

МСЭ-Т

СЕКТОР СТАНДАРТИЗАЦИИ
ЭЛЕКТРОСВЯЗИ МСЭ

D.195

Добавление 3
(05/2013)

СЕРИЯ D: ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ТАРИФИКАЦИИ

Общие принципы тарификации – Служебная и привилегированная электросвязь

Сроки для производства расчетов
по услугам международной электросвязи

**Руководящие принципы, касающиеся
предоплаты**

Рекомендация МСЭ-Т D.195 – Добавление 3

РЕКОМЕНДАЦИИ МСЭ-Т СЕРИИ D
ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ТАРИФИКАЦИИ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	D.0
ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ТАРИФИКАЦИИ	
Аренда средств электросвязи для частного пользования	D.1–D.9
Принципы тарификации, применимые к службам передачи данных по специализированным сетям данных общего пользования	D.10–D.39
Начисление платы и учет в международной телеграфной службе общего пользования	D.40–D.44
Начисление платы и учет в международной службе телесообщений	D.45–D.49
Принципы, применимые к ГИИ-Интернет	D.50–D.59
Начисление платы и учет в международной службе телекс	D.60–D.69
Начисление платы и учет в международной факсимильной службе	D.70–D.75
Начисление платы и учет в международной службе видеотекс	D.76–D.79
Начисление платы и учет в международной фототелеграфной службе	D.80–D.89
Начисление платы и учет в службах подвижной связи	D.90–D.99
Начисление платы и учет в международной телефонной службе	D.100–D.159
Составление и обмен счетами международной телефонной и телексной связи	D.160–D.179
Передача международных программ звукового вещания и телевидения	D.180–D.184
Начисление платы и учет по услугам международной спутниковой связи	D.185–D.189
Передача сведений, относящихся к международной финансовой отчетности	D.190–D.191
Службная и привилегированная электросвязь	D.192–D.195
Погашение сальдо международных счетов за электросвязь	D.196–D.209
Принципы начисления платы и учета для международных услуг электросвязи, предоставляемых ЦСИС	D.210–D.269
Принципы начисления платы и учета для сетей последующих поколений (СПП)	D.270–D.279
Принципы начисления платы и учета для универсальной персональной электросвязи	D.280–D.284
Принципы начисления платы и учета для услуг, предоставляемых интеллектуальной сетью	D.285–D.299
РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ РЕГИОНАЛЬНОГО ПРИМЕНЕНИЯ	
Рекомендации, применимые в Европе и бассейне Средиземного моря	D.300–D.399
Рекомендации, применимые в Латинской Америке	D.400–D.499
Рекомендации, применимые в Азии и Океании	D.500–D.599
Рекомендации, применимые в Африканском регионе	D.600–D.699

Для получения более подробной информации просьба обращаться к перечню Рекомендаций МСЭ-Т.

**Сроки для производства расчетов по услугам
международной электросвязи**

Добавление 3

Руководящие принципы, касающиеся предоплаты

Резюме

Добавление 3 к Рекомендации МСЭ-Т D.195 предназначено для того, чтобы содействовать заинтересованным операторам электросвязи в разработке руководящих принципов, касающихся предоплаты. Поскольку решение оператора о создании механизмов предоплаты является внутренним коммерческим вопросом, представленные в настоящем добавлении руководящие принципы являются добровольными и иллюстративными по своему назначению. Их цель состоит в том, чтобы помочь операторам выработать новые (или обновить существующие) руководящие принципы, касающиеся предоплаты, в соответствии со своими потребностями и содействовать эффективному управлению счетами.

