

**Форум ВБА-2020**  
**«Цифровая эволюция в финансах»**

**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: Особенности взыскания в кризис. Методология и технология

# 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

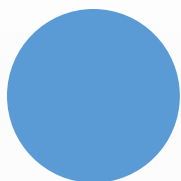
«новый порядок под угрозой» исполнения договора или «нового» договора

реализация обеспечения и принятие ответственности

# Экономическая часть Взыскания



ИЛИ ТО, О ЧЕМ ВСЕГДА ЗАБЫВАЮТ



## Изначальный размер

прав требования



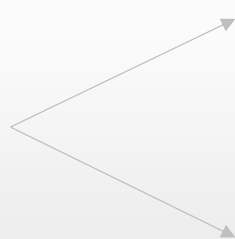
## Переменные расходы

по вариантам истребования долга



## Дополнительные

законодательные и договорные требования к  
должнику



Активы должника - их состав, ликвидность и стоимость

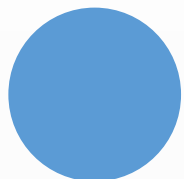
Другие источники погашения долга



# 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

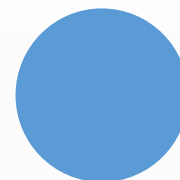
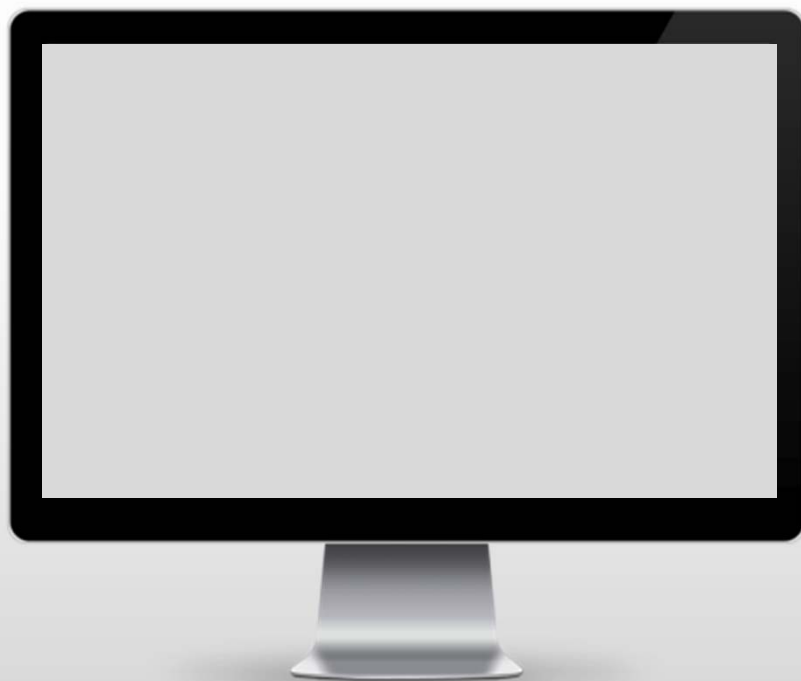
**МАКСИМАЛЬНАЯ** автоматизация и исключение человеческого фактора

