

AMCC



ASOCIAȚIA DE MANAGEMENT AL CREANȚELOR COMERCIALE



Despre AMCC

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.

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.

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 15 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, KRUUK ROMANIA, MELLON ROMANIA, OTP FACTORING, RE COLLECTION si TOP FACTORING.



■ Statistici si rezumatul studiului

- Dimensiunea pieteи de colectare a creantelor si evolutia acesteia in 2016
- Reglementarile sectorului de colectare a creantelor
- Im bunatатirea continua a mediului operational

Statistici Studiu

Numar total de respondenti: 12, 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 2016 (EUR)		Creante recuperate 2016 (EUR)		Venituri 2016 (EUR)	
Domestice		Domestice		Venituri 2016 (EUR)	
B2C	58%	2,263,331,237	B2C	20%	391,825,875
B2B	-23%	205,377,386	B2B	136%	65,450,901
Total	45% 	2,468,708,623	Total	29% 	457,276,777
Creante externalizate internationale		Creante externalizate internationale			
B2C	-73%	2,379,556,871	B2C	86%	1,193,965,607
B2B	-41%	53,686,442	B2B	2%	28,181,396

Companii care includ in portofoliul lor servicii de colectare creante :

- Creditreform Romania
- Coface Romania
- Re Collection

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

- Debt Collection Agency¹
- Creditexpress Romania
- EOS KSI Romania
- KRUK Romania
- Top Factoring
- Cycle European
- Fire Credit
- Kredyt Inkaso
- Getback Recovery

Piata de Colectare a Creantelor 2016

- Creante externalizate 2016.** Creantele domestice externalizate au inregistrat o crestere de 45% in 2016, comparativ cu anul 2015, depasind valoarea maxima inregistrata in 2015 a creantelor externalizate totale. Aceasta s-a datorat, in principal, creantelor domestice achizitionate de tipul B2C. Numarul de cazuri domestice externalizate a crescut cu 2% comparativ cu 2015, ajungand la ~5.2 mil. de cazuri, in principal datorita creantelor B2C achizitionate in domeniile bancare si telecomunicatii. Sectorul telecomunicatiilor domestice a fost unul dintre cele mai active sectoare, numarul de cazuri reprezentand 68% din numarul total de cazuri de creante domestice externalizate.
- Creante Colectate 2016.** Volumul de creante domestice colectate a inregistrat o crestere de 29% in 2016 fata de 2015, in principal datorita cresterii (31%) valorilor colectate pe segmentul B2C, ajungand la ~233 mill EUR in 2016. In ceea ce priveste numarul de cazuri domestice colectate, tendinta in 2016 a fost de scadere (-10% comparativ cu 2015), in principal din cauza creantelor externalizate de tipul B2C. Numarul mediu de creante domestice colectate a crescut in 2016 cu 43 EUR/caz ajungand la 140 EUR/caz. Aceasta s-a datorat efortului de imbunatatire a structurii portofolilor de clienti realizat de majoritatea membrilor AMCC.
- Venituri din Colectarea de Creante.** Veniturile din colectarea de creante au crescut cu 39% in 2016 fata de 2015, datorita cresterilor veniturilor pe toate segmentele de activitate, colectare de creante B2C (crestere de 6%), colectare de creante B2B (crestere de 197%) si creante achizitionate (crestere de 43%).

2017 Asteptarile sectorului

Asteptarile pentru 2017 sunt mai degraba prudente in ceea ce priveste colectarea creantelor datorita noilor reglementari din piata. Atat companiile de management al creantelor cat si debitorii vor avea nevoie de timp sa se adapteze la schimbarile din piata. Jucatorii importanți vor cauta sa-si imbunatatescă structura portofoliului, pentru a reduce riscurile; asadar este posibila o scadere a numarului de cazuri cumparate sau externalizate.

Performanta Operationala

- Tipuri de servicii oferite.** Corespondenta scrisa, E-mail, SMS, Skip tracing si activitatatile de call-center raman cele mai utilizate mijloace in scopul colectarii creantelor in 2016 atat pentru B2C cat si pentru B2B, e-mail-ul incepand sa fie utilizat de catre toti membrii, mai mult decat in 2015.
- Structura angajatilor.** Cea mai mare parte a activitatilor de colectare creante vizeaza colectarea creantelor pe segmentul B2C, care reprezinta activitatea cea mai reprezentativa din punct de vedere al numarului de angajati, ~55% din totalul angajatilor actuali. Rata fluctuatiei personalului consolidata la nivelul AMCC (12 membri) a ajuns la 28% in 2016.
- Imbunatatirea activitatii operationale.** In cadrul companiilor membre mai multe initiative sunt in curs de dezvoltare cu scopul de a imbunatati gradul de maturitate al proceselor prin automatizare si de a imbunatati gradul de satisfactie al clientilor prin initiative axate pe clienti (e.x. imbunatatirea relatiei cu clientii, segmentarea clientilor etc.)

Reglementarile pietei

- Reglementarile pietei de colectare de creante.** O serie de reglementari ale pietei au fost aprobatе (e.x. OUG nr. 52/2016), si altele asteapta sa fie puse in aplicare. Astfel jucatorii din domeniul gestionarii creantelor vor fi nevoiti sa pună accent pe dezvoltarea de procese noi pentru a mentine constant nivelul afacerilor.

- Statistici si rezumatul studiului
- **Dimensiunea pietei de colectare a creantelor si evolutia acestora in 2016**
- Reglementarile sectorului de colectare a creantelor
- Im bunatatile continua a mediului operational

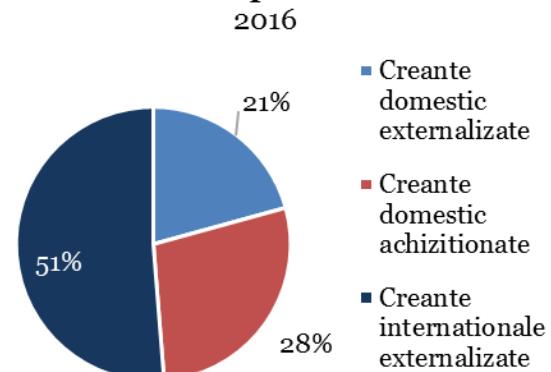
B2C – Creante externalizate

Creante Externalizate (Domestice)	Numar cazuri		Valoare in EUR		Valoare med. in EUR/Caz	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Creante externalizate	4,494,539	4,138,164	675,029,078	962,397,243	150	233
Creante achizitionate	550,469	1,026,930	761,948,695	1,300,933,994	1,384	1,267
TOTAL	5,045,008	5,165,094	1,436,977,773	2,263,331,237		

Creante Externalizate (internationale)	Numar cazuri		Valoare in EUR		Valoare med. in EUR/Caz	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Creante externalizate	826,496	1,143,520	8,830,463,133	2,379,556,871	10,684	2,081

- B2C divizare pe categorii.** In ceea ce priveste numarul de cazuri domestice, creantele externalizate in 2016 au reprezentat aproximativ 80% din piata romaneasca de creante externalizate B2C, in timp ce pentru aceeasi perioada din 2015 cota de piata a fost de 89%. In ceea ce priveste numarul de cazuri, achizitia creantelor domestice reprezinta aprox. 20% in 2016, o crestere fata de 11% in 2015, datorata in mare parte achizițiilor de portofolii mari in domeniile telecomunicatiilor si bancare in 2016.
- Volumul pietei B2C.** Valoarea totala a creantelor externalizate B2C in 2016 a inregistrat ~4,642 mill EUR cu ~6.3 mil cazuri pentru piata romaneasca, in special datorita volumelor mari de creante externalizate domestice si internationale.
- Dinamica pietei B2C.** Numarul creantelor domestice externalizate B2C a scazut moderat in 2016 cu 4% fata de 2015, datorita unei scaderi de 14% in numarul cazurilor externalizate, ca rezultat al initiativelor jucatorilor de optimizare a portofoliilor de clienti. Desi numarul de cazuri B2C achizitionate a crescut in 2016 cu 87%, fata de 2015, valoarea medie a creantelor achizitionate a scazut de la 1,384 EUR/caz in 2015 la 1,267 EUR/caz in 2016.

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



B2C - Creante externalizate pe sector de activitate

	Valori (EUR)				Numar de cazuri			Val. medie in EUR/Caz		
Creante externalizate	Creante domestice externalizate	Creante domestice achizitionate	Creante externalizate internationale		Creante domestice externalizate	Creante domestice achizitionate	Creante externalizate internationale	Creante domestice extern.	Creante dom. achizitionate	Creante externalizate internat.
Sectoare										
Bancar	507,901,904	1,036,296,131	2,252,701,925		634,608	397,110	717,404	800	2,610	3,140
Telecom	311,545,986	202,860,312	69,217,820		3,010,548	541,711	262,857	103	374	263
Leasing	477,419	-	2,102,563		428	-	228	1,115	-	9,222
IFN	96,021,663	61,197,870	-		254,920	78,525	-	377	779	-
Asigurari	1,516,025	-	-		1,058	-	-	1,433	-	-
Utilitati	28,222,585	-	54,692,267		179,665	-	161,957	157	-	338
Altele	16,711,662	579,682	842,296		56,937	9,584	1,074	294	60	784
Total	962,397,243	1,300,933,994	2,379,556,871		4,138,164	1,026,930	1,143,520	233	1,267	2,081

- Creante garantate/negarantate.** Creantele externalizate B2C garantate in 2016 au reprezentat 0.7% (3.5 mill EUR) din totalul creantelor bancare domestice externalizate, in timp ce creantele achizitionate garantate au reprezentat 9.7% (100.9 mill EUR) din numarul total de creante bancare domestice achizitionate.
- Impartirea pe sectoare.** Cel mai activ sector in ceea ce priveste numarul de cazuri este sectorul telecomunicatiilor cu 68.7% din numarul total de cazuri de creante comerciale domestice. In ceea ce priveste valoarea, creantele domestice achizitionate au inregistrat cea mai mare cota (68.2%) dintre creantele domestice externalizate cu o valoare de aproximativ 1.544 mill EUR in 2016.

