

*Денис О.Б.,
д.е.н., доцент кафедри фінансів,
Київський національний університет імені Тараса Шевченка*

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ КОЛЕКТОРСЬКОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ

Анотація. У статті висвітлено теоретичні основи колекторського бізнесу. Визначено особливості функціонування колекторських компаній в Україні. Окреслено ключові проблеми розвитку колекторського бізнесу в Україні. Запропоновано шляхи вирішення проблем функціонування колекторських компаній в Україні.

Ключові слова: банки, проблемна заборгованість, колекторська компанія, державне регулювання колекторського бізнесу.

Постановка проблеми. Дослідження тенденцій функціонування колекторських компаній привертають останнім часом усе більшу увагу як теоретиків, так і практиків. Це зумовлено тим, що, як свідчить досвід країн із розвиненими економіками, колекторські компанії, які професійно спеціалізуються на позасудовому стягненні проблемної заборгованості фізичних і юридичних осіб, забезпечують суттєве зниження втрат кредиторів, що виникають унаслідок неповернення боргів.

Вітчизняна практика показує, що в Україні функціонування колекторського бізнесу не відповідає загальноприйнятим міжнародним принципам та стандартам. Наслідком недоліків у функціонуванні колекторських компаній є як фінансові втрати кредиторів, так і падіння довіри населення до інститутів фінансового посередництва загалом.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. На сучасному етапі розвитку наукової думки проблематика колекторських компаній висвітлена такими вченими, як С. Ходакевич, Я. Хоменко, М. Осипова, А. Осипов, Т. Філіпенко, В. Філатов та ін. [1–5].

Зазначеними науковцями ґрунтовно представлено теоретичні основи розвитку колекторського бізнесу, висвітлено міжнародну практику функціонування колекторських

компаній, окреслено особливості створення таких структур в Україні.

Разом із цим, віддаючи належне напрацюванням дослідників, слід відзначити, що тематика проблем та перспектив розвитку колекторських компаній в Україні висвітлена фрагментарно та потребує проведення додаткових досліджень.

Мета статті полягає у дослідженні проблем та перспектив розвитку колекторських компаній в Україні.

Виклад основного матеріалу дослідження. Ознайомлення з публікаціями свідчить, що колекторський бізнес довів свою ефективність та є поширеним у міжнародній практиці, підтвердженням чого є значна кількість колекторських компаній. Наприклад, у США (країні, де вперше почали створюватися колекторські компанії) працюють більше ніж 6 500 колекторських компаній, у Польщі – 600, у Росії – 250 [1].

Зарубіжний досвід свідчить про суттєву еволюцію колекторського бізнесу. Так, якщо перші колекторські компанії займалися поверненням виключно банківської заборгованості, то з часом почали розвиватися різні напрями колекторської діяльності (банківські, страхові, іпотечні, комунальні), а коло інституцій, які звертаються до послуг колекторів, значно збільшилося. Так, у Великобританії податкова служба залучає колекторів для збору заборгованостей за податками. За підрахунками чиновників, за витрати на наймання колекторів у розмірі 70 млн. фунтів стерлінгів вони зможуть зібрати з громадян боргів на 1,35 млрд. фунтів. На початку 2012 р. Німеччина підготувала для Греції 170 колекторів, які допомагали у зборі податків із громадян, часте ухилення від сплати податків яких, на думку експертів, спричинило кризу в країні [6].

У процесі розвитку колекторського бізнесу сформувалися різні напрями роботи колекторських компаній із проблемною заборгованістю: на підставі договору переуступлення боргу, надання послуг, виконання функцій агента [1; 7; 8]. Сама колекторська діяльність включає як досудові дії з повернення боргу (збір інформації про боржників, які уникають повернення заборгованості, їхній майновий стан, нагадування боржникам про їхні заборгованості та попередження про можливі наслідки невиконання боргових зобов'язань), так і участь від імені кредитора в судовому та виконавчому провадженні, контроль над погашенням боргових зобов'язань тощо [2, с. 139].

