



ACTIVE
BUSINESS
CONSULT

Взыскание задолженности по агентской схеме

Эффективное управление
проблемными активами

ООО «АБК» — 2019



АктивБК

дочерняя компания **ПАО «Сбербанк»** в сфере коллекторских услуг, коллекторское агентство полного цикла

Москва

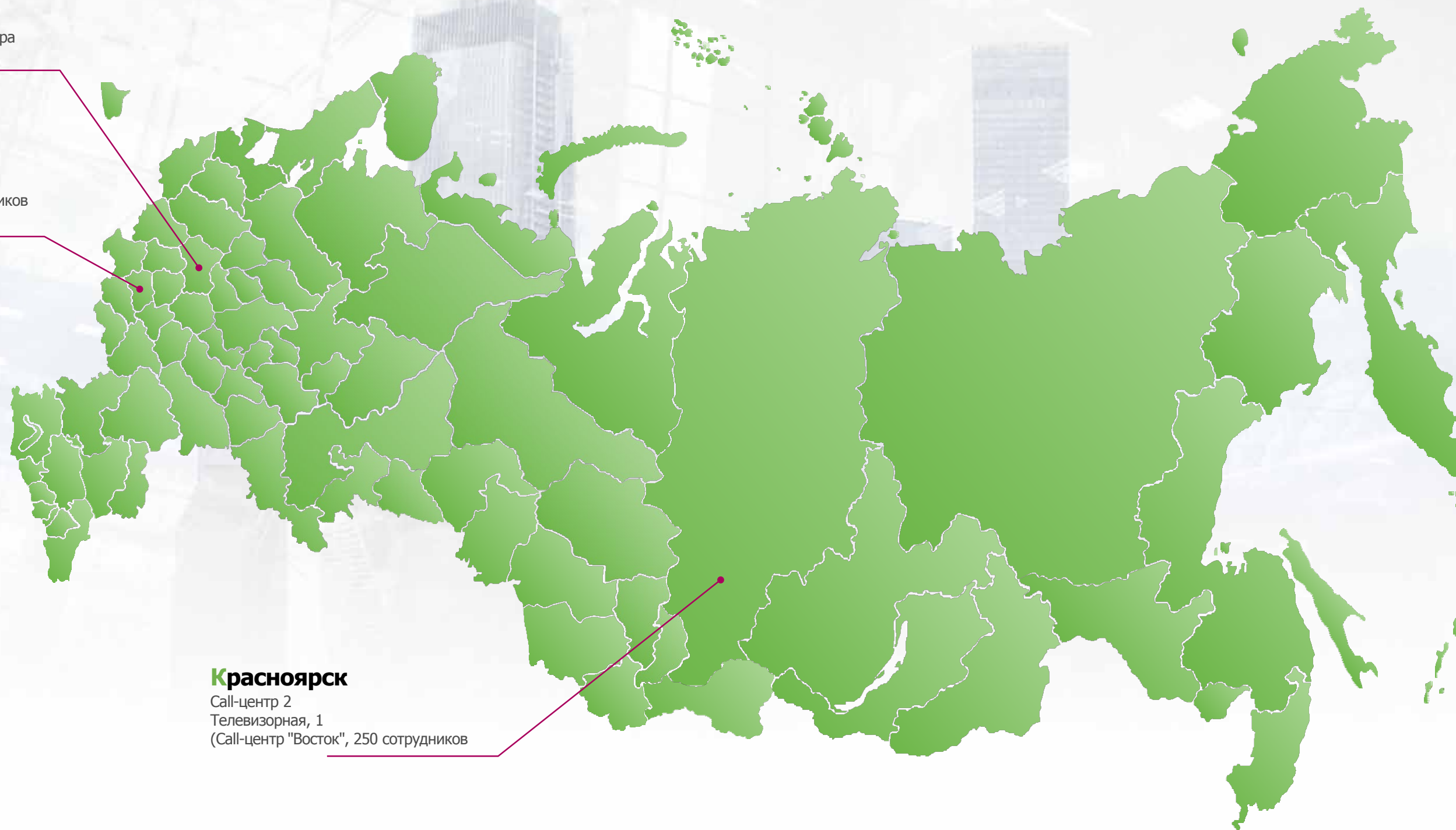
Штаб-квартира
Вавилова, 19

Орел

Call-центр 1
Ломоносова, 6
(Call-центр "Орел", 500 сотрудников)

Красноярск

Call-центр 2
Телевизорная, 1
(Call-центр "Восток", 250 сотрудников)





Эффективность метода взыскания

АктивБК использует уникальную модель взыскания, которая показывает свою эффективность на 2–3 месяце работы компании с портфелем.



