

Studiul EOS 2017 ‘Comportamente de plată europene’

Comportamente de plată în România

With head and heart in finance



Cuprins

1. Colectarea de creanțe	p.3
2. Piața de colectare de creanțe din România	p.8
3. Studiul EOS – privire de ansamblu	p.12
4. Rezultate detaliate	
4.1 Comportamente de plată	p.17
4.2 Tendințe în comportamentele de plată	p.24
4.3 Motive pentru întârzierea plăților	p.26
4.4 Cooperarea cu furnizori de servicii externi	p.31
5. Digitalizarea	p.36
6. Rezumat	p.39

1. Colectarea de creanțe

Colectarea de
creanțe

Piața de colectare de
creanțe din România

Studiul EOS –
privire de ansamblu

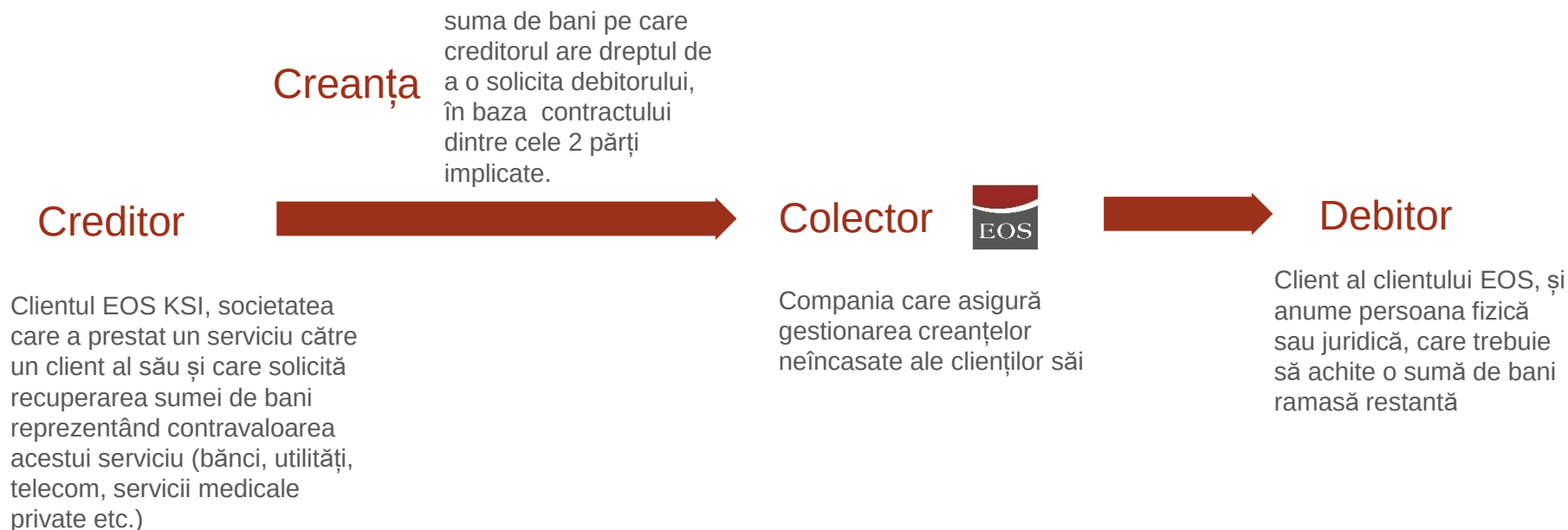
Rezultate
detaliate

Digitalizarea

Rezumat

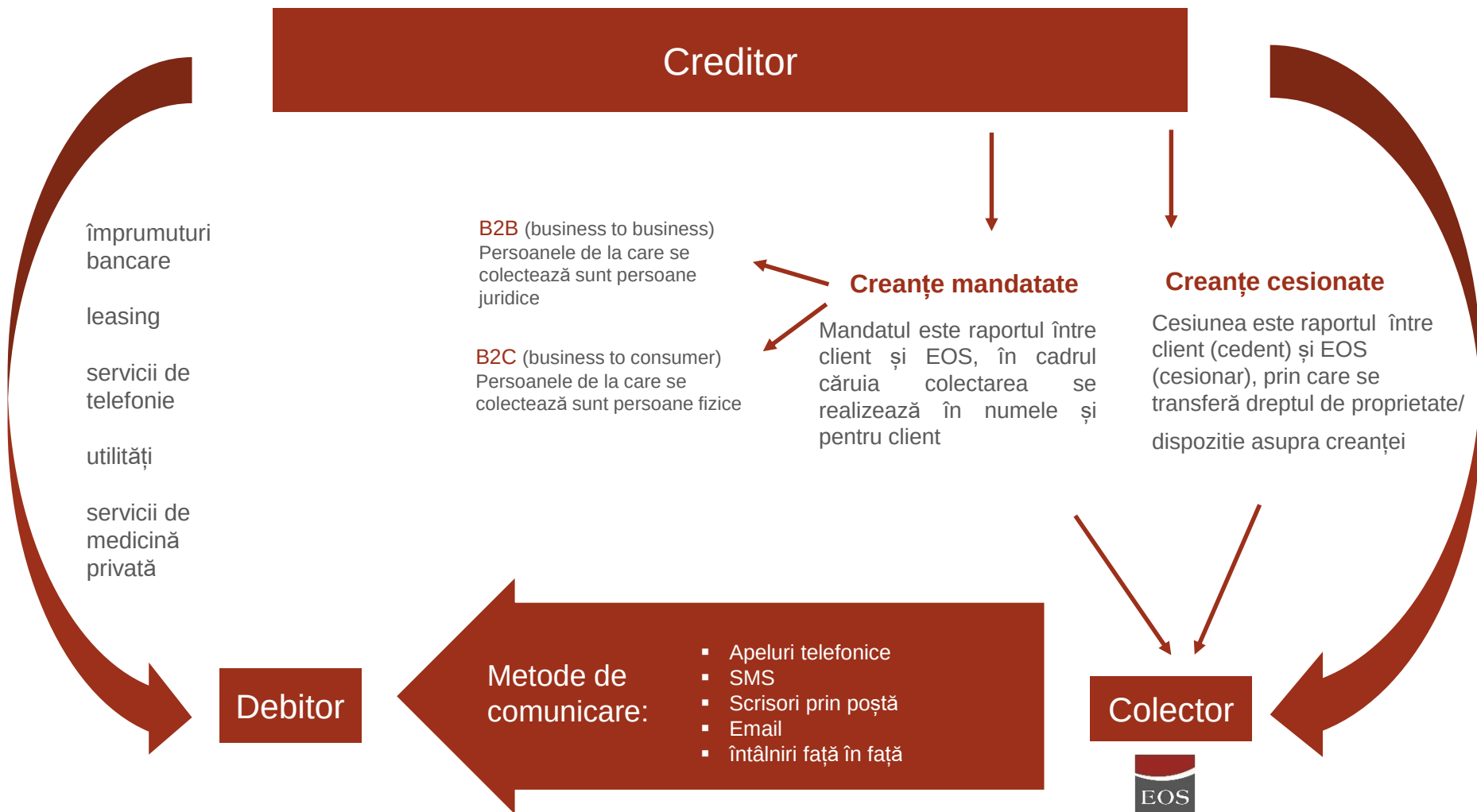
Colectarea de creanțe

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

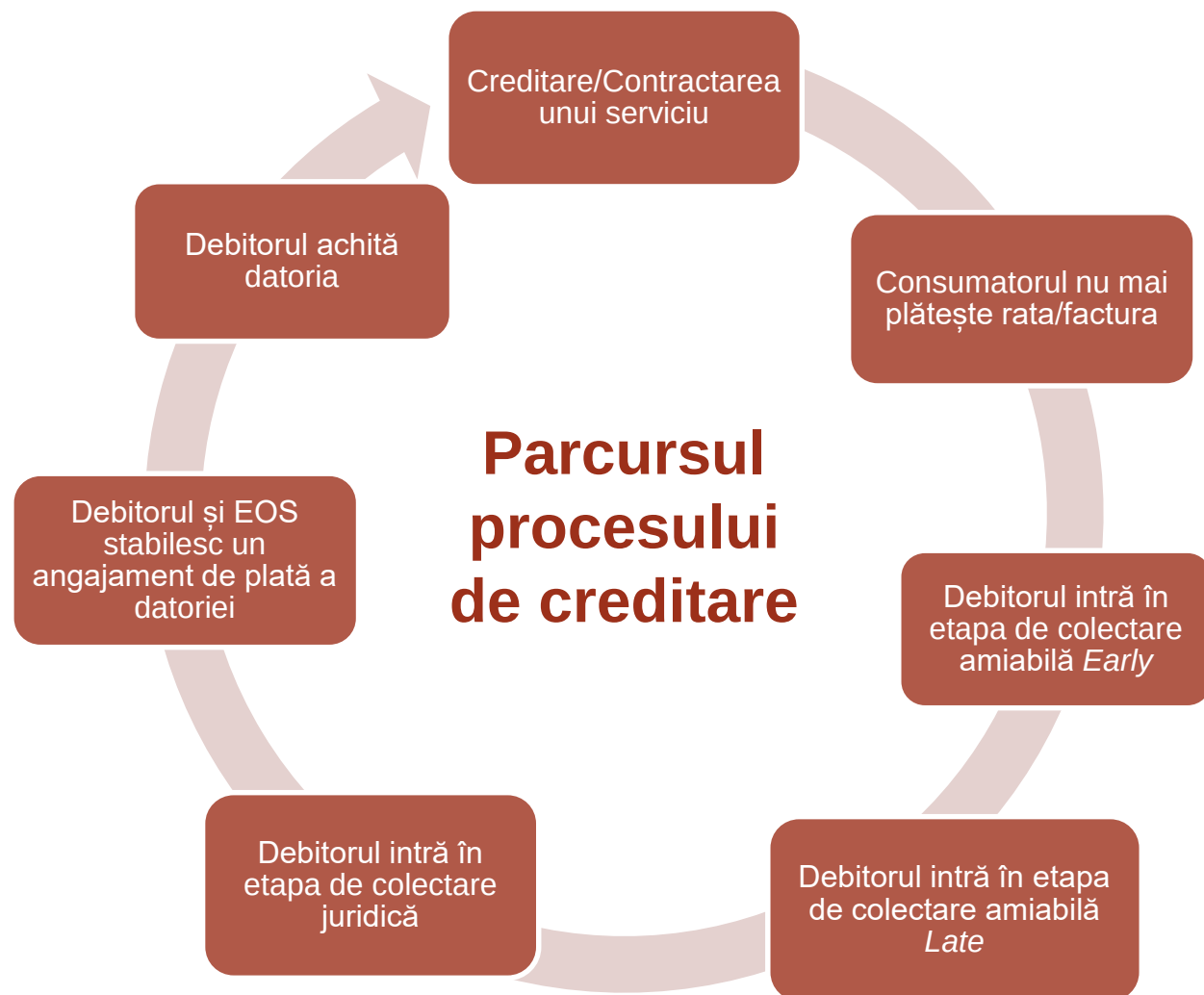
Obiectiv: netrimiterarea debitorului în etapa juridică/ evitarea executării silite

Etapa juridică

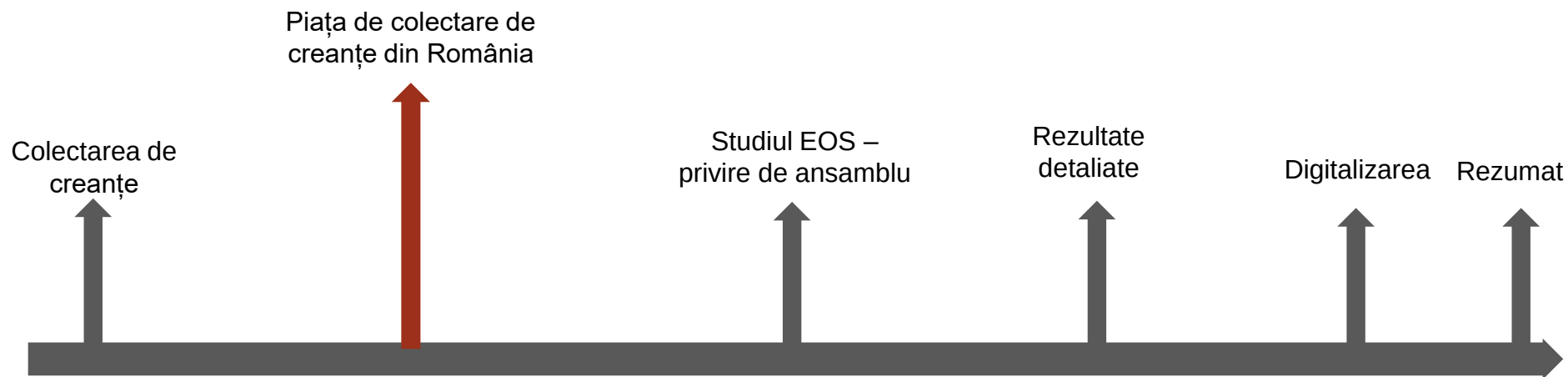
- presupune trimiterea dosarelor către departamentul Legal, care continuă procedura de recuperare a datoriilor, conform Codului de Procedură Civilă
- aceste cazuri sunt administrate de consilieri juridici

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 2016

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 2016 piața de colectare de creanțe din România a fost estimată la aprox. 87 Mil Euro (aprox. 400 Mil RON)
- În 2016 piața de colectare de creanțe a crescut cu 15% comparativ cu anul precedent, datorită creșterii procesării portofoliilor de creanțe achiziționate.

