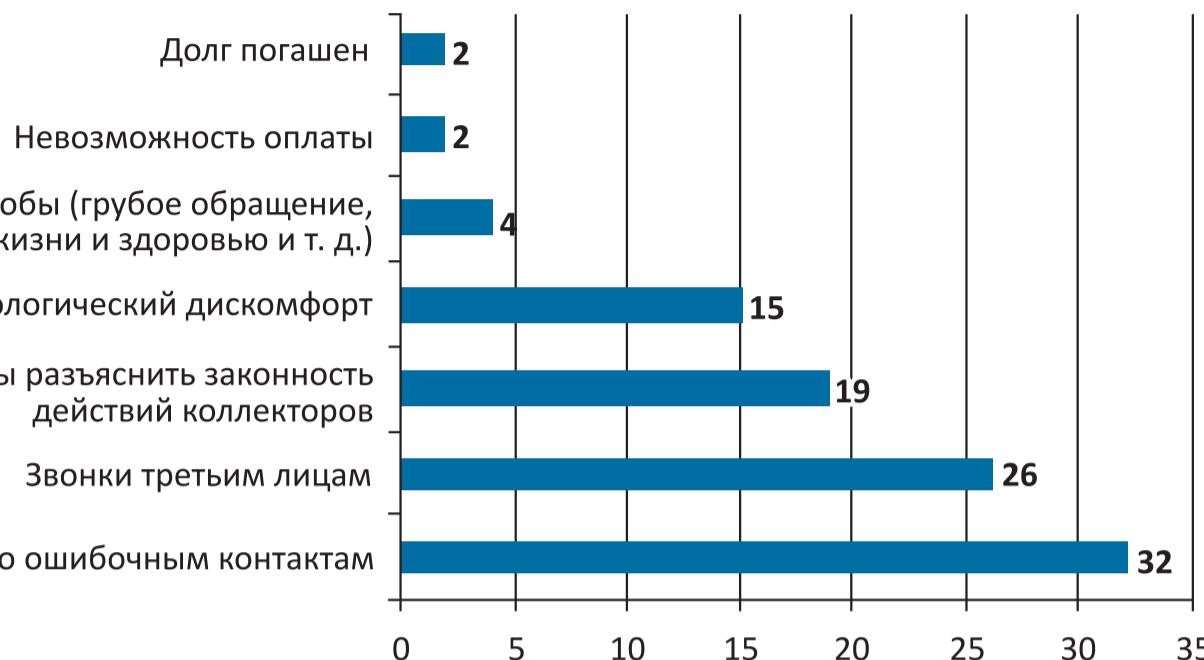


## ФИНАНСЫ

## Структура жалоб на коллекторов (по данным НАПКА, в %)



«В свете тенденции к экономии расходов основная часть банковской задолженности взыскивается собственными силами. В среднем по рынку около 70% долгов банки взыскивают сами, а оставшиеся 30% отдают сторонним коллекторам. Однако эта пропорция зависит от характеристик задолженности, например, раннюю просрочку банки полностью взыскивают сами», — продолжает Нино Кодуа, операционный

схема значительно повышает качество взыскания каждого конкретного долга, но вместе с тем снижает скорость обработки и меняет принципы ценообразования.

## Наследие кредитного бума

Как отмечают участники рынка, наибольшие объемы долгов, находящиеся сейчас во взыскании, сфор-

**«В свете тенденции к экономии расходов основная часть банковской задолженности взыскивается собственными силами. В среднем по рынку около 70% долгов банки взыскивают сами, а оставшиеся 30% отдают сторонним коллекторам»**

директор Восточного экспресс банка. По её словам, ранее «Восточный» 40% объема просрочки со сроком менее 90 дней передавал коллекторам, а сейчас она полностью взыскивается самим банком. При этом лишь 10% просрочки свыше 90 дней передаётся коллекторам.

По оценкам НАПКА, на взыскание задолженностей физлиц по банковским кредитам приходится до 90% коллекторского рынка. Около 5% долговых портфелей поступает от микрофинансовых организаций. Коллекторы также занимаются взысканием страховых задолженностей, долгов за услуги ЖКХ и за услуги мобильной связи, однако доля каждого из этих сегментов не превышает 2-3%. Взыскание корпоративных долгов, то есть задолженностей юридических лиц, также составляет около 1% рынка.

Среди коллекторских агентств существует своя специализация, от которой зависит структура долгового портфеля и применяемые методы работы. «В классической схеме крупнейшие коллекторы федерального уровня охватывают преимущественно банковский сектор. Агентство финансовой и правовой безопасности, наоборот, сотрудничает с меньшим количеством банков, большая часть наших партнёров — это МФО и корпоративный сектор», — говорит Ксения Егорова, исполнительный директор коллекторского агентства АФПБ. По её словам, в последнем случае стратегия взыскания существенно отличается: помимо автоматизации применяется ручная «глубокая» проработка долгов. Такая

мирована в период кредитного бума 2013-2014 годов. Возраст передаваемых коллекторам долговых портфелей зависит от политики банков, но обычно он составляет от 90 дней до трёх лет.

«На сегодняшний день на рынке распространены две схемы взаимодействия кредиторов и коллекторов: агентская, когда взыскатель исполняет поручение кредитора на протяжении согласованного периода, получая агентское вознаграждение от взыскиваемых сумм, и цессионная, когда все права требования переходят к цессионарию», — говорит Ксения Егорова.

