



Директор по работе с клиентами

АО «ПрограмБанк»

Виталий Занин

Специфика взыскания во время кризиса.

Автоматизация работы с проблемной задолженностью на базе решения «ПрограмБанк.Взыскание»

ПрограмБанк - основатель рынка банковской автоматизации в России



Компания работает на рынке уже **31 год!**



Ренессанс
Капитал



VTB Capital

J.P.Morgan

ИНГОССТРАХ
Ingosstrakh

Яндекс



АО «ПрограмБанк»



Высокие технологии за ДОСТУПНЫЕ ДЕНЬГИ

200 сотрудников

Москва, Воронеж, Орел, Иркутск

70+

Банков и МФИ

Сертификат

ГОСТ ISO 9001-2015

Лицензиат

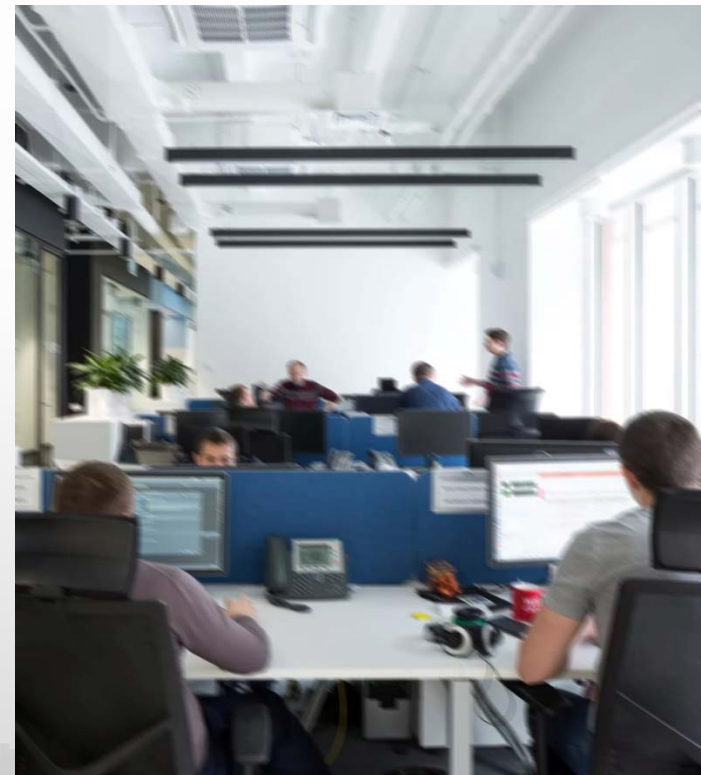
ФСТЭК и ФСБ РФ

Национальная Банковская Премия

в номинации «За профессиональное обслуживание интегрированной банковской системы».

Топ-3 в рейтинге

российских поставщиков финансового
ПО IBS Sales League Table





Программы для финансовой деятельности

Среди решений компании — полная линейка программных продуктов для финансовых организаций

 ПрограмБанк
ФронтОфис

ПрограмБанк.ФронтОфис

это компонентная платформа, на базе которой реализуются актуальные задачи по автоматизации подразделений обслуживания клиентов

 ПрограмБанк
АБС

ПрограмБанк.АБС

это современная система автоматизации для банков и не банков различной величины и специализации. В настоящее время система используется более чем в 50 организациях.

