

Self_

comforting

MAKING KKKX GREAT AGAIN



РЕШЕНИЕ, которое объединяет

Задолженность

Предотвращение пользовательской задолженности, а при её наличии - значительное снижение объема

Платежи и расчёты

Оплата услуг во всех существующих каналах от Почты России до мобильного приложения Тинькофф Банк

Фискализация платежей

Фискализация платежей в выбранном ОФД



**ДОВОЛЬНЫЙ
СЕРВИСОМ
ПОТРЕБИТЕЛЬ**

=

**ПРОДЛЕНИЕ
СОТРУДНИЧЕСТВА
и развитие
компании**

Информированность о работе

Инструменты по продвижению информации о работе Компании в социальных сетях, региональном новостном пространстве, сбор и обработка отзывов, мониторинг публичной оценки деятельности

Передача информации в ГИС ЖКХ

Своевременный и полный информационный обмен данными с ГИС ЖКХ

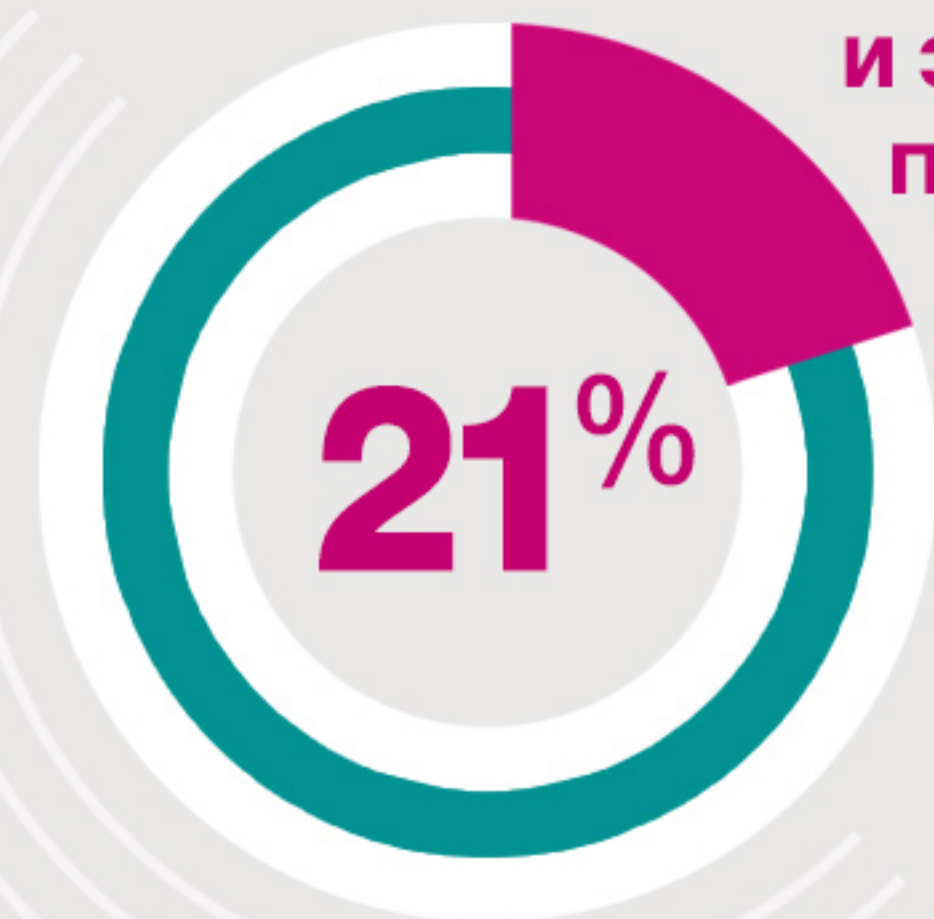
Работа с персональными данными

Защита пользовательских данных в полном соответствии с действующим законодательством, предотвращение штрафов и исковых взысканий

Работа с обращениями

Прозрачная оперативная работа с обращениями пользователей, контроль сроков и качества обработки, удовлетворенности заявителя

