

# О пользе оценки (скоринга) абонентов для принятия решений

Антон Кондратьев, «Латера»

## Наш опыт

- Разрабатываем биллинг «Гидра» и систему автоматизации БП «Гидра OMS»
- На рынке с 2009 года
- Более 150 внедрений в 16 странах
- Консультируем клиентов

**[www.hydra-billing.ru](http://www.hydra-billing.ru)**

# Зачем скоринг оператору связи?

- Оценка рисков абонента
- Принятие решения о коммерческих условиях подключения и работы

## Примеры коммерческих условий

- Субсидирование работ по подключению
- Какую рассрочку дать на оборудование
- Размер индивидуальной скидки
- Предоплата или постоплата
- Заградительные условия

## Выгоды постоплатной модели

- Доступны контрактные тарифы
- Расторжение договора сложнее
- Пени за просрочку оплаты
- Нейтрализуются холодные заходы
- Отличаетесь от конкурентов

**Постоплата снижает отток!**

# Постоплата vs Предоплата



Отток 5% в год



Отток 25% в год

# Что получаем?

- Отсекаются рискованные заказы
- Усилия менеджеров направляются на перспективных клиентов
- Безопасная работа по постоплате

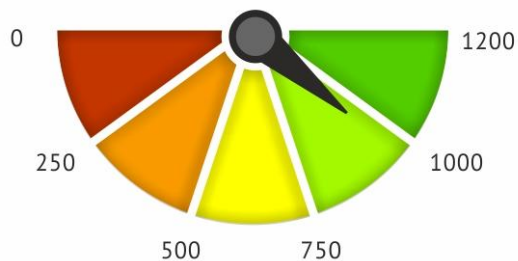
## Но как быть с рисками?

Абонент может:

- Найти предложение чуть дешевле
- Попасть в кассовый разрыв и кормить вас завтраками
- Замылить ваше оборудование

**Управлять рисками обязательно!**

# Что такое скоринг и зачем он нужен



Люди с похожими социально-демографическими профилями ведут себя похоже

# Источники данных

- Анкета
- Кредитный отчет (бюро кредитных историй)
- Действительность паспорта и соответствие адреса регистрации
- Исполнительные производства ФССП
- Кадастровая стоимость недвижимости
- Предыдущая история (для бывших клиентов)
- Публичный вай-фай
- Зарегистрирован ли как ИП
- База ЕГРЮЛ (для юрлиц) + вся финансовая отчетность с 2017 г
- База арбитражных делопроизводств
- Аутентификация через ЕСИА
- Аккаунт в соцсети: круг знакомств, интересы

## Что можно узнать о юрлице

- Базовые реквизиты: ИНН, ОГРН, дата регистрации, руководитель, владельцы
- Выручка за 2017 г (ФНС), все годы (Росстат)
- Арбитражные дела
- Исполнительные производства
- Сведения о банкротстве
- Кредитный отчет

# Последовательность действий: физлицо

Подтверждение через ЕСИА / Паспортные данные



Проверка действительности паспорта и регистрации



Кадастровая стоимость недвижимости



Проверка предыдущей истории абонента



Получение ИНН, проверка по ЕГРЮЛ и ЕГРИП



Получение кредитного отчета из БКИ



Решение

# Последовательность действий: юрлицо

Получение ИНН



Запрос в агрегатор



Получение кредитного отчета



Решение

# Кредитный отчет



ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ. Паспорт России 1234567890 выдан 01.04.2013.  
Дата создания отчёта: 15.03.2015 12:30:23

Код отчета: 1  
Расшифровка кода отчета: Заемщик найден

Идентификатор запроса: 1  
Идентификатор отчёта: 123  
Дата, на которую формировался отчёт: 15.03.2015

