



# **Studiul EOS 2019**

## **“Comportamente de plată europene”**

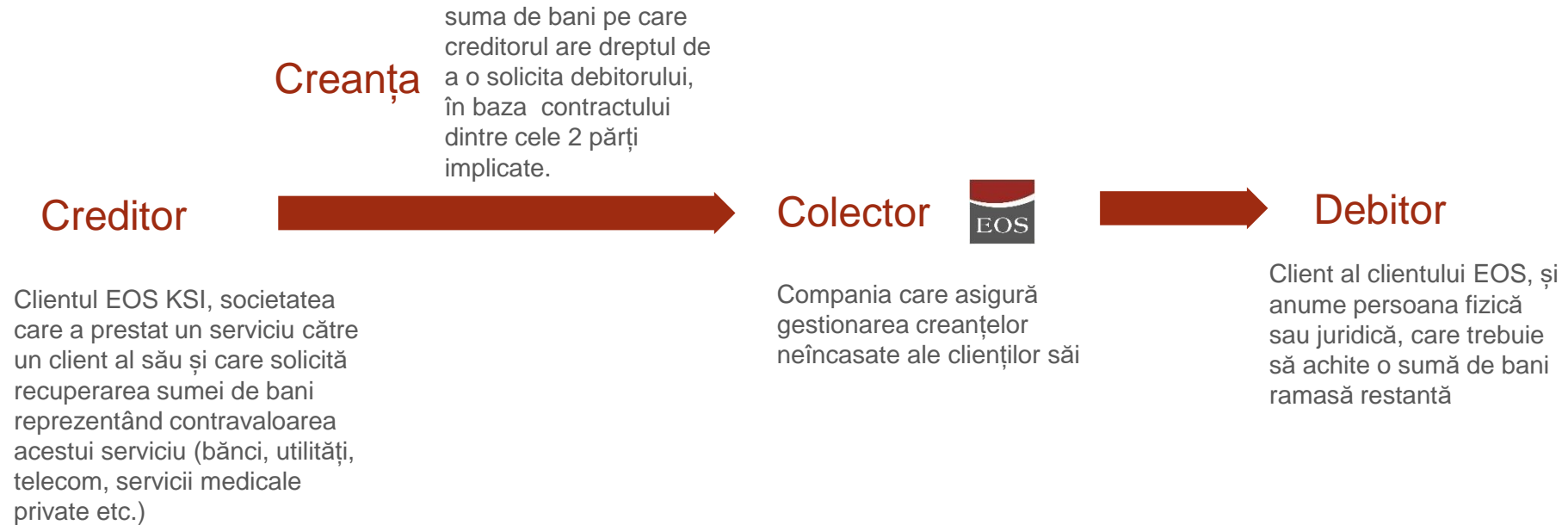


# Cuprins

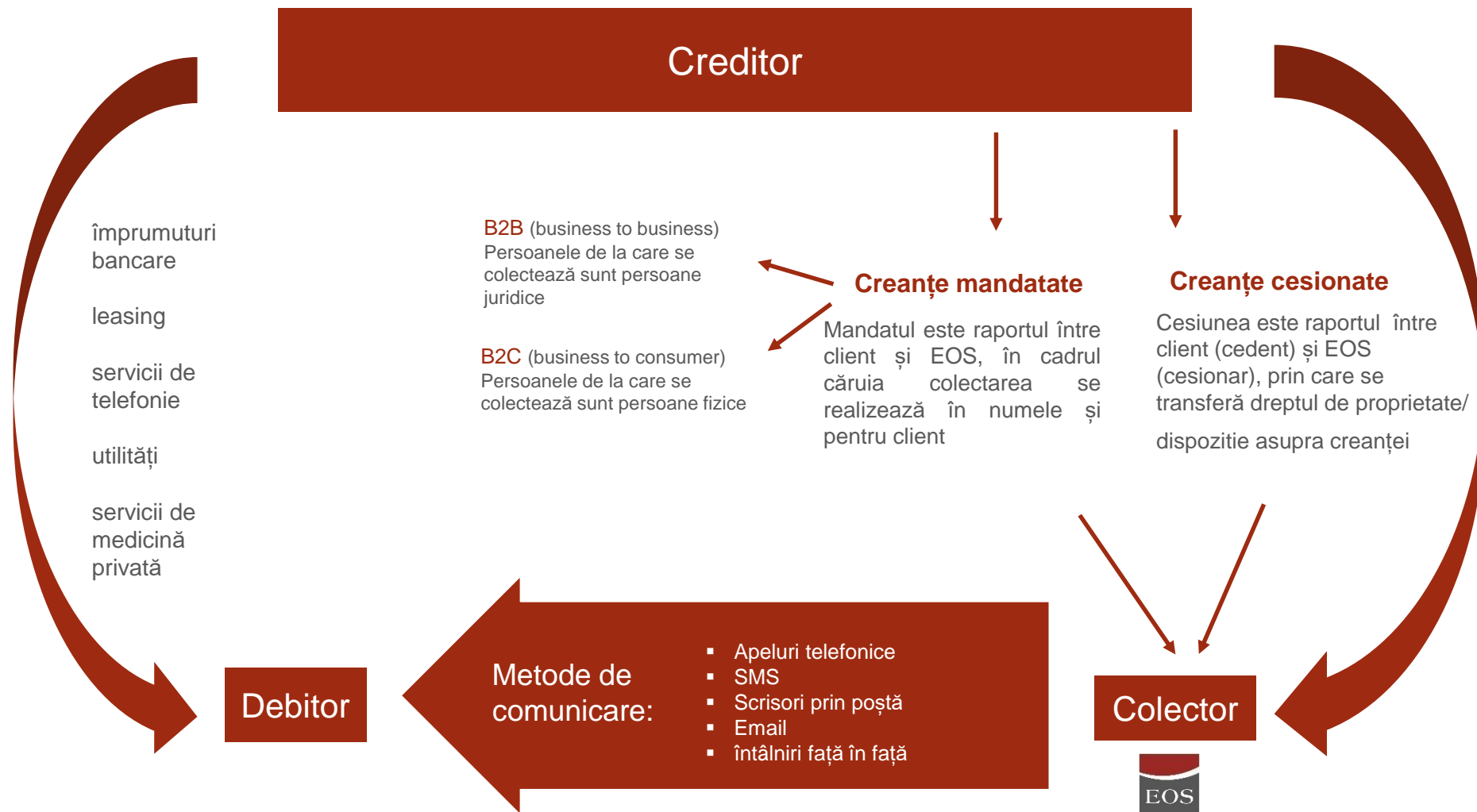
1. Colectarea de creanțe
2. Despre studiul EOS
3. Sumarul rezultatelor
4. Rezultatele detaliate
  - Comportamente de plată
  - Tendențe in comportamentele de plată
  - Motive pentru intarzierea plăților
  - Efectele și măsurile intreprinse de către companii
5. Digitalizarea și tendințele managementului creanțelor
6. Metode de plată
7. Sumarul rezultatelor in Romania și in Europa

# 1. Colectarea de creanțe

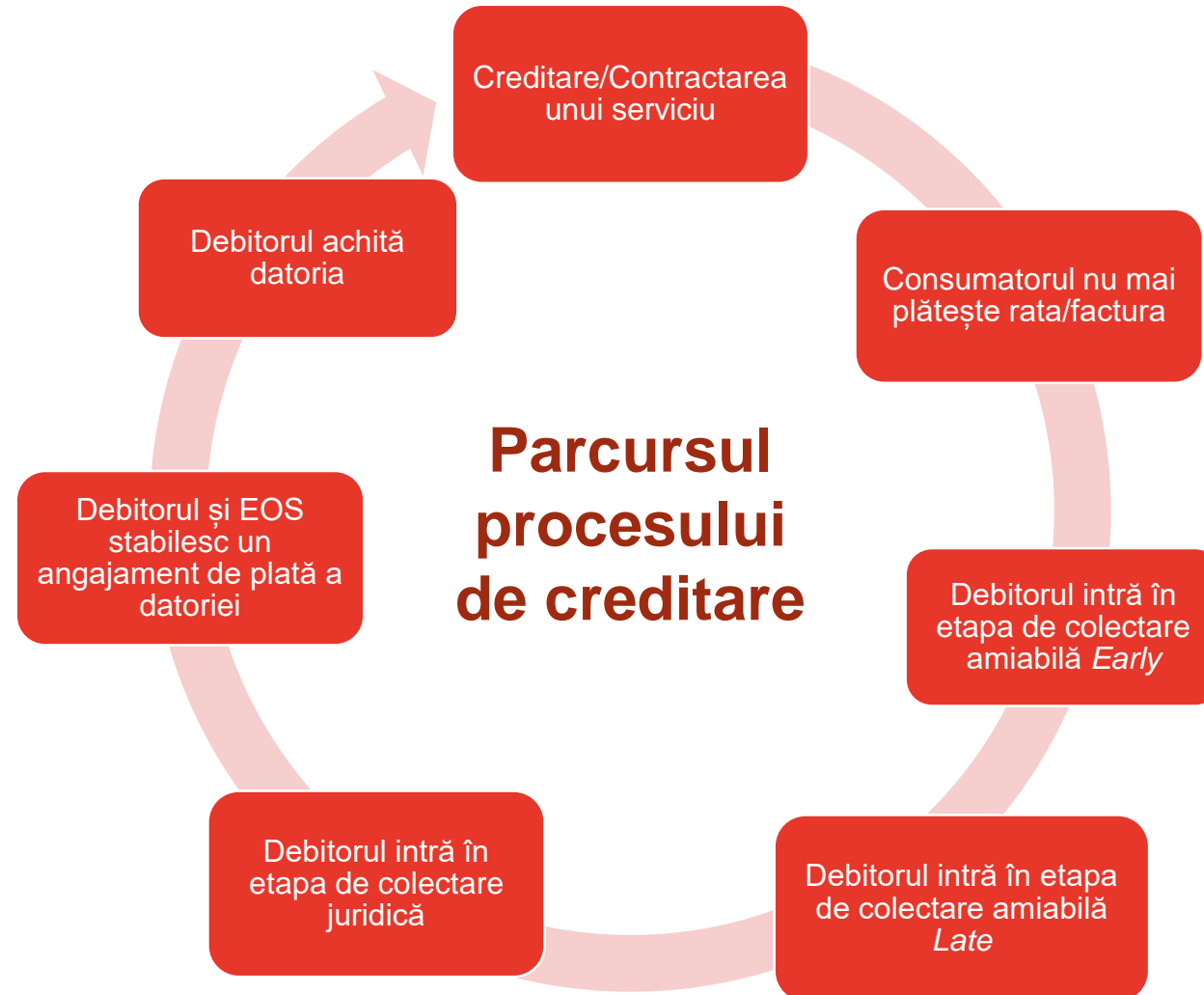
# Concepte în activitatea de colectare de creanțe



