

НКО «Общество защиты прав кредиторов и взыскателей»



Президент НКО
«Общество защиты прав кредиторов и взыскателей»

Александр Матвеев



Директор по работе с клиентами
АО «ПрограмБанк»
Виталий Занин

ВЗЫСКАНИЕ:

ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ КОМПЛЕКСУ С ПОЗИЦИИ УПРАВЛЕНИЯ ДОЛГАМИ

Стандартная программа взыскания



4 подхода досудебного истребования долга



I. Pre-Collection (напоминание)

ЗАДАЧА: информация к действию

ОСНОВНАЯ МЕТОДИКА: «просьба»

РЕЗУЛЬТАТ: «действия с задержкой» по исполнению договора

ТЕХНОЛОГИИ: электронные и письменные уведомления, автоинформатор, «программный звонок» (п.1 ч.4 ст. 7), скрипт

ПОСЛЕДСТВИЯ ДЛЯ ОППОНЕНТА: без ответственности

4 подхода досудебного истребования долга



II. Soft-Collection (напоминание)

СОДЕЙСТВИЕ в исполнении (не позволить дать неосуществимое обещание)

«**ИНФОРМИРОВАНИЕ/ПРЕДЛОЖЕНИЕ**» - скрипт, «телефонные переговоры»

«**НОВЫЙ ПОРЯДОК**» исполнения с задержкой договора – компенсация убытков

4 подхода досудебного истребования долга



III. Hard-Collection (переговоры)

МОТИВАЦИЯ к действию

ТЕЛЕФОННЫЕ и очные переговоры

РЕСТРУКТУРИЗАЦИЯ «новый порядок» исполнения «нового» договора

НОВОЕ обеспечение

4 подхода досудебного истребования долга



IV. Agency-Collection (приглашение агента) – изменение взаимодействия:

КЛИЕНТ - Ваш | **ДОЛЖНИК** - Аутсорсинга

«**ПЛОХОЙ** / **ХОРОШИЙ**»

ОПЫТ переговоров в конфликте

ФИЗЛИЦА - «ОДИН ФРОНТ» (ч. 9 ст. 6) | **ЮРЛИЦА** - «ДВА ФРОНТА»

«угроза» - телефонные и очные переговоры

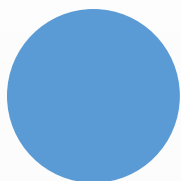
«новый порядок под угрозой» исполнения договора или «нового» договора

реализация обеспечения и принятие ответственности

Экономическая часть взыскания



ИЛИ ТО, О ЧЕМ ВСЕГДА ЗАБЫВАЮТ



Изначальный размер

прав требования



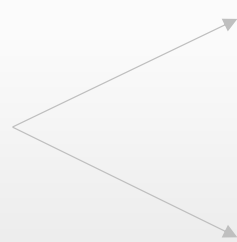
Переменные расходы

по вариантам истребования долга



Дополнительные

законодательные и договорные требования к
должнику



Активы должника - их состав, ликвидность и стоимость

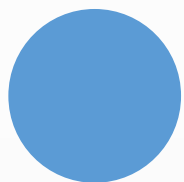
Другие источники погашения долга



Экономическая часть взыскания



ИЛИ ТО, О ЧЕМ ВСЕГДА ЗАБЫВАЮТ



Постоянные

организационные расходы и вероятные сроки достижения цели по вариантам исходя из регламента и предыдущего опыта кредитора



Вероятность

погашения долга по вариантам исходя из предыдущего опыта кредитора



Предположительный

размер полученного погашения по выбранному варианту

Практика взыскания

подход «Победа»



**ПРАВА
ТРЕБОВАНИЯ**

ЗА СЧЕТ ЧЕГО?

Деньги

Доход

Ликвидное имущество

Неликвидное имущество

Другие источники

КАК?

КТО?

Должник

Банк

Нотариус

Коллектор

Судебный пристав

Арбитражный управляющий

Следователь

Кредитор

Поручитель

Бенефициар

Покупатель

ЧТО?

ДЕНЬГИ

Необходим ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПОДХОД



СТРОИТСЯ исходя из поставленной цели

ВЫБОР экономически обоснованной технологии достижения цели

ФОРМАЛИЗАЦИЯ программы строится исходя из проактивного, а не реактивного подхода

ПРОГРАММА строится исходя из особенностей договорной работы
и на основе положительных аспектов предыдущего положительного опыта кредитора

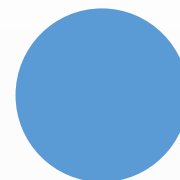
МАКСИМАЛЬНАЯ автоматизация и исключение человеческого фактора

РЕШЕНИЯ обосновываются экономической целесообразностью различных вариантов на всех
этапах истребования долга

ПОЛНОЕ соответствие программы российскому законодательству.



