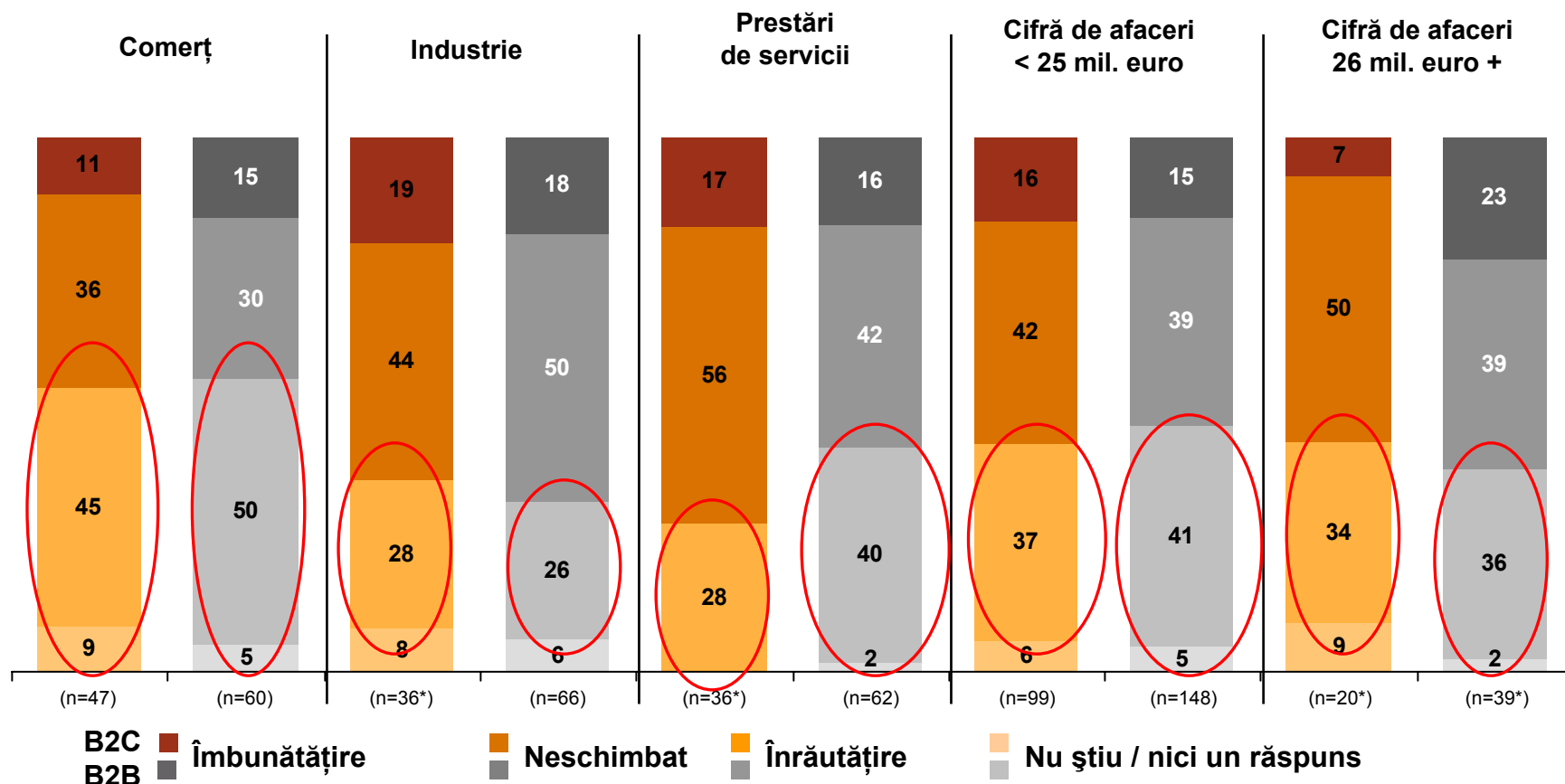
Toți respondenții

Întrebare:

În opinia Dumneavoastră, cum va evolua comportamentul de plată al clienților din sectorul Dumneavoastră în următorii 2 ani? Vă rugăm să diferențiați din nou între tipurile de clienți, persoane juridice și consumatori.

Evoluția comportamentului de plată pentru următorii 2 ani (informații în %) — România

Aproximativ o companie românească din două prevede o înrăutățire a comportamentului de plată al clienților săi.