 ПрограмБанк
БизнесАнализ

ПрограмБанк.БизнесАнализ

это решение для построения системы управленческого контроля, бюджетного планирования и получения отчетности по МСФО, и **подготовки отчетности в формате XBRL.**

ПрограмБанк.Взыскание



Решение для управления процессом взыскания просроченной задолженности

ВСЕ СТАДИИ
бизнес-процесса

Кредитующие
подразделения

УПРАВЛЕНИЕ
работой сотрудников,
контроль их эффективности

Подразделения по
работе с проблемной
задолженностью

Подразделения
сопровождения
кредитных операций

Физические,
юридические лица, ИП

КОНТРОЛЬ
подразделений и офисов

НЕОБХОДИМ ОСОБЫЙ ПОДХОД

К АВТОМАТИЗАЦИИ ВЗЫСКАНИЯ



ПРЕДЛАГАЕМ

не просто программу

ПРЕДЛАГАЕМ

работающий лучше **процесс взыскания**

В команде необходим

ОПЫТНЫЙ КОНСУЛЬТАНТ

по организации процесса взыскания,

хорошо знающий возможности программы



ОПТИМАЛЬНО – постоянное партнерство
ИТ-компании и Консультанта

От чего зависят настройки бизнес-процесса?



СЕГМЕНТ РЫНКА

заемщиков-юрлиц, специализации физлиц

СТРАТЕГИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

с заемщиками с просрочкой

СТАНДАРТНЫЕ СВЕДЕНИЯ,

собираемые о заемщике

РЕГЛАМЕНТЫ ОБЩЕНИЯ

с должниками и взыскания долгов

КРЕДИТНАЯ ПОЛИТИКА

ТЕХНОЛОГИИ

работы с массой должников

СИСТЕМА

массового получения судебных приказов и ведения исполнительных производств

Партнерская программа



«ПРОГРАМБАНК» и
«ОБЩЕСТВО ЗАЩИТЫ ПРАВ КРЕДИТОРОВ И ВЗЫСКАТЕЛЕЙ»

МЫ ТОЧНО ЗНАЕМ

Как надо построить бизнес-процессы

Возможности программы

Александр Матвеев

+7 (499) 1303159

+7 (903) 1303159

1303159@mail.ru

matveev@enabling.ru



РЕЗУЛЬТАТ

– высокая результативность для заказчика

Виталий Занин

+7 (495) 651-84-84

www.programbank.ru

zvz@programbank.ru

ПРОЕКТЫ* «ОБЩЕСТВА ЗАЩИТЫ ПРАВ КРЕДИТОРОВ И ВЗЫСКАТЕЛЕЙ»



- корпоративное обучение технологии взыскания долгов в ведущих банках, микрофинансовых организациях и кредитных кооперативах
- центр "Коммерческой медиации" по досудебному урегулированию коммерческих споров и претензий потребителей финансовых услуг
- представление интересов кредиторов в судах, в Федеральной службе судебных приставов, в процедурах банкротства должника
- постановка системы управления дебиторской задолженностью в предприятиях ЖКХ
- внедрение системы работы с долгами от досудебного урегулирования до банкротства должника в коммерческих компаниях
- все проекты Некоммерческое партнерство проводит на условиях строгой конфиденциальности

Кризис 2020 года

множество взаимозависимых и независимых проблем в условиях неопределённости



4 КРИЗИСНЫХ ЭТАПА В БИЗНЕСЕ

Технологический

– процесс производства продукта и логистика ресурсов (кризис: успеха, стратегии)

Экономический

– изменение потребностей (ценностей) на рынке и логистика продукта (кризис: ликвидности, успеха, стратегии)

Финансовый

– затруднения в денежном обороте и изменение стоимости денег (кризис: ликвидности)