При этом, по оценке НАПКА, 30% сделок цессии остаются незакрытыми, что связано с большей проблемностью долгов, взыскиваемых по такой схеме. В последнее время популярность цессии упала из-за снижения общего уровня цен, по которым кредиторы готовы покупать долговые портфели. По данным НАПКА, средняя цена на рынке цессии составляет 1,2% от общего объема выставленных на продажу долгов. Следствием стало снижение объема долгов, передаваемых коллекторам по договорам цессии, тогда как объем долгов по агентской схеме, напротив, растёт (по оценкам НАПКА).

«Мы выстроили эффективную работу с коллекторскими агентствами по агентской схеме. Сегодня стоимость портфелей МФО на рынке цессий несправедливо низка. MoneyMan взыскивает задолженность самостоятельно и по агентской схеме. Мы не готовы продавать долговые портфели за 2-3%

от суммы долгов. Причиной такой негативной динамики стал избыток предложений цессионных портфелей, который значительно превысил спрос», — констатирует Борис Батин, генеральный директор сервиса онлайн-кредитования MoneyMan. В то же время Нино Кодуа отмечает, что «Восточный» использует в своей работе обе схемы.

Основной объём работы коллекторских агентств осуществляется дистанционно с помощью крупных call-центров. Этот метод работы называется soft collection, и, по данным НАПКА, на его долю приходится более 95% объемов взыскания. В сравнении с этим выездная работа (или hard collection) объективно распространена в гораздо меньшей степени: бригада коллекторов за смену посетит единицы должников, тогда как один оператор call-центра за это же время успевает сделать пару сотен звонков.

Соответственно, самая частая проблема взыска — это звонки по ошибочному номеру. «На долю таких случаев приходится 30-40% всех жалоб в адрес коллекторов. Эта проблема возникает из-за того, что коллекторы звонят по старым номерам, которые когда-то были указаны

**Самая частая проблема взыска — это звонки по ошибочному номеру. На долю таких случаев приходится 30-40% всех жалоб в адрес коллекторов**

ны в кредитном договоре, а сейчас при надлежат другим людям. В этой ситуации права и коллекторы, у которых это единственный имеющийся контакт, и люди, которые подают жалобы на необоснованные звонки», — говорит Борис Воронин, директор НАПКА. По его словам, новый закон не решает эту проблему: он не предусматривает для коллекторских агентств возможности проверить принадлежность телефонного номера через мобильного оператора или управляющую компанию (если телефон домашний).

## Кто все эти люди?

По оценкам НАПКА, в настоящее время в профессиональных коллекторских компаниях работает порядка 25 тыс. человек. Кроме того, не менее 10 тыс. сотрудников внутренних служб взыскания работают в кредитных организа-

циях — банках и МФО. Самая массовая профессия на коллекторском рынке — сотрудники call-центров, из них около 60% составляют молодые женщины в возрасте 23-25 лет. Ежедневный план оператора call-центра профессионального коллекторского агентства составляет 200-220 звонков.

«После вступления в силу закона о коллекторской деятельности мы ожидаем изменения требований коллекторских агентств к набору сотрудников. Из-за ограничения количества контактов с должником, а значит, и со снижением объема долгов, взысканных в досудебном порядке, количество судебных разбирательств по этой тематике возрастет в полтора-два раза. Соответственно, снизится потребность в операторах call-центров, но возрастет спрос на тех, кто имеет юридическую подготовку», — говорит Борис Воронин.

В отрасли будут востребованы юристы с опытом судебного взыскания, присуживания долгов, взаимодействия с судебными приставами. В частности, это могут быть банковские юристы, часть которых была уволена по сокращению штатов в период кризиса.

## Роль региона

Несколько упростив, можно сказать, что федеральные кредиторы работают с крупными федеральными коллекторскими агентствами, а региональные кредиторы — с локальными агентствами. «У нас был опыт работы с региональными коллекторскими агентствами, но мы отказалось от этой практики, так как они «заточены» на работу с небольшими объемами задолженности. Для различного банка малые объемы не подходят, поэтому сейчас мы работаем только с большими федеральными агентствами», — говорит Нино Кодуа.

У ряда крупнейших кредиторов страны членство выбранного коллекторского агентства в НАПКА прописано в качестве условия в тендерных требованиях. В качестве примера можно привести Сбербанк, ВТБ, члены СРО «Мир» (основная СРО МФО).

В то же время, по словам Ксении Егоровой, нередки случаи, когда клиенты обращаются к локальным коллек-

торским агентствам с целью обработать портфель злостных неплатильщиков на стадии hard collection. Другой путь организации подобной работы — открытие региональных представительств или филиалов в регионе или макрорегионе.

Что касается небольших региональных компаний-кредиторов, то у них нет единого подхода, и они обращаются как к локальным «взыскникам», так и к федеральным. Однако, по оценкам Елены Докучаевой, доля региональных долгов в портфеле крупных коллекторских агентств несущественна. «Целесообразность сотрудничества с региональными компаниями определяется предлагаемыми объемами портфеля, суммами и сроком просроченной задолженности. Параметры «для входа» каждого коллекторского агентства обозначает индивидуально, учитывая предполагаемые затраты на взыск», — уточняет Ксения Егорова.