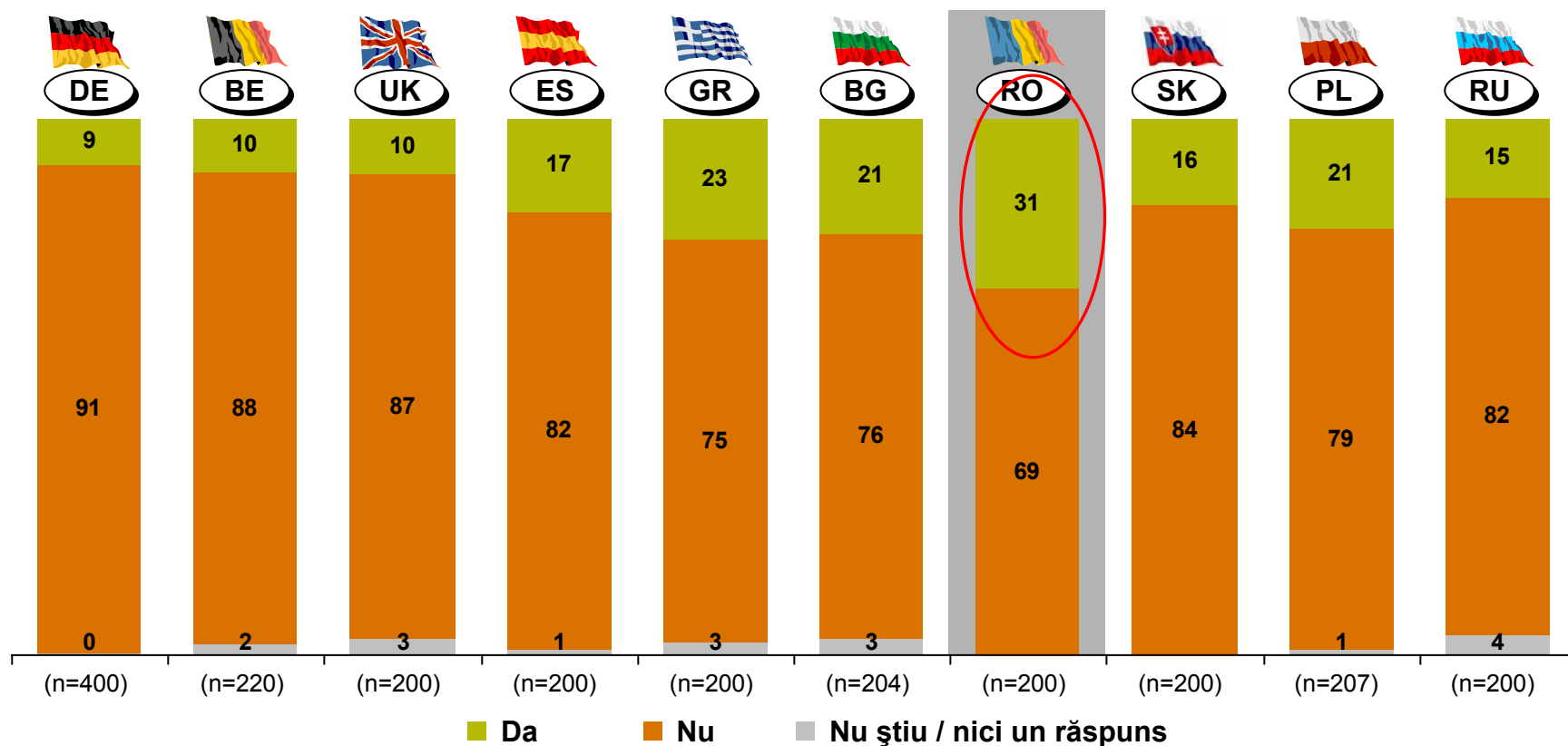


Bază: Toți respondenții
Întrebare: În opinia Dumneavoastră, cum va evolua comportamentul de plată al clienților din sectorul Dumneavoastră în următorii 2 ani? Vă rugăm să diferențiați din nou între tipurile de clienți, persoane juridice și consumatori.

* Număr redus de cazuri!

Limitarea fondului de lichidități din cauza facturilor neîncasate (informații în %) — Prezentare generală a țărilor

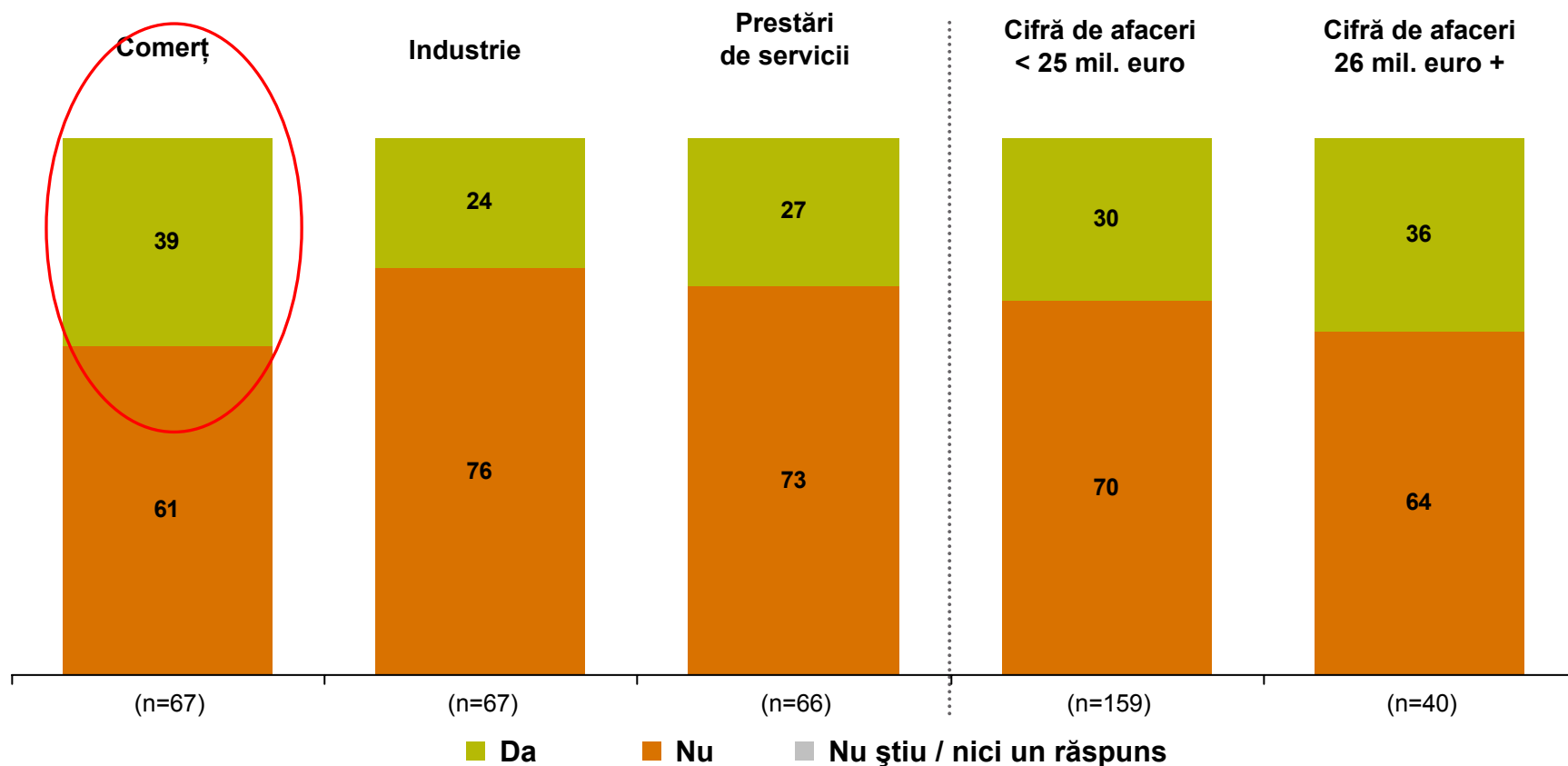
Cea mai ridicată cotă: În România o companie din trei a avut deja probleme de lichidități.



Bază: Toți respondenții
Întrebare: Au fost periclitate în trecut lichiditățile companiei Dumneavoastră din cauza plăților neefectuate și / sau a întârzierilor la plată?

Limitarea fondului de lichidități din cauza plăților neefectuate (informații în %) — România

Aproape 40% dintre companiile din industria comerțului s-au confruntat deja cu probleme de lichidități, cauzate de creanțele neîncasate.

