



Успешные практики управления дебиторской задолженностью в сфере ЖКХ

- Автор: Деденёв Сергей Сергеевич, директор компании «ЖКХ BAYLANIS»
- Дата: 15.08.2024 г. Астана





Приветствие

- Меня зовут Деденёв Сергей Сергеевич.
- Я директор компании «ЖКХ БАУЛАНИС».
- Работаю в сфере ЖКХ более 12 лет.
- Цель встречи: поделиться знаниями и практическими наработками по управлению дебиторской задолженностью.

О компании «ЖКХ BAYLANIS»

Более 120 управляющих организаций, КСК, ОСИ и застройщиков в числе клиентов.

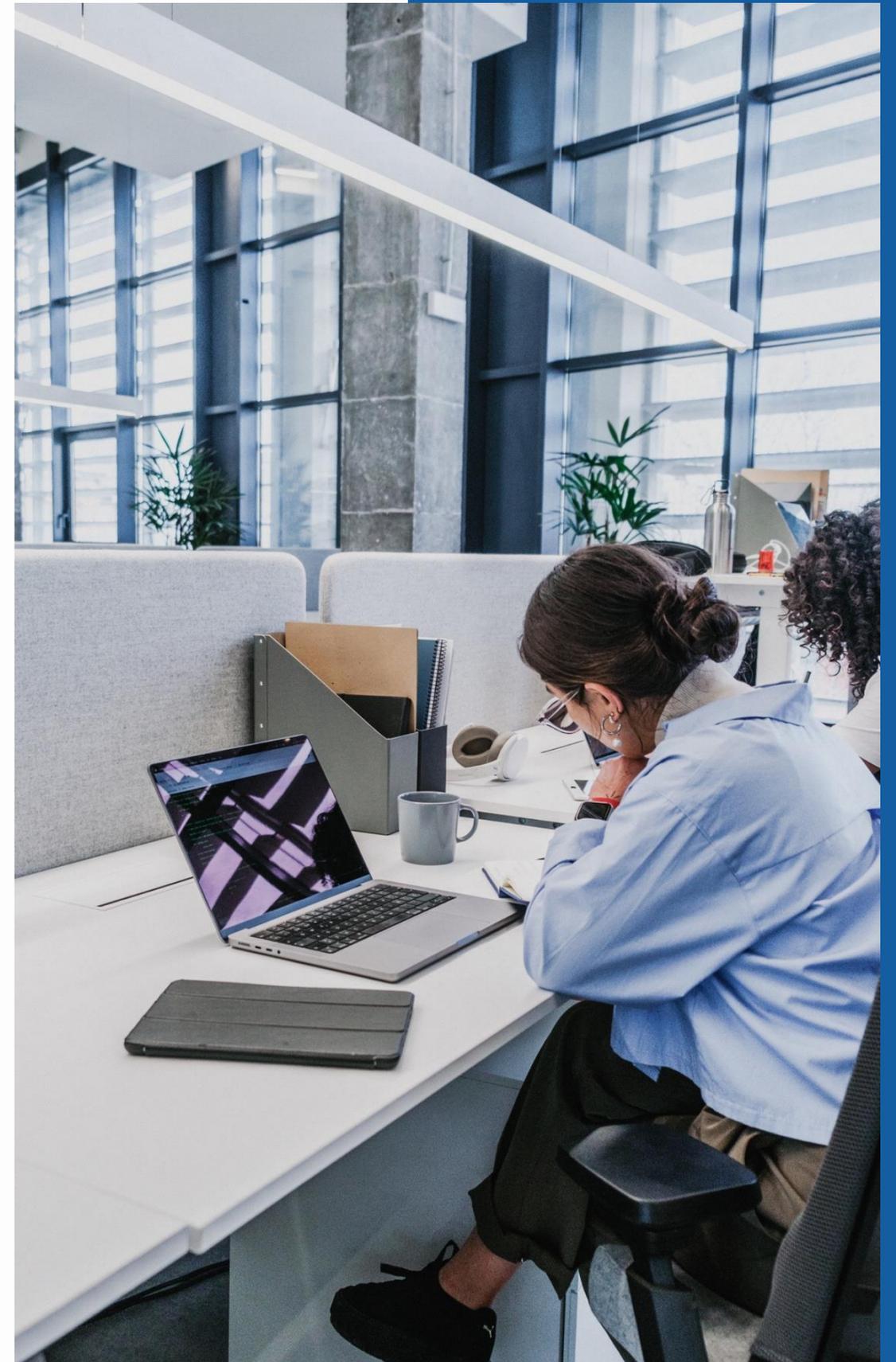
Специализация:

- Досудебная работа с дебиторской задолженностью.
- Реализация проектов по управлению финансовыми потоками и улучшению качества услуг.

