

УДК 336.7

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМА ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ  
КОЛЛЕКТОРСКИХ АГЕНТСТВ В СИСТЕМЕ БАНКОВСКОЙ  
ИНФРАСТРУКТУРЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Казакова А.С.**

*магистрант,*

*Волгоградский государственный университет,*

*Волгоград, Россия*

**Симаева Н. П.**

*к.э.н., доцент,*

*Волгоградский государственный университет,*

*Волгоград, Россия*

**Аннотация**

В статье уточняются механизмы совершенствования деятельности коллекторских агентств и их взаимодействие с кредитными организациями и заемщиками, представляется динамика роста среднего размера потребительского кредита и динамика роста объема проданных долгов коллекторской организации.

**Ключевые слова:** кредитная задолженность, кредитный портфель, проблемная задолженность, коллекторские службы, коллекторский риск, коллекторская деятельность.

**PERFECTION OF THE MECHANISM OF FUNCTIONING OF  
COLLECTOR AGENCIES IN THE SYSTEM OF BANKING  
INFRASTRUCTURE OF THE RUSSIAN FEDERATION**

**Kazakova A.S.**

*master student,*

*Volgograd State University,*

*Volgograd, Russia*

**Simaeva N. P.**

*PhD, Associate Professor,*

*Volgograd State University,*

*Volgograd, Russia*

**Annotation**

The article clarifies the mechanisms for improving the activities of collection agencies and their interaction with credit organizations and borrowers, it seems the dynamics of growth in the average size of consumer credit and the dynamics of growth in the volume of debts sold to a collection organization.

**Keywords:** credit debt, loan portfolio, bad debts, collection services, collection risk, collection activity.

В Российской Федерации в настоящее время наблюдается стремительное развитие рынка потребительского кредитования. Потребительский кредит предоставляется населению для оплаты потребительских нужд и имеет важное социально-экономическое значение. В качестве основного достоинства потребительского кредита выступает то, что оформить его можно за считанное время, поэтому и такая популярность. Однако этот процесс влечет за собой рост просроченной задолженности по потребительским кредитам.

В 2016 году в отличие от 2015 года можно проследить рост потребительского кредитования, так как рост цен составил 15-20%, однако заработная плата граждан РФ осталась без значительных изменений. Результатами своих продаж были удовлетворены большинство участников рынка в декабре 2016 и начале января 2017 года. Например, «Альфа-Банк» одобрил потребительских кредитов на 15-20% больше, чем в предыдущем году. Продажи «Почта Банка» увеличились практически на 50%, а вернувшийся в сегмент целевых займов банк «Русский стандарт» достиг роста потребительских кредитов на 160% по сравнению с прошлым годом.

Объем выданных потребительских кредитов вырос с 712,3 до 986,3 млрд рублей уже в первом полугодии 2017 года по сравнению с аналогичным периодом 2016 года. Основные причины, которые

поспособствовали появлению у людей экономического оптимизма стали укрепление рубля и отложенный спрос на кредиты.

В 2017 году рост объема кредита выше в регионах, где более высокий уровень бедности, так как заемные средства становятся реальным способом обеспечения более достойного уровня жизни для малообеспеченного населения. В РФ уровень бедности населения в I квартале 2017 года составил 15% , что ниже аналогичного периода 2016 года (16%) и 2015 года (15,9%), но выше уровня I квартала 2012–2014 годов, когда уровень бедности составлял 13,5—13,85%.<sup>1</sup>