Незважаючи на те що, як було зазначено, клієнтами колекторських компаній є різні структури, основну їхню частку становлять банківські установи, у співпраці з якими, як правило, колекторські агентства найбільше спеціалізуються або на послугах із повернення споживчих кредитів, або на послугах із погашення простроченої заборгованості корпоративних клієнтів [2, с. 139].

Порівнюючи з позиції банківських установ ефекти від використання послуг колекторських компаній та інших методів обслуговування проблемних активів (наприклад, створення банками власних служб), можна виокремити основний позитивний момент для кредитора – перехід негативних відносин із банком до колекторської компанії та відсутність оплати послуг колекторів у разі неповернення боргу [6].

Закономірно, що, враховуючи значні обсяги проблемної заборгованості у вітчизняних банківських установах (31% від кредитного портфелю у 2017 р.), розвиток інституту колекторських компаній представляє суттєвий інтерес і для України.

Водночас емпіричні дані свідчать, що інститут колекторського бізнесу в Україні виник та тривалий період часу розвивається достатньо стихійно.

На сучасному етапі в Україні, за різними оцінками, працює від 100 до 200 колекторних компаній [2]. При цьому, кількість колекторських компаній, за окремими оцінками, в післякризові роки зросла майже у сім разів.

Юридично всі колекторські компанії оформлені як фінансові компанії.

Для колекторського бізнесу характерним є високий рівень концентрації. Понад 80% українського ринку колекторських послуг обіймають 10 великих компаній, які об'єдналися в Асоціацію учасників колекторського бізнесу України. Решту 20% ринку розподілено між колекторськими компаніями низки банків, а також невеликими компаніями [9].

На думку аналітиків ринку колекторських послуг, номінальний обсяг суми заборгованості в роботі колекторів уже перевищив 30 млрд. грн. Найбільшою (близько 95%) є частка заборгованості фізичних осіб перед банківськими установами (понад 90%). Близько 70% заборгованості становлять беззаставні та карткові кредити [9].

В Україні передати кредитну справу від фінансової установи до колекторів можна двома способами: за договором цесії або договором факторингу. Передача за договором факторингу здійснюється на підставі права вимоги не тільки щодо наявної заборгованості, а й майбутніх нарахувань. Натомість договір цесії враховує тільки наявну заборгованість на дату передачі [7]. Дослідження процедур діяльності колекторів в Україні свідчить, що більш популярною є практика роботи колекторських компаній від імені кредитора, на умовах комісії.

Загалом аналітики виділяють такі основні види послуг, які пропонують вітчизняні колекторські компанії [9]:

1. Викуп заборгованості клієнта.
2. Сім видів послуг досудового стягнення заборгованості:

1) досудова робота з рухомим майном, яка включає у себе конфіскацію майна у боржника з доставкою на майданчик кредитора, оформлення документів щодо заставного майна тощо;

2) юридичний супровід боргу (сукупність дій зі стягнення заборгованості в судовому порядку, а також через третейські суди);

3) комплексний супровід виконавчого виробництва (пошук майна боржника, опис і відповідальне зберігання майна);

4) моніторинг предметів застави (оцінка та інформування заставних підрозділів

кредиторів про наявність та стан прийнятого ними в заставу або переданого в лізинг майна);

5) кредитний моніторинг (контроль та моніторинг виконання позичальниками платіжних зобов'язань, дотримання ними термінів оплати і графіків платежів);

6) ранній колекшн (стягнення заборгованості на ранній стадії існування боргу за допомогою дистанційного контакту з боржником, регулярних повідомлень і нагадувань (пошта, SMS, e-mail, дзвінки));

7) пізній колекшн (стягнення на пізній стадії існування боргу. Повна процедура стягнення заборгованості за допомогою більш інтенсивних методів дистанційного впливу й особистих контактів із боржником) [8; 9].

Дослідники визнають, що загалом робота вітчизняних колекторських компаній суперечить основним принципам колекторної діяльності – тактовно і ненав'язливо нагадувати про наявний кредит та відповідальність за отриману в борг суму грошей.