Creantele domestice externalizate B2B au reprezentat 79% din totalul creantelor domestice externalizate in ceea ce priveste valoarea

B2B – Creante externalizate

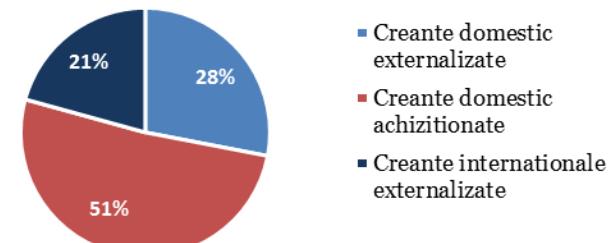
Creante externalizate (Domestice)	Numar de cazuri		Valoare in EUR		Valoare Medie in EUR/Caz	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Creante externalizate	107,653	73,958	103,037,393	72,600,139	957	982
Creante achizitionate	23,097	24,478	164,431,668	132,777,247	7,119	5,424
TOTAL	130,750	98,436	267,469,061	205,377,386		

Creante Externalizate (Internationale)	Numar de cazuri		Valoare in EUR		Valoare Medie in EUR/Caz	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Creante externalizate	60,622	43,269	90,486,796	53,686,442	1,493	1,241

- Dimensiunea pietei B2B.** Valoarea totala a creantelor externalizate de tip B2B (inclusiv cele internationale) a ajuns in 2016 la ~259 mill EUR pentru piata romaneasca, pentru un numar total de ~141k cazuri.
- Dinamica pietei B2B.** Numarul total de cazuri al creantelor externalizate B2B a scazut in 2016 cu aprox. 26% comparativ cu 2015. Scaderea se datoreaza in mare parte micsorarii numarului de cazuri, in special celor achizitionate si celor internationale din a doua jumatate a anului 2016 comparativ cu aceeasi perioada in 2015.
- B2B valori medii.** Pentru cazurile de creante domestice externalizate B2B, in 2016 valoarea medie pe caz a fost de 2,086 EUR/caz, spre deosebire de 438 EUR/caz pentru creantele domestice externalizate B2C. In 2016 valoarea medie a creantelor domestice externalizate/caz a ramas relativ constanta la aprox. 1,000 EUR/caz comparativ cu 2015, in principal datorita scaderii atat a numarului cat si a valorii cazurilor cu aprox. 30%.

Valoarea contractelor (EUR) in functie de tipul de creanta redirectionata

2016



B2B – Creante externalizate pe sector de activitate

Sectoare	Valori (EUR)				Numar de cazuri			Val. medie in EUR/Caz		
	Creante externalizate	Creante domestice externalizate	Creante domestice achizitionate	Creante externalizate internationale	Creante domestice externalizate	Creante domestice achizitionate	Creante externalizate internationale	Creante domestice extern.	Creante dom. achizitionate	Creante externalizate internat
Bancar	93,064	104,666,478	529,207		46	4,337	2,275	2,023	24,135	233
Telecom	23,253,476	23,249,471	6,082,374		23,580	19,972	9,989	986	1,164	609
Leasing	667,510	-	14,971,825		538	-	1,335	1,241	-	11,215
IFN	-	473,685	-		-	117	-	-	4,049	-
Asigurari	-	-	-		-	-	-	-	-	-
Utilitati	783,681	-	21,668,774		140	-	28,565	5,598	-	759
Altele	47,802,407	4,387,613	10,434,262		49,654	52	1,105	963	84,377	9,443
Total	72,600,139	132,777,247	53,686,442		73,958	24,478	43,269	982	5,424	1,241

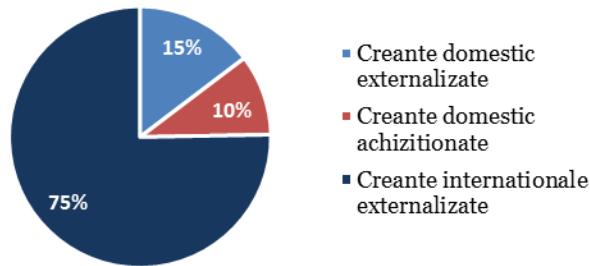
- Creante garantate/negarantate.** Creantele externalizate sau achizitionate garantate au reprezentat in 2016, 18% (18.9 mil EUR) din valoarea totala a creantelor bancare externalizate B2B in Romania.
- Impartirea pe sectoare.** Cel mai important sector pentru creantele domestice externalizate B2B, din punct de vedere al numarului de cazuri, este sectorul telecom, care reprezinta 44% din numarul total de cazuri de creante domestice externalizate B2B si are o valoare medie/caz de 1,068 EUR. Celelalte sectoare (farmaceutic, constructii, agricultura, FMCG, etc.) au inregistrat un numar mare de cazuri (50%) din totalul cazurilor de creante domestice datorate B2B si o valoare medie de 1,050 EUR/caz.

B2C – Creante colectate

Creante Colectate (Domestice)	Numar cazuri		Valoare in EUR		Valoare medie in EUR/Caz	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Creante externalizate	2,388,208	1,973,441	178,055,082	232,631,423	75	118
Creante achizitionate	1,168,370	1,228,923	148,104,504	159,194,452	127	130
TOTAL	3,556,578	3,202,364	326,159,586	391,825,875		

Creante Colectate (Internationale)	Numar cazuri		Valoare in EUR		Valoare medie in EUR/Caz	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Creante externalizate	399,808	417,097	643,305,708	1,193,965,607	1,609	2,863

Valoarea contrectelor (EUR) in functie de tipul de creanta colectata 2016



- **B2C dimensiunea pietei.** In ceea ce priveste creantele domestice externalizate B2C in 2016 numarul de cazuri colectate a scăzut, dar valoarea acestora a crescut, comparativ cu 2015, ajungând la ~3.2 milioane de cazuri cu o valoare de ~392 milioane EUR. Valoarea colectată a creantelor externalizate internationale a atins ~1,193 milioane EUR reprezentând ~12% din numarul total de cazuri B2C recuperate in 2016.
- **B2C dinamica pietei.** Valoarea creantelor domestice B2C colectate in 2016 a crescut cu 20% comparativ cu 2015 deoarece creantele externalizate B2C au înregistrat o creștere de 31% din punct de vedere al valorii recuperate. Un factor important care a influențat această creștere este legat de recenta îmbunătățire a mediului economic din România.
- **B2C valori medii.** Valorile medii in EUR pe fiecare caz, aferente creantelor externalizate au crescut in 2016 cu ~38 EUR/caz fata de 2015 datorita unei cresteri in valoarea cazurilor externalizate si o scadere a numarului de cazuri externalizate.

B2C – Creante colectate pe sector de activitate

	Valori (EUR)			Numar de cazuri			Val. medie in EUR/Caz		
Creante Colectate Sectoare	Creante domesti- cexternalizate	Creante domesti- cachizitionate	Creante externali- zate internationale	Creante domesti- cexternalizate	Creante domesti- cachizitionate	Creante externali- zate internationale	Creante domesti- cextern.	Creante dom. achizi- tione- rate	Creante exter- nali- zate inter- nat
Bancar	104,337,840	141,065,265	1,163,489,747	466,860	1,017,090	248,280	223	139	4,686
Telecom	84,451,893	7,743,803	10,688,603	1,253,325	126,303	80,057	67	61	134
Leasing	229,504	16	1,541,619	216	2	164	1,063	8	9,400
IFN	23,196,921	6,401,213	540,432	105,288	41,214	1,846	220	155	293
Asigurari	669,532	4,131,877	-	4,210	42,285	-	159	98	-
Utilitati	15,144,593	-	17,666,155	121,935	-	86,545	124	-	204
Altele	4,601,141	37,225	39,052	21,607	2,029	205	213	18	190
Total	232,631,423	159,194,452	1,193,965,607	1,973,441	1,228,923	417,097	118	130	2,863

- Creante garantate/negarantate.** Creantele externalizate garantate in 2016 au reprezentat 2.5% (2.6 mill EUR) din totalul creantelor bancare B2C domestice externalizate din punct de vedere al valorii, in timp ce creantele garantate achizitionate reprezinta sub 1% (0.89% sau 1.2 mill EUR) din totalul creantelor bancare domestice achizitionate.
- Impartirea pe sectoare.** Dupa sectoarele bancar si telecomunicatii, sectorul IFN a atins un numar relativ mare de cazuri domestice finalizate cu succes, 5% din numarul total de cazuri domestice, inregistrand o valoare de ~30 mill EUR. Sectorul utilitatilor este de asemenea important pentru creantele colectate B2C, deoarece de obicei un numar mare de cazuri apartin acestui sector. In ceea ce priveste creantele internationale externalizate B2C, sectorul bancar reprezinta mai mult de 97% din totalul creantelor internationale recuperate B2C .

