

Piața de colectare a creanțelor dă în clocot



Firmele care se ocupă cu recuperarea de creanțe sunt asaltate de numărul foarte mare de dosare, provenite de la bănci, companii de leasing, instituții financiare nebancale, societăți de utilități, din sectorul transporturilor, al construcțiilor, retail, energie etc. Blocajul financiar și incapacitatea de plată au determinat un boom al acestei piețe. Majoritatea marilor firme care recuperează creanțe fac angajări permanente, și-au consolidat veniturile în 2010 și așteaptă o creștere și în 2011.

►► Mircea FICA

Cele mai mari companii din acest sector sunt grupate în Asociația de Management al Creanțelor Comerciale (AMCC), care a fost înființată în noiembrie 2007. Din AMCC fac parte societățile Coface, EOS KSI, Creditreform, Kruk International, Mellon, Cycle European, Credit Express Financial Services, Kolcze, Iliuță & Asociații și Asset Portfolio Servicing. Membrii AMCC dețin o cotă cumulată de 80-85% pe piața colectării de creanțe comerciale. Asociația este condusă de Cristian Ionescu, directorul general al Coface România. O altă firmă care s-a impus pe această piață în continuă creștere este Urban și Asociații, care a înființat recent Patronatul Societăților de Recuperare și Colectare Creanțe, din care mai fac parte Transilvania Recuperări Creanțe, Hüge

Group, Saga Collection, Pro Kolekt, Aris 2000, Sebastian Finance, Windas Consulting, Jus Credit Collection, Oplas International, GCA Recuperări Debite și International Business Intermediates.

Numărul angajaților din departamentul de Creanțe al Coface a crescut cu 40%

În 2010, Coface a avut 1.245 de cazuri de colectare de creanțe pe segmentul persoane juridice, în valoare de 15 milioane de euro și 384.667 de cazuri pe segmentul B2C (persoane fizice), în valoare de 110 milioane euro. Totodată, Coface a mai avut 458 de dosare pe segmentul Legal B2B, în valoare de 8,5 milioane euro.

Potrivit Alexandrei Rusen, Coordonator B2C, cea mai mare pondere, în ceea ce privește valoarea, au avut-o cazurile din domeniul bancar.

Numărul total al angajaților din cadrul departamentului de Creanțe a ajuns la 95, în creștere cu 40% față de 2009.

Gradul de recuperare pentru persoane fizice a fost de 21%, iar pentru persoane juridice de 31%.

Suma colectată pe segmentul B2C a fost de circa 120 milioane lei, în timp ce suma colectată de la persoanele juridice a depășit 25 milioane lei.

Sectoarele economice din care provin clienții pe B2C sunt: bancar, telefonie, utilități, leasing, asigurări comerciale. Sectoarele economice din care provin clienții B2B sunt: oil & gas, transporturi, construcții, comerț, leasing, utilități etc.

„Probabil în 2011 prețul tranzacțiilor cu creanțe va rămâne constant, ca și în 2010, respectiv între

7-10% din valoarea creanțelor tranzacționate. Nu există semnale de modificare a prețului pentru anul viitor, acesta depinzând foarte mult de calitatea portofoliilor. Este posibil ca pe viitor să asistăm la o creștere ușoară a prețului, în situația în care companiile care vând aceste creanțe vor scoate la vânzare portofolii cu o vechime mai mică”, ne-a declarat Constantin Coman, Debt Collection Manager. Acesta ne-a precizat că divizia de colectare a Coface va încheia anul 2010 cu o cifră de afaceri de 4 milioane de euro, în timp ce veniturile totale ale societății vor atinge 9 milioane de euro. De remarcat că pentru 2011 Coface a bugetat o creștere de 35% comparativ cu 2010.

