DOI: 10.17117/na.2015.08.047

<http://ucom.ru/doc/na.2015.08.047.pdf>

Поступила (Received): 27.08.2015

Александрова Л.С.

Развитие коллекторской деятельности в России

Aleksandrova L.S.

The development of collection activities in Russia

В статье рассматриваются проблемы и перспективы развития коллекторских агентств, целесообразность разработки этики взыскания просроченной задолженности

Ключевые слова: просроченная задолженность, коллекторские агентства, регулирование коллекторской деятельности, риски коллекторской деятельности

This article covers the main problems and perspectives of development of collection agencies, the feasibility of developing ethics recovery of arrears

Key words: arrears, collection agencies, the regulation of collection activity, risks of collection activity

Александрова Лариса Станиславовна

Кандидат экономических наук, доцент
Финансовый университет при Правительстве РФ
г. Москва, Ленинградский пр., 49

Aleksandrova Larisa Stanislavovna

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Financial University under the Government of the
Russian Federation
Moscow, Leningradsky ave., 49

Для многих держателей кредитных портфелей проблема невозврата долга заемщиком является весьма актуальной. И единственным выходом в сложившейся ситуации для кредитора будет обращение в коллекторское агентство. Организации подобного типа специализируются на возврате финансовой задолженности как частных лиц, так и коммерческих предприятий на законных основаниях. Но поскольку специфика этого относительно нового бизнеса на российском рынке консалтинговой деятельности не достаточно известна, то, остановимся на основных аспектах и особенностях организации деятельности коллекторских агентств.

В соответствии с проектом закона «О деятельности по взысканию просроченной задолженности»[1]: коллекторская деятельность – профессиональная деятельность по взысканию просроченной задолженности, осуществляемая взыскателями, являющимися субъектами коллекторской деятельности, направленная на погашение должником задолженности. Субъект коллекторской деятельности (коллектор, коллекторское агентство) – профессиональный участник коллекторской деятельности, уполномоченный кредитором, специализирующийся на взыскании просроченной задолженности в рамках осуществления коллекторской деятельности и являющийся членом одной из саморегулируемых организаций коллекторов.

Целью коллекторской деятельности является воздействие, в рамках действующего законодательства Российской Федерации, на должника для погашения имеющейся у него задолженности перед кредитной организацией. Коллекторскую деятельность вправе осуществлять юридические лица, прежде всего, создающиеся в виде коллекторских агентств. На первоочередном этапе работа коллектора сводится к изучению кредитной истории должника, далее ведется сбор информации о неплательщике или компании и на основании полученных данных готовится комплекс методов и средств «давления» на него.

Причинами появления коллекторских агентств является желание кредитных организаций сосредоточиться на профильной деятельности по предоставлению денежных средств, а не их взысканию. Также коллекторский аутсорсинг позволяет избежать репутационных рисков, которые сопутствуют конфликтам при работе с долгами, по сути, дистанцироваться от негативно воспринимаемых процессов.

Коллекторские агентства организуют свою работу несколькими способами:

Первый способ – это выкуп за небольшой процент (5 – 10%) непогашенных задолженностей у кредитных учреждений, т.е. заключается договор с банком на переуступку долга.

Второй способ – это совместная работа с кредитной организацией. Размер вознаграждения в данном случае будет составлять около 25 – 30% от суммы погашенного долга.

Но такие цифры являются усредненными и зависят, прежде всего, от должника, его статуса, срока непогашенной задолженности и субъекта России в котором проживает должник.

Кроме того, расширяясь, коллекторские агентства могут предоставлять дополнительные услуги в рамках своей деятельности:

1. Повышение правовой и финансовой грамотности населения.
2. Представительство интересов кредитора в суде, в правоохранительных органах и в исполнительных службах по вопросам просроченной задолженности.
3. Консультации, касающиеся профессиональной деятельности.
4. Проведение семинаров и обучение специалистов для работы в данной сфере.

Регулирование и наблюдение за работой коллекторских агентств осуществляется федеральными органами исполнительной власти.

Агентство имеет следующие права:

1. Собирать сведения и запрашивать информацию о должнике у органов власти, различных общественных организациях, а также проводить беседы с третьими лицами (работодателями, соседями, родственниками).
2. Организовывать торги по реализации заложенного имущества и имущественных прав.
3. Принимать на хранение либо под охрану арестованное имущество должника. В случае необходимости на основании доверенности от должника

представлять его интересы в процессе заключения сделок при распоряжении предмета залога.