Управленческий

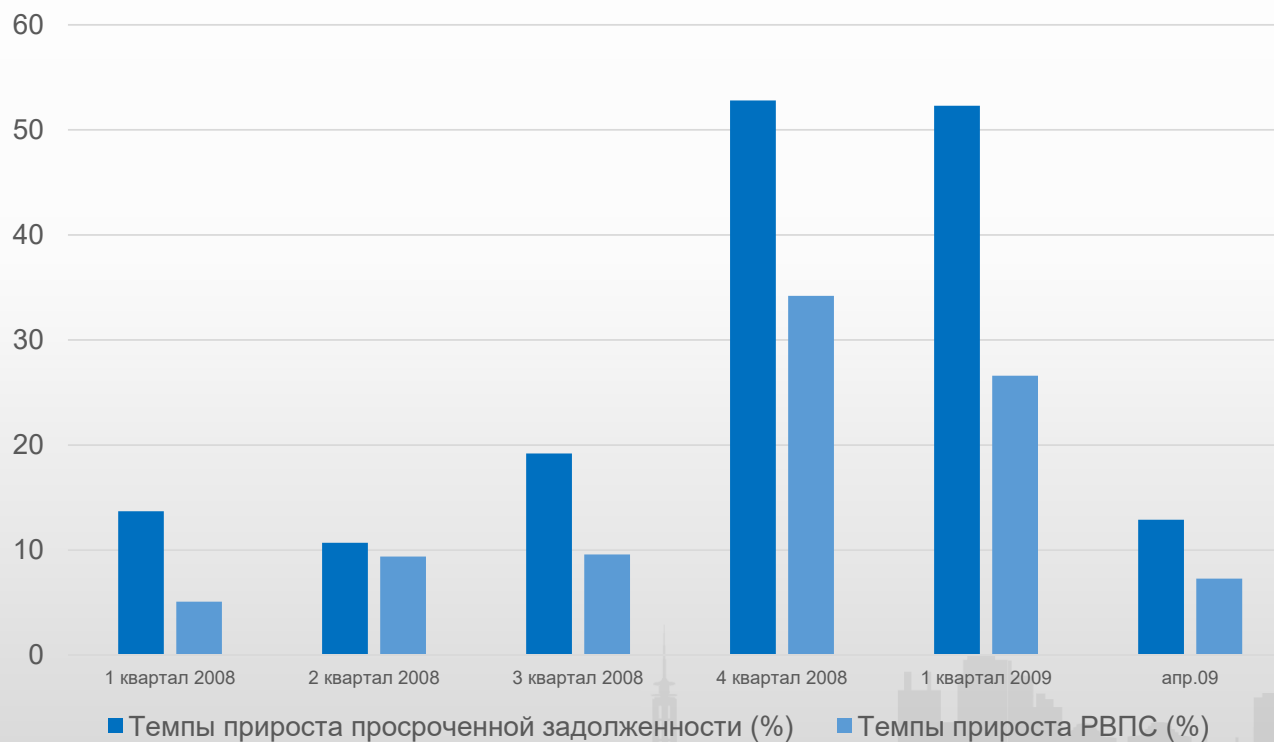
– психология стейкхолдеров и синхронизация систем управления всех уровней (кризис: стратегии)

Начало возможно с любого, апогеем может быть финансовый, завершение через технологическую и/или управленческую адаптацию