Хронологическая справка

Издание	Рекомендация	Утверждение	Исследовательская комиссия
1.0	МСЭ-Т D.195	21.11.2003 г.	3-я
2.0	МСЭ-Т D.195	27.06.2006 г.	3-я
3.0	МСЭ-Т D.195	04.04.2008 г.	3-я
4.0	МСЭ-Т D.195	01.04.2011 г.	3-я
5.0	МСЭ-Т D.195	20.11.2012 г.	3-я
5.1	МСЭ-Т D.195, Доб. 1	31.05.2013 г.	3-я
5.2	МСЭ-Т D.195, Доб. 2	31.05.2013 г.	3-я
5.3	МСЭ-Т D.195, Доб. 3	31.05.2013 г.	3-я

ПРЕДИСЛОВИЕ

Международный союз электросвязи (МСЭ) является специализированным учреждением Организации Объединенных Наций в области электросвязи и информационно-коммуникационных технологий (ИКТ). Сектор стандартизации электросвязи МСЭ (МСЭ-Т) – постоянный орган МСЭ. МСЭ-Т отвечает за изучение технических, эксплуатационных и тарифных вопросов и за выпуск Рекомендаций по ним с целью стандартизации электросвязи на всемирной основе.

На Всемирной ассамблее по стандартизации электросвязи (ВАСЭ), которая проводится каждые четыре года, определяются темы для изучения исследовательскими комиссиями МСЭ-Т, которые, в свою очередь, вырабатывают Рекомендации по этим темам.

Утверждение Рекомендаций МСЭ-Т осуществляется в соответствии с процедурой, изложенной в Резолюции 1 ВАСЭ.

В некоторых областях информационных технологий, которые входят в компетенцию МСЭ-Т, необходимые стандарты разрабатываются на основе сотрудничества с ИСО и МЭК.

ПРИМЕЧАНИЕ

В настоящей публикации термин "администрация" используется для краткости и обозначает как администрацию электросвязи, так и признанную эксплуатационную организацию.

Соблюдение положений данной публикации осуществляется на добровольной основе. Однако данная публикация может содержать некоторые обязательные положения (например, для обеспечения функциональной совместимости или возможности применения), и в таком случае соблюдение публикации достигается при выполнении всех указанных положений. Для выражения требований используются слова "следует", "должен" ("shall") или некоторые другие обязывающие выражения, такие как "обязан" ("must"), а также их отрицательные формы. Употребление таких слов не означает, что от какой-либо стороны требуется соблюдение положений данной публикации.

ПРАВА ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ СОБСТВЕННОСТИ

МСЭ обращает внимание на вероятность того, что практическое применение или выполнение настоящей публикации может включать использование заявленного права интеллектуальной собственности. МСЭ не занимает какую бы то ни было позицию относительно подтверждения, действительности или применимости заявленных прав интеллектуальной собственности, независимо от того, доказываются ли такие права членами МСЭ или другими сторонами, не относящимися к процессу разработки публикации.

На момент утверждения настоящей публикации МСЭ не получил извещение об интеллектуальной собственности, защищенной патентами, которые могут потребоваться для выполнения настоящей публикации. Однако те, кто будет применять публикацию, должны иметь в виду, что вышесказанное может не отражать самую последнюю информацию, и поэтому им настоятельно рекомендуется обращаться к патентной базе данных БСЭ по адресу: <http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>.

© ITU 2013

Все права сохранены. Ни одна из частей данной публикации не может быть воспроизведена с помощью каких бы то ни было средств без предварительного письменного разрешения МСЭ.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 Введение.....	1
1.1 Цель и сфера охвата.....	1
1.2 Польза от стандартизации руководящих принципов, касающихся предоплаты.....	1
1.3 Что представляет собой вариант предоплаты?.....	1
1.4 Ключевые факторы, обуславливающие предоплату.....	1
1.5 Ключевые цели предоплаты.....	1
1.6 Принципы предоплаты.....	2
1.7 Основные виды деятельности и ключевые обязанности.....	2
1.8 Измеримые цели.....	3
2 Руководящие принципы, касающиеся предоплаты.....	3
2.1 Четко определенная кредитная политика.....	3
2.2 Политика в отношении предоставления кредита.....	3
2.3 Различные пределы, касающиеся предоплаты.....	3
2.4 Варианты предоплаты.....	4
2.5 Основные внутренние механизмы для ежедневного мониторинга.....	4
2.6 Эффективная система связи.....	5
2.7 Принятие внутренних решений.....	5
2.8 Постоянный анализ клиентов, работающих на основе предоплаты.....	5
2.9 Содержание основного "соглашения".....	6
2.10 Преимущества варианта, основанного на предоплате.....	6
2.11 Недостатки варианта, основанного на предоплате.....	6
2.12 Передовой опыт в области управления дебиторской задолженностью, кредитами и взысканием задолженности.....	6
2.13 Другие соображения.....	8
3 Краткое руководство по предоплате.....	9