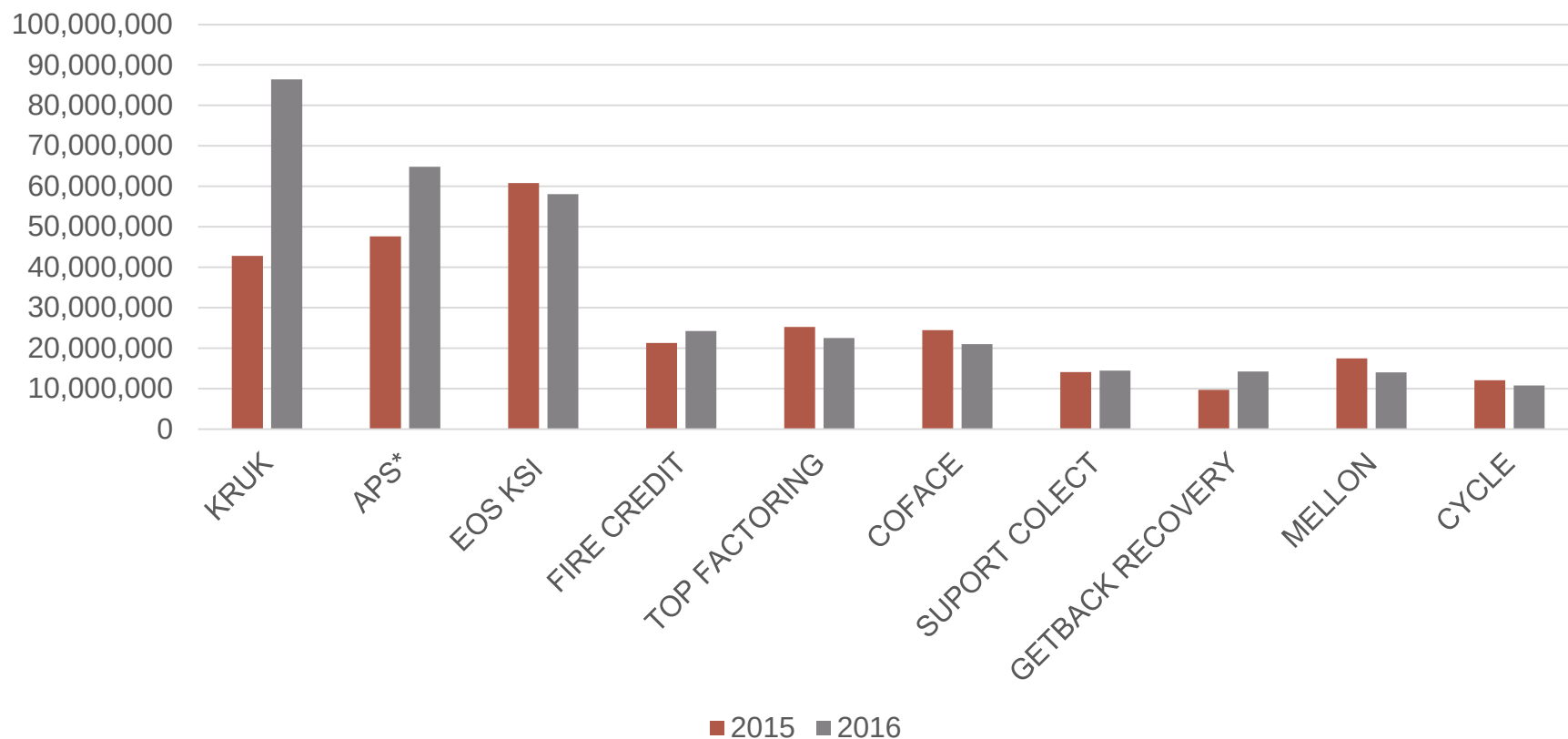


* Bazat pe lista entităților de colectare de creanțe înregistrate la ANPC: <http://anpc.ro/articol/863/registru-1-1-1-1>

Piața de colectare de creanțe din România 2016

În 2016 piața de colectare de creanțe a fost estimată la 400 Mil RON

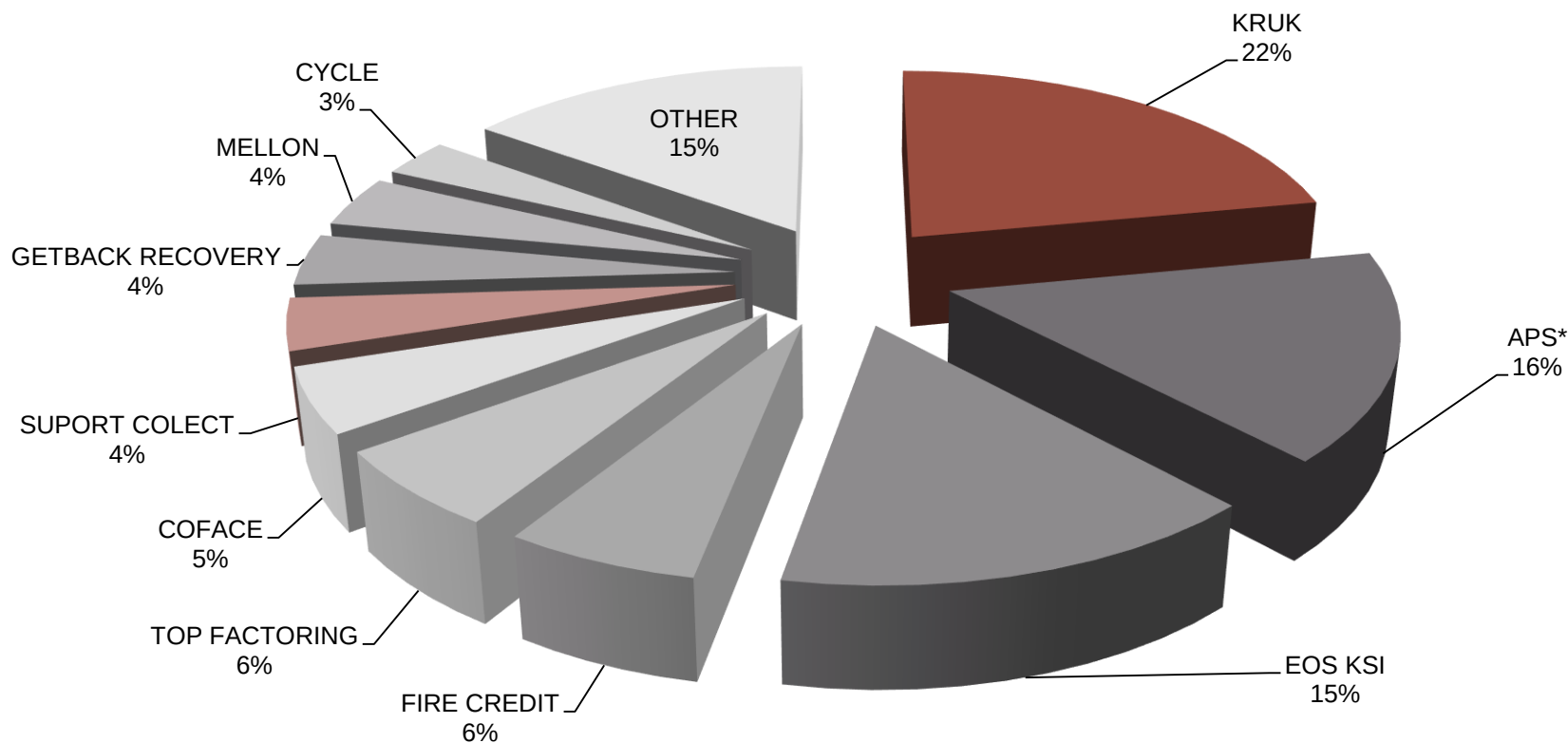
Top 10 Companii cf. Cifrei de afaceri 2015 vs 2016



Piața de colectare de creanțe din România 2016

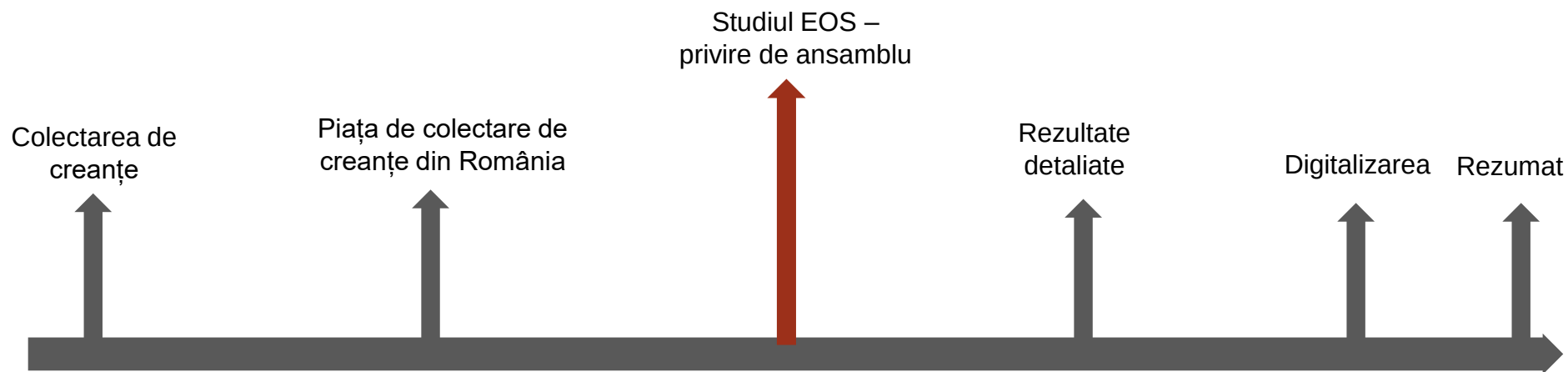
În 2016 EOS KSI România a avut cotă de piață 15%

Market Share 2016



* Bazat pe cifra de afaceri

3. Studiul EOS – privire de ansamblu



- În primăvara anului 2017, institutul independent de cercetare a pieței Kantar TNS a intervievat **3200 de companii din 16 țări europene** cu privire la practicile de plată locale. Companiile alese au în medie venituri anuale de 28 Mil Euro și în jur de 180 de angajați.
- Studiul EOS, intitulat „Comportamente de plată europene 2017”, 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, Austria, Grecia, România, Rusia, Slovacia, Bulgaria, Polonia, Ungaria, Croația, Belgia, Elveția, Cehia 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

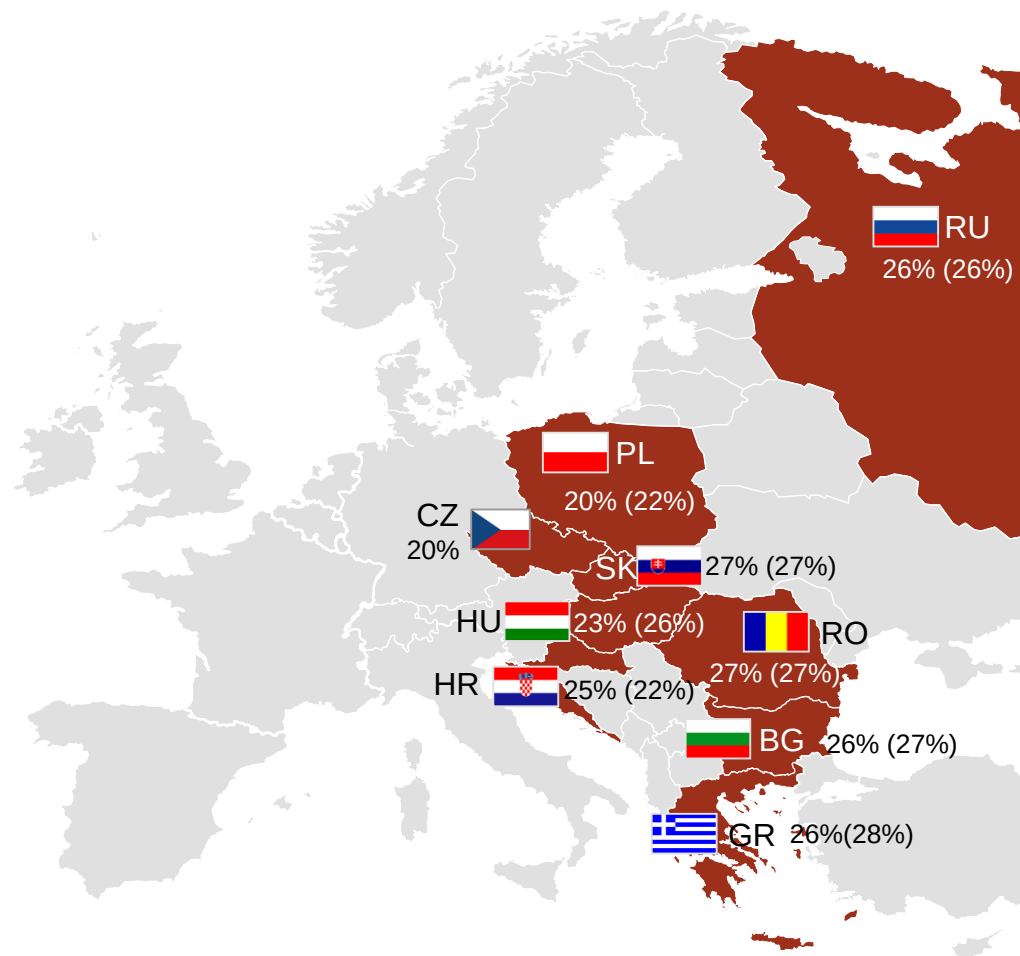
În Europa de Est una din patru facturi nu este plătită la timp

Nivelul de facturi
neîncasate/ plătite
cu întârziere

25% (26%)

Total (B2C+B2B)

Valori in paranteza = valorile din 2016; Pentru Cehia nu au fost colectate date in 2016



Prezentare de ansamblu pe țări I – Europa de Est

Indicatori cu privire la comportamentul de plată în Europa de Est

																						
		TOTAL		EAST		PL		SK		CZ	HR		HU		BG		RU		GR		RO	
		2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Structura clienților	B2C:	14	15	14	14	17	17	10	11	14	16	17	14	16	11	9	14	14	18	18	15	10
	B2B:	60	60	61	61	66	66	61	65	55	51	50	72	70	61	61	62	60	59	54	62	68
	B2C/B2B *:	26	26	25	25	18	18	30	25	31	34	34	15	14	29	30	25	26	24	29	23	23
Termenul mediu de plată exprimat în zile	B2C:	27	28	29	30	25	26	30	29	24	28	26	29	30	25	23	31	32	38	39	32	33
	B2B:	39	40	40	42	36	37	40	42	37	39	42	41	41	39	41	39	40	52	53	39	41
	B2C/B2B *:	35	36	37	38	33	33	36	38	33	35	36	38	38	35	36	37	38	47	48	37	39
Plăți la termen	B2C:	80	79	78	77	83	80	73	72	81	80	79	79	77	76	77	76	77	76	75	75	75
	B2B:	77	76	75	73	79	77	74	73	78	73	77	77	74	73	70	73	73	73	72	73	72
	B2C/B2B *:	78	77	76	74	80	78	74	73	79	76	78	77	75	74	72	74	74	74	73	74	73
Plăți întârziate	B2C:	17	17	19	19	15	17	24	22	16	17	18	17	19	19	17	20	19	19	20	21	21
	B2B:	20	21	22	23	19	20	22	23	18	23	20	19	21	23	26	23	23	24	24	23	24
	B2C/B2B *:	19	20	21	22	17	19	23	22	17	21	19	19	21	22	23	22	22	22	23	23	23
Nivelul de neplată (facturi neîncasate)	B2C:	3	4	4	4	3	3	3	6	3	3	3	4	4	5	5	4	4	6	5	4	4
	B2B:	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
	B2C/B2B *:	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4

Valori exprimate în %; *Medie între valorile grupurilor de PF și PJ; Pentru Cehia nu au fost colectate date în 2016

Prezentare de ansamblu pe țări II – Europa de Est

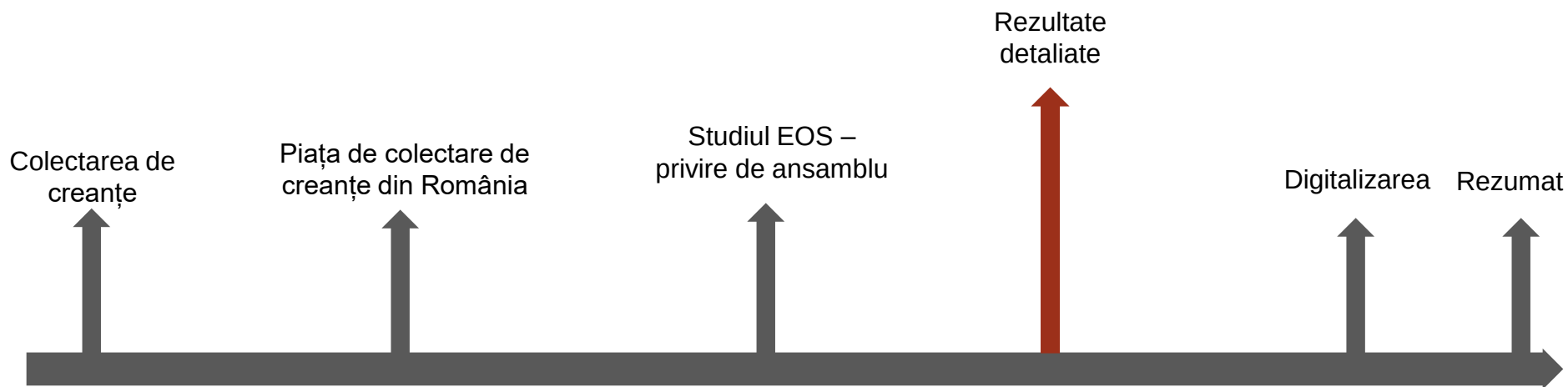
Indicatori cu privire la comportamentul de plată în Europa de Est