Опыт прошлого кризиса

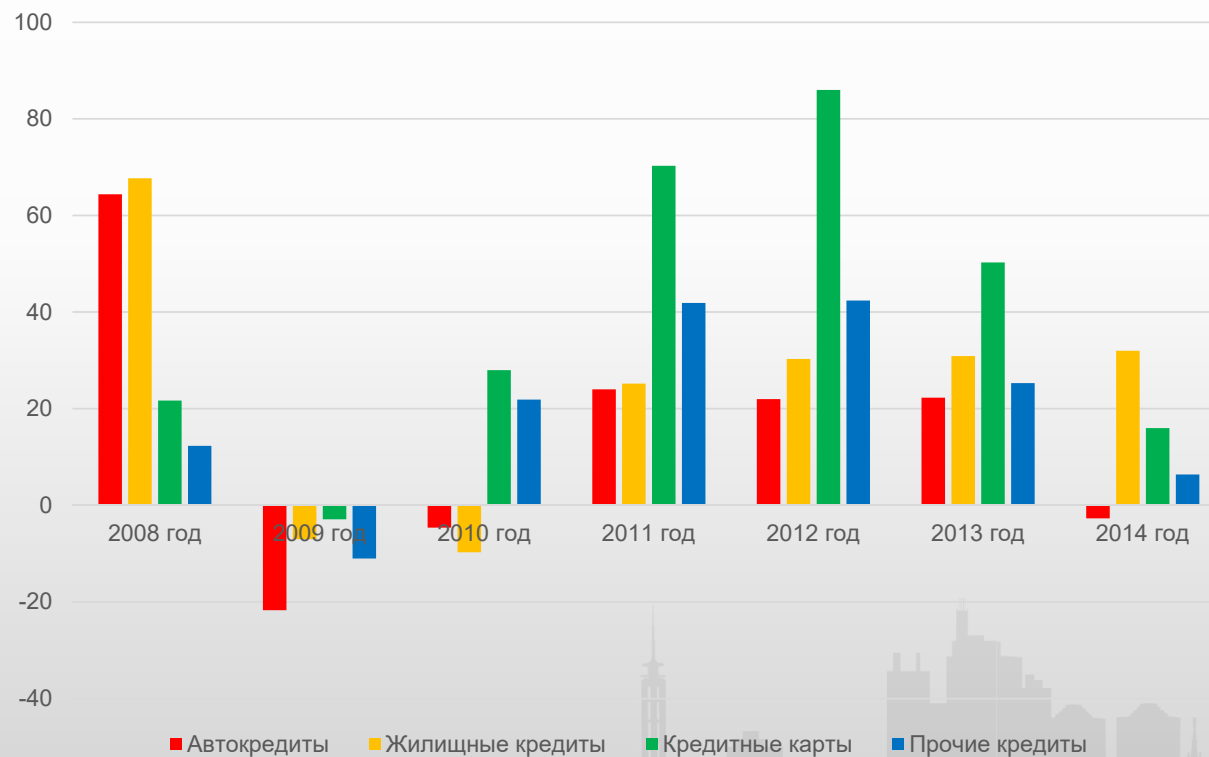
Рост просроченной задолженности 2008 года





Опыт прошлого кризиса

Падение кредитования 2008-2014 гг.



Кризис 2020 года

множество взаимозависимых и независимых проблем в условиях неопределённости



ОПАСНОСТЬ НАСТОЯЩЕГО КРИЗИСА



Технологический кризис

1. этап - приостановка производства,
2. этап – изменение логистических связей по ресурсному снабжению и реализации продукции,
3. уменьшение резервов и угроза «эффекта Домино»,



Экономический кризис

1. изменение спроса на продукцию в разных отраслях бизнеса (низкие цены на нефть),
2. рост безработицы и снижение дохода населения,
3. дефицит бюджета,
4. изменение развития ВВП

Кризис 2020 года

множество взаимозависимых и независимых проблем в условиях неопределённости



ОПАСНОСТЬ НАСТОЯЩЕГО КРИЗИСА

Финансовый кризис

1. неопределенность валютного курса,
2. рост просроченной задолженности и будущей долговой нагрузки,
3. «обязательность» предоставление «каникул» без гарантий погашения в будущем
4. падение и повышение риска кредитования,
5. резервирование (придерживание) денежных средств

Управленческий кризис

1. внешняя политическая неопределенность,
2. легитимация «выхода с рынка»,
3. Банкротный (исполнительский) мораторий (07.01.2021): заявление кредитора возвращается, не начисляется неустойка, зачет в рамках «банкротной» очередности, не допускается обращение взыскания на залог, приостановление исполнительного производства, затруднения с реализацией имущества должника



Нормативные факторы влияющие на процедуру истребования и взыскания долга

Цель: «какие есть Деньги сейчас» или «Вероятность в будущем» и Сотрудничество или Наказать?