**Сроки для производства расчетов по услугам
международной электросвязи**

Добавление 3

Руководящие принципы, касающиеся предоплаты

1 Введение

1.1 Цель и сфера охвата

Цель настоящего добавления состоит в том, чтобы содействовать заинтересованным операторам электросвязи в разработке руководящих принципов, касающихся предоплаты. Эти руководящие принципы являются добровольными и иллюстративными по своему характеру. Решение оператора о создании механизмов предоплаты является внутренним коммерческим вопросом, и коммерческие условия согласовываются между операторами.

1.2 Польза от стандартизации руководящих принципов, касающихся предоплаты

Предполагается, что польза, которую настоящие руководящие принципы принесут операторам электросвязи, заключается в следующем:

- помощь в составлении набора руководящих принципов (если они еще не разработаны) с учетом потребностей операторов электросвязи либо в анализе или совершенствовании существующей у них политики в соответствии с действующими стратегиями в области предоплаты;
- обеспечение эффективного управления счетами.

1.3 Что представляет собой вариант предоплаты?

Предоплата – это вариант ведения бизнеса с рядом операторов, при котором риск неполучения платежа высок, но имеются огромные возможности развития бизнеса. Этот вариант охватывает меры, предпринятые продавцом, добивающимся получения предоплаты за услуги, которые должны быть предоставлены клиенту, включающие ограничение, приостановление или прекращение доступа к услуге в случае, если соответствующая предоплата использована и своевременно не пополнена.

1.4 Ключевые факторы, обуславливающие предоплату

Ключевыми факторами, обуславливающими предоплату, в частности, являются:

- получение прямого доступа к источнику трафика, например операторам телефонных карточек и/или агрегаторам трафика;
- готовность предпринимателей к принятию рисков;
- возможность покупателя и продавца диктовать свои условия;
- инструменты и ресурсы для управления клиентами, работающими на основе предоплаты;
- взаимная поддержка и сотрудничество между группами сбыта и расчетов;
- сведения о рынке.

1.5 Ключевые цели предоплаты

Ключевыми целями варианта предоплаты, в частности, являются:

- получение доступа к источнику трафика и устранение посредников;
- исключение риска неполучения платежа от мелких операторов с перспективами развития бизнеса;

- обеспечение максимальных уровней сбыта и дохода;
- уступка дебиторской задолженности;
- уменьшение общих финансовых рисков при ведении бизнеса;
- минимизация потерь от безнадежных долгов.

1.6 Принципы предоплаты

Разумные принципы предоплаты предполагают следующее:

- Крупные предварительные продажи и наличие организационных соглашений
 - Должны быть задействованы и использованы все имеющиеся источники кредитной информации для получения правильной оценки кредитного риска.
 - В соглашениях следует четко указывать согласованные процессы контроля за использованием, такие как пороговые пределы, процедуры передачи более высокой инстанции и т. д.
- Оценка
 - Все переменные факторы, связанные с оценкой сумм предоплаты, должны быть разработаны заранее.
 - Переменные факторы включают (в числе прочих):
 - проектируемую пропускную способность;
 - расчетную ставку;
 - ежедневную предлагаемую пиковую нагрузку генерируемого трафика;
 - предлагаемую нагрузку получаемого трафика;
 - период задержки с получением платежных кредитов;
 - выходные дни, официальные и банковские праздники;
 - количество линий доступа;
 - пропускную способность линии доступа, например 2 Мбит/с для систем E1;
 - прогнозируемые изменения проектируемой пропускной способности (для целей точной оценки предоплаты следует принимать во внимание возможное будущее изменение проектируемой пропускной способности).
- Обеспечение выполнения
 - Своевременные отчеты об использовании трафика и предоплаты, направляемые клиентам согласно договоренности.
 - Соблюдение согласованных пороговых уровней и уровней передачи более высокой инстанции.
 - Точность расчетов, обновление счетов и ежедневный мониторинг.
 - Отслеживание тенденций и отображение необычного поведения.
 - Измерение времени связи и осуществление полного контроля над каналами связи.
- Сотрудничество между группами сбыта и расчетов
 - Быстрый и свободный поток сообщений между группами.
 - Контроль за поведением клиентов во время проверки исполнения.
 - Готовность к быстрому принятию решений при полной координации действий.
 - Взаимное понимание относительно времени реагирования.