# Tipuri de creanțe și metode de comunicare în colectarea de creanțe



## Parcursul procesului de creditare



## **2. Despre studiul EOS**

## Despre studiul “Comportamente de plată europene”








În parteneriat cu *Institutul independent de cercetare de piață Kantar*, EOS a efectuat interviuri cu **3400 de companii din 17 țări europene** cu privire la practicile de plată predominante în țările lor respective prin interviuri telefonice.

**200 de companii** din fiecare țară: Belgia, Bulgaria, Croația, Danemarca, Franța, Germania, Grecia, Ungaria, Polonia, Republica Cehă, România, Rusia, Slovacia, Slovenia, Spania, Elveția și Regatul Unit au răspuns la întrebări în primăvara anului 2019 despre comportamentele locale de plată precum și problemele actuale legate de gestionarea riscurilor și a creanțelor.











Companiile chestionate din domeniul managementului creanțelor sunt societăți cu o cifra de afaceri de 28.000.000 EUR și medie de 183 de angajați. Acesta este **al 12-lea an consecutiv** când EOS a efectuat sondajul anual.



## Europa de VEST

	 <b>DE</b> 2019	 <b>DK</b> 2019	 <b>BE</b> 2019	 <b>CH</b> 2019	 <b>UK</b> 2019	 <b>ES</b> 2019	 <b>ES</b> 2019	
<b>Metoda</b>	Interviu telefonic	Interviu telefonic	Interviu telefonic	Interviu telefonic	Interviu telefonic	Interviu telefonic	Interviu telefonic	
<b>Perioada</b>	04.03.- 05.04.2019	04.03.- 05.04.2019	04.03.- 05.04.2019	04.03.- 05.04.2019	04.03.- 05.04.2019	04.03.- 05.04.2019	04.03.- 05.04.2019	
<b>Numarul de respondenti</b>	200	200	200	200	200	200	200	
<b>Durata interviului</b>	17 minutes							
<b>Sector de activitate*</b>	<b>Comert</b>	62	48	74	42	50	66	76
	Industrie	63	57	70	58	64	82	72
	Servicii	75	85	56	100	86	52	52
<b>Cifra de Afaceri**</b>	5 - 10 milioane €	78	75	64	91	62	96	91
	10 - 25 milioane €	64	50	71	41	68	60	61
	25 milioane € sau mai mult	58	72	63	65	69	44	48
<b>Pondere</b>	Cota de eșantionare a fost facuta în funcție de venituri și sector, rezultatele pentru Germania sunt încorporate în rezultatul global cu aceeași pondere.							

## Europa de EST

	 <b>PL</b> 2019	 <b>SK</b> 2019	 <b>CZ</b> 2019	 <b>SI</b> 2019	 <b>HR</b> 2019	 <b>HU</b> 2019	 <b>BG</b> 2019	 <b>RU</b> 2019	 <b>GR</b> 2019	 <b>RO</b> 2019	
<b>Metoda</b>	Interviu telefonic	Interviu telefonic	Interviu telefonic	Interviu telefonic	Interviu telefonic	Interviu telefonic	Interviu telefonic	Interviu telefonic	Interviu telefonic	Interviu telefonic	
<b>Perioada</b>	04.03.- 05.04.2019	04.03.- 05.04.2019	04.03.- 05.04.2019	04.03.- 05.04.2019	04.03.- 05.04.2019	04.03.- 05.04.2019	04.03.- 05.04.2019	04.03.- 05.04.2019	04.03.- 05.04.2019	04.03.- 05.04.2019	
<b>Numarul de respondenti</b>	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	
<b>Durata interviului</b>	15 minutes										
<b>Sector de activitate*</b>	<b>Comert</b>	70	64	48	47	88	74	73	86	80	68
	Industrie	94	80	74	83	47	78	85	73	74	86
	Servicii	36	56	78	70	65	48	42	41	46	46
<b>Cifra de afaceri**</b>	3 - 5 milioane €	–	–	–	28	20	–	–	–	–	–
	5 - 10 milioane €	94	80	93	66	86	96	103	98	104	102
	10 - 25 milioane €	63	61	62	55	56	62	59	61	60	62
	25 milioane € sau mai mult	42	59	44	51	37	41	38	36	35	34
<b>Pondere</b>	Cota de eșantionare a fost facuta în funcție de venituri și sector, rezultatele pentru Germania sunt încorporate în rezultatul global cu aceeași pondere.										

\*Raspunsul 'Nespecificat' nu a fost luat in calcul

\*\* Sunt furnizate date privind veniturile, nu pe active totale

## **3. Sumarul rezultatelor**

- ✓ Dezvoltarea pozitivă a practicilor de plată în rândul consumatorilor (B2C) și al clienților de afaceri (B2B), în timp ce condițiile de plată acordate au fost reduse.
- ✓ **Poziție mai critică privind evoluția viitoare a practicilor de plată.**
- ✓ Facturarea în timp util și utilizarea proceselor de dunning definite sunt principalele măsuri utilizate împotriva riscurilor de neplată.
- ✓ **Patru din zece companii din Europa lucrează cu furnizori externi de servicii în gestionarea creanțelor.**
- ✓ Transformarea digitală în companii și digitalizarea procesului de dunning diferă între diferitele țări europene.

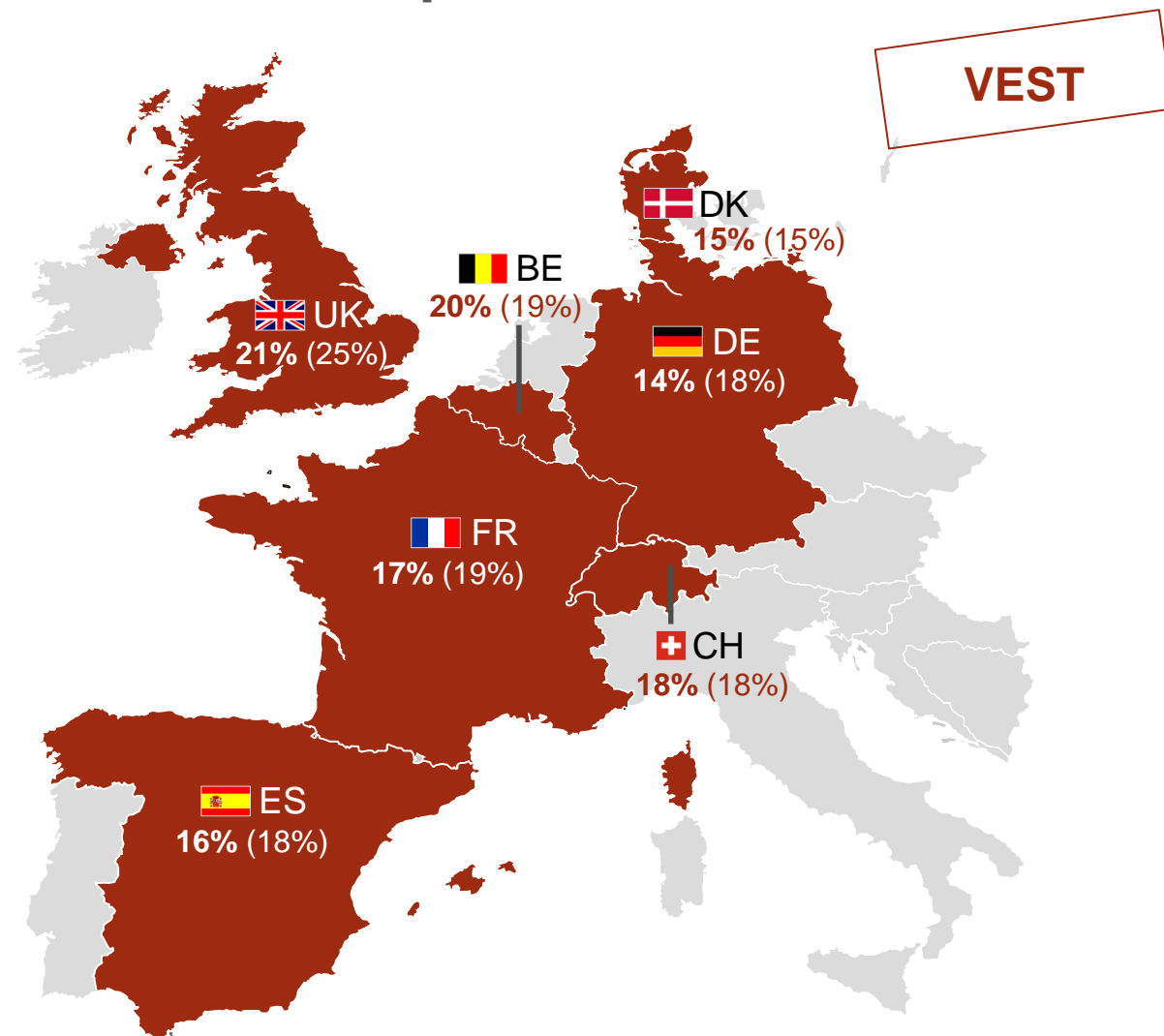
# Comparativ cu anul anterior, companiile din Europa de Vest înregistrează un trend pozitiv în ceea ce privește facturile neîncasate/plătite cu întârziere