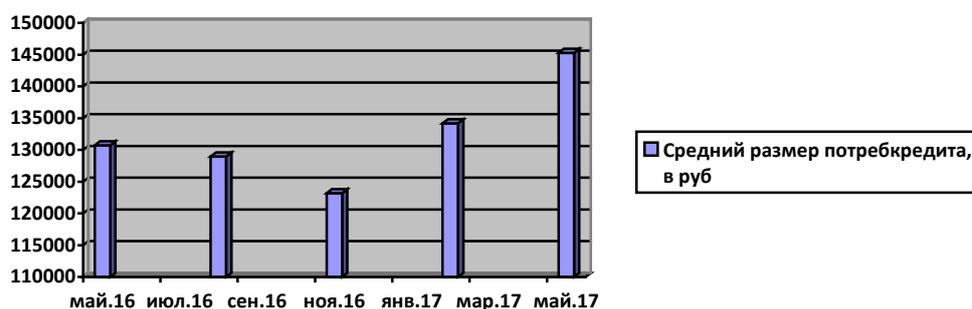


Рис.1 – Динамика роста среднего размера потребительского кредита

Риск неплатежеспособности является одним из главных рисков кредитования. В случае если кредиторы не справляются с взысканием просроченной дебиторской задолженности, необходимо привлекать для работы с проблемными заемщиками банка коллекторские организации. Коллекторские агентства могут сотрудничать с банками по договору подряда (аутсорсинг), тем самым представляя собой перспективный элемент банковской инфраструктуры. А так же могут заключать договор цессии, то есть выкупать задолженность у банка, приобретать права на кредитную задолженность. В последнем случае взыскание задолженности производится в пользу той коллекторской компании, которая приобрела просроченную

<sup>1</sup> Составлено автором на основе данных Центробанка. Режим доступа: <http://www.cbr.ru/analytics/?PrId=inf> (дата обращения 02.05.2018).

задолженность у банка по договору цессии согласно ГК РФ Статьи 382. Коллекторские службы способны принести весомую пользу, как отдельным кредитным организациям, так и экономике страны в целом.

Выгоды кредитора от обращения к коллекторской компании:

- Новая независимая организация, измененный психологический фон;
- Профессиональный уровень взыскания, смена тактики переговоров, подтверждение серьезности намерений кредитора взыскать долги;
- Сокращение затрат на расширение собственных методов взыскания;
- Перенесение части негативной реакции конфликтных должников на третью сторону.

Рынок банковской цессии вырос и по размеру долгов за 2016 г., выставленных на тендер, – 486 млрд. рублей против 444 млрд. рублей годом ранее, и по объему проданных долгов – 364 млрд. рублей против 283 млрд. рублей. На рисунке 3 видно значительное увеличение объема проданных долгов и размер долгов, выставленных на тендер с 2015г. по 2016г.<sup>2</sup>

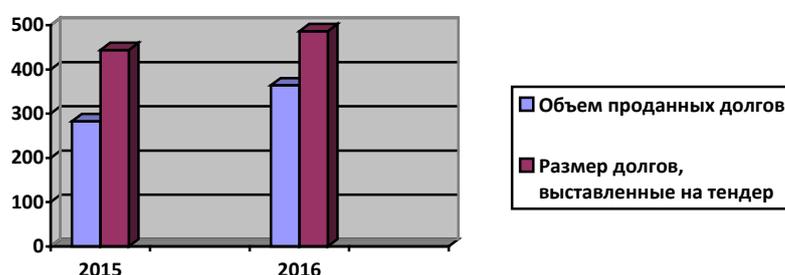


Рис.2 – Динамика роста объема проданных долгов

В 2016 г. в основном продавалась задолженность по кредитам наличными, хотя раньше лидировали POS-кредиты и кредитные карты, при

<sup>2</sup> Составлено автором на основе данных отчета об оценке рыночной стоимости права требования. Режим доступа: [https://www.asv.org.ru/upload/iblock/dfa/otchet-ob-otsenke-\\_i\\_170807\\_1-ot-11.09.2017-g..pdf](https://www.asv.org.ru/upload/iblock/dfa/otchet-ob-otsenke-_i_170807_1-ot-11.09.2017-g..pdf) (дата обращения 02.05.2018).

небольшом сокращении количества сделок средний размер проданного портфеля вырос на 20%, тем самым объясняется столь внушительный рост.

Коллекторской деятельностью называется коммерческая деятельность специализированных организаций, которые занимаются приобретением дебиторской просроченной задолженности в целях дальнейшего взыскания и получения прибыли, равной разнице между стоимостью долга и взысканной в итоге суммой, а также оказывают услуги по профессиональному взысканию просроченной дебиторской задолженности.