																							
		TOTAL		EAST		PL		SK		CZ		HR		HU		BG		RU		GR		RO	
		2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	
Utilizarea de prestatori externi de servicii (exclusiv sau în combinație cu administrarea internă a creanțelor)	B2C:	38	41	36	38	38	33	35	49	30	32	35	51	53	39	36	37	30	34	37	40	32	
	B2B:	43	46	43	44	43	48	43	48	36	44	44	47	51	44	43	40	40	39	34	49	43	

Valori exprimate în %; Pentru Cehia nu au fost colectate date în 2016

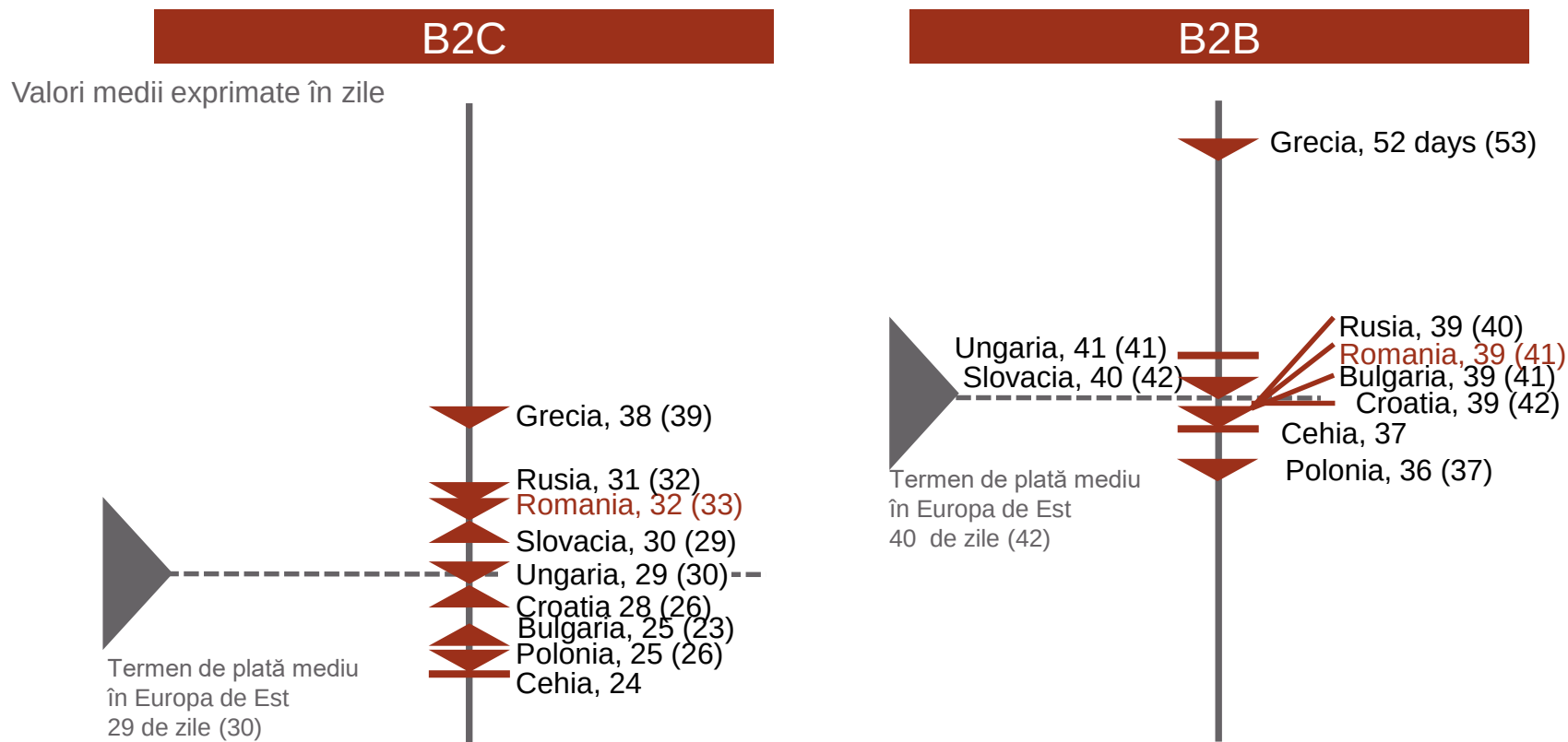
4. Rezultate detaliate

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 redus termenele de plată

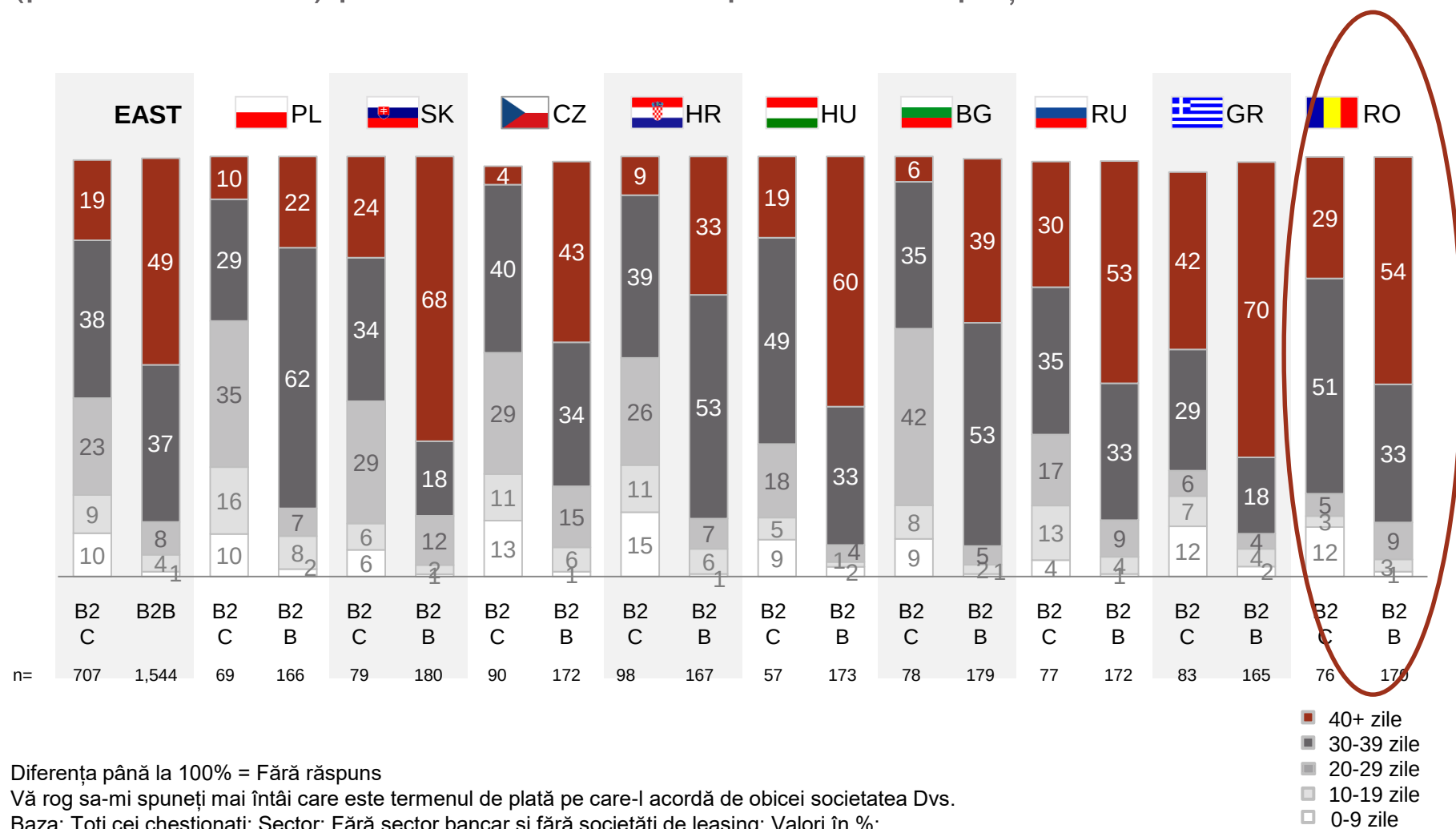


Vă rog să-mi spuneți mai întâi care este termenul de plată pe care-l acordă de obicei compania dvs.
Baza: Toți cei chestionați; Sector: Fără sector bancar și fără societăți de leasing; Valori în %; Valori între paranteze = Valori 2016 Pentru Cehia nu au fost colectate date în 2016

▲ peste valoarea din 2016
▬ a rămas constantă
▼ a scăzut comparat cu 2016

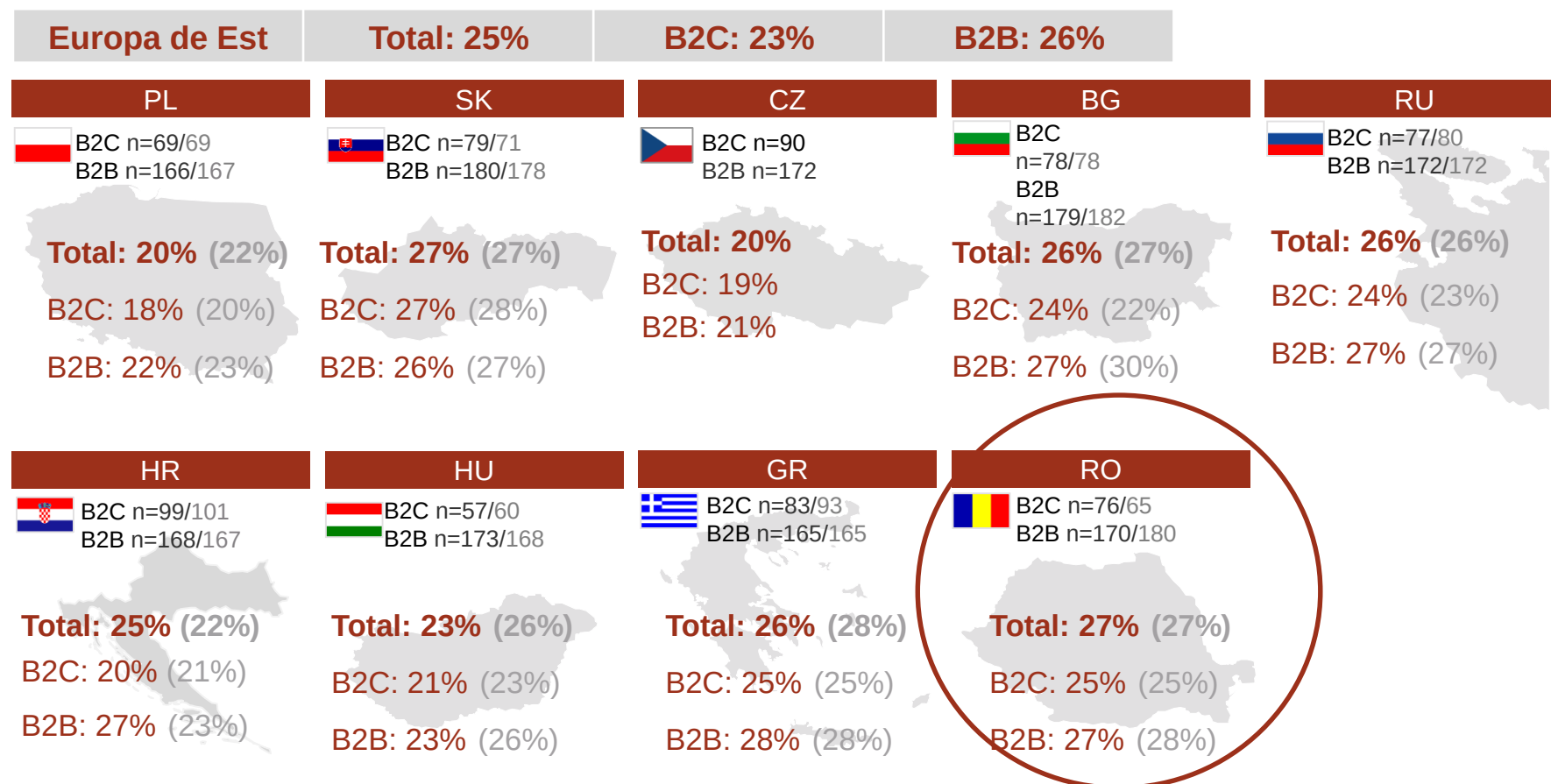
Termene de plată acordate pentru plata facturilor

54% dintre clienții B2B (persoane juridice) și 29% dintre clienții B2C (persoane fizice) primesc termene de plată de cel puțin 40 de zile



Termene de plată acordate pentru plata facturilor

În România nivelul mediu al plăților întârziate și cel al neplăților au rămas la fel ca în 2016, respectiv 27%



