

Comunicat de presa

Studiu Roland Berger Strategy Consultants in parteneriat cu European Financial Management and Marketing Association (EFMA): "Retail Banking in Europa Centrala si de Est: Gestiunea creantelor"

7 Martie, 2011

- **Aproximativ 80% dintre bancile din Europa Centrala si de Est (ECE) si 83% din Romania vand sau urmeaza sa vanda din creantele lor restante**
- **Aproape toate bancile intervievate din regiune coordoneaza si executa activitatile de colectare pe segmentul de retail din sediul lor central**
- **Prima faza de recuperare a creantelor este in general gestionata in cadrul bancii, in timp ce doua treimi dintre jucatorii din regiune si 85% din Romania externalizeaza cel putin partial recuperarea restantelor mai vechi**
- **Cele mai intalnite forme de comunicare cu clientii restanti sunt telefonul si scrisoarea, dar instrumentele mai eficiente din punct de vedere al costurilor, precum SMS-ul sau posta electronica sunt din ce in ce mai utilizate**

Acestea sunt cateva aspecte relevante ale ultimului studiu desfasurat de Roland Berger Strategy Consultants in parteneriat cu EFMA care identifica tendintele cheie in practicile de gestiune a creantelor pe segmentul de retail. La studiu au participat 50 de banci din Europa Centrala si de Est (ECE), inclusiv Romania.

"Gestiunea creantelor devine un segment foarte important al operatiunilor bancare, in ceea ce priveste costurile si profitabilitatea, si totusi subiectul nu este unul foarte dezbatut in piata", comenteaza Patrick Desmarès, secretar general al EFMA. Analiza comparativa a bancilor din ECE in ceea ce priveste procesele lor de colectare, cadrul organizational, practicile de masurare a performantei si infrastructura de suport, arata diferente notabile. "Acest studiu releva nevoia acuta de imbunatatire a proceselor pentru unii jucatori din regiune, pentru a tine pasul cu practicile de succes."

Comunicat de presa

Studiu Roland Berger Strategy Consultants in parteneriat cu European Financial Management and Marketing Association (EFMA): "Retail Banking in Europa Centrala si de Est: Gestiunea creantelor"

Externalizarea recuperarii si vanzarea creantelor restante

Proportia bancilor care iau in calcul vanzarea creantelor este semnificativa: 79% dintre bancile intervievate (83% in Romania) isi vand sau intentioneaza sa vanda din creantele restante, cu toate ca volumele vandute raman inca scazute. " Majoritatea bancilor din ECE recurg la vanzarea de creante pentru a reduce riscurile, a echilibra bilantul, ca masura de ultima instanta in cazul in care revenirea economica ramane fragila sau pur si simplu ca o strategie alternativa de a elibera rapid resurse", noteaza Hendrik Bremer, Partner Roland Berger Strategy Consultants specializat pe Servicii Financiare.

Primele etape de recuperare a creantelor restante sunt gestionate in cadrul bancii – numai 35% dintre banci (33% in Romania) recurg sau intentioneaza sa recurga la recuperatori de creante pentru acest segment. In ceea ce priveste recuperarea tarzie insa, mai mult de doua treimi dintre bancile din regiune (aproape 85% in Romania) externalizeaza cel putin partial. Referitor la recuperarea pe cale juridica, desi bancile incearca sa evite sa recurga la astfel de masuri (din cauza procedurilor lungi si a succesului de obicei limitat), mai mult de 50% dintre ele gestioneaza acest proces "in-house".

Procesele de colectare

Nivelul de complexitate al strategiilor de recuperare difera mult de la banca la banca, in Europa Centrala si de Est. Cel mai adesea, bancile din regiune diferentiaza procesele pe baza unor criterii usor de evaluat precum produsul sau segmentul de clienti. Abordarile sofisticate, pe baza analizelor comportamentale, sunt utilizate de numai o treime dintre banci.