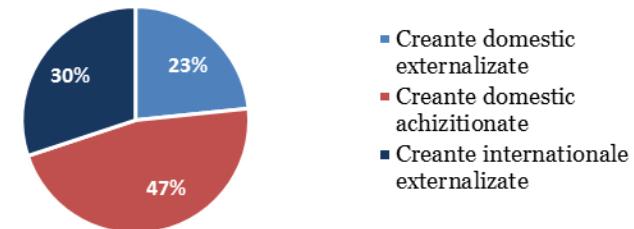
B2B - Creante colectate

Creante Colectate (Domestice)	Numar cazuri		Valoare in EUR		Valoare medie in EUR/Caz	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Creante externalizate	73,485	59,145	25,281,789	21,875,650	344	370
Creante achizitionate	7,475	2,035	2,476,180	43,575,251	331	21,413
TOTAL	80,960	61,180	27,757,969	65,450,901		

Creante Colectate (Internationale)	Numar cazuri		Valoare in EUR		Valoare medie in EUR/Caz	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Creante externalizate	37,975	23,388	27,739,652	28,181,396	730	1205

- B2B dimensiunea pietei.** Per total, creantele B2B colectate in 2016 au ajuns la valoarea de ~93.6 mill EUR pentru piata romaneasca, reprezentand ~84,500 cazuri.
- B2B dinamica pietei.** Numarul cazurilor domestice B2B de recuperare a creantelor in 2016 a inregistrat o scadere de 24% fata de aceeasi perioada a anului 2015, in mare parte din cauza unei rate de succes mai mica inregistrata pe toate categoriile de cazuri. In ceea ce priveste valoarea creantelor comerciale domestice colectate, s-a inregistrat in 2016 fata de 2015 o crestere mare (136%), datorita cazurilor achizitionate domestice in al doilea semestru din 2016.
- B2B valori medii.** In 2016, valoarea EUR medie pentru fiecare caz B2B de colectare a crescut cu 641 EUR/caz fata de 2015, in mare parte datorita cresterii valorii creantelor achizitionate. De asemenea valoarea medie pentru creantele externalizate domestice (+8%) si internationale (+65%) a crescut.

Valoarea contractelor (EUR) in functie de tipul de creanta colectata 2016



B2B – Creante colectate pe sector de activitate

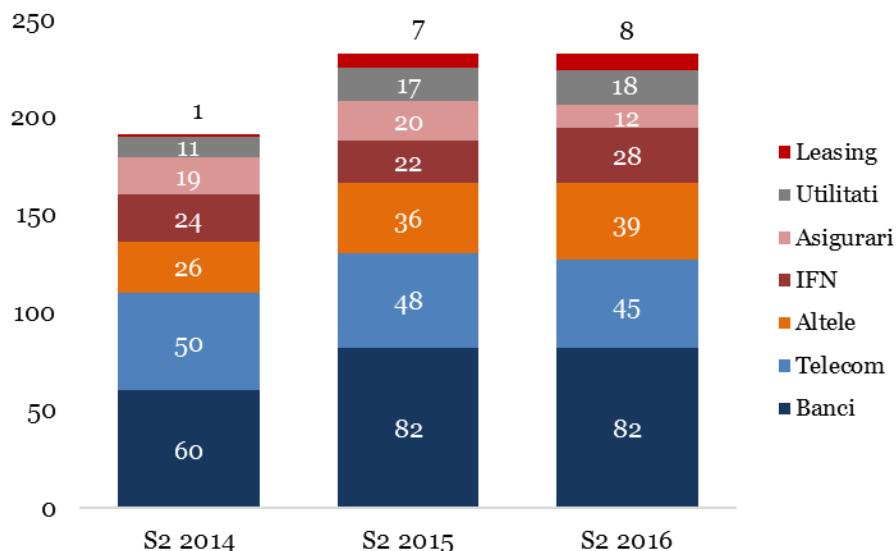
	Valori (EUR)			Numar de cazuri			Val. medie in EUR/Caz		
Creante Colectate Sectoare	Creante domestice externalizate	Creante domestice achizitionate	Creante externalizate internationale	Creante domestice externalizate	Creante domestice achizitionate	Creante externalizate internationale	Creante domestice extern.	Creante dom. achizitio nate	Creante externali zate internat
Bancar	1,259,126	43,216,736	1,061,808	8,490	541	1,009	148	79,883	1,052
Telecom	3,157,902	314,706	404,526	20,799	1,452	2,055	152	217	197
Leasing	453,425	40,005	11,317,432	390	20	1,002	1,163	2,000	11,295
IFN	-	3,436	-	-	21	-			
Asigurari	-	-	-	-	-	-			
Utilitati	17,245	-	14,395,717	140	-	19,089	123		754
Altele	16,987,952	368	1,001,912	39,666	1	233	428	368	4,300
Total	21,875,650	43,575,251	28,181,396	69,485	2,035	23,388	315	21,413	1,205

- Creante garantate/negarantate.** In ceea ce priveste creantele colectate garantate, in 2016, au fost de tipul creantelor achizitionate (39 mil EUR) si de tipul creantelor internationale (0.93k EUR), amandoua avand o valoare pe caz relativ mare, 161,381 EUR/caz pentru cele achizitionate si 15,539 EUR/caz pentru cele internationale.
- Impartirea pe sectoare.** In ceea ce priveste valoarea si numarul de cazuri, creantele externalizate ce apartin altor sectoare (sanatate, FMCG, constructii, etc.) au reprezentat 19% din valoarea totala a creantelor B2B domestice colectate in 2016 si 42% din numarul total de cazuri B2B domestice.

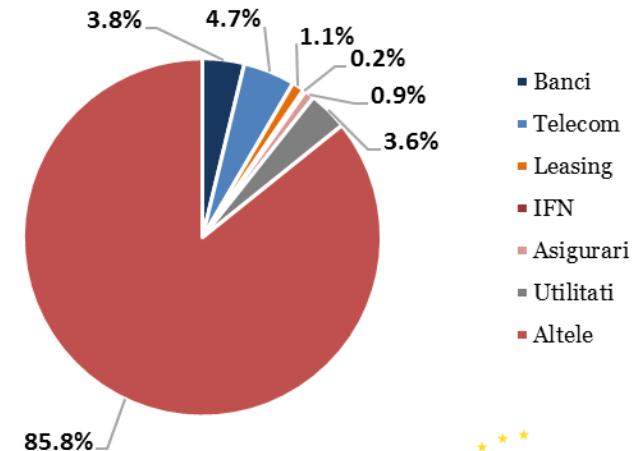
Clienti activi

- Numarul clientilor activi.** Numarul de clienti activi deserviti in Romania in ultimul semestru al anului 2016 a fost de 682 fata de 789 in aceeasi perioada a anului 2015. Clientii cu debitori B2B reprezinta in jur de 66% din numarul de clienti activi.
- Clienti B2C.** Numarul clientilor B2C a ramas stabil in S2 2016 comparativ cu S2 2015. Industriile bancara si telecom reprezinta aprox. 55% din clienti
- Clienti B2B.** Numarul clientilor B2B a scazut cu 19% in S2 2016 fata de S2 2015. In ceea ce priveste industriile, 86% din clientii B2B provin din diferite sectoare de business, existand o repartitie heterogena.
- Din ce in ce mai multi clienti, ce opereaza atat pe plan local cat si pe plan international, din sectorul bancar, se confrunta cu probleme cauzate de noile reglementari europene, ce necesita o reducere a riscului asociat cu creditele neperformante.
- Celelalte industrii acoperite sunt: FMCG, Pharma, IT, Logistica, Servicii profesionale, etc.