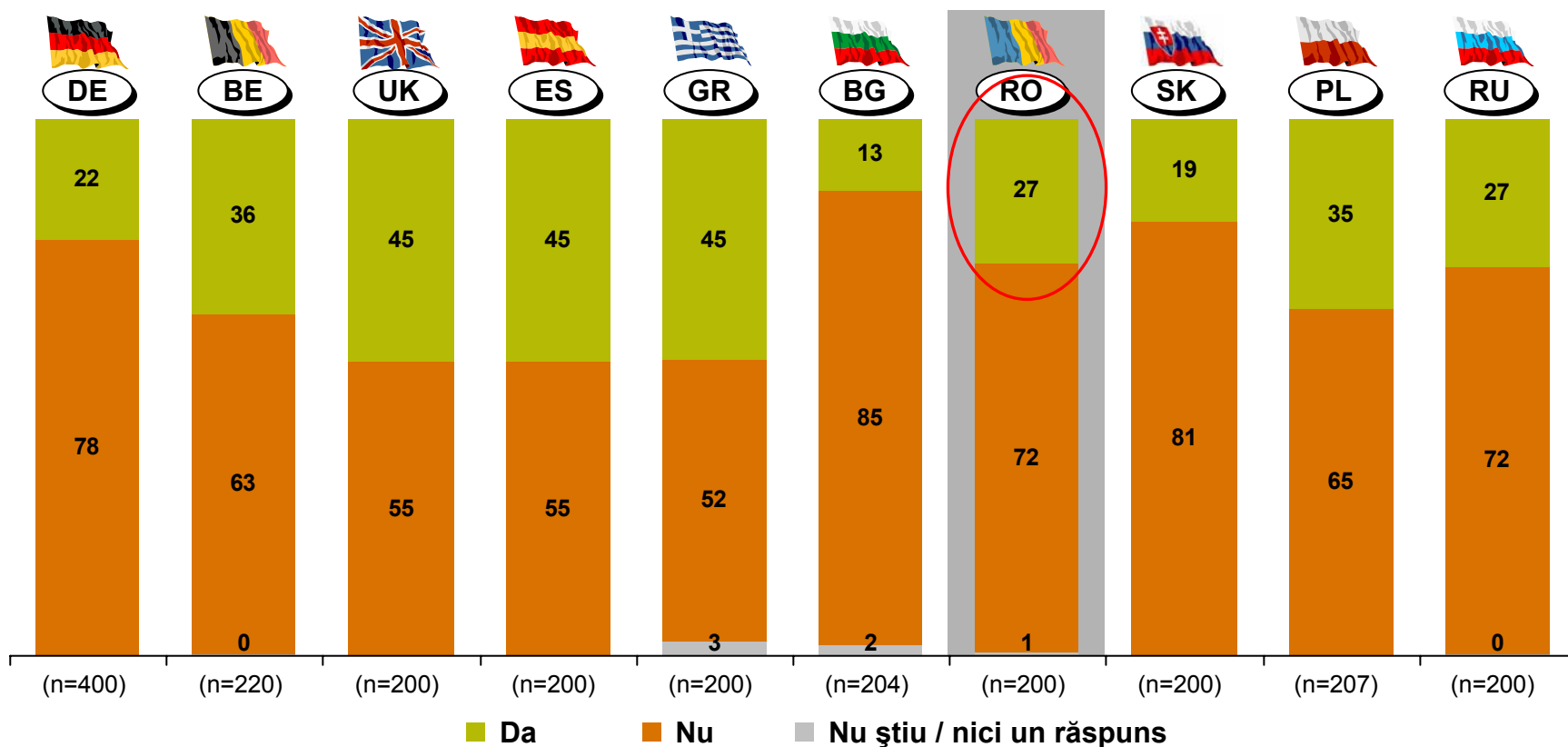


Bază: Toți respondenții
Întrebare: Au fost periclitate în trecut lichiditățile companiei Dumneavoastră din cauza plăților neefectuate și / sau a întârzierilor la plată?

Studiul EOS 2010

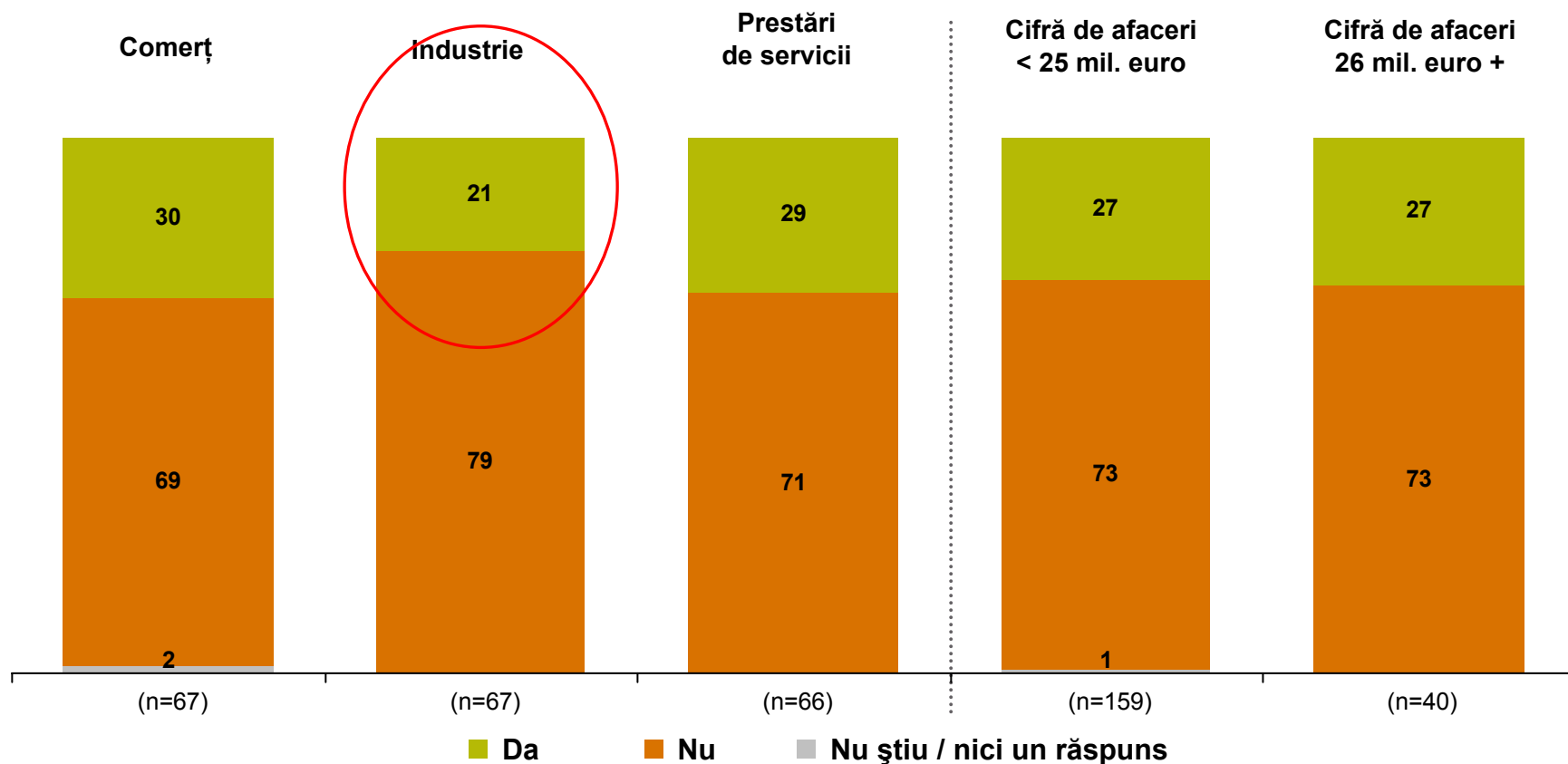
- Importanța managementului
riscului și al creanțelor

Doar aproximativ una din trei companii din România dispune de angajați/departamente specializate în managementului creanțelor.