"Cele mai eficiente practici relevate in studiu pornesc de la o analiza atenta a profilului clientului, comportamentului si nevoilor acestuia. Pe baza acestora propuneri diferite de planuri de plata si comunicare sunt elaborate cu scopul de a maximiza procentul de raspunsuri pozitive. Aceste tehnici au fost practicate de operatorii de telecomunicatii de multi ani, si sunt adaptate cu succes in retail banking", observa Codrut Pascu, Managing Partner al Roland Berger Strategy Consultants pentru Black Sea Region.

Comunicat de presa

Studiu Roland Berger Strategy Consultants in parteneriat cu European Financial Management and Marketing Association (EFMA): "Retail Banking in Europa Centrala si de Est: Gestiunea creantelor"

Cele mai utilizate mijloace de comunicare cu clientii restanti sunt inca telefonul si scrisoarea. Totusi, se observa tendinta din ce in ce mai accentuata de utilizare a instrumentelor eficiente din punct de vedere al costurilor, precum SMS-urile sau posta electronica, pe care doua treimi dintre bancile din regiune le aplica in plus fata de comunicarea telefonica sau postala. In Romania aceste instrumente sunt mult mai larg raspandite, 100% din bancile respondente utilizandu-le pe langa formele de comunicare

Surprinzator insa, desi se bazeaza mult pe contactele telefonice, numai o treime dintre jucatorii din regiune au implementata o tehnologie avansata de call center. In Romania acest nivel este mult mai ridicat, 67% dintre respondenti avand un astfel de sistem pus la punct.

Cadrul organizational

Aproape toate bancile intervievate din regiune coordoneaza si executa majoritatea activitatilor de recuperare a creantelor pe segmentul de retail din sediul lor central. Aproximativ o treime dintre banci (17% in Romania) au structuri de colectare aditionale fie la nivel regional fie la nivel de unitate – acestea sunt utilizate insa mai mult in activitatea de colectare "pe teren" si pentru anumite segmente de clienti sau niveluri de expunere. "In cadrul bancilor din regiune, nivelul de specializare al unitatilor de colectare variaza. Multe banci au unitati dedicate anumitor segmente de clienti, mai mult din doua treimi dintre jucatori utilizand unitatile de colectare pentru clientii individuali", explica Hendrik Bremer, Partner Roland Berger Strategy Consultants.

In functie de nivelul de automatizare si externalizare, numarul personalului implicat difera mult de la banca la banca. Majoritatea bancilor din regiune au in prezent un procent de 2,7%-6,0% din personalul lor implicat in recuperarea creantelor. Cu o nevoie urgenta de capacitate aditionala de colectare in timpul crizei, majoritatea bancilor si-au crescut personalul implicat, adesea in timp ce in alte zone de activitate reduceau numarul de angajati.

Comunicat de presa

Studiu Roland Berger Strategy Consultants in parteneriat cu European Financial Management and Marketing Association (EFMA):
"Retail Banking in Europa Centrala si de Est: Gestiunea creantelor"

Roland Berger Strategy Consultants

Roland Berger Strategy Consultants este una dintre cele mai mari firme de consultanta la nivel mondial si cea mai mare de origine europeana. Fondata in Germania in anul 1967, compania cuprinde in prezent peste 2,000 de angajati si 39 de birouri in 27 de tari. Roland Berger Strategy Consultants a fost prima companie de consultanta in management de talie internationala care a deschis un birou permanent in Bucuresti, in 1992.

Pentru mai multe informatii va rugam vizitati www.rolandberger.ro sau contactati:

Roland Berger Strategy Consultants

Codrut Pascu

**Managing Partner
Str. Dr. Burghelea nr. 5
Tel. +40 21 306 05 00**

Andreea Stan

**Marketing Advisor
Str. Dr. Burghelea nr. 5
Tel. +40 31 225 55 54**

andreea_stan@ro.rolandberger.com