

AMCC



ASOCIAȚIA DE MANAGEMENT
AL CREANȚELOR COMERCIALE



Despre AMCC

Scopul principal al AMCC este reglementarea profesiei de colector de creante si stabilirea unui set de principii etice profesionale ce trebuie respectate de catre companiile de colectare in relatia cu debitorii persoane fizice si juridice.

Misiunea AMCC este sa reprezinte membrii sai la nivel national si international, sa promoveze conceptul de activitate a serviciilor de credit management si sa il sustina la nivelul legislatiei nationale.

AMCC doreste sa fie o asociatie reprezentativa la nivel national pentru agentiile de colectare creante din Romania si sa implementeze un standard inalt de calitate in domeniul managementului creantelor.

**Inca de la infiintare,
AMCC este membru activ
al FENCA-
Federatia
Europeana a Asociatiilor
Nationale de Colectare**

**Prin AMCC,
Romania a
devenit al 15-lea
Membru al
FENCA.**

Membrii AMCC



AMCC (Asociatia de Management al Creantelor Comerciale) a fost infiintata in anul 2007 la initiativa companiilor Coface, EOS KSI si Creditreform.

In prezent reuneste 14 membri.

Alaturi de membrii fondatori au aderat urmatorii importanți jucatori din piata de colectare de creante: CREDITEXPRESS ROMANIA, CYCLE EUROPEAN, DEBT COLLECTION AGENCY, FIRE CREDIT, GETBACK RECOVERY, KOLCZE, ILIUTA & ASOCIATII, KREDYT INKASO, KRUK ROMANIA, MELLON ROMANIA, RE COLLECTION si TOP FACTORING.



■ Statistici si rezumatul studiului

- Dimensiunea pieteи de colectare a creantelor si evolutia acesteia in 2015
- Reglementarile sectorului de colectare a creantelor
- Im bunatатirea continua a mediului operational

Numar total de respondenti: 13, reprezentand aproximativ 70% din piata totala de colectare a creantelor (servicii de colectare a creantelor si achizitie de portofolii de creante) si 90% din piata de servicii de colectare a creantelor.

Studiul a fost comisionat de AMCC catre Ensight Management Consulting si a fost elaborat in conformitate cu datele prezentate de fiecare membru participant AMCC .

Creante externalizate 2015 (EUR)			Creante recuperate 2015 (EUR)			Venituri 2015 (EUR)		
Domestic			Domestic			B2C	49%	14,303,070
B2C	4%	↗	1,329,831,991	B2C	29%	331,125,490	B2B	-61% ↘
B2B	74%	↗	236,381,448	B2B	5%	27,746,054	Achizitii Creante ⁴	28% ↗
Total	11%	↗	1,566,213,439	Total	27%	358,871,544	Total⁴	19% ↗
								39,624,757

Companii care includ in portofoliul lor servicii de colectare creante :

- Creditreform Romania
- Coface Romania
- Mellon Romania
- Re Collection

Companii care includ pe langa serviciile de colectare creante si achizitionarea de creante:

- Debt Collection Agency²
- Creditexpress Romania
- EOS KSI Romania
- KRUK Romania
- Top Factoring
- Cycle European
- Fire Credit
- Kredyt Inkaso¹
- Getback Recovery¹

NB: Dinamica pietei in ceea ce priveste creantele externalizate si cele colectate a fost calculata pe baza datelor furnizate de cei 12 membri care au raspuns anilor '14 si '15

¹Membri adaugati la studiu in 2015

² Realizeaza doar achizitii de creante

³Ajustari au fost efectuate pentru a reflecta dinamica reala a veniturilor, astfel ~4% din suma totala raportata a fost atribuita ajustarilor financiare interne.

Piata de Colectare a Creantelor 2015

- Creante externalizate 2015.** In pofida unei tendinte de scadere in termeni de valoare intre 2011 si 2015, creanta domestica externalizata a inregistrat o crestere de 11% in 2015, comparativ cu anul 2014. Aceasta s-a datorat, in principal, unei cresteri de 74% din valoarea creantelor externalizate B2B cumulata cu cresterea de 4% a creantelor externalizate B2C in 2015, comparativ cu 2014. Numarul de cazuri domestice externalizate a ramas constant de-a lungul intregului an 2015, variind in jurul numarului de 2,3-2,4 mil. cazuri pe semestru. In anul 2015, un numar mare de portofolii de credite neperformante au fost oferite la vanzare de catre banchi. De asemenea, s-a evideniat o tendinta crescatoare referitoare la imprumuturile garantate, oportunitate ce s-ar putea dovedi interesanta pentru unii jucatori din piata.
- Creante Colectate 2015.** Volumul de creante domestice colectate a inregistrat o crestere de 27% in 2015 fata de 2014, in principal din cauza unei cresteri (29%) a valorilor colectate pe segmentul B2C, ajungand la ~331 mil. de euro. In ceea ce priveste numarul de cazuri colectate in tara, tendinta in 2015 a fost de crestere (14%) fata de 2014, cu un total de peste 3,7 mil. cazuri.
- Venituri din Colectarea de Creante.** Veniturile din colectarea de creante au crescut cu 19% in 2015, comparativ cu 2014, datorita volumului mare de creante cedionate (crestere cu 28%) si al colectarii de creante B2C (crestere de 49%), care a compensat scaderea (61%) inregistrata in procesul de colectari creante din B2B.

S1 2016 Tendințele sectorului

Asteptarile pentru S1 2016 sunt mai degraba prudente in ceea ce priveste colectarea creantelor datorita reglementarilor care asteapta sa fie aprobat. In acelasi timp, jucatorii din domeniul gestionarii creantelor vor trebui sa amane deciziile cu privire la strategiile viitoare pana la atingerea unui cadrul stabil de reglementare.

Performanta Operationala

- Tipuri de servicii oferite.** Corespondenta scrisa ramane mijlocul cel mai utilizat in scopul colectarii creantelor in 2015 atat pentru B2C cat si pentru B2B, e-mail-ul incepand sa fie utilizat de catre toti membrii fata de 2014.
- Structura angajatilor.** Cea mai mare parte a activitatilor de colectare creante vizeaza colectarea creantelor pe segmentul B2C, care este cea mai intensiva activitate din punct de vedere al numarului de angajati,, reprezentand aproape 55% din angajatii actuali. Majoritatea companiilor care fac colectare de creante B2C dar si B2B au departamente separate care se ocupa cu activitati specifice fiecarui segment, altele prefera sa utilizeze personalul disponibil in functie de nevoile curente. Un trend crescator s-a evideniat in ceea ce priveste cererea de servicii juridice in 2015, iar astfel membrii s-au conformat crescand numarul de angajati aferenti acestui tip de operatiuni.
- Imbunatatirea activitatii operationale.** In cadrul companiilor membre sunt in curs de dezvoltare mai multe initiative care au ca scop imbunatatirea gradului de maturitate al proceselor. In acest sens, masurile includ optimizarea performantei angajatilor si a sistemului de monitorizare a performantei proceselor operationale.

Reglementarile pielei

- Reglementarile pielei de colectare de creante.** Deoarece o serie de reglementari ale pielei sunt in curs de aprobat, jucatorii din domeniul gestionarii creantelor vor trebui sa amane deciziile cu privire la strategiile viitoare pana la atingerea unui cadrul stabil de reglementare.

- Statistici si rezumatul studiului
- **Dimensiunea pietei de colectare a creantelor si evolutia acestora in 2015**
- Reglementarile sectorului de colectare a creantelor
- Im bunatatile continua a mediului operational

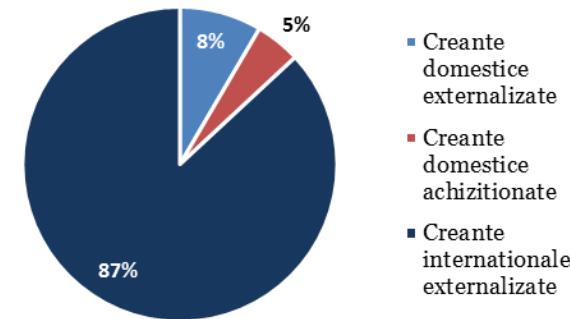
B2C – Creante externalizate

Creante Externalizate (Domestic)	Numar cazuri		Valoare in EUR		Valoare med. in EUR/Caz	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Creante externalizate	4,810,334	4,160,803	858,204,693	781,112,242	178	188
Creante achizitionate	418,839	738,311	471,627,299	498,590,870	1,126	675
TOTAL	5,229,173	4,899,114	1,329,831,991	1,279,703,112		

Creante Externalizate (international)	Numar cazuri		Valoare in EUR		Valoare med. in EUR/Caz	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Creante externalizate	826,496	527,165	8,830,463,133	231,357,969	10,684	439

- B2C divizare pe categorii.** In ceea ce priveste numarul de cazuri domestice, creantele externalizate in 2015 au reprezentat aproximativ 92% din piata romaneasca de creante externalizate B2C, in timp ce in 2014 cota de piata a fost de 85%. In ceea ce priveste numarul de cazuri, achizitia creantelor domestice reprezinta 8% in 2015, fiind in scadere comparativ cu 15% in 2014.
- Volumul pietei B2C.** Valoarea totala a creantelor externalizate in 2015 a inregistrat aprox. ~10,160 mil. EUR aferente unui numar de ~6 mil. cazuri, unde creantele internationale externalizate reprezinta ~8,8 mil. EUR si ~825k numar de cazuri.
- Dinamica pietei B2C.** Numarul creantelor domestice externalizate a crescut in 2015 cu mai mult de 7%, comparativ cu 2014, datorita unei cresteri de 16% a numarului de cazuri B2C al creantelor externalizate. Pe masura ce numarul de cazuri din 2015 a crescut, valoarea medie a creantelor externalizate a scazut de la 188 EUR/caz in 2014 la 178 EUR/caz in 2015. Valoarea creantelor domestice achizitionate a scazut cu 5% de la ~498 mil. EUR, pana la ~471 mil. EUR, in timp ce valoarea medie pe caz a crescut pana la 1126 EUR/caz, datorata unei scaderi de 43% a numarului de cazuri achizitionate si o valoare mai mare a portofoliilor de creante.

