



**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

## Телефонное взыскание



Установление контакта  
с должником



Информирование о  
наличии задолженности



Стимулирование  
к оплате



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

# Осуществление массовых вызовов:

## новая платная услуга

### Решение:

формирование новой  
стратегии взыскания

### Эксперименты:



изменение логики  
использования  
инструментов



поиск оптимального  
соотношения между сборами  
и интенсивностью обзвона



активизация использования  
альтернативных каналов  
коммуникации



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

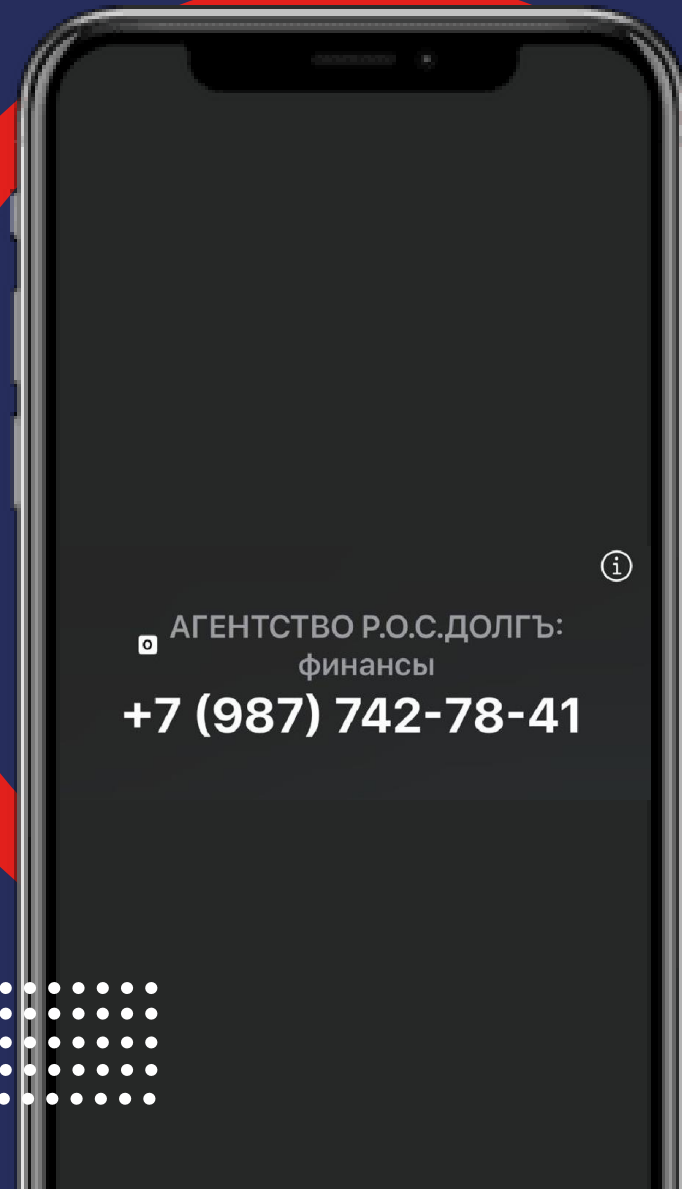
Октябрь 2025 **VS** Ноябрь 2025

**+53%**

доля соединений  
с человеком

**-5%**

доля соединений  
без ответа



# Системы защиты от спама и мошенников



**Проблема**

**Снижение  
контактности**



**Решение:**

- 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)

- Первичная 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)

---