Принципиально новый подход к взысканию приносит лучший результат, а также снижает репутационные риски

Soft collection

Получение реестра



Анализ реестра

использование предобзвона для актуализации телефонных номеров должников. Результате актуализации — 90% доставленных СМС на телефоны должников



Мягкий разговор



Верификация



Настойчивый разговор



возможна передача заказчику информации по найденным контактам

Hard collection

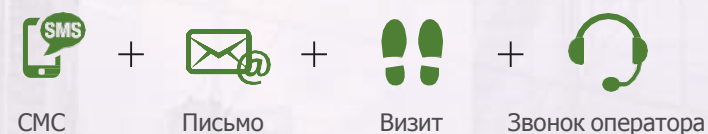
Сегментация



Разпределение по региональным сотрудникам



Контакт с должником



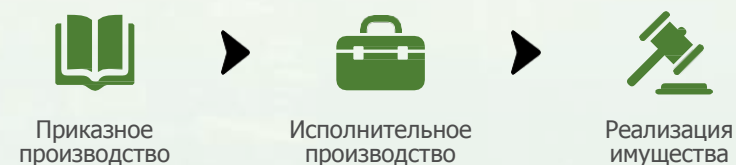
Загрузка результатов

Legal collection

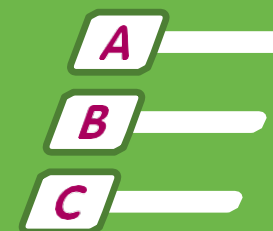
Сегментация



Взыскание



Загрузка результатов



Приоритизация

Выбор Инструментов и приоритизация обработки дел на основе гибко настраиваемых стратегий и результатов многомерного статистического анализа



Soft collection: сегментация реестра

Индивидуальный анализ более 60 факторов

Данные реестра

- Группа просрочки
- Сумма задолженности
- Наличие «лояльных» клиентов
(оценка по дате последнего платежа)
- Тип кредита
- Стадия взыскания
- Наличие контактных данных

Данные по результатам обработки

- Контактность
- Результат активности
- Выполнение обещаний
- Доставка АИ, СМС, писем
- Эффективность
(в разрезе продуктов и ТБ)
- Платежи



Умный анализ

Выбор метода взыскания происходит на основании анализа статических и динамических факторов по каждому делу



Soft collection: мониторинг эффективности



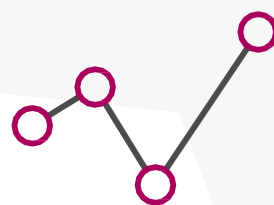
Формирование
отчетности



Анализ
данных



Выявление
проблем



Корректировка
стратегии

Корректировка стратегии взыскания:



Расстановка приоритетов



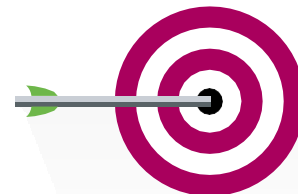
Изменение стратегии обработки дел



Изменение скриптов



Дополнительные активности



Точность работы

Выработка оптимального плана мероприятий на основе анализа динамических данных с учётом выявленных проблем



Soft collection: показатели операционной деятельности

Мониторинг показателей

- ОСНОВНЫЕ

+

Количество обработанных дел

+

Доля контактных дел (КД)

+

Доля контактов с участниками КД

+

Процент упущенных звонков
- ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ

+

Соединений на оператора в день/час

+

% обещаний, конверсия обещаний в платежи

+

Доля реестров в колл-листе

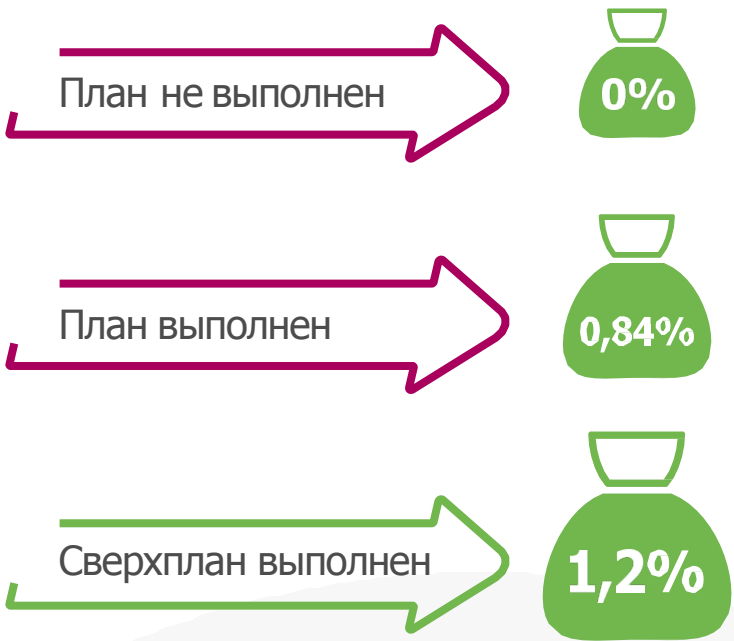
+

Среднее время разговора и др.

Мотивация операторов

Показатели	Вес показателя
1. План по взысканию	50%
2. Процент выполнения обещаний	30%
3. Quality: тесты	10%
Quality: прослушка	10%
Итоговая сумма премии	100%

Расчет премии



Hard collection: контроль и оценка работы



Мобильное рабочее место

Сотруднику выдается персональный планшет с доступом к истории работы по договорам должников. Оперативное внесение результатов работы, функция GPS-трекера и ежедневная отчетность сокращают временные затраты и облегчают контроль эффективности

Преимущества



Рациональное использование времени



Дисциплина



Распространение лучшей практики работы



Все встречи и переговоры с должниками записываются и могут быть предоставлены в качестве отчета заказчику

Оценка работы выездного сотрудника

Выполнение плана по выездам



Выполнение плана по взысканию



Контроль качества разговоров



Проверка посещенных адресов куратором



Ежеквартальное тестирование



Ежедневный контроль за выездами

Ежедневная отчетность по обещаниям оплат



Ежедневная отчетность по посещаемости адресов (GPS-трекер)





Legal collection

Цели и задачи Legal collection



Скорость

Минимизация сроков получения судебных приказов и возбуждения исполнительного производства



Экономия

Оптимизация затрат для Заказчика на стадии получения судебных приказов и возбуждения исполнительного производства

Стадии проекта



Судебное взыскание
(приказное производство)



Возбуждение
исполнительного производства

ПИЛОТНЫЙ ПРОЕКТ

ВЫБОР ГОРОДОВ



На основе анализа эффективности приказного судопроизводства были выбраны:
Москва, Московская область, Санкт-Петербург, Ростов-на-Дону, Самара, Пермь, Екатеринбург, Красноярск, Новосибирск, Иркутск, Нижний Новгород, Саратов, Ярославль, Челябинск, Омск, Уфа, Тольятти, Волгоград, Ульяновск, Краснодар

КРИТЕРИИ ОТБОРА

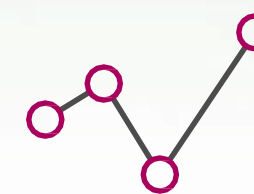
Сформированы критерии выбора кредитных договоров для передачи в АБК и ЮПБанка

НАГРУЗКА

Определена нагрузка на измеряемые подразделения: фиксированное количество кредитных договоров — 1000 шт.

