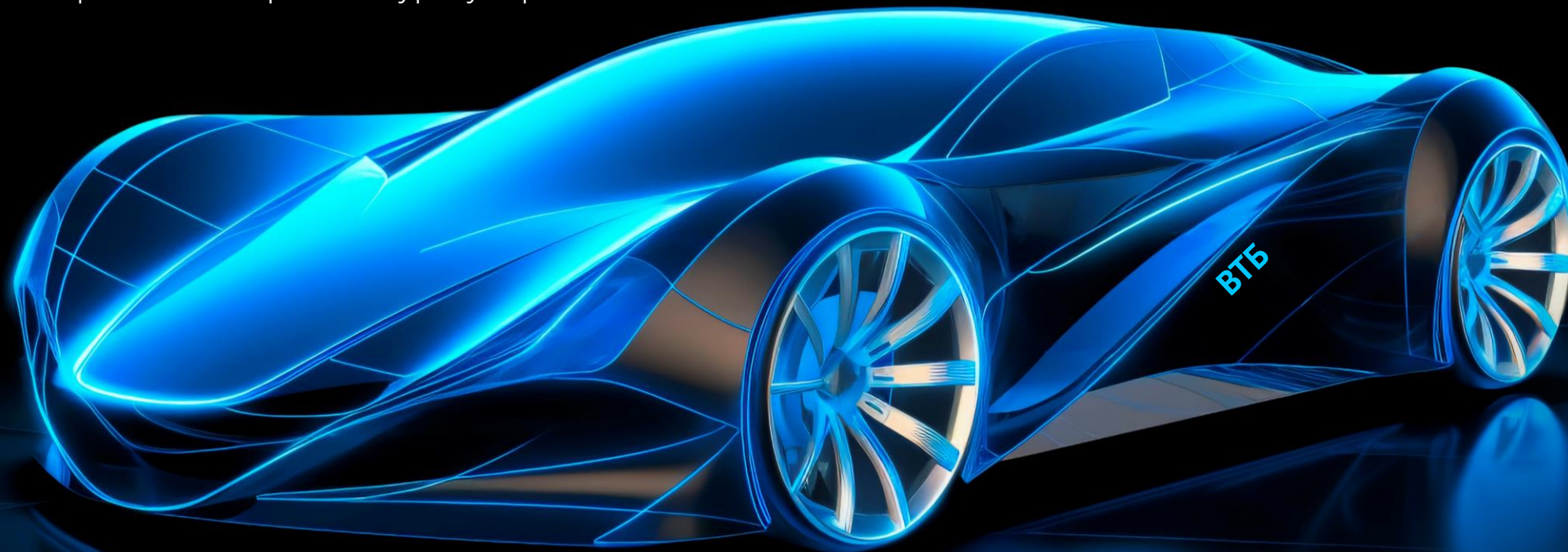


ЭВОЛЮЦИЯ ЗАКОНА

Формирование современной практики урегулирования



СТАРТ - 230 ФЗ

03 июля 2016

Закон вступил в действие, заложив основу регулирования возврата просроченной задолженности.

12 ноября 2018

Внесены изменения

11 июня 2021

Введена Статья 14.57 КоАП, установившая адм. ответственность за нарушения в сфере взыскания