РАСХОДЫ на коммунальные услуги



и эта доля
продолжает расти

**Средний процент
расходов на ЖКХ**

среди всех затрат населения
на платные услуги

3 826 ₹

средние траты
на ЖКХ в России
за девять месяцев 2019

Это **на 3% больше**
по сравнению
с тем же периодом
прошлого года

2.85 трлн

достигнет оборот рынка
в 2021 году,
с ростом на 6,6%

Росту оборота будет
способствовать
ежегодная индексация
тарифов ЖКХ

ЗАДОЛЖЕННОСТЬ россиян за услуги ЖКХ

Объем задолженности
за жилищно-коммунальные
услуги **на март 2020 года**
достигал почти

1 300 000 000 000 000 ₪

в том числе долги населения -

570 000 000 000 000 ₪

ПРОГНОЗ по задолженности

Текущая

Погашение можно ожидать
в течение

2-3

месяцев

12

месяцев

12-36

месяцев
или
не ожидается

Просроченная

Практически
**подлежащая
взысканию**

Практически **не подлежащая взысканию**

Взыскание
задолженности
с истекшим
сроком исковой
давности

Отсутствие
должника
или его наследников,
в т.ч. когда его
местонахождение
не установлено

Отсутствие
у должника доходов
и/или имущества,
на которое
может быть
обращено
взыскание

СИТУАЦИИ, КОГДА НАШЕ РЕШЕНИЕ РАБОТАЕТ

ПРИЧИНЫ неоплаты счетов

2-3 месяца

Неумышленная неоплата / "забыли"

Болезнь потребителя

Несогласие с начисленными суммами

Неудобная система сбора платежей

Совершение крупных расходов

Продолжительный отъезд

до 12 месяцев

Умышленное уклонение от оплаты

Проживание в другом месте

Уклонение в связи
с низким качеством ЖКУ

Хронические заболевания

Принадлежность к социально
незащищенным слоям населения

12-36 месяцев

Наличие ситуаций, в которых взыскание
задолженности практически
и/или юридически невозможно

Хронический характер заболеваний

Низкий уровень дохода потребителя



ИНСТРУМЕНТЫ управления задолженностью

1

Важно формировать ощущение ответственности и неминуемости наказания, а также купировать задолженность на этапе ее зарождения, рост задолженности делает её непосильной для многих групп потребителей

2

Воздействие на неплательщиков должно быть спланированным и равномерным, спонтанная деятельность в отношении таких граждан приводит к озлобленности

3

Под давлением неплательщики быстро кооперируются и инициируют организационные процедуры против взыскателя, в том числе по смене поставщика или способа управления / управляющей компании

NB

Установлен запрет на уступку прав требования по взысканию задолженности по ЖКХ третьим лицам

Федеральный закон
от 26.07.2019 N 214-ФЗ

ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ задолженности

Организационные меры

Возможность оплаты предоставленных услуг существует во всех платежных каналах:

- Сайт Компании, Мобильное приложение Компании
- Почта России, Сбербанк, Связной
- Мобильное приложение Тинькофф Банк
- Платежные терминалы
- Иные каналы по запросу Компании и Пользователей

Информационные меры

Прозрачность начислений
Превентивные нотификации
Популяризация стимулирующих мер по своевременной оплате

Финансово-экономические меры

Тариф в наиболее востребованных каналах снижается с ростом объемов платежей в пользу Компании

Мотивационные программы для платящих вовремя или с опережением

Специальные предложения партнеров при оплате услуг в собственных каналах Компании

Правовые меры

Прозрачное публичное донесение отраженных в заключенном договоре обязательств сторон, в первую очередь по качеству предоставляемых услуг и их своевременной оплате

РАБОТА с существующей задолженностью

Информационные меры

Автоматизированная нотификация должника с использованием всех доступных каналов информирования: голосовые сообщения на телефон, SMS, мессенджеры, e-mail

Лучшие практики финансового рынка по работе с должниками

Финансово-экономические

Выделение субсидий
Заключение дополнительных финансовых соглашений
Привлечение стороннего финансирования
Прямое списание с предоставленных финансовых инструментов (карты, счета, электронные кошельки)

Правовые меры

Ограничение предоставления услуг в соответствии с заключенным договором и действующим законодательством

Формирование форм исковых требований в соответствии с действующим законодательством

Организационные меры

Проведение соответствующей работы с активом жильцов

ЧТО СМОЖЕТ ИЗМЕНИТЬ СИТУАЦИЮ?

comforting

**Отраслевая цифровая платформа
для поставщиков коммунальных услуг**

Использование нашей платформы позволит Поставщику повысить прозрачность расчетов с пользователем, повысить доверие пользователя к получаемой информации о задолженности, сократить объем дебиторской задолженности розничных получателей услуг, повысить собираемость платежей

ОСНОВНЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА ПЛАТФОРМЫ :

— Вы избавитесь от необходимости обращаться к разработчикам по любому поводу

— Разнонаправленное движение финансовых потоков на базе одного или нескольких расчетных банков по выбору Партнера, включая расщепление платежей

— Интуитивно понятные дружественные пользовательские интерфейсы: Web-кабинет и Мобильное приложение Пользователя

comforting

ЧТО ДАЁТ РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ?

