

СКП

Эффективные методы работы с неплательщиками



Игорь Захаров

- Основатель, генеральный директор компании «Служба коммунальных платежей».
- Опыт работы в 30 регионах России.
- Более 130 проектов по обеспечению собираемости и взысканию задолженности за ЖКУ.
- Опыт в сфере взыскания задолженности с 2006 года.
- Опыт работы в сфере ЖКХ с 2014 года.
- Член Совета по финансово-промышленной и инвестиционной политике ТПП РФ
- Председатель Комитета по повышению платежной дисциплины в ЖКХ и энергетике Ассоциации специалистов по работе с проблемными активами

Кейс № 1

**Как получить персональные данные
(идентификаторы) потребителей**

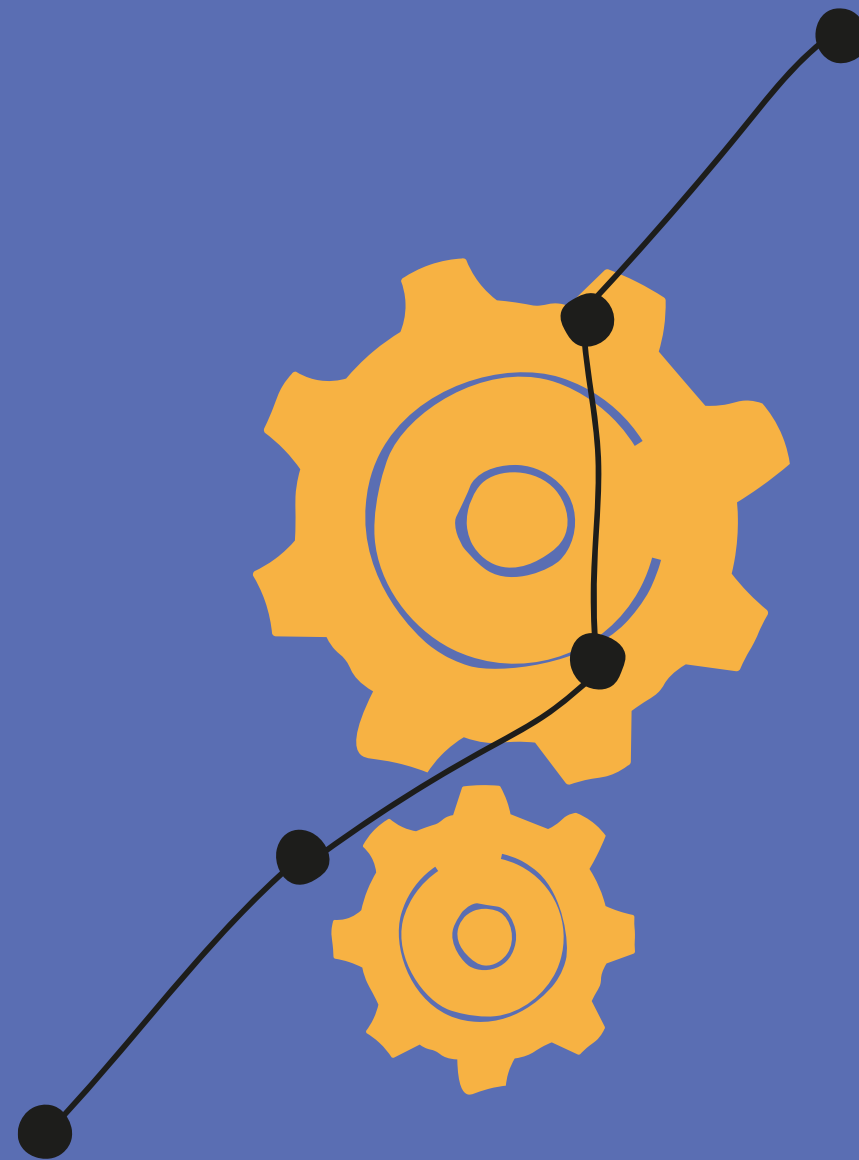
Исходная ситуация:

- **Управляющая компания, срок работы 1 год.**
- **Собираемость 89%.**
- **Полное отсутствие паспортных данных.**
- **Наличие 10% контактных телефонов.**

Задачи:

- **Повысить собираемость до 98%.**
- **Получить контактные и персональные данные по жителям-должникам.**

Как организовали процесс



- Запросили базу телефонов в аварийно-диспетчерской службе.
- Выяснили, где ранее велся паспортный учет и сделали запрос на предоставление данных по должникам.
- Разработали и внедрили регламент взаимодействия между УК и нами по вопросу получения персональных данных. Нам стали поступать сканы всех заявлений от жителей.
- При проведении личного приема обязательно запрашивали у жителей их контактные, паспортные данные и документ о праве собственности.
- Доработали формы заявлений, обращений для жителей с целью получения персональных данных (везде обязательны паспортные данные и контактный телефон).

- Получили выписки из ЕГРН по всем потребителям-должникам.
- По должникам, переданным на судебное взыскание , сделали запросы в МФЦ и получили выписки из домовой книги.
- При обходе жителей обязали сотрудников получать телефоны, паспортные данные, e-mail.
- Провели поиск контактных данных потребителей в открытых источниках.
- Провели поиск данных с помощью ботов.
- Синхронизировали базу АДС и модуля работы с задолженностью.
- Запустили мобильное приложение.

**Какой результат
получили?**



70%

Количество контактных
данных должников
через 1 год

60%

Идентификаторов

>98%

Ежемесячный уровень
собираемости через 6
месяцев



Способ получения информации	Какую информацию можем получить
Паспортные столы	ФИО, паспортные данные, телефоны
Расчетные центры	ФИО, паспортные данные, телефоны
Росреестр	ФИО, паспортные данные, СНИЛС, ИНН
Рассылка претензий/уведомлений	Телефоны (входящие звонки), ФИО
Аварийно-диспетчерская служба	Телефоны (входящие звонки), ФИО
Личный прием потребителей	ФИО, паспортные данные, телефоны, e-mail
Обход потребителей по адресам	ФИО, паспортные данные, телефоны, e-mail
Сайт компании (личный кабинет, форма для обращений)	ФИО, паспортные данные, телефоны, e-mail
Мобильное приложение	ФИО, паспортные данные, телефоны, e-mail
Поисковые системы, сайты объявлений	Телефоны, e-mail
Социальные сети	Телефоны, e-mail
Боты	Паспортные данные, телефоны, e-mail
Банк данных ФССП	Дата и место рождения, наличие другой задолженности
МФЦ	Паспортные данные
ГУ МВД по вопросам миграции	Паспортные данные