B2C Clienti activi evolutie 2014- 2016

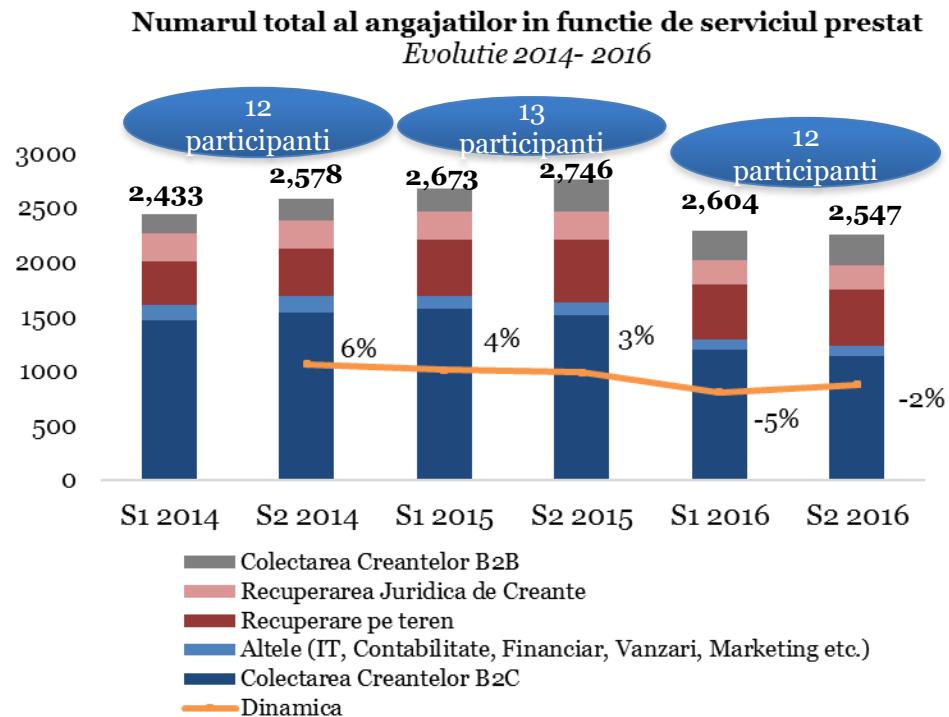


B2B – Clienti activi dupa sectorul de activitate S2 2016



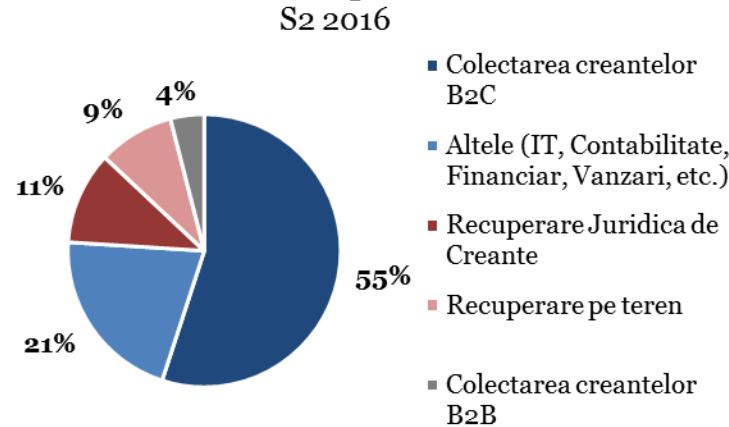
In Romania industria de colectare de creante angajeaza 2,500 oameni pentru diferite activitati

Structura angajatilor

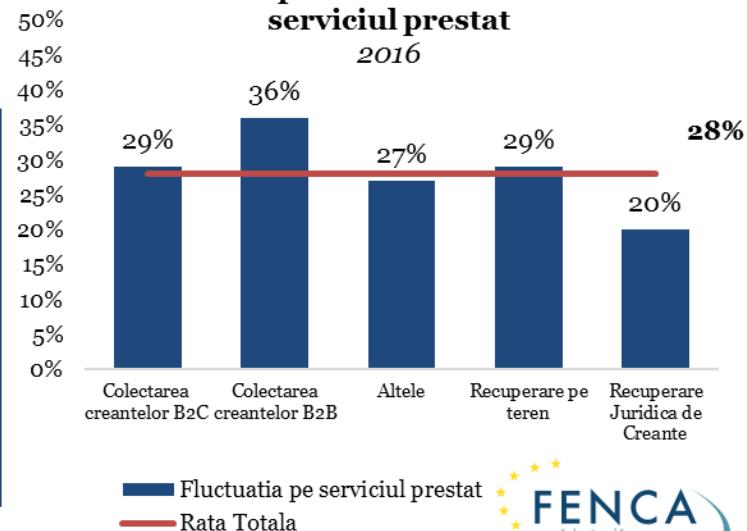


- Cea mai mare parte a activitatilor de colectare a creantelor este directionata catre colectarea creantelor B2C care este cea mai intensiva implicand 55% din angajatii actuali in timp ce angajatii dedicati colectarii creantelor B2B reprezinta 4%.
- Din totalul de 2,547 angajati, 12% sunt angajati part-time care lucreaza in mare parte pentru departamentul B2C, dar ofera suport si departamentului B2B, juridic sau celorlalte departamente.
- Pentru anul precedent, 2016, rata fluctuatiei a fost de 28%, cele mai mari rate fiind inregistrate de B2C, B2B si recuperarea pe teren.

Structura angajatilor in functie de serviciul prestat

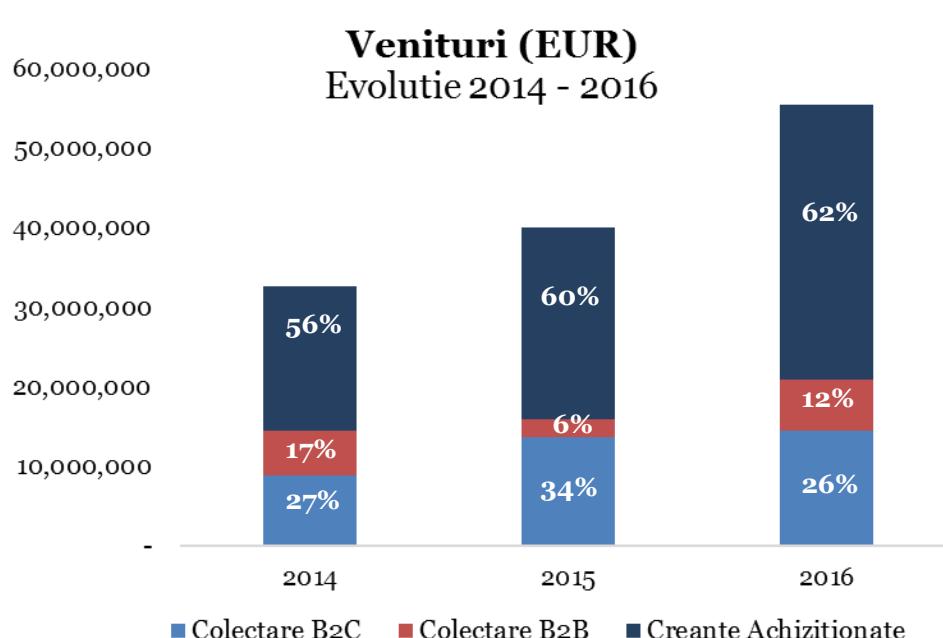


Fluctuatia personalului in functie de serviciul prestat



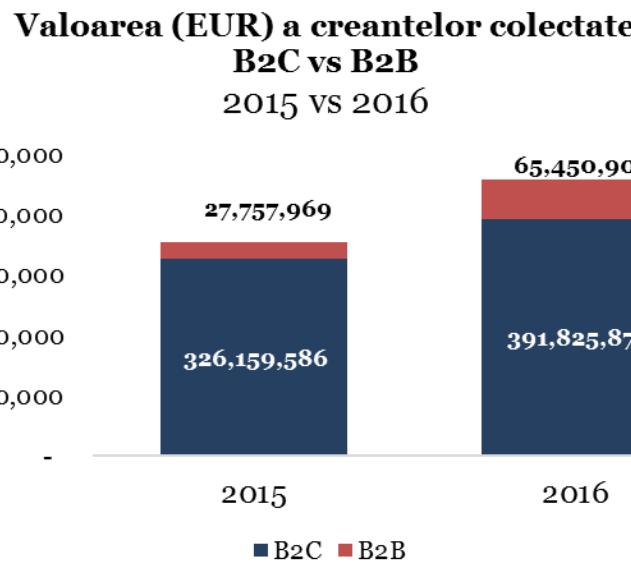
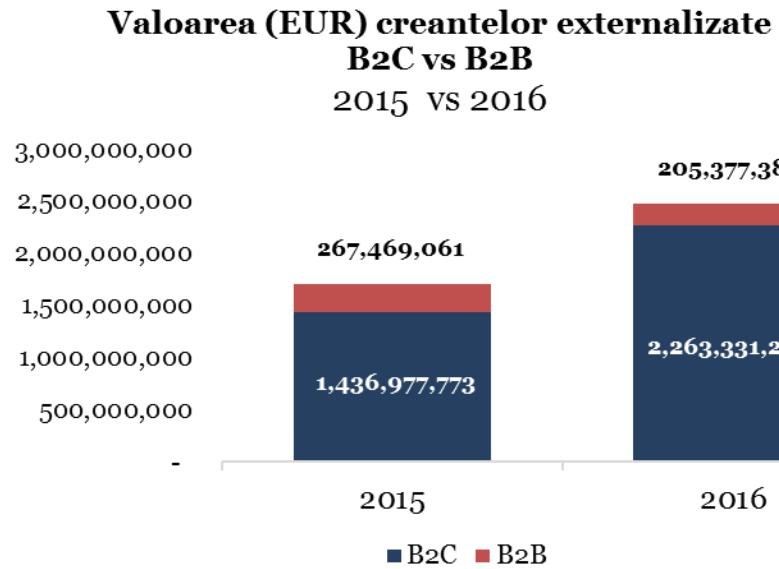
Venituri

2015/ 2016	Venituri (EUR)		Dinamica
	2015	2016	
Colectare B2C	14,303,070	14,554,592	6%
Colectare B2B	2,173,171	6,447,401	197%
Achizitie Creante	23,634,128	34,509,883	43%
Total	40,110,368	55,511,876	39%



- **Volumul veniturilor.** Veniturile raportate pentru al doilea semestru al anului 2016 au ajuns la ~34 mil EUR.
- **Dinamica veniturilor.** Cresterea totala a veniturilor inregistrata in 2016 a fost de 38% fata de aceeasi perioada din 2015, in mare parte datorita mediului economic favorabil, a unei rate mari de colectare a creantelor achizitionate, dar si a diversificarii serviciilor oferite.
- La compararea anului 2016 cu 2015, veniturile ce provin din achizitionarea creantelor au crescut cu 46%, veniturile din colectarea de creante B2B au crescut de asemenea cu ~196%, iar colectarea de creante B2C, a crescut cu ~2%.
- **Distributia veniturilor.** ~62% din totalul veniturilor inregistrate in 2016 au provenit din creantele achizitionate in al doilea semestru al anului 2016. Colectarea creantelor B2C reprezinta acum 26% din totalul veniturilor inregistrate de membrii AMCC, in timp ce colectarea B2B reprezinta 12%.