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 2016

Pentru Cehia nu au fost colectate date în 2016

Distribuția plăților în Europa de Est - I

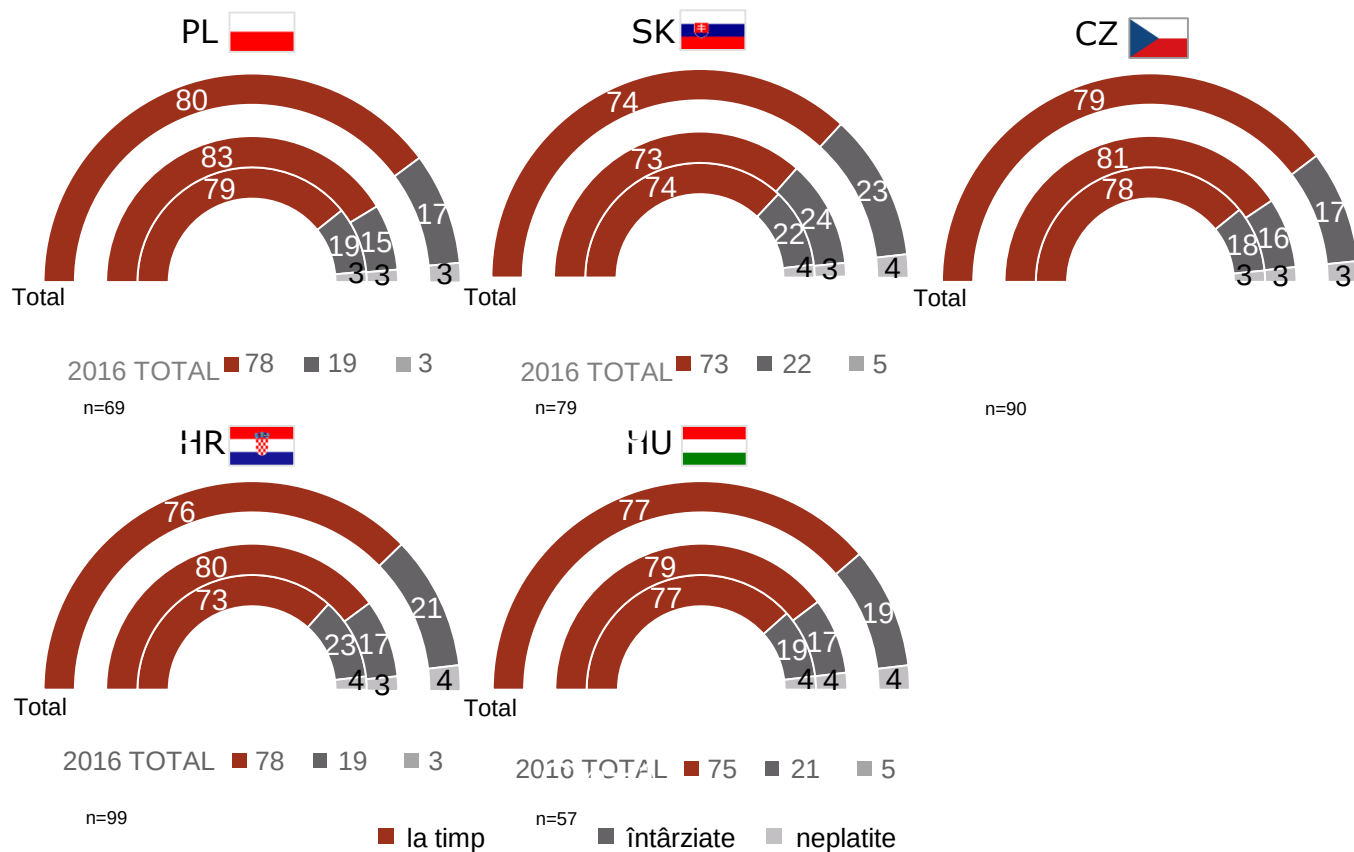
Polonia este singura țară din Europa de Est în care 80% dintre facturi sunt plătite la timp

Plăți la timp

Total: 76%

B2C: 78%

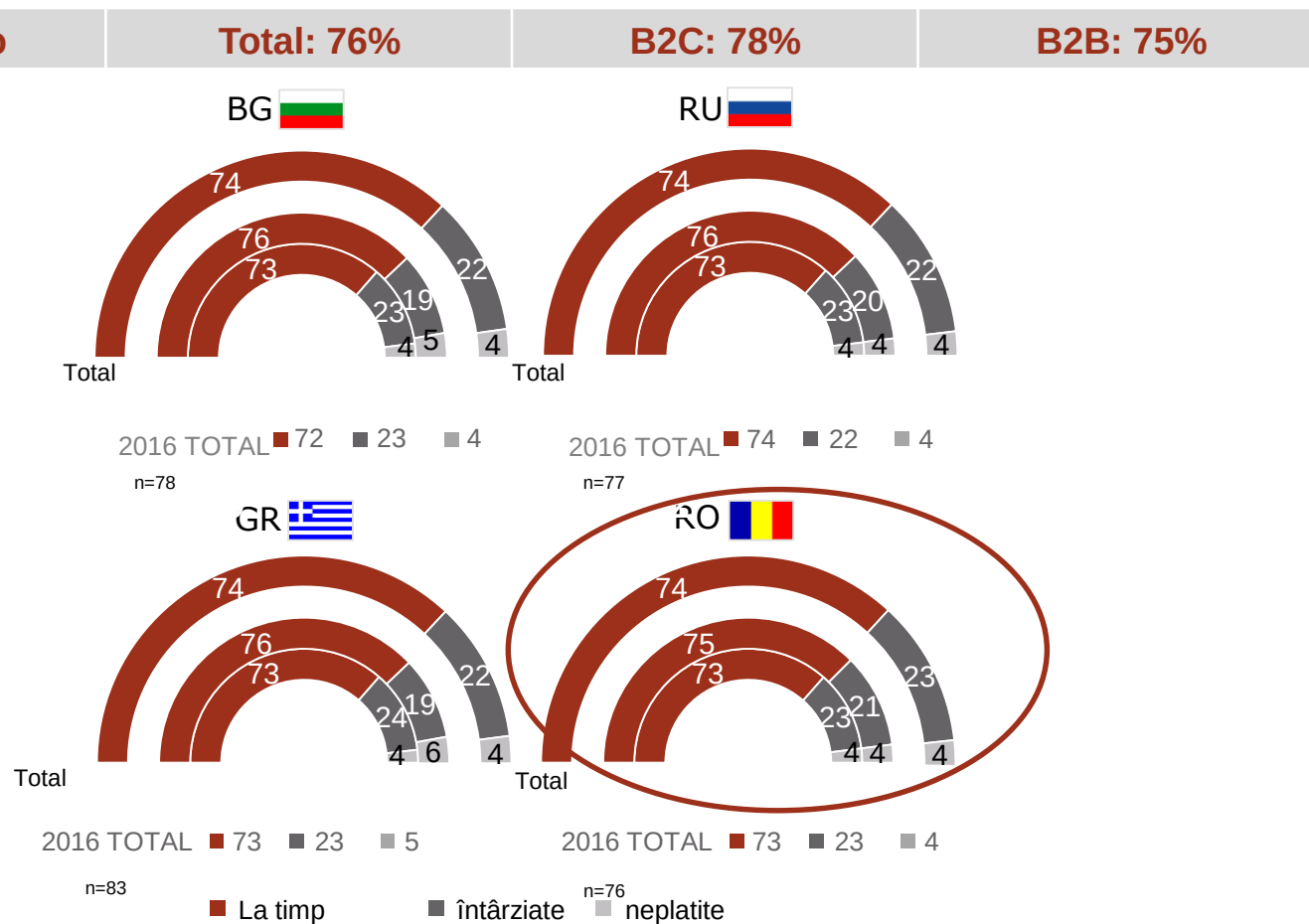
B2B: 75%



Baza: Toți cei chestionați; Valori în %; Pentru Cehia nu au fost colectate date în 2016

Distribuția plăților în Europa de Est - II

În România 74% dintre facturi sunt plătite la timp, ceea ce înseamnă o creștere de doar 1 punct procentual față de anul precedent



Baza: Toți cei chestionați; Valori în %;

Întârzierea plății (în zile)

Companiile din România trebuie să aștepte în jur de 17 zile după scadență pentru ca factura să le fie achitată, ceea ce reprezintă un timp mai redus decât în 2016

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

Europa de Est		Total: 19	B2C: 16	B2B: 21
PL	SK	CZ	BG	RU
 B2C n=69/69 B2B n=166/166	 B2C n=79/71 B2B n=180/178	 B2C n=90 B2B n=172	 B2C n=78/78 B2B n=179/182	 B2C n=77/80 B2B n=172/172
Total: 18 zile (18) B2C: 15 zile (16) B2B: 19 zile (19)	Total: 18 zile (18) B2C: 15 zile (15) B2B: 19 zile (19)	Total: 15 zile B2C: 14 zile B2B: 15 zile	Total: 20 zile (25) B2C: 15 days (19) B2B: 23 days (28)	Total: 20 zile (20) B2C: 16 zile (18) B2B: 22 zile (21)
HR	HU	GR	RO	
 B2C n=98/101 B2B n=167/167	 B2C n=57/60 B2B n=173/168	 B2C n=83/93 B2B n=165/165	 B2C n=76/64 B2B n=170/179	
Total: 20 zile (22) B2C: 18 zile (20) B2B: 22 zile (24)	Total: 19 zile (19) B2C: 18 zile (18) B2B: 19 zile (20)	Total: 26 zile (26) B2C: 22 zile (22) B2B: 28 zile (29)	Total: 17 zile (19) B2C: 12 zile (12) B2B: 19 zile (22)	

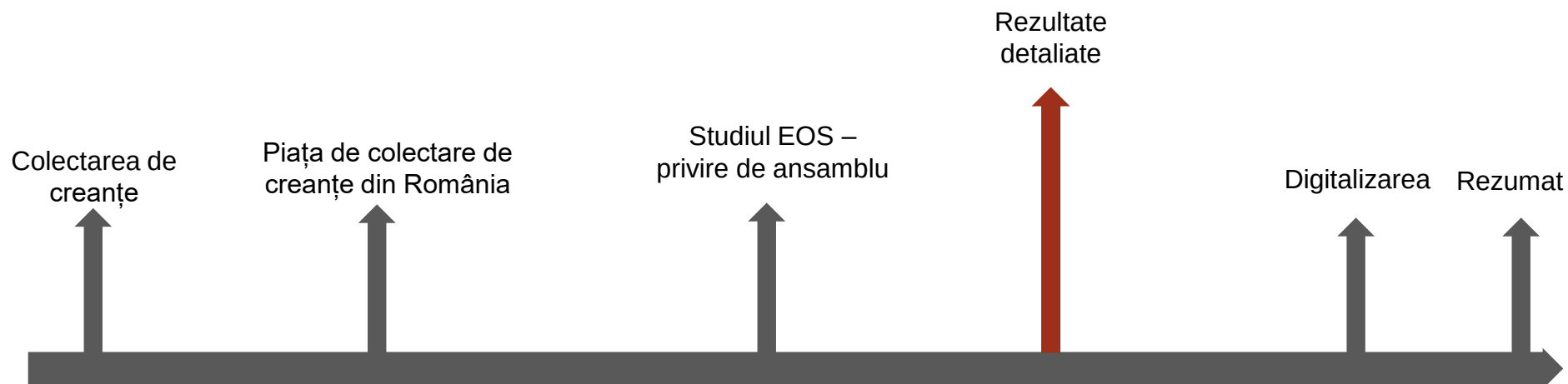
Cu câte zile de întârziere după scadență își achită de obicei facturile – în medie – această categorie de clienți?

Baza: Toți cei chestionați; Sector: Fără sector bancar și fără societăți de leasing; Valori în %; Valori între paranteze = Valori 2016

Pentru Cehia nu au fost colectate date în 2016

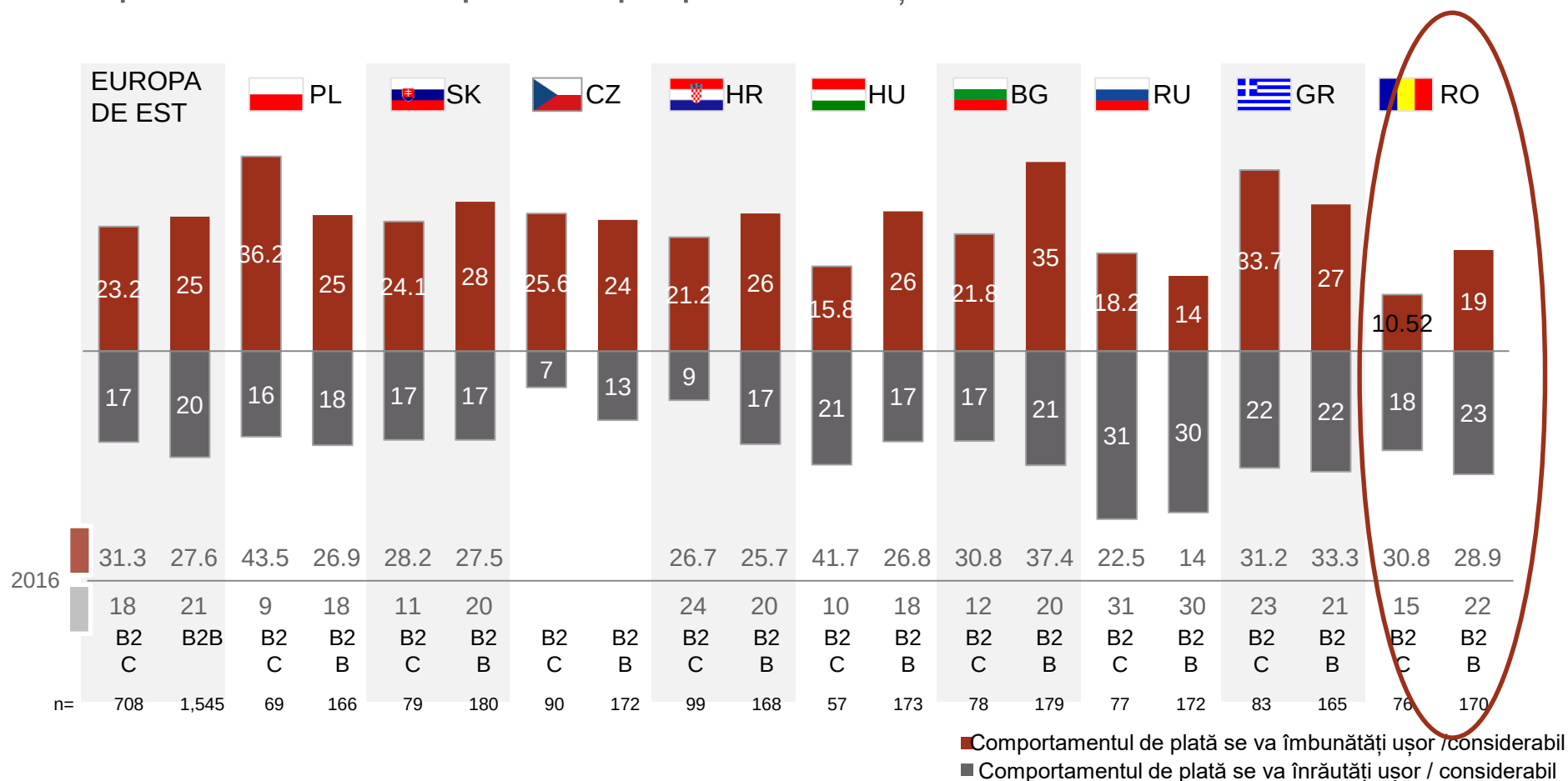
4. Rezultate detaliate

4.2 Tendințe în comportamentul de plată



Tendințe în comportamentul de plată

Companiile din România sunt sceptice cu privire la îmbunătățirea comportamentului de plată al propriilor clienți.

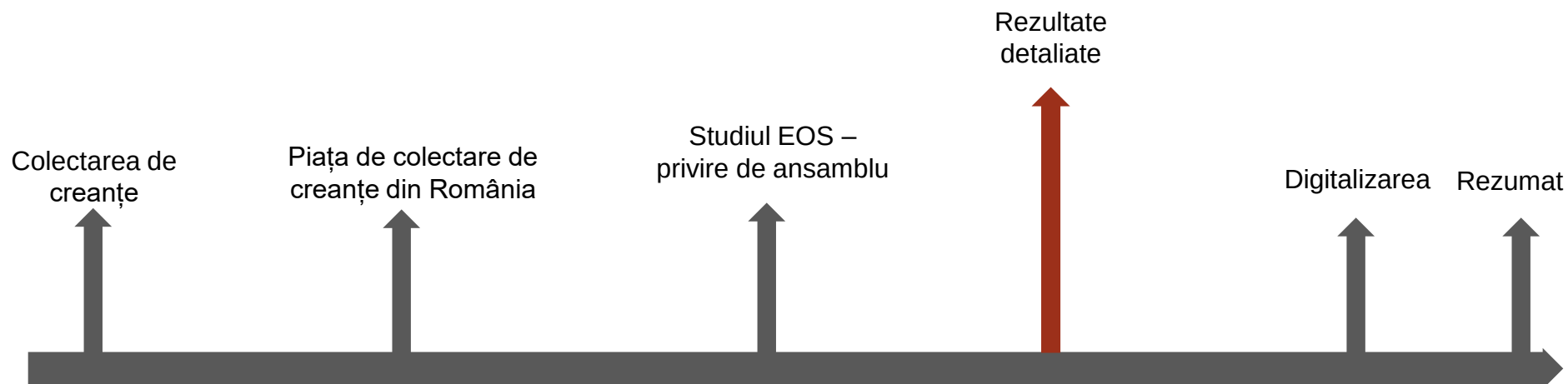


Cum se va schimba, după părerea dvs., comportamentul de plată al clienților dvs. în următorii 2 ani, raportat la sectorul dvs. de activitate?