До основних недоліків роботи вітчизняних колекторів фахівці відносять:

- порушення законодавства про захист персональних даних. Так, скарги на колекторів становлять 70% загальної маси заяв українців, які оскаржують передачу своїх персональних даних [8];

- моральний тиск на боржників. На практиці достатньо поширеним є нелегальний «жорсткий колекшн», який може включати: безпосереднє спілкування з позичальником шляхом переслідування, періодичних зустрічей, листів, що супроводжуються погрозами, розповсюдження інформації про наявність у позичальника боргу в банку у ЗМІ, за місцем проживання, на роботі, а також фактичне розповсюдження такої інформації; пропозиції відстрочки або реструктуризації боргу; надсилання претензії або копії позовної заяви до суду без фактичного її подання; звернення до правоохоронних органів із заявами про вчинення боржником злочину (шахрайства) (усі дії колекторів на цьому етапі здійснюються з психологічним тиском на позичальника) [7; 8; 10].

Основною проблемою ефективного розвитку колекторського бізнесу в Україні, на думку більшості експертів, є відсутність належного його правового регулювання.

Незважаючи на те що колекторські компанії існують в Україні вже близько десяти років, як зазначають правники, по суті, основним документом, де згадується легальність колекторської діяльності, є Лист Держпідприємництва № 7747 від 27 серпня 2013 р., де зазначено, що колекторська компанія може діяти від імені кредитора на підставі договору доручення або надання послуг за певну винагороду, та вказано, що чинним законодавством діяльність колекторських фірм не регламентована, але, згідно зі ст. 42 Конституції, кожному гарантовано право на підприємницьку діяльність, не заборонену законом [8].

Оскільки сьогодні в Україні немає закону про колекторську діяльність, то окремі аспекти функціонування колекторських компаній додатково регулюються Цивільним кодексом, Кримінальним кодексом, законами «Про виконавче провадження», «Про захист персональних даних» [8; 11; 12].

Хоча тривалий період обговорюються два варіанти регламентації діяльності колекторських фірм – законопроекти «Про колекторську діяльність» та «Про запровадження ліцензування колекторської діяльності», – однак до цього часу проблема легалізації колекторської діяльності залишається невирішеною.

У підсумку це призводить до негативного ставлення боржників як до самих колекторних компаній, так і до банківських установ.

Висновки. Для забезпечення виконання колекторськими компаніями України притаманних їм у розвинених країнах функцій, на наше переконання, є вирішення таких завдань:

- легалізація колекторського бізнесу;
- визначення законодавчо умов, принципів та правил роботи колекторських компаній;
- вибір обґрунтованих підходів до нагляду та регулювання колекторського бізнесу.

На нашу думку, більш логічним є прийняття закону «Про колекторську діяльність», оскільки проблеми ліцензування

є локальним складником колекторського бізнесу.

У законі «Про колекторську діяльність» з урахуванням міжнародного досвіду та проблем вітчизняної практики вважаємо за необхідне визначити таке:

1) трактування суті колекторської діяльності та основних принципів її здійснення [6];

2) визначення регулятора колекторської діяльності та характеру регулювання діяльності колекторських компаній. Доцільним, на нашу думку, є використання досвіду Угорщини, де фінансові вимоги колекторських компаній регулюються Національним банком, який і видає потрібні компаніям ліцензії для придбання прав вимоги та дозвіл на стягнення за агентською схемою. Угорщина не є винятком, де Центральний банк здійснює вплив на діяльність колекторських компаній. Цікавим та корисним для використання в Україні є також досвід Данії, де відсоткова ставка, вказана в договорі колекторських компаній, може в певних визначених випадках визначатися Національним банком Данії [3];

3) визначення прозорих процедур та принципів формування державного реєстру колекторських компаній, відсутність в якому поставить колекторну компанію поза законом;

4) визначення обґрунтованого переліку вимог до виконавців колекторської компанії, порядку допуску їх до професії, професійного досвіду, видів їх відповідальності, контролю над дотриманням ними принципів колекторської діяльності, а також умов сертифікації. На нашу думку, у цьому питанні корисним є досвід Японії, де до колекторів висуваються досить суворі вимоги, а стягнення заборгованості може здійснювати тільки професійний юрист [4];