В развитых странах коллекторская деятельность является более распространенной, так как она является неотъемлемой частью банковской инфраструктуры, но на территории РФ она еще только формируется, преодолевая самые различные трудности. Деятельность коллекторских организаций должна способствовать экономическому росту, социально-экономическому развитию государства и укреплению финансово-кредитной сферы.

Важную роль выполняют коллекторские компании в снижении объемов просроченной задолженности и предотвращении кризиса ликвидности.

Особенности коллекторской деятельности:

- Накопленный опыт работы по анализу, оценке и текущему управлению портфелей проблемной задолженности;
- Преимущественно бесспорный характер взыскиваемой задолженности;
- Максимальная автоматизация процесса взыскания, которая заключается в использовании сотрудниками компании специализированных навыков, оборудования и программного обеспечения;
- Преимущественно законный характер деятельности;
- Разветвленная региональная сеть коллекторских агентств;

- Сотрудничество с банками TOP-50, в том числе с банками с госучастием;
- Использование инновационных форм сотрудничества.

На развитие деятельности в коллекторских компаниях в РФ положительно влияют основные факторы:

1. Широкий спектр потребительского кредитования.
2. По потребительским кредитам наблюдается высокий рост невозвратов задолженности.
3. Коллекторская деятельность абсолютно законна, о чем свидетельствует вступление в силу Федерального закона от 03.07.2016 N 230-ФЗ "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" (далее «ФЗ-230»).

Следует выделить факторы, негативно влияющие на развитие деятельности коллекторских организаций в РФ:

1. В обществе сформировано негативное представление средствами массовой информации о методах взыскания коллекторскими службами.
2. Рынок просроченной дебиторской задолженности является неразвитым.
3. Механизм судебного взыскания просроченной задолженности несовершенен. Проблема неэффективного сотрудничества с судебными приставами, а так же медлительность самих судов.
4. В РФ зарождаются институты антиколлекторства, несущие за собой сложности для развития коллекторских компаний.

Можно выделить несколько типов по территории, на которую коллекторские агентства распространяют свои услуги:

- Тип первый – крупные компании, которые осуществляют свою деятельность во многих регионах РФ.
- Тип второй – крупные региональные представительства. Основными преимуществами перед крупными федеральными компаниями являются большое количество филиалов в конкретном регионе, наличие неформальных отношений с различными участниками рынка и высокая оперативность действий.
- Тип третий – небольшие региональные компании, которые стремятся занять место на рынке.

Коллекторским риском можно назвать угрозу финансовых потерь, возникающую в ходе коллекторской деятельности. Коллекторский риск формируется под влиянием различных факторов, а именно характерных исключительно для данного вида деятельности. Можно выделить целый ряд классификаций коллекторских рисков, но наиболее характерной является классификация рисков по факторам:

При изменении спроса и предложения на коллекторские услуги, а так же новшества законодательства возникают внешние риски.

Риски, связанные с выбором долгов, их покупкой или получением на аутсорсинг, ошибки в переговорных процессах, неточность оценки называют внутренними рисками. А так же риски информационно-технологического характера, связанные с низкими технологическими возможностями коллекторских компаний.

Эти факторы и риски оказывают преимущественное влияние на деятельность коллекторских организаций, как для России, так и для ряда развитых стран.

А так же являются определенной частью всей совокупности специфических рисков и факторов, относящиеся к работе коллекторских служб. Своевременное выявление причин и анализ возникновения ущерба от

внешних и внутренних факторов позволит коллекторским организациям решить и избежать ошибки и проблемы, которые совершаются на любом этапе работы с просроченной задолженностью.

Следует проводить определенные мероприятия, для того, чтобы минимизировать данные риски:

- Формирование стратегии и цели развития коллекторской компании;
- Наблюдение за рынком в целях поиска выгодных предложений от потенциальных клиентов;
- Поддержание положительного имиджа коллекторской компании и всего рынка в целом, повышение финансовой грамотности населения;
- Разработка эффективной организационной структуры;
- Применение и анализ статистических данных, уже проведенных сделок по получению или покупке на аутсорсинг просроченной задолженности, создание баз данных;
- Использование и разработка уже созданных эффективных методик оценки реальной стоимости просроченной задолженности;
- Применение профессионального подхода к поиску персонала;
- Использование, обновление и совершенствование технического оснащения, позволяющее максимально автоматизировано осуществлять работу с заемщиками;
- Использование более надежного программного обеспечения;
- Применение максимальной защиты секретной информации от несанкционированного доступа.

