

АРКБ ВЕСТНИК

Корпоративное издание
Ассоциации развития
коллекторского бизнеса № 1
(сентябрь-ноябрь 2007 г.)

Тема номера: Новые проекты АРКБ

Краткое содержание:

Выступление Рахманина С.А.....	2
Описание новых проектов АРКБ.....	8
Воспитание финансово грамотного человека (Игин А.Н.).....	7
Резолюция по итогам I международной конференции “Коллекторский бизнес: новые решения, успешный опыт”.....	8
...а также коллекторский юмор и эссе...	



Сергей Рахманин

Колонка Президента

Новые перспективы АРКБ

Ассоциация развития коллекторского бизнеса существует уже второй год. К настоящему моменту наша организация объединяет более 30

коллекторских агентств из различных регионов России. За год работы проведено большое количество различных мероприятий, направленных на консолидацию коллекторского сообщества, эффективное взаимодействие с потенциальными клиентами: банками, страховыми компаниями и другими организациями сталкивающимися с большими объемами проблемной задолженности....

За год работы проведено большое количество различных мероприятий, направленных на консолидацию коллекторского сообщества, эффективное взаимодействие с потенциальными клиентами: банками, страховыми компаниями и другими организациями сталкивающимися с большими объемами проблемной задолженности....банками, страховыми компаниями и другими организациями сталкивающимися с

Новые проекты АРКБ для всех регионов:

1. Программа “реанимации” ст. 177 УК РФ “Злостное уклонение от погашения кредиторской задолженности” (подробнее см. Стр. 9)
2. Мониторинг деятельности “черных” кредитных брокеров.
3. Создание Российской коллекторской экспертной сети

В рамках реализации указанных проектов организациям - членам АРКБ будут предоставлены комплекты методических и информационных материалов.

Перспективные проекты:

- Конкурс научных работ по коллекторской деятельности для студентов, аспирантов и преподавателей
- Конкурс сайтов коллекторских агентств - членов АРКБ

Корпоративное коллекторство: контуры технологий

Дмитрий Жданухин
Центр развития коллекторства

Корпоративное коллекторство появляется как естественная реакция на потребность современного бизнеса в эффективных способах взыскания задолженности, возникающей в отношениях между организациями. Кредитное и корпоративное коллекторство можно представить как технологии, т.е. совокупность определенных, формализованных способов, приемов, которые целенаправленным образом могут реализовываться в различных ситуациях.

Продолжение на стр. 4 ►►

Коллекторский бизнес: взгляд регионала

Валерий Усков
Региональная организация по возврату долгов

Позиция крупных федеральных коллекторских агентств достаточно хорошо освещена в СМИ. Хотелось бы, что бы участники рынка увидели более реальную картину происходящего в регионах. Разницу в подходах и методах работы филиалов федеральных агентств и небольших региональных компаний. Так как пока достаточно трудно говорить о всём региональном сообществе, рассмотрим её на примере нашей организации, действующей на территории Челябинской области.

Продолжение на стр. 5 ►►

Новости

30.08.2007: Анонс 22 – 24 ноября 2007 года в отеле Sultan Gardens (Шарм-эль-Шейх, Египет) состоится конференция «Эффективный возврат банковских кредитов. Новые решения»

27.08.2007: Анонс 12 - 14 ноября 2007 года американская Ассоциация ACA International приглашает всех своих членов, а также всех тех, кто интересуется коллекторским бизнесом, на ежегодный Форум, который на этот раз состоится в городе Мемфис (штат Теннесси).

26.08.2007: Анонс 11 – 12 октября 2007 года в поселке Небуг (Туапсинский район Краснодарского края) состоится конференция «Российский рынок потребительского кредитования: современные механизмы снижения кредитных рисков», одним из организаторов которой является Ассоциация по Развитию Коллекторского Бизнеса.

Помимо всего прочего, на конференции будут обсуждаться проблемы взаимодействия коллекторского бизнеса с банковским сообществом.

24.08.2007: Президент Ассоциации по Развитию Коллекторского Бизнеса С.А. Рахманин выступил на 8-ом Всероссийском Банковском Форуме, который будет проходить в Нижнем Новгороде. Доклад Сергея Анатольевича посвящен основным тенденциям и перспективам развития российского коллекторского бизнеса.

05.07.2007: на теплоходе «Москва» состоялся круглый стол, организованный Ассоциацией Российских Банков и Ассоциацией по Развитию Коллекторского бизнеса



Сергей Рахманин

Выступление на I Ежегодной международной конференции «Коллекторский бизнес: новые решения, успешный опыт».

