

ТОВАРИЩЕСТВО С
ОГРАНИЧЕННОЙ
ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

ЖАУАПКЕРШІЛІГІ ШЕКТЕУЛІ
СЕРІКТЕСТІГІ



КОЛЛЕКТОРСКОЕ
АГЕНТСТВО
"ЦПК"

АДРЕС: РК, АЛМАТЫ, Алатауский
район, ул. Бокеева, 128, офис №
507,509,510,511, ИНДЕКС 050061,
Телефон: 8-777-261-71-32
E-mail: info_CPК@inbox.ru

Исх. _____
от « ____ » _____ 2020 года

***Коммерческое предложение
По услуге и по выкупу прав требований (факторинг) к
заемщикам***

Контактное лицо:

Строкань Андрей Владимирович

Генеральный директор

Курумбаев Абзал Айдарбекович

Руководитель отдела по работе с судами и госорганами

Мобильный телефон: +7 777-261-71-32

E-mail: Strokan.andrey@mail.ru

Адрес: 050061 г. Алматы, Алатауский район, ул. Бокеева 128, офис 507,509, 510,511.

E-mail: info_cpк@inbox.ru

ТОО «Коллекторское агентство «ЦПК» (далее по тексту Компания) создана в 2019 году.

Наши сотрудники – это амбициозные, целеустремленные и нацеленные на успешный результат профессионалы высокого класса, имеющие огромный опыт работы в сфере взыскания долговых обязательств, судебной практике, а так же в выездных мероприятиях. Коллекторское агентство регламентирует свою деятельность в соответствии с Конституцией и другими Нормативными актами Республики Казахстан. Нашей целью является повышение эффективности Вашего бизнеса, по средством следующих мер: передачей неспециализированной деятельности по взысканию долговых обязательств на аутсорсинг специалистам; улучшением показателей баланса, путем снижения объемов долговых обязательств с истекшими сроками в портфеле; освобождением Ваших финансов, кадров и времени, для сосредоточения на целевом бизнесе.

- **Возврат долгов на досудебной стадии;**
- **Взыскание долгов в судебном порядке;**
- **Сопровождение исполнительного производства;**
- **Возврат долгов физических лиц;**
- **Взыскание долгов по услугам ЖКХ;**
- **Взыскание долгов по телекоммуникационным услугам.**

Анализ показал, что на рынке присутствует большое количество крупных и мелких компаний с похожей структурой и методикой работы. На решение создать новую Компанию повлияли следующие факторы;

- Большинство компаний в погоне за прибылью, приоритетом выставляет работу со «свежими» займами;
- По той же причине многие компании не применяют материальную и не материальную мотивацию, что приводит к уменьшению эффективности;
- Редко где можно встретить отделы по развитию, адаптации персонала, которые должны анализировать работу коллекторов, выявлять нарушения в диалогах с Заемщиком и обучать технологиям телефонного и личного общения;
- В коллективах сложно встретить благоприятный психологический климат, командный дух, нацеленность на результат. Основной целью сотрудников является получить свою заработную плату при этом, не проявляя никакого рвения и не показывая инициативы;
- **Многие сотрудники коллекторских компаний не соблюдают сценарии при разговоре с Заемщиком. Применяют аргумент «суда» при первом звонке, что негативно сказывается на работе, суд – это последний аргумент, который можно применить в общении с Заемщиком. Неверно выстраивают позицию в общении (используют позицию доминирования, позицию пристройки).**

Сотрудники ТОО «Коллекторское агентство «ЦПК» в обязательном порядке будут работать по специально разработанной инструкции по взысканию задолженности. В инструкции основным фактором является - **Качество ведения переговоров.** Это основной фактор, который влияет на конечный результат – выполнение плана. В помощь сотруднику созданы сценарии (скрипты) по ведению переговоров, где обозначены этапы разговора, приведены подсказки и есть готовые фразы, которые можно и нужно использовать в своей работе. С одним должником в течение нахождения досье в работе может разговаривать десяток разных сотрудников и один неверно проведенный разговор может поставить крест на взыскании долга. Это большая ответственность. Поэтому важно всем сотрудникам соблюдать принятые стандарты. В Компании созданы скрипты для разговора с клиентом, с родственником, с соседями, с коллегами, со знакомыми.

