

- priopćenje za medije-

## **Banke u regiji sve više prodaju svoja potraživanja**

ZAGREB, 31. svibnja 2011. - Čak 85 posto menadžera u bankama regije Srednje i Istočne Europe (SIE) ne očekuje da će se u ovoj godini smanjiti broj nenaplativih kredita, dok njih gotovo dvije trećine smatra kako će se takvo stanje zadržati i tijekom iduće godine. Razlog tome je gospodarska kriza, koja je primorala banke na različite strategije saniranja kreditnog portfelja, pa tako više od dvije trećine banaka pri naplati potraživanja u akutnim fazama dugovanja, angažira vanjske tvrtke, dok njih gotovo 80 posto dug ili već prodaje ili to planira u dogledno vrijeme. Bez efikasne naplate potraživanja, banke će danas teško održati profitabilnost, smatraju menadžeri u bankama Srednje i Istočne Europe.

Rezultati su to studije „Retail bankarstvo u zemljama Srednje i Istočne Europe - utjecaj krize na naplatu bankovnih potraživanja“, koju je danas na poslovnom doručku u zagrebačkom hotelu Esplanade predstavio dr. Hendrik Bremer, vodeći partner Roland Bergera za financijsku industriju u SIE regiji. Istraživanje je provedeno među menadžerima iz Poljske, Češke, Mađarske, Rumunjske, Rusije, Ukrajine i Hrvatske, a zajednički su ga proveli Roland Berger Strategy Consultants i Europska udruga za financijski menadžment i marketing (EFMA).

Studija je pokazala kako je, uslijed krize, gotovo trećina banaka kontrolu nad procesom naplate pojačala osnivanjem posebnih organizacijskih jedinica te zapošljavanjem dodatnog osoblja. U ranoj fazi dugovanja, banke naplatu potraživanja vrše same te ih samo 35 posto koristi usluge vanjskih tvrtki. Međutim, taj broj značajno raste kada su iscrpljena sva sredstva u pokušajima da se naplati dug, pa tada više od dvije trećine banaka koristi vanjske tvrtke. Zbog dugih sudskih procesa i obično niskog postotka povratka sredstava, banke regije u pravilu pokušavaju izbjeći naplatu putem suda, posebno kod kredita koji nisu pokriveni instrumentima osiguranja.

„Većina banaka iz regije SIE, njih gotovo 80 posto, trenutno je u fazi prodaje duga ili pak planira prodaju u dogledno vrijeme. Za ovom metodom posežu kada žele smanjiti rizik ili urediti bilancu, a ona im predstavlja krajnju mjeru u slučaju da izostane gospodarski oporavak ili pak strategiju za brzo oslobađanje sredstava. Međutim, zbog izuzetno nestabilnog financijskog tržišta cijena portfelja loših kredita relativno je niska, samo 10 posto njihove nominalne vrijednosti“, zaključio je dr. Bremer.

Također, studija je pokazala kako među bankama u regiji SIE postoje značajne razlike u načinu na koji rješavaju problem neplatiša. Banke diferenciraju proces naplate prema lako dostupnim podacima, vrsti klijenata i usluga, dok sofisticiranije pristupe, poput segmentacije klijenata po modelima ponašanja, koristi samo jedna trećina banaka. Kada nastanu poteškoće u otplati kredita, najčešći instrument je obavješćavanje klijenata telefonskim ili pisanim putem, uz vidljiv trend porasta upotrebe ekonomičnijih oblika komunikacije, SMS poruka i elektroničke pošte, koje, u kombinaciji s klasičnim pismom, koristi dvije trećine ispitanika.

Ukoliko trebate dodatne informacije, molim Vas da nas kontaktirate na broj telefona 01/4804-801 ili elektroničkom poštom na [Issa.Mileusnic@hr.rolandberger.com](mailto:Issa.Mileusnic@hr.rolandberger.com).

**Roland Berger Strategy Consultants**, vodeća je konzultantska kuća za strateško savjetovanje. Utemeljena je 1967. godine. Danas ima 42 ureda u 30 zemalja s 2,000 zaposlenika i uspješno posluju na svim vodećim svjetskim tržištima. Roland Berger nezavisno je partnerstvo potpuno u vlasništvu više od 200 partnera.