

*С. Б. Єгоричева, канд. екон. наук, доц.,  
Полтавський університет економіки і торгівлі*

## **КОЛЕКТОРСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ ЯК НАПРЯМ БАНКІВСЬКОГО АУТСОРСИНГУ**

В умовах глобальної нестабільності та посилення конкуренції на фінансових ринках банки застосовують різноманітні методи підвищення операційної ефективності та забезпечення фінансової стійкості. Останнім часом все більшої популярності набуває такий достатньо інноваційний, особливо для банківських установ країн з перехідною економікою, спосіб реструктуризації їх діяльності, як аутсорсинг, тобто передання виконання певних функцій або бізнес-процесів стороннім організаціям, які за рахунок спеціалізації та професіоналізму виконують їх значно ефективніше. Сфери банківського аутсорсингу формувалися поступово: підтримка й розвиток інформаційно-комунікаційних технологій, обслуговування платіжних трансакцій, емісія та еквайринг платіжних карток, обслуговування операцій з цінними паперами, залучення клієнтів (кредитне брокерство) та ін. Погіршення якості кредитної заборгованості та необхідність застосування банками суттєвих організаційних зусиль й ресурсів для погашення проблемних позик створили передумови для передачі процесу стягнення боргів спеціалізованим організаціям – колекторським компаніям.

Світова практика пропонує декілька моделей роботи банків з проблемною заборгованістю. Це організація відповідного підрозділу у самому банку, створення афілійованої з банком спеціалізованої компанії (зокрема, дочірньої), продаж боргів колекторським організаціям на основі договору факторингу, застосування аутсорсингу із залученням колекторів.

В Україні тривалий час робота з проблемною заборгованістю суб'єктів господарювання була сконцентрована в окремих банківських підрозділах. З початком масового споживчого кредитування, а, особливо, з розгортанням фінансово-економічної кризи, обсяги роботи з повернення сумнівних боргів суттєво зросли, що змусило банки шукати шляхи її оптимізації. За даними НБУ, на початок 2012 року обсяги виданих домогосподарствам кредитів становили 201,2 млрд. грн., з яких не менше 10 % є простроченими.

Розвиток колекторської діяльності у нашій країні був викликаний потребами ринку, проте вона почала здійснюватися без належного законодавчого врегулювання, що й досі ускладнює роботу самих колекторів, провокує виникнення серйозних юридичних та репутаційних ризиків для банків, в також проблем в особистому житті – для боржників-фізичних осіб. Враховуючи, що цивілізований розвиток колекторства є необхідною умовою існування сучасної фінансово-кредитної системи, доцільно не забороняти його, а створити прозоре правове поле та правила його діяльності, використовуючи, насамперед, досвід розвинутих країн.

Так, у США, де колекторська діяльність має найдовшу історію, ще у 1978 р. був прийнятий Закон про добросовісну практику стягування заборгованості (Fair Debt Collection Practices Act), що строго регламентує умови та методи

роботи колекторів. У Великій Британії їх діяльність регулюється декількома загальними законодавчими актами, в Австрії – суворо ліцензується федеральною владою, а у Німеччині діє професійна асоціація колекторських агентств, що визначає межі та формує етику їх роботи. Навіть у Росії, де ситуація практично аналогічна українській, у 2010 році вже був розроблений законопроект “Про діяльність зі стягнення простроченої заборгованості”.

Отже, певні негативні наслідки діяльності колекторських компаній, що спостерігаються в Україні, є не проявом їх, мовби, антисоціальної сутності, а результатом законодавчої неврегульованості. Прийняття відповідного закону дозволить забезпечити захист прав й інтересів боржників; визначити порядок, умови, принципи та форми стягнення проблемної заборгованості; встановити організації, що мають право займатися колекторською діяльністю; покладе край недобросовісним методам збирання боргів. Перші кроки стосовно забезпечення легітимності роботи колекторів щодо банківських боргів вже зроблені. До ст. 61 Закону України “Про банки і банківську діяльність” внесено доповнення про те, що банк має право надавати інформацію, яка містить банківську таємницю, приватним особам та організаціям для забезпечення ... надання послуг банку відповідно до укладених ... договорів, у тому числі про відступлення права вимоги до клієнта. Виконуючи вимоги цього закону та Закону України “Про захист персональних даних”, вітчизняні банки почали включати до тексту кредитних договорів згоду позичальника на передачу третім особам персональних даних та фінансової інформації по кредиту, що становить банківську таємницю.

Враховуючи, що діяльність колекторів з використанням факторингу як фінансової послуги пов'язана в Україні з додатковими правовими колізіями, більш прийнятною формою її здійснення можна вважати саме їхню роботу з банком на основі договору аутсорсингу, що є різновидом договору оплатного надання послуг. У даному випадку предметом договору, який повинен бути довгостроковим, є стягнення з боржника простроченої заборгованості. Аутсорсинг може бути повним, коли робота за всіма боргами, у міру їх виникнення, відразу передається колекторській організації, або частковим, якщо перші дії щодо стягнення, протягом певного періоду, виконуються внутрішніми підрозділами банку.

Варто зазначити, що витрати банку за колекторським аутсорсингом зводяться не лише до створення системи підготовки боргів до передавання агентству та виплати винагороди за фактично стягнуті суми, а включають і затрати на пошук та оцінювання аутсорсера, забезпечення контролю за його діяльністю та менеджмент ризиків. Проте вони, безумовно, компенсуються зосередженням зусиль банківської установи на основній діяльності. Крім того, розвинутий цивілізований ринок колекторської діяльності зменшує, у цілому, банківські кредитні ризики, що, у майбутньому, сприятиме зниженню відсоткових ставок.