Требования к программному комплексу



АВТОМАТИЗАЦИЯ

всего процесса



ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ

подход к разработке и внедрению



ТЕСНЫЙ КОНТАКТ

с группой экспертов по организации
бизнес-процесса

Взыскание – решение «под ключ»

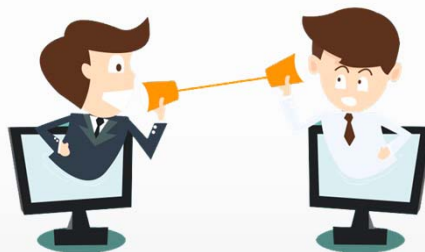


Согласованная работа эксперта и поставщика ПО

○ **ПРЕДПРОЕКТНОЕ**
обследование **ЭКСПЕРТОМ**

○ **РЕГЛАМЕНТЫ**
и техническое задание

○ **ОБУЧЕНИЕ**
работе с системой



○ **НАСТРОЙКА ПРОГРАММЫ**
ПрограмБанк.Взыскание

○ **В ПРОЦЕССЕ РАБОТЫ**
Накопление информации
Доработка и развитие

Повышение уровня взыскания

Снижение сроков

Сокращение затрат

Партнёрское внедрение



- ◎ **СТРАТЕГИЯ ВЗЫСКАНИЯ** и ПО – под одной крышей
- ◎ **УЛУЧШЕНИЯ ВНЕДРЯЮТСЯ В ПРАКТИКУ** – уже после согласования регламента
- ◎ **РЕЗУЛЬТАТ** - автоматизируется эффективная модель взыскания
- ◎ **СОПРОВОЖДАЕМ** не только настройки в программе, но и сам **РЕГЛАМЕНТ ВЗЫСКАНИЯ**

ПрограмБанк. Взыскание



Досудебная стадия

Ведение всей необходимой
Информации по долгу, заёмщику
и связанных с ним лицах

Планирование мероприятий
в автоматическом режиме
(на основе регламентов) или вручную

Контроль исполнения
клиентами данных обещаний

Анализ эффективности
процессов взыскания

Судебное производство

Учет всех стадий
судебного производства

Автоматическое формирование
документов для суда (оплата госпошлины,
исковое заявление / заявление о выдаче
судебного приказа
и прилагаемые документы)

Учет судебных заседаний

Учет результатов рассмотрения
(судебные решения, мировые соглашения)

Учет полученных исполнительных
документов

Исполнительное производство

Учет представления исполнительных
документов в ФССП / в другой банк /
работодателю

Учет всех этапов
исполнительного производства

Формирование обращений в ФССП,
учет полученных ответов

Учет реализации имущества

Автоинформирование

SMS

Бумажное письмо

E-mail





Телефонный звонок

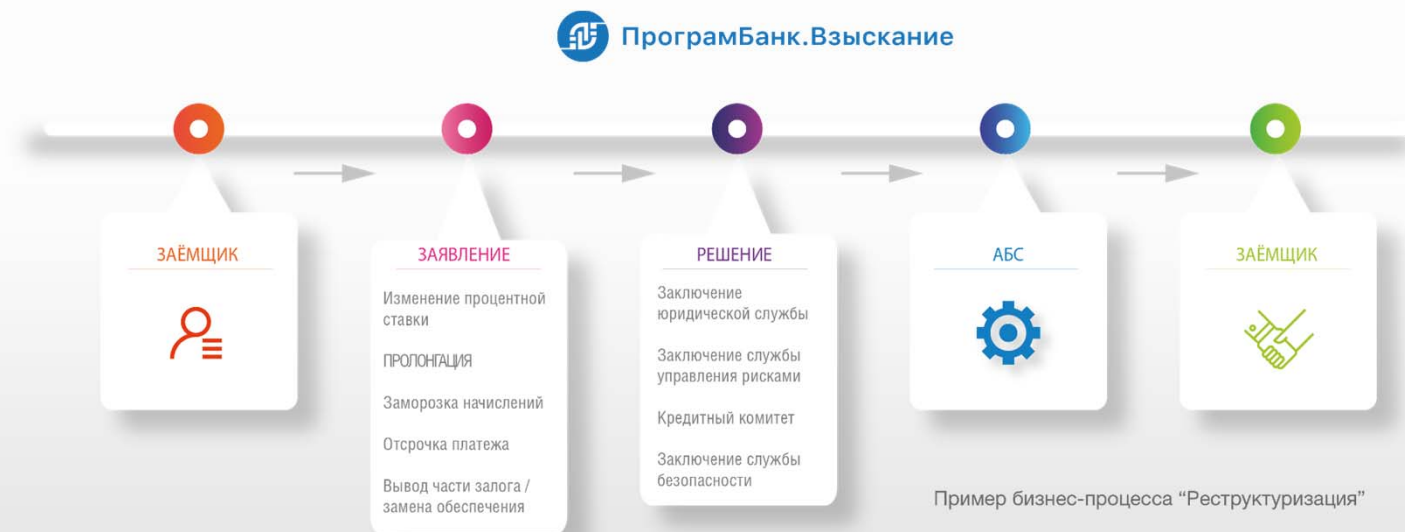
Визит к клиенту



Взыскание

инструменты и особенности

-  **НАСТРАИВАЕМЫЕ**
бизнес-процессы
-  **МУЛЬТИКАНАЛЬНАЯ**
коммуникация с клиентом
-  **СИСТЕМА**
отчетности и анализа
-  **ИНТЕГРАЦИЯ**
с внешними системами



