

АО «ЕИРЦ СПб»

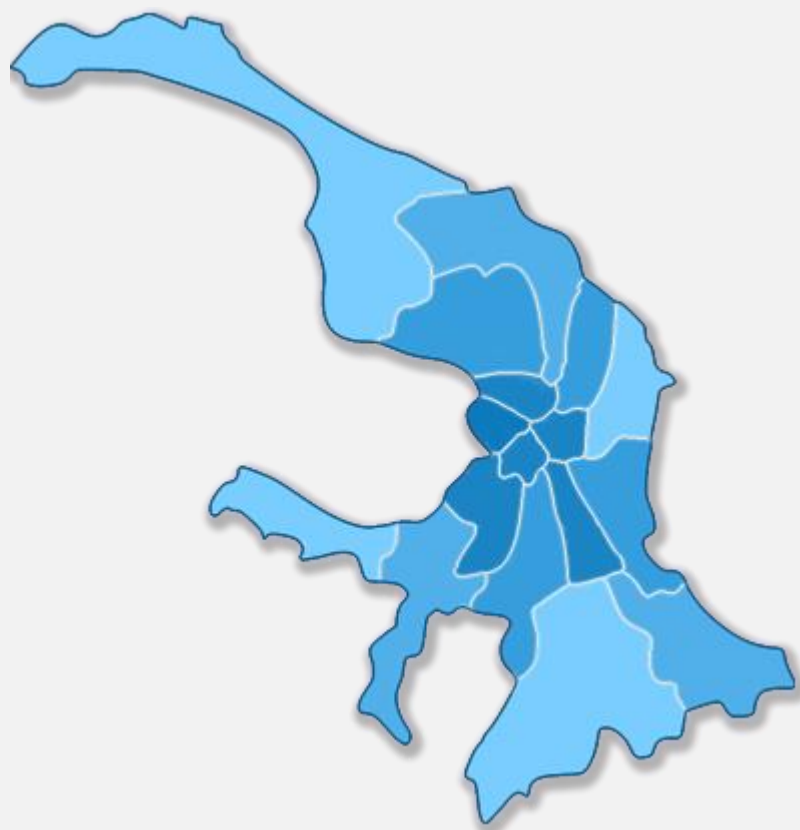
[www.eirc.spb.ru](http://www.eirc.spb.ru)

# **УСЛУГИ УПРАВЛЯЮЩИМ КОМПАНИЯМ**

## О КОМПАНИИ

АО «ЕИРЦ СПб» входит в группу компаний ПАО «Интер РАО».

АО «ЕИРЦ СПб» выпускает Единый платежный документ, в который на сегодняшний момент входят начисления за электроэнергию, горячее водоснабжение и тепло (ГУП ТЭК), жилищные услуги, взносы за капитальный ремонт (ФКР).



**2.8 млн**

лицевых счетов  
на обслуживании

**68**

универсальных  
Клиентских офисов

**100%**

сбор платежей в 2019-  
2020 годах

**100%**

доля рынка  
по бытовому потребителю

**> 2500**

организаций  
доверяют нам

## Включение начислений в единый платежный документ (ЕПД)

ЕПД – документ, который включает в себя информацию о взаиморасчетах клиента с организациями сферы ЖКХ, обслуживающими его дом (многоквартирный дом, индивидуальное жилое строение).

В настоящее время жители многих домов по-прежнему получают несколько квитанций на оплату жилищно-коммунальных услуг (электроснабжение, отопление, горячее водоснабжение, холодное водоснабжение, водоотведение, обращение с твердыми коммунальными отходами, взнос на капитальный ремонт, услуги управляющих организаций).

АО «ЕИРЦ СПб» объединяет информацию об услугах разных поставщиков и региональных операторов в рамках ЕПД и выступает единым центром формирования, печати и доставки квитанций клиентам.

ЕПД от ЕИРЦ Санкт-Петербурга соответствует требованиям Правил № 354 и Приказу Минстроя 43/пр от 26.01.2018.



## ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИЙ

Повышение собираемости платежей за ЖКУ – более 1,7 млн клиентов ЕИРЦ Санкт-Петербурга оплачивают коммунальные услуги в Личном кабинете и мобильном приложении.