26 июля 2023

Принят 467-ФЗ

24 декабря 2024

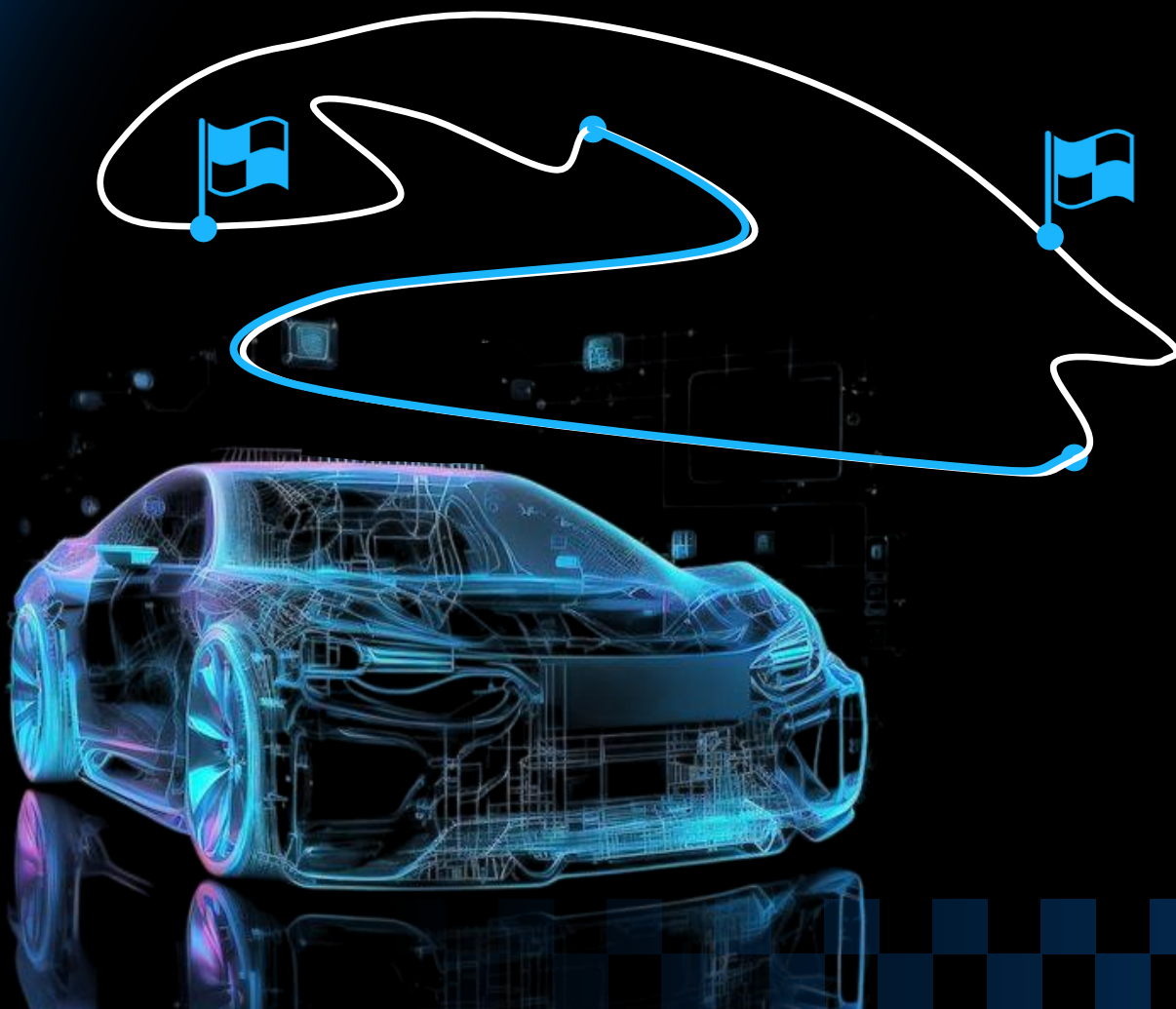
Изменения в статье 14.57 КоАП согласно 473-ФЗ

01 февраля 2024

467-ФЗ Расширение полномочий ФССП и уточнение правил взаимодействия с клиентами



БАЛАНСИРОВКА



05 августа 2024

Требование к ПО, оборудованию, обязанность использования и ведения аудиозаписи, хранения документов

04 квартал 2024

Первые внеплановые КНМ для коллекторских организаций

01-02 квартал 2025

Пересмотр категории риска КО и МФО

01 сентября 2025

Вступление в силу 1-й части изменений согласно 137-ФЗ

27 сентября 2025

Введение новых индикаторов риска (Приказ Минюста №230)

01 декабря 2025

Вступление в силу 2-й части изменений согласно 137-ФЗ

ИНДИКАТОРЫ РИСКА

Приказ Минюста №230 от 09.09.2025 определяет
новые индикаторы риска для оценки
деятельности КО и МФО



2+ звонка/сообщения в
неделю с грубыми или
нецензурными выражениями



2+ звонка/сообщения при
отсутствии ПЗ и согласия
ФЛ на взаимодействие

ПЕРВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

Эти меры усиливают контроль и прозрачность в сфере взыскания, балансируя взаимодействие кредиторов и клиентов

12.2025

Прокуратура РФ утверждает план КНМ, начинается активная фаза проверок

03.2026

Граждане получают возможность направлять сведения о нарушениях через ЕПГУ

2026 год

Профилактические визиты и КНМ: продолжение контроля со стороны ФССП

... далее

Обязательный регулярный отчет для КО и МФО в ФССП (1 раз в 6 мес.)

ЗАКОНЫ МЕНЯЮТСЯ МЕНЯЕМСЯ И МЫ



люди

Запустили программу функциональных тренеров и наставничества

Настроили постоянный контроль качества коммуникаций



ПРОЦЕССЫ

Для выполнения ряда функций сформированы единые центры компетенций (например, работа с наследниками, реструктуризация, сопровождение банкротства)

Клиентам предложены новые продукты урегулирования

У сотрудников появились новые, несвойственные им ранее функции



ТЕХНОЛОГИИ

Внедрили AI/ML-модели для выбора стратегий урегулирования

Автоматизировали предупреждения, счетчики и рутинные операции

НЕ ВЗЫСКИВАЕМ, А ПОМОГАЕМ!

Сотрудник, который:

- ❑ Урегулирует задолженность
- ❑ Заботится о клиенте
- ❑ Строит долгосрочные отношения
- ❑ Учит финансовой грамотности
- ❑ Подключает сервисы и предлагает продукты банка

ОПАСЕНИЯ НЕ ОПРАВДАЛИСЬ — ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВЫРОСЛА!

20 тыс

клиентов сохранено для Банка

+106%

рост эффективности урегулирования

65 тыс

привлечено новых клиентов



Сотрудник выездного урегулирования уходит в прошлое...
Новая профессия на рынке collection, СОЗДАННАЯ ВТБ

МЕНЕДЖЕР ПО ФИНАНСОВОЙ ПОДДЕРЖКЕ

“ВТБ

НОВЫЕ правила —

**НОВЫЕ
ВОЗМОЖНОСТИ**