## Информация по субъекту кредитной истории

Фамилия, Имя, Отчество	ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ
Дата и место рождения	15.03.1959 г.ПОДОЛЬСК
Документы, удостоверяющие личность	Паспорт России 1234567890 выдан 01.04.2013 УВД Г.МОСКВЫ код подразделения: 502019
Прочие документы	ИНН: 123456789012 СНИЛС: 12345678901
Действующие адреса	Адрес по месту регистрации: РФ, 143000, МОСКВА, УЛ. КРАСНАЯ ПРЕСНЯ, 17, 41 Адрес по месту жительства: РФ, 143000, МОСКВА, УЛ. ЛЕСНАЯ, 7А, 4
Информация о ПБЮЮЛ	Свидетельство ПБЮЮЛ 123456789012345 выдано 16.02.1999 ПОДОЛЬСК

## Информация о недееспособности

Тип недееспособности	Ограниченно дееспособен
Наименование суда, принявшего решение	Мещанский суд
Номер решения	1234567890АБВ
Дата принятия решения	23.11.2014

## Изменения по титульной части

Дата изменения	Фамилия, Имя, Отчество	Документ, удостоверяющий личность
21.09.2012	ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ	Паспорт России 0123456789 выдан 13.05.2010 УВД Г.МОСКВЫ код подразделения: 777000
17.11.2006	ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ	Паспорт России 1122333444 выдан 12.09.1994 ЩЕРБИНСКИМ ОВД ПОДОЛЬСКОГО УВД МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
10.12.2001	ПЕТРОВ ИВАН ИВАНОВИЧ	Паспорт России 0987654321 выдан 21.04.1973 ЩЕРБИНСКИМ ОВД ПОДОЛЬСКОГО УВД МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

## Изменения по адресам

Дата изменения	Адрес регистрации	Источник
18.06.2012	РФ, Брыны, 7, 4	Запрос кредитного отчета
18.05.2012	РФ, КРАСНАЯ Улица, 7, 4	Запрос кредитного отчета
11.01.2011	РФ, ПОЛЯНА, 1	Запрос кредитного отчета
12.01.2000	РФ, 143011, МОСКВА, ПЛАЗА, 1, 41	Выгрузка информации источником кредитной истории
12.01.1990	РФ, 143010, МОСКВА, КРАСНАЯ ПЛ., 174А, 41	Выгрузка информации источником кредитной истории

# Кредитный отчет



ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ. Паспорт России 1234567890 выдан 01.04.2013.  
Дата создания отчёта: 15.03.2015 12:30:23

## Суммарная информация по договорам

Данные в итоговых строках представлены в рублях. Курс USD: 64.9732 руб. Курс EUR: 75.174 руб. Курс CHF: 75.1048 руб. Курс JPY: 0.554332 руб.

Порядковый номер договора в отчете	ID договора	Тип источника информации	Тип кредита	Сумма обязательства (лимит)	Валюта	Дата выдачи / открытия лимита	Дата погашения по договору	Текущая задолженность	Текущий неиспользованный лимит	Текущая просроченная задолженность	Текущая просроченная задолженность, дней	Максимальная сумма просроченной задолженности	Дата фактического исполнения обязательства	Дата актуальности информации	Наихудшая просрочка по кредиту
<b>Активные договоры</b>															
1	303030	МФО	Микрозайм	15 000.00	RUR	22.10.2014	22.03.2015	1 500.00	-	0.00	0	0.00		15.03.2015	
2	69876666	Банк	Поручит	400 000.00	RUR	12.10.2012	19.03.2016	300 000.00	-	25 000.00	2	25 000.00		11.03.2015	Менее 6 дней
3	22022*	Банк	Кр.карта	1 500.00	USD	10.01.2012	10.01.2016	950.00	550.00	114.00	18	741.00		12.03.2015	От 6 до 30 дней
<b>Итого:</b>				<b>512 459.80</b>	<b>RUR</b>			<b>363 224.54</b>	<b>35 735.26</b>	<b>32 406.94</b>					
<b>Закрытые договоры</b>															
4	50155515*	Банк	Авто	31 800.00	EUR	10.11.2008	10.11.2012	0.00	-	0.00	0	5 871.00	25.02.2012	27.11.2012	Более 90 дней
5	11111	Банк	Ипотека	5 750 000.00	RUR	15.06.2001	15.06.2016	0.00	-	0.00	0	160 000.00	25.08.2014	28.08.2014	От 6 до 30 дней
<b>Итого:</b>				<b>8 140 533.20</b>	<b>RUR</b>			<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>					
<b>Проданные договоры</b>															
6	414144	Банк	Потреб	250 000.00	RUR	15.05.2013	15.05.2016	85 236.00	-	0.00	0	66 000.00	07.03.2015	10.03.2015	От 61 до 90 дней
<b>Итого:</b>				<b>250 000.00</b>	<b>RUR</b>			<b>85 236.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>					

