

Денежное обращение и кредит

УДК 336.774

АЛЕКСАНДРОВА Лариса Станиславовна,
кандидат экономических наук, доцент, кафедра
«Денежно-кредитные отношения и монетарная политика»,
ФГОБУ ВО «Финансовый университет
при Правительстве Российской Федерации»,
Москва (E-mail: Als.007@yandex.ru)

**ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МИКРОФИНАНСОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ С
КОЛЛЕКТОРСКИМИ АГЕНТСТВАМИ**

Аннотация

Предмет/тема. В связи с кризисом задолженности проблема взаимодействия кредитных организаций с коллекторскими агентствами приобретает в последнее время еще большую актуальность.

Цели/задачи. Провести анализ взаимодействия микрофинансовых организаций (МФО) с коллекторскими агентствами в России и за рубежом.

Методология. В работе проанализированы различные аспекты взаимодействия МФО с коллекторскими агентствами, определены наиболее эффективные способы взаимодействия за рубежом.

Выводы/значимость. Сделан вывод о необходимости использования зарубежного опыта в области развития коллекторской деятельности в Российской Федерации. В статье рассматриваются проблемы и перспективы взаимодействия МФО с коллекторскими агентствами, обосновывается целесообразность разработки этики взыскания просроченной задолженности.

Ключевые слова: микрофинансирование, просроченная задолженность, коллекторские агентства

Money and credit

Larisa S. Akeksandrova, professor, associate Professor of
The Department of monetary and credit relation
And monetary policy, of the Financial University under the
Government of the Russian Federation, Moscow
(E-mail: Als.007@yandex.ru)

INTERACTION OF MFI WITH DEBT COLLEKTION AGENCIES

Abstract.

Importance In connection with the debt crisis the problem of interaction of credit institutions with debt collection agencies acquires recently more relevance.

Objectives The task - to analyze the interaction between MFIs and debt collection agencies in Russia and abroad.

Methods The paper analyzed various aspects of the interaction of MFIs with dept collection agencies, determine the most effective ways to engage abroad.

Conclusions and relevance The conclusion about the need to use foreign experience in the development of debt collection activities in the Russian

Federation. This article covers the main problems and perspectives of cooperation of microfinance institutions with debt collection agencies, the feasibility of developing ethics recovery of arrears.

Keywords: *Microfinance, arrears, debt collection agencies*

JEL: G29

В настоящее время в России активно развивается микрофинансовый бизнес. Параллельно возникают и проблемы возврата долгов, поэтому взыскание проблемной задолженности уже сегодня является актуальной задачей. По различным оценкам объем проблемной задолженности *микрофинансовым организациям* (МФО) в 2014 году составил от 7% до 10% общего объема выданных займов. Особую важность в этой связи на данном рынке услуг приобретает этика взыскания просроченной задолженности.

Основными характеристиками кредитного портфеля МФО являются:

1. Небольшие суммы выдачи, что может привести к снижению ощущения ответственности должника за возврат долга и недопониманию значения больших процентов.

2. Высокие ставки, расцениваемые должником, как ростовщический способ наживы, что дает ему моральное оправдание для задержки платежа и требования отмены или уменьшения процентов.

3. Повышенный риск. Состав заемщиков МФО очень разнообразен и включает, в том числе и неблагонадежных заемщиков.

4. Небанковский статус кредитора. Эта особенность формирует предвзятое отношение должника к своему долгу и кредитору. Должник, имея много долгов перед разными кредиторами, будет склонен поставить в приоритет погашение долгов перед банком, государством и даже перед друзьями и близкими.

Собственная деятельность МФО по взысканию задолженности имеет некоторые особенности. Первоначально большое значение имеют мероприятия по профилактике просрочки платежей, такие, например, как качественная консультация по вопросам погашения при выдаче займа, система напоминаний в виде смс-сообщений или телефонных звонков, оперативная обработка обращений должников, у которых возникли финансовые проблемы.

Как показала практика, этап собственного взыскания целесообразно ограничивать сроком 1 месяц - период достаточный

для того, чтобы определить реальную причину проблем должника, найти пути их решения и договориться хотя бы о частичном погашении долга. На текущий момент в России уже сформировался рынок услуг по профессиональному взысканию задолженности - коллекторских услуг. Поэтому сегодня для МФО данная задача требует не только организации собственного механизма взыскания, но и активного взаимодействия с коллекторскими агентствами.

