




Бюлетин за клиентите

#4/12/2014

www.theagency.bg



БЛИЗО ДО КЛИЕНТА:
Забавените плащания
на абонатите на Blizoo
вече клонят към нулата *стр. 4-5*

Новини

България –
сред най-
засегнатите
от просрочията

стр. 2

Интервю

Ева Венциславова
за мисията
на Smart
Collect

стр. 3

Лайфстайл

Топ
места
за празнуване
на Нова година

стр. 6

➤ **БЪЛГАРИТЕ - СРЕД НАЙ-НЕРЕДОВНИТЕ ПЛАТЦИ В ЕВРОПА**

Българите са сред най-нередовните платци в Европа, сочи годишно проучване на института за пазарни изследвания TNS Infratest сред 2600 компании от 12 европейски страни. Фирмите и домакинствата в Западна Европа са по-коректни платци от тези в Източна Европа, според доклада. В развитите европейски страни се плащат навреме 78% от фактурите, докато в източната част на континента – 72%. Най-дисциплинирани финансово са в Германия (83% редовни плащания), докато България и Румъния са в дъното на класацията по този показател със 70% плащания в срок. Българските компании получават със закъснение средно 25% от издадените фактури, а други 5% отписват като несъбираеми. Бизнес клиентите в България са значително по-нередовни платци от индивидуалните потребители. Те имат 28% просрочени фактури спрямо 20% за физическите лица.

➤ **ПРОСРОЧЕНИ ДЪЛГОВЕ ЗА БЛИЗО 150 МЛН. ЛВ. СА ПРОДАДЕНИ В БЪЛГАРИЯ ПРЕЗ 2013 Г.**

Сделки с просрочени дългове за близо 150 млн. лв. са направени през 2013 г., сочат данни на Асоциацията на колекторските агенции в България. В този обем са включени предимно несобрани вземания на банки, телекоми и небанкови финансови институции. По вътрешна оценка на „Агенция за събиране на вземания“, стойността на сделките през 2013 г. дори надхвърля 250 млн. лв. В този обем са включени само просрочените вземания от физически лица в секторите: финанси, телекомуникации и комунални услуги. Прогнозираният от АСВ ръст за тази година е 20%.

България е сред най-засегнатите от просрочията

България е сред най-рисковите страни в Европа по отношение на плащанията на задължения в срок, а бизнесът в страната е сред най-уязвимите на континента заради недостига на ликвидност. Това показва тазгодишният Индекс на европейските разплащания, изготвен от Intrum Justitia след допитване до над 10 000 мениджъри от 31 страни.

Огромна част от българските компании, участвали в проучването – 71%, твърдят, че са изпитвали затруднения с плащанията си, заради забавени и неизплатени средства. На 75% от тях това е повлияло негативно и върху реализираните резултати. Повече от половината пък предвиждат повишен риск да не получат бъдещи свои вземания.

Българските компании са сред най-уязвимите в ЕС, в случай, че техните контрагенти не се разплатят с тях навреме, показва още изследването. Близо 37% от българските мениджъри твърдят, че закъсняващите плащания са причина за съкращаването на работни места в техните фирми. За сравнение това мнение се споделя от средно 26% от мениджърите в Европа.

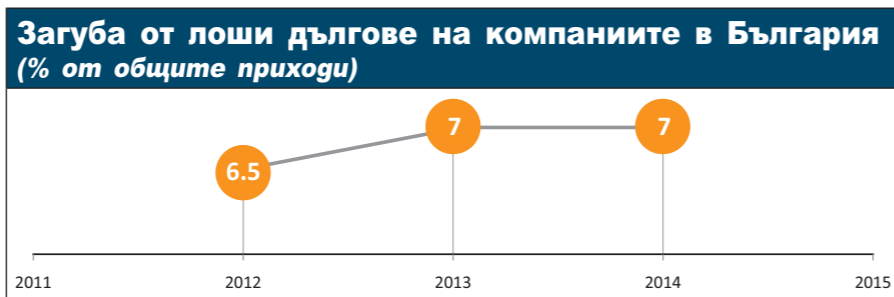
Твърде високи са и загубите, които бизнесът в България понася по линия на несъбираемите дългове. През 2014 г. компанията в страната са отписали вземания, равняващи се на 7% от оборота при средно 3.1% в Европа. Това са вземания, които са или частично или изцяло несъбираеми.

