

Претензия

Автоматизированный сервис
работы с должниками



Общество с ограниченной ответственностью
«Абонент+»

🏠 Рязань, ул.Ленина, д.47

☎ +7 (4912) 22-81-76

✉ info@abonentplus.ru

🌐 abonentplus.ru

Необходимость претензионной работы

Претензионная работа с должниками – неотъемлемая часть деятельности организаций, оказывающих коммунальные услуги населению.

Претензионная
деятельность



Помогает

своевременно взыскивать задолженности, что обеспечивает компании регулярный приток средств для покрытия операционных расходов и инвестиций в инфраструктуру.



Минимизирует

убытки и предотвращает накопление задолженностей, что защищает компанию от финансовых потерь и необходимости повышать тарифы для остальных пользователей.



Дисциплинирует

абонентов, мотивируя их оплачивать счета своевременно, что улучшает общую платёжную дисциплину и снижает объём долгов.

С какими **сложностями** сталкиваются организации при ведении претензионной работы

Сложности



Требуется большой штат квалифицированных сотрудников.



Высокие трудозатраты у юристов и специалистов по работе с потребителями.



Сложно следить за большим количеством дел, которые идут одновременно, и собирать по ним аналитику.



Сложно оценить качество досудебной работы и обратную связь.

К чему приводит:

- Высокие затраты ресурсов, в первую очередь, финансовых на содержание штата.
- Значительные объёмы недополученных средств из-за некачественной претензионной работы или ее отсутствия, либо из-за отсутствия достоверной аналитической информации.

Оптимальное решение – автоматизация претензионной работы



Упорядочивает и упрощает претензионную работу внутри предприятия.



Освобождает юристов и других сотрудников от значительного числа рутинных трудозатратных действий, чтобы направить их силы на более приоритетные «творческие» задачи.



Способствует сокращению затрат на штат.



Обеспечивает рост собираемости просроченных платежей и платёжной дисциплины.



Сервис «Претензия»

Является составной частью расчётно-платежного комплекса «Абонент+». Также сервис может развёртываться отдельно, либо интегрироваться с другими расчётными и платёжными системами.

Досудебная работа

Сервис **оповещает потребителя** о необходимости оплатить долг через звонок на телефон, СМС или электронную почту.

Эффективная досудебная работа с должниками позволяет **вернуть до 40%** всех задолженностей.

Судебная работа

Сервис **формирует пакет документов** для подачи иска в суд, включая исковое заявление определенного типа, расчёт задолженности, пени и госпошлины. При этом учитывается территориальная подсудность.

Позволяет **вести реестр дел** с актуальными данными о ходе дел, для аналитики общей деятельности и поступления платежей.

В системе ведется **единый реестр дебиторских дел** с информацией о должниках. Работа с ними ведется поэтапно, при этом **возможен выбор** между несколькими алгоритмами и гибкой настройкой перевода от одного этапа к другому.

Досудебная работа

Сервис «Претензия» предлагает **широкий набор инструментов** для досудебной работы.

При помощи СМС, электронной и обычной почты, либо телефонных звонков потребитель **уведомляется** о необходимости оплатить долг и **предупреждается** об ответственности в случае неуплаты. Число звонков и сообщений настраивается индивидуально, а число «касаний» (взаимодействий) с должником записывается в историю.



Сообщения формируются **автоматически**, исходя из параметров долга и личных данных должника.

Звонки осуществляются при помощи **голосового робота**. Возможно использование робота с функциями AI, в таком случае он сможет не только зачитать сообщение, но и ответить заготовленными фразами на вопросы должника.



Сервис отслеживает операции по лицевому счёту должника и демонстрирует все изменения, что позволяет **в один клик** оперативно прекратить дебиторское дело в случае погашения.

Судебная работа

Сервис обеспечивает **формирование комплекта документов** для взыскания долга в судебном порядке **в один клик**. В него входят:

Заявление о выдаче судебного приказа

Расчёт задолженности по услугам

Формирование заявлений в ФССП, СФР, банки

Расчёт пени по задолженности

Также при необходимости возможно **формирование других документов**:

Заявление об отмене судебного приказа

Заявление в связи с отказом от рассмотрения

Заявление в связи с отсутствием данных

При формировании пакета документов **территориальная подсудность определяется автоматически**.

Судебная работа

Сервис при формировании документов **автоматически определяет периоды** предъявления исковых требований на основании истории оплат, начислений, структуры собственности, регистрации, признака несовершеннолетия и родственных отношений.

Система позволяет подгружать и корректировать историю оплат/начислений по периоду и **при необходимости переформировать комплект документов для продолжения или завершения дела.**

Технические особенности



Сервис «Претензия» является составной частью **расчётно-платежного комплекса «Абонент+»**. Для получения данных о должниках взаимодействует с расчётной системой **«Абонент+»**.

Также сервис можно развернуть отдельно: «Претензия» поддерживает **обмен данными через API или файлообмен с другими расчётными и платёжными системами**.

Для доступа к сервису не требуется установка ПО на компьютер: **сервис работает удаленно** на собственных серверах, а работа осуществляется через **веб-интерфейс в браузере**.

Стоимость использования и сроки внедрения

Тарификация в зависимости от числа добавленных дел и выгруженных комплектов документов:

Добавленное дело – 40 ₺

Выгруженный комплект документов – 400 ₺

до 1 месяца

срок развёртывания



Общество с ограниченной ответственностью

«Абонент+»

🏠 Рязань, ул.Ленина, д.47

☎ +7 (4912) 22-81-76

✉ info@abonentplus.ru

🌐 abonentplus.ru