Уважаемые друзья, коллеги, партнёры приветствую Вас на сегодняшнем мероприятии. В

феврале сего года Ассоциация по Развитию Коллекторского Бизнеса провела вторую всероссийскую конференцию Коллекторский Бизнес в России и за столь короткий срок, по прошествии всего лишь 3 месяцев Агентство социально-экономического партнерства вновь собрало вместе большинство представителей известных и уважаемых коллекторских компаний.

Это свидетельство того, что актуальность той сферы бизнеса, которую мы представляем все возрастает и внимание к ней деловой общественности, находится на очень высоком уровне.

Хочу поблагодарить организаторов сегодняшней конференции за приглашение и предоставленную возможность выступить перед сегодняшней аудиторией.

Мы с Вами живём в интереснейшее время в Великой, огромной и богатейшей стране. Потенциал её огромен, но пока полностью ещё далеко не реализован И перед нами открываются поистине гигантские возможности.

На 17 съезде крупнейшего банковского объединения страны-Ассоциации Российских Банков в апреле этого года была принята программа развития Национальной Банковской Системы на 2010-2020 годы, так называемая программа Банкизации России.

Основная её задача это построение мощной, независимой национальной банковской системы, позволяющей развиваться опережающими темпами всем секторам экономики. Финансы это кровь любого бизнеса, и построение разветвленной кровеносной системы путем насыщения кредитного рынка банковских услуг а это есть прямой путь к общему расцвету экономики страны во всех областях.

В программе банкизации особый акцент ставится на развитие банковской инфраструктуры по всей стране. Это даст возможность потребителю в любом регионе использовать весь спектр качественных банковских продуктов.

На сегодняшний день капитал и активы Российских банков в сравнении с западными банками пока ещё невелики, но несмотря на это, получило уже достаточное распространение и продолжает бурно развиваться кредитование всех видов. То, что часто в СМИ называют бумом кредитования.

Объем кредитов населению в банковских активах вырос с 299,7 млрд руб. на 1 января 2004 г. до 2,1 трлн руб. к началу этого года.

Неизбежный спутник этой услуги - просроченная задолженность. Проблема с возвратом кредитных средств существует практически во всех развитых странах мира и нигде не решена на 100 процентов. По данным РБК Кредит, к концу 2006 года объем просроченной задолженности составляет 1,5 млрд долл. (что составляет 2,5% от общего объема выданных кредитов). И это только официальная статистика. По оценкам экспертов реальный объем в разы больше. Ежегодно общий объем просроченной задолженности увеличивается на 50-70%.

На повестке дня в соответствии с программой развития национальной банковской системы стоит снижение затратности банковского бизнеса, ради увеличения доступности кредитных денег, ради того, чтобы в России появились дешёвые кредиты, поскольку очевидно, что

развитие банковской инфраструктуры и снижение кредитных ставок невозможно без снижения затрат. И очень важную роль в этих процессах призваны решать коллекторские компании. Общее уменьшение процента невозвратов по кредитам позволит банкам снизить процентные ставки. Ведь не секрет, что сегодня потери и риски от недобросовестных заёмщиков банки вынуждены закладывать в процент по обслуживанию кредита, и это финансовое бремя несут честные и дисциплинированные клиенты банков.

Уважаемые коллеги, я хочу особо отметить позитивную тенденцию расширения сотрудничества коллекторских агентств с банками. Когда на рынок вышли первые коллекторские агентства, большинство крупных банков заявляло, что для них предпочтительнее самим собирать долги, чем обращаться к чужакам структурам, не аффилированным с банками и не подчиняющимися им. Даже в конце 2005 года большинство банков-лидеров потребительского кредитования утверждало, что с проблемными долгами справляются собственными силами. Сегодня многие банки осознали, что при нынешнем уровне потребительского кредитования сотрудничество с коллекторскими агентствами им просто необходимо. Всё большее число кредитных организаций сами обращаются к нам за помощью по возврату просроченной задолженности. По данным Ассоциации по Развитию Коллекторского Бизнеса количество банковских организаций, работающих с коллекторскими агентствами по сравнению со вторым полугодием 2006 года, в первой половине 2007 года увеличилось в среднем на 35-40%. Портфели просроченной задолженности, находящиеся в работе у коллекторских компаний увеличились в несколько раз.

Долги это важная часть экономического оборота России. Нет способов, чтобы избежать долгов при формировании сложных финансовых взаимоотношений, в условиях динамичного развития промышленного и экономического потенциала страны.

Сегодняшняя ситуация на рынке потребительского спроса - это не только часть потребительского финансового сектора - это область серьезной внутренней государственной политики, где банки являются отраслевым звеном общего экономического роста.