«**Обязательная**» реструктуризация

«**Бремя доказывания**»

«**Судебный карантин**»

«**Третья правда**» о защите «слабого»

«**Мораторий**» на банкротство и взыскание

Система истребования задолженности



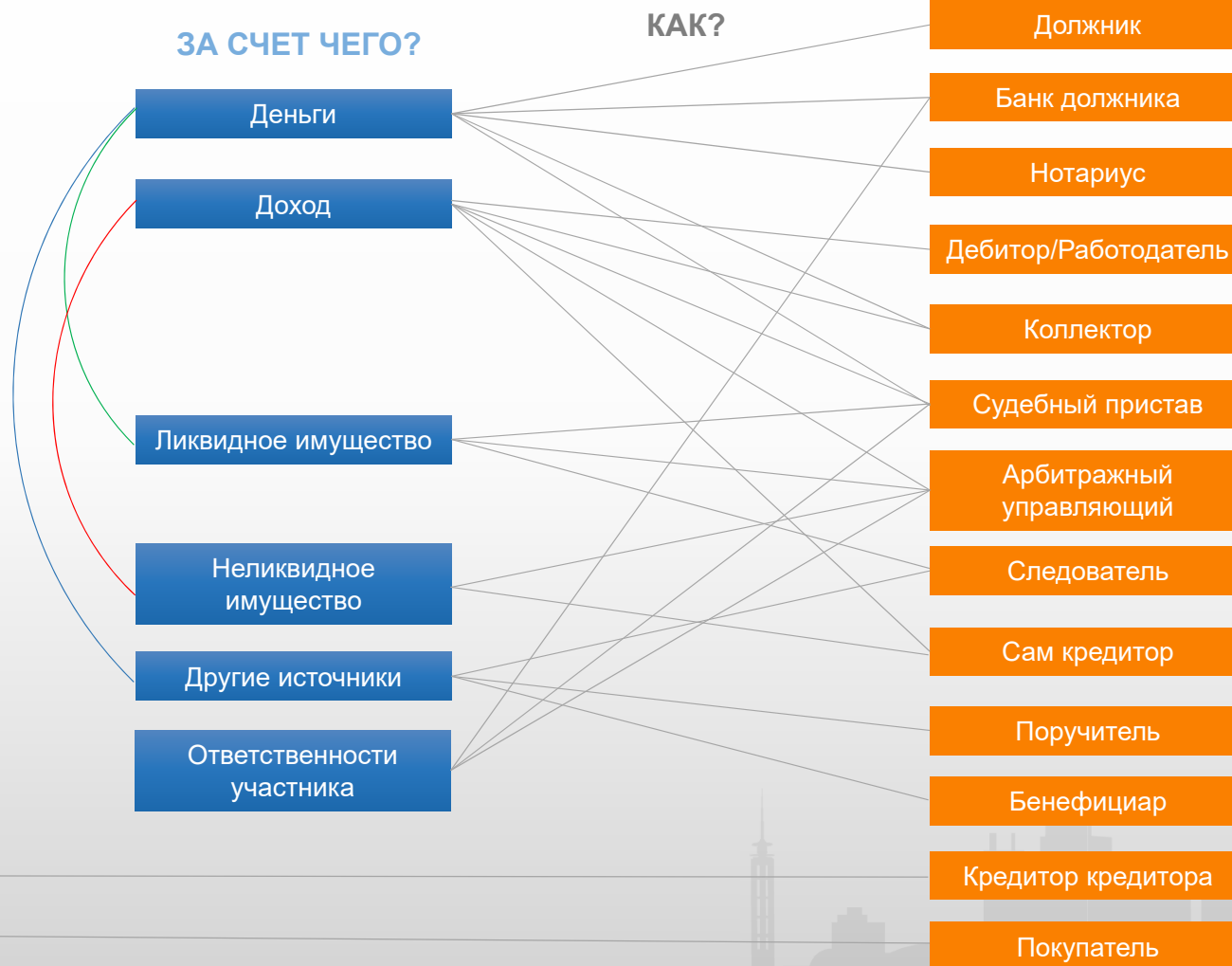
Проактивные действия, а не реактивные!
(проще и выгоднее исполнить обязательства, чем не выполнять)



Практика взыскания **подход «Победа»**



ПРАВА ТРЕБОВАНИЯ



КТО?