Valoarea contractelor (EUR) in functie de tipul de creanta recuperata
2015



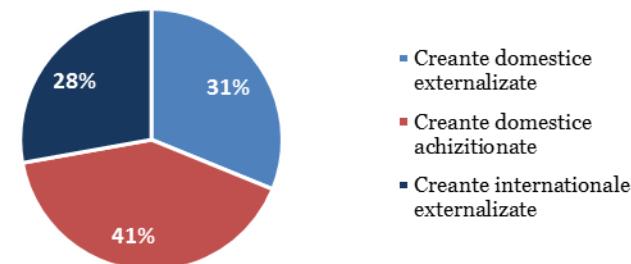
Creantele externalizate B2B reprezinta doar 15% din totalul de sume externalizate in tara (domestic)

B2B – Creante externalizate

Creante Externalizate (Domestic)	Numar cazuri		Valoare in EUR		Valoare medie in EUR/Caz	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Creante externalizate	107,653	77,168	103,037,393	56,466,500	957	732
Creante achizitionate	12,395	21,318	133,344,054	79,009,956	10,758	3,706
TOTAL	120,048	98,486	236,381,448	135,476,456		
Creante Externalizate (International)	Numar cazuri		Valoare in EUR		Valoare medie in EUR/Caz	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Creante externalizate	60,622	45,946	90,486,796	47,126,786	1,493	1,026

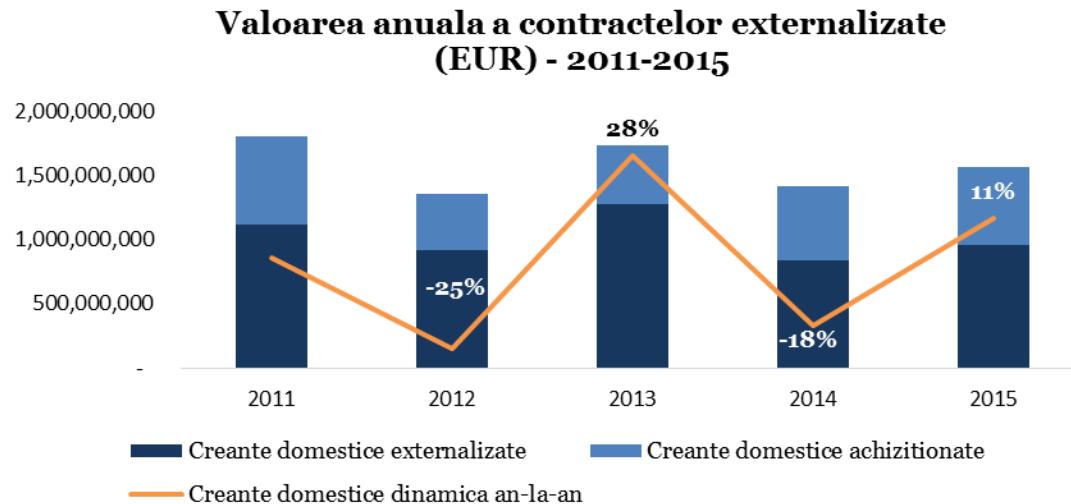
- Dimensiunea pielei B2B.** Valoarea totala a creantelor externalizate de tip B2B in 2015 a atins aproximativ 327 mil. EUR pe piata romaneasca, numarand un total de aprox 180k de cazuri.
- Dinamica pielei B2B .** Numarul total de cazuri al creantelor externalizate in B2B in 2015 a crescut cu 25% comparativ cu 2014. Numarul de cazuri de creante domestice externalizate in 2015 a inregistrat o crestere de 40% comparativ cu 2014. In acelasi timp, numarul de creante domestice achizitionate a scazut cu 42%, cu toate ca in termen de valoare acestea au inregistrat o crestere de 69%.
- B2B valori medii.** Pentru cazurile de creante domestice externalizate B2B, in 2015, valoarea medie pe caz a fost de 1,969 EUR/caz, spre deosebire de 254 EUR/caz pentru creantele domestice externalizate B2C. Valoarea medie a creantelor domestice achizitionate a crescut la 10,119 EUR/caz in 2015, in principal datorita cresterii valorii portfoliilor achizitionate. Alte tendinte inregistrate pe piata au fost de vanzare a portfoliilor de credite neperformante de catre bancile romanesti.

Valoarea contractelor (EUR) dupa tipul de creanta externalizata 2015



Valoarea creantelor externalizate a crescut in 2015 cu 11% in comparatie cu 2014

Creante externalizate – Evolutie istorica



B2C Creante externalizate	Numar cazuri	Valoare (EUR)	Valoarea medie in EUR/Caz
CAGR -6 %			
2011	5,888,491	1,713,412,510	291
2012	5,649,436	1,246,505,060	221
2013	4,874,701	1,647,364,864	338
2014	4,899,114	1,279,703,112	261
2015	5,229,173	1,329,831,991	254

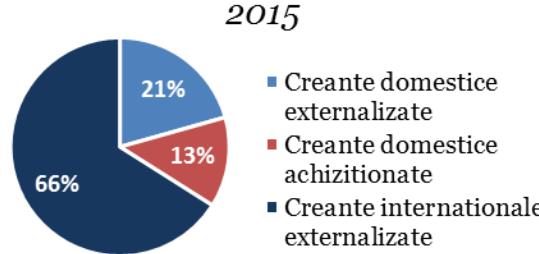
- **Tendinta pe ultimi 5 ani a creantelor domestice externalizate B2C.** In ceea ce priveste valoarea, intre 2011-2015, tendinta inregistrata a fost de scadere cu 6% CAGR, in principiu din cauza valorilor mai scazute a creantelor domestice externalizate inregistrate in 2012, 2014 si 2015, comparate cu valorile din 2011 si 2013.
- **Tendinta anuala a creantelor domestice externalizate B2C.** Valoarea creantelor domestice a crescut in 2015 cu 4% fata de 2014, in principiu din cauza creantelor domestice externalizate care au inregistrat o crestere a valorii de 10% in 2015 fata de 2014.
- **Tendinta anuala a creantelor domestice colectate B2B.** In ceea ce priveste valoarea, creantele domestice externalizate B2B au crescut cu 74% in 2015 pe cand numarul cazurilor a crescut cu 22% in comparatie cu 2014.

B2C – Creante Colectate

Creante Colectate (Domestice)	Numar cazuri		Valoare in EUR		Valoare medie in EUR/Caz	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Creante externalizate	2,518,706	2,171,186	201,047,613	148,119,264	80	68
Creante achizitionate	1,123,035	1,018,281	130,077,876	108,491,838	116	107
TOTAL	3,641,741	3,189,467	331,125,490	256,611,102		

Creante Colectate (Internationale)	Numar cazuri		Valoare in EUR		Valoare medie in EUR/Caz	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Creante externalizate	399,808	292,848	643,305,708	19,152,347	1,609	65

Valoarea contractelor (EUR) in functie de tipul creantelor recuperate



- B2C dimensiunea pielei.** In ceea ce priveste creantele domestice externalizate B2C in 2015, s-au inregistrat ~2,5 mil. de cazuri cu o valoare de ~201 mil. EUR, numarul cazurilor si valoarea crescand in comparatie cu 2014. Valoarea colectata a creantelor externalizate internationale a atins ~643 mil. EUR reprezentand ~10% din numarul total al cazurilor B2C colectate in 2015.
- B2C dinamica pielei.** Valoarea creantelor domestice B2C colectate in 2015 a crescut cu 29% in comparatie cu 2014, avand in vedere ca, atat creantele mandatate cat si cele achizitionate au inregistrat o mai mare rata de succes a colectarii. Un factor important care a influentat aceasta crestere este legata de recenta imbunatatire a mediului economic din Romania.
- B2C valori medii.** Valorile medii in EUR pe fiecare caz, aferente creantelor externalizate in 2015, au crescut cu ~12EUR/caz in comparatie cu 2014 din cauza cresterii valorii cazurilor mandatate. Aceasta crestere a fost inregistrata in primul semestru al anului 2015, cand in cadrul sectorului de colectare creante valoarea medie inregistrata a fost de ~100 EUR/caz.

- B2C divizare pe categorii.** In ceea ce priveste valoarea, creantele domestice externalizate reprezinta aproximativ 21% din piata romaneasca de colectare a creantelor B2C. In timp ce, creantele domestice achizitionate au reprezentat 13% in 2015. Valoarea creantelor externalizate internationale colectate a crescut in 2015, ajungand la 66% din totalul valorii B2C colectate, in timp ce numarul cazurilor reprezinta 10% din numarul total al cazurilor B2C gestionate de companiile de colectare creantele.