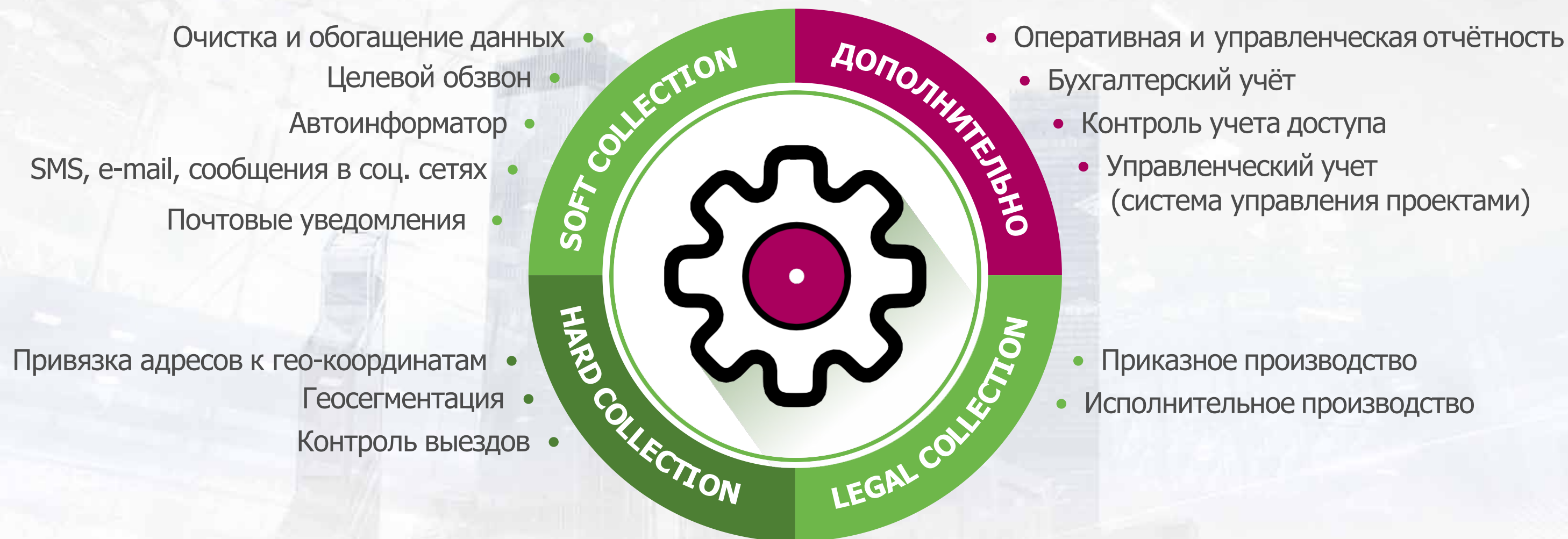
ПОКАЗАТЕЛИ

95% — эффективность судебной стадии (получено приказов)
45 дней — средний срок получения приказа
85% — суммы погашенной задолженности за 1,5 года взыскания





Полная автоматизация процессов



СНИЖЕНИЕ ЗАТРАТ

Оптимизация
затрат на
взыскание



Уменьшение
доли ручного
труда



**Минимальное
агентское
вознаграждение**



Технологическое обеспечение

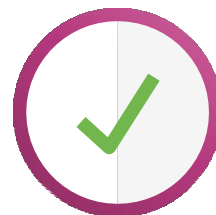
Единая платформа процессов
взыскания на базе **2Collect™**



Мобильная платформа для
выездного взыскания на базе **2Collect™**



Модуль верификации и коррекции
клиентских данных **CleanUpData™**



Автоматизированный поиск контактных
данных физических лиц **FINDTHEM™**



Прогрессивный поведенческий
скоринг на основе **Estimator™**



Предиктивный обзвон на
базе **Asterisk IP/ FreePBX**



Hard collection: развитие сети представительств



Критерии выбора региона



Количество потенциальных клиентов



Данные о количестве должников в регионе



Города присутствия:

Астрахань, Барнаул, Благовещенск, Владивосток, Волгоград, Воронеж, Екатеринбург, Казань, Калининград, Кемерово, Краснодар, Красноярск, Курган, Липецк, Магнитогорск, Москва, Мурманск, Нижний Новгород, Новосибирск, Омск, Орел, Оренбург, Пермь, Ростов на Дону, Самара, Санкт-Петербург, Саратов, Ставрополь, Тверь, Томск, Тюмень, Улан-Удэ, Ульяновск, Уфа, Хабаровск, Челябинск, Чита, Элиста, Ярославль



В планах по России: Амурская, Астраханская, Оренбургская области, Приморский край



В планах по СНГ: Белоруссия, Казахстан



Контакты

Кривушин Иван Иванович

Руководитель направления по внешнему развитию



iikrivushin@activebc.ru



+7 (962) 484 99 92

activebc.ru