Nivelul de facturi neîncasate/ plătite cu întârziere din Europa de VEST

Nivelul de facturi neîncasate/ plătite cu întârziere

**17%**  
(19%)

(Total = B2C + B2B)  
Valori in paranteza = valorile din 2018



# În Europa de Est, procentul facturilor neîncasate/plătite cu întârziere este în scădere în comparație cu anul anterior

Nivelul de facturi neîncasate/ plătite cu întârziere din Europa de VEST

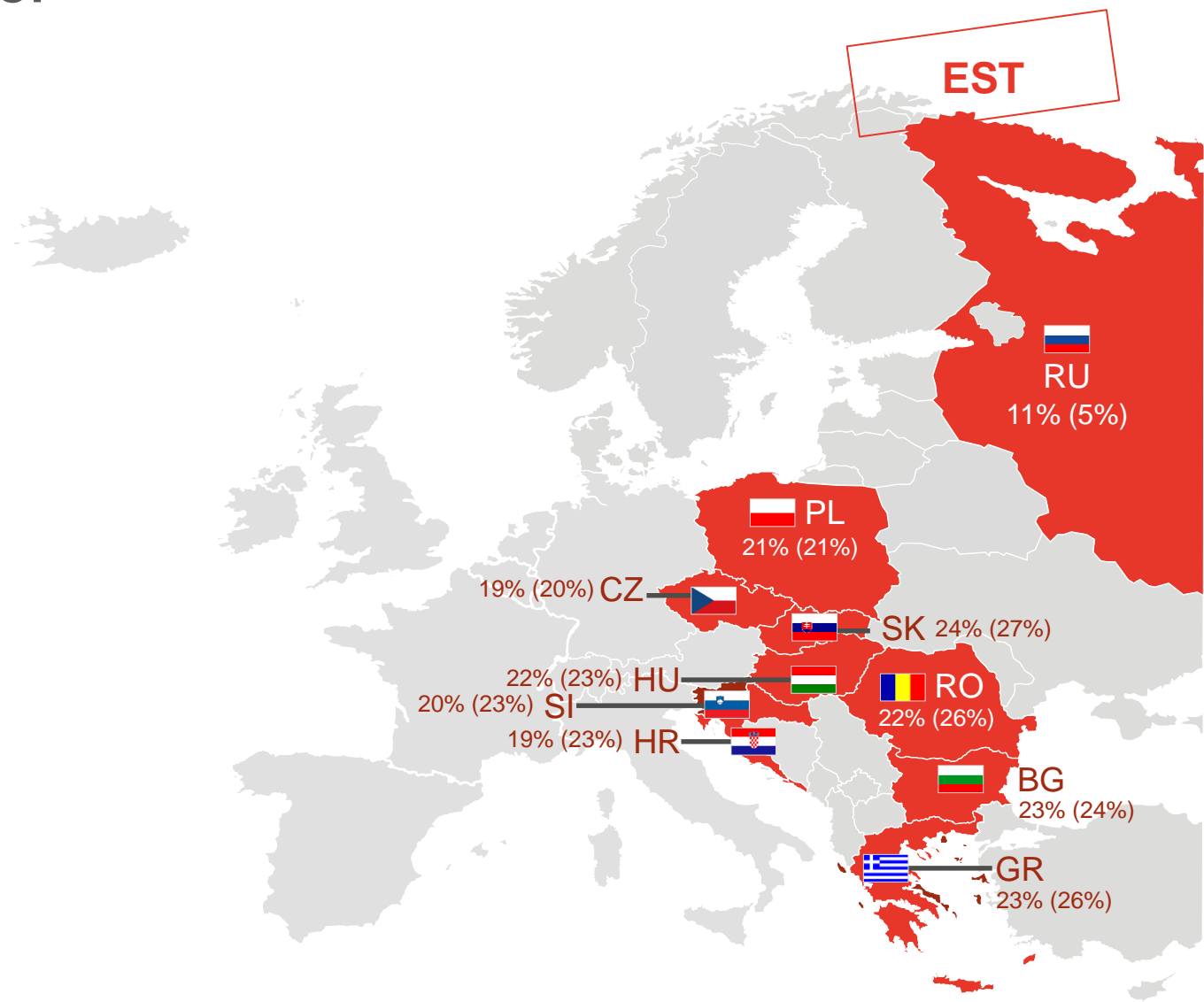
Nivelul de facturi neîncasate/ plătite cu întârziere

**21%**

(22%)

(Total = B2C + B2B)

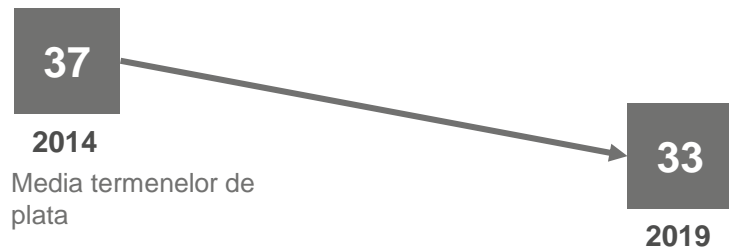
Valori în paranteză = valorile din 2018



# Comportamentele de plată europene:

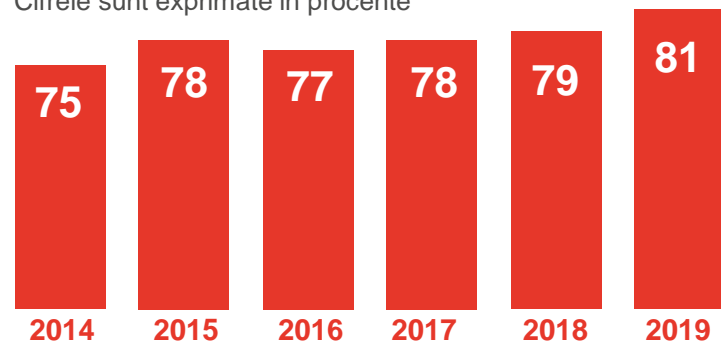
Europeanii sunt tot mai punctuali în ceea ce privesc plățile – dar pentru cât timp de acum încolo?

## Companiile reduc termenele de plată



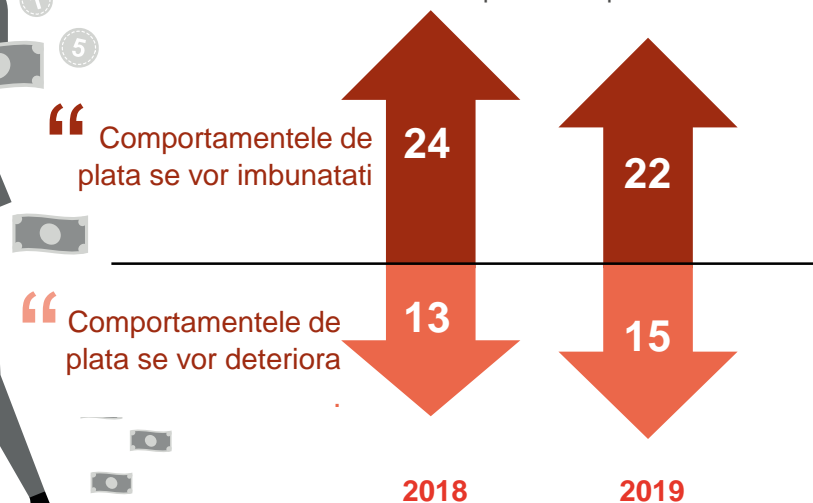
## ... iar proporția plăților efectuate la timp este în creștere