Creantele domestice colectate pe segmentul B2B in 2015 au inregistrat o crestere de 9% a valorii colectate fata de 2014

B2B - Creante Colectate

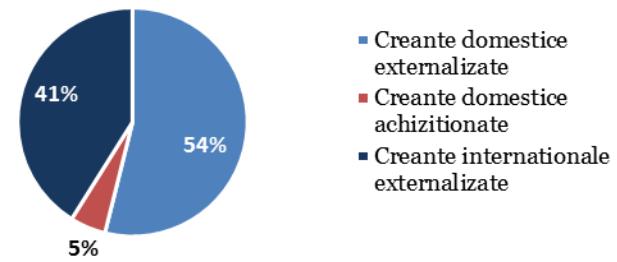
Creante Recuperate (Domestice)	Numar cazuri		Valoare in EUR		Valoare medie in EUR/Caz	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Creante externalizate	73,485	70,323	25,097,746	25,703,821	342	366
Creante achizitionate	4,459	2,463	2,648,308	765,757	594	311
TOTAL	80,960	72,786	27,746,054	26,469,578		

Creante Recuperate (Internationale)	Numar cazuri		Valoare in EUR		Valoare medie in EUR/Caz	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Creante externalizate	37,975	20,571	19,137,810	14,622,952	504	804

- B2B dimensiunea pietei.** Per total, creantele B2B colectate in 2015 au ajuns la valoarea de ~47 mil. EUR pentru piata romaneasca, reprezentand ~11k de cazuri.
- B2B dinamica pietei.** Numarul cazurilor B2B de recuperare a creantelor in 2015 a inregistrat o crestere de 24% fata de anul trecut, in principal din cauza cresterii numarului de cazuri de creante domestice achizitionate. In acest caz valoarea a crescut de la ~0.7 mil. EUR in 2014 la ~2.6 mil. EUR in 2015, iar numarul cazurilor a crescut de la 2,463 in 2014 la 4,459 in 2015. Chair daca numarul cazurilor B2B al creantelor domestice externalizate a crescut cu 4%, valoarea colectata a scazut in 2015 cu 2%.
- B2B valori medii.** In 2015, valoarea EUR medie pentru fiecare caz B2B de colectare a scazut cu 12% la 404 EUR, comparat cu 2014, in principal din cauza scaderii valorilor creantelor domestice recuperate si a cresterii numarului cazurilor creantelor externalizate, atat domestice cat si internationale. Creantele domestice achizitionate au crescut atat in valoare cat si in numar de cazuri in 2015 datorita portfoliilor disponibile spre achizitie.

Valoarea contractelor (EUR) in functie de tipul creantelor recuperate

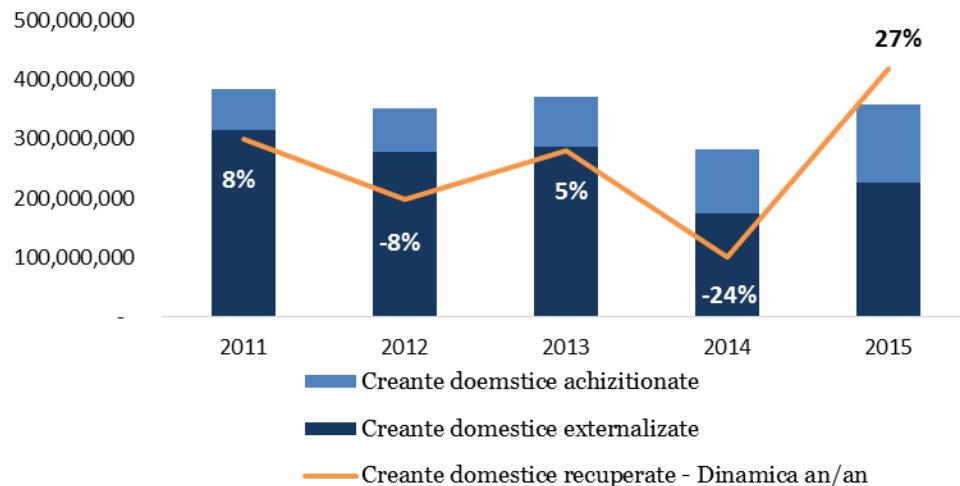
2015



Creantele colectate au inregistrat o crestere de 27% in 2015 in comparatie cu 2014

Creante Domestice Colectate – evolutie istorica

Valoare anuala a contractelor (EUR)
Creante Colectate 2011-2015



B2C Creante Colectate	Numar cazuri	Valoare (EUR)	Valoare medie in EUR/Caz
2011	3,198,443	355,609,088	111
2012	2,925,467	323,521,446	111
2013	3,271,434	344,510,173	105
2014	3,189,467	256,611,102	80
2015	3,641,741	331,125,490	91

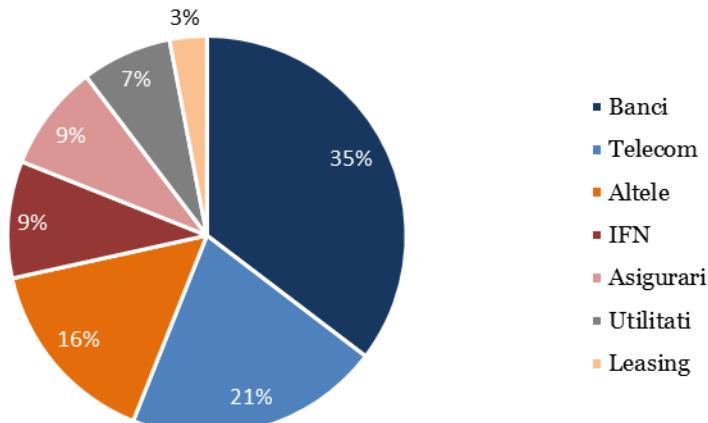
CAGR
-2 %

- **Tendinta in ultimii 5 ani a creantelor domestice colectate B2C.** O scadere CAGR anuala de 2% intre 2011-2015 a fost posibila in principal din cauza unei valori mici a creantelor externalizate domestice colectate in 2014 si 2015. Desi, se pare ca incepand cu 2015 exista o tendinta de crestere.
- **Tendinta anuala a creantelor domestice colectate B2C.** Valoarea creantelor domestice, atat externalizate cat si achizitionate a crescut cu 29% in 2015 in comparatie cu 2014, datorata valorii mici a creantelor recuperate in 2014.
- **Tendinta anuala a creantelor domestice colectate B2B.** Valoarea creantelor colectate in 2015 a crescut cu 5%, datorita volumelor creantelor achizitionate colectate.

Clienti Activi

- **Numarul clientilor activi.** Numarul de clienti activi deserviti in Romania in ultimul semestru al anului 2015, a fost de 789*. Mai mult de doua treimi din numarul de clienti activi este reprezentat de catre clienti B2B.
- 54% din clienti sunt reprezentati de catre industriile bancare si telecom. O tendinta curenta poate fi observata, mai multi clienti din industria utilitatilor sunt interesati si planifica sa achizitioneze servicii de colectare a creantelor.
- **Clienti B2B.** Numarul clientilor B2B a crescut in S2 2015 cu 20% fata de semestrul precedent. In ceea ce priveste industriile clientilor, 89% din clientii B2B sunt originari din diferite sectoare de business, repartitia industriei fiind eterogena. Alte industrii acoperite sunt: FMCG, Pharma, IT, Distributie, Servicii profesionale, etc.

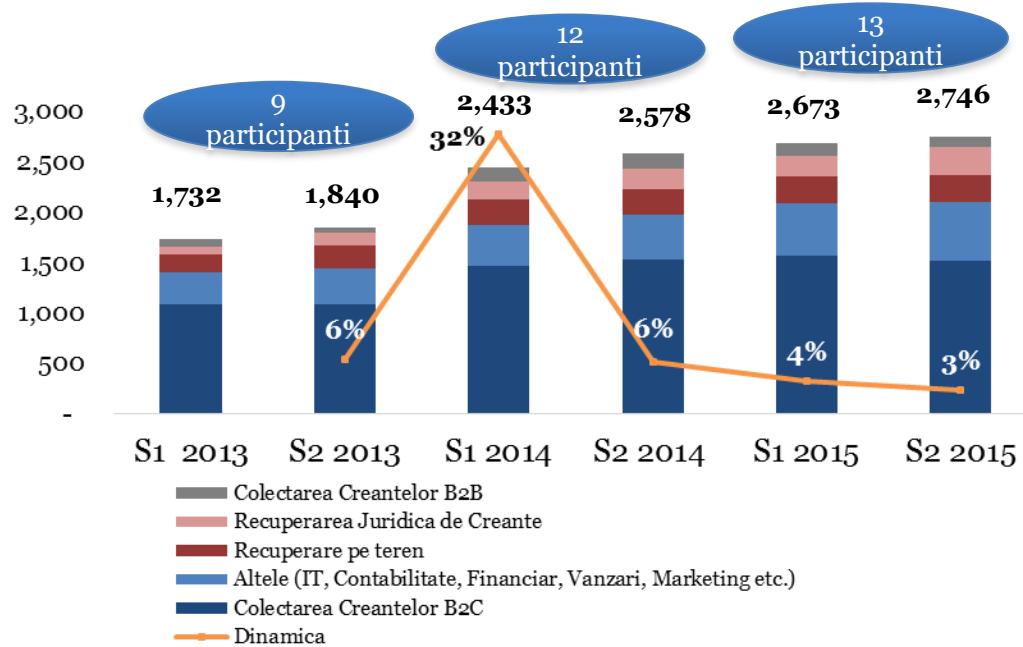
B2C - Clientii Activi in functie de sectorul de activitate S2, 2015



Structura angajatilor

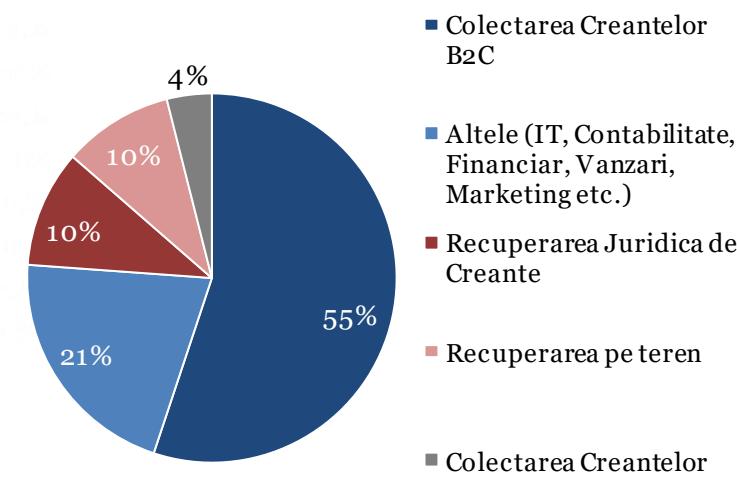
Numarul total al angajatilor in functie de serviciul prestat