5) встановлення кола осіб, на яких поширюється колекторська діяльність, та процедури взаємовідносин колекторських компаній із ними. Це включає такі положення, як:

- визначення кола боржників, на яких може поширюватися діяльність колекторських компаній;

- встановлення обсягів та термінів кредиторської заборгованості, за наявності якої

кредитор може передавати справу колекторським компаніям;

- передбачення вимоги щодо попереднього отримання згоди боржника у разі неповернення фінансів на передачу його справи колекторній компанії та повідомлення про передачу його боргів колекторам [5, с. 66];

- регламентування процедур щодо збору та акумулювання колекторськими компаніями даних про боржника;

б) передбачення питань захисту прав боржників від використання незаконних методів колекторськими компаніями, що передбачає визначення переліку заборонених дій колекторів (певних якісних та кількісних обмежень) та відповідальності за їх порушення колекторськими компаніями.

У підсумку належна організація роботи колекторських компаній як інститутів повернення фінансових утрат фінансових установ, що виникають унаслідок неповернених кредитів, дасть змогу встановити цивілізовані ринкові правила функціонування зазначених інститутів та знизити втрати банків від проблемних кредитів, а також падіння рівня довіри клієнтів до фінансових установ, яке виникло в результаті нелегальної діяльності колекторських компаній.

Література:

1. Хоменко Я.С. Історичні особливості формування колекторської діяльності. URL: bulletin.uabs.edu.ua/.../809be3ca648aa6214a54d776418952.
2. Ходакевич С.І. Банківська інфраструктура України на сучасному етапі. *Вчені записки*. 2013. Вип. 15. С. 134–141.
3. Осипов А. Государственное регулирование коллекторской деятельности: направления и мировой опыт. URL: <http://ekonomika.snauka.ru/2016/04/11167>.
4. Осипова М.А. Правовое регулирование коллекторской деятельности: Россия и зарубежный опыт URL: <http://izvestia.isea.ru/pdf.asp?id=21180>.
5. Філіпенко Т.В., Філатов В.В. Правове регулювання діяльності колекторських компаній: український та європейський досвід URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKPI_soc_2012_4_12.
6. Перспективи розвитку колекторського бізнесу / Правовий тиждень. URL: <http://legalweekly.com.ua/index.php?id=16061&show=news&newsid=120765>.
7. Головні порушення колекторів / Все про кредити – про що не говорять банки. URL: <http://pozuka.in.ua/kolektori/kolektori-izakon>.
8. Захист персональних даних і колектори. Актуальні проблеми і практика їх вирішення / Протокол. URL: protokol.com.ua/ua/zahist_personalnih_danij_i_kolektori_aktualni_problemi_i_praktika_ih_virishennya.

9. Колекторський ринок України в 2014 році: актуальний зріз стану галузі / Банкхарт. URL: http://www.bankchart.com.ua/biznes/rozvitok_biznesu/statti/kolektorskiy_rinok_ukrayini_v_2014_rotsi_aktualniy_zriz_stanu_galuzi.
10. Колектори і закон / Все про кредити – про що не говорять банки. URL: <http://prozuka.in.ua/kolektori/kolektori-i-zakon>.
11. Закон «Про захист персональних даних». URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2297-17>.
12. Цивільний кодекс України. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws>.

Денис О.Б. Проблеми и перспективи розвитку колекторського бізнесу в Україні

Анотація. В статті освітлені теоретичні основи колекторського бізнесу. Визначені особливості функціонування колекторських компаній в Україні. Обозначені ключові проблеми розвитку колекторського бізнесу в Україні.

Предложены пути решения проблем функционирования коллекторских компаний в Украине.

Ключевые слова: банки, проблемная задолженность, коллекторская компания, государственное регулирование коллекторского бизнеса.

Denys O.B. The problems and prospects of the development of collector business in Ukraine

Summary. The theoretical foundations of collection business are considered in the article. The features of functioning of collection companies in Ukraine are determined. The key problems of the development of collector business in Ukraine are shown. The ways of solving problems of functioning of collecting companies in Ukraine are offered.

Keywords: banks, problem debt, collection company, state regulation of collection business/