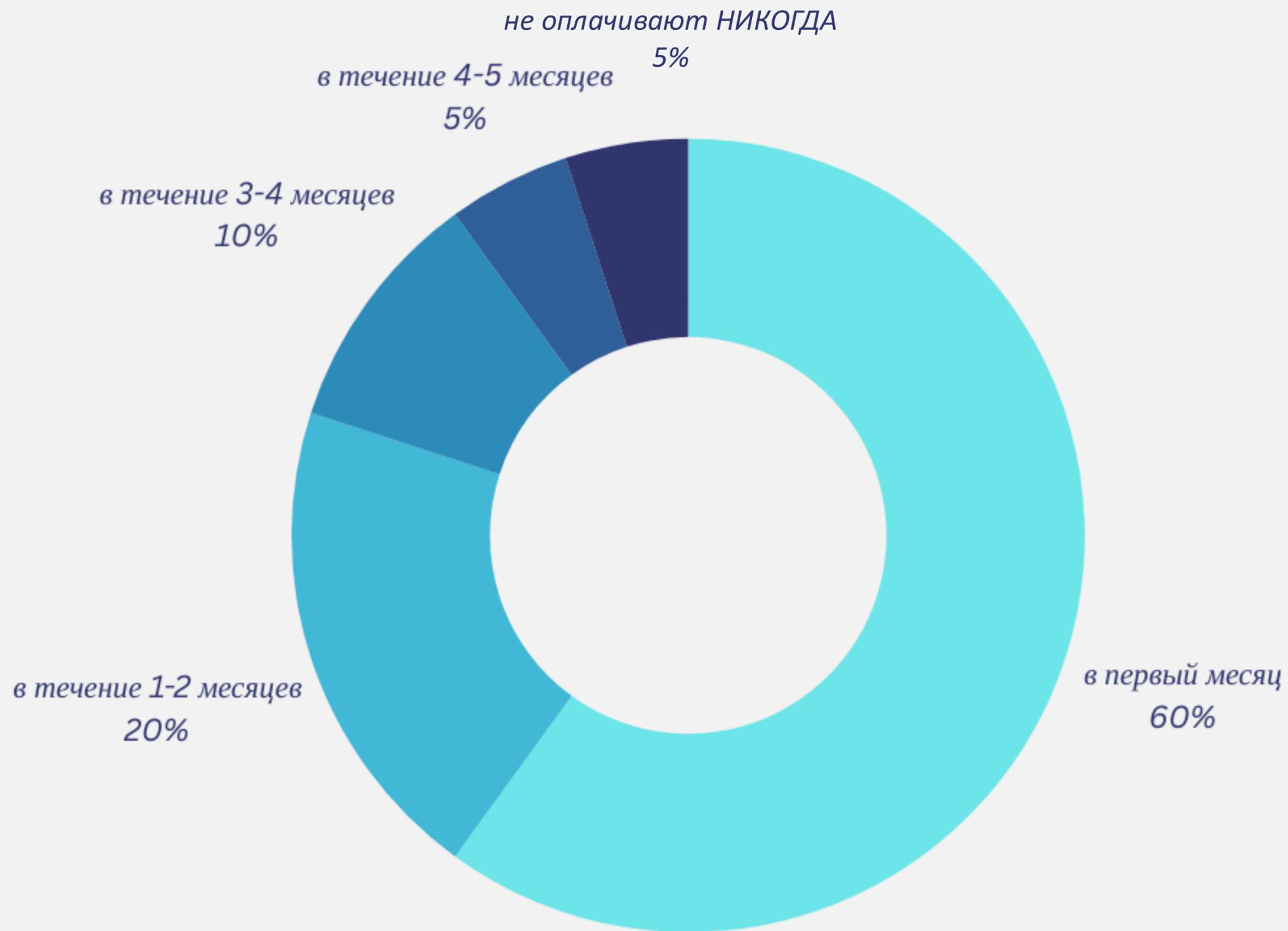


Цель доклада

- ▶ Обсудить методы и инструменты управления дебиторской задолженностью.
- ▶ Рассмотреть трудности и способы их преодоления.
- ▶ Примеры успешных кейсов из практики компании.