Evolutie 2013-2015



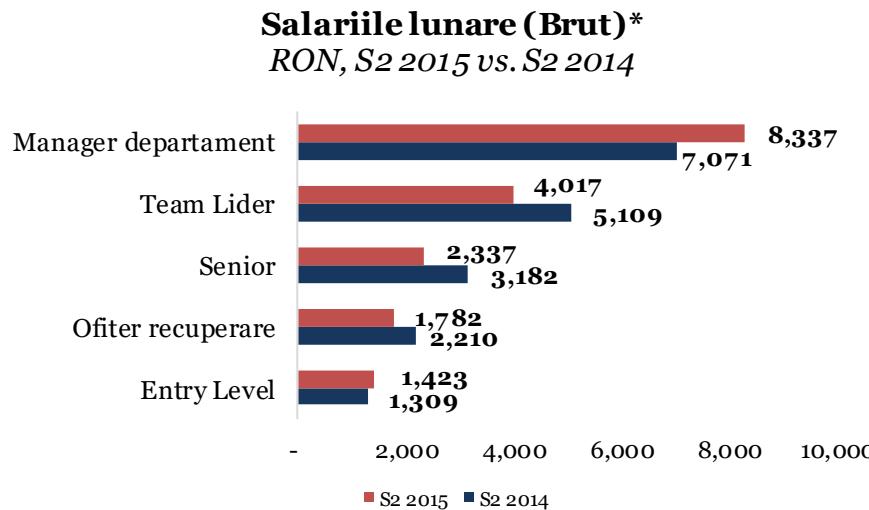
Structura angajatilor in functie de serviciul prestat

S2, 2015

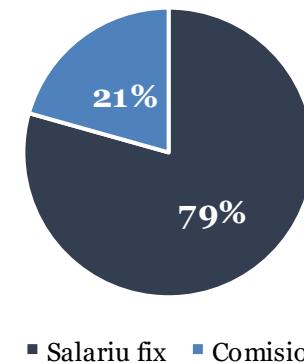


- Cea mai mare parte a activitatilor de colectare a creantelor este directionata catre colectarea creantelor B2C care este cea mai intensiva din punct de vedere al angajatilor implicați astfel, reprezentând 55% din angajati actuali. Roulurile și responsabilitatile lor cuprind contactarea clientilor pentru colectarea creantelor și reesalonarea creantelor în funcție de politicile și strategiile agreate cu companiile client.
- Majoritatea companiilor care fac colectare de creante B2C, dar și B2B, au departamente separate care se ocupă cu activități specifice fiecarui segment, altele preferă să utilizeze personalul disponibil în funcție de nevoile curente, indiferent dacă proiectele sunt aferente segmentelor B2C sau B2B.
- In 2015 departamentele legale de colectare a creantelor au început să se extindă cu 42% comparativ cu 2014 având în vedere că mai multe cazuri au ajuns în etapa în care sunt necesare acțiuni juridice.

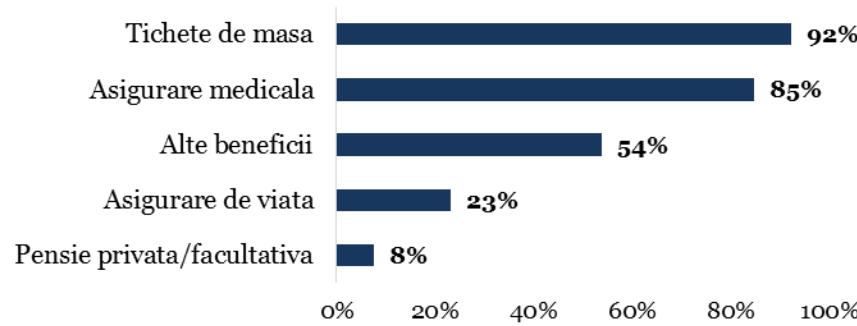
Salariile angajatilor



Ponderea salariului fix si a comisionului in salariul lunar**
RON, S2 2015



Beneficiile angajatilor oferite de catre membri AMCC (% din toti membrii)



- **Beneficiile angajatilor.** Cele mai folosite beneficii pentru angajati sunt tichetele de masa, asigurarea medicala, subventionarea transportului, primele de performanta lunare si telefoanele mobile.
- ~21% din veniturile angajatilor sunt in general de tip variabil, o scadere de 3% fata de S2 2014.
- **Salariile angajatilor.** Salariile medii lunare ponderate pentru angajatii de pe pozitiile de entry level si manager departament au fost singurele ce au inregistrat o crestere in ultimul semestru din 2015, in comparatie cu perioada similara din 2014.

* Valorile reprezinta media ponderata intre salariile tuturor celor 13 firme, in functie de nivelul ierarhic

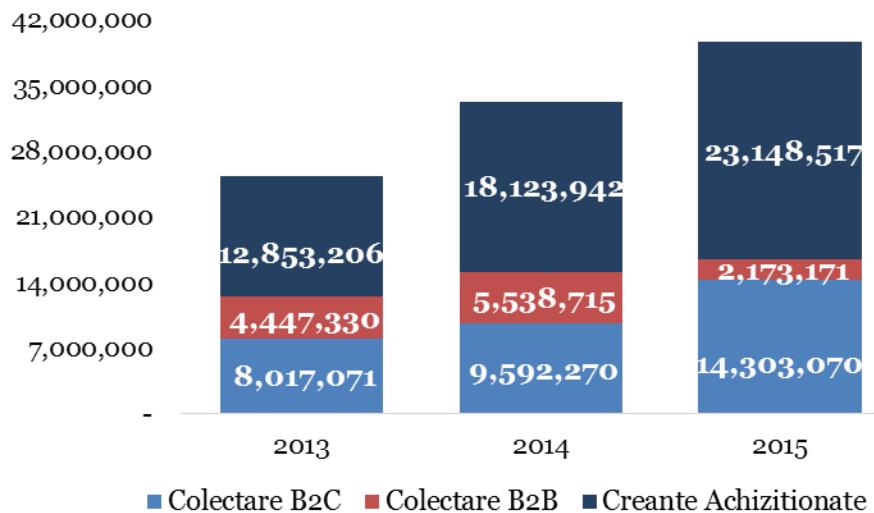
**Media ponderata a rezultat din procentele furnizate de catre fiecare companie, variind de la 60/40% la 100/0% salariu fix/comision)

***Alte beneficii reprezinta: subventionarea transportului si telefon mobil, laptop

Venituri

2015/2014	Venituri (EUR)		Rata de Crestere 2015/2014
	2015	2014	
Colectare B2C	14,303,070	9,592,270	49%
Colectare B2B	2,173,171	5,538,715	-61%
Achizitie Creante	23,148,517	18,123,942	28%
Total	39,624,757	33,254,927	19%

Venituri (EUR) Evolutie 2014-2015

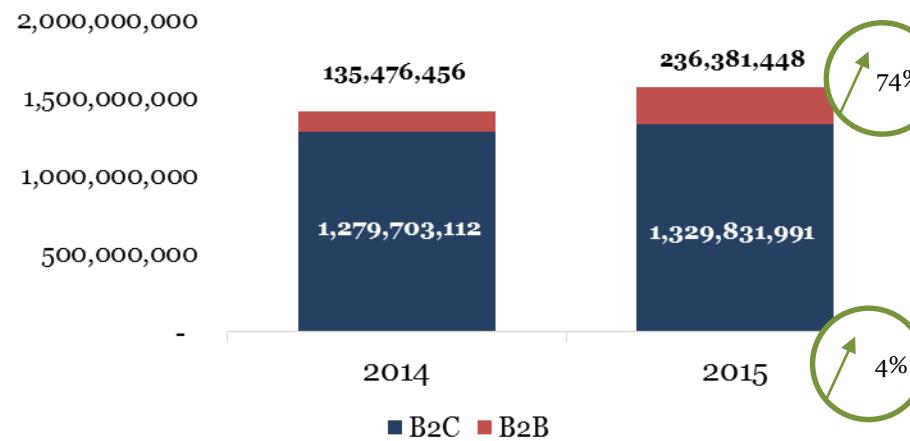


- **Volumul veniturilor.** Veniturile raportate pentru anul 2015 au ajuns la ~39.6 mil. EUR*
- **Dinamica veniturilor.** Cresterea totala a veniturilor inregistrata in 2015 este de 19% comparativ cu 2014, iar aceasta se datoreaza in mare parte numarului mare de cazuri de succes in sectorul B2C, a unei rate ridicate de colectare a creantelor achizitionate si nu in ultimul rand, optimizarii proceselor si a activitatii operationale. Veniturile inregistrate din colectarea creantelor cedionate au crescut cu 28 % in 2015, comparativ cu 2014. Veniturile din colectarea creantelor B2B au inregistrat o scadere masiva de 61% in 2015 fata de 2014, tendinta care a inceput in primul semestru al anului 2015, in urma modificarii segmentului tinta de clienti (concentrare pe B2C in detrimentul B2B) in randul unora din cei mai importanți jucatori de pe piata.
- **Distributia veniturilor.** Aproximativ 58% din totalul veniturilor inregistrate in 2015 au provenit din achizitii de portofoliu de creante. Veniturile din colectarea de creante B2C reprezinta 36%, in timp ce colectarea creantelor in segmentul B2B reprezinta doar 5%.

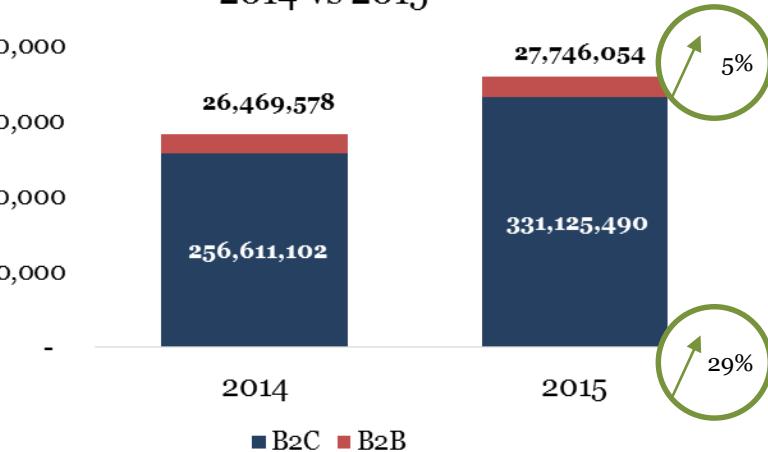
* Au fost realizate ajustari pentru a reflecta dinamica veniturilor reale, ~4% din valoarea totala raportata a veniturilor au reprezentat ajustari financiare interne.