Bază: Toți respondenții
Întrebare: În cadrul companiei Dumneavoastră există un departament specializat în managementul creanțelor/riscurilor, respectiv angajați care se ocupă exclusiv de managementul creanțelor? Ne referim, de exemplu, la verificarea bonității și adresarea creanțelor neîncasate precum și a creanțelor nerecuperabile.

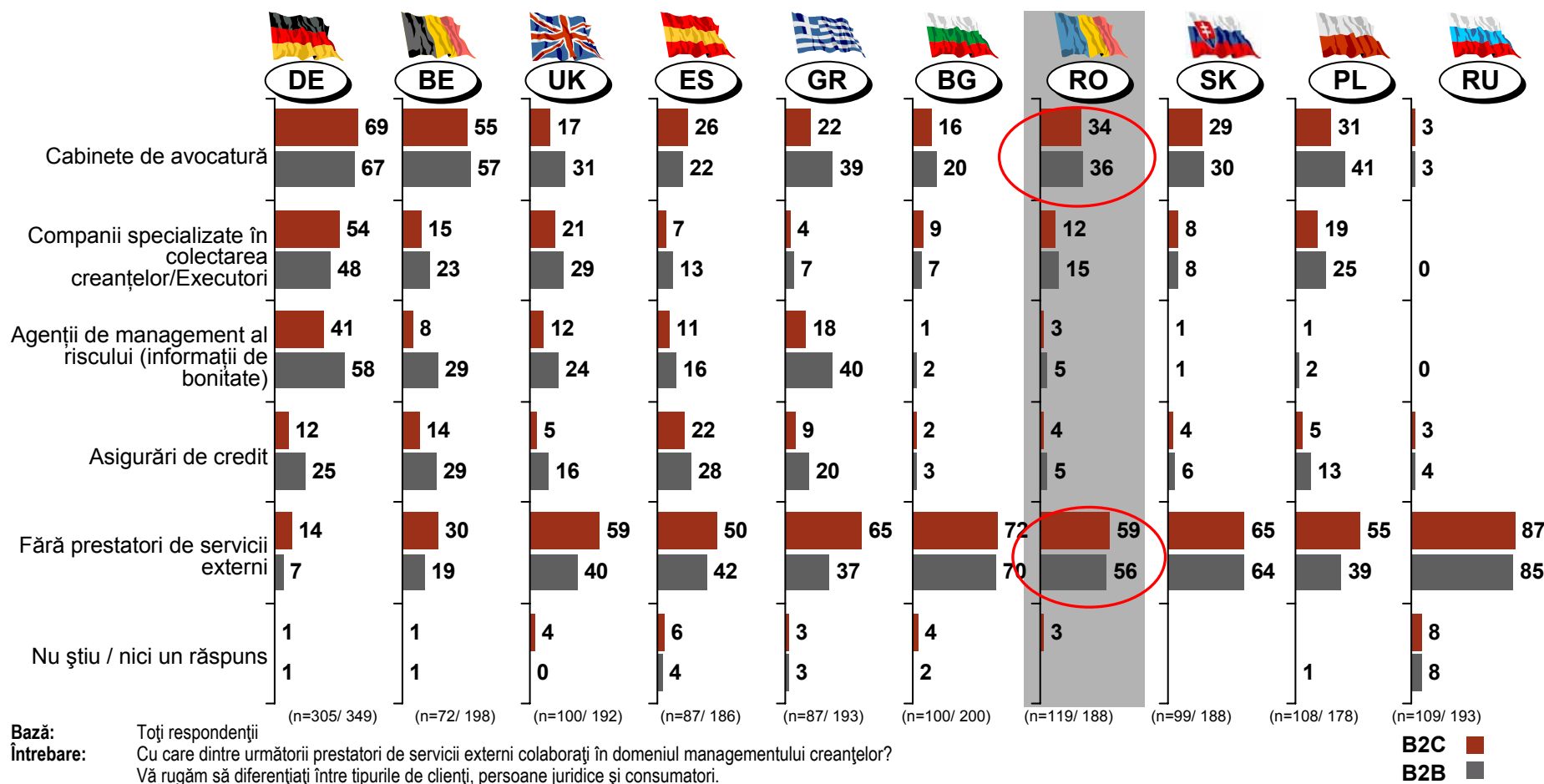
În industrie, cota companiilor cu propriul departament de management al creanțelor este extrem de redus.



Bază: Toți respondenții
Întrebare: În cadrul companiei Dumneavoastră există un departament specializat în managementul creanțelor/riscurilor, respectiv angajați care se ocupă exclusiv de managementul creanțelor? Ne referim, de exemplu, la verificarea bonității și adresarea creanțelor neincasate precum și a creanțelor nerecuperabile.

Colaborare cu prestatori de servicii externi (informații în %) — Prezentare generală a țărilor

O treime dintre companiile din România colaborează cu cabinete de avocatură. Majoritatea nu utilizează prestatori de servicii externi.



Importanța managementului riscului și al creanțelor (media) — Prezentare generală a țărilor

În România, o companie din două prevede o creștere a importanței managementului riscului și al creanțelor.

Importanța managementului riscului și al creanțelor				
Ascendentă	 RO	 GR		
Constantă spre ascendentă	 DE	 BE	 UK	 ES
Constantă	 BG	 SK	 PL	 RU

Bază:

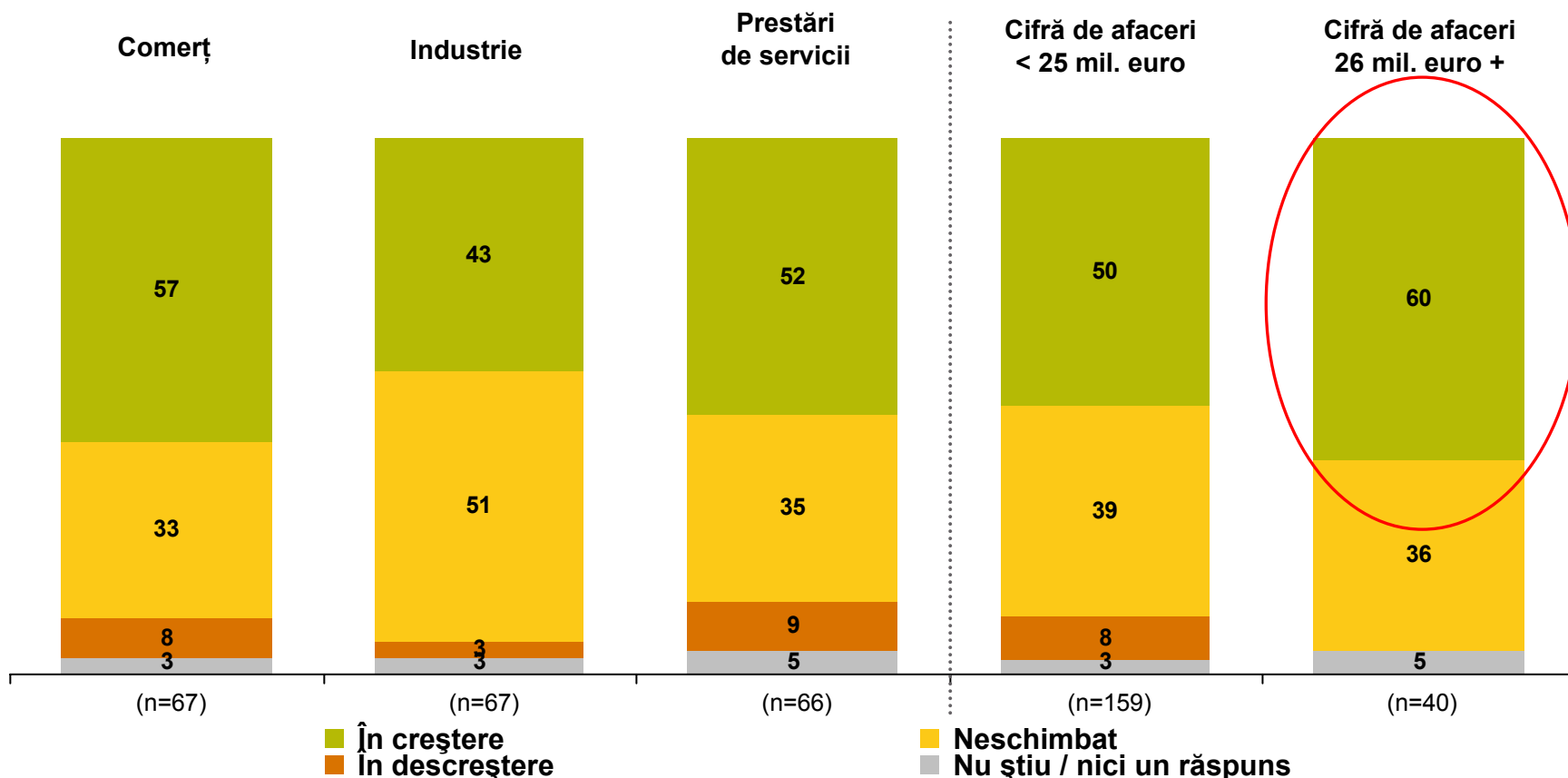
Toți respondenții

Întrebare:

Gândiți-vă la importanța managementului riscului și a creanțelor în cadrul companiei Dumneavoastră. În următorii 2 ani importanța acestor activități va crește, va rămâne neschimbată sau va scădea?

Importanța managementului riscului și al creanțelor (informații în %) — România

În special companiile cu cifră de afaceri mare se așteaptă la o creștere a importanței managementului creanțelor.



Bază: Toți respondenții
Întrebare: Gândiți-vă la importanța managementului riscului și a creanțelor în cadrul companiei Dumneavoastră. În următorii 2 ani importanța acestor activități va crește, va rămâne neschimbată sau va scădea?

Studiul EOS 2010

- Sumar

Companiile din România au avut cele mai mari probleme de lichidități.

Structura clienților

Companiile din România au în marea majoritate o clientelă eterogenă. Companiile din industrie, prestatorii de servicii și companiile cu cifră de afaceri mare au o proporție mai mare de clienți persoane juridice.

Creanțe neîncasate

Comparativ cu celelalte țări, companiile din România ocupă locul al treilea în ceea ce privește cota creanțelor neîncasate. Cele mai afectate au fost companiile din comerț cu clienți persoane juridice.

Comportament de plată

În ceea ce privește termenele de plată acordate, companiile din România ocupă de asemenea locul al treilea. Cele mai lungi intervale de plată se practică mai ales în industrie și la companiile cu cifră de afaceri mare. Comparativ cu țările est europene, cota plăților efectuate la timp este mai mare în cazul consumatorilor și la un nivel mediu în ceea ce privește clienții persoane juridice. Creanțele nerecuperabile se situează de asemenea la un nivel mediu în ceea ce privește clienții persoane juridice, însă nivelul este mai ridicat decât cel înregistrat pentru consumatori. Consumatorii afectează în primul rând companiile din comerț. Astfel, lichiditățile a două din cinci companii ce activează în comerț au fost deja periclitate din cauza creanțelor neîncasate. Cea mai mare problemă: companiile din România, comparativ cu celelalte țări, ocupă primul loc în ceea ce privește gradul de periclitate a lichidităților.

Viitorul nu arată mai bine: o companie românească din două ce activează în comerț estimează pentru următorii doi ani o înrăutățire a comportamentului de plată al clienților.

Companiile din România prevăd o creștere a importanței managementului creanțelor.

Managementul creanțelor

Aproape o treime dintre companiile din România dispun de un departament propriu pentru managementul creanțelor, respectiv de angajați care se ocupă exclusiv de managementul creanțelor și al creditelor. Companiile care apelează în plus la ajutorul prestatorilor de servicii externi în domeniul managementului creanțelor colaborează în primul rând cu cabinete de avocatură.

Creșterea importanței managementului riscurilor și al creanțelor o prevăd în România, ca și în Grecia, companiile cu cifră de afaceri mare și cele din comerț.

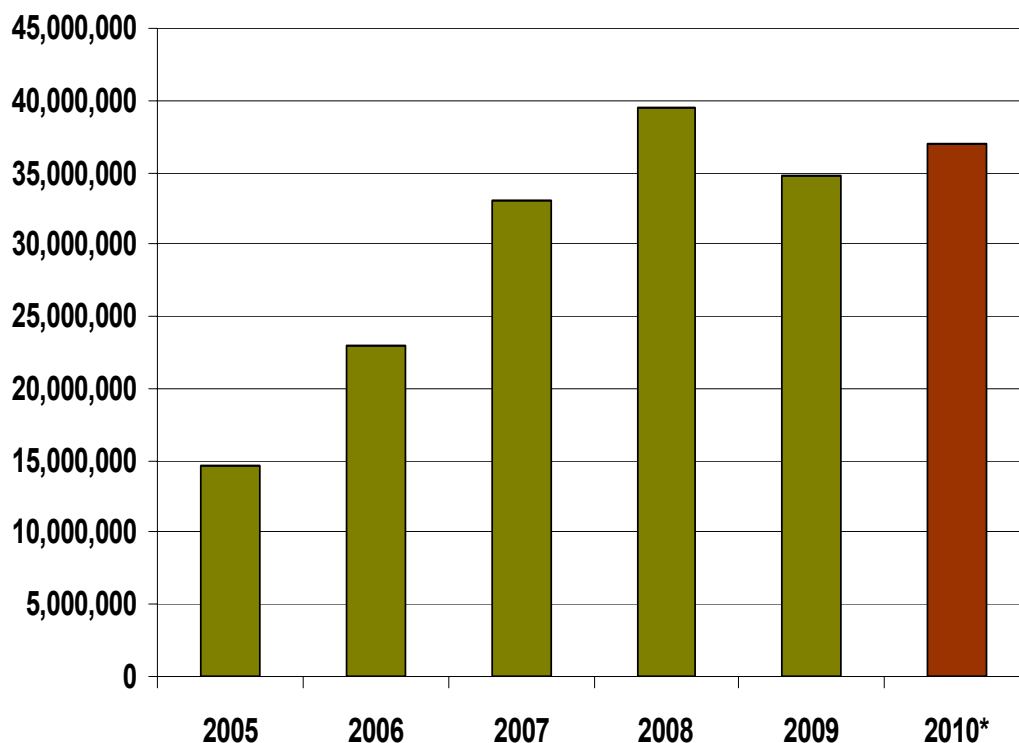
EOS KSI România

Servicii oferite de EOS KSI România.