EOS KSI România își va extinde rețeaua de birouri regionale

EOS KSI România are în prezent aproximativ 700 de angajați și colaboratori. „Suntem prezenți cu birouri regionale în Iași, Brașov, Cluj, Timișoara, Constanța și, începând cu noiembrie 2010, în Craiova. Pe viitor, intenționăm să ne extindem rețeaua de birouri regionale și, în același timp, să mărim numărul de angajați, corespunzător



„Pe viitor, intenționăm să ne extindem rețeaua de birouri regionale și, în același timp, să mărim numărul de angajați, corespunzător volumului de cazuri pe care le vom administra.”

GEORG KOVACS, director general, EOS KSI România

volumului de cazuri pe care le vom administra”, ne-a declarat Georg Kovacs, director general EOS KSI România. Acesta estimează că volumul de cazuri înregistrate în 2010 va fi aproximativ la același nivel cu cel din anul 2009, de circa 650 milioane de lei. În același timp, valoarea totală a creanțelor colectate va fi la același nivel cu valoarea înregistrată în 2009.

Principala noastră provocare în această perioadă a fost să ne îmbunătățim rezultatele și am reușit acest lucru prin creșterea eficienței și prin reduceri de costuri, ne-a explicat Georg Kovacs. Activitatea de colectare a creanțelor a EOS KSI România are trei componente: 60% – Debt purchase (portofolii de creanțe pe care le achiziționează de la clienți); 25-30% – B2C; 10-15% – B2B. Principalii clienți ai societății sunt majoritatea băncilor de top din România. Deservim de asemenea aproximativ 90% din piața telecomunicațiilor, IFN-uri, companii de leasing și asigurări, a precizat Georg Kovacs. Acesta apreciază că volumele tranzacționate vor continua să crească cu aproximativ 10%, însă prețurile de tranzacționare vor rămâne la același nivel, între 5-8%.

EOS KSI a încheiat anul 2009 cu o cifră de afaceri de aproximativ 35 milioane lei, așteptând pentru 2010 o creștere de 10-15%. Pentru 2011 se așteaptă o creștere similară.

eKollect vă ajută în procesul de recuperare a datoriilor



Potrivit datelor raportate de BNR criza se manifestă în continuare în domeniul recuperării de creanțe cu o creștere de la 3,34% în 2009 până la 6,34% în 2010.



Apare, din ce în ce mai mult, nevoia de utilizare a unor instrumente de recuperare profesională și de un proces de colectare cât mai automatizat.

Cea mai ieftină metodă de recuperare este colectarea amiabilă a creanțelor. Pentru această metodă aveți nevoie de un software profesional care să vă ajute prin automatizarea proceselor deoarece odată cu trecerea timpului șansele de colectare scad semnificativ.

Aportul clienților noștri în special din segmentul B2C- domeniul bancar, asigurări, leasing, call center, precum și dorința noastră de a eficientiza software-ul destinat recuperării creanțelor, au dus la dezvoltarea aplicației eKollect.

Compania StarByte vă oferă întreaga gamă de servicii: analiză, consultanță, suport tehnic, mentenanță cât și aplicații personalizabile.

CARACTERISTICI

- Cu până la 70% mai multă eficiență decât utilizarea unei aplicații de tip CRM
- Toate task-urile operatorilor sunt păstrate centralizat
- Clasificarea operatorilor în grupe de eficiență
- Segmentarea datelor de colectare și alocarea grupelor de operatori pe un anumit segment de debitori

AVANTAJE

- Reduce cu peste 50% volumul de muncă prin gestionarea unor volume mari de dosare și alocarea automată a acestora
- Crește rata de recuperare prin gestionarea automată a campaniilor de recuperare prin integrarea cu dispozitive de comunicare: SMS, telefonie, notificări, fax;
- Crește eficiența în urmărirea dosarelor și a tuturor pașilor întreprinși în procesul de recuperare
- Elimină timpul de distribuție și gestionare a documentelor, având un sistem integrat.



„Pentru 2011 anticipăm un avans de 5%-10% față de anul curent, pe fondul incertitudinii evoluției economice în țara noastră.”