Оптимизация расходов на организацию работы с клиентами – сокращение издержек на обеспечение начисления платы за ЖКУ, сопровождение биллинговых систем, аренду помещений для обслуживания клиентов, расходы на колл-центр, печать и доставку платежных документов.

Исключение «двойных платежей» – ЕПД от ЕИРЦ Санкт-Петербурга уникальна по дизайну. Жители города доверяют нам уже более 25 лет.

## ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ КЛИЕНТОВ

Все начисления в одном платежном документе, – все услуги оплачиваются одной суммой, одним платежом

Концепция «единого окна» очного и дистанционного обслуживания клиентов по всем услугам, включенным в ЕПД

Использование единых данных для расчета по всем услугам ЖКУ, – как следствие, корректность и прозрачность расчетов

Единый центр приема письменных обращений клиентов

Развитая сеть центров клиентского обслуживания ЕИРЦ Санкт-Петербурга с возможностью получения консультаций, а также оплаты услуг

Бескомиссионный сбор платежей в различных каналах ЕИРЦ Санкт-Петербурга

Оплата всех услуг в «один клик» в личном кабинете или мобильном приложении

Клиентское расщепление платежа, – клиент может самостоятельно указать сумму и внести платеж в оплату услуг конкретных поставщиков услуг

Постоянно развивающиеся сервисы для клиентов, направленные на экономию времени клиента и повышение доверия сфере услуг ЖКХ на территории субъекта

## ПРЕИМУЩЕСТВА ДЛЯ КЛИЕНТОВ

Оплата услуг через систему быстрых платежей – мгновенное перечисление, денежные средства не зависнут в обработке на выходные или праздничные дни

Подключение автоплатежа – настроить один раз и система сама будет списывать оплату вовремя

Электронный счет на почту – рассылка электронных счетов происходит раньше, чем бумажный счет оказывается в почтовом ящике

Начисление кешбэка – при оплате коммунальных услуг картой «МИР» клиенты получают кешбэк 1% без ограничений по сумме

Начисление кешбэка – при оплате коммунальных услуг по Единой карте петербуржца клиенты получают кешбэк 4% (но не более 300 рублей в месяц)

Защита персональных данных – все данные по начислениям доступны к просмотру только самому клиенту, поскольку платежный документ доставляется до потребителя в запечатанном конверте

Сервис «Обратный звонок», – дополнительная возможность получения консультаций в удобное для клиента время

## ЧТО ВХОДИТ В КОМПЛЕКСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Ведение базы данных лицевых счетов вашей организации

Расчет (начисление) и перерасчет стоимости предоставляемых услуг в соответствии с действующим законодательством

Начисление пеней

Учет поступивших платежей за услуги и пени

Расчет скидки потребителям, имеющим право на меры социальной поддержки

Формирование, печать и доставка ЕПД в сложенном формате («селф-мейлер») в почтовые ящики потребителей либо направление на email

Выгрузка информации на портал ГИС ЖКХ

Информационный обмен с органами социальной защиты для расчета денежной компенсации отдельным категориям граждан в порядке, установленном законодательством

Организация приема платежей, в том числе в каналах ЕИРЦ Санкт-Петербурга (клиентских офисах, платежных терминалах, личном кабинете, мобильном приложении, сервисе без авторизации (виджете) на сайте)

## ЧТО ВХОДИТ В КОМПЛЕКСНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

Очное обслуживание клиентов в Клиентских офисах ЕИРЦ Санкт-Петербурга

Дистанционное обслуживание клиентов, в том числе посредством колл-центра ЕИРЦ Санкт-Петербурга, включая сервис «Обратный звонок»

Прием обращений, в том числе посредством сервиса на сайте ЕИРЦ Санкт-Петербурга (добавить гиперссылку на сервис), подготовка и направление ответов заявителям

Организация сбора и обработки платежей, в том числе в каналах ЕИРЦ Санкт-Петербурга, включая фискализацию платежей (сбор платежей не включает оплату расходов кредитных организаций и платежных агентов, связанных с приемом платежей от клиентов)