Кейс № 2

**Как заставить работать ФССП,
а должника платить на стадии
исполнительного производства**

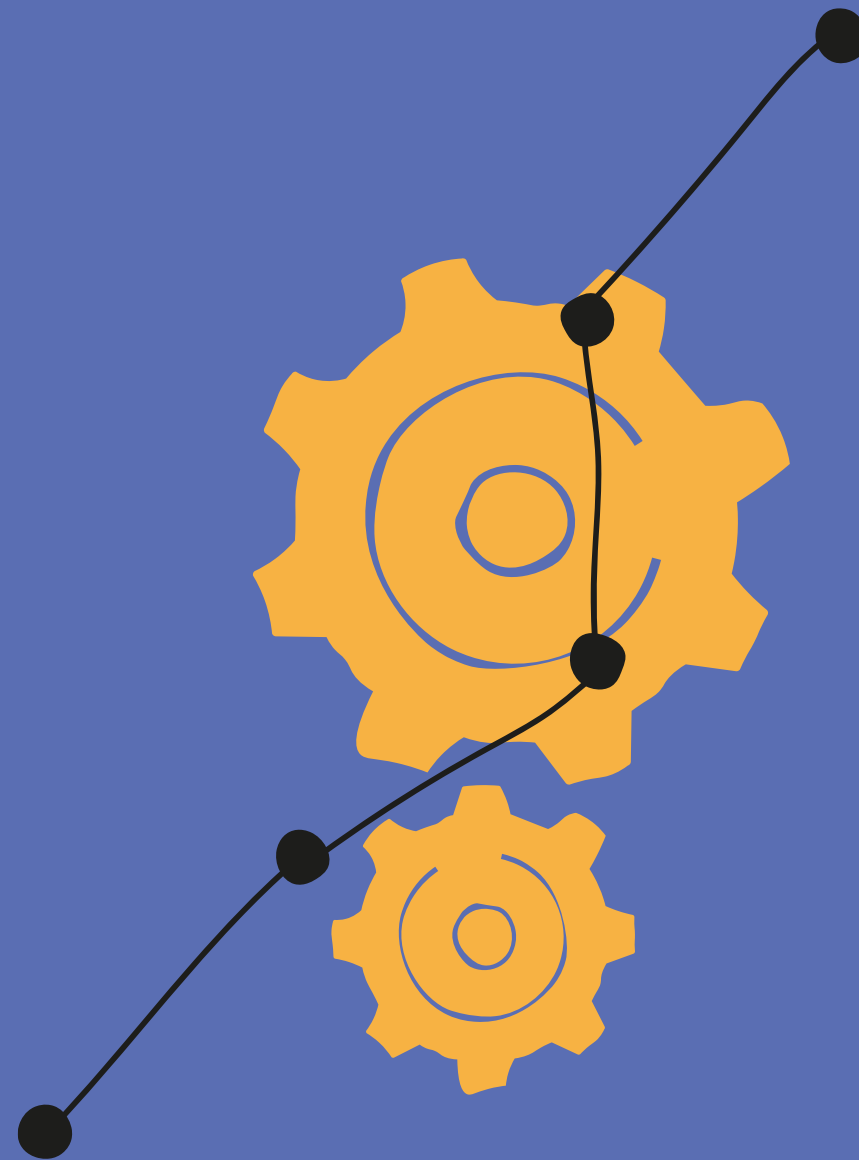
Исходная ситуация:

- **6 управляющих компаний.**
- **5700 исполнительных документов на 241 млн руб., в том числе 3600 на 147 млн руб. с актами о невозможности взыскания.**
- **Сбор на этапе исполнительного производства в среднем 1% в месяц от суммы ИД в работе.**

Задачи:

- **Организовать конвейер по исполнительному производству.**
- **Повысить эффективность взыскания в 2 раза.**

Как организовали процесс



- Провели инвентаризацию исполнительных документов:
 - с истекшими сроками предъявления подали повторно;
 - с истекшими сроками – направили в суды заявления на восстановление сроков.
- Заключили соглашение об ЭДО со Сбербанком. Подали часть ИД напрямую в банк.
- Запросили данные о счетах и имуществе должников в ИФНС.
- Подали в ФССП ходатайства об аресте найденных счетов и списании с них денежных средств.
- Запросили и проанализировали сводки по всем действующим ИП.

- Производили розыск автотранспорта должников и арестовывали его в счет обеспечения исполнения требований ИД.
- Проводили PR-акции на ТВ и в газетах.
- Организовали взаимодействие с ФССП через Госуслуги.
- Разработали чек-листы по исполнительному производству и автоматизировали процесс.
- Разработали форму ходатайства по вызову должника с запросом необходимой информации (15 пунктов).
- Разработали ходатайства по каждому исполнительному действию.
- Договорились с СПИ о выдаче нам поручений на совершение исполнительных действий.

- По всем собственникам наложили запрет на совершение регистрационных действий с недвижимым имуществом.
- Проанализировали ИП, по которым поступали маленькие суммы, выявили некорректное распределение СПИ денег по сводным ИП. Заставили СПИ делать корректное распределение.
- Заставили приставов своевременно перечислять деньги с депозита нам.
- Организовали в УК своевременный учет поступающих денег по исполнительным производствам.