- EOS oferă soluții integrate, profesionale și personalizate
- Portofoliul nostru de servicii acoperă 3 segmente de business:
 - **Managementul creanțelor**
 - **Managementul riscului**
 - **Managementul fluxului de numerar**



Date cheie

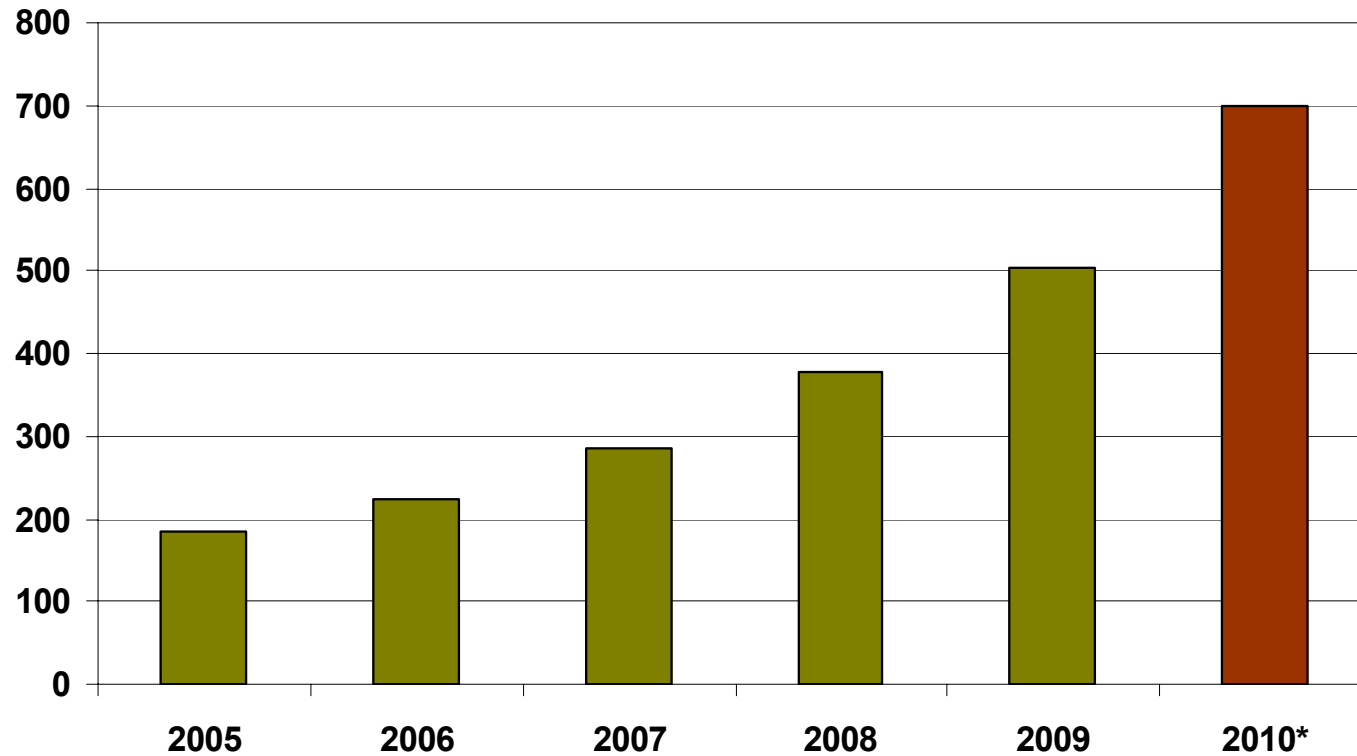


Evoluție încasări (RON)

*Estimativ

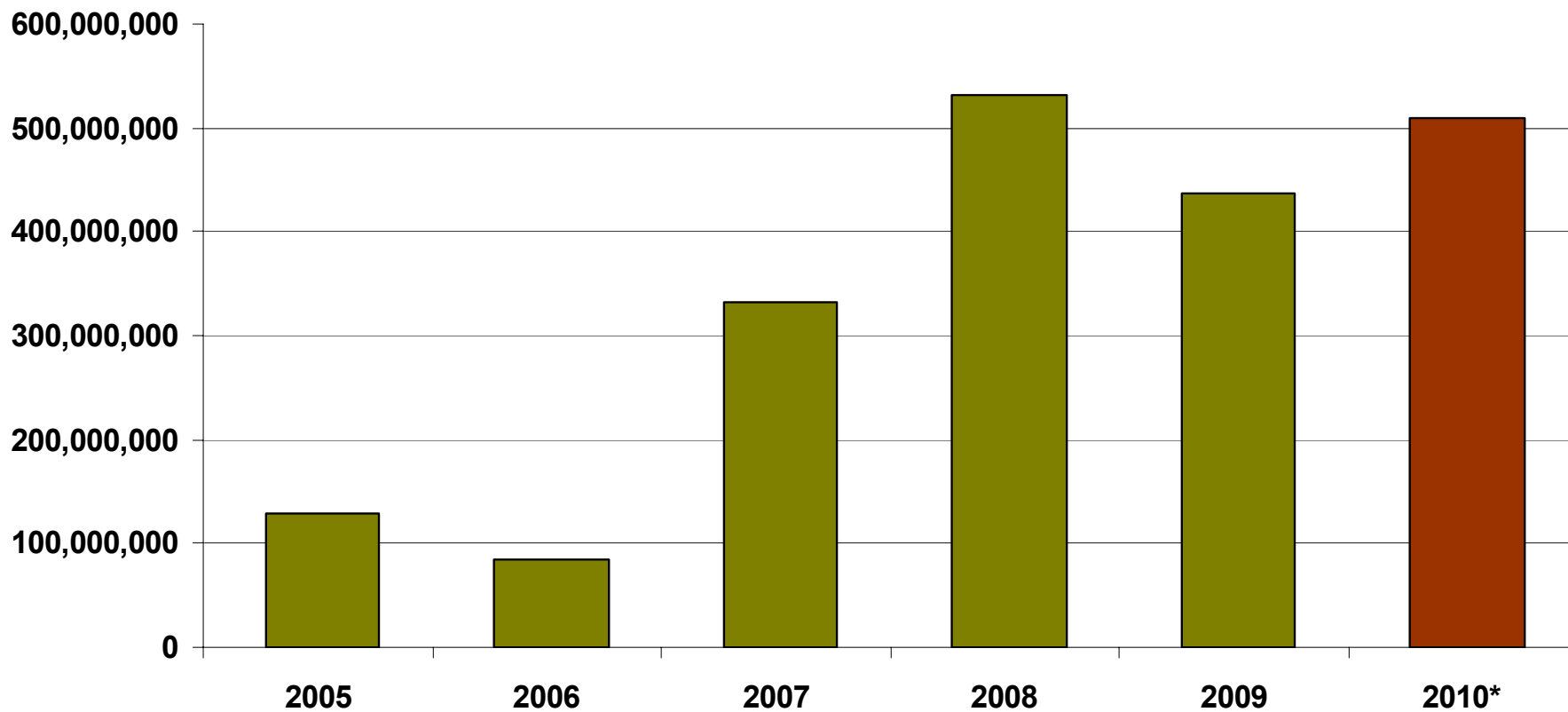
- Înființată în decembrie 2002
- În prezent are peste 700 de angajați
- Peste 400.000 de conturi administrate
- Prezență națională prin intermediul unei rețele dedicate de avocați
- Lider de piață din 2004 pentru serviciile de management al creanțelor cu o cotă de piață actuală de aproximativ 25%.