ЧТО?

ДЕНЬГИ

КТО или ОТ КОГО
или ЗА ЧЕЙ СЧЕТ?

«Кредитор первой руки»

Если вы не реализовали сделку - все превращается в убытки!
Только реализация сделка приносит реальный доход



Информация о конкуренте по реализации сделки:

НОРМАТИВНАЯ - особенности обеспечения и ответственности по сделке

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ – взаимозависимость через обслуживание и/или актив

КОММУНИКАЦИОННАЯ – возможность оказания влияния на принятие решения

СУБЪЕКТИВНАЯ – особенности отношений между оппонентом и конкурентами*

Конкуренты в реализации сделки:

1. государство,
2. другие кредиторы,
3. сам оппонент и его семья,
4. «заначка» (в кризис придерживают деньги)

«Кредитор первой руки»



Если вы не реализовали сделку - все превращается в убытки!
Только реализация сделка приносит реальный доход

Конкуренция сделок:

КТО ТРЕБУЕТ – знать момент дохода, договорной регламент истребования (взаимодействия) и действовать проактивно

ОТНОШЕНИЯ – формировать свой имидж (уважение или боязнь)

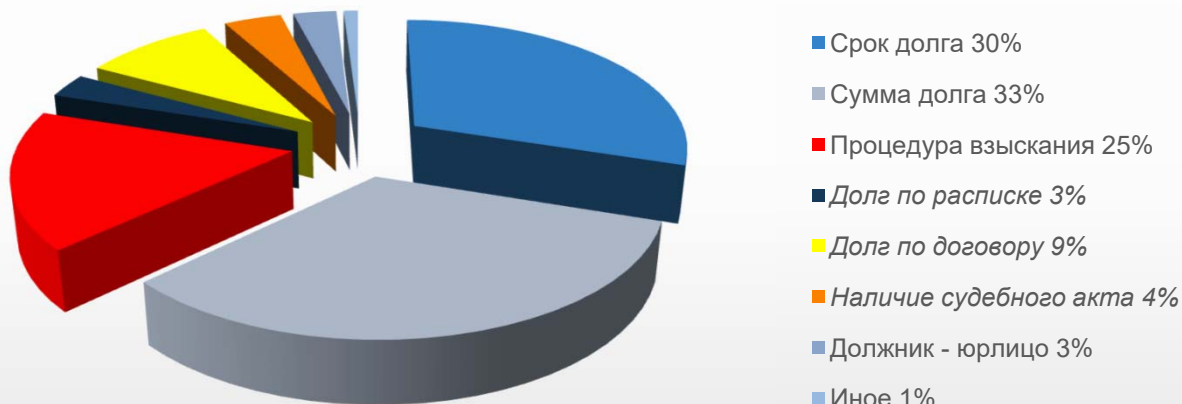
ЭКОНОМИЯ НА РАСХОДАХ – облегчить исполнение обязательства в данный момент (создать путь наименьшего сопротивления)

БУДУЩАЯ ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ВЫГОДА И/ЛИ БОЯЗНЬ ПОТЕРЬ* – мотивация будущими выгодными/невыгодно-вынужденными сделками

«Важно не то чем человек владеет или не владеет, важно то чего он боится потерять.» Н.Н. Талеп

ПРИВЛЕЧЕНИЕ К ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПО ДАННОЙ СДЕЛКЕ – неотвратимость, а не размер

Факторы влияющие на погашение долгового обязательства



ВС РФ: добровольно и принудительно исполняется 1/3 всех судебных решений; по 24% мировых соглашений выданы исполнительные документы.

