



Карта стадий работы с просрочкой: pre-collection, soft, hard (с SLA)

Карта стадий — схема работы с просроченной задолженностью физических лиц. По каждой из трёх стадий (pre-collection, soft, hard) она отвечает на четыре вопроса: с какого дня просрочки стадия начинается, кто связывается с должником, какими каналами и как часто, и за какое время сотрудник обязан отреагировать на событие (SLA).

Карта нужна руководителям контакт-центров и отделов по работе с просроченной задолженностью, которые выстраивают или проверяют регламент: разделить очереди операторов, настроить обзвон и понять, что и когда передавать на следующую стадию.

Как читать карту

1. Определите DPD должника и найдите его стадию в разделе «Карта стадий».
2. Посмотрите в той же карточке, кто с ним работает, какими каналами и как часто.
3. Сверьте сроки реакции в разделе «SLA по стадиям».
4. Проверьте, когда должника нужно передавать дальше, в разделе «Передача между стадиями».
5. Убедитесь, что частота контактов укладывается в лимиты закона (раздел «Юридические рамки контактов»).

Термины

Термин	Что значит
DPD (days past due)	Число дней с даты, когда платёж должен был поступить. Отрицательное значение означает, что до платежа ещё есть время
Pre-collection	Ранняя стадия: напоминания клиенту вокруг даты платежа и в первые дни просрочки
Soft	Средняя стадия: с должником работают операторы первой линии, цель — получить обещание платежа
Hard	Поздняя стадия: специалисты и юристы, при необходимости внешнее агентство или суд
SLA	Срок, в который сотрудник или система обязаны выполнить действие
Обещание платежа (PTP, promise to pay)	Дата и сумма платежа, которые должник назвал и которые записаны в CRM

Границы и цифры — стартовые ориентиры

Границы стадий и цифры SLA в карте — **стартовые ориентиры**, а не отраслевой стандарт. Их подстраивают под продукт, размер долга и качество портфеля: проверьте на 2–4 неделях реальной работы и скорректируйте.



Карта стадий

Первые дни просрочки закрывает автоматика, на soft работает первая линия операторов, на hard — опытные специалисты и юристы.

Pre-collection

от -3 до +7 дней просрочки (DPD)

Кто контактирует	Автоматика (автоинформатор, SMS, мессенджер, пуш); оператор — с 3-7-го дня, если ответа нет
Каналы	Автоинформатор, SMS, мессенджер, e-mail
Частота	3-4 касания за стадию: за 1-3 дня до платежа, в день платежа, на 1-й и 3-5-й день просрочки
Цель стадии	Напомнить о платеже и убрать технические причины неоплаты

Soft

8-60 дней просрочки (DPD)

Кто контактирует	Операторы мягкого взыскания (первая линия)
Каналы	Исходящие звонки, SMS, мессенджер
Частота	До 2 звонков в календарную неделю с интервалом 3-4 дня; сообщения между звонками
Цель стадии	Получить обещание платежа и его дату либо выяснить причину неоплаты

Hard

61 день просрочки и выше, часто 90+ (DPD)

Кто контактирует	Специалисты hard-взыскания, юристы; при решении по портфелю — внешнее агентство
Каналы	Звонки, письма и претензия, личная встреча (не чаще 1 раза в неделю)
Частота	1-2 звонка в неделю плюс письменная претензия
Цель стадии	Полное погашение, реструктуризация или переход к судебному взысканию

В pre-collection нет просроченной задолженности до даты платежа, поэтому здесь это обычное напоминание клиенту. С первого дня просрочки контакты подпадают под 230-ФЗ (раздел «Юридические рамки контактов»).

Частота в карточках — целевая. Верхнюю границу задаёт закон, а не внутренний регламент.



SLA по стадиям

Семь нормативов задают темп работы: сколько времени проходит между событием и действием сотрудника.

Показатель	Норматив	Стадии
Первый контакт после перехода на стадию	не позднее 1 рабочего дня (в pre-collection — автоматически в день триггера)	Все
Запись результата контакта в CRM	не позднее 15 минут после разговора	Все
Обратный звонок на пропущенный входящий от должника	не позднее 1 рабочего часа	Все
Перезвон после недозвона	не позднее следующего рабочего дня; недозвон в лимит контактов не входит (ч. 4.4 ст. 7 230-ФЗ) — уточните у юриста	Soft, hard
Проверка обещания платежа	в день срока плюс 1 рабочий день; при неоплате новый контакт в течение 1 рабочего дня	Soft, hard
Передача на следующую стадию	в день, когда DPD достиг порога, вместе с историей контактов	Все
Реакция на отказ от взаимодействия или жалобу	сразу прекратить указанный канал, уведомить руководителя не позднее 1 рабочего дня	Все

Стартовые значения подбирали как рабочие, а не как нормативы регулятора. Начните с них, а через месяц сравните с фактом: долю выполненных обещаний платежа и долю контактов, записанных в CRM в срок.