1.7 Основные виды деятельности и ключевые обязанности

- Отражение условий предоплаты в соглашении с клиентом.
- Ежедневный мониторинг подверженности рискам.
- Последующие меры в связи с повышением пределов.
- Периодическое декларирование трафика.

- Своевременное обновление счетов в режиме реального времени.
- Постоянный контакт с клиентами по вопросам организации предоплаты.
- Оперативное решение споров, связанных с выставлением счетов.
- Сведения о рынке.
- Управленческая отчетность (высшее руководство и внутренние клиенты в отделах продаж, выставления счетов и расчетов, бухгалтерского учета, основной деятельности и т. д.).
- Мониторинг наиболее ценных направлений.

1.8 Измеримые цели

- Использование технических средств операторами, работающими на основе предоплаты.
- Приращенный доход.
- Списание безнадежных долгов.
- Количество дней работы без предоплаты.
- Точность в расчетах ежедневного использования и мониторинг.
- Сведения о рынке.
- Уровни неоплаченных продаж в суточном выражении (DSO).

2 Руководящие принципы, касающиеся предоплаты

2.1 Четко определенная кредитная политика

Кредитная политика – это набор процессов и процедур, охватывающий все функции и виды деятельности, связанные с кредитованием того или иного коммерческого предприятия.

2.2 Политика в отношении предоставления кредита

Уровень рисков, которые готов взять на себя оператор или продавец, зависит от его рыночных позиций. Рыночная позиция должна быть основой для его позиции на переговорах.

2.3 Различные пределы, касающиеся предоплаты

Установление справедливых пределов, касающихся предоплаты, имеет решающее значение для успеха того или иного варианта предоплаты. В зависимости от допустимой степени риска, продавец или поставщик услуг должен четко определить следующие переменные факторы и их соответствующие пределы:

- **Активирование проектируемой пропускной способности:** должно соответствовать прогнозируемому бизнесу; рекомендуется избегать излишнего активирования и недостаточного использования.
- **Нижний предел предоплаты:** следует определять на основе пикового использования за день/на E1. Он должен представлять собой уровень опасности для мониторинга и блокирования в том случае, если клиент достигнет этого уровня предоплаты.
- **Использование предоплаты:** следует установить различные предельные уровни и четко указать действия в тех случаях, когда такие уровни достигаются: например, уведомление – при 70%, передача более высокой инстанции – при 80%, блокирование – при 95%.
- **Период задержки с получением платежных кредитов:** его следует надлежащим образом протестировать и установить, чтобы адаптироваться к любым случаям отправленных, но еще не полученных платежей.
- **Возможность обратного трафика:** следует подразумевать чистое использование за день.
- **Периодическое декларирование:** его следует надлежащим образом согласовать во время подписания соглашения и соблюдать требования в отношении предварительного декларирования и периодов фактического выставления счетов.
- **Время для ответа клиенту:** предоставляет для администрации должника время для того, чтобы вынести на обсуждение любые вопросы, которые у нее имеются, например касающиеся краткосрочного движения денежных средств, не разрешенных споров и т. д.

Всегда желательно четко определять в соответствующем соглашении различные пределы, касающиеся предоплаты, во избежание всякой путаницы на более позднем этапе, указывая право блокировать предоставление услуги с уведомлением или без уведомления, если использование в любой данный период времени превышает 100%.

