



ДОБРИ ПРАКТИКИ ПРИ УПРАВЛЕНИЕ НА ВЗЕМАНИЯТА НА ЧЕЗ ЕЛЕКТРО БЪЛГАРИЯ АД

Тодор Матев

Директор „Продажби на дребно“
ЧЕЗ Електро България АД

гр. София
6 юни 2017

КОНФЕРЕНЦИЯ:

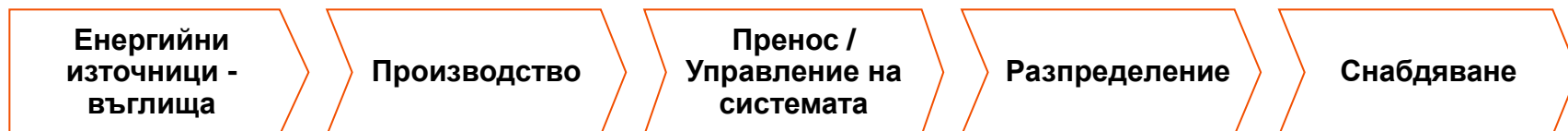
Превенция на проблемните плащания в ютилити сектора



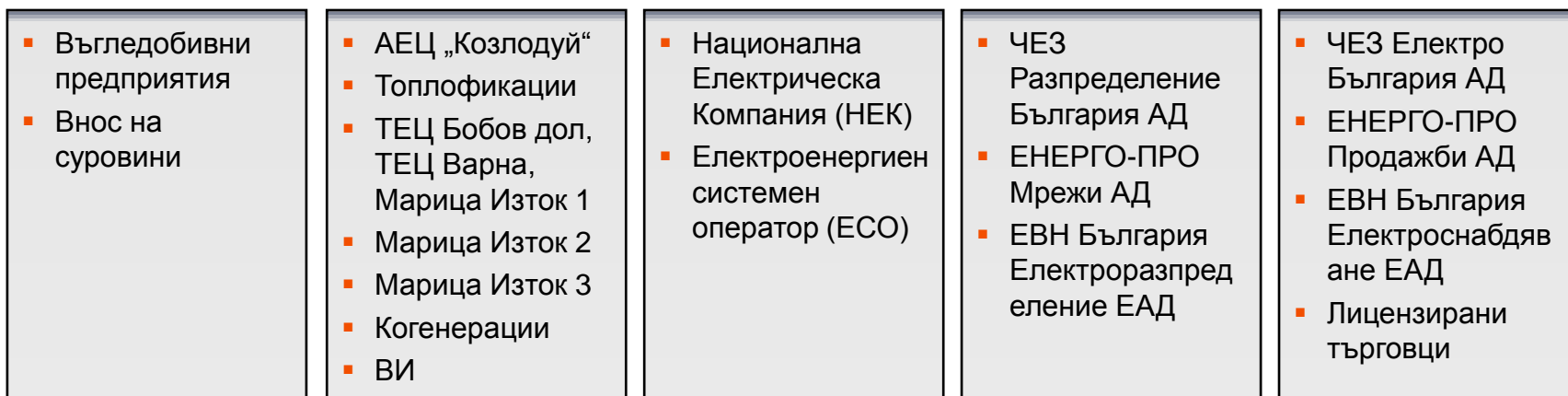
ЧЕЗ Е ПОСЛЕДНОТО ЗВЕНО ВЪВ ВЕРИГАТА НА СЪБИРАНЕ НА ВЗЕМАНИЯТА



ЕНЕРГИЕН ПОТОК



ПАРИЧЕН ПОТОК

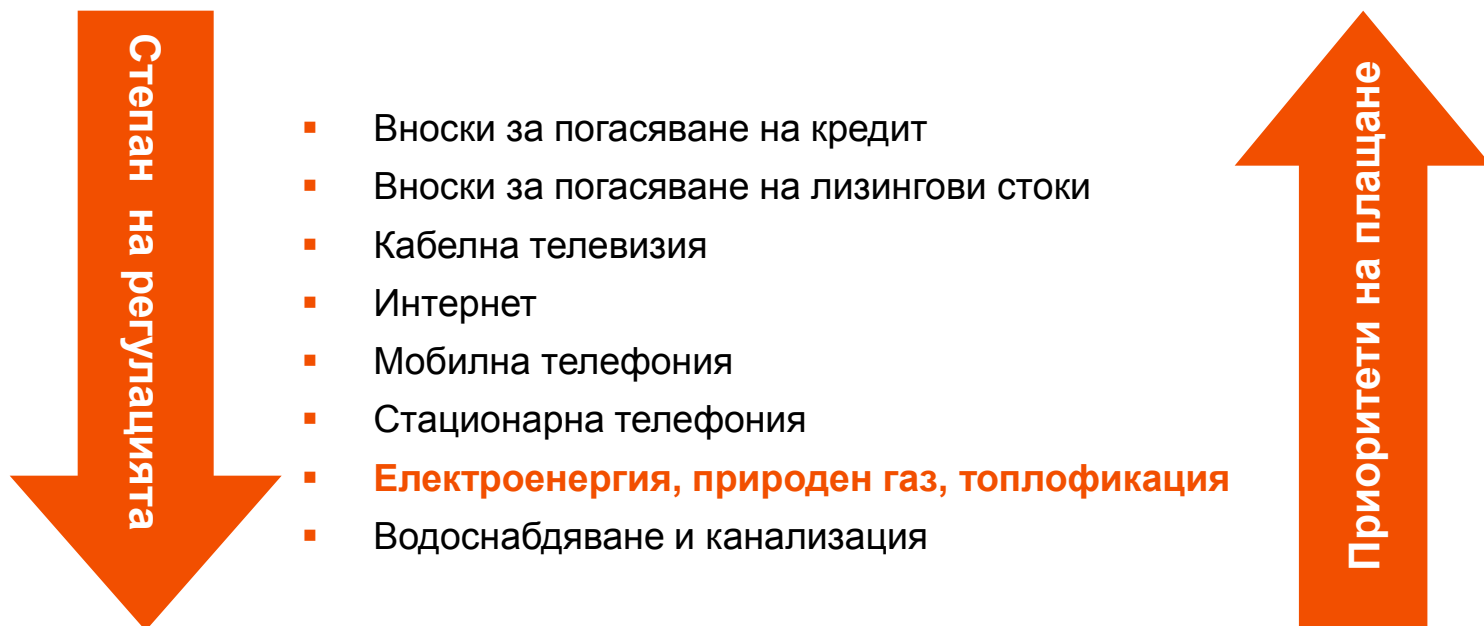


- Крайните снабдители/ търговците осигуряват паричния поток и възвращаемостта в целия електроенергиен отрасъл, и същевременно носят най-големия риск, тъй като несъбраните вземания досега никога не са били признавани при формиране на крайните цени за електроенергия
- Същевременно, всички плащания към звената назад във веригата (по-горе), включително и съпътстващите данъчни задължения, се плащат в срок

ПРИОРИТЕТИ НА ПЛАЩАНИЯТА НА ЗАДЪЛЖЕНИЯТА



- Сметките за ютилити услуги обикновено стоят като приоритет някъде в средата и под средата на скалата на приоритети на потребителите:



- Услугите в долната част на приоритетите са жизнено важни за живота на всеки един потребител
- Те са най-силно регулирани и се считат за даденост

ЗАЩО ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НЕ ПЛАЩАТ И КАК ДА СЕ ПРЕОДОЛЕЯТ ПРИЧИНИТЕ



- Основни причини за забавяне на плащането:
 - ✓ Недостатъчно парични ресурси
 - ✓ Други сметки са по-належащи за погасяване
 - ✓ Изчакване на последно предупреждение за плащане
 - ✓ Забравяне за плащане
 - ✓ Сметката е твърде голяма за плащане на един път
 - ✓ Несъгласие с фактурираната консумация
 - ✓ Неполучена фактура поради неактуализирани данни от клиента
 - ✓ Нежелание за плащане, поради считането на услугата за даденост и категоризацията на ютилити компаниите като „монополисти“