Evolutia Pietei in 2016



Evolutia sectorului. Au fost previzionate mai multe linii de dezvoltare pentru 2017:

- Mentinerea cotei de piata prin achizitionarea unor noi portofolii de creante (e.x. NPL), optimizarea portfoliilor de clienti si extinderea serviciilor oferite.
- Bancile vor continua sa ofere portofolii NPL spre vanzare; de asemenea bancile internationale privesc spre Romania pentru solutii de management al creantelor.
- Companiile de externalizare a creantelor vor incerca sa isi reorganizeze portofoliul de clienti pentru a-si reduce riscul ce provine din anumite sectoare.

Evolutii pana la finalul anului.

- O mare influenta in acest sector o vor avea reglementarile ce au fost implementate recent (e.g. OUG nr. 52/2016 pentru sectorul bancar), deoarece companiile de colectare de creante si clientii acestora sunt inca in faza de acomodare.
- In ceea ce priveste numarul persoanelor ce vor avea dificultati in a-si plati datoriile, acesta va ramane relativ constant, deoarece in urmatoarele luni, salariul net mediu este prevazut sa creasca.

- Statistici si rezumatul studiului
- Dimensiunea piete de colectare a creantelor si evolutia acestora in 2016
- Reglementarile sectorului de colectare a creantelor**
- Imbunatatirea continua a mediului operational

Implicatiile noilor reglementari in piata de colectare a creantelor

Scimbari in reglementari:

1 OUG nr. 52/2016 referitoare la contractele de credit

- Prezenta ordonanta de urgență reglementează drepturile și obligațiile partilor în ceea ce privește contractele de credit pentru consumatori și a entităților care desfășoară activitatea de recuperare creante, precum și aspecte cu privire la furnizarea de servicii.
- Reglementează relația între debitor și entitatea care desfășoară activitatea de recuperare creante și prin care creditorul se angajează să reducă povara datoriei.
- Cererea pentru declansarea procedurii de executare se va lua în considerare doar după ce creditorul va propune debitorului reducerea ratei lunare care se va intinde pe o perioadă de până la 12 luni.
- Colectorii de creante nu mai pot percepe alte comisioane decât cele stipulate de lege sau cele care au legătură cu procedurile de executare.

2 Efectele OUG nr. 52/2016 asupra sectorului bancar

- În urma OUG nr. 52/2016, comisioanele nu mai pot fi crescute pe durata derularii contractelor de credit sau nu mai pot fi taxate în situația unor rambursări anticipate. De asemenea marja de dobândă și dobândă fixă nu mai poate fi crescută.
- Debitorul poate, oricând, în totalitate sau parțial să ramburseze creditul, iar creditorilor nu le este permis să solicite penalități sau alte comisioane.
- Creditorilor nu le va mai fi permis să vândă portofolii către entități care nu au domiciliul legal în România.

3 Decizia nr. 9, 2016 - Inalta Curte de Casatie si Justitie referitoare la reprezentarea legala in fata instantelor de judecata, publicata in Monitorul Oficial nr. 400/26.05.2016

- O decizie a Înaltei Curtei de Casatie si Justitie stabileste că un reprezentant legal al unei entități juridice din România nu poate reprezenta în instanță, prin delegare, o altă entitate juridică din România.
- Aceasta decizie are un impact major asupra colectorilor de creante care nu le mai este permis să reprezinte din punct de vedere legal clientii lor în instanță.

Gradul de indatorare al populatiei si comportamentul de plata

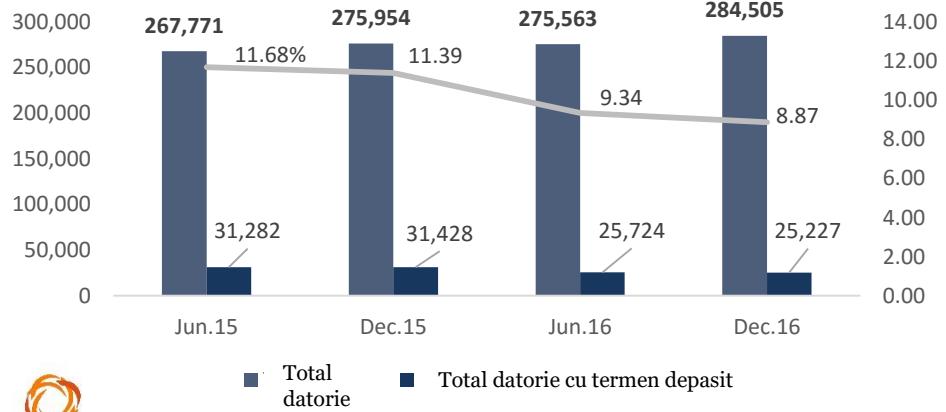
- Evolutia creditelor si a creditelor cu termene depasite.** A existat o crestere a numarului creditelor in ultimii doi ani, pentru toate tipurile de imprumuturi, iar numarul creditelor cu termene depasite a scazut constant in aceasta perioada.
- Rata NPL in functie de tipul de imprumut** a inregistrat o scadere pentru toate tipurile de imprumuturi, creditele de consum reprezentand 26% din totalul imprumuturilor NPL.
- Structura creditelor de personale** insumeaza 111 miliarde RON, jumatate dintre acestea fiind folosite pentru proprietati imobiliare. Acest tip de imprumut a crescut usor in ultimii doi ani datorita dobanzilor favorabile si a climatului economic favorabil.

Rata creditelor

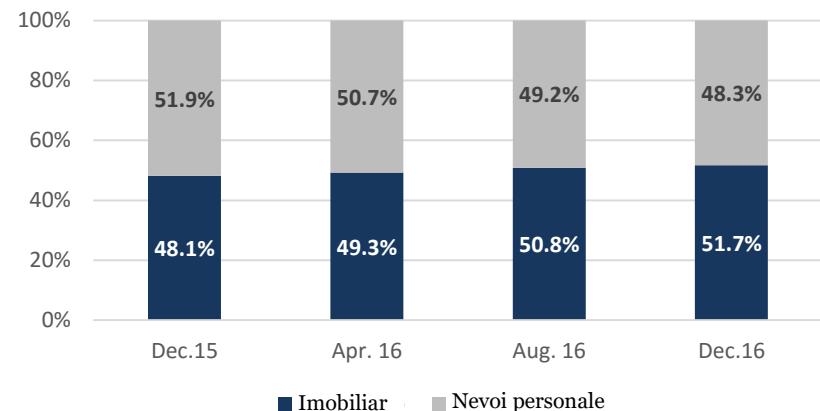
neperformante in functie de Jun.15 Sep.16 Jun.16
tipul creditelor

	Jun.15	Sep.16	Jun.16
Credite imobiliare	6,3	5,3	5,3
Credite de nevoi personale (garantate)	22,2	19,1	20,1
Credite de nevoi personale (negarantate)	11,25	8,7	6,5
Carduri de credit si overdraft	7,5	5,9	2,6

Evolutia creditelor si a creditelor cu termene depasite(million RON)