**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»

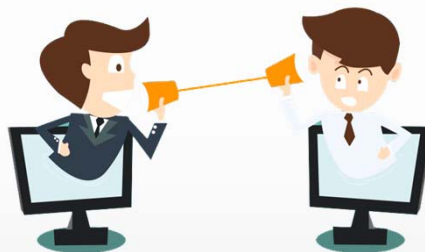


Согласованная работа эксперта и поставщика ПО

○ **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



Автоинформирование

SMS

Бумажное письмо



E-mail





Телефонный звонок

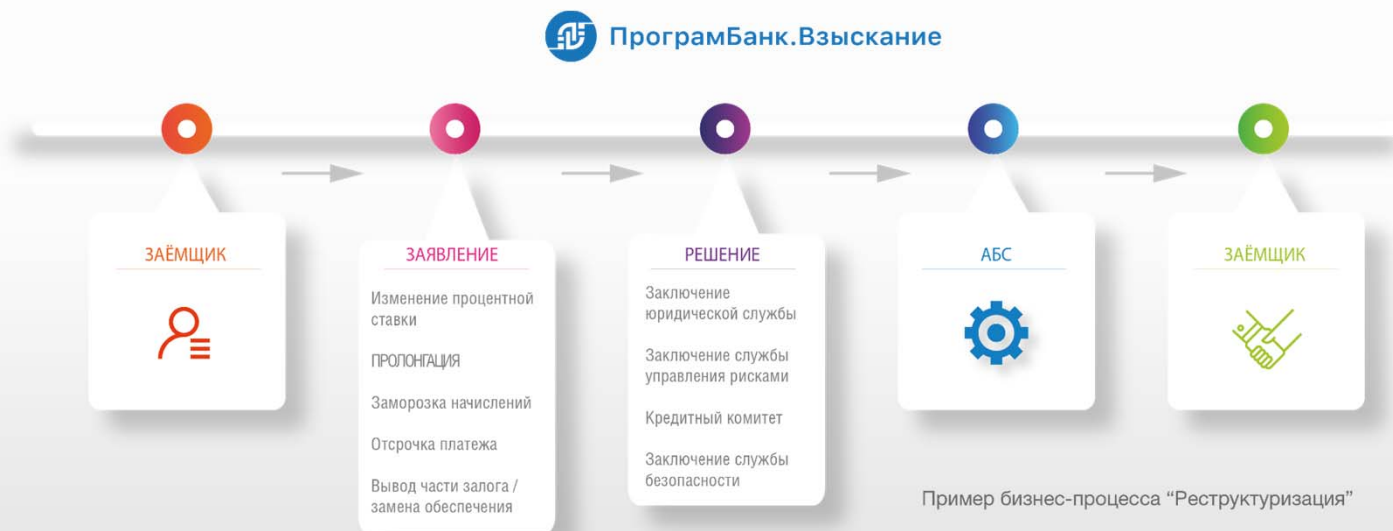
Визит к клиенту



# 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

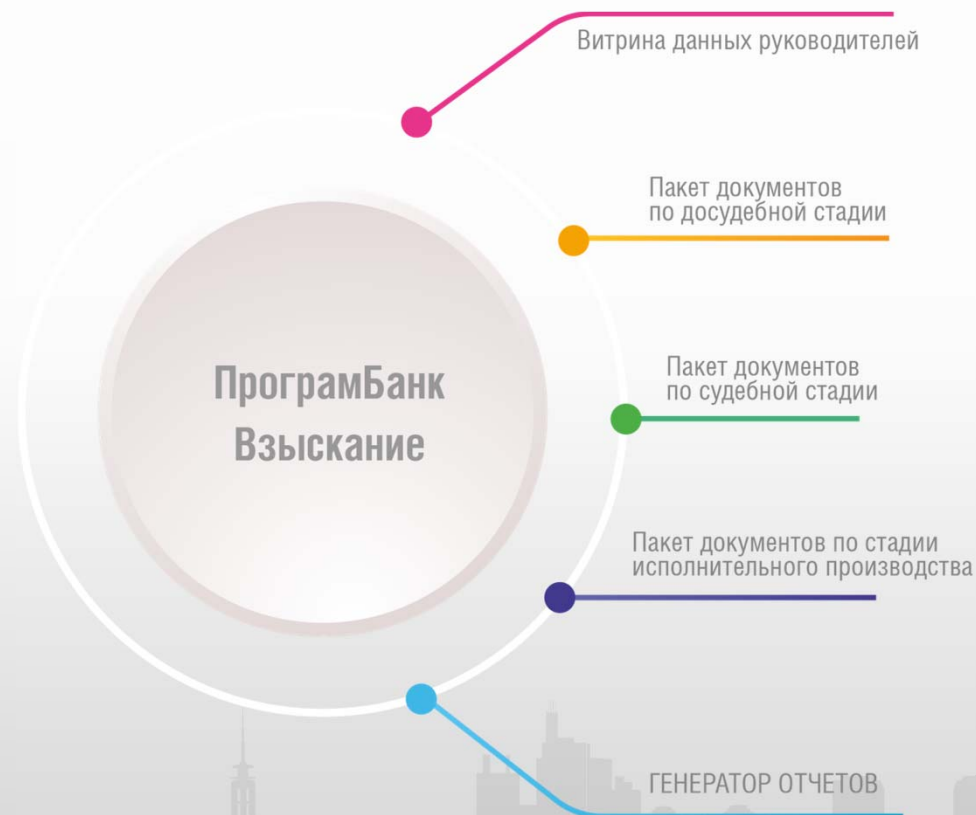




# Взыскание

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 нашем стенде №18



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](http://www.enabling.ru)

Директор по работе с клиентами

АО «ПрограмБанк»

**Виталий Занин**

+7 (495) 651-8484

[www.programbank.ru](http://www.programbank.ru)

[omegasales@programbank.ru](mailto:omegasales@programbank.ru)