Количество коллекторских агентств в России растёт достаточно быстрыми темпами. На сегодняшний день, учитывая Москву и различные регионы нашей страны, их количество составляет около 50 и в это число не входят многочисленные филиалы крупных московских коллекторских компаний.

Само понятие коллекторский бизнес имеет широкий смысл, включающий в себя взыскание всех видов задолженности в любых областях. И эти услуги востребованы, ведь неплатежи, просрочки оплаты кредитов, услуг и товаров, да и просто недобросовестное партнёрство присутствуют практически во всех видах бизнеса. Именно коллекторские компании, профессионально занимающиеся взысканием задолженности, достигают наибольшей результативности в своей работе, хотя бы по причине того, что имеют ресурсы и

Продолжение ►►►

**Объем кредитов населению в
банковских активах вырос с 299,7 млрд
руб. на 1 января 2004 г. до 2,1 трлн руб. к
началу этого года.**

**Неизбежный спутник этой услуги -
просроченная задолженность. По данным
РБК Кредит, к концу 2006 года объем
просроченной задолженности
составляет 1,5 млрд долл. (что
составляет 2,5% от общего объема
выданных кредитов). Ё**

финансовую мотивацию для достаточного стимулирования должника в проведении расчётов, розыска его активов, ориентированности на конечный результат.

Прошу заметить, что наша клиентура не ограничивается только банками, страховыми и телекоммуникационными компаниями. В портфелях коллекторских агентств немалую часть составляют долги всевозможных предприятий из различных областей, в процессе работы которых возникает просрочка оплаты за товары и услуги. Объём товарных кредитов на сегодняшний день в разы превышает объёмы просроченной задолженности по банковскому сектору. Также новым перспективным и объёмным рынком долгов, а это свыше 300 млрд. рублей, является комплекс жилищно-коммунального хозяйства. Такое сотрудничество развивается пока только с негосударственными управляющими компаниями в сфере ЖКХ, поскольку они могут закладывать в бюджет оплату работы коллекторских агентств, и уже сегодня на их баланс передано около 30 млрд. рублей дебиторской задолженности по коммунальным платежам.

Сегодня крупные коллекторские агентства оказывают самый широкий спектр услуг на всех этапах кредитного цикла, начиная с предварительной проверки кредитоспособности заемщика, обслуживания долга, проверки должника и до полного комплекса услуг по сбору задолженности. Также получают распространение услуги коллекторских агентств по скорингу, экономической безопасности, управлению кредитными рисками и консалтингу в части оптимизации бизнес-процессов.

Если ещё полтора, два года назад многие просто не знали, что есть компании, профессионально занимающиеся сбором долгов, то на сегодня всё больше представителей всевозможных сфер бизнеса принимают решение отдавать на аутсорсинг в коллекторские агентства свою проблемную задолженность.

В целом отношение к коллекторским агентствам в Российском деловом сообществе меняется в сторону всё более возрастающего к ним доверия и восприятия их, как полезного и необходимого сектора бизнеса.

В качестве обоснования оптимистичных перспектив развития коллекторского бизнеса, я приведу два возможных сценария экономической ситуации в стране.

Первый | экономика России, национальная банковская система, инфраструктура стабильно продолжают развиваться высокими темпами. Вместе с увеличением объемов банковского и товарного кредитования, а также с активизацией во всех сферах бизнеса, неизменно произойдет рост объемов задолженности. Следствие - активизация спроса на услуги по взысканию долгов, развитие и процветание коллекторского рынка.

Второй сценарий! Если по каким-либо макроэкономическим факторам произойдут колебания цен на нефть, потрясения на международных товарно-сырьевых рынках, рынках акций и т.п. - это безусловно окажет отрицательное влияние и на процессы в нашей экономике, что в конечном итоге приведет к огромным объемам неплатежей во всех секторах бизнеса. А это безусловно поле деятельности коллекторов.

Вывод один - у коллекторского бизнеса при любых сценариях экономического развития страны - высокая востребованность и большое позитивное будущее.

Скажу немного о первой в России Ассоциации по Развитию Коллекторского Бизнеса, которую я здесь представляю. Сегодня она является крупнейшим профессиональным объединением и насчитывает в своих рядах 22 профильные организации.

Наша цель - мощный и развитый Российский коллекторский бизнес. Он необходим нашей экономике для снижения издержек во всех областях и для повышения доступности многих услуг, в особенности кредитных банковских продуктов. Одни из главных целей АРКБ это

- содействие формированию в России цивилизованного,

Мы находимся в начале большого пути с огромным полем деятельности и перспективой превращения Российского рынка взыскания долгов в индустрию с многомиллиардными оборотами

прозрачного, качественного рынка коллекторских услуг,
- становление и поддержка нового профессионального сообщества и повышения его престижа,
- консолидация сил в борьбе с недобропорядочным партнёрством и мошенничеством,
- участие в законотворческой работе по защите прав кредиторов и выработке законопроектов по коллекторскому бизнесу.