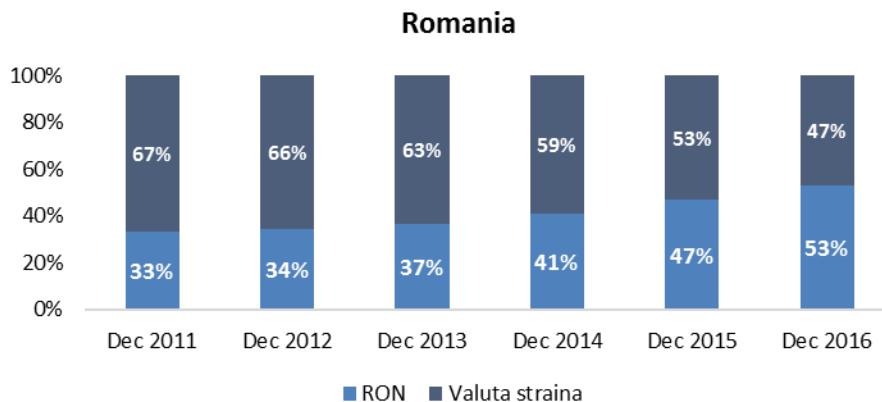


Structura creditelor de nevoi personale

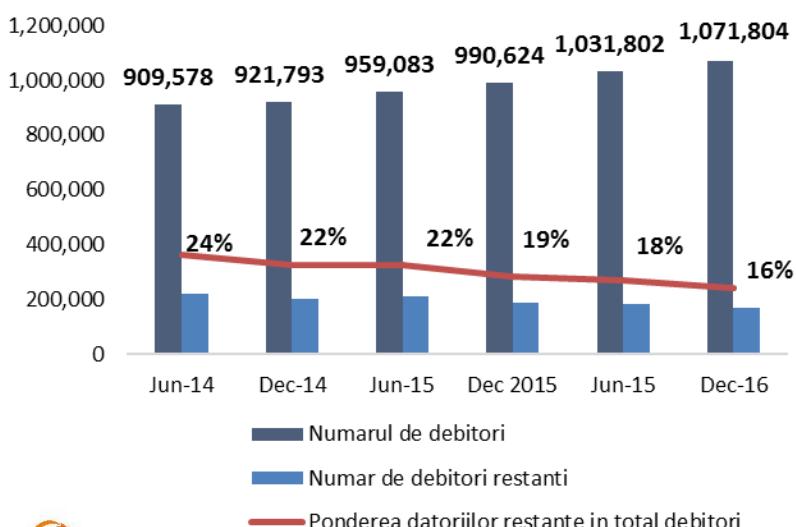


Gradul de indatorare al populatiei si comportamentul de plata

Structura creditelor in functie de moneda



Ponderea datorilor restante in total debitori

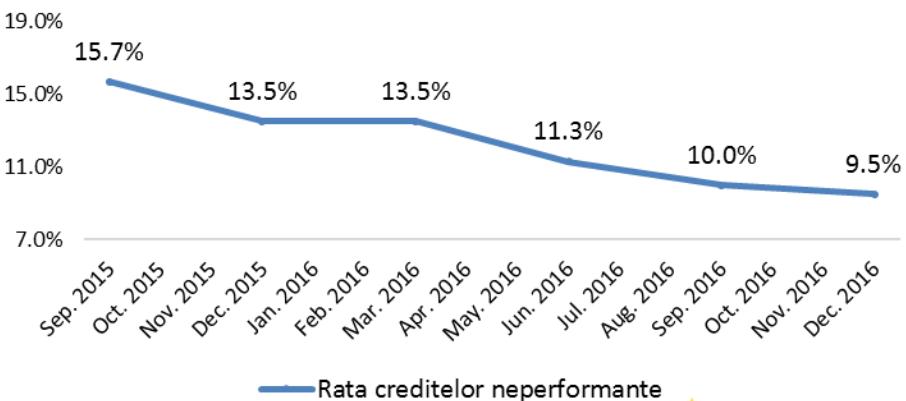


Source: BNR, April 2015

*Sursele din anii anteriori au fost indisponibile, indicatorii fiind calculati conform altor standarde (BNR)

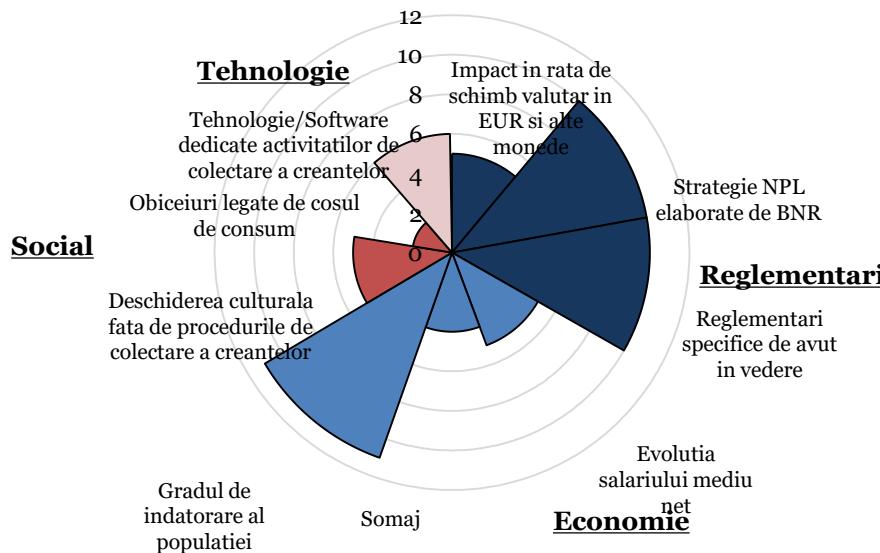
- **Comportamentul de creditare.** Efortul Bancii Nationale a Romaniei de a sprijini creditarea in moneda nationala a dat in sfarsit roade, creditarea in valuta straina, in special EUR, reprezentand la finalul lui 2016 mai putin de 50% din numarul total de credite.
- **Numarul de debitori restanti s-a diminuat.** In ultimii cativa ani, numarul total de debitori a crescut treptat, in timp ce numarul debitorilor restanti a inregistrat o scadere constanta, acest trend revenindu-si dupa o deviere usoara in 2015.
- **Nivelul de calitate al creditelor.** In Romania, acest nivel a intregisrat o crestere usoara in ultimii doi ani, pentru toate tipurile de imprumuturi. Aceasta se datoreaza si scaderii ratei credite neperformante de la valoarea de varf de 21.5% in 2013 la 9.5% in Dec. 2016.

Calitatea creditelor – Evolutia creditelor neperformante(%)

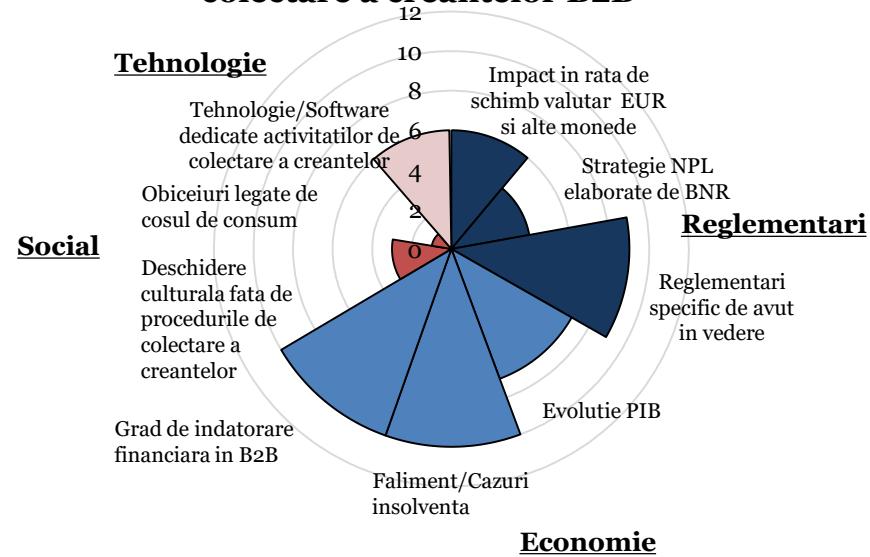


Asteptarile pentru piata de colectare a creantelor pentru 2017

Factori cheie pentru piata de colectare a creantelor B2C



Factori cheie pentru piata de colectare a creantelor B2B

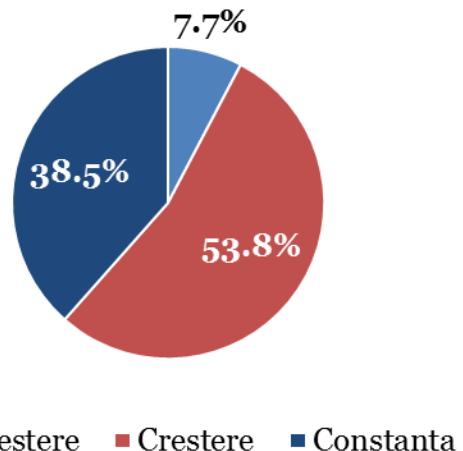


- Factori cheie de crestere B2C.** Factorii determinanti de crestere a sectorului B2C 2017 se concentreaza pe **situatia economica** (evolutia salariului mediu net, gradul de indatorare a populatiei) si pe **reglementarile** care in prezent se afla in dezbatere.
- Reglementarile specifice, indatorarea populatiei, si impactul ratei de schimb valutar au fost clasificati de catre membrii AMCC ca fiind cei mai importanți 3 factori de impact; gradul cultural de deschidere al populatiei catre colectarea creantelor a fost considerat de asemenea un factor important, fiind esential ca debitorii sa fie corect si complet informati, astfel incat procesul sa isi indeplineasca per total obiectivele.
- Factori cheie de crestere B2B.** Pentru B2B, factorii economici se concentreaza pe procedurile de faliment si gradul de indatorare financiara. Strategia creditelor neperformante (NPL) va reprezenta un rol mai putin important in 2017 pentru sectorul B2B.
- Similar cu B2C, reglementarile specifice sunt printre cei 3 factori de top selectati de membri, ceea ce insemana ca desi focusul era pe protejarea persoanei fizice, activitatatile specifice colectarii B2B vor fi afectate de asemenea.

- Asteptari viitoare.** Pentru 2017 asteptarile sunt rezervate, dar inclina sa fie positive, in ceea ce priveste colectarea de creante B2C si B2B, fapt datorat unui mediu economic favorabil. Evolutia pietei va depinde insa de cat de bine vor actiona jucatorii la schimbarile datoritate reglementarilor si la flexibilitatea redusa de care dau dovada debitorii.

