

Превенция на проблемните плащания в сектора на услугите

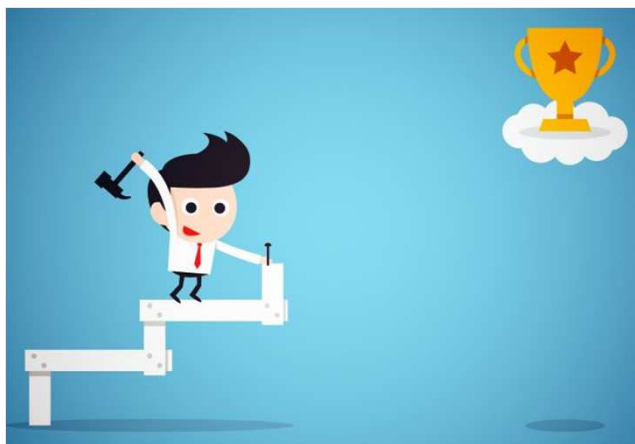
Петър Янков, 06.06.2017 г.

EVN в България 2005 – 2017 г.:

Отговорност за 1,5 млн. клиенти в Югоизточна България



Принципи и фактори за успешна събираемост



→ Основен принцип:

- Равнопоставеност

→ Основни фактори:

- Качество на предоставената информация
- Качество на клиентската база данни
- Максимален брой предоставени канали за получаване на информация
- Стимули към клиента

EVN в България

Ситуация 2005

- 3 администрации
- 10 бази с данни с ниско качество на данните
- Различни счетоводни-билинг системи
- Ниско ниво на информираност на клиентите
- Неудовлетворителна събираемост
- Предимно ръчно отчитане на средствата за търговско измерване
- Преобладаващи кешови плащания в малък брой касови салони
- Над 50 000 000 лв. просрочени вземания



EVN в България



Ситуация 2017

- Модерна организация на административно обслужване
- Единна база данни
- Най-модерен счетоводен и билинг софтуер
- Високо ниво на информираност на клиента посредством различни канали
- Постигнати високи нива на събираемост на EVN Електроснабдяване ЕАД:
93% (2005) до **99%** (2016)
- Ефективно отчитане на средствата за търговско измерване чрез:
 - **63%** терминали и **37%** дистанционно отчитане на електроенергия
 - **80%** от клиентите на EVN Топлофикация – Пловдив се отчитат ежемесечно (57% ежемесечен визуален отчет и 23% ежемесечен дистанционен отчет)
 - само 20% от клиентите на EVN Топлофикация – Пловдив се отчитат сезонно
- Няколкократно увеличаване на местата за плащане чрез услуги на утвърдени доставчици на пазара
- Няколкократно намаляване на размера на просрочените плащания



- Пълен набор от информация
 - Ясни данни за потребление, цени и тарифи
 - Автоматични предупреждения за срокове на плащане
- Коректност и вярност на предоставените данни
 - Въведени множество механизми за валидиране и проверка на данните преди и след фактуриране



- Стимулиране на клиентите за актуализиране на данните
- Задължителна актуализация на данни при контакт с клиента
- Процес за корекция на данни по инициатива на EVN от официални източници и документи
- Актуализация на данни директно на място при посещение на клиента (инициатива на EVN за гр. Пловдив и Стара Загора)

Максимален брой предоставени канали за получаване на информация



→ Информирание за сметка

- На хартиен носител
- По имейл
- Чрез SMS
- През интернет сайт
- По телефон

Стимули към клиента



→ Кампании към клиенти на топлоенергия в Пловдив

- за клиенти, плащащи редовно в срок
- Цена на 1 кубик гореща вода лимитирана до 10 лв. (с ДДС)

→ Кампании към клиенти на електроенергия

- Безплатни услуги и подарък при заявяване на информационни услуги

→ Безплатни SMS или имейл

- Информация за нова сметка
- Предупреждение преди преустановяване на захранването при просрочие



→ на **регулиран пазар** отговорността за събираемостта и финансовата стабилност в електроенергийната система е изцяло на крайните снабдители

→ на **либерализиран пазар** отговорността за събираемостта и финансовата стабилност в електроенергийната система е на всички търговци