VALENTIN PETROF,
manager, Creditexpress

Creditexpress a recuperat creanțe în valoare de 28,5 milioane euro, în 2010

Creditexpress a înregistrat 660.000 de cazuri noi de colectare în 2010, în creștere cu 10% față de anul precedent. Potrivit lui Valentin Petrof, directorul general al Creditexpress Financial Services, gradul de recuperare a datoriilor a fluctuat în 2010 între 20% și 80% pentru persoanele fizice, respectiv între 11% și 70% în cazul companiilor, în funcție de vechimea și tipul creanțelor. Deși rata de recuperare se menține apropiată de nivelul anului precedent, observăm în 2010 o creștere vizibilă a costurilor asociate acțiunilor de colectare, a evidențiat Valentin Petrof. Creditexpress va recupera în total creanțe în valoare de 28,5 milioane euro în 2010, în creștere cu 24% comparativ cu 2009. Creanțele recuperate de la companii reprezintă 14% din sumele colectate. Clienții Creditexpress provin

din sectoarele financiar-bancar, al telecomunicațiilor și din diferite tipuri de comerț.

„În continuare, observăm o creștere a numărului organizațiilor care aleg să cesioneze creanțe în România, comparativ cu anii 2005-2009. Estimăm că prețul pentru creanțele vândute va tinde către stabilizare, după ce în ultima perioadă acesta a evoluat rapid către cotații procentuale cu o singură cifră”, a subliniat managerul Creditexpress, societate care va încheia anul 2010 cu o cifră de afaceri de 2,9 milioane de euro, în creștere cu 40% față de 2009. „Pentru 2011 anticipăm un avans de 5%-10% față de anul curent, pe fondul incertitudinii evoluției economice în țara noastră”, ne-a spus Valentin Petrof. Creditexpress are în prezent 100 de angajați permanenți, nivel similar cu anul precedent. Creditexpress folosește un sistem IT dezvoltat de un furnizor local, precum și o soluție de CRM oferită de Comtech, o companie din Canada.

APS România a achiziționat trei portofolii de creanțe bancare și de telecomunicații

În 2010, APS România a avut 280.000 de cazuri de colectare a creanțelor de la persoane fizice și peste 35.000 de dosare de la persoane juridice. Băncile au externalizat cu preponderență datoriile negarantate ale IMM-urilor, având ca și instrument de garanție bilete la ordin avalizate sau garantori personali, ne-a explicat Ștefan Arghiroiu, director de vânzări în cadrul APS România.

APS România a dezvoltat un departament de Work-Out al persoanelor juridice, care „tratează” și nu colectează cazurile, se ocupă și de insolvență și faliment prin personalul juridic. Totodată, compania a dezvoltat, începând cu aprilie 2010, un departament dedicat colectării pe domeniul leasing auto și reposesii, reușind reposesia unui număr de aproximativ 400 de autovehicule. Gradul de recuperare a facturilor neachitate în dosarele de leasing este de aproximativ 70%, prin cale amiabilă și executare silită, a menționat Ștefan Arghiroiu.

În a doua jumătate a anului 2010, APS România a achiziționat un număr de trei portofolii de creanțe bancare și de telecomunicații, depășind valoarea de 2 milioane de lei din portofolii achiziționate și prin contracte de mandat.

„Sectorul cel mai afectat în 2010 rămâne cu siguranță cel bancar, în special credite

negarantate persoane fizice, dar se observă o creștere semnificativă pe sectorul de persoane juridice IMM. Neperformanțele din sectorul de leasing auto și imobiliar este în creștere continuă din 2009. Avem contracte încheiate cu nume precum UniCredit Țiriac, KBC Group, Raiffeisen Bank, BRD, GE Money România”, ne-a mai spus Ștefan Arghiroiu. Acesta estimează că în 2011 va fi o cerere continuă de cesiune a portofoliilor de leasing auto și imobiliar, persoane fizice negarantate bancar, IFN-uri, precum și portofolii de corporatate.