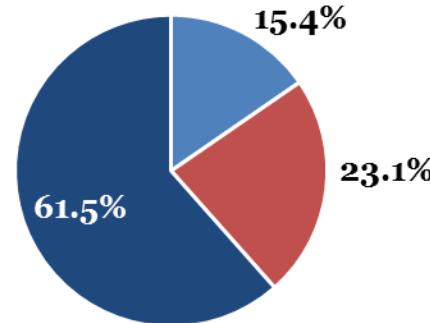
Trenduri de piata pentru primul semestru al anului 2017

Perspectiva membrilor – Populatia indatorata
Evolutie in urmatoarele 6 luni



■ Descrestere ■ Crestere ■ Constanta

Perspectiva membrilor – Numar de client cu dificultati de plata
Evolutie in urmatoarele 6 luni



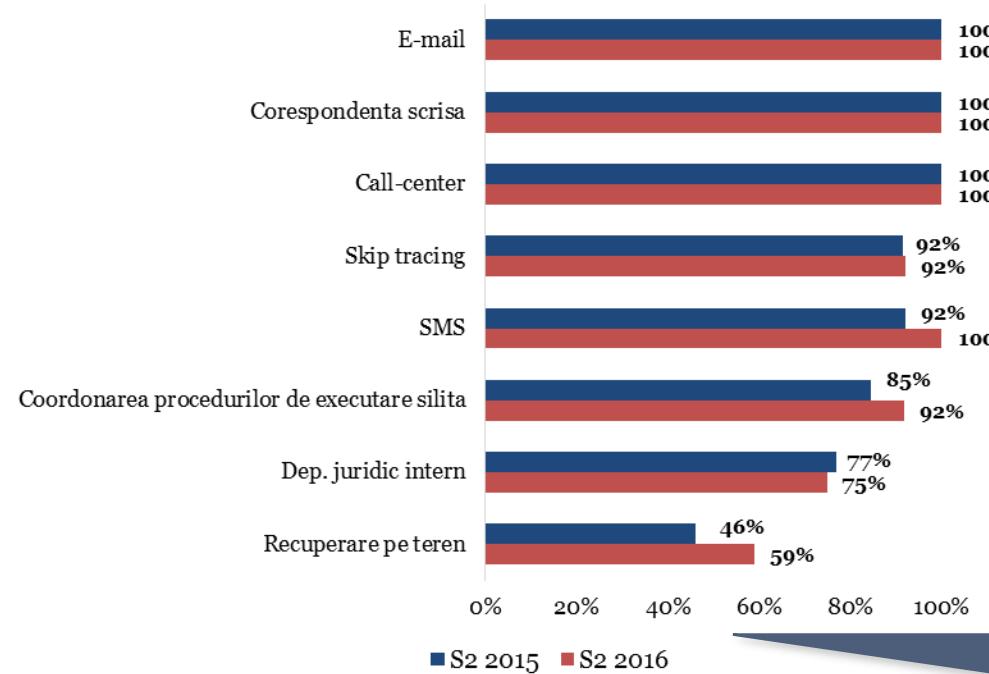
■ Descrestere ■ Crestere ■ Constanta

- Populatia indatorata.** Pentru urmatoarele 6 luni asteptarile privind populatia indatorata prezinta un trend de crestere, fiind o perioada cand creditele sunt accesibile tuturor, iar contextul economic este, in general, unul favorabil.
- Numarul de clienti cu dificultati de plata.** Perspectiva generala este ca numarul clientilor cu dificultati de plata va ramane constant, datorita contextului economic pozitiv si a unui anumit nivel de maturitate la care a ajuns piata. De asemenea, creditele neperformante din perioadele precedente au fost achitate sau se afla in procesul de a fi rambursate.

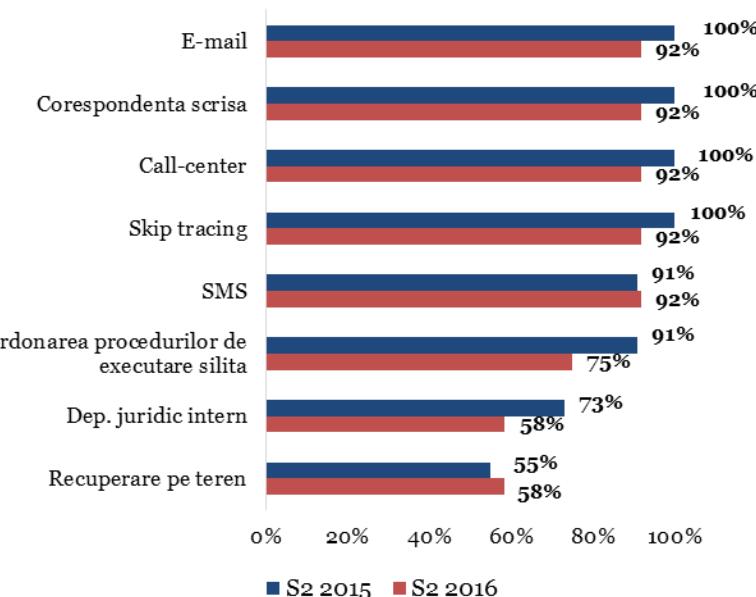
- Statistici si Rezumat Studiu
- Dimensiunea piete de colectare a creantelor si evolutia acestora in 2016
- Reglementarile sectorului de colectare a creantelor
- **Imbunatatirea continua a mediului operational**

Servicii colectare creante

Tipuri de servicii oferite - B2C
S2 2015 vs S2 2016



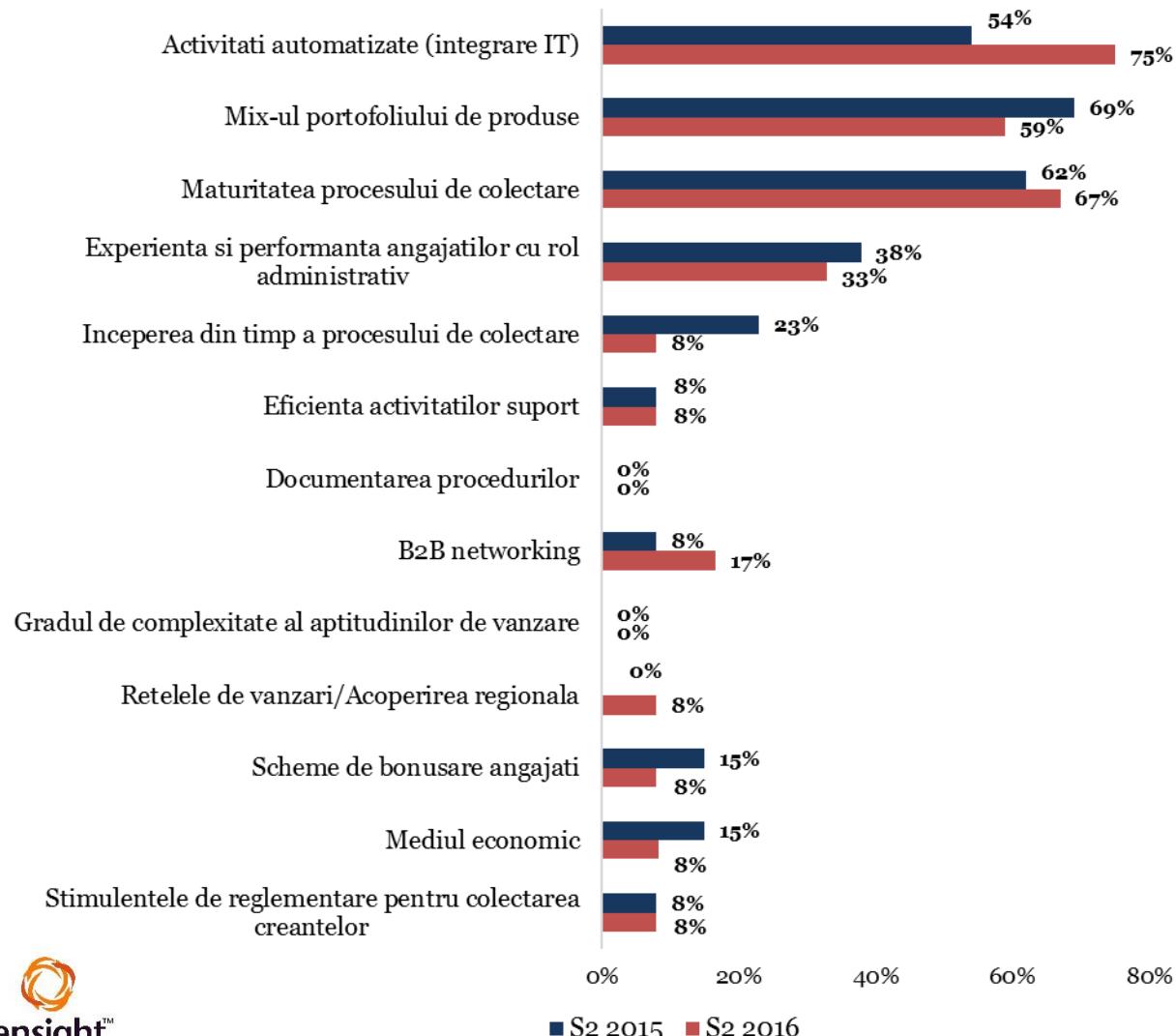
Tipuri de servicii oferite - B2B
S2 2015 vs S2 2016



- Servicii pentru B2C.** Top patru cele mai utilizate servicii pe segmentul B2C sunt: E-mail (100%), corespondenta scrisa (100%), call center (100%) si SMS (100%). De asemenea, recuperarea pe teren a inceput sa fie folosita de mai multi membri in S2 2016 fata de S2 2015.
- Servicii pentru B2B.** Top cinci cele mai utilizate servicii pe segmentul B2B sunt : corespondenta scrisa (92%), E-mail (92%), call center (92%), skip tracing (92%) si de asemenea SMS (92%) a revenit unul dintre cele mai utilizate servicii in S2 2016. Inca doi membri au adaugat recuperare pe teren in portofoliile lor.