Най-дълго фирмите в България чакат парите си от възложители от публичния сектор (гържавни институции и общини) – средно 57 дни. Тази година тези възложители са забавили плащанията си със 27 дни – с 5 повече спрямо предходните две години. На българските потребители са им нужни 21 дни, за да платят задълженията си, а на българските компании - 42 дни.

Проблемът със забавените плащания тежи все повече на европейската икономика, особено на страните от Южна и Югоизточна Европа. Това и е една от причините за рекордната безработица и слабия икономически растеж. Близо 55% от европейските компании твърдят, че търпят загуби заради забавени или спрени плащания по издадени фактури. Това е най-високото ниво, откакто се съставя Индексът на европейските разплащания през 1998 г.

Плащанията в България (в брой дни)			
	Потребители	Бизнес	Публичен сектор
Среден срок за плащане по документи	10	25	30
Среден реален срок на плащане	21	42	57
Среден период на забава за 2014 г.	11	16	27
Среден период на забава за 2013 г.	12	18	22
Среден период на забава за 2012 г.	7	16	22

Източник: Индексът на европейските разплащания



Източник: Индексът на европейските разплащания

"Ще помагаме на компании от всички сектори"

„Агенция за събиране на вземания“ (АСВ), една от водещите колекторските агенции в България, създаде своя компания за събиране на вземания от юридически лица - Smart Collect. Новото дружество е фокусирано върху управлението на междуфирмени дългове и съдебното и извънсъдебното събиране на вземания от търговски дружества. Мениджърът на Smart Collect Ева Венциславова разяснява как ще е полезна на бизнеса новата компания на АСВ



Ева Венциславова е бакалавър по Международен бизнес от Международното бизнес училище St. Francis College в Ню Йорк. Преди това има шестгодишен опит като мениджър „Продажби“ във финансовата компания „Бенчмарк“.

на АСВ, който включва специализиран софтуер за управление и събиране на вземания, специализиран кол център с интегрирана компютъризирана телефонна система, правен отдел с фокус върху събирането на вземания и мрежа от адвокати и съдебни изпълнители, покриваща територията на цялата страна.

Кое е уникалното предложение за продажба на компанията?

Можем да бъдем полезни за компании от всички сектори, без значение от размера им. Професионалният ни опит относно факторите, вляещи върху поведението при плащанията, и задълбочените ни познания за бизнес културата в различните индустрии, ни правят изключително конкурентни, гъвкави и ефективни. Използваме най-добрите световни и локални практики в бранша и можем да предложим рентабилни решения за събиране на забавените плащания на всяка компания не само в България, но и извън нея. За нас е много важно да изградим дългосрочни взаимоотношения с нашите клиенти на база коректност, доверие и постигане на висока степен на удовлетвореност.

Защо е нужно българските компании да ползват колектори?

Над половината от фирмите в България изпитват затруднения заради забавени плащания, а верижната междуфирмена задължнялост непрекъснато се увеличава и крие рискове за управлението и развитието на бизнеса. Тенденцията по света е все повече да се ползват външни професионални услуги, в това число и за събиране на дългове. Много мениджъри осъзнават, че по този начин могат да подобрят ликвидността и да оптимизират разходите си.

Какъв експертен стои зад Smart Collect?

Smart Collect разполага с целия ресурс

➤ **ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ВЗЕМАНИЯ И ПРИХВАЩАНИЯ ЗА БЛИЗО 2 МЛРД. ЛВ. В КТБ**

Прехвърлени вземания по договори за цесия на обща стойност 1.18 млрд. лева и уведомятия за прихващане на задължения с вземания за почти 780 млн. лв. лева към 31 октомври, отчетоха квесторите на Корпоративна търговска банка. Лицензът на банката беше отнет от БНБ на 6 ноември заради обезценката на кредитния ѝ портфейл, която изведе капитала ѝ на минус 3.75 млрд. лв. Сделките са сключени между клиенти на банката – главно вложители с негарантирани депозити и кредиторополучатели. Според юристите те са напълно законни и не увреждат масата на несъстоятелността. В края на ноември обаче бюджетната комисия в парламента прие поправка в Закона за банковата несъстоятелност, с която прихващанията на вземания от КТБ със задължения към нея вследствие на цесии, направени след поставянето ѝ под специален надзор (20 юни), ще бъдат обявени за недействителни по отношение на кредиторите.