ПОСТАВЩИК
КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

Повышение
дохода
и монетизация

₽

:=)

Рост
удовлетворенности
и лояльности

ПОТРЕБИТЕЛЬ
КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ

comforting

ВОВЛЕЧЕНИЕ

Дружелюбный, интуитивно понятный интерфейс

Прямое обращение к поставщику и актуальный статус его рассмотрения

Передача показаний приборов учёта



РАЗВИТИЕ ОТНОШЕНИЙ

Актуальная задолженность, её прогноз и «сравнение со средним»

Своевременное формирование и предоставление задолженности / платежных документов

Рекомендации по оптимизации расходов



ЛОЯЛЬНЫЙ КЛИЕНТ

Отказ от бумажной формы ЕПД

Агрегация задолженностей

Автоплатёж

Предоплаченные услуги



Приобретение дополнительных продуктов и услуг, представленных на Платформе

comforting

НОВЫЙ КАНАЛ РЕАЛИЗАЦИИ УСЛУГ











СОБСТВЕННЫЕ УСЛУГИ ПАРТНЕРА

-  Ремонтные работы
-  Установка и обслуживание приборов учета



УСЛУГИ СТОРОННИХ ПОСТАВЩИКОВ

-  Страховые продукты
-  Финансовые продукты
-  Доставка воды и продуктов
-  Компьютерный сервис

-  Мелкий бытовой ремонт
-  Установка окон
-  Сфера красоты
-  Клининг

comforting

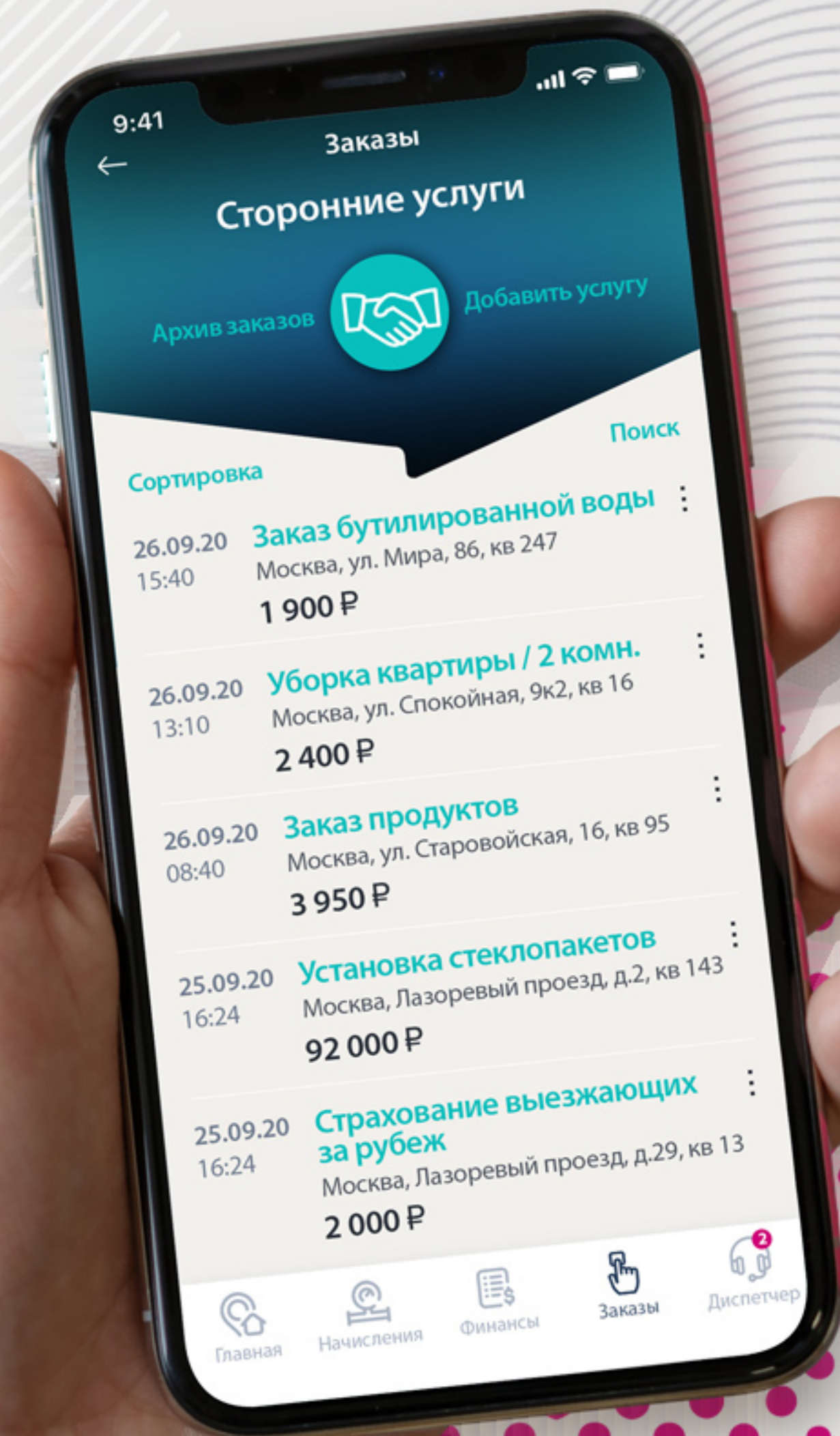
ЧТО ПОЛУЧАЕТ ПОСТАВЩИК:

- Бесшовная интеграция с текущей учетной системой
 - Информация о задолженности на Госуслугах
 - Гарантированная передача данных в ГИС ЖКХ
 - Облачную фискализацию платежей
-
- **Повышение скорости и собираемости платежей:**
 - прием платежей онлайн
 - оплата в сети партнеров: Связной, Киви, Почта России
 - Интернет и Мобильные приложения банков
 - Зачисление средств на счет в день оплаты

comforting

ЧТО ПОЛУЧАЕТ ПОСТАВЩИК:

- Дополнительный доход от маркетплейс
- Инструменты по работе с должниками: IVR, SMS, мессенджеры
- Раскрытие информации в соответствии с законодательством
- Проведение дистанционных собраний и электронное протоколирование голосования
- Все точки онлайн контакта на одной платформе:
 - web-портал
 - мобильное приложение
 - мессенджеры
 - социальные сети



comforting

ЧТО ПОЛУЧАЕТ ПОСТАВЩИК:

- Диспетчерская служба – круглосуточная обработка заявок
- Бухгалтерский и налоговый учет, подготовка отчетности
- Обеспечение прозрачности процедур принятия решений
- Специальные предложения для покрытия финансовых потребностей

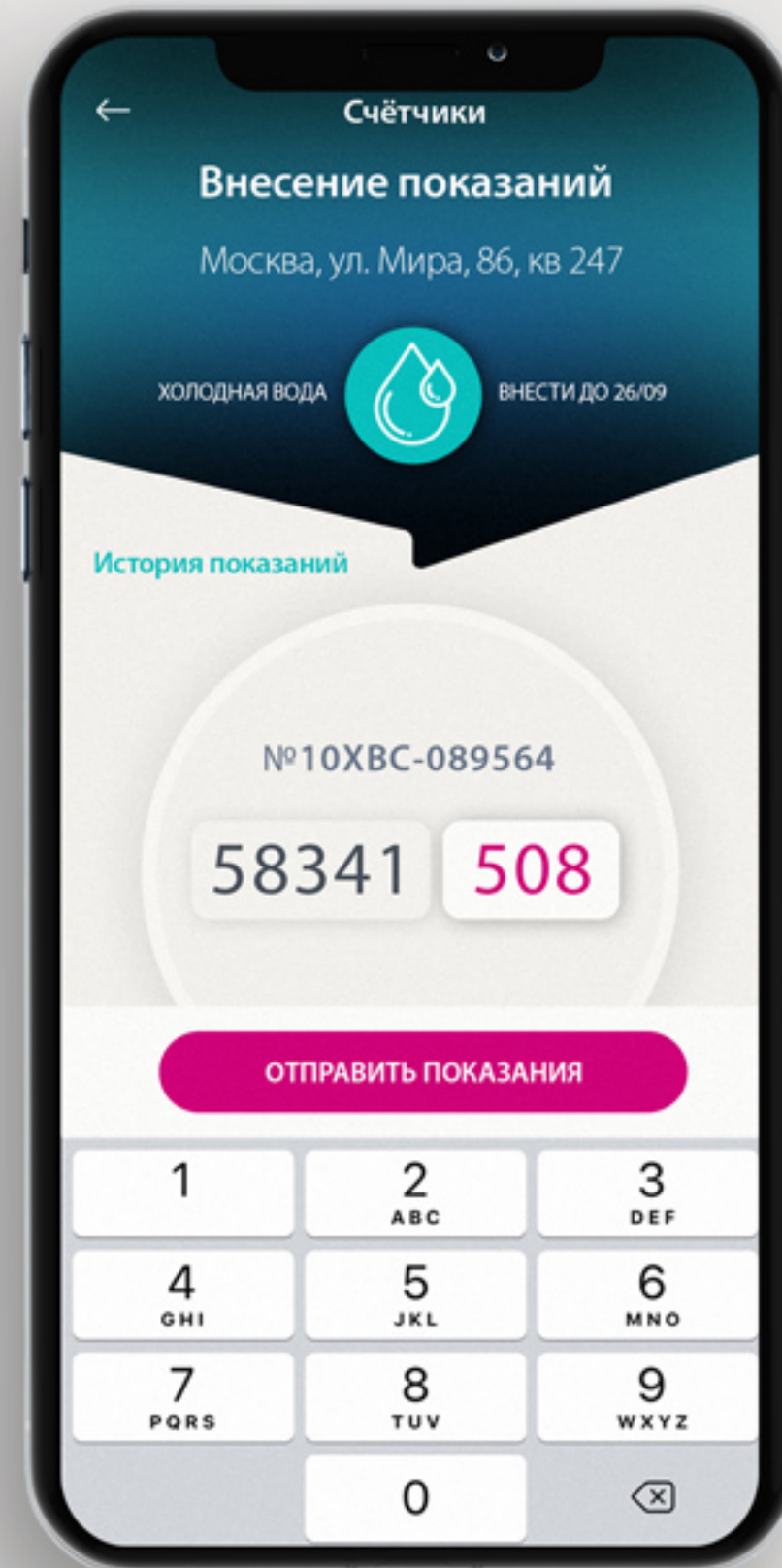
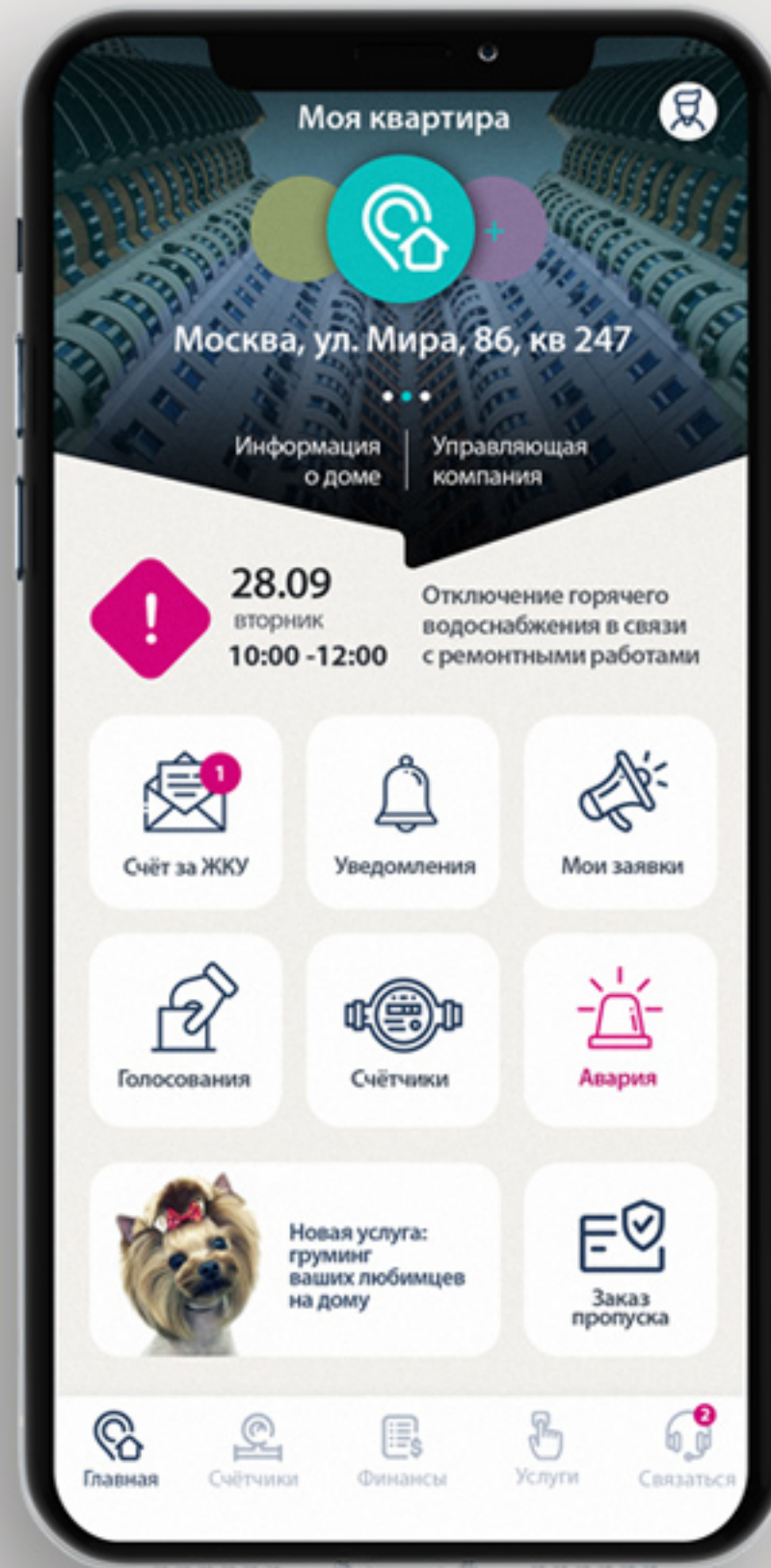