Baza: Toți cei chestionați; Valori în %; Diferența până la 100 = Fără răspuns Pentru Cehia nu au fost colectate date în 2016

4. Rezultate detaliate

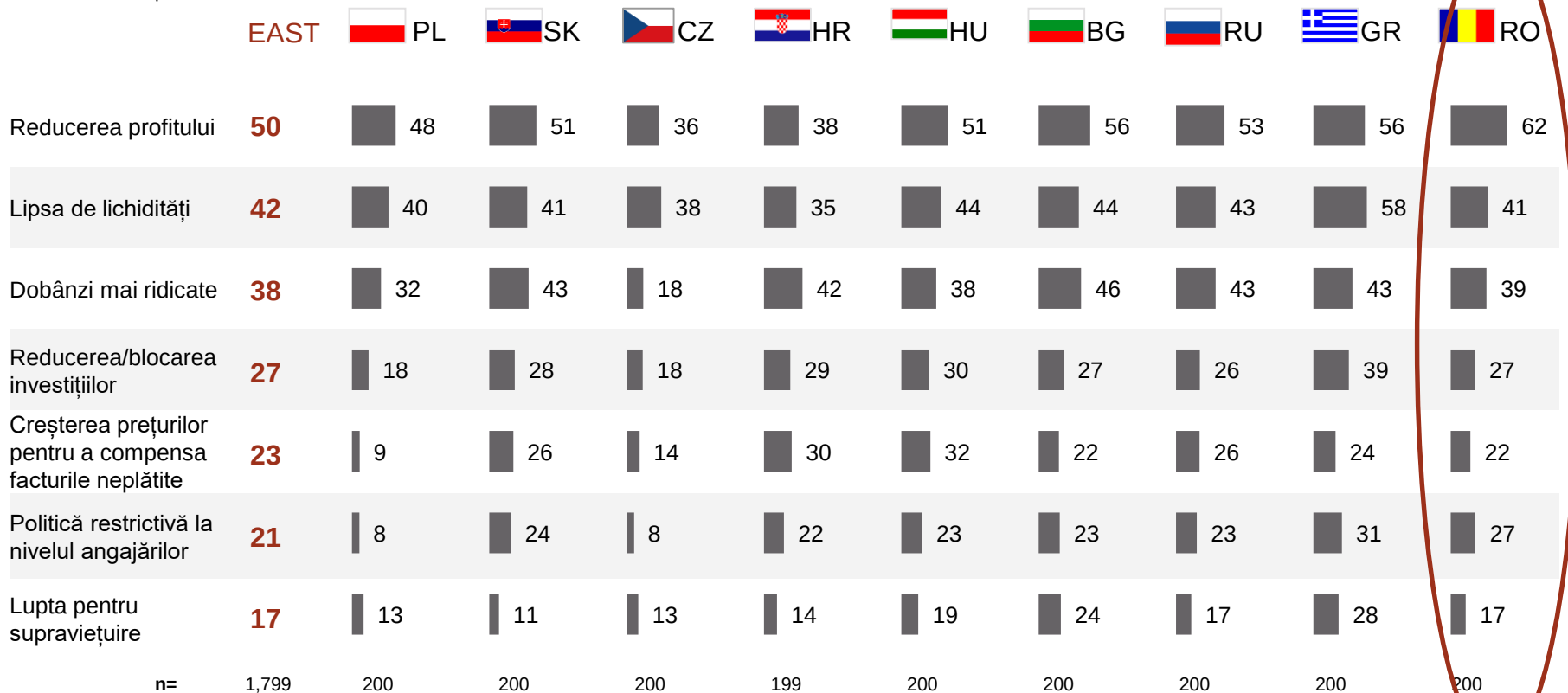
4.3 Motive pentru întârzierea plăților



Probleme create de întârzierile la plată

Ca rezultat al facturilor plătite cu întârziere, 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:

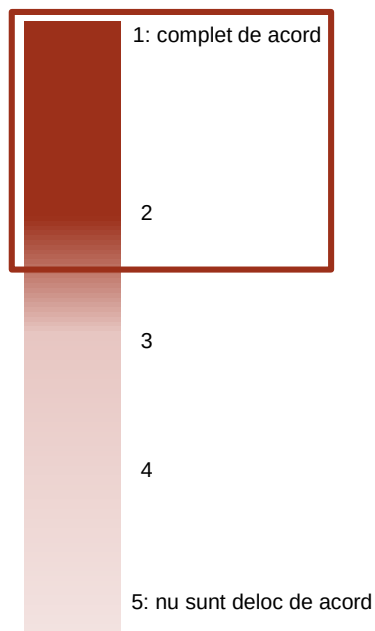


Procentajul răspunsurilor pe o scară de la 1 la 5, unde 1 = „Complet de acord” and 5 = „Nu sunt deloc de acord”

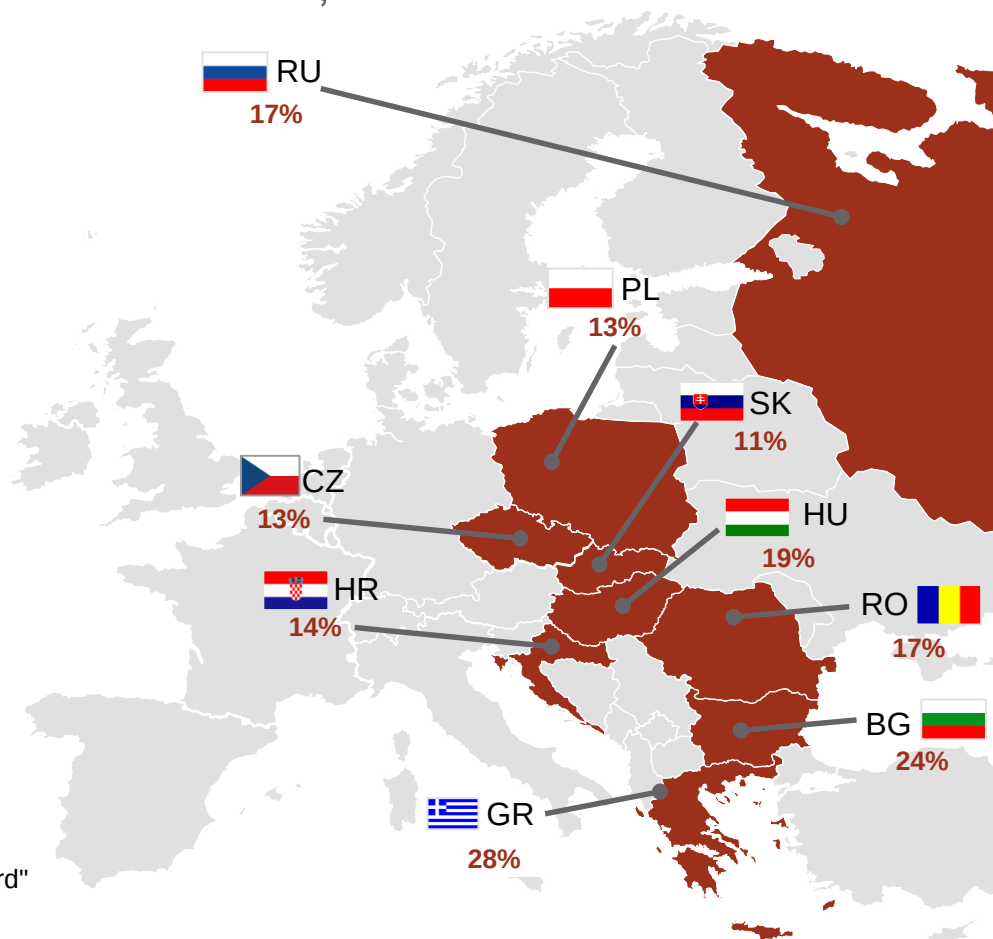
Vă citesc numai câteva dintre posibilele urmări ale neplății și ale întârzierilor la plată. Vă rog să-mi spuneți dacă societatea dvs. a fost afectată de aceste urmări în ultimele 12 luni. Societatea Dvs. a fost afectată de ...? Baza: Toți cei chestionați; Nu am ilustrat răspunsurile tip „Fără răspuns”

Facturile neachitate amenință existența companiilor

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



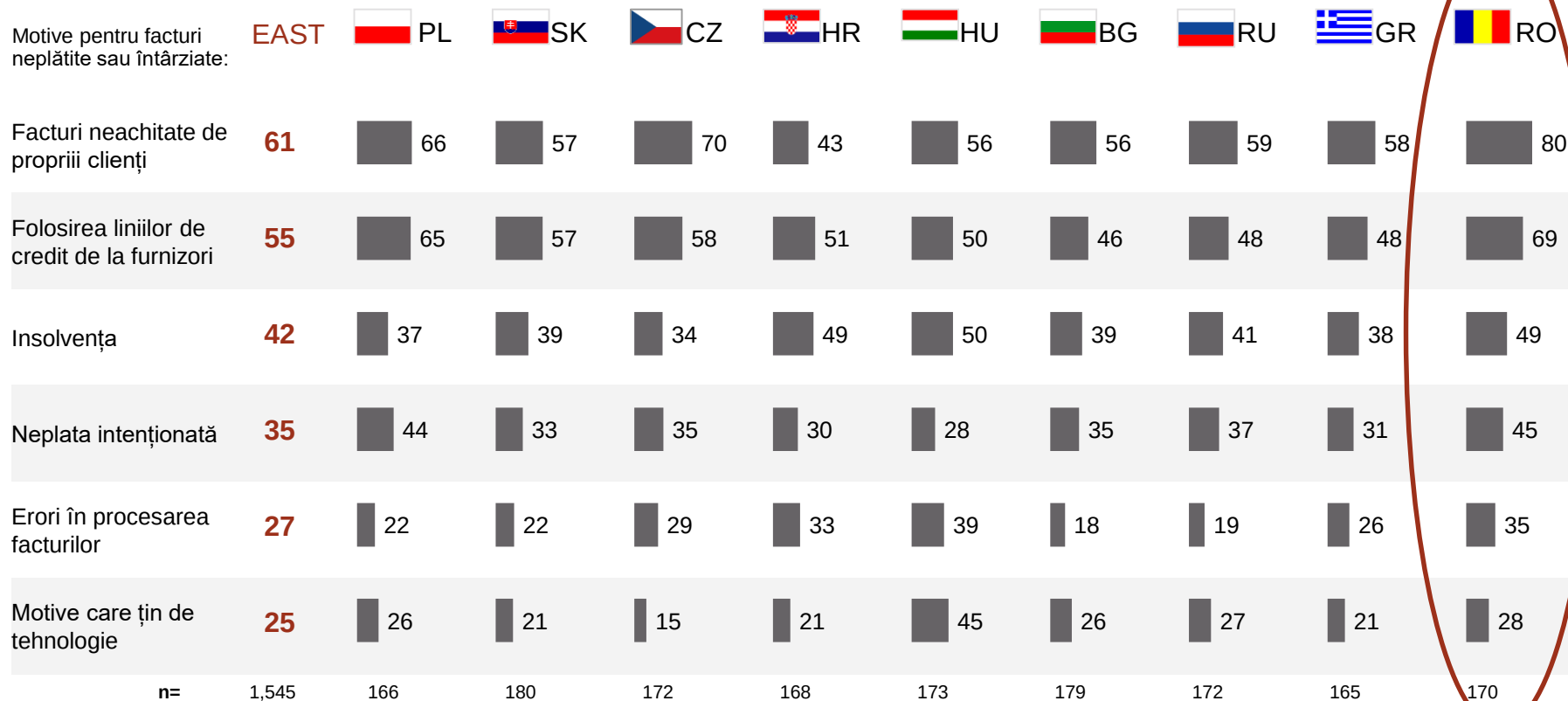
Valori date pe o scară de la 1 la 5, unde:
1 = „complet de acord” and 5 = „nu sunt deloc de acord”



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 %

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

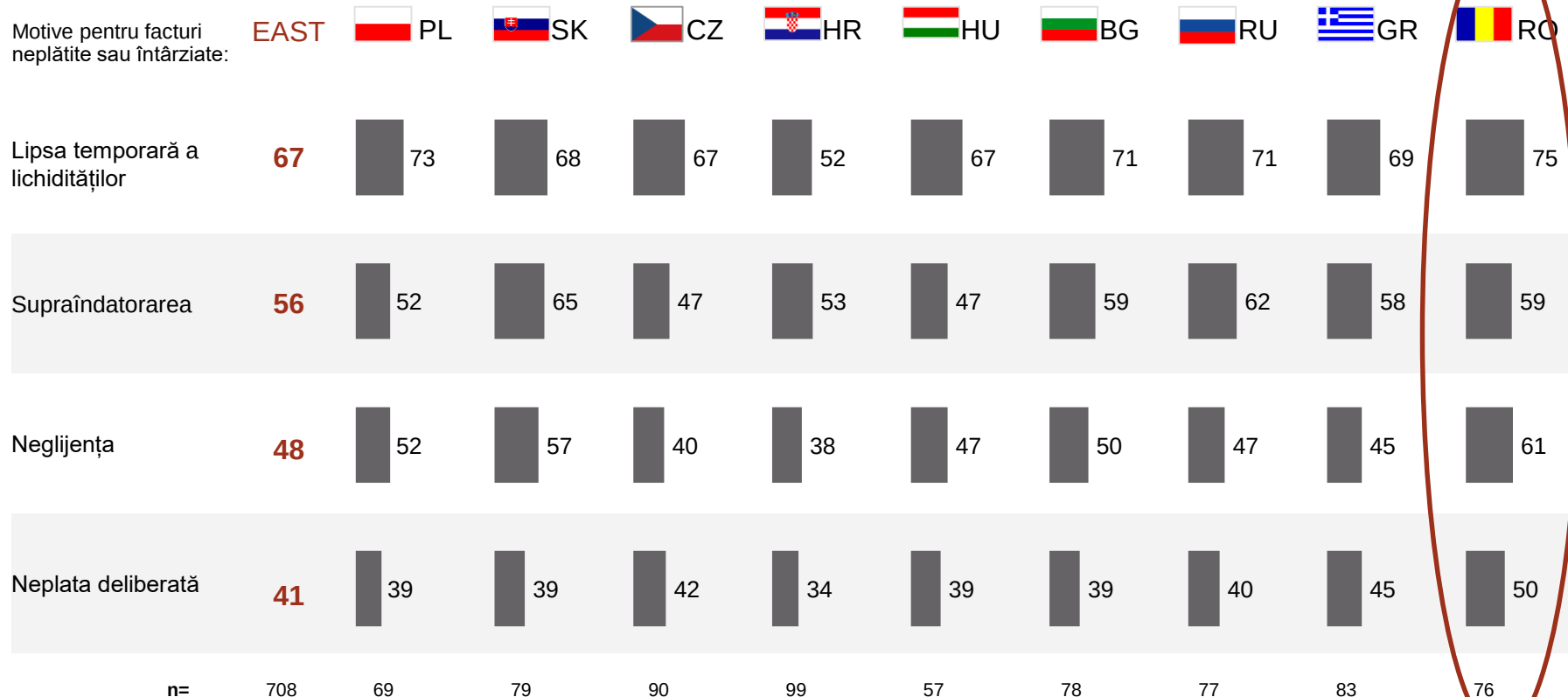


Valori exprimate în %, date pe o scară de la 1 la 5, unde: 1 = „complet de acord” and 5 = „nu sunt deloc de acord”