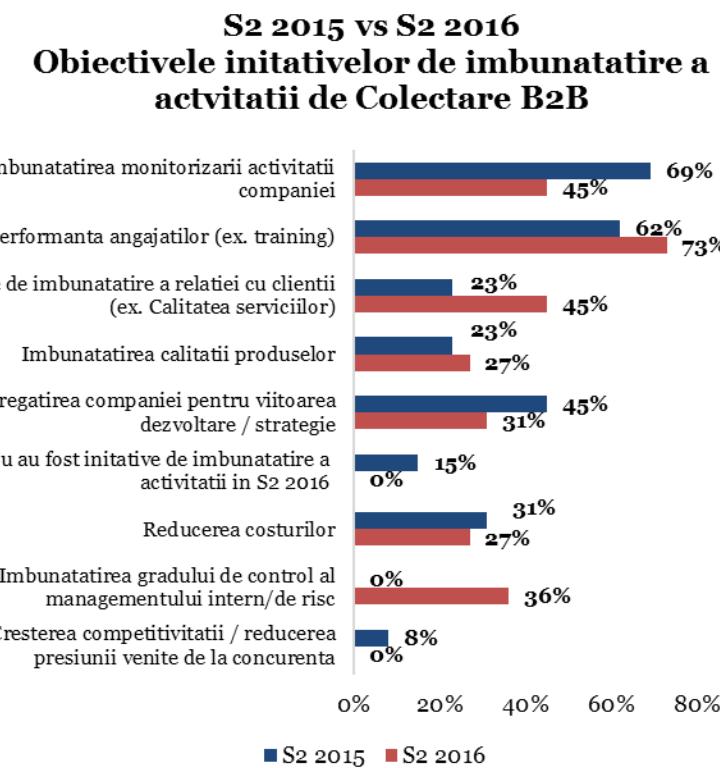
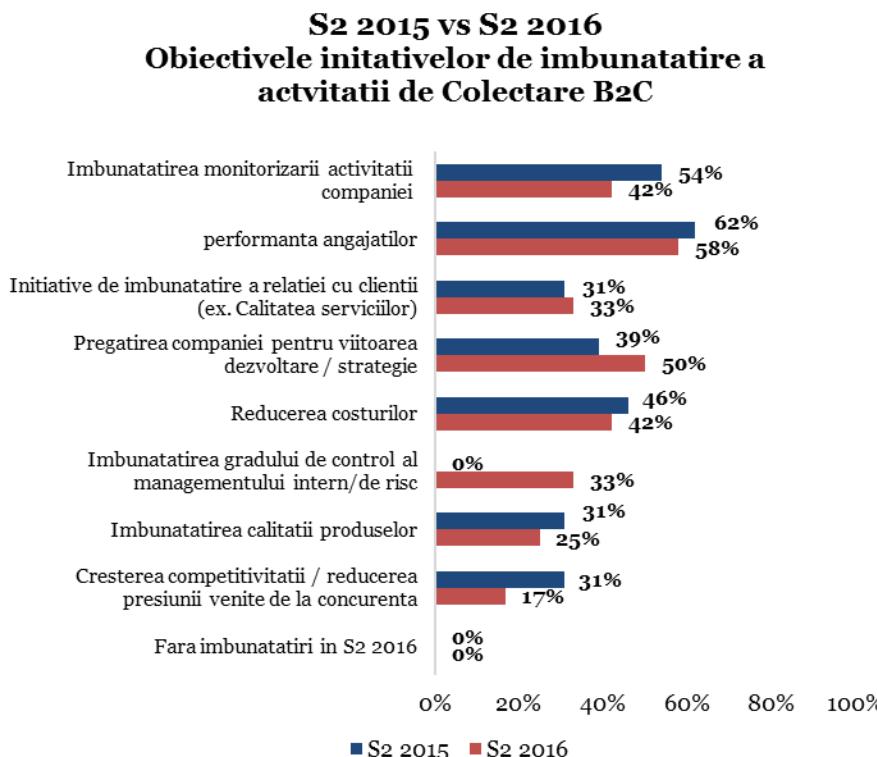
Factori cheie de succes si Maturitatea proceselor

Factori Cheie de Succes



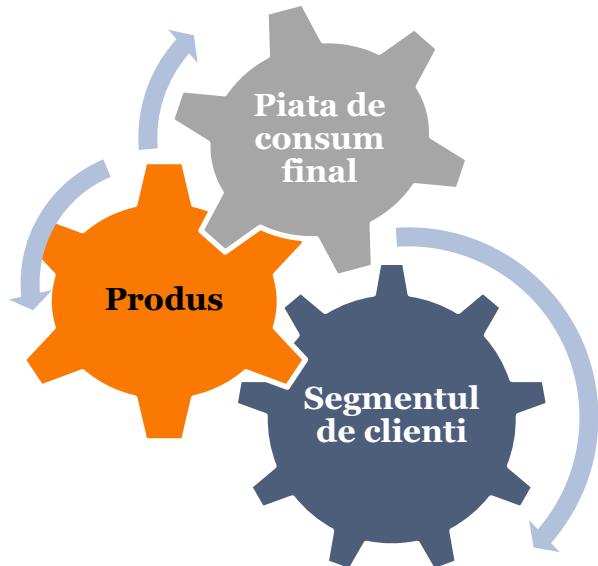
- **Factori cheie de succes (KSF).** Cei mai importanți KSF în 2016, conform membrilor AMCC, este gradul de **integrare IT**, urmat înălțător de maturitatea procesului de colectare și mix-ul portofoliului de colectare.
- Cel **mai selectat** factor cheie de succes a fost **"Activitati automatizate"**, unde 9 din respondenți l-au considerat ca fiind un factor cheie pentru un model de business funcțional.
- De asemenea **maturitatea procesului de colectare** este considerat unul dintre cei mai importanți factori, majoritatea membrilor considerându-l de prioritate ridicată.
- **Schemele de bonusare angajati** au fost percepute ca fiind mai puțin relevante pentru procesul din S2 2016 decât în S2 2015.

Initiative de imbunatatire a activitatii in 2016

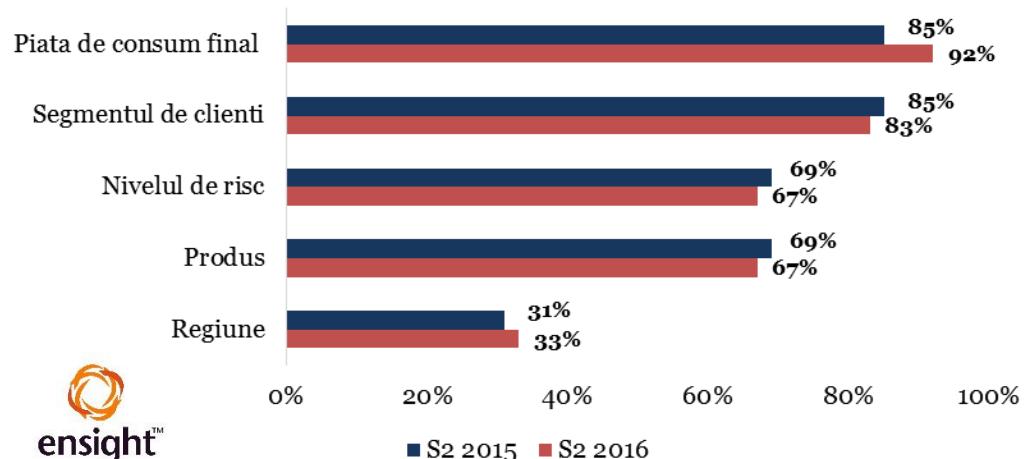


- Initiative de imbunatatire pe segmentul B2C.** Cele mai importante initiative identificate in S2 2016 au fost performanta angajatilor (58%), pregatirea companiei pentru dezvoltari viitoare (54%) si initiative de client-focus(54%); acestea fiind alese de cei mai multi membri. De asemenea, s-a inregistrat o crestere in pregatirea companiei pentru dezvoltari viitoare, fiind lansate initiative de catre mai multi membri in 2016.
- Initiative de imbunatatire pe segmentul B2B.** Primele 3 initiative urmarite pentru segmentul B2B au fost imbunatatirea monitorizarii activitatii companiei (45%), performanta angajatilor (73%) si initiative de client-focus. Pe masura ce apar din ce in ce mai multe oportunitati, membrii si-au exprimat dorinta sa dezvolte anumite departamente si sa pregateasca oamenii pentru a fi mai competitivi.

Criterii de Segmentare a pietii



Abordarea segmentata a pietei conform criteriilor



- **Criterii de segmentare.** Cele mai utilizate criterii de segmentare sunt in functie de piata de consum final (92% din jucatori folosesc acest criteriu pentru a-si gestiona portofoliul de clienti) si de segmentul de clienti (83%) avand un efect direct asupra activitatilor operationale.
- Nivelul de risc incepe sa reprezinte un criteriu tot mai frecvent folosit pentru a segmenta piata, fiind selectat de majoritatea membrilor.
- Toti participantii studiului folosesc cel putin un criteriu de segmentare.
- In general, factorul regional nu a fost selectat de foarte multi membri, acesta nefiind percepuit ca aducator de beneficii relevante.

Numar de criterii folosite	
Un criteriu	1%
Doua criterii	18%
Trei criterii	36%
Mai mult de trei criterii	46%

Multumesc!

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