Серым цветом фона обозначены договоры, заключенные данным Субъектом кредитной истории с Пользователем кредитной истории

\* - Суммы задолженности приведены с учетом процентов и пени

## Скоринг

Наименование скоринга	ID скоринговой карты	Оценка	Описание	Категория качества кредитной истории
Скоринг Бюро 2.0	3	621	Скоринг Бюро 2.0 - статистическая модель, которая оценивает возможность того, что клиент прекратит выплату по кредиту (более 90 дней просрочки платежей) в течение 12 месяцев. Диапазон оценок скоринга находится в диапазоне от 1 до 999, где минимальный балл означает максимальный риск. ID скоринговой карты: 3 - Скоринг Бюро; 4 - Скоринг Бюро по информации из запросов.	

# Кредитный отчет



ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ. Паспорт России: 1234567890 выдан 01.04.2013.  
Дата создания отчета: 15.03.2015 12:30:23

## Долги, признанные судом

Номер решения	9897654apр	Сумма взыскания	10 000.00 RUR
Дата принятия решения	20.10.2014	Текущая сумма взыскания	10 000.00 RUR
Наименование органа, вынесшего решение	Тимирязевский суд г. Москвы	Дата актуальности информации	01.11.2014
Причина взыскания	Плата за жилое помещение	Исполнение обязательств	не исполнено в полном объеме
Информация	Неуплата платежа в срок		

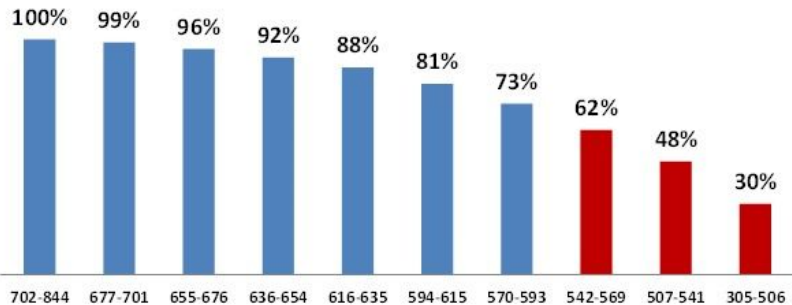
Номер решения	9854sdf	Сумма взыскания	1 000.00 USD
Дата принятия решения	20.10.2011	Текущая сумма взыскания	1 000.00 USD
Наименование органа, вынесшего решение	суд г. Москвы	Дата актуальности информации	01.11.2013
Причина взыскания	Коммунальные услуги	Исполнение обязательств	исполнено в полном объеме
Информация	Неуплата в срок		