Использование коллекторских услуг и передача долгов коллектору является закономерной процедурой после осуществления самостоятельных мероприятий по взысканию и в таком случае МФО 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 МФО и профессиональными коллекторскими агентствами;
- обеспечения защиты прав и законных интересов граждан — потребителей микрофинансовых услуг;
- содействия созданию справедливого и цивилизованного потребительского микрофинансового рынка;
- оказания содействия в выработке и реализации государственной политики по вопросам развития микрофинансового 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.[1, с. 198]

Следует отметить, что в современной России проблемы взаимодействие микрофинансовых организаций с коллекторскими агентствами и с заемщиками определяются еще и довольно низким уровнем финансовой грамотности населения, отсутствием опыта планирования доходов и расходов заемщика, и в результате, неадекватной оценкой возможности своевременного погашения долга. Кроме того, на рынке коллекторских услуг появляются и антиколлекторские агентства, которые специализируются на защите должника. [2, с.52]

Рассматривая зарубежный опыт деятельности коллекторских агентств, следует отметить, что за рубежом агентства по

урегулированию долгов работают как с банками, так и с микрофинансовыми организациями, с торговыми компаниями и с продавцами разного рода услуг.

В США первые компании, работающие с долгами, появились еще в 30-х годах XX века, а на данный момент таких агентств существует по разным данным от 5000 до 6500. Коллекторская деятельность регулируется отдельным федеральным законом The Fair Debt Collection Practice Act, который дает определение коллекторской деятельности, регламентирует формы и допустимые методы работы коллекторских агентств: запрещает коллекторам звонить должникам в ночное время, доводить информацию о том, что должник таковым является до соседей или родственников и т.д. Закон был принят с целью предотвращения злоупотребления правами, обмана и недобросовестности при взимании долгов многими долговыми компаниями.

Но, помимо федерального закона, в половине штатов действуют региональные, содержащие более строгие требования и ограничения, а также наделяющие коллекторские агентства дополнительными возможностями, повышающими эффективность их деятельности.

Состояние коллекторского бизнеса в США характеризуется, как уже отмечалось, большим количеством конкурирующих компаний, где наряду с крупными фирмами функционирует множество мелких агентств.

Американский опыт демонстрирует такой важный аспект организации коллекторской деятельности, как формирование стандартного механизма взыскания и взаимодействия с другими институтами и организациями, обеспечивающими функционирование кредитной системы. Механизм управления долгом охватывает четко ограниченные по времени этапы от работы собственных служб кредитной организации до передачи сведений о недобросовестных заемщиках в кредитные бюро.

В Великобритании в 70 – 80-е годы XX века политика в области поощрения внутреннего потребительского кредитования имела стремительный успех, акцент делался на помощь рабочему классу, снижение ставок по ипотеке, что стимулировало население на приобретение в кредит товаров и услуг.

Успех потребительского кредитования оказал влияние на осознание необходимости разработки и принятия закона, который

бы регулировал права и обязанности участников отношений. Такая деятельность регулировалась первоначально вместе с рынком торговли; главным образом потому, что финансирование покупок влияло на увеличение продаж и услуга по кредитованию рассматривалась как сопутствующая. Первоначально порядок взимания задолженности по кредитам вменялись актом «О добросовестной торговле» 1973 года. Год спустя был принят Акт «О потребительском кредите», который определил полномочия Офиса по надзору и развитию рынка над кредитными организациями, кредитующими население. Сегодня рынок просроченных долгов, являясь производным от кредитного рынка, регулируется одновременно с ним актом Парламента, определяющим все правовые отношения кредитора и должника – виды и формы кредита, возможности погашения, урегулирование долгов и пр. Т.о. взаимоотношения между участниками кредитного рынка закреплялся на законодательном уровне.

В 90-х годах в Великобритании широко распространяется практика экспресс-кредитования, что вызвало резкий скачек потребления кредитных продуктов, а позже и увеличение просроченной задолженности. Система кредитования, в том числе и микрофинансовая сфера, столкнулась с определенными трудностями, которые были вызваны:

- отсутствием программ по поднятию финансовой грамотности заемщиков; отсутствием независимых квалифицированных консультантов по вопросам долговых обязательств;
- наличием в кредитных историях только негативной информации;
- невозможностью налаживания равноправного диалога между кредитором/коллектором и заемщиком в связи с отсутствием «обратных» процедур.

Задачи по интеграции информационных источников должны были решаться на основе единой базы для отражения всей информации по клиенту, необходимо было обеспечить защиту этой информации и контроль над ее качеством, обеспечить возможности качественной оценки положения заемщика независимой стороной для предложения сценариев выплат, обеспечить правовую защиту. В результате важным этапом в законодательном плане стал акт Парламента «О защите данных» 1998 года, содержащий указание на порядок получения доступа к персональным данным, их хранения и

использования. Регулирование информационных потоков напрямую затрагивало форму и содержание данных по кредитам, которые банки и БКИ передавали коллекторским агентствам.

В 2000 году в стране создается полноценная система рассмотрения жалоб по просроченным долгам благодаря принятию акта «О финансовых услугах и рынках». Был создан мегарегулятор рынка банковских услуг, фондового рынка и страхования - Служба омбудсменов финансового рынка (Financial Ombudsman Service — FOS), основное предназначение которой - рассмотрение жалоб потребителей.