Evolutia Pieteи in 2015

**Valoarea (EUR) a creantelor externalizate
B2C vs B2B
2014 vs 2015**



**Valoarea (EUR) a creantelor colectate
B2C vs B2B
2014 vs 2015**



Evolutia sectorului. 2 linii de dezvoltare au fost estimate pentru S1 2016:

- O crestere de la 5% la 7% a veniturilor datorata achizitiilor de portofolii de creante, optimizarii proceselor si cresterii numarului de cazuri de colectare creante, preconizandu-se ca portofoliile de creante contractate in cel de-al doilea semestru al anului 2015 vor ajunge la maturitate in S1 2016.
- Bancile vor continua sa ofere portofolii de credite neperformante la vanzare si prin urmare, companiile ce ofera servicii de colectare vor avea nevoie sa-si reechilibreze mixul portofoliului de clienti.

Dezvoltare pana la sfarsitul anului.

- O mare influenta in acest sector o vor avea reglementarile care sunt inca in discutie si care ar putea fi implementate in urmatoarele 6 sau 12 luni.
- Veniturile vor continua sa creasca avand in vedere ca marile portofolii de creante contractate in ultimul semestru al anului 2015 vor ajunge la maturitate in 2016.

- Statistici si rezumatul studiului
- Dimensiunea piete de colectare a creantelor si evolutia acestora
- Reglementarile sectorului de colectare a creantelor**
- Imbunatatirea continua a mediului operational

Implicatiile noilor reglementari in piata de colectare a creantelor

Modificarile reglementarilor:

Directiva 2014/17/UE

- 1 ▪ In 2016 va intra in vigoare legea care transpune in legislatia nationala Directiva 17 privind contractele de credit, in care sunt prevazute o serie de restrictii privind activitatea firmelor de colectare a creantelor.
- Directiva, aplicabila cel mai tarziu la 15 martie 2016, prevede faptul ca rata cursului de schimb la care se efectueaza conversia este valoarea aplicabila in ziua conversiei, in cazul in care contractul de credit nu specifica altfel.
- Banca are obligatia sa il informeze imediat pe consumator ca urmeaza o crestere severa sau o explozie a cursului. In aceste conditii consumatorul are dreptul sa ceara conversia, iar aceasta se va face la cursul din trecut.

Legea darii in plata:

- 2 ▪ Conform propunerii legislative, persoanele fizice care au contractat un credit ipotecar vor putea sa-l stinga prin cedarea catre banca a dreptului de proprietate asupra imobilului ipotecat. In acest fel, se va stinge intreaga suma datorata. In cazul lispei acordului bancii, debitorii vor putea cere in instanta stingerea creditului si transmiterea dreptului de proprietate.
- Legea se aplica creditelor in derulare. Transmiterea unei notificari catre bancii suspenda actiunile judiciare si extrajudiciare indreptate impotriva debitului. In acest fel vor fi suspendate si executarile silite deschise de banchi si institutiile financiare nebancare, precum si firmele de colectare de creante.

3 Ordonanta de Guvern nr. 1/2016 privind modificarea Legii nr. 134/2010 privind Declansarea procedurii de executare silita publicata in Monitorul Oficial in 4 Februarie 2016:

- In urma acestei ordonante, Guvernul a modifiat prevederile Codului de procedura civila referitor la declansarea procedurii de executare silita, precum si toate prevederile care faceau referire la investirea cu formula executorie si incuiintarea executarii silite. Aceasta decizie a Curtii Constitutionale prevedea ca declansarea executarii silite fara un control judecatoresc prealabil incalca exigentele dreptului la un proces echitabil, deoarece lipsesc garantiile de impartialitate si independenta caracteristice doar instantelor judecatoresti.
- Conform ordonantei, executarea silita va fi lansata de catre instanta judecatoreasca. De asemenea, admiterea cererii de incuiintare a executarii silite nu poate fi supusa niciunei cai de atac.

Gradul de indatorare al populatiei si comportamentul de plata

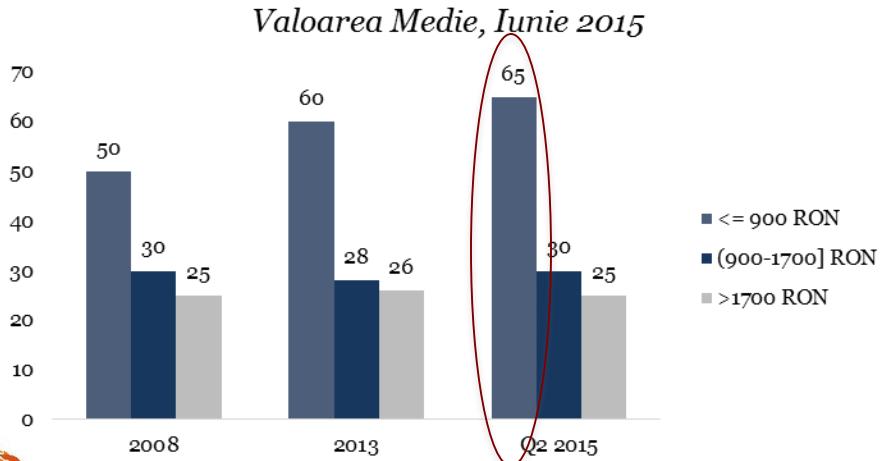
- Gradul de indatorare** a crescut din 2008 pentru populatia cu venituri mai mici decat 1,700 RON si a ramas relativ constanta pentru populatia cu venituri mai mari decat 1,700 RON.
- Rata creditelor neperformante** a scazut in anul precedent la toate tipurile de credite in functie de tipul de imprumut, in timp ce tipurile de credite care nu necesita garantii au inregistrat o scadere semnificativa

Rata creditelor neperformante in functie de tipul creditelor

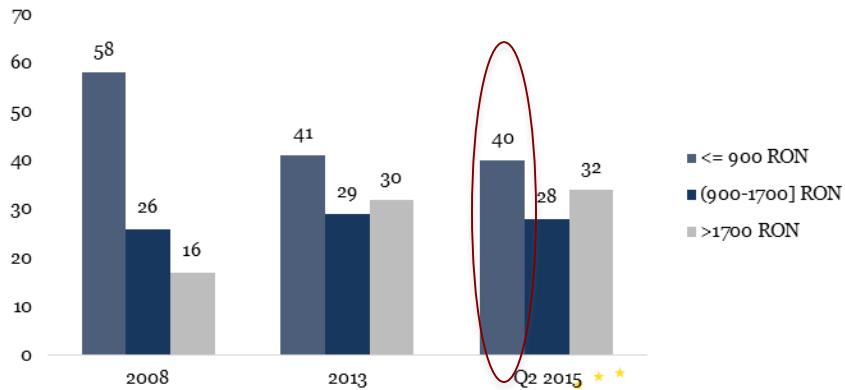
	Sep.08	Aug.14	Iun.15
Credite imobiliare	0,6	4,9	4,0
Credite de nevoi personale (garantate)	0,6	12,4	12,5
Credite de nevoi personale (negarantate)	3,5	10,7	8,5
Carduri de credit si overdraft	2,7	10,8	10,0

	Sep.08	Aug.14	Iun.15
Credite imobiliare	0,6	4,9	4,0
Credite de nevoi personale (garantate)	0,6	12,4	12,5
Credite de nevoi personale (negarantate)	3,5	10,7	8,5
Carduri de credit si overdraft	2,7	10,8	10,0

Gradul de indatorare al populatiei (%) in functie de categoria de venit net



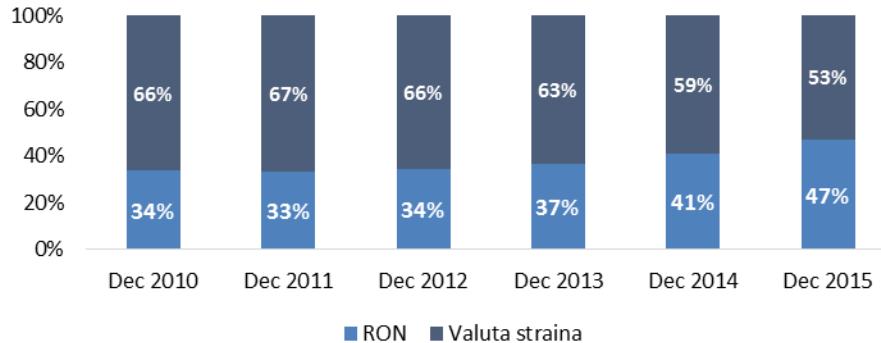
Distributia de debitori individuali (%) pe categorii de venituri Iunie 2015



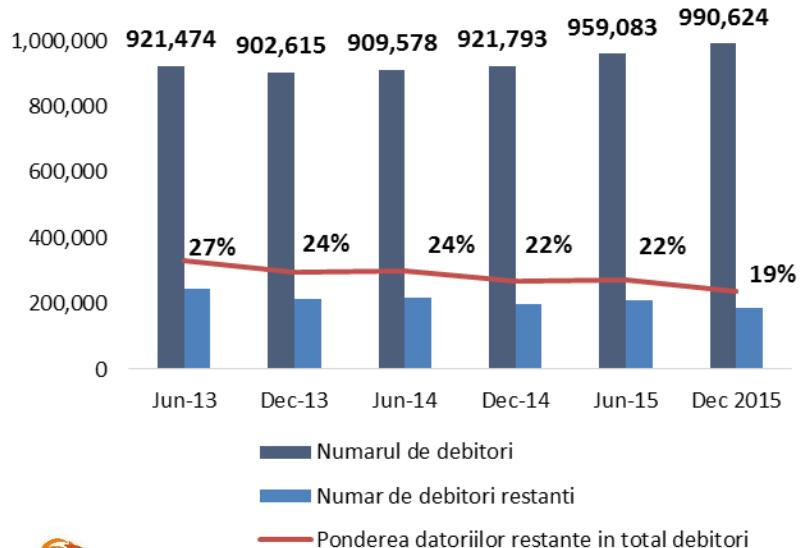
Evolutia creditelor neperformante a inregistrat o tendinta de scadere pe parcursul anului 2015