Бескомиссионный прием платежей в каналах ЕИРЦ Санкт-Петербурга  
Ежедневное перечисление принятых денежных средств в адрес поставщика услуг

Подключение потребителей к личному кабинету и мобильному приложению ЕИРЦ Санкт-Петербурга

Доступ к личному кабинету поставщика услуг для просмотра сведений и формирования аналитической отчетности о начислениях и оплатах в разрезе лицевых счетов, услуг, домов, а также в адрес поставщиков коммунальных ресурсов



## СТОИМОСТЬ

Биллинг и клиентское обслуживание – 1,9% от суммы, начисленной потребителям, включая НДС

Прием платежей от населения в пользу управляющей организации:

- от 1 до 3% от суммы принятых АО «ЕИРЦ СПб» платежей, включая НДС
- или устанавливается комиссия сверх начисленной суммы с плательщика в размере от 1 до 2%, включая НДС

# РАБОТА С ДОЛЖНИКАМИ

Проводим **досудебные мероприятия** по информированию населения о наличии задолженности по оплате коммунальных и прочих услуг.

## Способы информирования

- Автоматический обзвон должников
- Обзвон должников оператором
- Печать и доставка претензионных уведомлений
- Рассылка push-уведомлений
- Рассылка уведомлений на e-mail
- Печать и доставка претензионных уведомлений
- Рассылка СМС-уведомлений

Кроме того, квалифицированные специалисты ЕИРЦ Санкт-Петербурга имеют опыт работы по **судебному взысканию** долгов и по взаимодействию с приставами



## **Проводимые мероприятия по судебному взысканию**

Поиск информации, идентифицирующей должника и достаточной для взыскания задолженности в суде

Подготовка искового заявления (заявления о вынесении судебного приказа)

Предъявление иска (подача заявления о вынесении судебного приказа) в суд

Контроль рассмотрения судом заявления о вынесении судебного приказа, предъявление иска в случае отмены судебного приказа

Участие в рассмотрении иска в суде первой инстанции: посещение судебных заседаний, подготовка необходимых процессуальных документов (ходатайств, пояснений и т.д.)

Участие в рассмотрении дела в апелляционной инстанции в случае обжалования решения суда, в том числе подготовка апелляционной жалобы (отзыва на апелляционную жалобу)

Получение вступившего в законную силу судебного акта и исполнительных документов

Проверка исполнительного документа на соответствие обязательным требованиям закона, при необходимости – взаимодействие с судом по исправлению ошибок в документе

Предъявление исполнительного документа в службу судебных приставов  
Предъявление исполнительного документа напрямую в банки (до обращения к приставам)

Контроль хода исполнительного производства, взаимодействие с приставом-исполнителем, банком и должником

## ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

### **Информационные услуги**

За счет реализованных технических решений можем обеспечить своевременное информирование жильцов, например, о выполняемых или предстоящих работах по содержанию дома, о запланированных общих собраниях, о задолженности с указанием периода и суммы долга

### **Способы информирования**

Вложение уведомлений в ЕПД

Рассылка персонализированных СМС или email

Уведомления с обязательным прочтением в личном кабинете и мобильном приложении

Размещение баннерной рекламы в личном кабинете



## **Энергоуслуги**

Энергосберегающие мероприятия, реализуемые сторонней компанией за свой счет, без затрат со стороны управляющей организации

За счет снижения уровня потребления энергетических ресурсов происходит уменьшение статьи расходов для управляющей организации

## **Какие мероприятия проводятся**

Энергоаудит зданий, в том числе тепловизионное обследование ограждающих конструкций, тепловых, электрических и холодильных установок

Модернизация уличного и внутреннего освещения зданий, используя современные и качественные светодиодные решения в совокупности с автоматизированными системами управления освещением (установка светодиодного освещения «под ключ»)

Модернизация тепловых пунктов за счет установки погодозависимой автоматики на системы отопления (АИТП – автоматический индивидуальный тепловой пункт)

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**

Свяжитесь с нами: [razvitie@eirc.spb.ru](mailto:razvitie@eirc.spb.ru)