Urban și Asociații are o rată medie de recuperare, de 70%

Grupul Urban și Asociații a reușit în anul 2010 consolidarea poziției sale de lider pe piața de colectare/recuperare creanțe, în zona B2B (business to business), înregistrând o creștere de 68% a numărului de cazuri față de anul 2009, a subliniat Ina Moldoveanu, director de marketing și comunicare. Cele mai importante cazuri provin din retail, farma, salubritate și construcții.



„Urban și Asociații s-a specializat în recuperarea creanțelor B2B, având o rată de recuperare medie, de circa 70%.”

INA MOLDOVEANU, director de marketing și comunicare, Urban și Asociații

Gradul de recuperare a creanțelor diferă foarte mult în funcție de vechimea debitului, demersurile făcute de client înainte de predarea dosarului etc. Pentru debitele care ajung la compania de recuperare creanțe până în 30 de zile, rata de recuperare depășește 85%. Cu cât debitul este mai vechi, cu atât gradul de recuperare scade, explică Ina Moldoveanu.

„Urban și Asociații s-a specializat în recuperarea creanțelor B2B, având o rată de recuperare medie, de circa 70%, în funcție de factorii la care făceam referire mai sus și zona din care provin creanțele. În ceea ce privește recuperarea creanțelor B2C, avem o rată de recuperare medie de 33%, oscilând mult în această perioadă de criză”, a afirmat Ina Moldoveanu.

În prezent, Urban și Asociații are un portofoliu total de creanțe de 720 milioane euro, 85% din segmentul B2B și 15% din B2C.

Grupul Urban & Asociații are 310 angajați, la care se adaugă avocații colaboratori din București și din întreaga țară, totalizând în prezent 553 de persoane.

Eficientizarea activității angajaților a fost realizată printr-o serie de aplicații construite in-house de o echipă de specialiști și actualizată permanent. „Considerăm că la acest moment deținem cel

mai performant soft care să ajute în colectarea/recuperarea creanțelor. În activitatea de recuperare creanțe, folosim permanent și aplicația online www.vrajitorul.eu, aplicație pe care și-o doresc din ce în ce mai multe societăți de pe piața românească”, a specificat Ina Moldoveanu.

Veniturile Cycle European

vor crește

cu 20% în anul 2011

Numărul de cazuri pe care Cycle European l-a primit pe segmentele B2C și B2B în anul 2010, în administrare, a depășit un milion, ne-a declarat Marios Zagoraios, directorul general al societății. Gradul de recuperare a datoriei este de 30-40% pentru companii și de 20-30% pentru persoane fizice (pentru vechimea până la 90 de zile, procentul poate fi 80-90%).

Valoarea totală a creanțelor recuperate de Cycle European în 2010 se ridică la peste 46 de milioane de euro, majoritatea dintre acestea provenind de la persoane fizice. În 2010, Cycle European a înregistrat o cifră de afaceri de 3 milioane de euro și estimează o creștere de 20%

în 2011, când va începe să achiziționeze și creanțe comerciale.

Cycle European are acum peste 280 de angajați, numărul acestora crescând cu 55% față de 2009. Din acest motiv, s-a luat decizia mutării sediului într-o nouă locație – Global City. Cycle a fost certificată în conformitate cu ISO 9001:2008 (de la TUV Austria) special pentru servicii de colectare a creanțelor.