➤ **ИЗТОЧНОЕВРОПЕЙЦИТЕ СЕ СПРАВЯТ ВСЕ ПО-ТРУДНО С ПЛАЩАНЕТО НА СМЕТКИТЕ**

Усещането за финансова несигурност сред жителите на страните от Южна и Източна Европа е най-силно за последните десетилетия, след като мнозина от тях изпитват затруднения с обслужването на задълженията си. Това се констатира в проучване на Intrum Justitia сред 10 000 потребители от 21 европейски страни. Заради продължителната рецесия, ограничаването на разходите и растящата безработица, болшинството от европейците определят финансовото си състояние като по-лошо в сравнение с преди 2-3 години и не са в състояние да плащат сметките си, се казва в изследването.



Три от мениджърите, ангажирани с управлението на вземанията в Blizoo – Петя Василева (най-ляво), Михаил Минковски и Невена Миленкова. Компанията е изградила свой екип по управление на качеството на обслужване. Новата му инициатива „Blizoo обещания“ дава възможност на абонатите на оператора да проследяват онлайн (<https://my.blizoo.bg>) как се обработват жалбите и запитванията им.

Близо до клиента

На един от пазарите с най-претенциозни клиенти, Blizoo свиwa просрочените си вземания почти до нулата. Помагат пет колекторски агенции

Когато някой от големите телевизионни или интернет доставчици в България прекъсне услугите си, това често се превръща в голяма новина и е повод за шумна гневна реакция на потребителите. Нерядко тази реакция е придружена със закани за смяна на оператора, искания за компенсация и отказ за плащане на абонаментната такса. Конкуренцията между фирмите в бранша е огромна. Само кабелните оператори са над 300, а непрекъснатите промоции често са изкушение за потребителите да сменят доставчика си, забравяйки да платят на стария си. Като прибавим и факта, че сметките за телевизия и интернет не са сред най-приоритетните плащания за българина, се получава перфектна среда за натрупване на несъбираеми задължения.

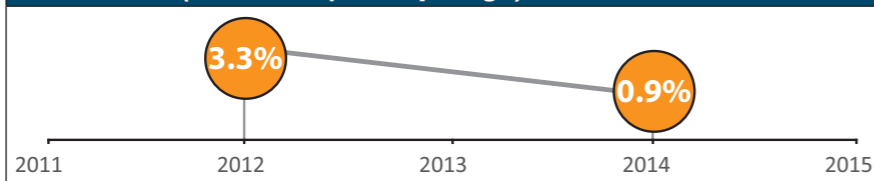
В тази предизвикателна среда работи Blizoo, най-големият кабелен оператор в България. На фона на големите предизвикателства Blizoo изглежда се справя добре с управлението на своите вземания. По данни на самата компания 96% от клиентите ѝ плащат сметката си навреме, като всяка година се отчита подобрение в това отношение. Тази година например операторът регистрира 4% ръст на клиентите, които плащат задължението

си в срок. Просрочените плащания от абонатите на кабелния оператор намаляват рязко и вече са сведени до под 1% от приходите (виж графиката). За сравнение показателят при конкуренти в бранша е 4.5-5%, а средната стойност на лошите вземания в корпоративния сектор в страната достига 7% от общия оборот.

Експертите на компанията изтъкват две основни причини за свиването на несъбираемите дългове - партньорството с колекторски компании и предоставянето на преференциални условия на клиентите със забави. „Работим с няколко колекторски компании като заплащането им се определя от постигнатата събираемост. Така поставени на конкурентен принцип, те се стремят към максимални резултати. На дължниците ни с просрочия над 90 дни нък предлагаме възможност за възстановяване на абонамента, разсрочено плащане на задълженията, по-добри цени при закупуване на по-високи пакети и други стимули“, коментира Михаил Минковски, мениджър „Приходи“ на Blizoo.