- Страхование ответственности и имущества
- Оперативная обработка негатива пользователей
- Брендированное Мобильное приложение и Web-портал
- Повышение оценки качества работы

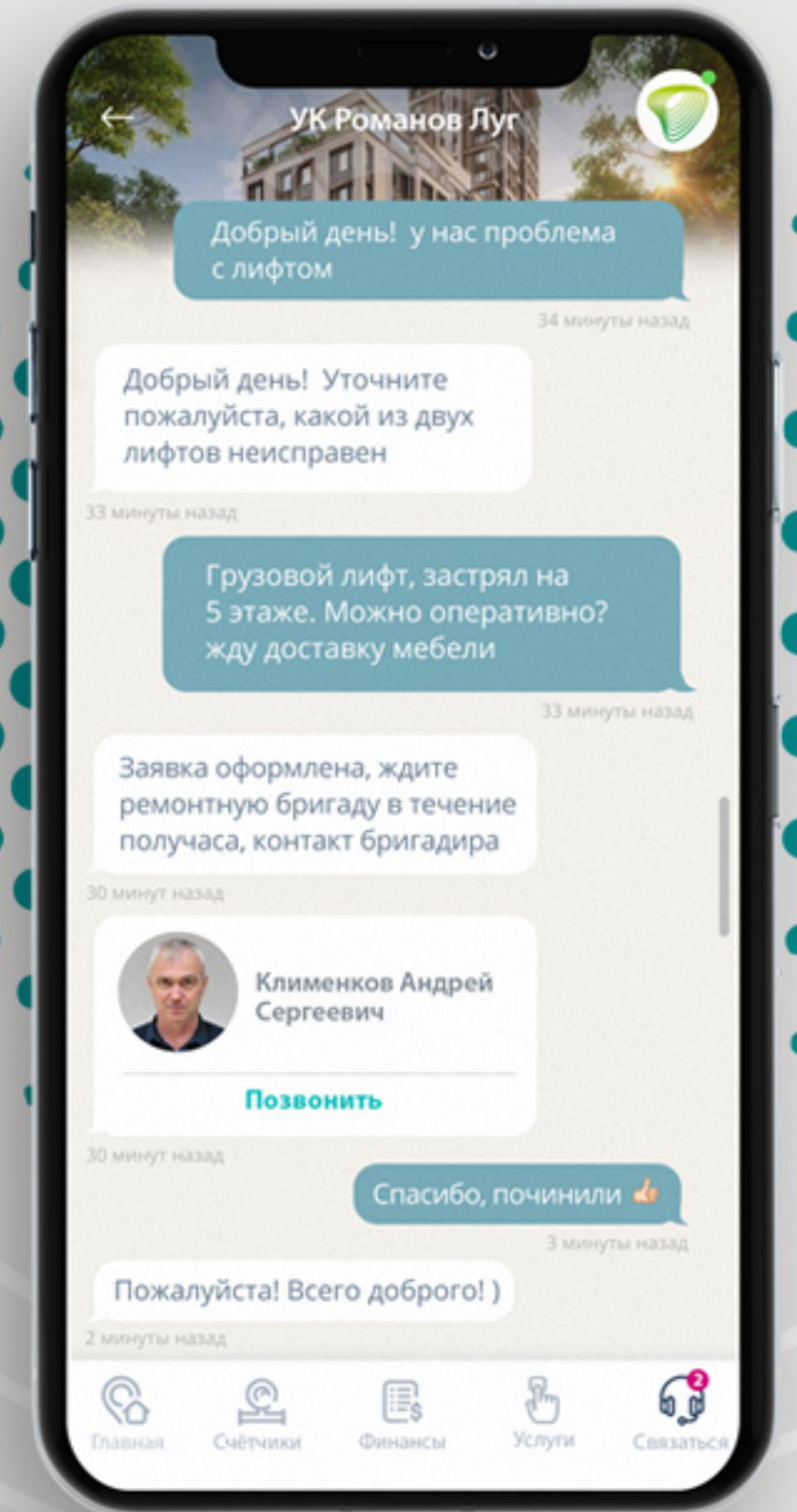


comforting

ЧТО ПОЛУЧАЕТ ПОТРЕБИТЕЛЬ:



- Передача показаний приборов учета
- Все счета и задолженности в одном месте
- История всех платежей и подтверждающие документы



- Оформление заявок и обращений, отслеживание работы по ним
- Локальный чат жильцов
- Онлайн чат с представителем Поставщика
- Контроль расходов на ЖКУ

comforting

ЧТО ПОЛУЧАЕТ ПОТРЕБИТЕЛЬ:

- Участие в принятии решений и оценка качества работы представителей Поставщика
- Своевременное уведомление о событиях
- Мелкий ремонт и сопутствующие услуги



- Оформление пропусков на охраняемую территорию
- Страховые продукты
- Правовые консультации



ПОЧЕМУ ИМЕННО МЫ comforting

Качество и стабильность работы нашей платформы гарантированы нашим опытом разработки, внедрения и сопровождения банковских расчетных решений и пользовательских интерфейсов



Self

Больше 10 лет мы совместно с нашими партнерами - представителями финансового рынка (банки, страховые и брокерские компании) решаем актуальные проблемы пользователей и делаем их чуть более счастливой.

