



**ЕИРЦ**

ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

## ВЗЫСКАНИЕ ЗАДОЛЖЕННОСТИ В ДОСУДЕБНОМ ПОРЯДКЕ

---

Концепция, инструменты, результат



# СТРАТЕГИИ И ИНСТРУМЕНТЫ ДОСУДЕБНОЙ РАБОТЫ С ДОЛЖНИКАМИ

## ИНСТРУМЕНТЫ ВЗЫСКАНИЯ

**Pre collection.** Инструменты, направленные на предупреждение образования просроченных долгов

**Soft collection.** Инструменты, направленные на информирование о последствиях неоплаты задолженности

## ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ И РЕСУРСЫ

**Задолженность от 3 –х до 6-ти периодов неоплаты**  
- автообзвон, SMS-рассылка, рассылка email

**Задолженность от 6–ти до 18-ти периодов неоплаты**  
- Роботизированный автообзвон, Долговая квитанция или Досудебная претензия (по выбору Принципала)

Принципал самостоятельно определяет стратегию работы со своими должниками, самостоятельно выбирает инструменты взыскания, которые должны применяться Агентом в отношении должников

Агент на основании указаний Принципала формирует реестр должников, осуществляет сбор контактных данных, в согласованные с Принципалом сроки осуществляет информирование должников и предоставляет отчет по результатам работы в разрезе каждого лицевого счета должника (что сделано, когда и сумма поступившей оплаты)



# РОБОТИЗИРОВАННЫЙ ОБЗВОН ДОЛЖНИКОВ

(сервис интеллектуального (автоматизированного) обзвона клиентов)

## ВОЗМОЖНОСТИ СЕРВИСА ДЛЯ ЦЕЛЕЙ РАБОТЫ С ДОЛГАМИ

- ✓ Верифицирует клиента уточнив его данные и отношение к жилому помещению;
- ✓ Сообщит о задолженности и необходимости платежа;
- ✓ Уточнит срок возможной оплаты задолженности;
- ✓ Проинформирует о последствиях неуплаты;
- ✓ Осуществит соединение с оператором колл-центра или специалистом в территориальном управлении

## НАСТРОЙКА СКРИПТОВ (ДИАЛОГОВ) ПОД ПОТРЕБНОСТИ ПРИНЦИПАЛА

- ✓ Разработка диалога с учетом вида ЖКУ, характеристик Принципала (УК, РСО);
- ✓ Информирование в соответствии с рекомендациями Принципала (конкретные требования по срокам и услугам Принципала);

## ОТЧЕТ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОБЗВОНА С РАСШИФРОВКОЙ ОТВЕТОВ И ДИАЛОГОВ В ДОЛЖНИКАМИ

- ✓ Система распознает голос клиента и формирует текст ответа;
- ✓ Отчет позволяет анализировать качество контактных данных, проводить верификацию данных на основании полученных ответов.

# УВЕДОМЛЕНИЯ О ЗАДОЛЖЕННОСТИ

**Извещение о задолженности** включает в себя: текст досудебной претензии и счет на оплату задолженности.

Извещение о задолженности содержит реквизиты Принципала, печатается в цветном формате, формируется в виде бесконвертных отправок (фальцевание, конвертование, склейка), обеспечивает безопасность персональных данных и доставляется до почтового ящика должника.

Куда: 188540, Ленинградская обл., Сосновоборский городской округ, Сосновый Бор., Ленинградская ул., д.2 , кв.23

## ПРЕТЕНЗИЯ

Уважаемый(ая) **Васин Руслан В.!**

Вы являетесь нанимателем квартиры, расположенной по адресу: 188540, Ленинградская обл., Сосновоборский городской округ, Сосновый Бор., Ленинградская ул., д. 2, кв. 23.  
В силу ст.153 Жилищного кодекса РФ наниматели и собственники жилых помещений, а также лица, проживающие совместно с ними, обязаны своевременно вносить плату за жилое помещение и коммунальные услуги.  
Ст.155 Жилищного кодекса РФ устанавливает, что данная оплата должна вноситься ежемесячно, не позднее 10-го числа месяца, следующего за истекшим месяцем, если иной срок не установлен договором управления многоквартирным домом, и размере стоимости объема потребленных коммунальных услуг, определяемых по показаниям приборов учета, а при их отсутствии - исходя из нормативов потребленных коммунальных услуг.  
За период с 10.09.2021 по 15.10.2021 по лицевому счету № 01000030598, зарегистрированному за жилым помещением, расположенным по адресу: 188540, Ленинградская обл., Сосновоборский городской округ, Сосновый Бор., Ленинградская ул., д. 2, кв. 23 числится задолженность по оплате за пользование жилого помещения (плата за найм жилого помещения) в размере 455 руб. 89 коп.  
Указанную задолженность Вам необходимо погасить до 25.10.2021 г.  
В случае отсутствия оплаты задолженности в указанный выше срок, иждождатель будет принудительно взыскивать сумму долга в судебном порядке, с взысканием должником судебных расходов, а также взысканием с него пени за несвоевременную оплату в размере, установленном в 14 ст.155 Жилищного Кодекса РФ.  
По всем вопросам, связанным с настоящей претензией, Вы можете обратиться в ближайший офис АО "ЕИРЦ ЛО".