Cifrele sunt exprimate în procente



## Tot mai multe companii se așteaptă la deteriorarea comportamentelor de plată

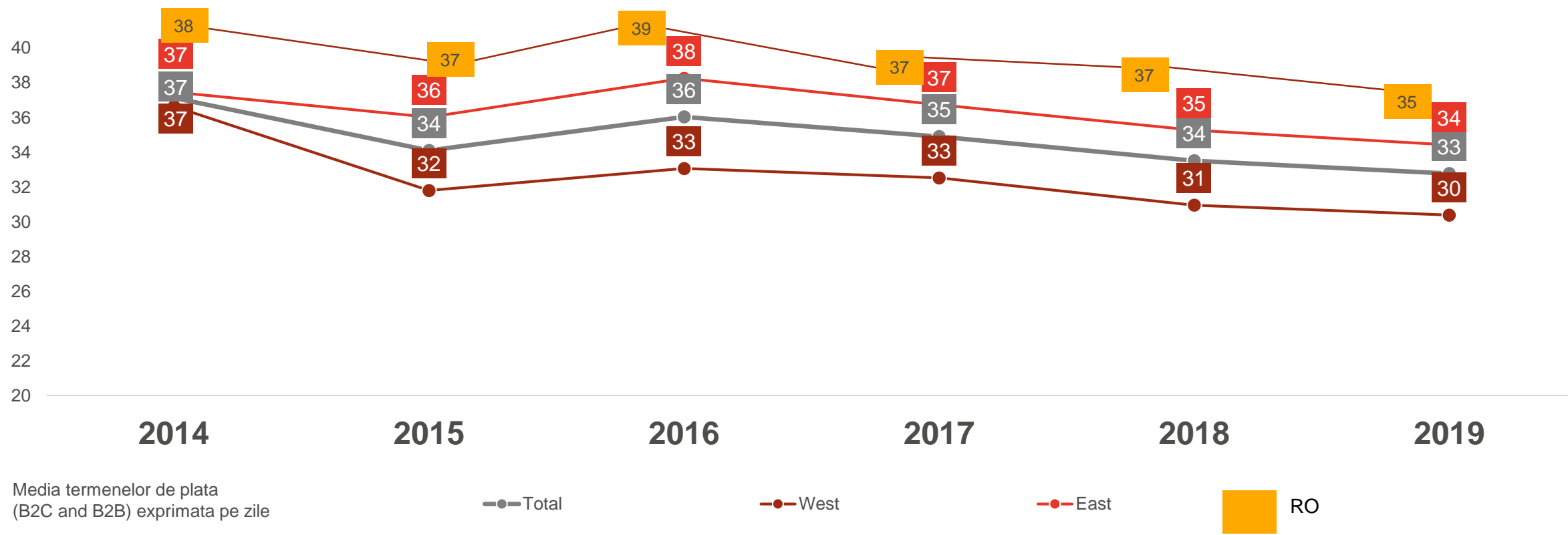
Cifrele sunt exprimate în procente



## **4. Rezultatele detaliate**

# Termenele de plata acordate de companiile Europene sunt in scadere

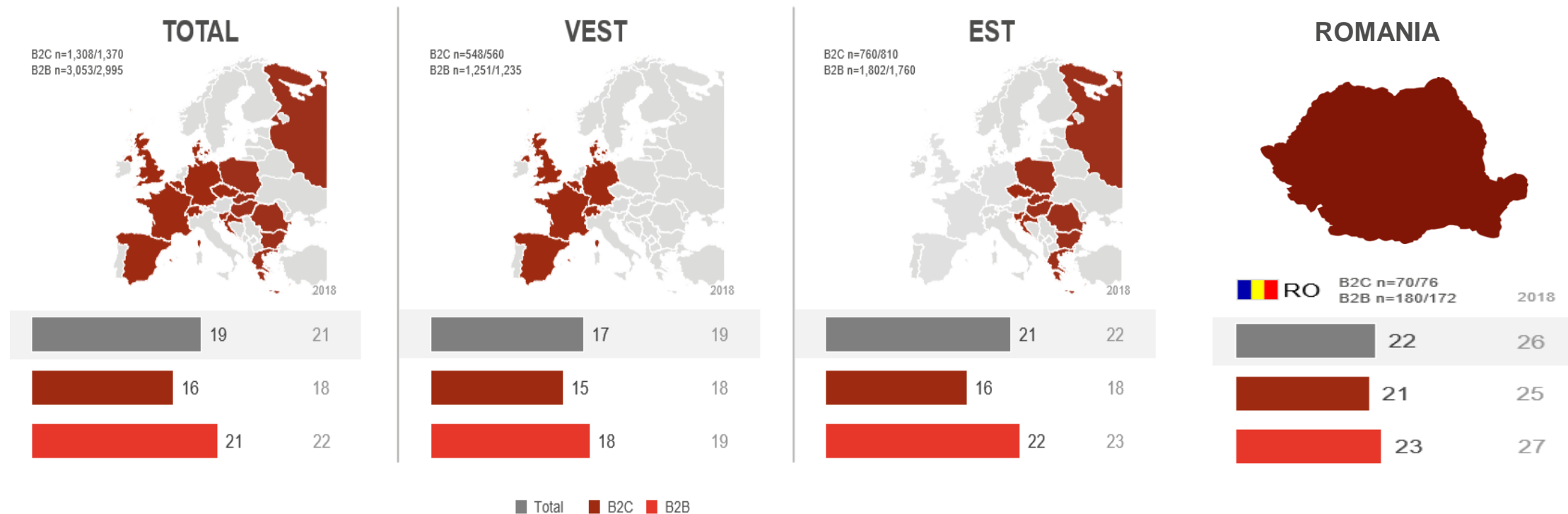
Termene de plata acordate – trendul pe mai multi ani





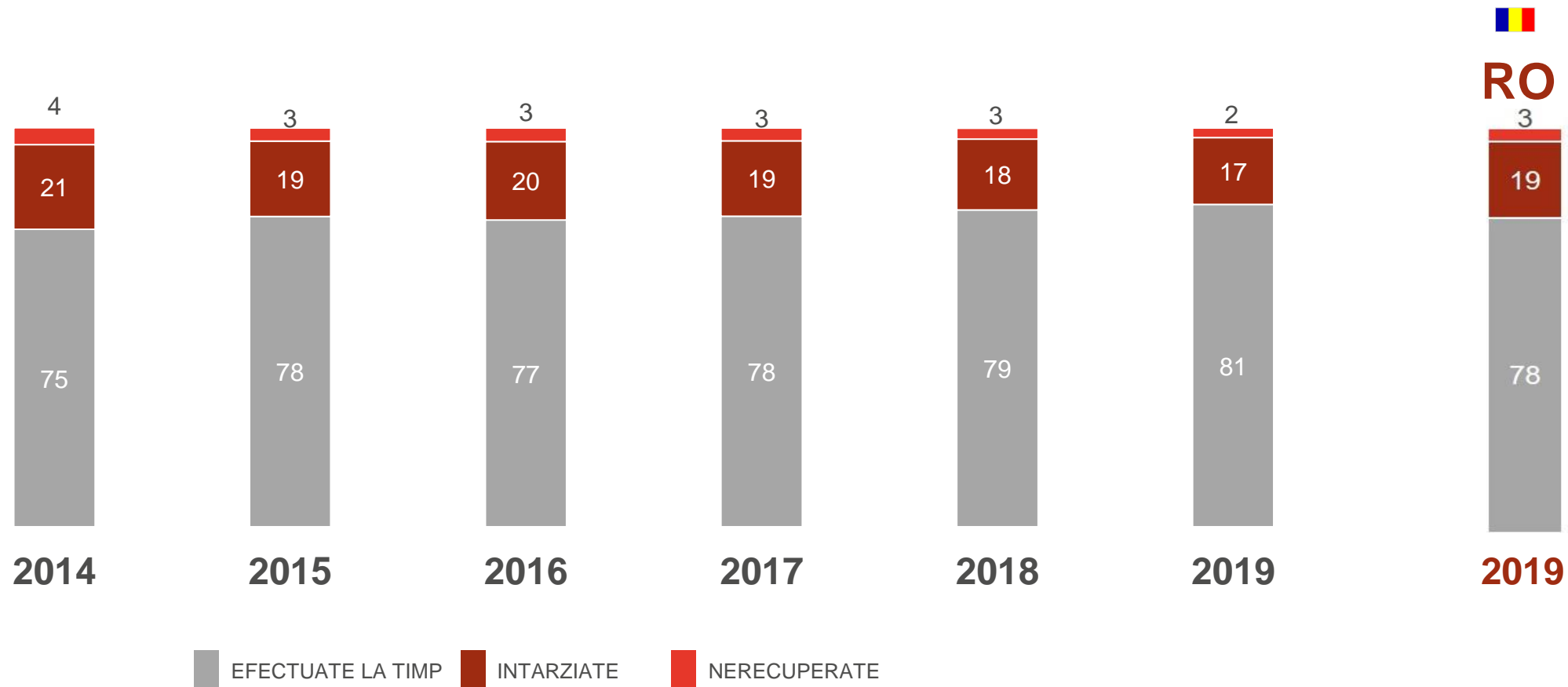
# Comparativ cu anul anterior, companiile înregistrează o scădere în ceea ce privește facturile neîncasate/plătite cu întârziere în segmentul B2C

## Termene de plata acordate – trendul pe mai multi ani



# Procentul platilor efectuate la timp este in crestere din 2014

## Distributia platilor pe termen lung



Ce procent din totalul facturilor dintr-un exercițiu financiar sunt plătite la timp, adică înainte de termenul limită de plată?

sunt distribuite procentajele între categoriile de plăți întârziate și creanțe cu adevărat nerecuperabile?