АНАЛИЗ ТЕКУЩЕЙ СИТУАЦИИ



60%

жителей
оплачивают за ЖКУ
в первый месяц
после получения
квитанции

10%

оплачивают
квитанцию в
течение 3-4
месяцев

5%

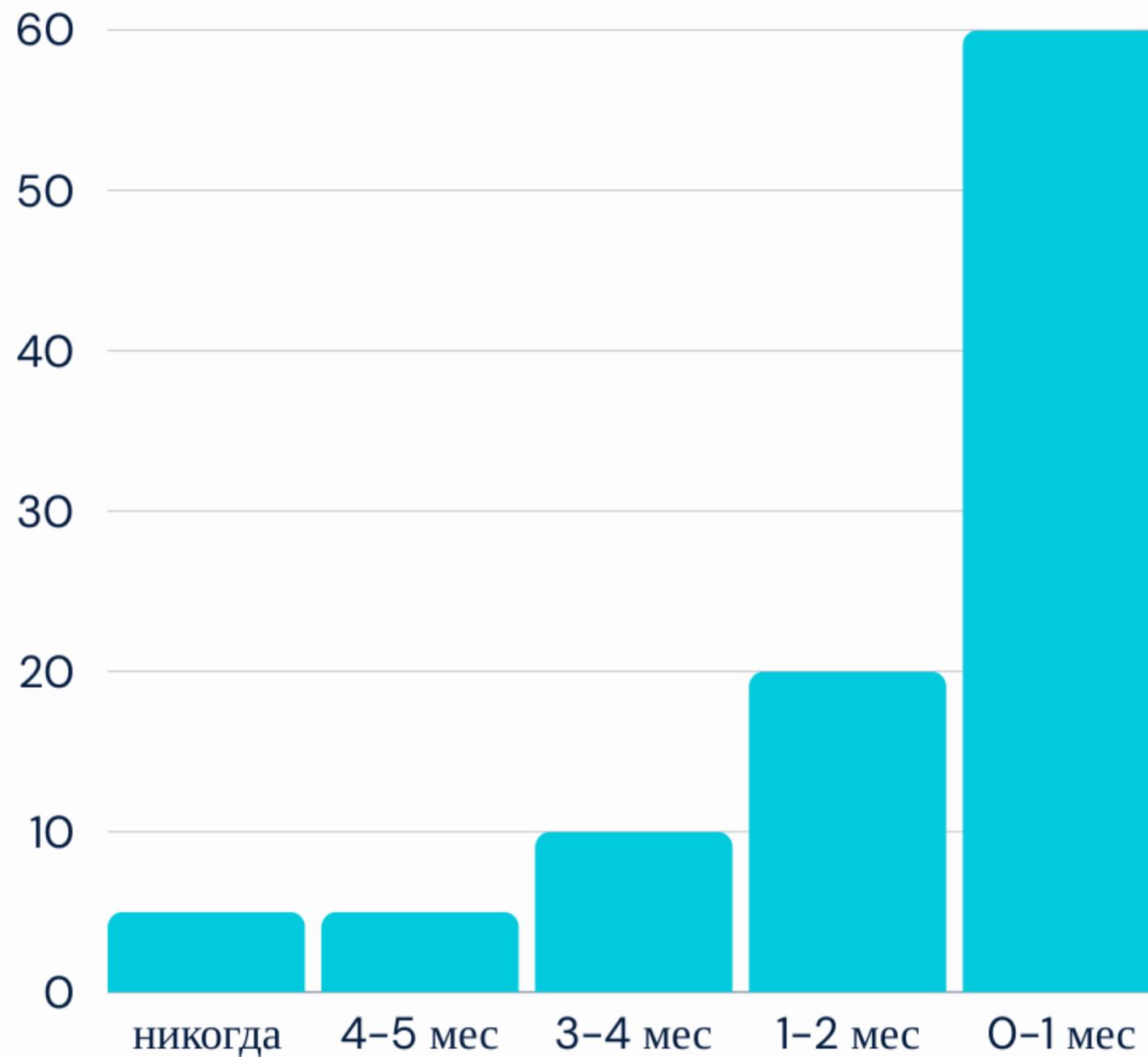
не оплачивают НИКОГДА

20%

оплачивают в
течение 1-2 месяцев
после получения
квитанции

5%

оплачивают в
течение 4-5
месяцев



По новостройкам ситуация иная и оплата зависит от локации объекта, класса дома (эконом, комфорт, бизнес, премиум). Например, в эконом и комфорт-классах структура оплат становится вышеописанной структурой только через 1,5-2 года после ввода дома в эксплуатацию. Поэтому с жителями новостроек необходимо начинать комплексно проводить мероприятия по повышению финансовой грамотности в части платежей за ЖКУ, начиная с этапа продажи квартиры



Эконом и комфорт-классы

Первые 1,5-2 года: В этот период структура оплаты может быть хаотичной, так как новые жильцы привыкают к новым обязательствам и порядку.

После 2 лет: Структура оплаты начинает стабилизироваться и становится аналогичной структуре в уже существующих домах.



Бизнес и премиум-классы

Первые 1,5-2 года: Жильцы, как правило, более дисциплинированные в плане оплаты за счет более высокого уровня финансовой грамотности и стабильных доходов.

Стабильная структура оплат: Эти классы домов часто показывают более стабильную структуру оплат с самого начала.

Зависимость срока
задолженности и
вероятности
досудебной оплаты
долга

01

Должники с просрочкой до
6 месяцев

Возможность договориться об оплате в
80% случаев

02

Задолженность свыше 6
месяцев

договориться можно только в 20%
случаев

Вывод

Активная работа с
должниками до 6 месяцев

Причины возникновения задолженностей

- ▶ Финансовые трудности у потребителей
- ▶ Неэффективные системы учета и выставления счетов
- ▶ Недостаточная работа с должниками
- ▶ Отсутствие стимулирующих мер
- ▶ Сложности в правовом регулировании