Взыскание

инструменты и особенности



НАСТРАИВАЕМЫЕ

бизнес-процессы

МУЛЬТИКАНАЛЬНАЯ

коммуникация с клиентом

СИСТЕМА

отчетности и анализа

ИНТЕГРАЦИЯ

с внешними системами

Автоинформирование

SMS

Бумажное письмо

E-mail





Телефонный звонок

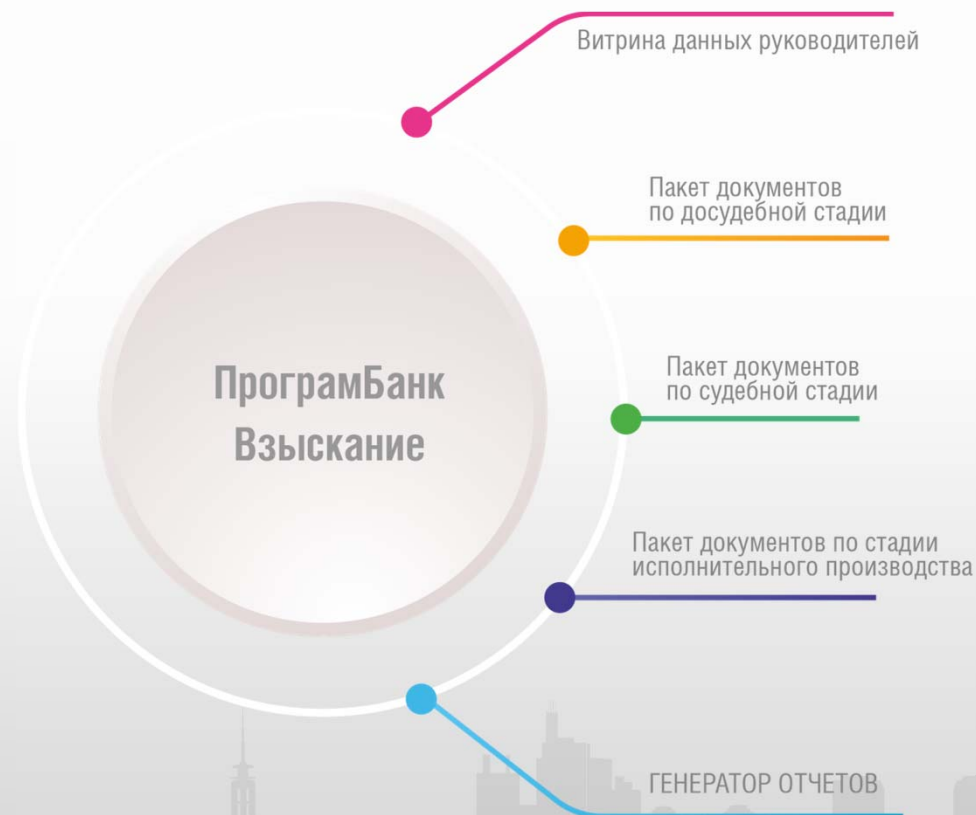
Визит к клиенту



Взыскание

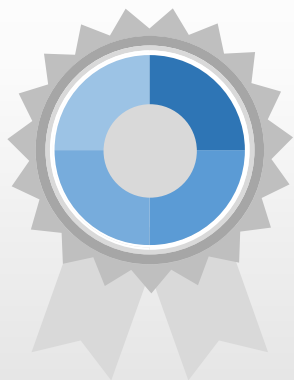
инструменты и особенности

-  **НАСТРАИВАЕМЫЕ**
бизнес-процессы
-  **МУЛЬТИКАНАЛЬНАЯ**
коммуникация с клиентом
-  **СИСТЕМА**
отчетности и анализа
-  **ИНТЕГРАЦИЯ**
с внешними системами





СВОИХ не бросаем, помогаем расширяться!



Работаем над изменяющимися бизнес-процессами
после окончания проекта внедрения

Сопровождаем не только настройки в программе,
но и сам регламент взыскания

Ждем Вас на стенде «ПрограмБанка»!



НКО
«Общество защиты прав кредиторов и взыскателей»

«Раскрывающий возможности» –
принятие и осознание реальности,
поиск и реализация возможностей

Александр Матвеев

+7 (499) 1303159; +7 (903) 1303159

1303159@mail.ru; matveev@enabling.ru

<https://m.facebook.com/groups/884338008412927>

www.enabling.ru

+7 (495) 651-8484

www.programbank.ru

omegasales@programbank.ru