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 %; Nu am ilustrat răspunsurile tip „Fără răspuns”

Motive de neplată ale consumatorilor B2C (persoane fizice)

În România, problemele temporare cu lichiditățile și neglijența sunt cele mai importante motive pentru care consumatorii persoane fizice plătesc facturile cu întârziere sau nu le plătesc deloc



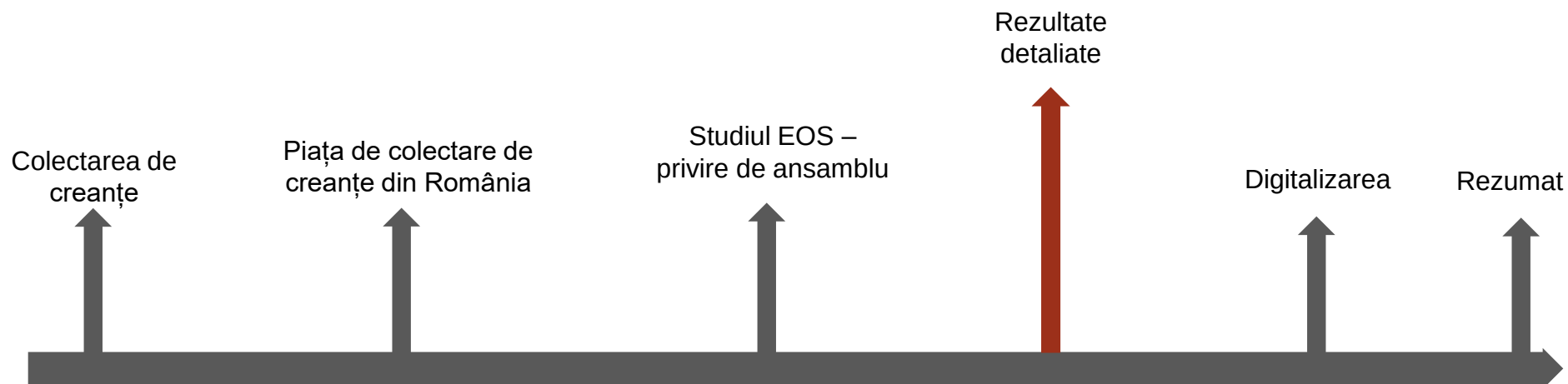
Valori exprimate în %, date pe o scară de la 1 la 5, unde: 1 = „complet de acord” and 5 = „nu sunt deloc de acord”

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

Baza: Toti respondentii cu clienti B2C (persoane fizice); data în %; Nu am ilustrat răspunsurile tip „Fără răspuns”

4. Rezultate detaliate

4.4 Cooperarea cu furnizori externi



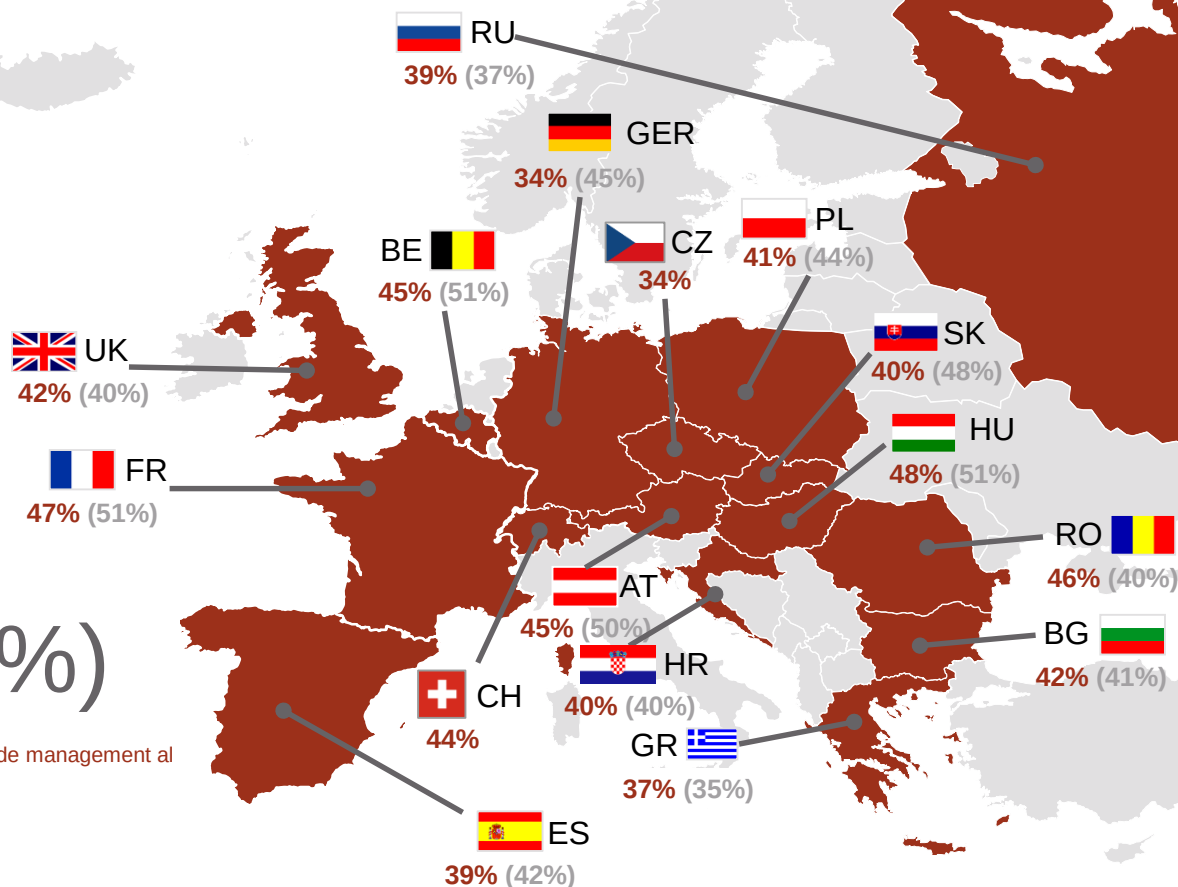
Colaborarea cu furnizori externi de servicii de management al creanțelor - Europa

Numărul companiilor europene care se bazează pe colaborarea cu furnizori de servicii de management al creanțelor este în scădere



41% (44%)

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

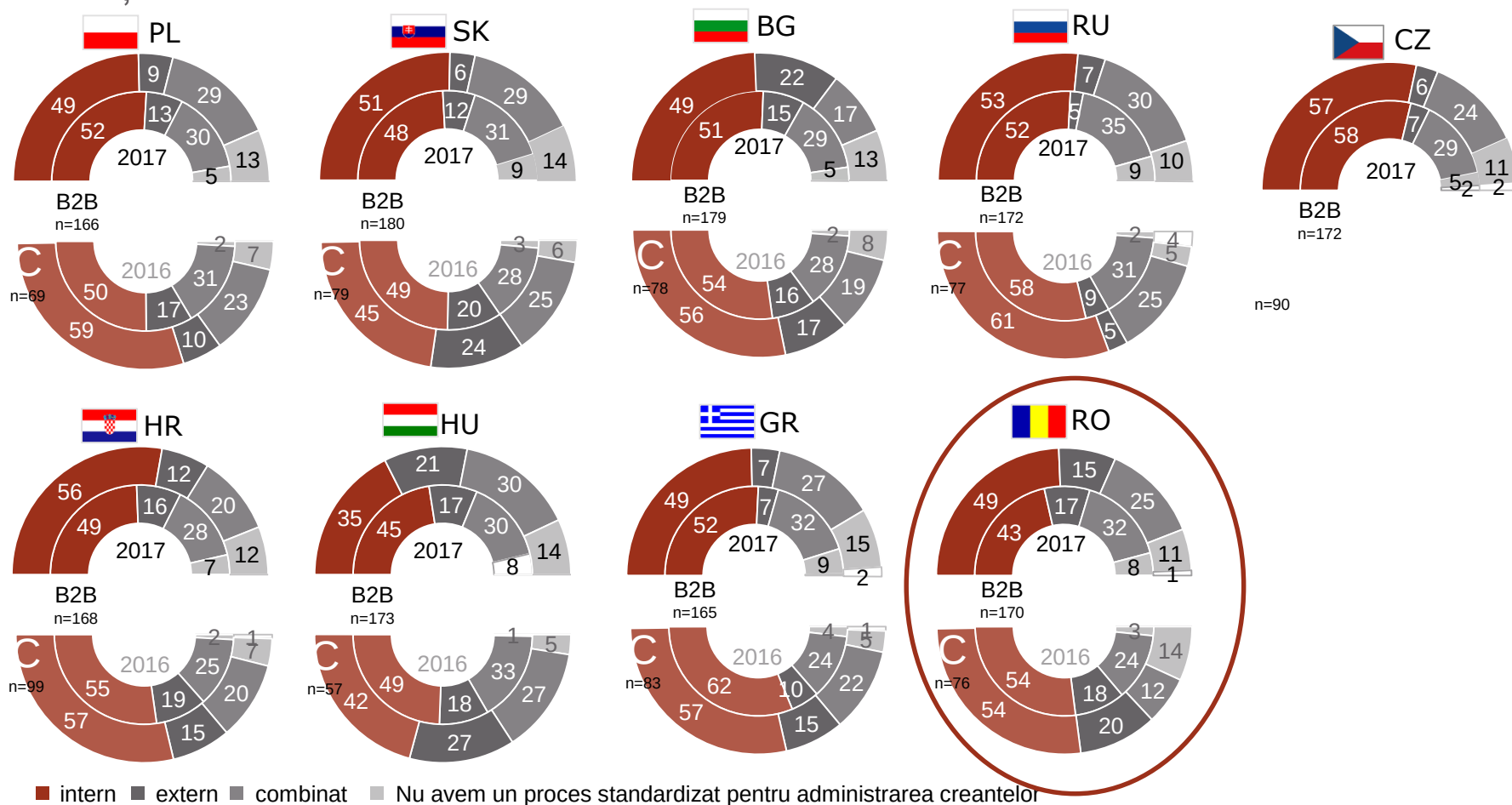


Cum sunt administrate creanțele în compania dvs.?

Baza: toți respondenții; datele exprimate în %; valori în paranteze = valorile din 2016; date necolectate în 2016 în Elveția și Cehia.

Administrarea creanțelor

Aproape jumătate dintre companiile din România își administrează creanțele intern



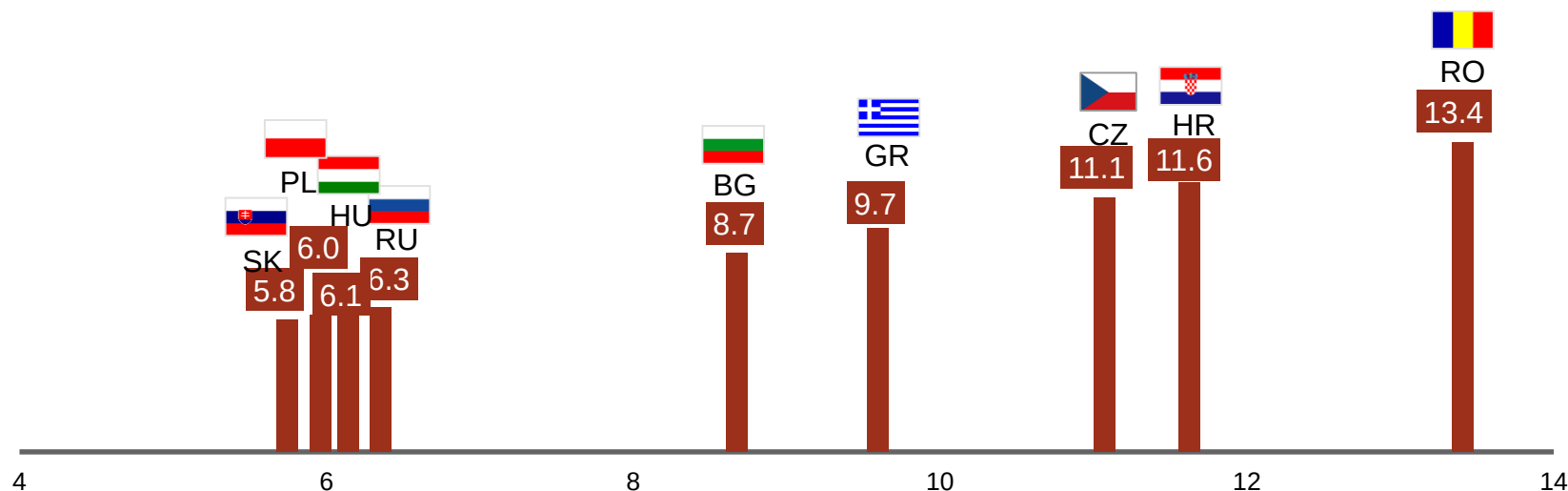
Cum sunt administrate creanțele în compania dvs.?

Baza: toți respondenții; datele exprimate în %; date necolectate în 2016 în Cehia.