Влияние задолженности на финансовое состояние компаний ЖКХ

01

Снижение ликвидности

02

Увеличение кредитной нагрузки

03

Снижение инвестиционной привлекательности

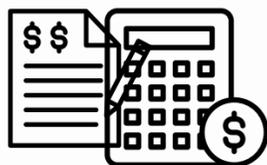
04

Ухудшение качества предоставляемых услуг

Работы над договором управления МЖД и протоколами собраний



Включение пеней и штрафов



Досудебная работа



Авансирование



Создание резервного фонда

Информирование жителей о сроках и условиях оплаты

Принципы Информирования

Регулярность

- Информирование должно происходить регулярно, чтобы жители всегда были в курсе сроков и условий оплаты
- Рекомендуется заранее планировать график рассылки уведомлений, особенно в преддверии ключевых дат оплаты

Прозрачность

- Вся информация должна быть ясной и доступной для понимания
- В уведомлениях следует указывать подробные данные о сумме платежа, сроках и способах оплаты, а также возможных штрафах за просрочку

Доступность

- Информация должна быть доступна через несколько каналов связи, чтобы каждый житель мог выбрать наиболее удобный для себя способ получения уведомлений

Образовательные программы

Основные Принципы Образовательных Программ

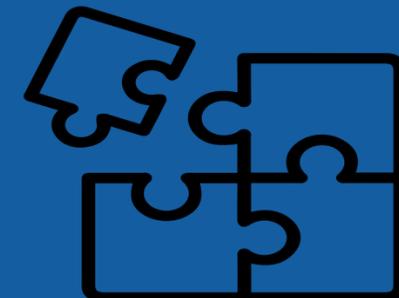
1. Информированность
2. Доступность
3. Интерактивность

Форматы Образовательных Программ

1. Семинары
2. Вебинары
3. Рассылки информации
4. Личные беседы

Темы и Примеры Названий Лекций

1. Важность Своевременной Оплаты жилищно-коммунальных Услуг
2. Механизмы Начисления и Расчета Платежей
3. Последствия Просрочек
4. Способы Оплаты и Удобные Инструменты
5. Повышение Финансовой Грамотности



ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ И БОНУСЫ

ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ ДЛЯ ДОБРОСОВЕСТНЫХ ПЛАТЕЛЬЩИКОВ ПРЕДСТАВЛЯЮТ СОБОЙ ЭФФЕКТИВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ СТИМУЛИРОВАНИЯ РЕГУЛЯРНЫХ ПЛАТЕЖЕЙ ЗА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ (ЖКУ).