Evoluția numărului de angajați.



*Estimativ

Evoluția portofoliilor DP (RON).



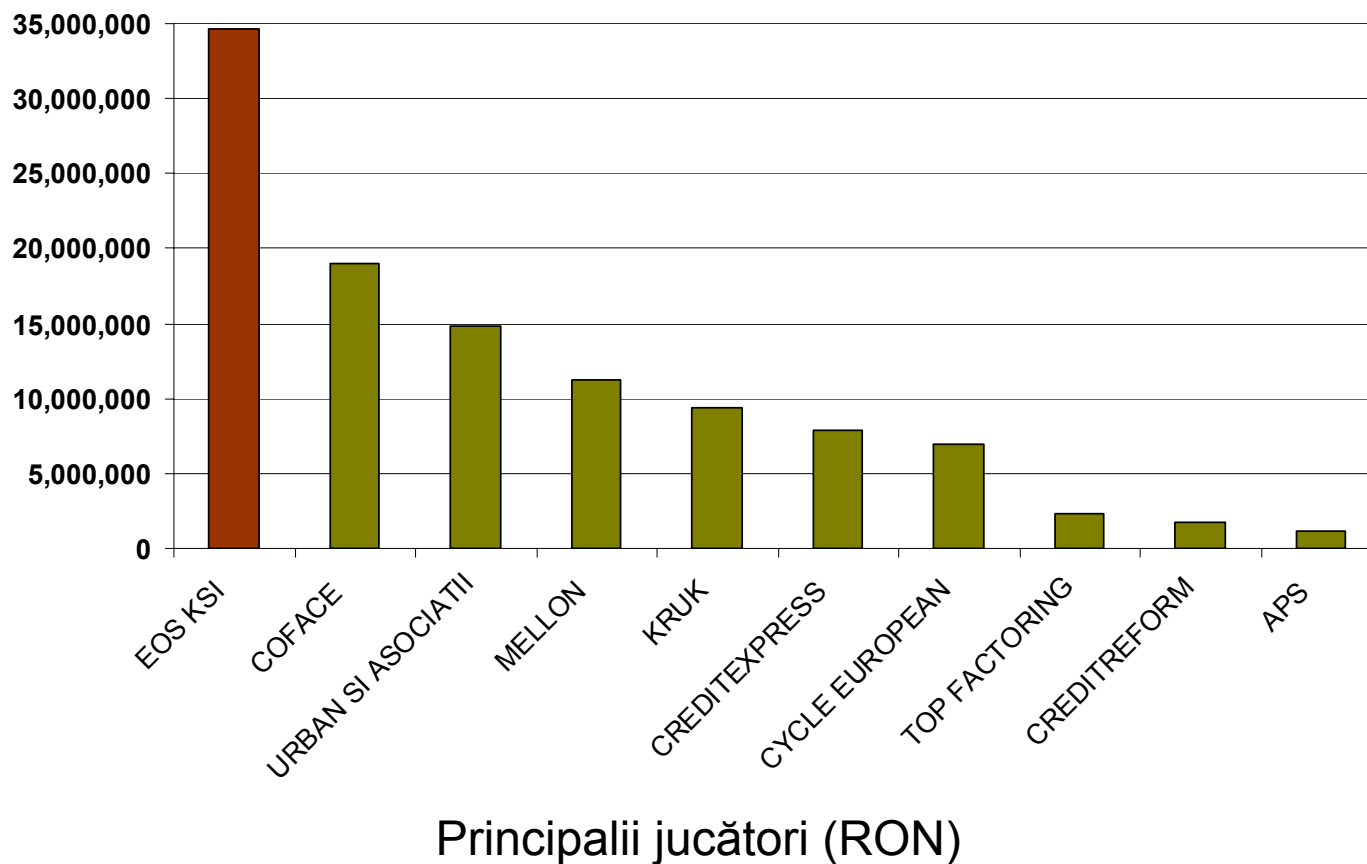
*Estimativ

Piața colectării creanțelor în România

Piața locală de colectare a creanțelor.

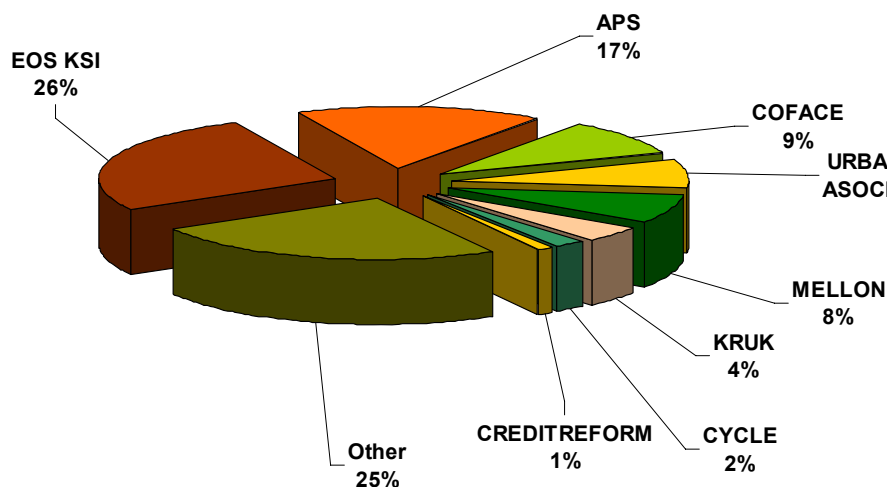
- A început să se dezvolte în 2003-2004, odată cu avansul segmentului de credite de consum
- Este dominată în prezent de 10 jucători importanți (locali și internaționali), pe lângă care activează 30-40 de jucători medii sau mici
- Aproximativ 140 milioane RON (33 M Euro) este valoarea pieții de colectare a creanțelor în 2009, cifră care cumulează activitățile companiilor de colectare cu cele ale birourilor de avocatură care au și această specializare
- Comparativ cu 2008, în 2009 piața a înregistrat o scădere de aproximativ 8%, din cauza incapacității companiilor și a consumatorilor de a-și achita debitele
- Principala provocare în 2008-2010 a fost scăderea ratelor de succes pe fondul prolemelor economice.