Для повышения эффективности работы с клиентами и сохранения с ними долгосрочных партнерских отношений следует соблюдать ряд принципов этики взыскания, опираясь на специальные этические кодексы и соглашения, которые создаются и применяются профессиональными коллекторскими агентствами и микрофинансовыми организациями.

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 прочие.

Вырабатываются единые стандарты для работы с просроченной задолженностью с целью:

- Создать условия для эффективного взаимодействия между профессиональными коллекторскими агентствами и кредиторами;
- Обеспечить защиту прав и законных интересов всех участников коллекторской деятельности;
- Создать справедливый и цивилизованный потребительский рынок;
- Оказать содействие в реализации и выработке государственной политики по вопросам развития коллекторских и кредитных рынков в РФ.

Однако существуют проблемы взаимодействия коллекторских компаний с заемщиками, обладающими низким уровнем финансовой грамотности, отсутствующим опытом планирования доходов и расходов, и как итог, неадекватная оценка возможности своевременного погашения задолженности.

Можно выявить основные проблемы, препятствующие развитию рынка коллекторских компаний:

- Отсутствие методологического обеспечения коллекторской деятельности;
- Проблемы, которые связаны с недостатками правового регулирования коллекторской деятельности;

- Проблемы, которые связаны с неэффективностью взаимодействия коллекторских организаций с кредиторами и клиентами.

Кроме этого, деятельность коллекторских служб усугубляется с появлением антиколлекторских компаний на российском рынке. Они специализируются на защите клиента от кредитора или его представителя на его имущество. Антиколлекторы консультируют клиентов, либо при снижении суммы штрафов и претензий кредитора или отсрочке выплат по кредиту, либо на этапе, при котором происходит нарушение условий погашения кредита.

На данный момент перспективы развития коллекторской деятельности в РФ определяются следующими факторами:

- Активный рост коллекторского рынка;
- Постепенное развитие технологий деятельности работы коллекторских служб;
- Развитие инфраструктуры рынка коллекторских услуг;
- Тенденции к усилению конкурентной борьбы между коллекторскими компаниями;
- Появление объединений коллекторских организаций (АРКБ, НАПКА).

Основной тенденцией сегодняшнего российского коллекторского рынка является динамика его развития и преобразования в серьезный бизнес со своими стандартами качества, с появлением топ-лидеров в сфере коллекторских услуг.

#### **Библиографический список:**

1. Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации. Данные об объемах кредитов, депозитов и прочих размещенных средств, предоставленных организациям, физическим лицам и кредитным

- организациям [Электронный ресурс].- Режим доступа- URL: [http://www.cbr.ru/statistics/?PrtId=pdko\\_sub](http://www.cbr.ru/statistics/?PrtId=pdko_sub) (Дата обращения 02.05.2018)
2. Федеральный закон " О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности" от 03.07.2016 № 230-ФЗ (действующая редакция, 2016)
3. Положение о коллекторской деятельности. [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: [https://yuridicheskaya-konsultaciya.ru/ispolnitelnoe-proizvodstvo/kollector\\_call.html](https://yuridicheskaya-konsultaciya.ru/ispolnitelnoe-proizvodstvo/kollector_call.html) (Дата обращения 02.05.2018)
4. Батнасунова, А.Б. Потребительские кредиты: сущность, виды, проблемы и перспективы развития в РФ/ А.Б. Батнасунова. - Экономика и предпринимательство. - 2017. – № 4-1 (81-1). – С. 861-865.
5. Покудов, А.В. Как управлять дебиторской задолженностью/ А.В. Покудов.- М.: ЮНИТИ. -2015. С. 68.

*Оригинальность 71%*