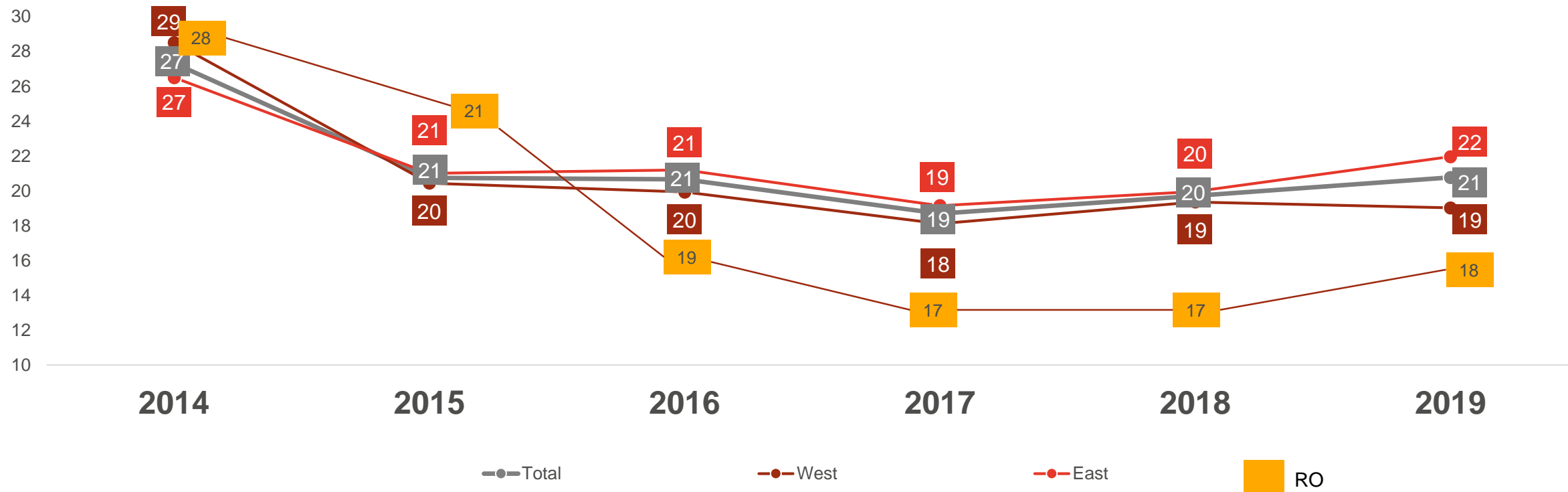
Ce procent din creanțele restante sunt satisfăcute la timp?

se distribuie procentajele între creanțele categoriilor care nu sunt plătite la timp și creanțe nerecuperabile?

Bază: toți respondenții; date în%, diferențele datorate rotunjirea posibilelor

# Companiile din Estul Europei sunt din nou in situatia de a astepta mai mult decat in anii anteriori pentru platile neefectuate la timp.

Media zilelor intarziate



# Principalul motiv invocat de clienti pentru neplata sunt platile restante ale propriilor clienti; fiecare a treia companie presupune ca neplata este facuta in mod deliberat

## Motivele pentru plata necorespunzatoare invocate de catre clientii B2B

Motive invocate pentru intarziere sau neplata

Platile restante ale propriilor clienti

Utilizarea creditelor la furnizor

Insolventa

Lipsa de personal

Procesarea lenta

Intentia de neplata

Neglijenta personalului

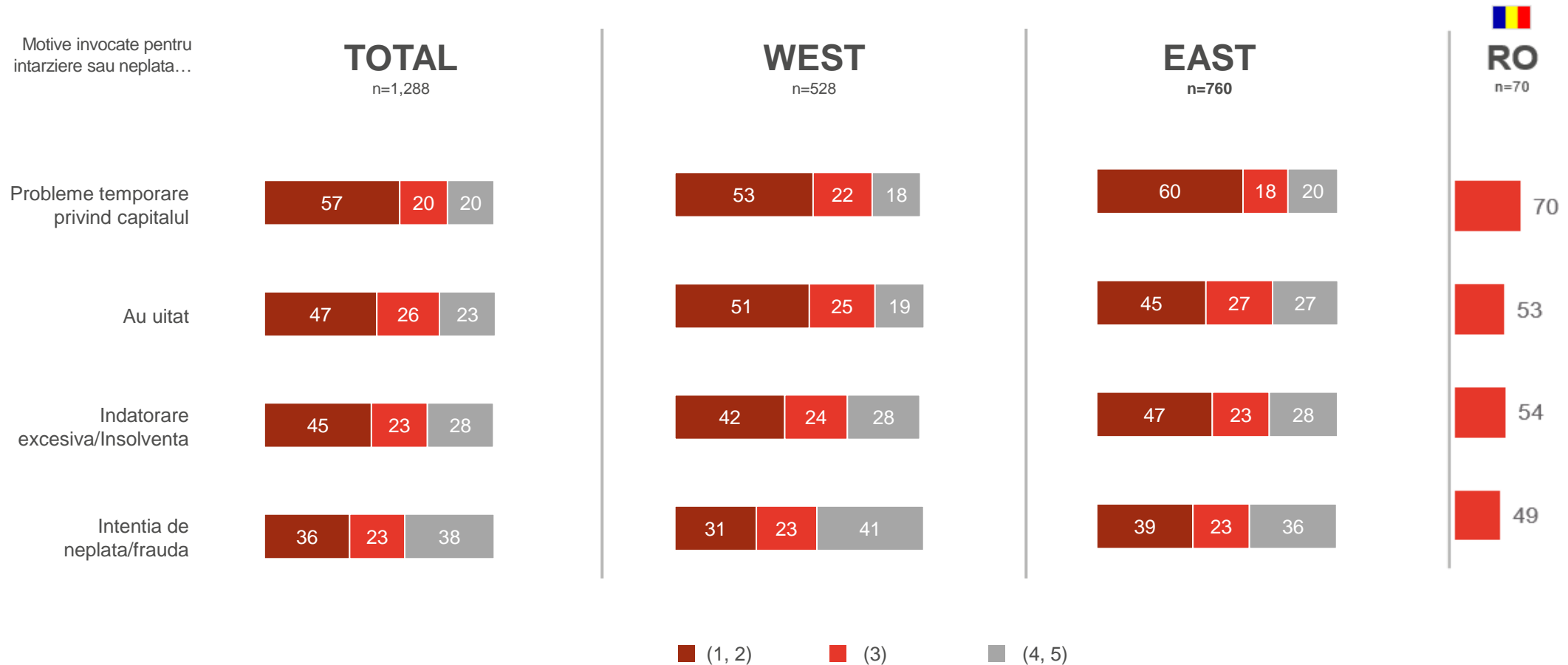
Erorile de facturare

Motive tehnice



# Companiile din Romania invoca cel mai des pentru intarzierile de plata sau neplata motivul insolventei.

## Motivele pentru plata necorespunzatoare invocate de catre clientii B2B



Procentajul este pe o scara de cinci-puncta unde: 1 = "complet de acord" si 5 = "complet dezacord". Pentru motivul prezentat cum punctati referitor la plata/neplata facturilor? Pentru toti respondentii B2B, datele sunt in procente.

# Efectele si masurile adoptate de companii

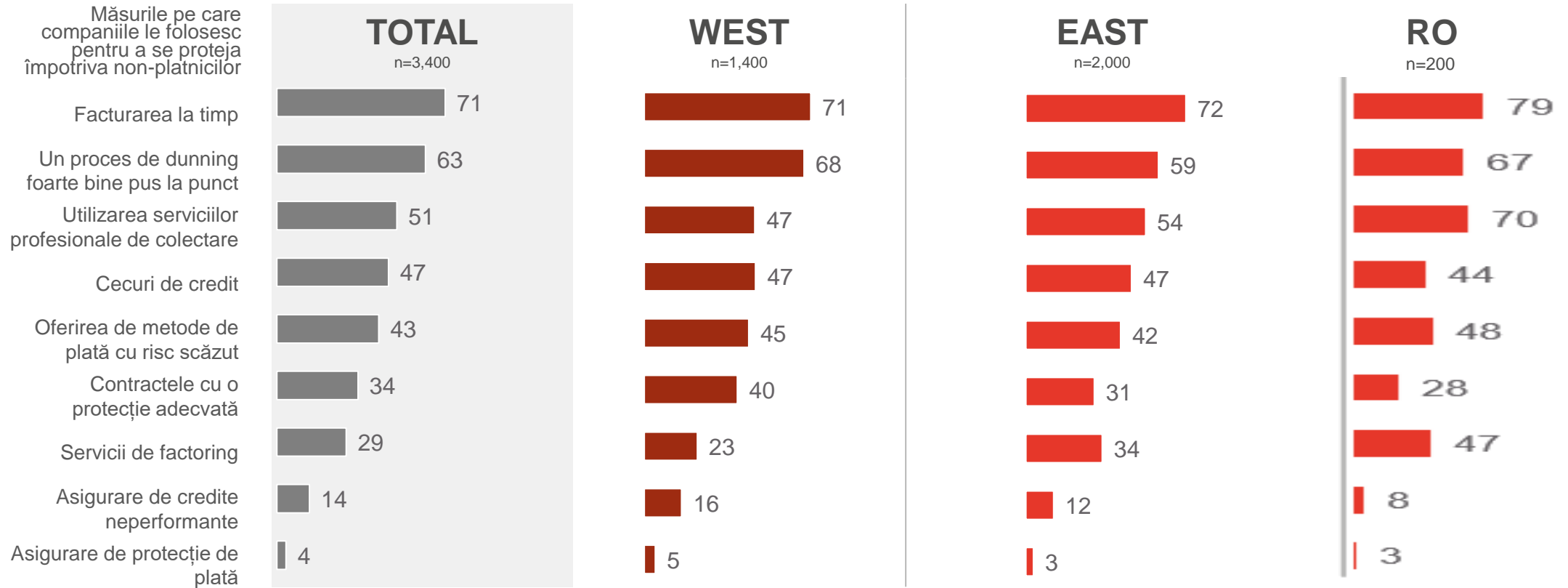
**Esecul in ceea ce priveste profitul, problemele cu fluxul de numerar si costurile ridicate ale dobanzilor continua sa fie cele mai intalnite efecte asupra companiilor cauzate de intarzierile de plata/neplata.**