2.4 Варианты предоплаты

Предоплата может осуществляться различными способами, в зависимости от готовности покупателя к принятию рисков, его возможности диктовать условия, возможностей оплаты и финансового положения покупателя. Варианты могут быть следующими:

- Модель предоплаты: основная сумма предоплаты вносится непосредственно на основании счетов, выставляемых напрямую, и пополняется с учетом установленных пределов и соглашения.
- Депозит наличными: клиент вносит депозит наличными, который никогда не применяется к выставленным счетам. Платеж осуществляется покупателем как обычный платеж с последующей оплатой в течение установленного периода. Депозит наличными обычно зависит от периода оплаты и среднего чистого использования за день.
- Счета условного депонирования: Американские и европейские операторы работают со счетами условного депонирования в качестве одного из вариантов расчетов с операторами, работающими на основе предоплаты.

Существуют и некоторые другие не связанные с наличностью и менее ликвидные варианты обеспечения исполнения обязательств, например:

- Банковская гарантия: банковская гарантия предоставляется покупателем вместо депозита наличными от банка, приемлемого для поставщика услуг.
- Аккредитив: работает практически так же, как и банковская гарантия.
- Комбинация различных вариантов: в зависимости от финансового положения, поставщик услуг может применять различные комбинации вариантов предоплаты и лимитов кредитования.

Всегда желательно, чтобы в соглашении были определены согласованные варианты во избежание всякой путаницы на более позднем этапе, с указанием примеров расчета суммы предоплаты и связи с изменениями в проектируемой пропускной способности.

Поставщик услуг может также работать с использованием более консервативного подхода, взяв максимальное использование в качестве основы для расчета сумм предоплаты.

2.5 Основные внутренние механизмы для ежедневного мониторинга

Любой вариант предоплаты требует постоянного отслеживания на основе различных базовых расчетов и видов контроля.

Чистое использование покупателем определяется следующим образом:

Фактурированная и учтенная чистая позиция/использование + нефактурированная и неучтенная чистая позиция/использование = чистое использование

Чистое использование сравнивается с имеющейся предоплатой с точки зрения:

- % использования;
- мультипликативных множителей.

Чтобы получить более точную и полную информацию для мониторинга операторов, работающих на основе предоплаты, необходимо рассмотреть некоторые факторы, в том числе:

- Точные остатки дебиторской задолженности.
- Точное применение платежных требований и кредитовых авизо.
- Онлайнные платежные записи и корректировки.
- Своевременное включение ставок в системы выставления счетов.
- Экстраполяция трафика в случае отсутствия отчетов о трафике.
- Последнее сообщение информации клиенту.
- Удобный доступ к онлайнному банковскому счету.

- Удобный доступ к списку выходных дней в различных странах.
- Своевременное выставление счетов и производство расчетов с клиентами.
- Своевременная информация о пробном чистом использовании.
- Своевременное разрешение любых нерешенных споров.
- Ожидаемые день и дата достижения различных предельных уровней, выраженных в процентах.
- Ожидаемое использование за следующие семь дней и т. д.

ПРИМЕЧАНИЕ. – Если расчет не поддерживается программным решением, то следует уделять особое внимание обработке данных.

2.6 Эффективная система связи

При варианте с предоплатой для эффективного мониторинга требуется очень эффективная система связи. Такая система может поддерживаться различными имеющимися инструментами и с помощью организации работы, включая:

- Предупреждения с помощью электронной почты/SMS от автоматизированной системы выставления счетов, отслеживающей чистое использование.
- Легкий доступ к обновляемому списку единых контактных пунктов (SPOC) для обеих сторон.
- Доступ, практически в реальном времени, к связи между двумя сторонами.
- Четко различимые матрица передачи более высокой инстанции и организация работы.
- Четко различимая организация работы при блокировании и разблокировании (включая частичное или полное ограничение по обмену трафиком).
- Мобильные устройства, которые дают возможность персоналу получать доступ к корпоративным счетам, направляемым по электронной почте, или производить телефонные вызовы, когда они находятся вне своего рабочего помещения.