Gradul de indatorare al populatiei si comportamentul de plata

Structura creditelor in functie de moneda Romania

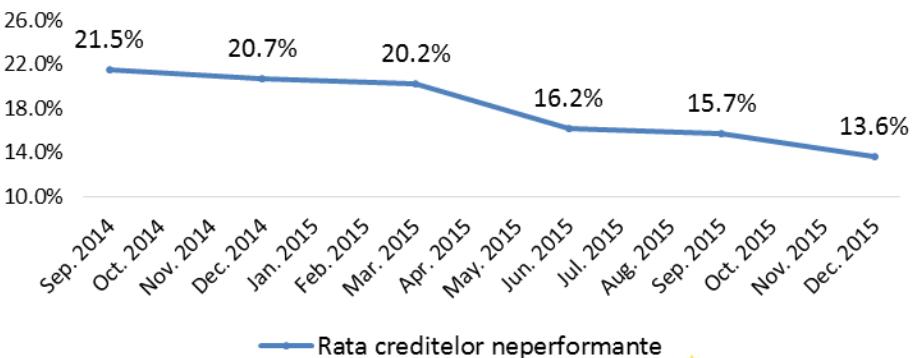


Ponderea datoriilor restante in total debitori



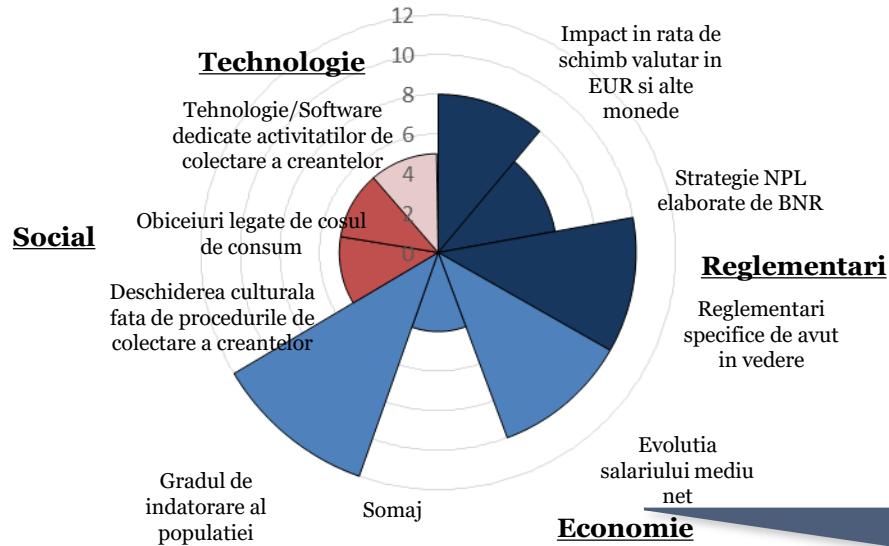
- **Comportamentul de creditare.** Efortul Bancii Nationale a Romaniei de a sprijini creditarea in moneda nationala incepe sa aiba un impact la nivelul creditarii totale, astfel creditarea in valuta straina s-a diminuat constant in ultimii ani.
- **Numarul de debitori restanti s-a diminuat.** In ultimii doi ani, numarul total de debitori a crescut treptat, in timp ce numarul de debitori restanti a ramas relativ constant, cu o tendinta de scadere usoara inregistrata in 2015.
- **Nivelul de calitate al creditelor** Nivelurile inregistrate in Romania arata o scadere constanta dupa 2014 luand in calcul toate tipurile de credite. De asemenea, se bazeaza si pe faptul ca a fost parcurs momentul in care NPL-urile au ajuns la nivel record in 2013.

Calitatea creditelor – Evolutia creditelor neperformante(%)

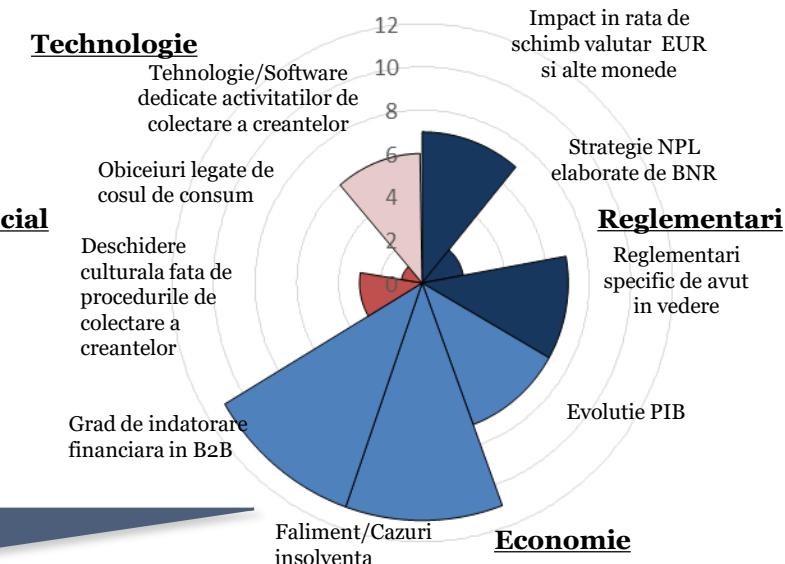


Asteptarile pentru piata de colectare a creantelor – S1 2016

Factori cheie pentru piata de colectare a creantelor B2C



Factori cheie pentru piata de colectare a creantelor B2B



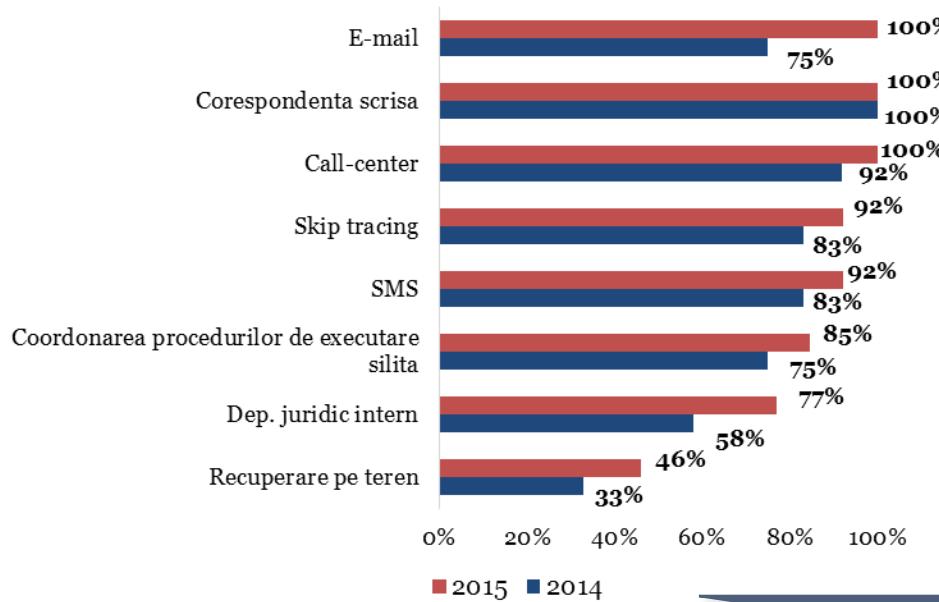
- Factori cheie de crestere B2C.** Factorii determinanti de crestere a sectorului B2C in 2016 se concentreaza pe situatia economica (evolutia salariului mediu net, gradul de indatorare a populatiei) si pe **reglementarile** care in prezent se afla in dezbatere.
- Reglementari specifici (7 selectii), indatorarea populatiei (5 selectii), si impactul ratei de schimb valutar (5 selectii) au fost clasificati de catre membrii AMCC ca fiind cei mai frecventi 3 factori de impact. Noile modificari legislative pot influenta semnificativ piata de colectare de creante pe parcursul urmatoarelor luni.
- Factori cheie de crestere B2B.** Factorii de crestere economica in B2B se concentreaza pe procedurile de faliment si gradul de indatorare financiara. Strategia creditelor neperformante (NPL) si reglementarile specifici vor reprezenta un rol mai putin important in S1 2016 pentru sectorul B2B
- Desi prin noile reglementari accentul a fost de a proteja mai mult persoanele fizice, activitatile specifice de colectare B2B vor fi insa de asemenea afectate.

- Asteptari viitoare.** Pentru S1 2016 asteptarile sunt rezervate, dar cu o directie pozitiva in ceea ce priveste colectarea de creante in B2C si B2B, datorata unui mediu economic prielnic. Evolutia pietei va depinde in continuare de setul de reglementari care urmeaza sa fie aprobatte.