## Problemele companiilor cele mai frecvente comparativ cu anul anterior



# Efectele si masurile adoptate de companii

## Masuri adoptate impotriva clientilor cu facturi neplatite



## **5. Digitalizarea și tendințele managementului creanțelor**

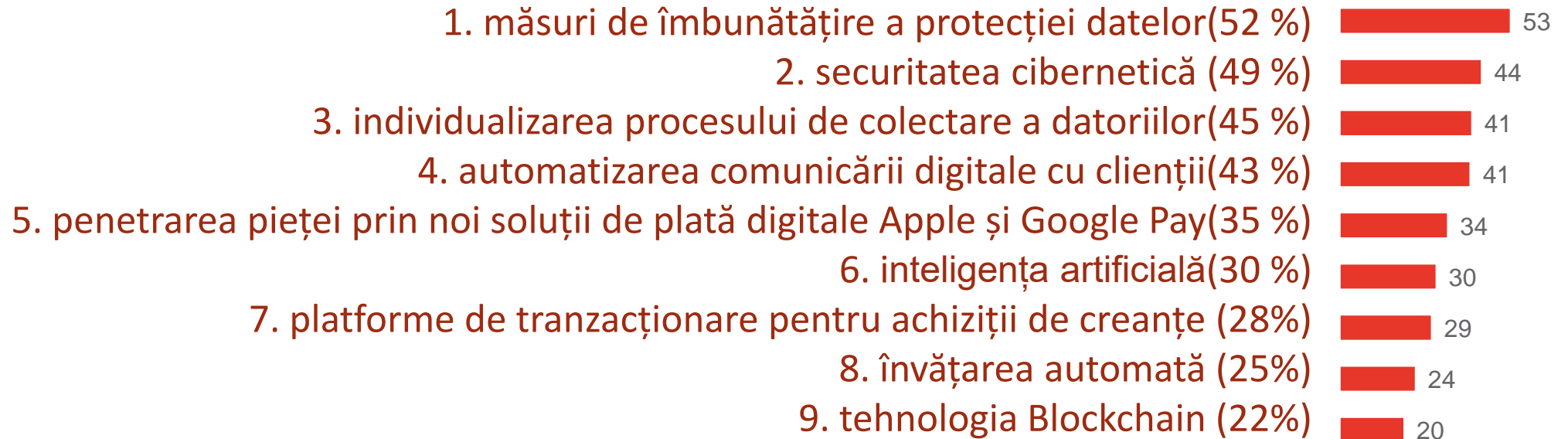


**În toată Europa, problemele de securitate precum îmbunătățirea protecției datelor sau securitatea cibernetică sunt tendințele majore din următorii doi ani**



### **Top 9 tendințe în managementul creanțelor**

**RO**



# Tendențele managementului creanțelor: **Securitatea IT**

## Europa



“... este văzută de noi ca o tendință importantă.



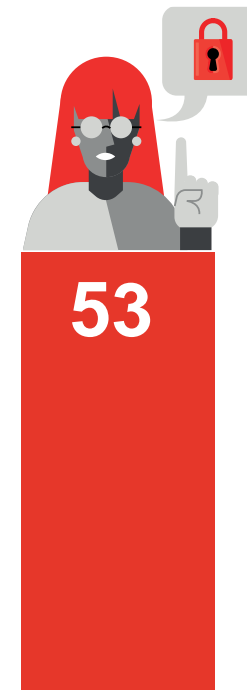
“...este implementat de noi.

## “ Protecția datelor...

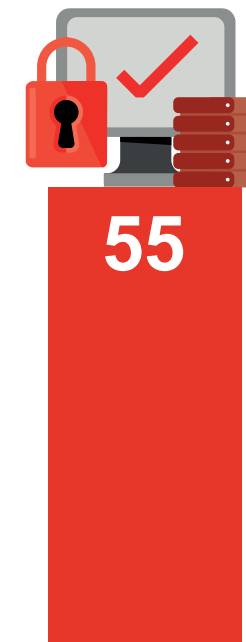


Cifrele sunt exprimate in procente

## Romania



“... este văzută de noi ca o tendință importantă.

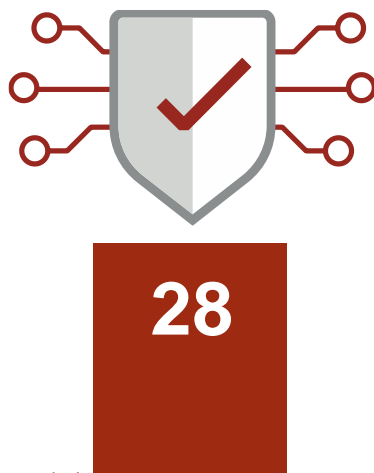
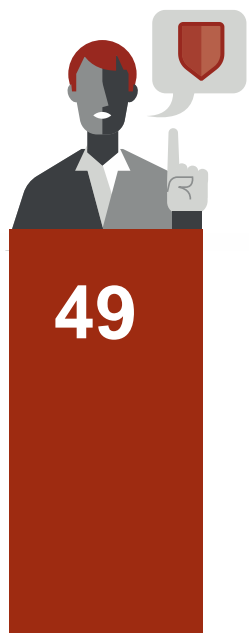


“... este implementat de noi.

# Tendențele managementului creanțelor: **Securitatea IT**

“ **Securitatea cibernetică...**

**Europa**



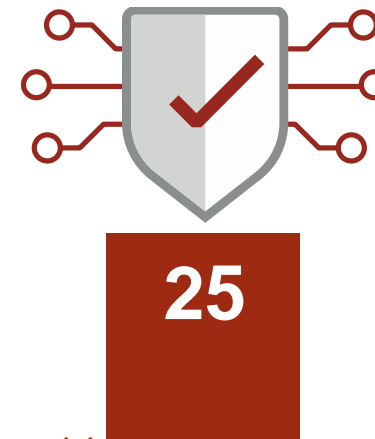
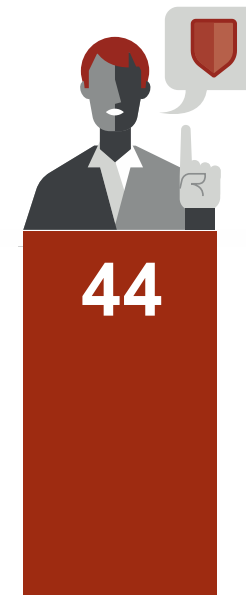
“ ...este văzută de noi ca o tendință importantă.

“ ...este implementat de noi.



Cifrele sunt exprimate in procente

**Romania**



“ ...este văzută de noi ca o tendință importantă.

“ ...este implementat de noi.