Переговоры с должником

Во время переговоров или, при возможности, до переговоров сотрудники анализируют досье. Учитывают при выборе аргументов также информацию из системы: место жительства (город, область), возраст, профессию (при доступности информации), информацию о долге (срок просрочки, сумма кредита и сумма просрочки, кредитный продукт), историю контактов, возможность дисконтирования.

Примерный сценарий:

1. Контакт с должником;
2. Представление;
3. Верификация;
4. Цель звонка;
5. Требование оплаты;
6. Анализ ситуации;

Сотрудник, узнав причину и проанализировав жизненную ситуацию заемщика, сможет выбрать правильные аргументы. Правильные аргументы – аргументы, которые смогут убедить заемщика оплатить свой долг.

7. Обработка возражений;

Для сотрудников разработаны аргументы для преодоления следующих возражений:

- 7.1 *Нет денег;*
- 7.2 *Не могу устроится на работу;*
- 7.3 *Не хочу больше брать в долг;*
- 7.4 *Не согласен с процентами;*
- 7.5 *Я платил все вовремя и это не мои проблемы, что почта отправила платеж поздно;*
- 7.6 *Кредит брал на другого человека;*
- 7.7 *Есть кредиты в других банках;*
- 7.8 *Считает, что полностью оплатил;*
- 7.9 *Жду решения суда. Буду погашать по исполнительному листу;*
- 7.10 *Почему звоните Вы, а не Банк;*
- 7.11 *Мне разрешили платить по ..., в противном случае вообще не буду погашать;*
- 7.12 *В стране кризис.*

8. Презентация решений;

Способов решений много! Мы не договариваемся с должником о способе решения. Мы предлагаем, решения принимает он сам. Мы договариваемся о погашении долга.

9. Подведение итога;

Сотрудник обязательно должен получить любой другой 2 контактный номер телефона.

10. Завершение звонка.

Регионы оказания услуг

На сегодняшний день в Компании числятся 20 человек в штате и в отдельных регионах по 1-2 человек по договору на оказание услуг. Мы представлены в следующих регионах: Алматы, Астана, Актау, Актобе, Атырау, Усть-Каменогорск, Жезказган, Караганда, Кокшетау, Семей, Петропавловск и Талдыкорган. В Алматы расположен Головной офис (далее ГО) состоящий пока из 15-ти сотрудников, 3 сотрудника являются специалистами выездной группы. Так же в г.Талдыкурган имеется филиал с 5 сотрудниками. В случае достижения договоренности о сотрудничестве планируется в течение года увеличения сотрудников.

Поиск Заемщика

На сегодняшний день Компанией получены все необходимые базы для поиска Заемщиков (телефонные базы, база ИИН, база ЗАГС, база ГАИ, медицинская база РПН и т.д.). Посредством указанных баз происходит тщательный поиск Заемщиков и их близких родственников (родители, дети, братья, сестры). Также использую адреса, полученные из базы сотрудники «харда» будут оптимально совершать выездные мероприятия. Также на ежемесячной основе Компания будет получать данные по ГЦВП Заемщиков.

Специализированное программное обеспечение

Компания оснащена программным обеспечением, которая позволяет работать с большим объемом данных. Загружать и выгружать всю необходимую отчетность. В данной базе данных фиксируются и отображаются все параметры должника (идентификационные данные, контактные данные, данные о долге), а также результаты действий исполнителей Компании.

ТАРИФЫ

на услуги по взысканию задолженности :

Количество дней просрочки на момент передачи	Тариф, %
от 30- 60 дней	от 17
от 61-90 дней	от 19
от 91-180 дней	от 25
от 181 дней и выше	от 30

Примечание: Процентная ставка тарифов зависит от количества дней просрочки и от суммы займа. А также процентная ставка тарифа рассматривается индивидуально по каждому цеденту.

Пользуясь случаем, ТОО «Коллекторское агентство «ЦПК» выражает своё уважение и надеется на взаимовыгодное плодотворное сотрудничество.

Генеральный директор

Строкань А.В.