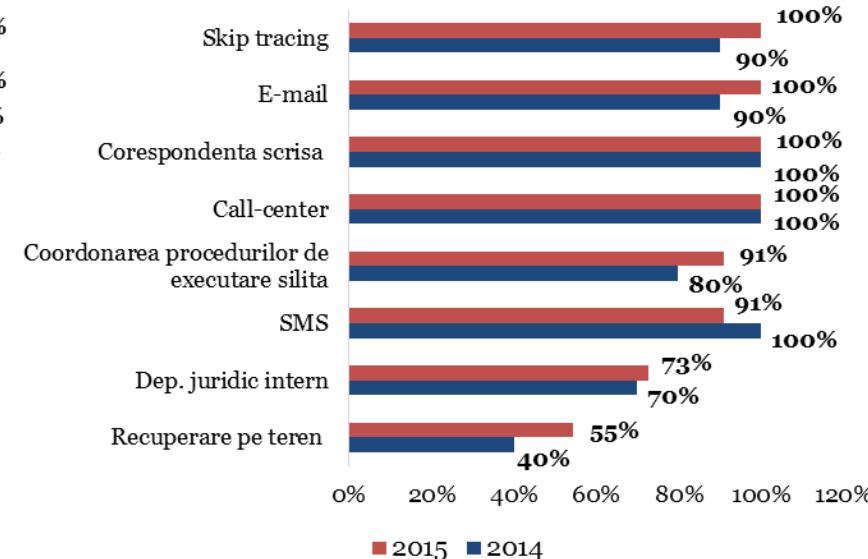
- Statistici si Rezumat Studiu
- Dimensiunea pieteи de colectare a creantelor si evolutia acestora
- Reglementarile sectorului de colectare a creantelor
- Imbunatatirea continua a mediului operational**

Servicii colectare creante

**Tipuri de servicii oferite - B2C
2014 vs 2015**

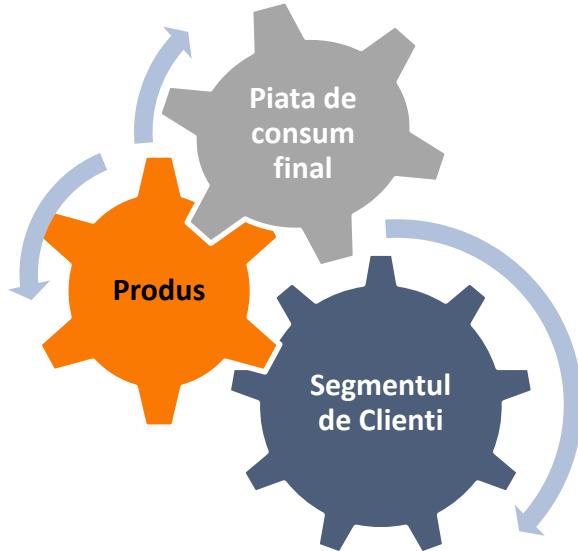


**Tipuri de servicii oferite - B2B
2014 vs 2015***



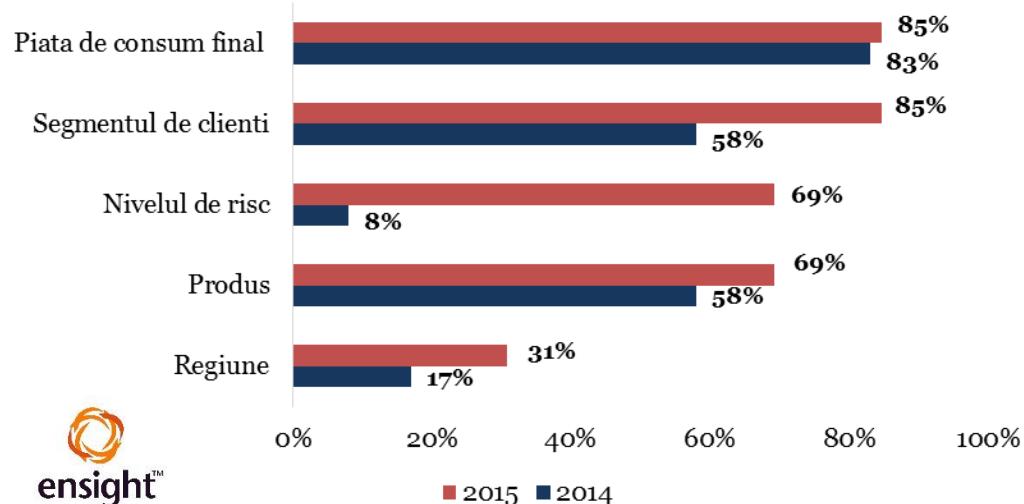
- Servicii pentru B2C.** Top trei cele mai utilizate servicii pe segmentul B2C sunt corespondenta scrisa (100%), e-mail (100%) si call center (100%). De asemenea, skip tracing si SMS au inceput sa fie utilizate de mai multi membri. Inca trei membri au inceput sa ofere in intern servicii juridice pentru B2C.
- Servicii pentru B2B.** Top trei cele mai utilizate servicii pe segmentul B2B sunt corespondenta scrisa (100%), e-mail (100%), servicii de call center (100%) si skip tracing (100%). SMS-ul a pierdut din ponderea de utilizare in 2015. In cadrul serviciilor oferite pentru B2B, inca doi membri au inceput sa ofere servicii de coordonare a procedurii de executare silita in 2015.

Criterii de segmentare a pietei



- **Criterii de segmentare.** Cele mai utilizate criterii de segmentare sunt in functie de segmentul client (85% din jucatori folosesc acest criteriu pentru a-si gestiona portofoliul de clienti) si in functie de piata de consum final (85% din jucatorii de colectari creante)
- Nivelul de risc incepe sa reprezinte un criteriu tot mai frecvent folosit pentru a segmenta piata.
- Toti participantii studiului folosesc cel putin un criteriu de segmentare.
- In general, factorul regional nu a fost selectat de foarte multi membri, acesta nefiind perceput ca aducator de beneficii relevante.

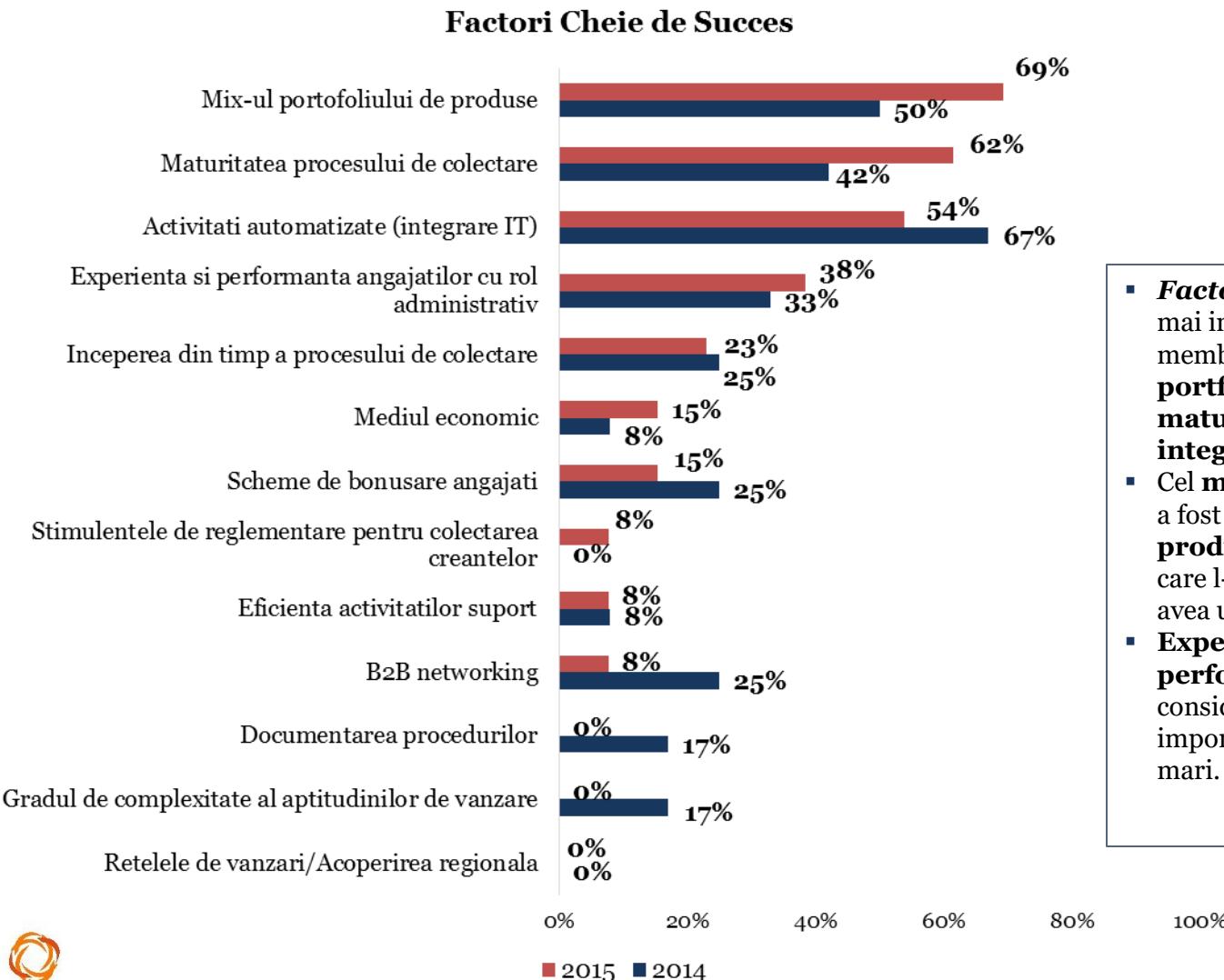
Abordarea segmentata a pietei conform criteriilor