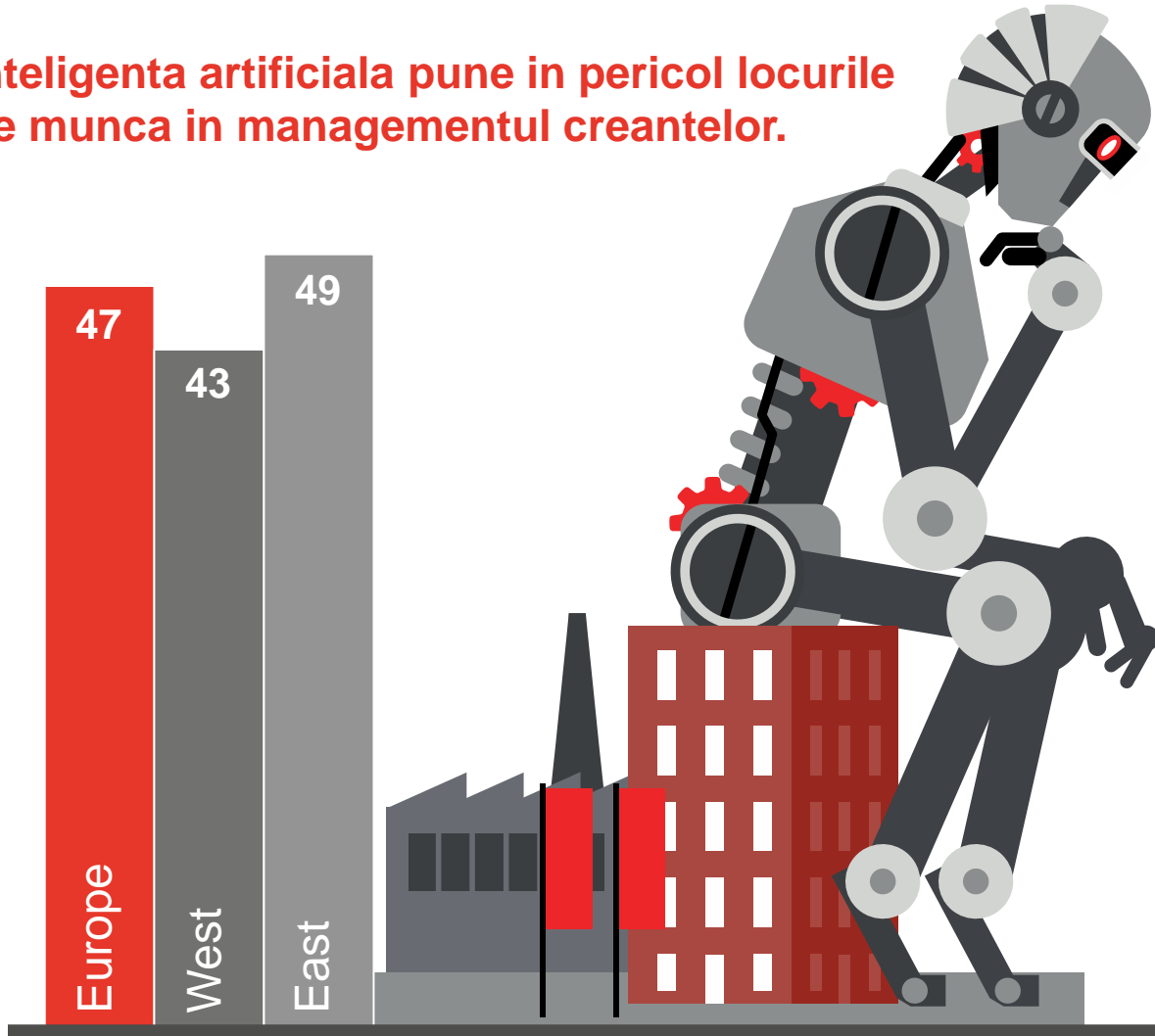
# Digitalizarea - o lucrare în desfășurare: societățile europene trebuie să recupereze

Aproximativ jumătate din companiile europene își dau o notă bună atunci când vine vorba de digitalizare. Există încă multe de făcut în zona de dunning digital.



Companiile europene asociază în principal inteligența artificială cu o amenințare la adresa locurilor de muncă. Directorii Financieri din Europa se tem pentru locurile lor de muncă

“ Inteligența artificială pune în pericol locurile de muncă în managementul creanțelor.



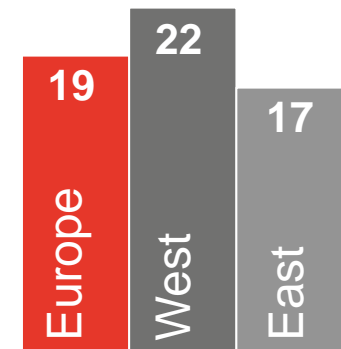
“ AI este complet supraevaluat.



## Inteligența artificială

Scepticismul despre inteligența artificială predomină printre companiile europene. Aproape jumătate din ei văd în asta o amenințare a locurilor de muncă. Cu toate acestea, în același timp, un sfert dintre ei cred că sistemele de auto-învățare sunt necesare în gestionarea creanțelor.

“ Îmi pot imagina Bazându-mă complet pe AI.



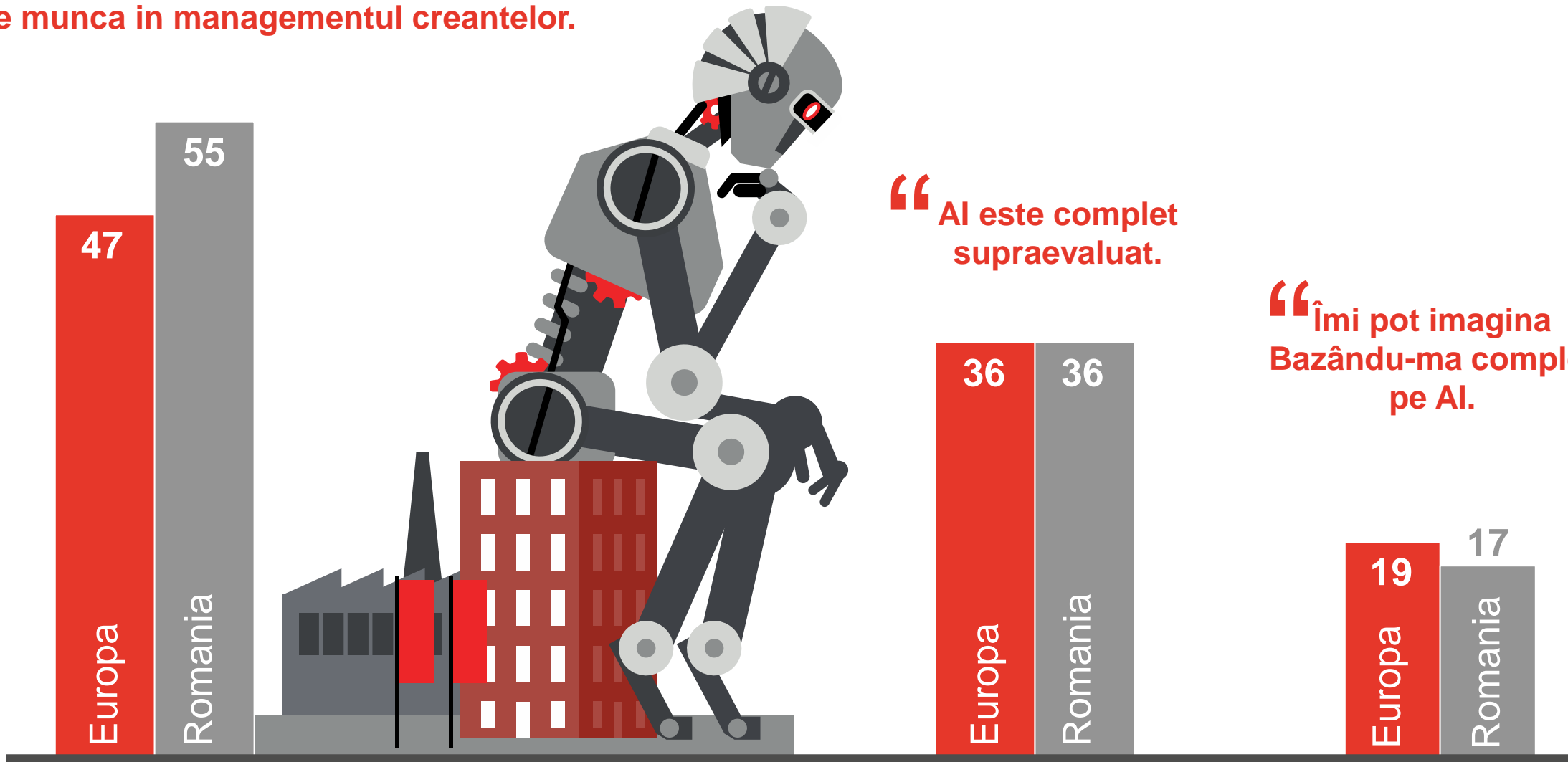
Cifrele sunt exprimate în procente

# Inteligența artificială în România versus Europa :

“ Inteligența artificială pune în pericol locurile de muncă în managementul creanțelor.

“ AI este complet supraevaluat.

“ Îmi pot imagina Bazându-mă complet pe AI.



Cifrele sunt exprimate în procente

## **6. Metode de plată**

# Metode de plată digitală: Europa a rămas în urmă

În Europa, metodele de plată digitală continuă să joace un rol subordonat. Opțiunile clasice de plată sunt încă dominante.

Doar 28% dintre companii ofera clientilor lor optiuni de plata digitala. Întrucât, în Europa occidentală, aproape o treime (32%) oferi această variantă clienților, în Europa de Est, doar aproximativ un sfert (26%) face.

**Top 3 metode tradiționale de plată:**  
Plata în cont (81%)  
Plata în avans (69%)  
Transfer bancar (50%)

**Cele mai utilizate metode de plată digitală**



**Procentul companiilor care oferă clienților lor metode de plată digitale**

Cifrele sunt exprimate in procente



# Metode de plată digitală

## Doar aproximativ 1 din 4 companii românești le oferă

În Europa de Est, principalele metode de plată în segmentul B2B sunt, de asemenea, metodele tradiționale de plată în cont și transferurile bancare



Cifrele sunt exprimate in procente

## **7. Sumarul rezultatelor pentru România și Europa**

# Comaniile din România reduc condițiile de plată și experimentează creșterea punctualității plăților de către consumatorii sai

În ciuda **reducerii cu 3 zile, la 29 de zile a intervalului de plata**, companiile românești acordă în continuare consumatorilor săi, termeni de plata mai avantajoși, față de media europeană. Cu toate acestea, **cele 37 de zile acordate în segmentul B2B** reprezintă un interval mai mic față de media est-europeană care este de 39 de zile. Față de anul precedent, comportamentele de plată ale consumatorilor români s-au îmbunătățit, în prezent având o medie de puțin sub patru din cinci facturi plătite (2018: 74%). Cu toate acestea, **atunci când apar întârzieri, companiile românești trebuie să aștepte în medie 18 zile (B2C: 15; B2B: 19) pentru a obține plata, această perioadă de așteptare fiind peste media din alte țări din Europa de Est.** Cu toate acestea, companiile românești sunt mai sceptice decât în anul precedent în legătură cu tendința comportamentelor de plată ale consumatorilor.