Несмотря на все принятые законы, рано говорить о создании полноценной системы, т.к. высокие стандарты работы с клиентом должны не просто закрепляться в различных законодательных актах, а подтверждаться практическими действиями. В итоге, представители банковского сектора разработали основные правила работы с должниками. В уставе Британской Банковской Ассоциации представлены требования к коллекторским агентствам, которые могут быть выбраны членами Ассоциации.

Таким образом, складывается целостный механизм по управлению кредитованием населения.

Также при понимании необходимости разъяснения и пропаганды ответственного подхода к займам институтами надзора был учрежден ряд «горячих линий»: MoneyMadeClear – веб-ресурс, направленный на совершенствование культуры использования финансовых продуктов и повышение финансовой грамотности населения. Consumer Direct - «горячая линия», направленная на решение проблем, возникающих на потребительском рынке. Помимо таких служб, финансируемых государством, в стране работают и независимые агенты, действующее, главным образом, на благотворительной основе – фонды и долговые консультанты. Они занимаются анализом потребительского рынка кредитования, рассматривают качество работы коллекторов, дают профессиональные консультации, участвуют в реструктуризации долгов.

В Великобритании рынок потребительского кредитования как банками, так и микрофинансовыми организациями отличается высоким уровнем развития, этому уровню адекватна и его инфраструктура, что позволяет обеспечить безопасность конечного потребителя и своевременно разрешить возникающие проблемы.

Английское законодательство регулирует рынок потребительского кредитования, уделяя основное внимание на защите прав потребителя. В настоящее время основная информация по клиентам унифицирована, что может гарантировать высокий уровень аутентичности и ее сохранности. Кредитные организации не могут влиять на деятельность коллекторских агентств, которые являются независимыми от банковских структур. Прозрачность рынка коллекторских услуг благотворно действует на развитие конкуренции, т.к. практически исключена возможность установления монопольно высоких цен. Позитивное влияние на рынок оказывает работа многочисленных консультантов по урегулированию долгов, снижая долю судебных дел по просроченным долгам. Рынок сбора просроченной задолженности тесно инкорпорирован в рынок потребительского кредитования: за счет интеграции информации, контроля со стороны регуляторов рынка потребительского кредитования и потребительского рынка в целом, и надежности системы; обеспечение прав кредитора и должника находится на высоком уровне.

Более 500 долговых компаний существует в Германии, 330 из которых объединены в Немецкую Ассоциацию Коллекторов. Деятельность коллекторских агентств получает аккредитацию и регистрацию в местных судах. Коллекторы наделены правом проводить исключительно досудебное взыскание задолженности. Работает приказное производство, при котором платежный документ отправляется в суд, и если на протяжении двух недель должник не предъявит свои возражения, суд издает исполнительный документ для принудительного исполнения решения. Взыскание коммерческих долгов и судебное взыскание задолженности – исключительная прерогатива юристов.

Интересен пример работы германского коллекторского агентства «Bremer Inkasso GmbH», высокому качеству оказываемых услуг которого доверяет целый ряд известных предприятий. Агентство работает не только на территории Германии, но и за ее пределами. Среди его клиентов - банки, предприятия сферы услуг, микрофинансовой деятельности, торговли и промышленности, а также частные лица.

Bremer Inkasso GmbH имеет определенные преимущества:

- Никаких ежегодных или членских взносов.

– В случае успешного возвращения основного долга дополнительные комиссионные не оплачиваются. Если действия не приводят к успеху, гонорар не выплачивается.

– Проверка ответственности директоров, продолжение деятельности предприятия и ответственность, вытекающая из правонарушения, во время наложения судебного ареста.

– Работа с должниками, «ушедшими в подполье».

– Возможность клиентов ознакомиться с документами через специальный онлайн-сервис.

– В распоряжении клиентов всегда компетентное контактное лицо, которое умеет обращаться с протестами должников.

– Агентство сертифицировано TÜV-Saarland и отмечено знаком «geprüftes Inkasso» (проверенное коллекторское агентство). В Германии из 1750 зарегистрированных коллекторских агентств только 15 официально отмечены знаком TÜV в сфере коллекторских услуг (октябрь 2010 года)¹.

Список источников

1. Денежно-кредитная и финансовая системы: Учебник / под ред. М.А.Абрамовой, Е.В.Маркиной. – М.: КНОРУС, 2014. С.195-200.

2. Александрова Л.С. Развитие коллекторской деятельности в России. - // Научный альманах, 2015, №8. С. 47-53.

References

1. Denezhno-kreditnaya i finansovaya sistemy: Uchebnik / pod red. M.A.Abramovoi, E.V.Markinoi. – М.: KNORUS, 2014. P. 195-200. [Monetary and credit and financial systems: The textbook / under the editorship of M. A. Abramova, E.V.Markina. – М.: KNORUS, 2014.]

2. Aleksandrova L.S. Razvitie kollektorskoj deyatel'nosti v Rossii. - // Nauchnyi al'manakh, 2015, №8. P. 47-53.[Alexandrova L.S. Development of collection activity in Russia.-//Scientific almanac, 2015, № 8.]

¹ www.bremer-inkasso.de