



**Р.О.С.ДОЛГ**

компания №1 в России на рынке  
взыскания дебиторской  
задолженности в сфере ЖКХ

**2025**

# **Новые вызовы при организации взыскания коммунальных долгов: поиск оптимальных решений**

# Р.О.С.Долг сегодня



Компания №1 в сфере  
урегулирования  
долгов ЖКХ



Более 10 лет специализируемся  
на работе с долгами за  
коммунальные услуги



В работе 1.1 млн должников  
с общей суммой долга  
30 млрд рублей



Работаем  
в 50 регионах  
России



Ежегодно собираем для  
наших клиентов более  
4 млрд рублей



Автоматизация бизнес-  
процессов позволяет работать  
с любым количеством долгов  
без потери качества



# Досудебное взыскание задолженности



# Досудебное взыскание: **новая реальность**

## Ключевые вызовы



Осуществление массовых  
вызовов: новая платная  
услуга – 01.09.2025



Маркировка звонков  
– 01.09.2025

## Факторы, которые нельзя не учитывать



Системы защиты от  
спама и мошенников



Активное применение  
автоответчиков

# Досудебное взыскание: в чем суть



Установление контакта  
с должником



Информирование о  
наличии задолженности



Стимулирование  
к оплате

# Телефонное взыскание



Самый массовый  
инструмент



Контакт – соединение  
с человеком

# **Осуществление массовых вызовов: новая платная услуга**



**Федеральный закон "О связи"  
от 07.07.2003 № 126-ФЗ**

## **Пункт 3 44.1-1:**

Массовые вызовы по инициативе заказчика массовых вызовов осуществляются на основании договора.  
Предметом указанного договора являются услуги по осуществлению массовых вызовов оператором связи.

**Проблема:**

**Существенный рост  
расходов на услуги  
оператора связи**



## Решение:

формирование новой  
стратегии взыскания



изменение логики  
использования  
инструментов



активизация использования  
альтернативных каналов  
коммуникации

# Осуществление массовых вызовов: новая платная услуга

## Эксперименты:



поиск оптимального  
соотношения между сборами  
и интенсивностью обзыва



более глубокая сегментация  
портфеля с индивидуальными  
стратегиями по каждому сегменту

# Маркировка звонков

Пункт 2 постановления Правительства Российской Федерации от 28 августа 2025 г. № 1300

Информация об инициаторе телефонного вызова передается на пользовательское оборудование на основании договора и содержит:

- наименование или коммерческое обозначение абонента
- категорию телефонных вызовов

