



Tribune d'expert – Cap vers l'Est de l'Europe

Les mutations et les enjeux d'un acteur bancaire en devenir, la Roumanie par Victor Martin, Directeur Europe de l'Est de Viveo

En Roumanie, la décision politique d'entrer dans l'Union Européenne a enclenché de multiples réformes dans les années 2000 dont le succès se révèle aujourd'hui incontestable. A l'image de l'économie roumaine, **le secteur bancaire** a connu, en effet, ces dix dernières **années de profondes mutations** : privatisation de la majorité des établissements financiers, renforcement des normes réglementaires et prudentielles, arrivée massive des investisseurs étrangers comme la Société Générale, ING, ABN Amro, Citibank. Ces tendances de fond, couplées à une croissance économique soutenue et une diminution notable de l'inflation, ont permis de **restaurer la confiance des particuliers et des professionnels dans leurs établissements bancaires se traduisant par un décollage sans précédent des crédits liés à la consommation et à l'immobilier**. Quelques chiffres illustrent concrètement la croissance du secteur bancaire roumain : plus de 1 300 agences ouvertes en 2008, un taux de bancarisation qui a augmenté de 28% en 2000 jusqu'à 52% en 2008 et plus de 7,2 milliards d'investissements étrangers...

Il n'en demeure pas moins que le **monde bancaire roumain s'il veut se conformer à celui d'Europe de l'Ouest se doit de relever de nouveaux défis** comme la gestion de la connaissance client, l'élargissement de l'offre bancaire... afin de **gérer toujours plus de produits bancaires par personne et d'accroître l'épargne roumaine !**

Tour d'horizon des mutations du secteur bancaire roumain !

En adéquation avec l'économie, le secteur bancaire roumain a évolué, et cela sous l'impulsion des investisseurs étrangers et des conditions d'entrée dans l'Union Européenne. Aujourd'hui, le monde bancaire roumain se révèle un **marché largement concentré détenu en majorité par des banques étrangères qui ont plus de 90% des actifs bancaires**. Il compte 41 banques dont 29 banques de droit roumain. Quatre d'entre elles bénéficient d'un capital majoritairement roumain. Il y a 12 succursales de banques étrangères européennes. Si les banques généralistes se sont considérablement développées, il faut cependant noter que le nombre de banques spécialisées demeure extrêmement limité : seulement deux établissements de crédit immobilier et un seul dédié au crédit auto.

Voici quelques chiffres qui démontrent cette concentration bancaire : le total des actifs bancaires dépasse les 76,9 milliards d'euros mais près de 60% de ces actifs sont concentrés dans les 5 premières banques du système. En matière de crédit bancaire, si le rythme de croissance a été fort - 68,9% en 2006-2007- la structure du crédit demeure encore déséquilibrée puisque 78% des crédits concernent la consommation et cela sur du long terme. Suite à la crise financière, le

secteur du crédit a subi de plein fouet le manque de liquidités qui a pratiquement paralysé le processus.

Cependant, il faut souligner que le **secteur a su se moderniser afin d'atteindre les prescriptions européennes**. A ce titre, la plupart des établissements bénéficient d'une **croissance à deux chiffres, d'une répartition géographique uniforme et d'un système réglementaire conforme aux normes de l'Union Européenne**. De plus, ils peuvent se prévaloir d'une infrastructure de communication et informatique de qualité, proche des standards occidentaux.

Néanmoins, le secteur bancaire roumain dispose d'un **important potentiel de croissance par rapport à l'Europe de l'Ouest** : un taux de bancarisation de 52 %, loin de la moyenne de 70%-80% de l'Europe Centrale, une offre réduite de produits financiers, un paysage uniforme où certains créneaux sont sous utilisées comme le financement des PME/PMI.

Aujourd'hui, le secteur bancaire roumain attend un plan anti-crise qui oeuvrera à débloquer le processus de crédit et réduire les effets des perturbations actuelles.

Tour d'horizon des prochains défis du secteur bancaire roumain !

Le principal défi du **secteur bancaire roumain sera donc de devenir mature** ! Ainsi, les établissements bancaires roumains se doivent **d'atteindre des tailles critiques, se spécialiser en fonction des besoins des particuliers et des acteurs de l'économie et surtout repenser en profondeur leur connaissance et fidélisation client**. Si des améliorations notables ont été réalisées, il n'en demeure pas moins que les établissements roumains ne disposent pas encore de l'offre, des spécificités et de l'expérience des établissements occidentaux.

Sur le marché du retail banking désormais stabilisé, en raison du nombre d'acteurs et du ticket d'entrée, les établissements doivent désormais se **concentrer sur l'acquisition et la fidélisation de leur clientèle afin d'asseoir durablement leur croissance**. Après la conquête de clients faiblement bancarisés en raison de la généralisation des versements de salaire par virement, les établissements roumains ont l'obligation désormais de **franchir une nouvelle étape en s'impliquant dans le marketing bancaire, ou l'art et la manière de fidéliser ses clients**. Dans cette optique, ils devront concevoir et commercialiser de nouveaux services, de nouvelles offres plus évoluées et qualitatives afin de répondre aux besoins des particuliers et des professionnels roumains. En effet, la classe moyenne croît et sollicite des produits d'épargne, de crédit et des placements pertinents, les PME/PMI se développent et recherchent des offres de financement innovantes...

A cela s'ajoute, la nécessité pour les établissements roumains de se **conformer aux nouvelles directives européennes SEPA, AML** qui impactent l'ensemble du monde bancaire de la Communauté Européenne.

Dernièrement, la crise a soulevé d'autres défis plus urgents et stratégiques. Ils se traduisent par la nécessité pour les banques roumaines de trouver des liquidités, de repenser le processus de crédit destiné au grand public et aux entreprises via une négociation intelligente avec la Banque Nationale Roumaine et surtout de mettre le crédit à la portée de ses clients particuliers et professionnels, en réduisant les taux.

Sur un marché qui, même dans les conditions actuelles, dispose de prévisions optimistes de croissance de 3-6% pour 2009, le secteur bancaire roumain va continuer à développer des nouveaux services et des nouvelles offres. Les solutions d'Internet Banking, de CRM bancaire spécialisé, de private banking font partie du savoir faire de Viveo et demeurent irremplaçables

pour la croissance des banques roumaines. Fort de notre expérience « sur le terrain » de plus de 15 ans en Roumanie, Viveo, acteur européen disposant de compétences et d'une offre logicielle reconnue dans le secteur bancaire, se révèle en mesure **d'accompagner les établissements roumains dans la totalité de leurs défis afin de leur assurer une croissance harmonieuse.**

A propos de Viveo

Partenaire stratégique des banques et établissements financiers, Viveo développe une offre exhaustive et modulable de progiciels et de services qui répondent à toutes leurs problématiques fonctionnelles, technologiques ou réglementaires. Il se positionne aujourd'hui comme le seul acteur d'envergure européenne, combinant les activités de conseil et d'éditeur, à pouvoir couvrir toutes les facettes d'un projet bancaire de « bout en bout ». Sa politique ambitieuse de R&D (20 000 jours hommes par an depuis 2000) lui permet de proposer l'offre de progiciels bancaires la plus aboutie du marché, en termes de technologie (Architecture Orientée Services « SOA ») et de fonctionnalités « métier ». Fort d'une expérience de plus de 25 ans dans le monde de la Banque, Viveo compte à ce jour plus de 750 clients dans plus de 30 pays.

Pour en savoir plus : www.viveo.com