Numar de criterii folosite

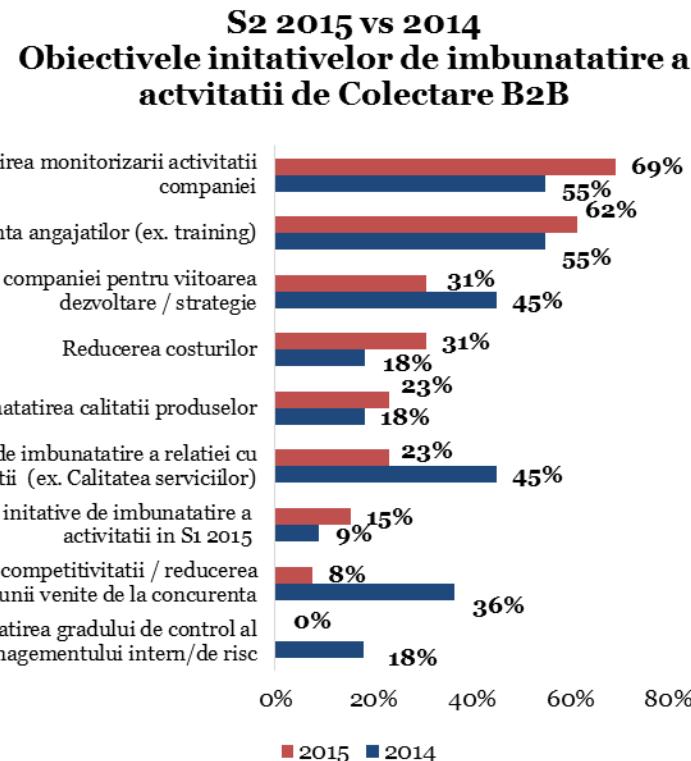
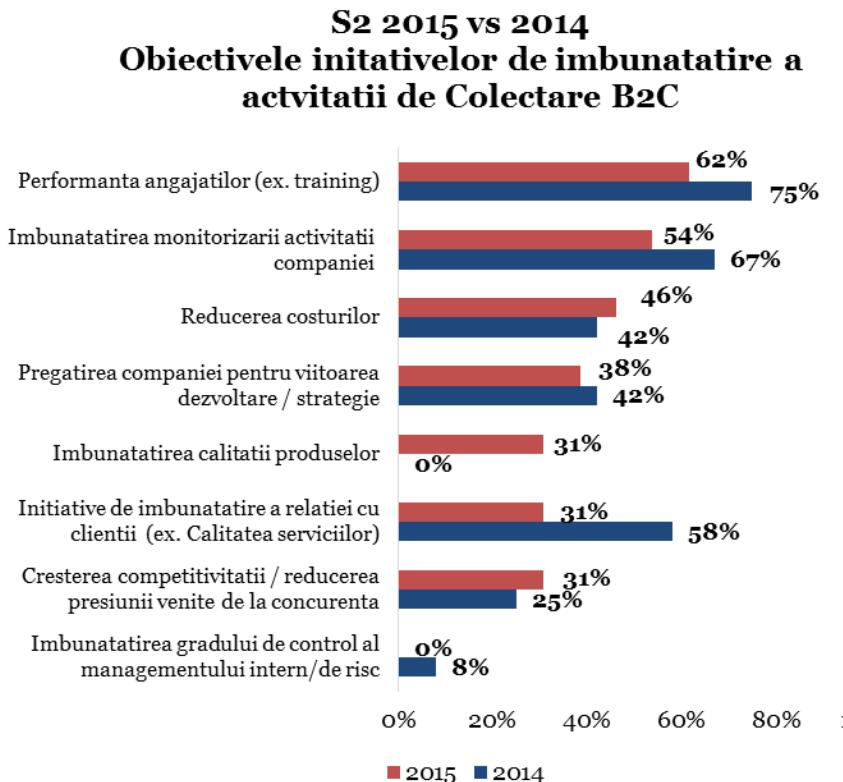
Un criteriu	8%
Doua criterii	23%
Trei criterii	23%
Mai mult de trei criterii	46%

Factori cheie de succes si Maturitatea proceselor



- Factori cheie de succes (KSF).** Cei mai importanți KSF în 2015, conform membrilor AMCC, au ramas **mixul portofoliului de produse, maturitatea proceselor si gradul de integrare IT.**
- Cel **mai selectat** factor cheie de succes a fost **mixul portofoliului de produse**, conform celor 6 respondenți care l-au considerat esențial pentru a avea un model de business viabil.
- Experienta si gradul de performanta al angajatiilor** sunt considerate a fi un factor deosebit de important pentru a sprijini proiecte mari.

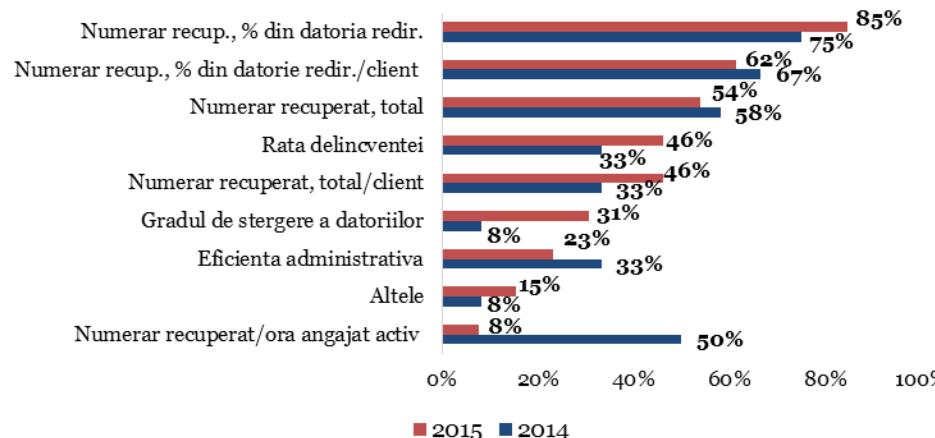
Initiative de imbunatatire a activitatii S2 2015



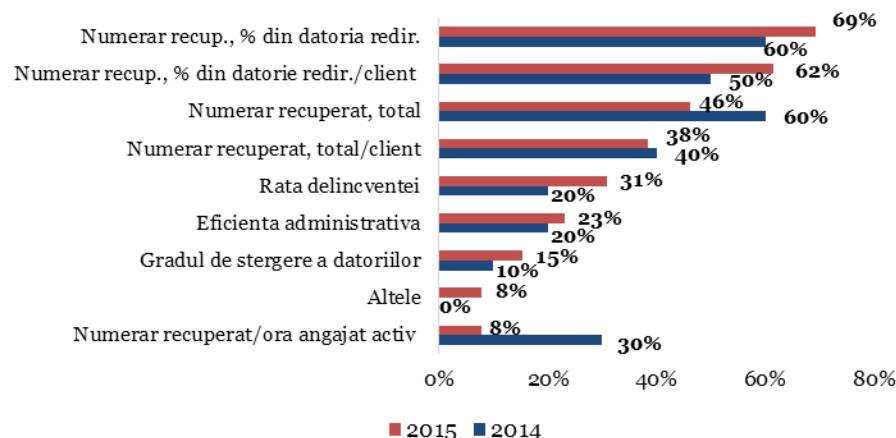
- **Initiative de imbunatatire segmentul B2C.** Cele mai importante intitiative identificate in 2015 au fost initiativele de monitorizare a activitatii companiei (62%), performanta angajatilor (54%) si taierea de costuri (46%). Se observa o crestere a importantei initiativelor de imbunatatire a calitatii produselor in 2015 fata de 2014.
- **Initiative de imbunatatire segmentul B2B.** In 2015, primele 3 initiative urmarite pentru segmentul B2B au fost imbunatatirea monitorizarii activitatii companiei (54%), performanta angajatilor (38%) si pregatirea companiei pentru extinderea viitoare, la egalitate cu reducerea costurilor. Pentru a se mentine competitivi numerosi membrii si-au exprimat dorinta de a dezvolta anumite department sau a oferi programe de pregatire a angajatilor pentru a se mentine competitivi.

Metodologia Indicatorilor Cheie de Performanta (KPI) & ariile acoperite de zona IT

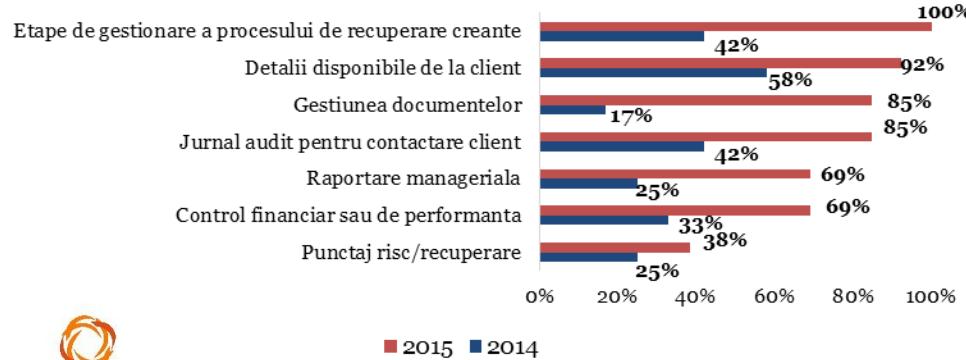
Indicatorii KPI folositi in procesele de Colectare B2C



Indicatorii KPI folositi in procesele de Colectare B2B*



Zonele acoperite de functia interna IT



- Indicatori B2C.** In 2015 numerarul colectat este în continuare principalul indicator folosit, în timp ce numărul mediu de indicatori folosiți de către un membru este de ~4.
- Indicatori B2B.** Similar cu segmentul B2C, indicatorii din segmentul numerarului colectat sunt cei mai des utilizati indicatori. Având 69%, numerarul colectat ca procent din datoria redirectionată, este cel mai folosit indicator. Numărul mediu de indicatori folosiți de către un membru este de ~3 pe membru.
- Asistenta si automatizare IT.** Solutiile IT sunt folosite în majoritatea cazurilor pentru gestiunea relațiilor cu clientii și pentru susținerea activităților funcțiilor suport. De asemenea acestea au un impact direct asupra procesului de automatizare, ceea ce conduce în final și la imbunătățirea ratei de colectare.

AMCC - Asociația de Management al Creanțelor Comerciale

Website: www.amcc.ro

E-mail: office@amcc.ro; ana.donea@amcc.ro

Marketing & Communication: Ana Donea, 0722 214 920

Studiu de piata comisionat catre Ensight Management Consulting

Website: www.ensight.ro

E-mail: Flavia.Matei@ensight.ro

Ensight Manager: Flavia Matei, 0743 856736