2.7 Принятие внутренних решений

Система принятия внутренних решений должна обеспечивать возможность более быстрого принятия решений. Ее элементами являются:

- Обмен информацией и распространение отчетов.
- Руководящие указания по подготовке отчетов для высшего руководства (отчеты о ходе работы и о результатах мониторинга, а также требования в отношении других отчетов и т. д.).
- Политика в области обмена кредитной информацией с другими хозяйственными единицами в рамках соответствующей компании (с помощью отчетов или собраний по установлению связей).
- Механизм утверждения для специальных случаев.
- Четко определенные органы, блокирующие решения о политике.

2.8 Постоянный анализ клиентов, работающих на основе предоплаты

- Поведение клиентов в отношении использования.
- Готовность клиентов к реагированию.
- Заблаговременные платежи.
- Привычки по поддержанию постоянных контактов.
- Увеличение стоимости доходов.
- Сведения о рынке.
- Улучшение финансового положения.

Результаты анализа могут включать все или некоторые из следующих аспектов:

- Условия оплаты для клиента улучшаются до уровня последующей оплаты, если он способствует росту прибыльности, а коммерческая деятельность ограничивается необеспеченным лимитом кредитования.
- Клиент может продолжать работать на тех же условиях.

- Клиент может пересмотреть вопрос о том, продолжать или не продолжать деловые отношения. Для этого могут существовать дополнительные ограничения по ресурсам для ведения бизнеса.

2.9 Содержание основного соглашения

- Депозиты и суммы предоплаты.
- Гарантия своевременного расчета.
- Критерии пересмотра условий платежа.
- Роль, которую должна играть материнская компания в уменьшении рисков.
- Циклы выставления счетов.
- Установленный период, в течение которого могут быть начаты, подтверждены, рассмотрены и разрешены споры.
- Временные рамки для разрешения споров и процедуры передачи более высокой инстанции.
- Штрафы за просрочку платежей.
- Положения, касающиеся ограничения трафика, и организация работы в случае неуплаты.
- Указание на то, что в случае оспариваемых сумм те суммы, которые не являются предметом спора, должны быть уплачены и не должны удерживаться до тех пор, пока вопрос об оспариваемых суммах не будет урегулирован.
- Оговорка о досрочном погашении в случае неуплаты к установленной дате любого очередного платежа, согласованного в графике платежей.
- Требование представления годовой финансовой отчетности (балансовая ведомость, отчет о прибылях и убытках, отчет о движении денежной наличности) и/или годовые отчеты для регулярного обновления кредитного досье.
- Оплата пошлин и фиксированных платежей должна рассматриваться отдельно.
- Требуемая оплата, которая должна осуществляться электронным или банковским переводом.

2.10 Преимущества варианта, основанного на предоплате

- Устраняет риск взыскания задолженности.
- Способствует увеличению потока наличности.
- Позволяет удовлетворить потребности мелких клиентов.
- Позволяет получить доступ к источнику трафика.
- Повышает доход.

2.11 Недостатки варианта, основанного на предоплате

- Нехватка ресурсов.
- Деловые отношения могут и не быть долгосрочными.
- Увеличение объема ручного труда.
- Нехватка ресурсов может перевешивать увеличение доходов.

2.12 Передовой опыт в области управления дебиторской задолженностью, кредитами и взысканием задолженности

- Устранить барьеры для оплаты.
- Повысить автоматизацию функции обработки денежных переводов.
- Внедрить официальный процесс управления разрешением споров.
- Стратегически умело работать с арестованными и неоплаченными счетами.
- Мобилизовать сотрудников по взысканию задолженности с помощью специализации, установления целевых показателей результативности и стимулов.