Clienții Pro Kolekt

provin din zona B2B

Valoarea totală a creanțelor recuperate în 2010 a fost de peste 2,5 milioane de euro, ne-a declarat Teodor Gigea, Managing Director, Pro Kolekt București SRL, societate care are șase angajați și face parte din Patronatul Societăților de Recuperare și Colectare Creanțe. „Deși anul 2010 a fost extrem de dificil din cauza acutizării crizei economice, ale cărei efecte s-au resimțit și în activitatea noastră, în special prin efortul mult mai mare decât în anul precedent pentru recuperarea aceleiași sume, am reușit să realizăm o cifră de afaceri similară anului precedent. Încurajați de aceste rezultate, precum și de semnalele pozitive de redresare a

CYCLE EUROPEAN colectează creanțele rapid și eficient

Cycle European SRL a luat ființă în anul 2004, având ca suport experiența bogată a firmei Cycle Credit, lider pe piața grecească în domeniul recuperării creanțelor, prin colaborarea cu organizații bancare internaționale și locale. Activitatea companiei din România a început în februarie 2005 și s-a caracterizat prin dinamism, entuziasm, adaptabilitate și profesionalism, având dorința distinctă de a deveni primii în acest domeniu. În toate proiectele în care Cycle European a fost implicată a reușit să depășească toate testele și să extindă toate colaborările, prin atingerea unor indicatori înalți de performanță.

Din dorința de a ne diferenția de celelalte companii de colectare, am dezvoltat un sistem de management al calității, care are ca

scop îmbunătățirea continuă a nevoilor interne și care îndeplinește standardul ISO 9001:2008 certificat de către TUV AUSTRIA. Concept de calitate ce reprezintă parametrul cel mai important pentru dezvoltarea noastră continuă și crearea unui mediu competitiv.

În prezent, în portofoliul firmei Cycle European se regăsesc cele mai importante companii din toate sectoarele economice (bancar, telecomunicații, asigurări) din categoria B2C. Având un departament dedicat colectării B2B (corporate), serviciile oferite de Cycle European răspund nevoilor dumneavoastră de management al Creanțelor, permitându-vă să colectați rapid și eficient orice datorie restantă, garantând și îmbunătățind astfel fluxul de lichidități al companiei dumneavoastră.

Cycle European face parte din **Asociația de Management al Creanțelor Comerciale (AMCC)** din România, fiind membru de bord, asociație ce are drept misiune promovarea și protejarea activității de management al creanțelor comerciale prin modalități specifice.

Începând cu septembrie 2008, Cycle European este parte integrantă a **Grupului ICAP**. Acesta este unul dintre cele mai mari grupuri regionale de servicii pentru afaceri din Sud-Estul Europei.

Ne mândrim cu faptul că am reușit să ne atingem obiectivul, și anume să devenim prima opțiune pentru partenerii noștri în ceea ce privește externalizarea serviciilor de colectare a creanțelor.

CYCLE EUROPEAN SRL

Bucharest – North Road, No. 10, Voluntari, Ilfov, Romania, 077190,
Global City Business Park, Building O21, 4th Floor
tel.: +4021 201 6090; +4021 201 6095; fax: +4021 201 6099
www.cycle.ro



Soluțiile software de tip debt collection s-au maturizat



Interviu cu **ANAMARIA CEAȘU**,
Marketing Manager, Fasma

► Care este bilanțul pe anul 2010 al diviziei DebtManager din cadrul Fasma?

Clienții diviziei de debt collection software au generat în 2010 încasări de aproximativ 100.000 de euro, ceea ce reprezintă o creștere semnificativă față de anul trecut. Mare parte din această sumă este reprezentată de servicii de adăugare a unor noi funcționalități la clienții actuali. Am observat o concentrare a tuturor actorilor din domeniu spre servicii software mai bune, pentru a obține o creștere a randamentului și a procentului de recuperare. Aceasta înseamnă un lucru clar: maturizarea în România a pieței de software de tip debt collection.

► Care au fost principalii clienți în România și în străinătate?

economiei, ne-am propus ca în următorii doi ani să mărim cifra de afaceri prin dezvoltarea portofoliului de clienți atât pe piața externă, cât și pe cea internă”, a subliniat Teodor Gigea. Pro Kolekt face parte din grupul sloven SID Bank Inc., Ljubljana.