**În segmentul B2B**, companiile din România atribuie în mod frecvent cauzele de neplata serviciilor pentru prestații, către client sau furnizor. **În segmentul B2C**, principalul motiv oferit este reprezentat de problemele temporare ale fluxului de numerar și fiecare a două companie atribuie, de asemenea, rată mică de plata datorită insolvenței consumatorului.

Frecvent, companiile din România se confruntă cu scăderi de profit din cauza lipsei plăților și implicit a încasărilor și folosesc un sistem eficient prin care facturează și comunica constant cu consumatorii, pentru a crește rată de încasări și comportamentul pozitiv de plata. Doar una din trei companii se ocupă de gestionarea creanțelor sale exclusiv în local, celelalte apelând la un sistem de dunning.

Față de alte companii europene, companiile românești evaluează procentul de venituri din cifra afaceri a companiei că urmare a furnizorilor de servicii externe RM ca fiind destul de scăzute, la un procent de 5%. Față de alte țări din Europa de Est, aceste resurse financiare sunt utilizate mai des pentru securizarea locurilor de muncă și pentru extindere.

**Fiecare a două companie consideră gradul de digitalizare a propriei companii că fiind unul avansat, deși doar 36% consideră că procesele lor interne sunt complet sau în mare parte digitalizate. Companiile românești consideră că tendința majoră din următorii doi ani va fi îmbunătățirea protecției datelor și fiecare a două companie face deja acest lucru. Pe de altă parte, utilizarea inteligenței artificiale în gestiunea creanțelor nu a jucat până acum un rol major în România. Una din două companii presupune că utilizarea inteligenței artificiale este o amenințare pentru locuri de muncă.**

## Comportamente de plată în Europa

În Europa, în ansamblu, s-au înregistrat evoluții pozitive în ultimii ani în comportamentele de plată ale clienților B2C și B2B. În medie, patru facturi din cinci în Europa de Est sunt plătite în termenul de plată. În Europa de Vest, proporția este chiar mai mare, la 83%. Faptul că din nou companiile europene și-au redus condițiile de plată, poate fi văzut că unul dintre principalele motive ale acestei dezvoltări pozitive. În prezent, companiile acordă consumatorilor, în medie cu o zi mai puțin pentru a-și plăti facturile în termenul stabilit de plată, față de perioada anterioară.

## Metode de digitalizare și plată în Europa

Deși în ultimii doi ani, procesul de digitalizare a înregistrat progrese ușoare în majoritatea companiilor europene, există încă loc pentru îmbunătățiri. În general, 49% dintre companiile europene afirmă că nivelul de digitalizare în compania lor este mare sau foarte mare. O evoluție similară poate fi observată în procesul de dunning, în special în companiile din Europa de Vest. În Europa de Est, lucrurile nu sunt atât de evaluate. Majoritatea companiilor folosesc rareori sau doar parțial instrumente digitale pentru a sprijini deciziile luate în procesul de dunning.

Companiile europene continuă să ofere clienților lor în principal metode tradiționale de plată, cum ar fi plata în cont sau transferul bancar, pentru achitarea datoriilor. În cazul metodelor de plată digitale, companiile oferă în principal transfer online prin intermediul unor furnizori terți; Ocazional plățile online sunt disponibile și în segmentul B2C.

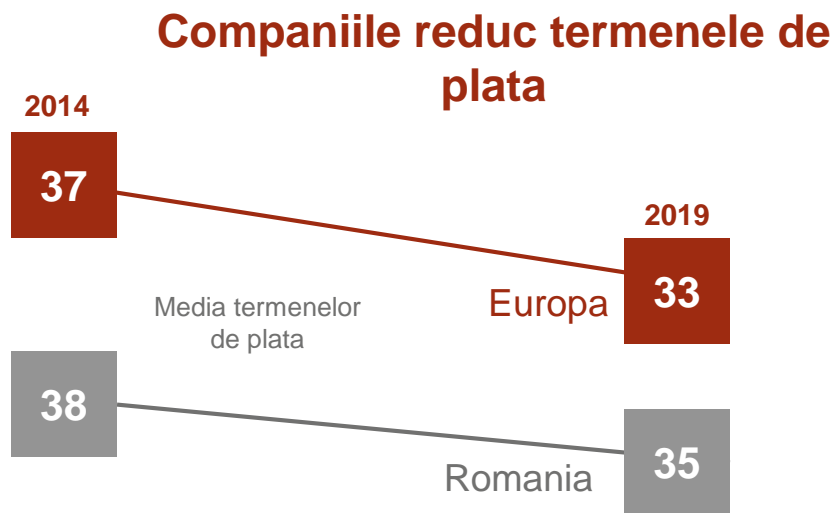
## Tendențe în gestionarea creanțelor în Europa

Companiile din toate țările consideră că cele mai mari provocări în gestionarea creanțelor sunt aspectele legate de securitate precum îmbunătățirea protecției datelor și securitatea cibernetică. Pentru Germania și România, lansarea comunicării digitale cu consumatorii joacă un rol important.

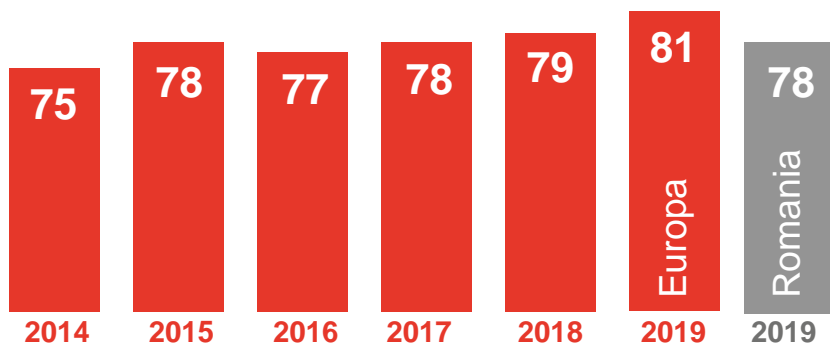
Până acum, companiile din Europa de Vest și de Est au implementat măsuri pentru îmbunătățirea protecției datelor; 7, respectiv 8 din zece companii au deja implementate astfel de măsuri.

Doar puțin sub o treime din companiile din Europa consideră inteligența artificială ca o tendință în gestionarea creanțelor și până în prezent inteligența artificială este abia folosită. Companiile tind să aibă foarte rar încredere în inteligența artificială și sunt înclinate să o vadă mai mult ca pe o amenințare a locul de muncă. Doar una din trei companii consideră că rata de eșec în gestiunea creanțelor poate fi semnificativ redusă folosind inteligența artificială.

# Practici de plată în România în comparație cu Europa: Românii plătesc mai puțin punctual



... iar proportia platilor efectuate la timp este in crestere

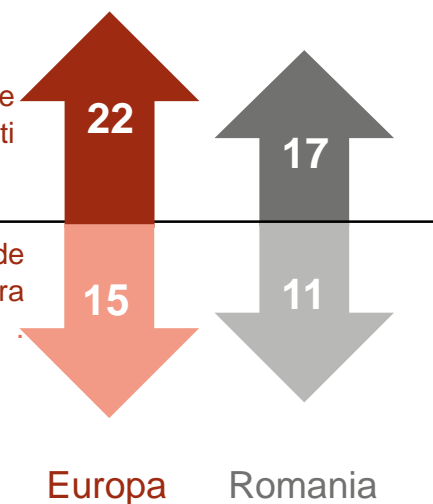


Tot mai multe companii europene se asteapta la deteriorarea comportamentelor de plata

Tot mai putine companii din Romania se asteapta la deteriorarea practicilor de plata

Comportamentele de plata se vor imbunatati

Comportamentele de platase vor deteriora



Cifrele sunt exprimate in procente

# Abrevieri utilizate în raport

## Abrevieri și acronime

<b>B2C</b>	Consumatori/persoane fizice
<b>B2B</b>	Consumatori/persoane juridice
<b>Total</b>	Total – B2B + B2C
<b>RM</b>	Managementul creantelor
<b>SP</b>	Furnizor de servicii
<b>eWallets</b>	Stocarea soldurilor de credit pe platforme electronice cum ar fi Paypal, Amazon Payment, Alipay, Moneybookers
<b>Online transfer</b>	Klarna, SOFORT, Giropay
<b>Crypto-currencies</b>	Bitcoins, Ripple



**Intrebari**



**„Finanțele se schimbă. Ne place  
asta!“**

Klaus Engberding, CEO EOS Group

**EOS. PENTRU O LUME FĂRĂ  
DATORII.**

## **EOS KSI ROMANIA**

Conect Bussines Park, 10/2A Dimitrie Pompei Blvd., Building  
Conect 3, 7th floor, 2nd district, 020337 Bucharest, Romania

+40 (21) 300.35.58

[www.eos-solutions.ro](http://www.eos-solutions.ro)