## Информация о банкротстве

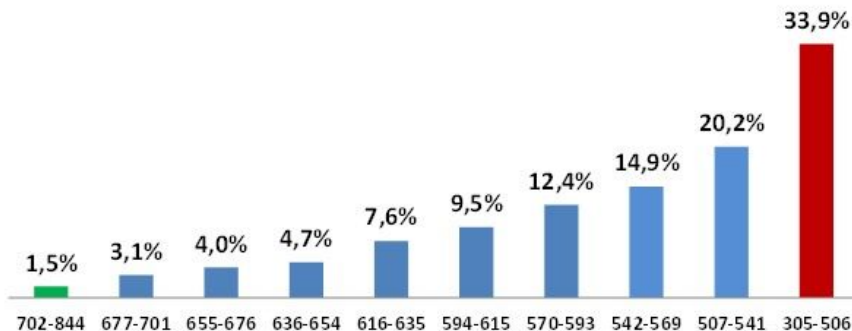
Номер дела	A00-11111/2013	ID сообщения в ЕФРСБ	AC05437DFD0CC90B36B4C222361DE1C1
		Номер сообщения в ЕФРСБ	111111
Судебный орган, принявший решение	Арбитражный суд Архангельской области	Тип сообщения в ЕФРСБ	Сообщение о собрании кредиторов
		Дата публикации сообщения в ЕФРСБ	01.01.2015
Информация	Настоящим уведомляю вас о проведении собрания (комитета) кредиторов ..., которое состоится 30 января 2015г. в 10:00 (время местное) по адресу: ... Регистрация участников собрания будет проводиться с: 30 января 2015 г. с 09:30 по 10:00 (время местное). С материалами, подлежащими рассмотрению собранием (комитетом) кредиторов можно ознакомиться по указанному для проведения собрания кредиторов адресу в период с 28 января 2015 г. до 29 января 2015 г. с 08:00 по 17:00 (время местное).		

# Как работает скоринг (МФО)

Доля "плохих" в "плохих" заёмщиках



Доля "плохих" во всех заёмщиках



Отказы по скорингу, %	Отфильтрованные плохие заемщики, %
10	30
20	48
30	62

**30-60₽  
за 1 КО**

[equifax.ru/legal\\_persons/products/skoring-dlya-mfo](http://equifax.ru/legal_persons/products/skoring-dlya-mfo)

Гидра 

# Аргументы для неплательщика

13.07.2016 19:30

Рубрика: Экономика



## Попали в историю

Долги за ЖКХ испортили репутацию неплательщиков

Текст: Юлия Кривошапко

Российская газета - Федеральный выпуск  
№ 153(7021)

---

**Поставщики коммунальных услуг начали массово передавать сведения о злостных должниках в бюро кредитных историй.**

Они надеются, что это послужит гражданам уроком и заставит их платить по счетам. Однако эксперты констатируют, что при всем наборе имеющихся сегодня способов влияния на неплательщиков, проблема долгов населения за услуги ЖКХ пока остается нерешенной.

**Операторы  
связи могут  
делать так же!**

# Аргументы для неплательщика

[Hyperborean28](#)

15.09.2016 10:05

#1

Сообщений: 2

[Hyperborean28](#) 15.09.2016

Репутация: 1

Прошлым летом мной приобретена сим-карта Билайн, которая успешно была утеряна (каюсь). После пары отказов по просрочке заказал кредитную историю и узнал о задолженности от Вымпелком. Правда в КИ она отображалась как кредитная карта. Задолженность погасил. Имеет ли смысл обратиться в бюро с чеком, например, т.к. больше никаких документов нет ибо по заявлению девушки в офисе договор расторгнут в одностороннем порядке, чтобы как-то повлиять на историю в положительную сторону? Вообще, есть какое-то основание для отображения подобных вещей в КИ?



Мой кредитный рейтинг <sup>?</sup>

**1** ОЧЕНЬ ПЛОХОЙ  
КРЕДИТНЫЙ РЕЙТИНГ

## Активные кредиты и кредитные карты

[Показать список](#)

1 кредитная карта

**!**

"ВЫМПЕЛКОМ" (ОАО)

**Счет телекоммун-х услуг н...**  
0 руб.

ДОЛГ **1 439 руб.**      МИН. ПЛАТЕЖ **0 руб.**

*Включая просрочку 1 439 руб.*

Просрочка в июне "ВымпелКом" (ОАО):

1 439 руб.