ASF își consolidează vânzările în regiune

În 2010, veniturile aduse de Capone au înregistrat o creștere de 20% față de 2009,

Anul 2010 ne-a adus dezvoltări și implementări noi, atât la clienții existenți cât și la clienții noi din sistemul bancar și de leasing. În România, ultima implementare a acestei aplicații a fost la societatea Italo-Romana Leasing. Putem să punctăm aici că implementarea în producție și customizarea nu au durat mai mult de trei săptămâni.

Pe plan extern, concentrarea a fost pe piața cipriotă, cu implementări la InfoCredit Cyprus și start-up-ul diviziei de debt collection al companiei Delos Capital Ltd.

► Ce obiective aveți pentru 2011 cu aplicația DebtManager?

Anul 2011 se arată de pe acum deosebit de încărcat pentru divizia noastră DebtManager. Avem deja 5-6 clienți la care dosarele de aprobare se află în așteptare. Majoritatea clienților actuali ne-au anunțat intenția de a continua pachete semnificative de îmbunătățire și adăugări de funcționalități noi, parte dintre acestea aflându-se deja în analiză.

O direcție majoră pe care ne vom concentra în 2011 sunt vânzările pe piața externă, EMEA. Aplicația DebtManager a fost concepută încă de la început cu suport multilanguage, multi-country, multibranches, multicurrency – așadar aceste aspecte, de obicei greu de abordat, nu reprezintă o problemă pentru noi. Pentru 2011 avem și două ținte foarte importante și ambițioase din punctul de vedere al aplicației software și al echipei. Astfel, vom dezvolta primul modul de Business Intelligence pentru Debt Collection, realizat și produs de o firmă românească. Totodată, avem în plan realizarea unei versiuni demo care să poată fi descărcată de pe site-ul nostru și instalată folosind un autoinstall clasic de către orice persoană, nespecializată.

ne-a declarat Ștefan Păun, General Manager, Advantage Software Factory (ASF).

La sfârșitul lui 2009, ASF avea 17 clienți care foloseau sistemul de colectare debite Capone, atât în țară cât și în afară. „În 2010 am ajuns la 20 clienți pentru Capone, dintre care putem menționa pe zona de telecom implementarea pentru liderul pieței de telefonie mobilă și pe zona bancară implementarea sistemului la BRD Groupe Societe Generale”, ne-a precizat Ștefan Păun. Acesta ne-a mai spus că ASF intenționează să extindă vânzările Capone în regiune (Moldova, Bulgaria, Serbia, Turcia, Ucraina) și să

dezvolte diferite funcționalități noi care vor ajuta clienții existenți să-și îmbunătățească procesele de collection.

Restanțele persoanelor fizice și juridice s-au dublat în 2010

Restanțele persoanelor fizice și juridice cu cel puțin un credit de peste 20.000 de lei s-au dublat în 2010, la 15 miliarde de lei, iar cea mai mare parte a întârzierilor erau de peste 90 de zile la finele lunii decembrie, mai mult decât dublu față de perioada similară din 2009, potrivit BNR. Restanțele cu termen de întârziere de peste 90 de zile totalizau de 12,3 miliarde de lei și reprezentau 81% din totalul întârzierilor la plată, potrivit datelor Centralei Riscurilor Bancare (CRB) prezentate de BNR.

Astfel, atât valoarea, cât și ponderea acestora au crescut față de luna decembrie 2009, când totalizau 5,38 miliarde de lei și reprezentau 68% din totalul întârzierilor la plată de la acea dată. Creșterea restanțelor a ridicat ponderea acestora în totalul sumelor datorate la 6,34%, aproape de două ori peste nivelul raportat la sfârșitul anului 2009, de 3,46%.



„În 2010, veniturile aduse de Capone au înregistrat o creștere de 20% față de 2009.”

ȘTEFAN PĂUN,
General Manager, Advantage
Software Factory (ASF)