ВВЕДЕНИЕ БОНУСОВ И СКИДОК ЗА СВОЕВРЕМЕННУЮ ОПЛАТУ МОЖЕТ ЗНАЧИТЕЛЬНО ПОВЫСИТЬ ФИНАНСОВУЮ ДИСЦИПЛИНУ СРЕДИ ЖИТЕЛЕЙ МНОГОКВАРТИРНЫХ ДОМОВ. РАССМОТРИМ ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ ТАКИХ ПРОГРАММ.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПРОГРАММ ЛОЯЛЬНОСТИ

Прозрачность

Доступность

Справедливость

ВИДЫ ПРОГРАММ ЛОЯЛЬНОСТИ

Скидки на Услуги

Участие в Розыгрышах Призов

Партнерские Программы с
Компаниями

Работа с социально уязвимыми слоями населения

Основные Принципы Работы с Социально Уязвимыми Слоями Населения

1. Доступность информации:

Информация о доступных программах поддержки должна быть легко доступна для всех жителей, особенно для тех, кто нуждается в помощи

2. Прозрачность и четкость:

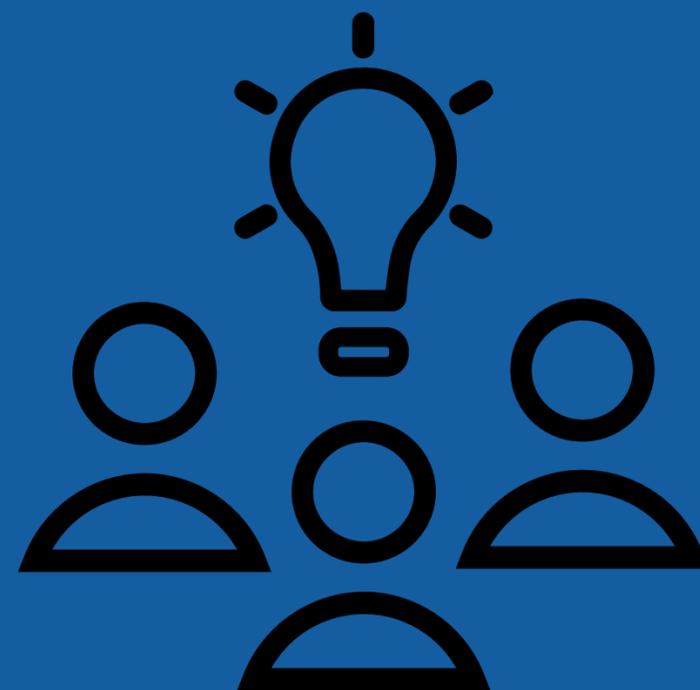
Правила и условия получения поддержки должны быть ясно изложены, чтобы жители могли легко понять, какие виды помощи доступны и как их получить.

3. Поддержка и консультации:

Управляющая компания должна предоставлять консультации и помощь в оформлении документов для получения субсидий, льгот и рассрочек

4. Сотрудничество с акиматами:

Важно поддерживать тесное взаимодействие с местными органами власти для своевременного обновления информации о действующих программах поддержки



УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

ПОСТОЯННОЕ ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ ЖКХ НАПРЯМУЮ ВЛИЯЕТ НА ИХ ГОТОВНОСТЬ СВОЕВРЕМЕННО ОПЛАЧИВАТЬ СЧЕТА. ВКЛЮЧЕНИЕ МЕХАНИЗМОВ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ДЛЯ БЫСТРОГО РЕАГИРОВАНИЯ НА ЖАЛОБЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЖИТЕЛЕЙ. НЕОБХОДИМО СОГЛАСОВЫВАТЬ ПЛАНЫ ТЕКУЩЕГО РЕМОНТА И ИСПОЛЬЗОВАТЬ НАГЛЯДНЫЕ ГОДОВЫЕ ОТЧЕТЫ ДЛЯ ФОРМИРОВАНИЯ ПОНИМАНИЯ СИТУАЦИИ У СОБСТВЕННИКОВ О ПРОВОДИМЫХ НА ДОМЕ РАБОТАХ