În 2009, piața colectării creanțelor a ajuns la o valoare de aproximativ 140 mil RON.

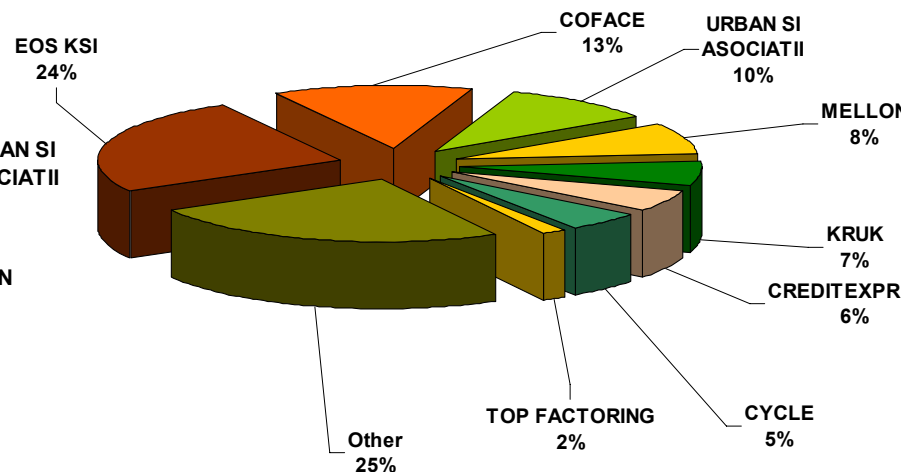


Sursa: Ministerul de Finante

Piața colectării creanțelor a scăzut în România cu aproximativ 8% în 2009 comparativ cu 2008.



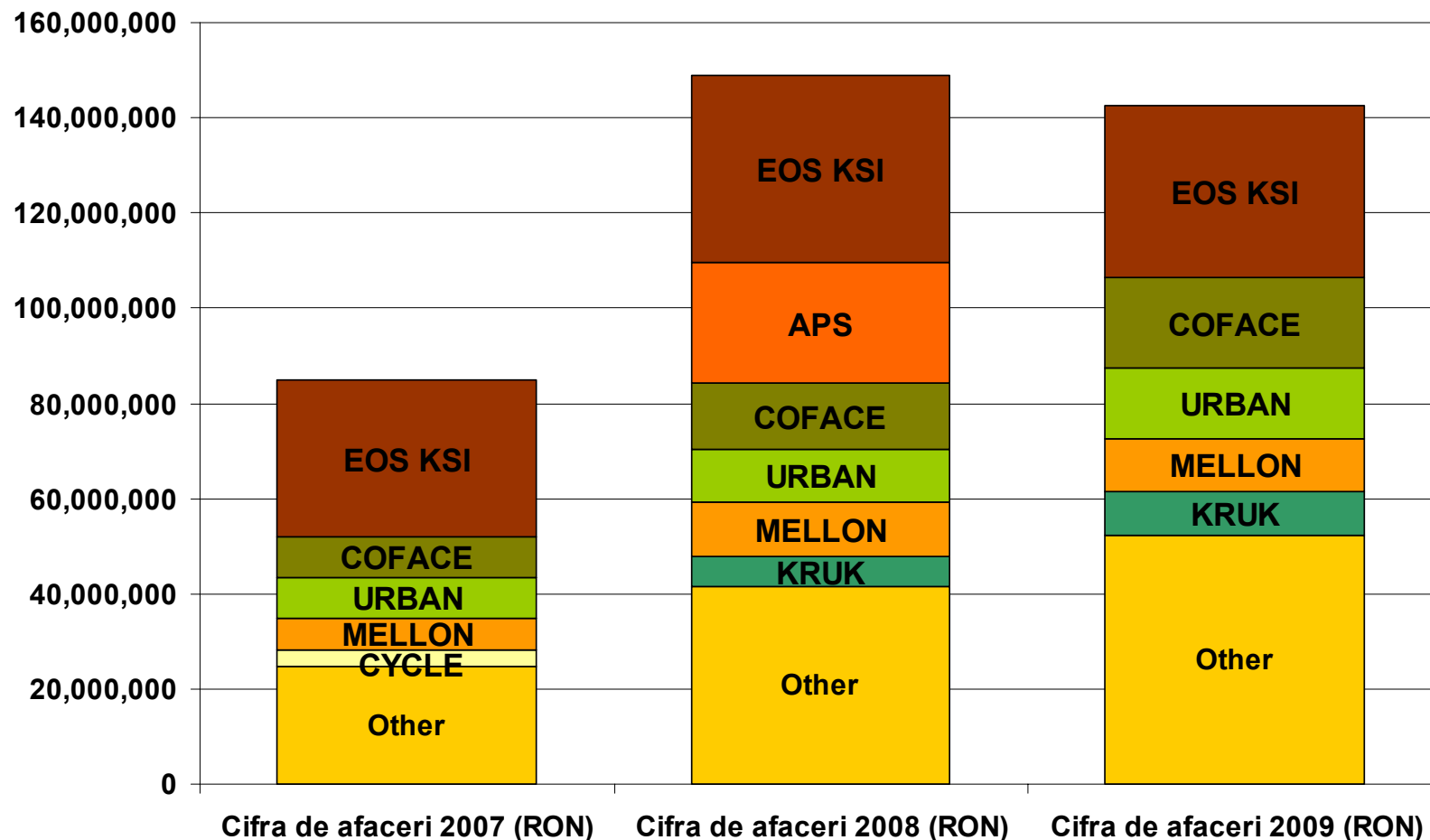
2008 – valoarea pieții ~150 mil. RON



2009 – valoarea pieții ~140 mil. RON

Sursa: Ministerul de Finante

Evoluția pieței 2007-2009.



Sursa: Ministerul de Finante

Concluzii

Estimări pentru perioada următoare.

- Ne așteptăm la o creștere a volumelor externalizate de către bănci în 2010, însă din cauza situației economice dificile, estimăm o scădere de 8-10% a pieței de colectare a creanțelor în anul 2010, scădere care probabil se va menține și în anul 2011
- Ne așteptăm ca piața colectării creanțelor să își revină după ce economia românească se va stabiliza, probabil după anul 2011.

Vă mulțumim pentru atenție!