4. Отказываться от осуществления коллекторской деятельности в случае имеющихся нарушений в условиях договора с кредитором либо непредоставления им полной информации о должнике.

5. В полномочия сотрудников агентства входит оценка платежеспособности физического и юридического лица в целях профилактики возникновения задолженности.

6. С согласия кредитора агентство вправе производить реструктуризацию долга, прощение задолженности либо ее части.

Также специфической чертой коллекторской деятельности является и штат сотрудников. Коллекторские агентства в большинстве случаев состоит из бывших работников силовых структур: различных подразделений МВД России, ФССП России, ФСИН России. Поскольку они имеют опыт оперативно – следственных действий, что является немаловажным в работе с должниками. Следующей категории сотрудников, которые должны в обязательном порядке входить в штат коллекторских агентств, – это высококвалифицированные юристы. Так как на практике очень часто возникает сложная цепочка отношений в управлении собственностью, в которой необходимо определить все ее звенья и далее взыскать долг. В таких нюансах способны разобраться только хорошо подготовленные специалисты в области юриспруденции. Кроме того, в осуществлении коллекторской деятельности активным образом принимают участие и штатные психологи, поскольку в специфику работы входит непосредственное общение с должниками, а правильно подобранный подход и грамотно выстроенные отношения с ними является залогом погашения кредитных обязательств.

Вместе с тем, зачастую коллекторские агентства, чтобы не создавать слишком громоздкий штат с остальными специалистами различного профиля, сотрудничают с работниками на основе субагентских отношений либо аутсорсинга.

Необходимо также учесть, что работа коллектора – одна из наиболее трудных и малопrestiжных во всех странах и далеко не каждый человек сможет работать коллектором, а тем более в течение длительного времени. Самой распространенной формой оплаты работников коллекторского агентства является процентное вознаграждение, что стимулирует трудовую деятельность и личную заинтересованности каждого сотрудника в положительном результате работы.

Также особенностью работы коллекторских агентств можно считать то, что они обычно работают с большим объемом однотипной, и, как правило, бесспорной задолженностью.

Для полного и всестороннего изучения рынка коллекторских услуг и организации деятельности коллекторских агентств в России необходимо учитывать факторы, влияющие на развитие коллекторской деятельности в Российской Федерации.

Выявленные факторы условно можно разделить на две большие группы: факторы, стимулирующие развитие коллекторского бизнеса и факторы, сдерживающие его развитие.

Факторы, оказывающие влияние на расширение коллекторского бизнеса в стране:

- широкое развитие рынка потребительского кредитования;
- рост невозвратов задолженности по потребительским кредитам, связанное как с недостаточным уровнем финансовой грамотности населения, так и с экономической ситуацией;
- слабость нормативно-правовой базы, регламентирующей деятельность коллекторских агентств; при этом не нарушая действующее в стране законодательство.

Факторы, оказывающие негативное воздействие на коллекторскую деятельность:

- сформированное в обществе негативное представление о деятельности коллекторов;
- неразвитость рынка просроченной задолженности;
- несовершенство механизма судебного взыскания просроченной задолженности;
- неготовность российского законодательства к регулированию рынка коллекторских услуг
- высокие риски, присущие коллекторской деятельности.

Коллекторский риск – это, возникающая в ходе коллекторской деятельности, угроза финансовых потерь.

Коллекторский риск формируется под влиянием различных факторов, в том числе характерных исключительно для данного вида деятельности.

Существует ряд классификаций коллекторских рисков, но наиболее характерной является классификация рисков по факторам, их образующим:

Внутренние риски – это риски, которые связаны с выбором долгов, их покупкой или получением на аутсорсинг, неточность оценки, ошибки в переговорных процессах. Сюда же следует отнести и риски информационно-технологического характера, которые связаны с низкими технологическими возможностями агентства.

Внешние риски могут возникать при изменении спроса и предложения на коллекторские услуги, новшествах законодательства.

Вышеуказанные факторы и риски, влияющие на коллекторскую деятельность преимущественно типичны как для России, так и для ряда развитых стран. Они являются основной частью всей совокупности специфических факторов и рисков, которые относятся к работе коллекторских агентств. Своевременное выявление, анализ и работа по нивелированию причин возникновения и ущерба от внешних и внутренних факторов позволит коллекторским организациям избежать проблем и ошибок, свойственных любому из этапов работы с задолженностью.