- Първите три причини обикновено са извън контрола на ютилити компанията, но могат да се адресират чрез:
 - ✓ Държавна политика в областта на енергийната бедност и ниските доходи
 - ✓ Енергийна ефективност – поведенчески и инвестиционни мерки
 - ✓ Ефективно управление на личния бюджет
- По отношение на останалите причини могат да се предприемат мерки чрез ефективна организация и процеси в ютилити компанията

ИЗГРАДЕНА СИСТЕМА ОТ ПРОЦЕСИ И МЕРКИ С ЦЕЛ ДОБРА ПЛАТЕЖНА КУЛТУРА



ЕЛЕКТРОННИ ФАКТУРИ	<ul style="list-style-type: none">• Достъп до портал с всички електронни фактури на клиента• Ежемесечно изпращане на PDF фактура по имейл
КАНАЛИ ЗА ПЛАЩАНЕ	<ul style="list-style-type: none">• Висок брой от места за касово плащане във всяко населено място• Всички популярни канали за безкасово плащане
НАПОМНЯНЕ	<ul style="list-style-type: none">• Писма и имейл• Телефонни обаждания и SMS
ИНДИВИДУАЛЕН ПОДХОД	<ul style="list-style-type: none">• Възможности за отложено и разсрочено плащане• Ясни правила, строг контрол и персонално отношение
ПРЕКЪСВАНЕ	<ul style="list-style-type: none">• Крайна мярка• Датата на прекъсване е последна психологическа дата
ИЗВЪНСЪДЕБНО СЪБИРАНЕ	<ul style="list-style-type: none">• Работа с избрани чрез търгова процедура компании• Строг контрол над процеса и етиката на събиране на вземания
СЪДЕБНО СЪБИРАНЕ	<ul style="list-style-type: none">• Работа с избрани чрез търгова процедура компании• Вътрешни юристи
УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИТЕ	<ul style="list-style-type: none">• Ефективно разрешаване на сигнали за фактурите и консумацията• Енергиен Омбудсман

БЛАГОДАРЯ ЗА ВНИМАНИЕТО



Тодор Матев

Директор „Продажби на дребно“
ЧЕЗ Електро България АД

Е-поща: todor.matev@cez.bg