Blizoo взима мерки срещу просрочени плащания и несъбираеми дългове още през първия месец на забавата. Абонаментните такси към оператора по

Просрочени над 3 месеца плащания на абонати на Blizoo (% от общите приходи)



Източник: Blizoo

ПРОФИЛ НА BLIZOO

- ✓ Най-големият кабелен оператор (19% пазарен дял) и вторият по големина доставчик на платена телевизия в България
- ✓ Собственост на шведския инвестиционен фонд EOT
- ✓ Основана: 2009 г. (след сливането на Кейбъл тел и Евроком)
- ✓ Дейност: тв, интернет и фиксирани телефонни услуги
- ✓ Брой служители: 1200
- ✓ Брой абонати: 370 000
- ✓ Приходи за 2013: 95 млн. лева

начало са дължими към средата на текущия месец. „При предплащане за по-дълъг период, правим допълнителни отстъпки“, разяснява Невена Миленкова, директор „Обслужване на клиентите“ на кабелния оператор. Клиентите ползват много на брой удобни канали за плащане, както физически - в офиси на Blizoo и на нейни партньори, така и онлайн - сайтове за разплащания, електронно банкиране, банкомати и разплащателни терминали. „Гъвкавите и удобни канали за плащане са предпоставка за добра събираемост“, уверена е Невена Миленкова.

За да гарантира добрите си взаимоотношения с клиентите, компанията е изградила вътрешен екип по Управление на качеството на обслужване. Това е и звеното, което разглежда всички оплаквания и жалби на абонатите и дава становища. „Опрошаваме и задължения, в случай, че има основание за това“, пояснява Невена Миленкова. По нейните думи жалбите намаляват с всяка изминала година.

По отношение на вече просрочени задължения, Blizoo следва точно разчертан алгоритъм на работа. Ако клиентът не плати сметката си на 15-то число от месеца, следва ограничаване на предоставените услуги. Практиката показва, че често причина за неплащане е чисто и просто, че клиентът е забравил. Затова Blizoo използва разнообразни методи, за да им напомня, в това число и чрез изпращане на съобщения през цифровите приемници на абонатите. Така докато клиентът с неплатена вноска превключва с дистанционното, получава на тв екрана си напомняне за дължимата такса. Всеки абонат може да проверява сметката си и в персоналния си портал на my.blizoo.bg. „Фокусирани сме върху качествено управление на просрочените вземания, без да навлизаме твърде агресивно

в личното пространство на клиентите ни“, посочва Петя Василева, мениджър „Неплатил и абонати“ в компанията.

При прекъснати услуги, достъпът до тях се възобновява автоматично до 2 часа след заплащане, но без санкции за абоната. Ако клиентът не плати две поредни свои сметки, Blizoo се обръща към колекторски компании (виж карето). Малко збено в Blizoo определя приоритетните групи, с които колекторите да работят. Сегментацията им зависи от няколко фактора - периодът, за който не е постъпило плащане (ранни вземания - до 90 дни; късни вземания - над 90 дни), вида на услугата, за която е абониран, региона, в който се намира и други. Правило е, че натрупани задължения от над 3 години не се търсят заради

ниската рентабилност. В краен случай се водят и съдебни дела срещу некоректни дължници. Има вече спечелени такива, основно срещу физически лица.

Като цяло в Blizoo са положително настроени за перспективите пред компанията по отношение на управлението на вземанията ѝ. „Все още имаме затруднения с „ловците на промоции“ - клиентите, които се местят от оператор на оператор, без да плащат задълженията към предишния. Процентът им обаче намалява с времето, защото дейността на колекторските фирми придобива по-сериозна публичност, а и българинът по традиция не обича да е дължник“, споделя Невена Миленкова. Думите ѝ се потвърждават и от последните данни на Асоциацията на колекторите в България, които сочат, че плащането на сметките за кабелна и интернет вече не е на последно място сред приоритетните за домакинствата плащания, както беше година по-рано.