Для этого, помимо прочего, мы предлагаем свою службу сопровождения пользователей, которая круглосуточно 7 дней в неделю будет решать любой пользовательский запрос.

В основе решения используются как собственные программные разработки компании, так и компоненты от ведущих участников платежного рынка, зарекомендовавших себя в ведущих федеральных проектах.

В компании выстроен процесс непрерывного мониторинга стабильности работы систем, анализ пользовательских откликов и обращений, а также ведется постоянный процесс развития функционала к удобству заказчика и удовольствию пользователя.

ИМЕННО ПОЭТОМУ МЫ

умеем увлечь пользователя
и сделать его счастливей

Self_

Доказано результатами на финансовом рынке:

БОЛЕЕ 10 ЛЕТ

успешной работы

ДВЕ ПРЕМИИ

за лучший интернет-банк

ПЕРВЫЙ

финансовый маркетплейс
в России



ВОВЛЕЧЕНИЕ В ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ —

наша специализация, поэтому у наших клиентов:



ЗАДАЧИ, КОТОРЫЕ РЕШАЕТ

comforting

**Специализированный
расчетно-сервисный продукт
для участников рынка
Жилищно-коммунальных услуг**



- Повышение пользовательской удовлетворенности получаемым сервисом
- Повышение осведомленности пользователей о реализуемых мероприятиях и стратегии развития
- Прозрачное ценообразование и оценка качества работы специалистов
- Негативный информационный фон, инициированный конкурентами
- Прозрачность рассмотрения обращений