Передача между стадиями

Должник переходит на следующую стадию по формальному триггеру, а не по усмотрению оператора.

- 1. Pre-collection → soft.** Платёж не поступил к 8-му дню просрочки. Вместе с должником передаются история напоминаний (каналы, доставка, ответы), контакты и сумма долга.
- 2. Soft → hard.** Просрочка достигла 61 дня, либо обещанный платёж сорван дважды, либо должник недоступен по всем каналам. Передаются все обещания платежа и их исход, названные причины неоплаты и отказы.
- 3. Hard → внешнее агентство или суд.** Решение принимает руководитель по портфелю: к этому моменту должна быть отправлена письменная претензия и записана история контактов.



Если должник погасил просрочку, он выходит из воронки. Если оплатил частично, DPD пересчитывают от непогашенной суммы, а стадию определяют заново.

Юридические рамки контактов

При работе с долгами физических лиц частоту и время контактов ограничивает [статья 7 закона 230-ФЗ](#) (редакция от 11.02.2026). Любая внутренняя частота из карты должна укладываться в эти лимиты.

Способ	Ограничение по инициативе кредитора
Время контакта	нельзя: в рабочие дни с 22:00 до 8:00, в выходные и праздники с 20:00 до 9:00 по местному времени должника
Звонки и автоматизированный интеллектуальный агент (робот)	не больше 1 в сутки, 2 в календарную неделю, 8 в календарный месяц
Сообщения (SMS, мессенджеры и т. п.)	не больше 2 в сутки, 4 в неделю, 16 в месяц
Личные встречи	не больше 1 в календарную неделю
Сообщения через Госуслуги	не больше 2 в месяц по одному обязательству

Пять правил, которые чаще всего упускают при настройке процесса:

- Лимиты действуют отдельно по каждому обязательству должника.
- В лимит попадает только состоявшийся контакт: когда должнику сообщены обязательные сведения либо он прямо отказался продолжать разговор. Недозвон не считается.
- Автоинформатор и робот тоже считаются: он должен назвать себя роботом, а должнику нужно дать возможность перейти к сотруднику. Значит, с первого дня просрочки робот расходует те же 2 звонка в неделю, что и оператор.
- Должник и кредитор могут письменно договориться о другой частоте, например при обсуждении реструктуризации.
- Должник вправе ограничить взаимодействие или отказаться от него заявлением, но не раньше чем через 4 месяца с даты возникновения просрочки ([статья 8](#)).

Это не юридическая консультация

Карта описывает контакты с физическими лицами. Для долгов юридических лиц правила другие. Перед внедрением сверьте регламент с юристом и актуальной редакцией закона.

Источники: [230-ФЗ, ст. 7](#), [230-ФЗ, ст. 8](#), [текст закона целиком](#).



Чек-лист внедрения

- ☐ Определить границы стадий по DPD для своего портфеля (или принять стартовые: до +7, 8–60, 61 и выше)
- ☐ Назначить владельца каждой стадии и разделить очереди операторов
- ☐ Настроить в CRM поле DPD, стадию и автоматический перевод по порогу
- ☐ Зафиксировать в CRM обязательные поля контакта: результат, причина неоплаты, дата и сумма обещанного платежа
- ☐ Ограничить в системе обзвона число звонков по каждому обязательству: 1 в сутки, 2 в неделю, 8 в месяц
- ☐ Запретить звонки и сообщения вне разрешённого времени в часовом поясе должника
- ☐ Проверить сценарии робота: он называет себя роботом и может передать разговор сотруднику
- ☐ Утвердить SLA из раздела выше и вынести его выполнение на дашборд руководителя
- ☐ Согласовать регламент с юристом и назначить дату пересмотра через месяц работы

Как автоматизировать обзвон

Голосовой робот Скорозвона ведёт живой диалог по гибким сценариям и берёт на себя рутинные обзвоны: например, напоминания на pre-collection и первичный сбор информации по статусам на soft-collection. Оставьте ваш номер телефона и получите бесплатную консультацию.