## Проблемы

1

Существенный рост расходов на услуги оператора связи

2

Перспектива снижения контактности

## Решение



Эксперименты: тестирование различных вариантов маркировки

# Маркировка звонков: первые результаты

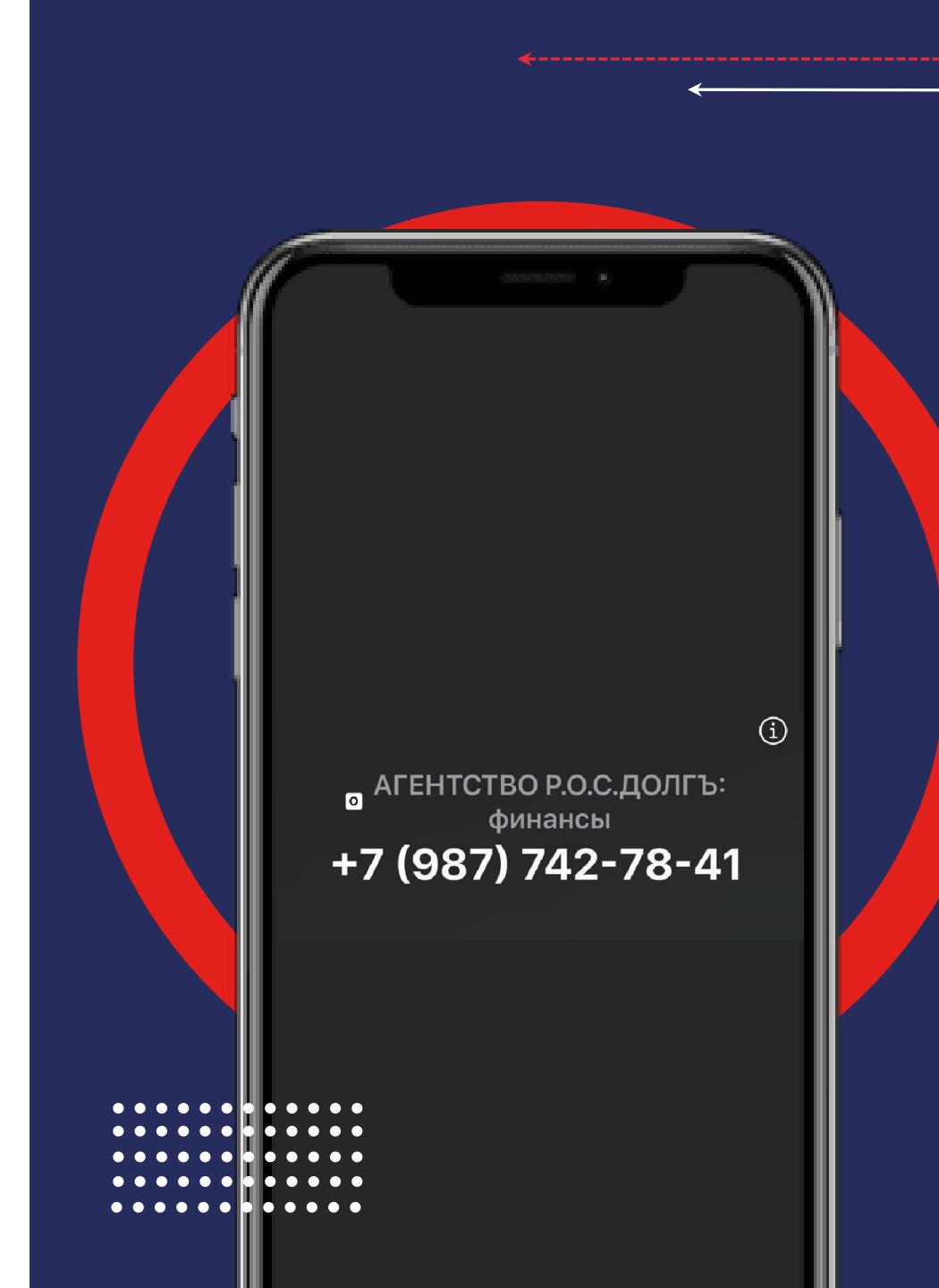
Октябрь 2025 VS Ноябрь 2025

**+53%**

доля соединений  
с человеком

**-5%**

доля соединений  
без ответа



# Системы защиты от спама и мошенников



Проблема



Решение:

Снижение  
контактности

- Активная ротация номеров
- Проверка качества предоставляемых номеров

28%

номеров в спаме  
до начала  
использования



## Проблемы:

👉 **50%** доля  
автоответчиков

Снижение полезной  
нагрузки на операторов КЦ

Искажение результатов по  
инструменту «Автоинформатор»

Нерациональные расходы  
на услуги оператора связи

# Активное применение автоответчиков



## Решение:



### Детектор автоответчиков

- Точность распознавания – **99%**
- Доля автоответчиков от всех соединений с операторами КЦ – **2%**



### Робот-коллектор (голосовой ассистент)

- Первая обработка долгового портфеля
- Перевод контактного ядра на оператора



# Судебное взыскание задолженности





# Судебное взыскание: уже привычная реальность



---

Обезличенные выписки из Росреестра

**01.03.2023**

---

Повышение размера госпошлины

**09.09.2024**

---

Рост стоимости выписки из Росреестра

**01.01.2025**

---

ФССП: ограничение на подачу электронных обращений

**24.02.2025**

---

СБЕР: комиссия за исполнение СП при использовании ЭДО

**28.02.2025**

# Судебное взыскание: ЧТО ПОМЕНЯЛИ МЫ



Карусель обращений:  
обход ограничений  
ФССП

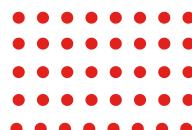


Новый  
договор  
со Сбером



- Прозрачная отчетность
- Статистика по эффективности

- ✓ должники с активными счетами **30%**
- ✓ эффективность взыскания **33%**



# Спасибо за внимание!

[www.rosdolg.com](http://www.rosdolg.com)



**8 (968) 551-82-05**  
[client@rosdolg.com](mailto:client@rosdolg.com)