ЦБ РФ: судебное взыскание по микрокредитам (малая сумма) – 70%

ФССП России: взыскание по кредитам: физлица– 3(25), юрлица–0,6(28)

Факторы влияющие на погашение долгового обязательства



Основные причины психологического, а не экономического решения:

- **Твердое убеждение:**
«так принято» + «иждивенчество»
- **Принятие решения**
на основе «за и против» без учета вероятности (рисков)
- **Отсутствие**
профессионального обучения введению переговоров в т.ч. в конфликте
- **Бюджет переговоров (Джим Кэмп):**
1*время + 2*энергия + 3*деньги + 4*эмоции + 5*нужда

Альтернатива не публичное, а гражданско-правовое разрешение спора



Ваш противник ситуация, а не оппонент

- **СВЕРКА ДОКУМЕНТОВ (ЖЕЛАТЕЛЬНО, ДОГОВОРНОЕ)** – устранение недоразумения, в т.ч. «выведывание» информации
 - **ПЕРЕГОВОРЫ (В Т.Ч. СЦЕНАРНЫЕ) (ДОБРОВОЛЬНО)** – договориться (в т.ч. обязательные по закону или договору) – реструктуризация сделки
 - **МЕДИАЦИЯ (ДОГОВОРНОЕ ДОБРОВОЛЬНО)** – урегулировать с участием медиатора, договоренность с добровольным и возможно принудительном исполнении (приостановление срока исковой давности на срок установленный сторонами (не более 180 дней) по одной процедуре (ч.3 ст. 13 ФЗ о медиации)
- нотариальное удостоверение – исполнительный документ**
- **ОМБУДСМЕН (УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ) (ДОБРОВОЛЬНО, ИНОГДА ОБЯЗАТЕЛЬНО (ПОТРЕБИТЕЛЬ К МФО)** – «рекомендация» с принудительным исполнением
 - **МИРОВОЕ СОГЛАШЕНИЕ В СУДЕБНОМ ПОРЯДКЕ (ДОБРОВОЛЬНО ПРОЦЕССУАЛЬНО)** – на любой стадии
 - **СУДЕБНОЕ ПРИМИРЕНИЕ* (МИРОВОЕ СОГЛАШЕНИЕ, ОТКАЗ ИЛИ ПРИЗНАНИЕ ИСКА, ОТКАЗ ОТ ЖАЛОБЫ, ПРИЗНАНИЕ ИЛИ СОГЛАШЕНИЕ ОБ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ, СОГЛАСИЕ НА РЕГИСТРАЦИЮ ТОВАРНОГО ЗНАКА)** – разъяснение последствий судебного процесса и предложить мирному урегулированию спора: самостоятельно (переговоры) или посредничество (при помощи медиатора, судебного примирителя (судья в отставке)

Суд в России в основном - карательное сутяжничество, а не восстановительное разбирательство

Вопросы и рекомендации



- Наличие оперативного сбора и анализ информации с учетом быстрого изменения ситуации (пример: включение работодателя в отрасль, наиболее пострадавших в кризис)?
- Насколько решение о порядке истребования зависит от «человеческого фактора»?
- Учет вероятностей получения денежных средств в процедуре взыскания?
- Использование всех вариантов «перевода права требования в деньги»?
- Контролируемость процедур истребования?
- Более оперативное реагирование на события и ускорение прохождения этапов истребования
- Соблюдение нормативных требований по «обязательной реструктуризации» и установление дополнительных по «не обязательной реструктуризации»
- Ужесточения «контроля» при смягчении «коммуникации» (в т.ч. использование: «независимый посредник», «плохой – хороший»)
- Исключение «человеческого факта» и при этом «людям нравятся люди»: Регламентация - Формализация – Автоматизация



Спасибо за внимание!

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



Директор по работе с
клиентами

АО «ПрограмБанк»

Виталий Занин

+7 (495) 651-8484

www.programbank.ru

omegasales@programbank.ru