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

- Постоянное совершенствование услуг
- Прозрачность и открытость
- Обратная связь
- Планирование и отчетность

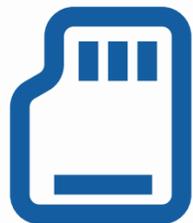
МЕТОДЫ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

- Внедрение Механизмов Обратной Связи
- Прозрачность и открытость
- Согласование Планов Текущего Ремонта
- Использование Современных Технологий

ПРЕИМУЩЕСТВА УЛУЧШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

- Повышение Удовлетворенности Жителей
- Снижение Уровня Задолженности
- Укрепление Доверия и Лояльности Жителей

Использование современных технологий



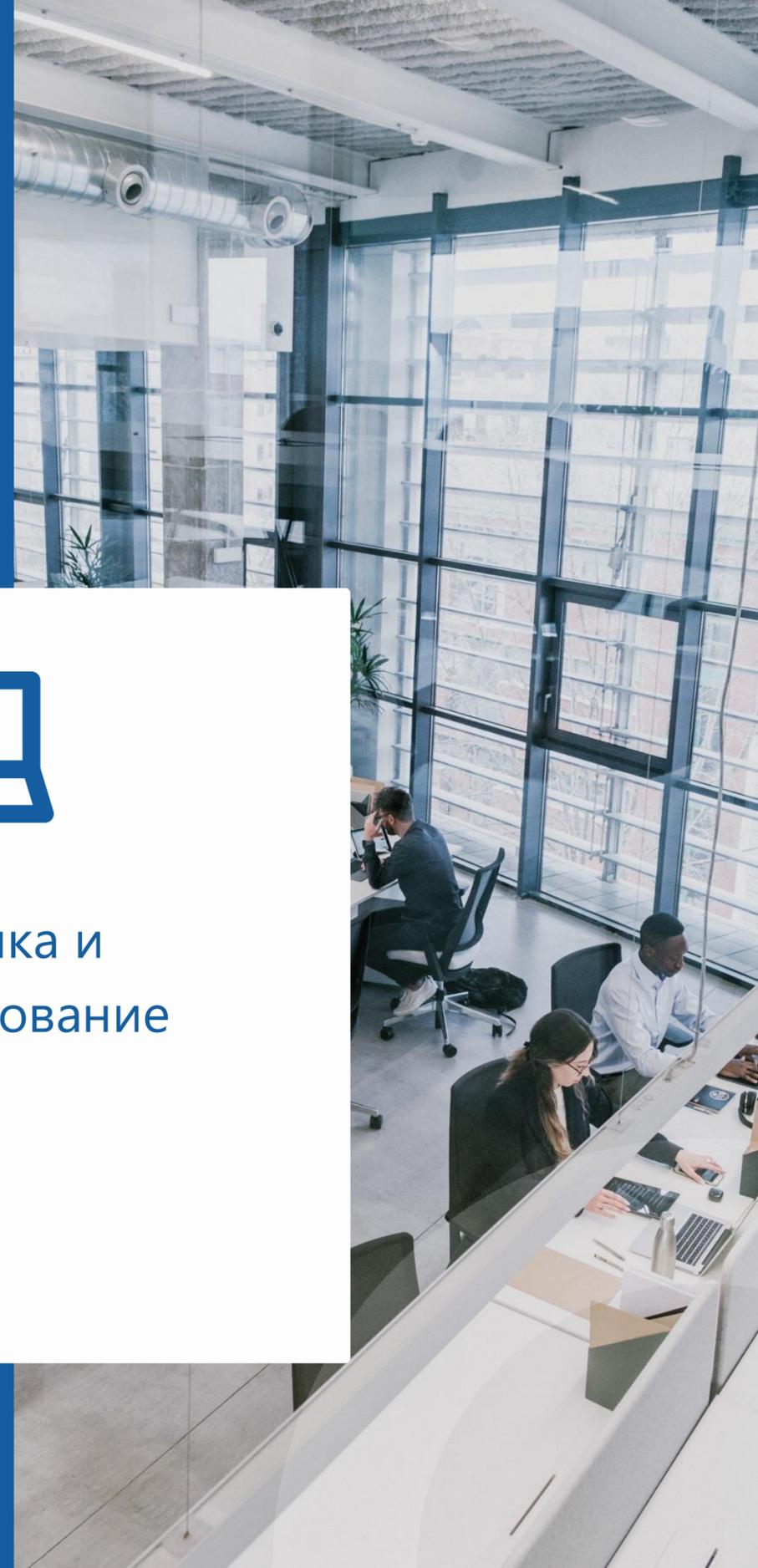
Автоматизация
процессов



Онлайн-
оплата



Аналитика и
прогнозирование



Методика досудебной работы с дебиторской задолженностью в сфере ЖКХ

Цель:

минимизировать задолженность до передачи дела в суд.

Преимущества:

снижение затрат, сохранение отношений, ускорение процесса



Сегментация должников



Новые должники



Постоянные должники



Значительно
просроченные долги

Мониторинг и автоматизация

Мониторинг

Автоматизация



Коммуникация с должниками



Прямой контакт



Электронные средства

Внесудебные меры воздействия



Напоминания и
уведомления



Переговоры и рассрочки



Пени и штрафы

ПОДГОТОВКА К ВОЗМОЖНЫМ СУДЕБНЫМ РАЗБИРАТЕЛЬСТВАМ ВКЛЮЧАЕТ