Succesul colaborării companiilor cu furnizorii de servicii de management al creanțelor

Mai mult de 13% din veniturile companiilor din România reprezintă rezultatul 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

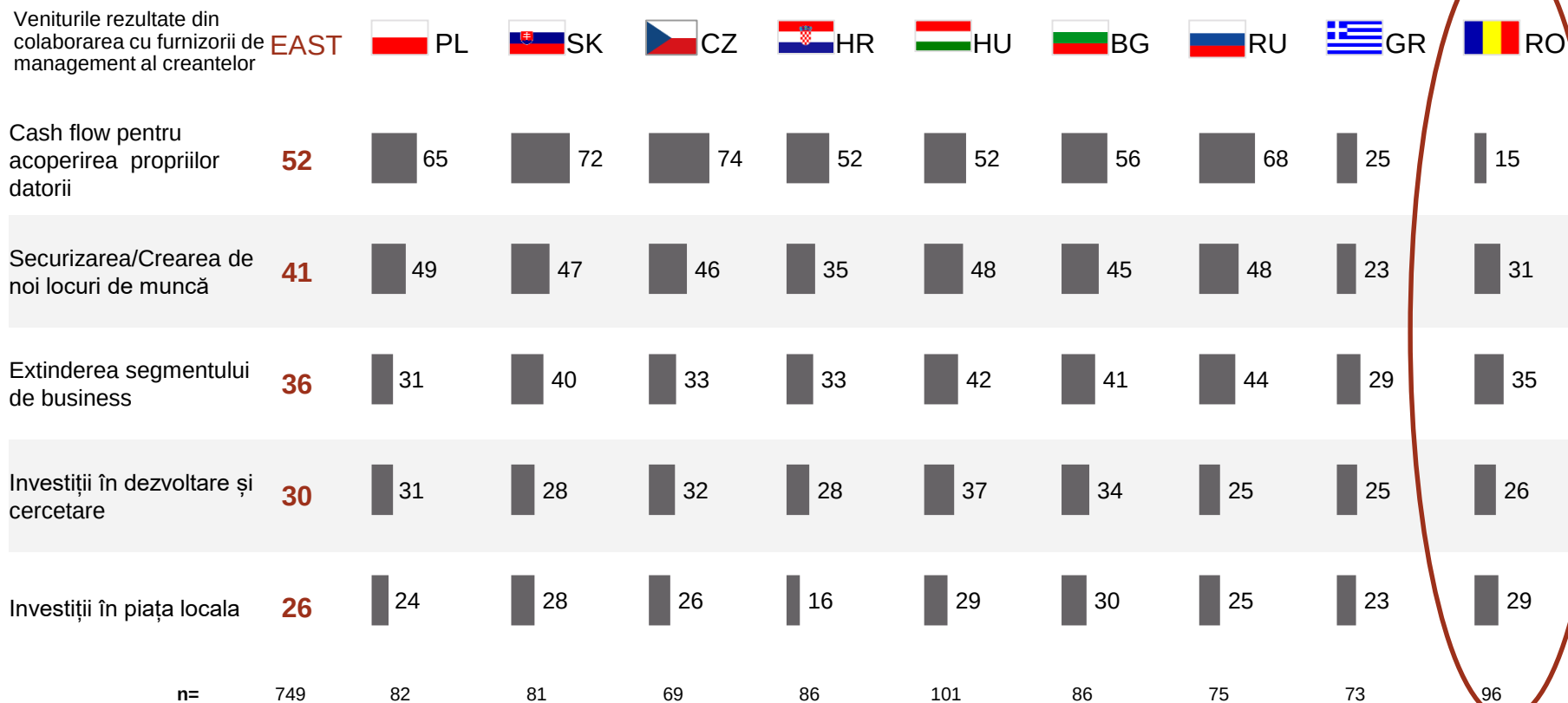


Cat % din venitul companiei a fost recuperat in ultimul an financiar de catre furnizorii de servicii de management al creantelor cu care colaborati?

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

Folosirea eficientă a managementului de creanțe

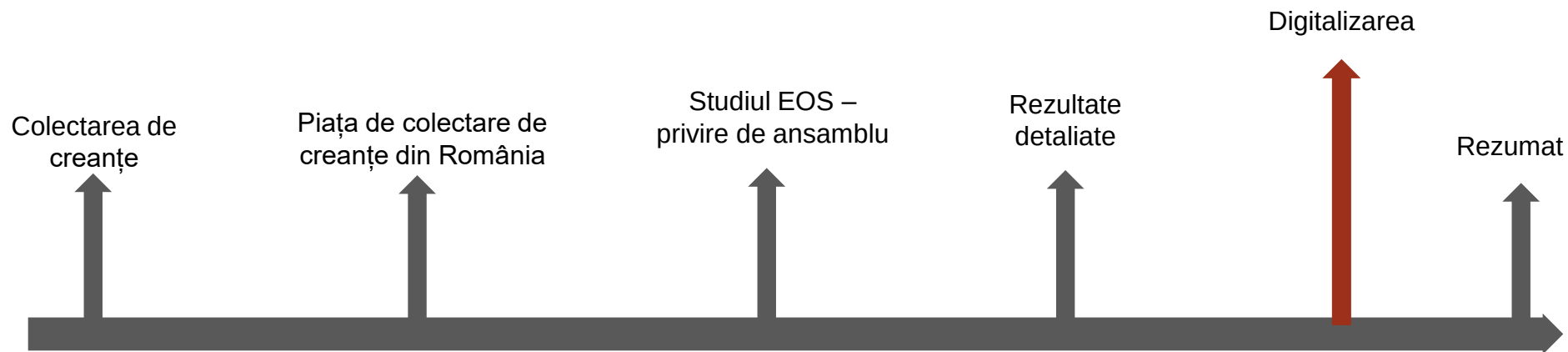
Cele mai multe dintre companiile respondente din România folosesc lichiditățile colectate de furnizorii de management al creanțelor pentru extinderea businessului sau pentru crearea de noi locuri de muncă



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: Toți respondenții care colaborează cu furnizori de management al creanțelor; data în %; Nu sunt ilustrate răspunsurile tip 'Fără răspuns'

5. Digitalizarea

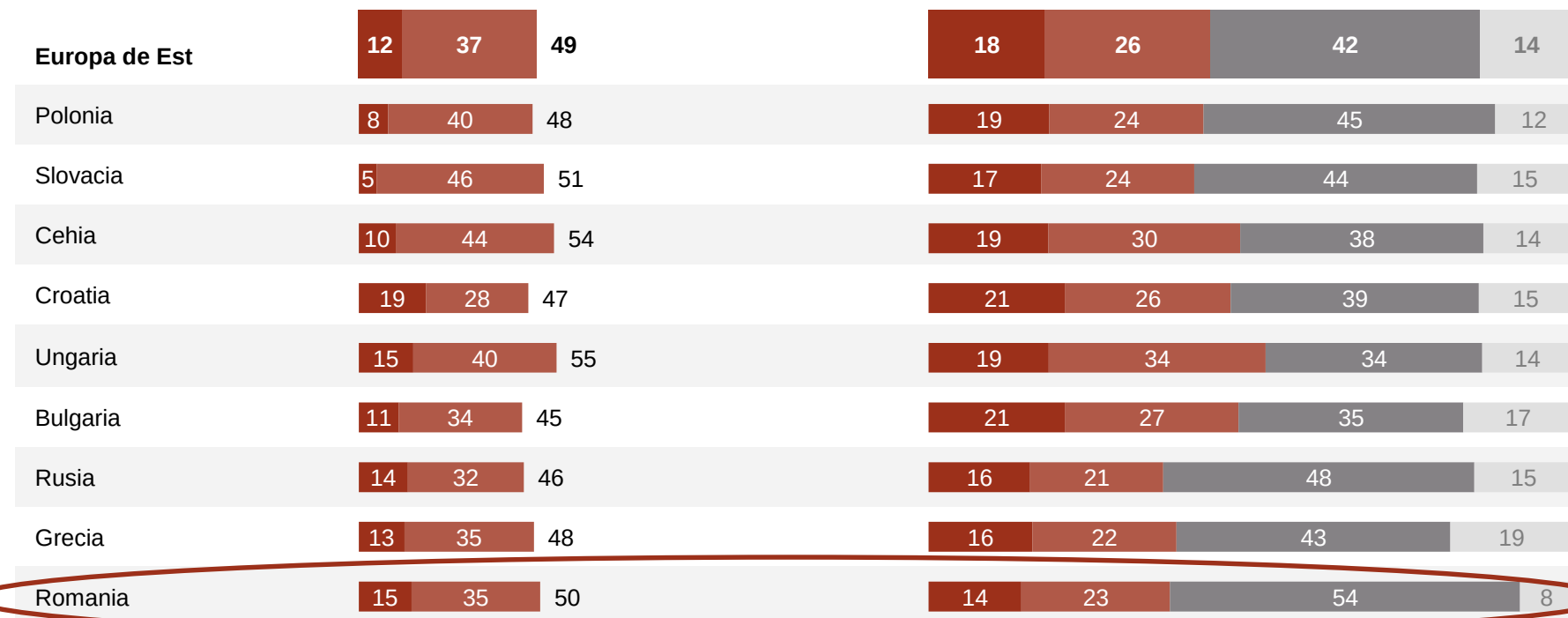


Digitalizarea companiilor și a proceselor de dunning

În România, jumătate dintre companiile respondente se consideră digitalizate, însă doar 14% dintre ele beneficiază de un proces de facturare digitală.

Digitalizarea în companii

Digitalizarea procesului de dunning



Nivel înalt de digitalizare: 1, 2 și top 2 pe o scară de la 1 la 5

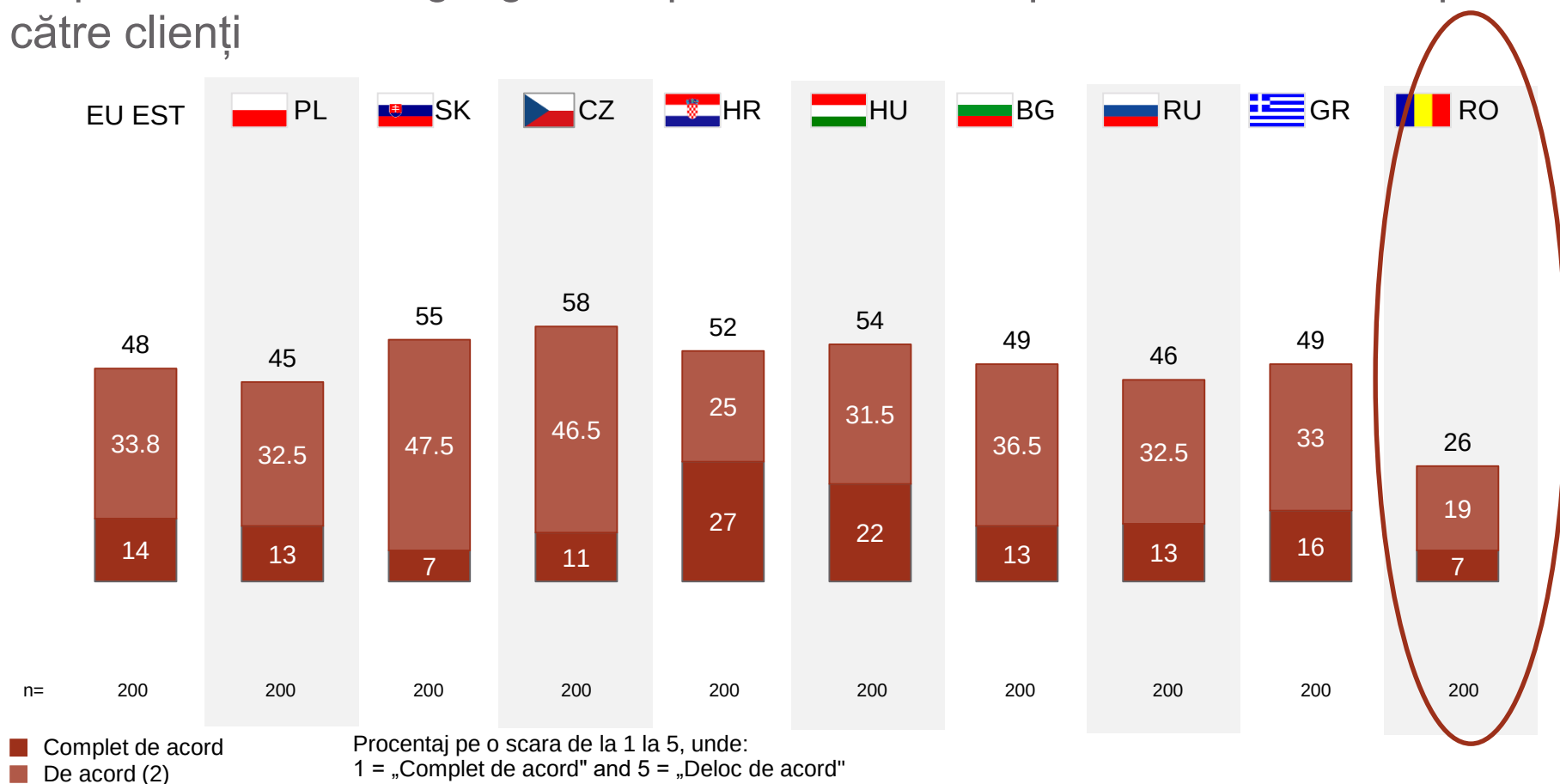
■ Complet digitalizat
■ Vast digitalizat
■ semi-digitalizat
■ puțin digitised

Făcând o comparație cu alte companii din sectorul dvs de activitate, cât de ridicat considerați că este nivelul de digitalizare în compania dvs.? / Acum vă rog să vă gândiți la procesul de colectare creanțe. În ce măsură este acesta digitalizat? (ex. cât % din deciziile luate în procesul de dunning se face cu ajutorul unui software?)

Baza: Toți respondenții; valori în %, Nu sunt ilustrate răspunsurile tip „Fără răspuns”

Digitalizarea procesului de colectare creante

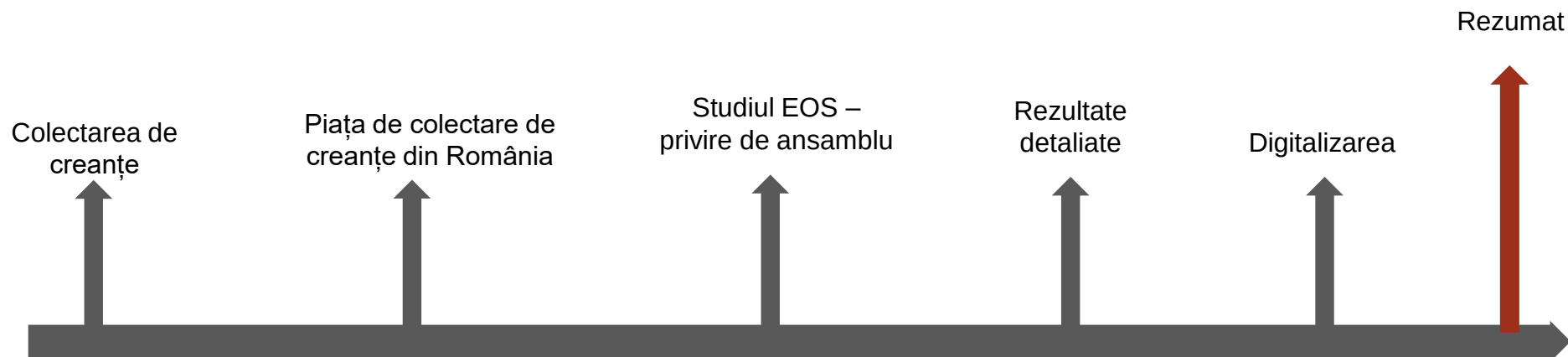
Doar companiile din România au fost sceptice în ceea ce privește faptul că un proces de dunning digitalizat poate contribui la plata facturilor la timp de către clienți