Сумма задолженности по поставкам и услугам		
Поставщик	Наименование услуги	Сумма (руб коп.)
Администрация муниципального образования Сосновоборский городской округ	Найм жилого помещения	455,89
	Итого:	455,89

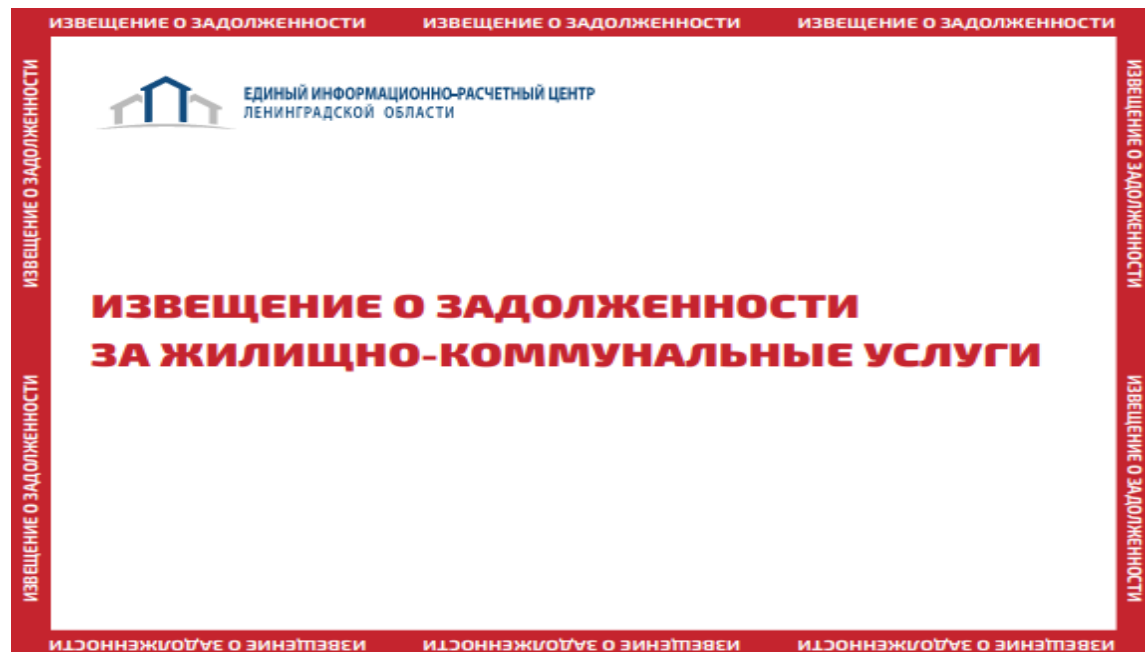
Адрес ближайшего офиса обслуживания: 188540 г. Сосновый Бор, ул. Ленинградская, д.46, № 04453004120

линия отреза

			ЗАДОЛЖЕННОСТЬ ЗА ПЕРИОД с 10.09.2021 по 15.10.2021
Адрес: 188540 г. Сосновый Бор, ул. Ленинградская, д.46, № 04453004120	47080347140001000003659810210000004287		Платежные реквизиты АО "ЕИРЦ ЛО" Ленинградская область, Сосновоборский городской округ, Ленинградская ул., д.2, кв.23
Контактный центр: 8(812)930-20-10			ОПЛАТА ЗАДОЛЖЕННОСТИ В РАЗМЕРЕ: 455 руб. 89 коп.
Лицевой счет: 01000030598			Дата: _____ Месяц: _____
ФИО: Васин Руслан В.			Указок
Адрес: 188540, Ленинградская обл., Сосновоборский городской округ, Сосновый Бор., Ленинградская ул., д.2, кв.23			Общ. площадь дома: 0 кв. м., жилая и нежилая: 0 кв. м., МОП: 693,300 кв. м.
Тип: Квартира, пл. (кв.): 34,20/ 0 м <sup>2</sup> , зарег./проект.: 0/ 0 чел.			ОПЛАТА ЗАДОЛЖЕННОСТИ В РАЗМЕРЕ: 455 руб. 89 коп.
Форма собственности: Муниципальное			Дата: _____ Месяц: _____
Последняя оплата: 09.09.2021. Просим оплатить счет до 25.10.2021 г.			Указок
Контанчик		с 10.09.2021 по 15.10.2021	ОПЛАТА ЗАДОЛЖЕННОСТИ В РАЗМЕРЕ: 455 руб. 89 коп.
Адрес: 188540 г. Сосновый Бор, ул. Ленинградская, д.46, № 04453004120			Дата: _____ Месяц: _____
Контактный центр: 8(812)930-20-10			Указок
Лицевой счет: 01000030598			Общ. площадь дома: 0 кв. м., жилая и нежилая: 0 кв. м., МОП: 693,300 кв. м.
Тип: Квартира, пл. (кв.): 34,20/ 0 м <sup>2</sup> , зарег./проект.: 0/ 0 чел.			
Форма собственности: Муниципальное			
Последняя оплата: 09.09.2021. Просим оплатить счет до 25.10.2021 г.			

## СВЕДЕНИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЯХ/ПОЛУЧАТЕЛЯХ

Код орг.	Наименование организации	Реквизиты исполнителя/получателя
3510	Администрация муниципального образования Сосновоборский городской округ	р/сч 021000430000000142500, ИРЧ 471401098, БИК 014106101, 188540 г. Сосновый Бор, ул. Ленинградская, д.46, № 04102610745370000000



Email письмо о задолженности содержит информацию об адресе, наименовании поставщика ЖКУ, о сумме задолженности, номер телефона Контактного центра, активную ссылку для перехода на интернет-ресурс (в данном случае сайт). Письмо формируется в HTML формате.

## УВАЖАЕМЫЙ АБОНЕНТ!

АО «ЕИРЦ ЛО» информирует Вас о том, что по жилому помещению, расположенному по адресу Первомайское п, Голландский проезд, 2, 38, л/счет 060000009084, по состоянию на 26.04.2022 имеется просроченная задолженность перед ООО «Акваресурс» за услуги холодного водоснабжения и водоотведения в сумме 1121,57 руб. Просим оплатить задолженность до конца текущего месяца!

При возникновении вопросов, несогласия с суммой задолженности или наличием документов, подтверждающих оплату данной задолженности, просим Вас обратиться в ближайший офис АО «ЕИРЦ ЛО», расположенный по адресу Выборгский район, пос. Роцино, ул. Советская, 57. Если Вы не имеете отношения к данному жилому помещению, не являетесь собственником, не проживаете по этому адресу, просим сообщить об этом, позвонив в Контакт-Центр 8 812 630-20-10 или обратившись к нам через [сайт](#).

# ВАРИАНТЫ КОММЕРЧЕСКИХ ПРЕДЛОЖЕНИЙ

(досудебное взыскание)

## «РАБОТАЕМ НА РЕЗУЛЬТАТ»

РАСЧЕТ АГЕНТСКОГО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ:  
% ОТ ОПЛАЧЕННЫХ ДОЛГОВ

ПРИМЕРЫ ВОЗМОЖНОЙ ГРАДАЦИИ  
АГЕНТСКОГО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ:

- Долги от 2-х до 6-ти месяцев: 2%
- Долги от 6-ти месяцев до года: 5%
- Долги от 1 года до двух лет: 10%
- Долги свыше двух лет: 15%

## «ПРЕДЛАГАЕМ НАБОР ИНСТРУМЕНТОВ ПО ФИКСИРОВАННОЙ ЦЕНЕ»

РАСЧЕТ АГЕНТСКОГО ВОЗНАГРАЖДЕНИЯ:  
Фиксированная цена за каждый использованный  
инструмент (руб за шт.)

ПРИМЕРЫ ТЕКУЩИХ ЦЕН НА УСЛУГИ:

- Email рассылка - 2,64 руб
- SMS-информирование - 2,96 руб
- Роботизированный (интеллектуальный) обзвон - 4,08 руб.
- Формирование и доставка досудебной претензии (долгового уведомления) о наличии задолженности - 12,20 руб.

# ПРЕИМУЩЕСТВА СОТРУДНИЧЕСТВА С АО «ЕИРЦ ЛО»

- ✓ Наша Компания по договору на организацию расчетов и учет платежей имеет возможность оперативно, в текущем режиме анализировать задолженность, формировать фокус-группы должников, отслеживать историю образования долга и применять методы и инструменты в зависимости от сроков образования долга и его ликвидности.
- ✓ Располагая офисами и клиентскими залами обслуживания абонентов, наши специалисты имеют возможность очного общения с абонентами-должниками, проводить разъяснительную работу, заключать соглашения о реструктуризации (рассрочке) долга на условиях, которые определяет заказчик (принципал) и контролировать их исполнение.
- ✓ АО «ЕИРЦ ЛО» осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с требованиями законодательства РФ. При этом нашу Компанию не распространяются требования части 4 ст.1 Федерального закона «О защите прав и законных интересов граждан...» от 03.07.2016 №230-ФЗ, то есть в нашем случае не возникает обязанности уведомлять абонента о передаче его задолженности третьему лицу.



## СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Контактные данные для обращения по интересующим вопросам:

Гл. руководитель проектов Сысоева Светлана Ивановна, [s.sysoeva@epd47.ru](mailto:s.sysoeva@epd47.ru),

Тел. +7 (963) 023-50-03