01

Сбор доказательств

Подготовка всех необходимых документов и доказательств для возможного суда

02

Юридическая экспертиза

Проверка правильности договоров, протоколов ОСС и расчетов задолженностей

03

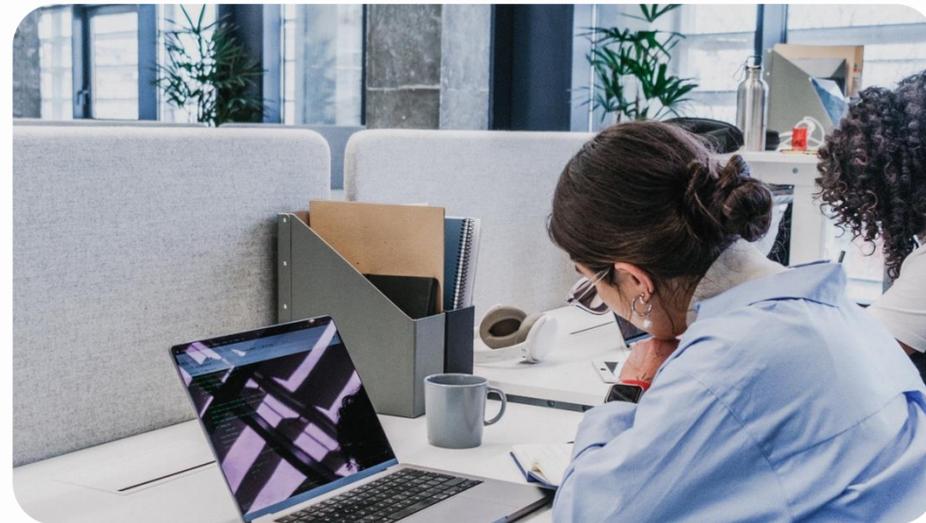
Консультации с юристами

Постоянные консультации с юридической службой для корректного проведения досудебной работы

Использование в работе контактного центра



Обработка звонков и
запросов



Персонализированные подходы



Взаимодействие между
контактным центром, жителем и
управляющей организацией

Оценка эффективности



Анализ показателей



Регулярные отчеты



Обратная связь



Опыт нашего Центра по досудебной работе с дебиторской задолженностью



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Опыт работы нашего Центра по досудебной работе с дебиторской задолженностью показывает, что использование современных технологий, постоянное обучение персонала и тесное сотрудничество с Расчетными/биллинговыми центрами являются ключевыми факторами успеха. Эти меры позволяют эффективно управлять задолженностью, минимизировать просрочки и улучшать финансовое состояние наших клиентов



СПАСИБО!



Деденёв Сергей Сергеевич
директор

КОНТАКТЫ ДЛЯ СВЯЗИ

-  8-776-193-19-19 (в том числе WhatsApp)
-  Email: info@baylanis.kz
-  Компания «ЖКХ BAYLANIS»