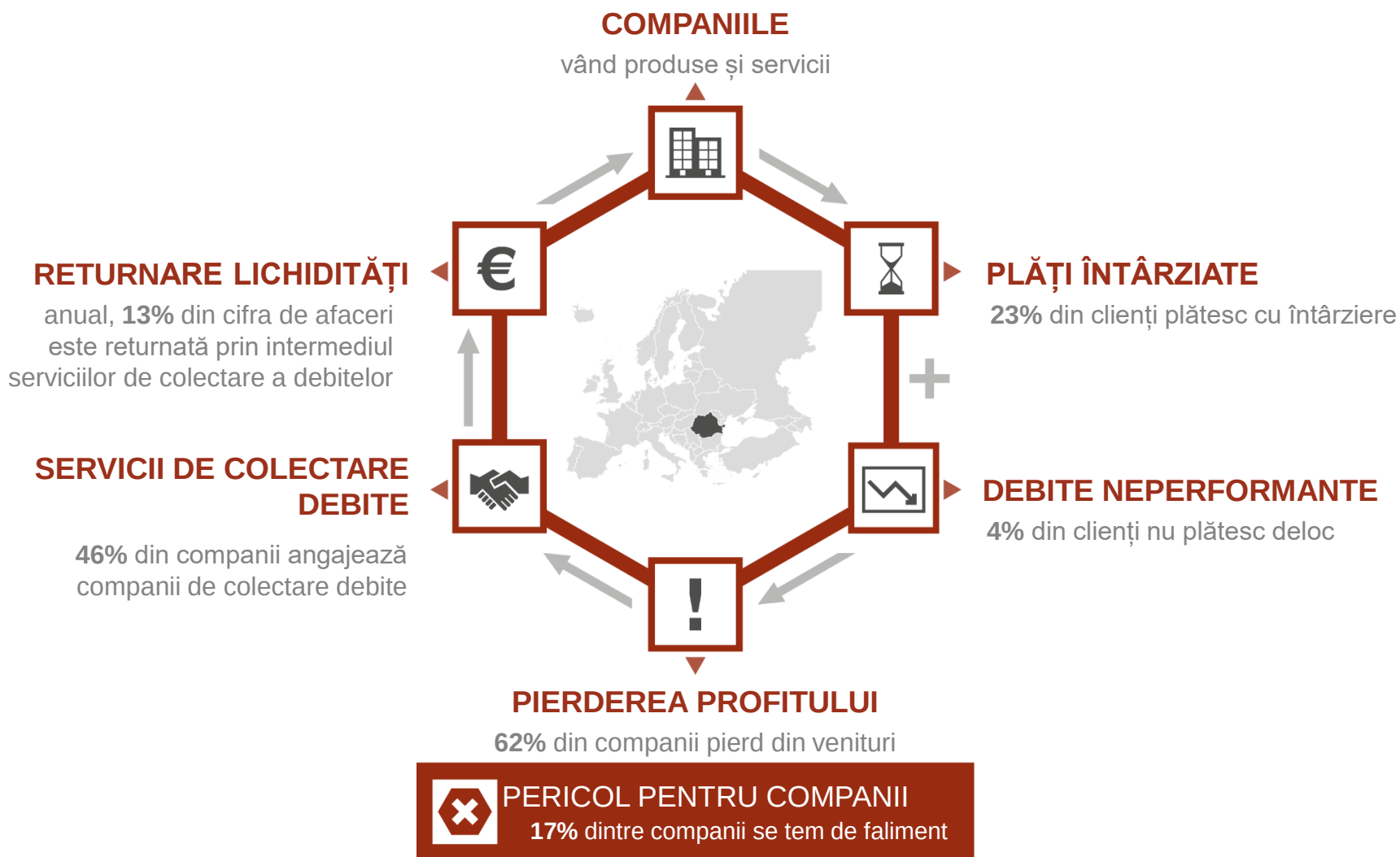
În ce măsură sunteți de acord cu următoarea afirmație? "Digitalizarea managementului de creante duce la o rată mai mare de facturi plătite la timp de către client".

Baza: Toți respondenții; date exprimate în %

6. Rezumat



Importanța pentru economie a colectării debitelor



Managementul creanțelor: forța motrice pentru dezvoltarea companiilor



COMPANIE

TOP 3

Returnarea lichidităților prin colectarea debitelor

EUROPA DE VEST

- 1 7,7% Germania
- 2 7,3% Franța
- 3 7,2% Marea Britanie

EUROPA DE EST

- 1 13,4% România
- 2 11,6% Croația
- 3 11,1% Republica Cehă

BANII SUNT
INVESTIȚI



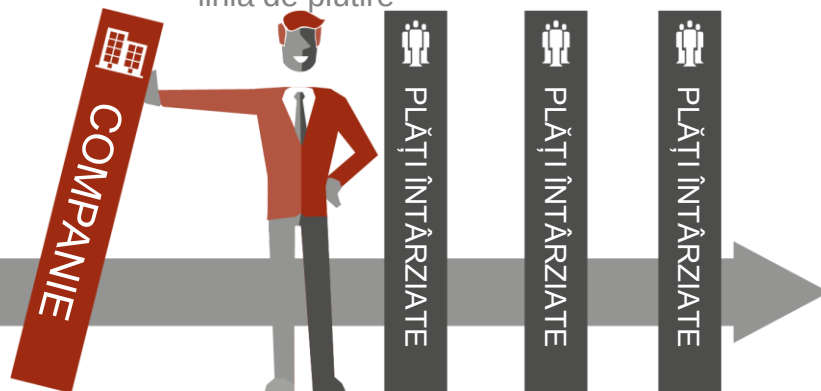
Unde investesc companiile banii

13% din cifra de afaceri este returnată

DE CĂTRE COMPANIILE DE
COLECTARE DEBITE

EFECTUL DE DOMINO ESTE EVITAT

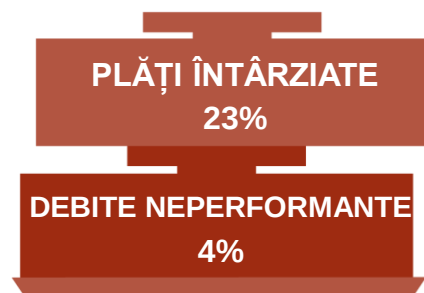
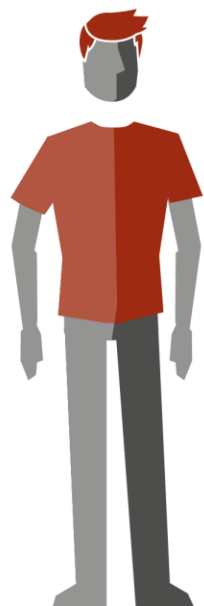
Datorită colectării debitelor, companiile rămân pe linia de plutire



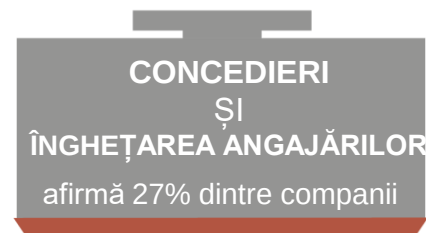
Suișurile și coborâșurile practicilor de plată: consumatorii își fac rău singuri

**CLIEȚII PLĂTESC CU ÎNTÂRZIERE SAU NU
PLĂTESC DELOC**

**COMPANIA DUCE LIPSĂ DE BANI
CONSECINȚELE:**

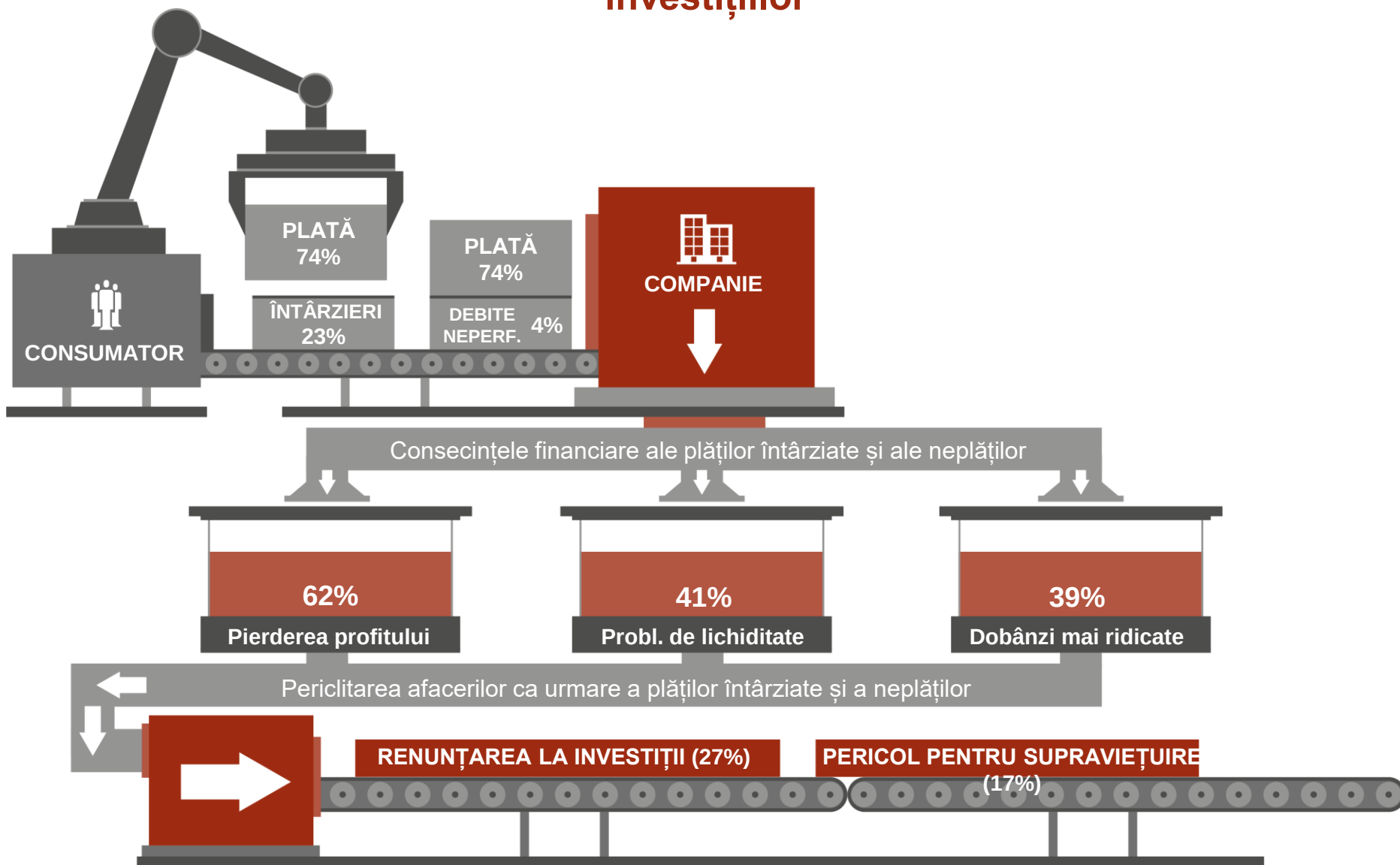


Practicile de plată ale
consumatorilor



Reacția companiei

Modul în care plățile întârziate și neplățile acționează ca o frână în fața investițiilor



Cu cât termenele de plată sunt mai scurte, cu atât practicile de plată se îmbunătățesc



Compania preia controlul

Termenele de plată scurte duc la efectuarea plăților la timp

Termenele de plată lungi pot duce la plăți întârziate

TERMEN DE PLATĂ

România: 37 de zile

PLĂȚI LA TIMP

România: 74 %

ȚĂRI TOP 3 CU

TERMENE DE PLATĂ SCURTE ȘI PRACTICI DE PLATĂ BUNE

Țara	Termen de plată	Raportul plăților la timp
Germania	24 de zile	83%
Elveția	31 de zile	82%
Austria	31 de zile	81%

TERMENE DE PLATĂ LUNGI ȘI PRACTICI DE PLATĂ NESATISFĂCĂTOARE

Țara	Termen de plată	Raportul Plăților la timp
Grecia	47 de zile	74%
Rusia	37 de zile	74%
România	37 de zile	74%

Oportunități ratate: facturarea digitală a restanțelor încă așteaptă să fie aplicată în viitor



50%

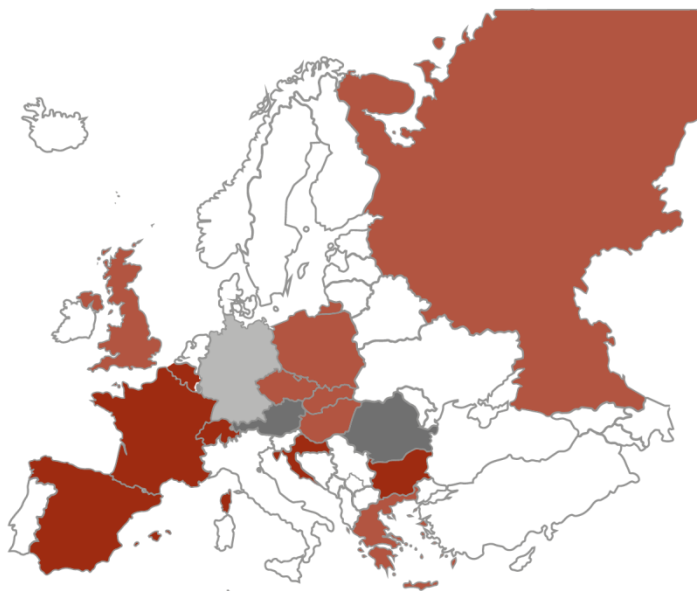
dintre firme se consideră 'digitalizate'



doar **14%**

au digitalizat complet facturarea restanțelor

DIGITALIZAREA ÎN FACTURAREA RESTANȚELOR



Nivel crescut al digitalizării

Nivel scăzut al digitalizării

Avantaj financiar

26% dintre companii afirmă că digitalizarea procesului de colectare creanțe duce la mai multe plăți făcute la timp



**FACTURAREA DIGITALĂ
A RESTANȚELOR**

duce la



**MAI PUȚINE PLĂȚI
ÎNTÂRZIATE**

Numărul plăților efectuate la timp a crescut ușor în comparație cu anul 2016, însă procentul plăților întârziate și cel al neplăților a rămas la fel

- În 2017 numărul facturilor plătite la timp a crescut ușor în comparație cu 2016. În prezent 74% dintre facturi sunt plătite la timp, ceea ce este echivalent cu o creștere de doar 1 punct procentual față de anul precedent.
- Companiile au redus anul acesta termenele de plată acordate clienților lor, de la o medie de 39 de zile în 2016 la 37 de zile în prezent.
- Nivelul facturilor neplătite (4%) și cel al facturilor plătite cu întârziere (23%) rămân aceleași ca în 2016.
- Companiile respondente din România consideră că principala cauză pentru comportamentul de plată defectuos al clienților persoane juridice (B2B) sunt neîncasarea plăților de la propriii clienți (80%), precum și utilizarea liniilor de credit de la furnizori (69%). În ceea ce-i privește pe clienții persoane fizice (B2C), aceștia plătesc târziu sau deloc din cauza problemelor cu lichiditățile (75%) sau din cauza neglijenței (61%).
- Din cauza întârzierilor în procesul de plată, companiile respondente din România suferă cel mai mult de pierderi de profit (62%), probleme de cash flow (41%) și reduceri din zona de investiții (27%).
- Ca urmare a facturilor neplătite și a plăților întârziate, companiile reduc numărul de locuri de muncă (27%) și cresc prețurile (22%), ceea ce afectează în mod direct piața locală.
- În fiecare an, 13% 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 largi segmentul de business (35%), în timp ce 31% dintre companii își investesc banii în crearea de noi locuri de muncă și securizarea locurilor de muncă actuale. Astfel, rezultă că furnizorii de servicii de management al creanțelor contribuie indirect la stabilitatea locurilor de muncă.
- În România, jumătate dintre companiile respondente se consideră digitalizate, însă doar 14% dintre ele beneficiază de un proces de facturare digitală.

Vă mulțumesc