Гидра

# Выколачивание денег

Напоминание об оплате счета



Предупреждение: скоро истекает срок оплаты



Грозное напоминание: начались пени



Приостановка услуг



Отправка проекта искового заявления абоненту



Отправка иска в суд через ЭДО



Получение денег / Испорченная КИ

# Выколачивание денег

## Уведомление о необходимости погашения задолженности

Уважаемый (ая) **Ф [REDACTED] на!**

У Вас имеется задолженность за услуги связи перед ПАО «МегаФон» (Уральский филиал) в размере 265,6 рублей, возникшая 22.02.2017 г. Таким образом, Вы не исполнили обязанность по оплате услуг и, тем самым, нарушили условия заключенного между нами договора.

ПАО "МегаФон" уведомляет Вас, что на основании ст.781 Гражданского Кодекса РФ и «Условий оказания услуг связи «МегаФон» Вам необходимо в течение 7 (семи) дней с момента получения настоящего письма **погасить задолженность в размере 265,6 рублей.**

Добровольный возврат денежных средств в счет оплаты задолженности перед ПАО «МегаФон» позволит Вам сохранить Вашу положительную кредитную историю и Ваше время.

В противном случае мы будем вынуждены начать в отношении Вас судебное взыскание, в рамках которого при непогашении Вашей задолженности добровольно может быть возбуждено исполнительное производство, по итогам которого судебный пристав-исполнитель вправе принять меры принудительного исполнения по обращению взыскания, в том числе: *на имущество должника путем наложения ареста на имущество и его реализация; на заработную плату, пенсию, стипендию и иные виды доходов должника.*

Мы можем не применять к Вам судебное взыскание, если Вы оплатите свой долг в размере 265,6 рублей полностью в течение 7 (семи) дней с даты получения настоящего письма. Оплатить указанные суммы Вы можете:

- в Офисах Обслуживания «МегаФон»
- в платежных терминалах по номеру лицевого счета;
- в любом отделении Почты России
- через отделения ООО «Единый расчетный центр»
- по безналичному расчету в соответствии с приложенными квитанциями.

По всем вопросам просим Вас обращаться в Офисы Обслуживания сети «МегаФон» Уральского филиала или по телефону Клиентской Службы 8-800-550-05-00 (круглосуточно). Адрес ближайшего к Вам Офиса Обслуживания Вы можете узнать, отправив с мобильного телефона «МегаФон» бесплатный USSD-запрос на номер \*123#.

Информация о причинах получения досудебной претензии по телефону 0111 или 8-(922)110-50-06.

Задать вопрос и получить ответ, ознакомиться с информацией <http://svr.megafon.ru/help/faq/>.

Для получения информации о задолженности по своим лицевым счетам можно воспользоваться командой \*585#.

## Экономика постоплаты

- База: 10 тыс. абонентов
- Привлечение абонента: 4 000 ₽

	Предоплата	Постоплата
Отток, % базы в год	25%	5%
Блокировки за неуплату, % выручки	4%	0,5%
<b>Убытки, ₽</b>	<b>11 920 000 ₽</b>	<b>2 240 000 ₽</b>

# Бизнес-процессы для постоплаты

- Подключение нового абонента
- Продление срока оплаты счета
- Выколачивание долга
- Замена/возврат абонентского оборудования
- Переезд действующего абонента
- Изменение собственника
- Расторжение договора

**Как в других странах?**

## Как в других странах?

Новая Зеландия:

- Кредитный отчет из БКИ
- Неоплаченные штрафы
- Соответствие имени владельцу телефонного номера

## Как в других странах?

- Непал: отпечатки пальцев при заключении договора
- Пакистан: сканирование радужки в центре госуслуг – необходимое условие активации тарифа

Спасибо за внимание!

- Как повышать цены: завтра 9:40 «Валдай»
- КС по биллингу: завтра 15:10 лобби С

Приходите!

Гидра 