**Какой результат
получили?**

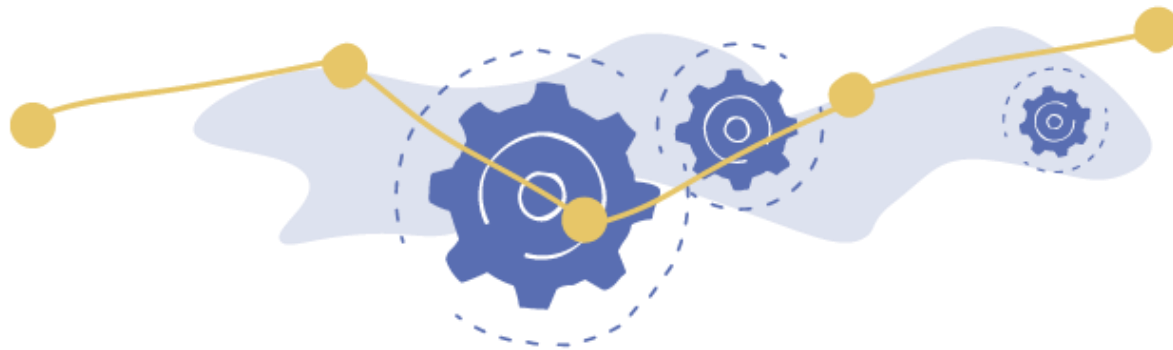


В 3 раза

Повысилась
эффективность
взыскания на стадии
исполнительного
производства

30%

Старых
исполнительных
производств окончено
фактом за 1 год



Кейс № 3

**Как взыскать задолженность
с собственников нежилых
помещений без договоров**

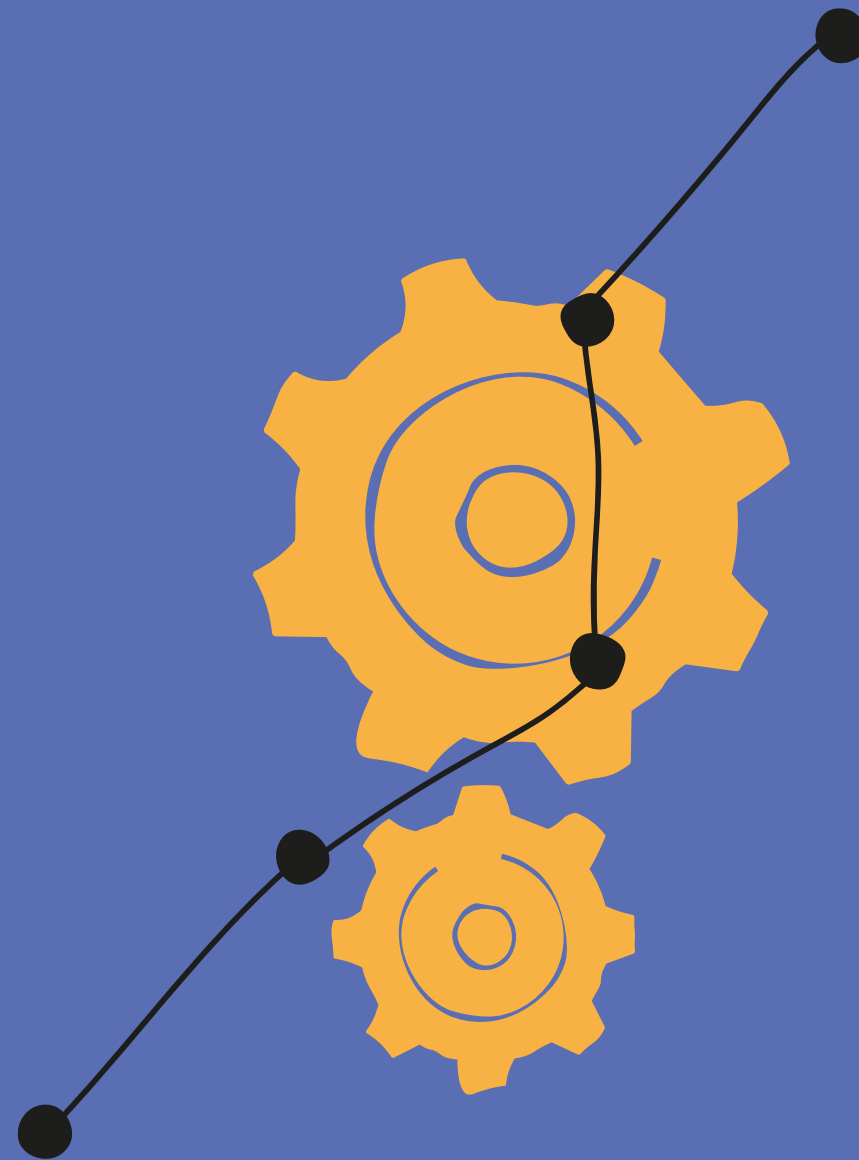
Исходная ситуация:

- **6 управляющих компаний.**
- **783 известных нежилых помещения без договоров.**
- **Сумма накопленной задолженности 107 млн руб.**

Задачи:

- **Взыскать накопленную задолженность.**
- **Понудить собственников к заключению договоров.**
- **Организовать учет нежилых помещений без договоров.**

Как организовали процесс



Правовые основания:

- Статьи 39, п.7 ст. 153, 155, 158, п.4 ст. 162 Жилищного кодекса.
- Постановление Верховного суда РФ от 27.06.2017 г. № 22 «О некоторых вопросах рассмотрения судами споров по оплате коммунальных услуг и жилого помещения, занимаемого гражданами в многоквартирном доме по договору социального найма или принадлежащего им на праве собственности» (оплата содержания общедомового имущества).
- Ст. 309, п. 3 ст. 438 ГК РФ.

- Получили и проанализировали выписки из ЕГРН по всем объектам.
- Провели инвентаризацию нежилых помещений без договоров, составили актуальный реестр с полными данными (кадастровый номер, собственник и т.д.).
- Организовали обход помещений сотрудниками службы взыскания с вручением претензий.
- Разослали претензии собственникам-юридическим лицам.
- Автоматизировали процесс расчета задолженности и подготовки комплекта документов для суда.

- Организовали подачу в СОЮ и арбитражные суды. В первую очередь в приказном порядке, потом в общем.
- Сформировали судебную практику в городе по взысканию:
 - В общем по бездоговорным помещениям.
 - С муниципалитета.
- Разработали методику учета нежилых помещений без договоров.

**Какой результат
получили?**



50

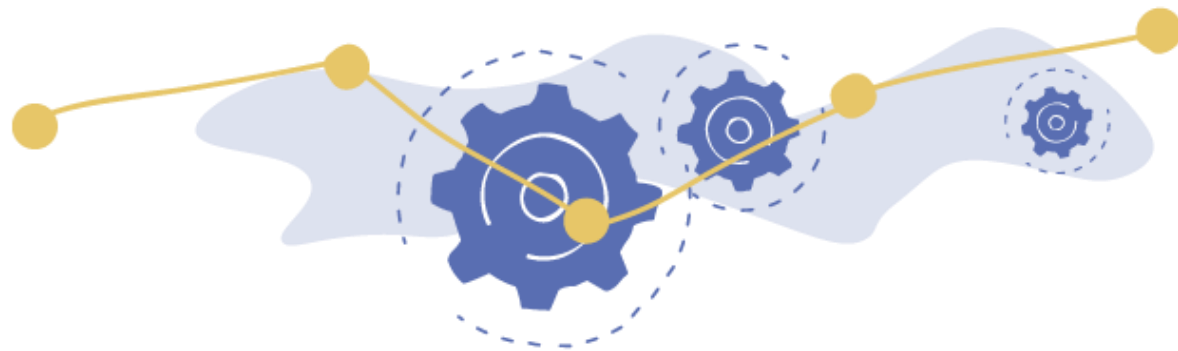
Собственников
заключили
договоры с УК

7 млн руб.

Оплачено в
досудебном порядке

34 млн руб.

Взыскано на счета УК
в судебном порядке в
течение 2020 года



СКП



Игорь Захаров

+7 926 174-57-11

ziv@skp.ooo

client@skp.ooo