Использование коллекторских услуг и передача долгов коллектору является закономерной процедурой после осуществления самостоятельных меро-

приятый по взысканию и в таком случае кредитор получает определенные выгоды от обращения к коллектору:

- изменение психологического фона взыскания: новая независимая организация – профессиональный взыскатель, смена личности консультанта и тактики переговоров, подтверждение серьезности намерений кредитора взыскать долги т.д.;
- сокращение затрат на расширение собственной службы взыскания;
- получение независимой оценки реальной проблемности своих должников;
- перенесение части негативной конфронтации особо проблемных конфликтных должников на третью сторону.

Важность проблемы взыскания сегодня решается не только путем грамотного выстраивания отношений с должниками и профессиональными взыскателями. Выработка общей позиции отрасли и следование основным принципам этики взыскания в значительной мере должны повысить эффективность работы с должниками и позволят сохранить с ними долгосрочные партнерские отношения. Надежной основой для этого должны послужить специальные соглашения и этические кодексы, которые создаются и применяются совместно МФО и профессиональными коллекторами.

В подготовке нормативных документов принимают активное участие такие организации как «Национальная Ассоциация Профессиональных Коллекторских Агентств» (НАПКА) и Саморегулируемая организация Некоммерческое партнерство «Микрофинансирование и Развитие» (СРО НП «МиР»), ЗАО «Кредитный Союз» и Национальная служба взысканий (НСВ), НАУМИР, НП «Альянс микрофинансовых организаций» и другие.

Единые стандарты работы с просроченной микрофинансовой задолженностью вырабатываются с целью:

- создания условий для эффективного взаимодействия между кредиторами и профессиональными коллекторскими агентствами;
- обеспечения защиты прав и законных интересов потребителей услуг;
- содействия созданию справедливого и цивилизованного потребительского рынка;
- оказания содействия в выработке и реализации государственной политики по вопросам развития кредитного и коллекторского рынков в России.

При разработке Кодексов Этики участники рынка ориентируются на соблюдение моральных и правовых норм, не ущемляющих прав должников. В основе Кодексов лежат процедуры урегулирования претензий, которые уже успешно используется в настоящее время в России и за рубежом. Кодексы этики включают в себя свод правил и процедур, обязательных для соблюдения сотрудниками МФО и коллекторских агентств. Они направлены на уменьшение количества числа жалоб и призваны обеспечить оперативное и корректное реагирование на все запросы и обращения заемщиков.

Несмотря на активное развитие рынка коллекторских агентств существует множество проблем, которые тормозят его развитие:

- проблемы, связанные с недостатками правового регулирования коллекторской деятельности;
- проблемы отсутствия методологического обеспечения коллекторской деятельности;
- проблемы, связанные с неэффективностью взаимодействия коллекторских агентств с кредиторами и должниками [2, с. 198].

Проблемы взаимодействия коллекторов с заемщиками определяются низким уровнем финансовой грамотности населения, отсутствием опыта планирования доходов и расходов заемщика, и в результате, неадекватной оценкой возможности своевременного погашения долга.

Кроме того, деятельность коллекторов осложняется с появлением на российском рынке антиколлекторов, специализирующихся на защите должника от посягательств кредитора или его представителя на его имущество. При этом антиколлекторы консультируют должников либо при получении кредита, либо на этапе нарушения условий его погашения, что приводит к снижению суммы штрафов и претензий кредитора или отсрочке выплат по ссуде.

В настоящее время перспективы развития коллекторского бизнеса в России определяются следующими факторами:

- активный рост емкости коллекторского рынка;
- постепенное сближение и унификация технологий деятельности работы коллекторов;
- развитие инфраструктуры рынка коллекторских услуг;
- тенденции к усилению конкурентной борьбы между коллекторскими агентствами;
- появление объединений коллекторских организаций (АРКБ, НАПКА)

Основная тенденция сегодняшнего российского коллекторского рынка – это динамика его развития и преобразования в серьезный бизнес со своими стандартами качества, с появлением компаний-лидеров, дорожащих своим именем и репутацией.

Список используемых источников:

1. Официальный сайт Национальной Ассоциации Профессиональных Коллекторских Агентств.
URL: <http://www.napka.ru/documents/collect/>
2. Абрамова М.А., Маркина Е.В. Денежно-кредитная и финансовая системы. М.: КНОРУС, 2014.