Петя Василева, мениджър „Неплатили абонати“ на Blizoo:

Подбираме колекторите след оценка на работата им с нашите клиенти



При избора на колектори се водят от успеваемостта на възложените случаи, гъвкавостта им при прилагане на различни подходи и анализиране на резултатите от тях, и качествена оценка, която правим на провежданите разговори с наши клиенти. В момента ползваме услугите общо на пет колекторски компании, между които разпределяме ранни и късни портфейли от задължения, както и специализирани извадки. Имаме право да осъществяваме постоянно наблюдение на начина, по който те обслужват клиентите ни.

Топ места за незабравима новогодишна нощ

16 интригуващи дестинации, където умеят да празнуват Нова година

По цял свят хората празнуват Нова година по един и същи начин: фойерверки, веселба по площадите, музика, изпълнения на живо, танци, шампанско...И все пак всяка дестинация си има свой собствен културен облик и отличителни черти. Ето класацията на най-добрите места за празнуване на новогодишната нощ на популярният сайт за пътувания и почивки www.travelandleisure.com (виж таблицата). Всяка от предложените дестинации предлага нещо различно и обещава незабравимо преживяване.

Топ места	
Дестинация	Защо да отидем?
Валпарайзо, Чили	Най-голямото новогодишно шоу в Латинска Америка, с над 1 млн. посетители. Танци до зори и фойерверки в залива. За късмет чилийците носят жълто бельо, ядат грозде и поставят банкноти в своята обувка.
Рейкявик, Исландия	Огньове на открито, с които се „изгарят“ всички проблеми от отминаващата година и потапяне в горещи извори рано сутринта.
Долините Сонома и Напа в Калифорния, САЩ	Винени партита
Братислава, Словакия	Концерти и партита на открито в Стария град в центъра.
Бахамите	Улични паради с маскарадни танцьори, облечени в пъстrocветни костюми
Единбург, Шотландия	Парад с факли по калдаръмените улици в града, концерти на открито и улични партита. На 1 януари смелчаци скачат в ледените води на река Форт.
Виена, Австрия	Парти в центъра на града с греяно вино и карамелизирани ябълки. Камбанен звън от катедралата „Св. Стефан“ в 12 ч. и шоу с фойерверки над Пратера. Новогодишен концерт, излъчван на голям екран върху сградата на общината.
Санкт Петербург, Русия	Фойерверки над замръзналата река Нева и пускане на стотици хартиени фенери в небето
Сидни, Австралия	Първият град в света, който отбелязва Нова година. Водно шоу с акробати и фойерверки, на което присъстват над 1 млн. души.
Хонконг, Китай	Един от най-добрите пиротехнически спектакли в света – невероятно шоу със светлини и звуци над пристанището Виктория и отброяване на последните секунди от отминаващата година на Таймс Скуеър, с огромно светлинно кълбо, което се спуска надолу, точно както в Ню Йорк
Мауи, Хавай	Фойерверки и романтична вечеря за двама на плажа. Старт на новата година с един от най-забележителните изгреви.
Кейптаун, ЮАР	Пикник и забавление на върха на планината Тейбъл, извисяваща се над града - една от най-чудните природни забележителности в света. В самия град – карнавал с участието на над 10 хил. танцьори и музиканти.
Берлин, Германия	Всяка година над 1 млн. души празнуват на открито в парти зона, започваща от Бранденбургската врата. Зоната е осеяна с музикални сцени и павильони за храни и напитки, в които човек може да си купи бира, греяно вино и наденички. След 12 ч. празненствата се преместват в популярните клубове на града.
Лас Вегас, САЩ	Градът на греха привлича с новогодишни концерти, клубни, хотелски и казино партита. В центъра на града се провежда традиционното отброяване на секундите до настъпването на новата година. Новогодишното шоу може да бъде наблюдавано от високо, в разположения на върха на сграда бар Rio's VooDoo Lounge, Ghostbar на 55-ия етаж на the Palms или AirBar.
Лондон, Англия	Забавна програма край река Темза с участието на 10 000 изпълнителни и танцьори, наблюдавано от над 250 000 души. Шоу с фойерверки над Окото и отброяване на секундите в полунощ с камбанния звън на Биг Бен. Круизна новогодишна вечеря в река Темза.
Ниагарските водопади, Канада	Най-голямото новогодишно парти в Канада. Впечатляващо шоу с фойерверки в парка Виктория над водопадите, кънки на ледена пързалка и изпълнения на живо от музиканти в цял свят.