2.12.1 Передовой опыт в области управления кредитными рисками (специфические особенности)

- Установить процедуру для осуществления регулярного мониторинга профилей клиентов.
- Классифицировать или сгруппировать существующих и потенциальных клиентов согласно рискам, чтобы адаптировать к их требованиям стратегии в области кредитования и взыскания задолженности.
- Разделить на сегменты портфель дебиторской задолженности по степени риска (высокая, средняя и низкая), чтобы выявить приоритетную дебиторскую задолженность и модифицировать тактику взыскания задолженности в отношении каждого клиента.
- Получить обновленные данные по клиентам из авторитетных источников кредитной информации или от рейтинговых агентств.
- Периодически анализировать условия вашей политики кредитования и политики взыскания задолженности.
- Всегда требовать от клиента заполнять форму заявки на кредит или форму с информацией о клиенте; если риск оказывается неприемлемым, то следует отказать в предоставлении кредита.
- Всегда предоставлять отделу продаж и другим внутренним клиентам отчет за месяц с указанием общего баланса и состояния дебиторской задолженности.
- Уменьшить для клиента лимиты кредитования или сроки платежа, если вас беспокоит его финансовое положение или если клиент продемонстрировал, что не в состоянии в разумный срок уплатить вам или другим коммерческим кредиторам.
- Четко предусмотреть условия оплаты по счетам.
- Стремиться к постоянному совершенствованию процесса управления кредитными рисками.
- Требовать оплаты электронным переводом.

2.12.2 Передовой опыт в области взыскания задолженности (специфические особенности)

- Следуйте установленной в организации практике кредитования и практике взыскания задолженности.
- Классифицируйте существующих и новых клиентов по степени риска и разработайте систему отслеживания просроченной задолженности для каждого типа и класса. Должен быть создан специальный график для отслеживания просроченных остатков средств.
- Регулярно отслеживайте тенденции в осуществлении платежей и в соответствии с этим устанавливайте графики деятельности по взысканию долгов.
- Добейтесь высокого уровня профессионализма среди сотрудников, отвечающих за взыскание платы, и стимулируйте достижение ими максимальных показателей в работе.
- Разработайте эффективный инструмент отчетности для определения счетов с низкой или высокой степенью риска, маргинальных или проблемных счетов.
- Улучшите взыскание задолженности и разрешение споров путем уменьшения циклов времени для каждого процесса, контролируемого департаментом кредитования.
- Противодействуйте уклонениям от платежа путем ведения штрафных санкций за просрочку платежа и путем обеспечения их применения.
- Установите целевые показатели для взыскания задолженности. Следует помнить о том, что такие показатели должны измеряться не количеством совершенных вызовов, а с точки зрения завершенных вызовов и полученных обязательств по платежам.
- Поощряйте сотрудников, отвечающих за взыскание платы, к тому, чтобы сообщать о проблемах с взысканием задолженности, а не скрывать их. Чем раньше непосредственный руководитель узнает о проблеме, тем раньше она может быть рассмотрена и, надеемся, решена.
- Если клиент просит предоставить ему отсрочку по платежам или принять график отсрочки платежей, то, прежде чем принять его просьбу, надо сделать следующее:

- запросите и получите от клиента финансовую отчетность, которая поможет оценить серьезность финансовых проблем клиента;
- спросите, обращался ли должник с такой просьбой ко всем кредиторам или только к некоторым из них;
- попросите предоставить список продавцов, которые уже согласились с таким предложением.
- Повышайте эффективность взыскания задолженности и разрешения споров путем сокращения или полного исключения периода отсрочки.
- После нарушения обязательств по платежам сотрудник, отвечающий за взыскание платы, должен настоять на том, чтобы должник направил платеж до начала следующего дня. Это послужит свидетельством ваших серьезных намерений в отношении получения платежа.
- Чтобы побудить клиента подписать долговую расписку, охватывающую график продления срока оплаты, предложите отказаться от своих прав на проценты или финансовых сборов, которые в противном случае накопились бы при подписании такой расписки.
- Следует признать, что хотя было бы неразумным ожидать, что клиент оплатит оспариваемый остаток, неразумным также было бы для клиента не платить неоспариваемую часть просроченного остатка.
- Решайте проблемы платежа по мере их возникновения. Не позволяйте им накапливаться. Если проблемы накапливаются, то процесс урегулирования еще более затрудняется и требует большого количества времени.
- Уменьшите сроки действия открытого счета и установленный лимит кредитования.
- Просите клиентов подтвердить обязательства по платежам в письменном виде; это является эффективным инструментом взыскания задолженности.
- Четко задокументируйте случаи нарушения клиентом обязательств по платежам. Информация о том, какие клиенты допускали нарушения своих обязательств, дает сотрудникам, отвечающим за взыскание платы, важный инструмент и серьезное преимущество при переговорах.
- Будьте вежливыми и уважительными, но твердыми.
- Особо выделите счета, по которым проводятся нерегулярные платежи или непостоянные платежи, для более частых обращений с целью взыскания задолженности и более частых обновлений кредитных досье.
- Особо выделите новые счета, которым необходимо уделять особое внимание, с тем чтобы их можно было быстро рассмотреть в случае возникновения просрочки.
- Соблюдайте свои обязательства перед клиентами.
- Назначьте более опытных сотрудников для управления более крупными и проблематичными счетами.
- Не спорьте с клиентами.
- Не предлагайте меры, которые не сможете осуществить. Если вы сообщите, что намерены задержать выполнение поручений или приступить к взысканию задолженности по счету, но не делаете этого, то вы потеряете авторитет.
- Если клиент испытывает временные трудности, предложите ему разработать график платежей.
- Если это уместно, наймите посредника.
- Прибегайте к юридическим мерам только в исключительных случаях.

2.13 Другие соображения

- Создайте резервы под безнадежные долги.
- Разработайте порядок передачи более высокой инстанции. Направляйте уведомление, как только проблема определена, и немедленно начинайте действовать.
- Используйте такие меры и в отношении других видов трафика.

3 Краткое руководство по предоплате

- Продажа действительна только тогда, когда произведена соответствующая оплата.
- Работайте только с потенциальными деловыми клиентами с увеличивающимся доходом.
- Четко оговорите в соглашении условия оплаты.
- Убедитесь в том, что основные положения изложены правильно.
- Компетентно открывайте новые счета.
- Быстро выставляйте счета.
- Осуществляйте, как минимум, ежедневный мониторинг.
- Постоянно обеспечивайте визуальную доступность календарей праздничных дней.
- Постоянно обеспечивайте доступ к списку единых контактных пунктов (SPOC) клиентов и матрице передачи по инстанции.
- Используйте инструменты надлежащей и более быстрой связи.

СЕРИИ РЕКОМЕНДАЦИЙ МСЭ-Т

Серия А	Организация работы МСЭ-Т
Серия D	Общие принципы тарификации
Серия E	Общая эксплуатация сети, телефонная служба, функционирование служб и человеческие факторы
Серия F	Нетелефонные службы электросвязи
Серия G	Системы и среда передачи, цифровые системы и сети
Серия H	Аудиовизуальные и мультимедийные системы
Серия I	Цифровая сеть с интеграцией служб
Серия J	Кабельные сети и передача сигналов телевизионных и звуковых программ и других мультимедийных сигналов
Серия K	Защита от помех
Серия L	Конструкция, прокладка и защита кабелей и других элементов линейно-кабельных сооружений
Серия M	Управление электросвязью, включая СУЭ и техническое обслуживание сетей
Серия N	Техническое обслуживание: международные каналы передачи звуковых и телевизионных программ
Серия O	Требования к измерительной аппаратуре
Серия P	Оконечное оборудование, субъективные и объективные методы оценки
Серия Q	Коммутация и сигнализация
Серия R	Телеграфная передача
Серия S	Оконечное оборудование для телеграфных служб
Серия T	Оконечное оборудование для телематических служб
Серия U	Телеграфная коммутация
Серия V	Передача данных по телефонной сети
Серия X	Сети передачи данных, взаимосвязь открытых систем и безопасность
Серия Y	Глобальная информационная инфраструктура, аспекты межсетевого протокола и сети последующих поколений
Серия Z	Языки и общие аспекты программного обеспечения для систем электросвязи