В своей работе мы формируем новый, позитивный имидж Российского коллекторского бизнеса и выстраиваем систему равноправных и эффективных отношений между представителями рынка взыскания долгов и государственными структурами. С момента своего создания в сентябре 2006 года АРКБ приложила немало усилий в организационном и законотворческом плане для решения актуальных вопросов коллекторского сообщества.

Скажу кратко о разработке законопроекта о коллекторской деятельности. В СМИ уже достаточно много об этом сказано. Надо заметить, что если раньше данный бизнес в публикациях подавался с неким криминальным оттенком, то сегодня, признав его как цивилизованный и законный, журналисты всё больше освещают профессиональные вопросы нашей работы, вопросы нового законопроекта.

Сам факт столь пристального интереса общества, представителей банковского и других секторов бизнеса, а также нашего законодателя к вопросам коллекторской деятельности, говорит о его востребованности, признании обществом и необходимости законодательного обеспечения нашей работы. Мы активно общаемся с коллегами из Италии, Германии, Чехии, Бельгии, США и пытаемся, опираясь на их более долгосрочный опыт работы, вынести всё самое полезное и конструктивное в нашем бизнесе, а также уберечься от ошибок и заблуждений, через которые прошли они. И в наибольшей степени это касается норм закона о коллекторской деятельности, о том какие из них оказались полезны, а какие сыграли негативную роль, безусловно с коррективкой и учётом менталитета нашей страны.

АРКБ активно взаимодействует с представителями нашего законодателя по созданию законопроекта о коллекторской деятельности. Одним из шагов в этом направлении стало создание в апреле сего года при нашем добром партнёре-Ассоциации Российских Банков - комитета по коллекторской деятельности, в работе которого участвуют представители, уполномоченные ГосДумой, Банковским сообществом, а также Ассоциацией по Развитию Коллекторского Бизнеса. На сегодняшний день разработка этого законопроекта движется полным ходом. Над ним работает специально созданная рабочая группа. Наша задача - создать законопроект, способствующий развитию коллекторского бизнеса в нашей стране, а не ограничивающий его.

Сегодня будут выступать многие специалисты-практики, и мы более подробно ознакомимся со всеми аспектами деятельности по взысканию задолженности.

В общем и целом подводя итог своей сегодняшней речи, я могу сказать, что мы находимся в начале большого пути с огромным полем деятельности и перспективой превращения Российского рынка взыскания долгов в индустрию с многомиллиардными оборотами.





Корпоративное коллекторство: контуры технологии*

*Добрым словом и пистолетом
можно добиться намного
большего, чем только добрым
словом или только пистолетом*
Аль Капоне

Дмитрий Жданухин
Генеральный директор
Центра развития
коллекторства, к.ю.н.

Корпоративное коллекторство появляется как естественная реакция на потребность современного бизнеса в эффективных способах взыскания задолженности, возникающей в отношениях между организациями. Кредитное и корпоративное коллекторство можно представить как технологии, т.е. совокупность определенных, формализованных способов, приемов, которые целенаправленным образом могут реализовываться в различных ситуациях. Претензия на технологичность означает, что эта специфическая деятельность может передаваться в рамках обучения и воспроизводиться, а для этого накапливаемый практический опыт должен осмысливаться и формализовываться. Учитывая короткий срок развития коллекторской деятельности в России, в настоящее время можно говорить скорее о контурах технологии корпоративного коллекторства, нежели о какой-то жесткой законченной технике. При этом корпоративное коллекторство в своем развитии оказывается, по моему мнению, тесно связано с таким новым направлением как гуманитарно-правовые технологии (PRavo), а основой для синтеза методов различных наук и практик (права, PR, менеджмента и т.д.) может служить системо-мыследеятельностная методология.

Обратимся к определению корпоративного коллекторства. Коллекторская деятельность вообще пока не имеет четкого общепринятого определения. Однако на основе анализа существующих вариантов можно предложить следующее определение: коллекторство (от англ. collect - собирать, взимать, инкассировать) это конвейерное комплексное взыскание большого объема преимущественно бесспорной однотипной задолженности. Сразу отметим, что такое определение больше подходит кредитной разновидности коллекторской деятельности, в то время как в случае с корпоративным коллекторством, наиболее значимой характеристикой становится комплексность действий по взысканию, а конвейерность и характеристики задолженности (однотипность, преимущественная бесспорность) отходят на второй план.

Различие кредитного и корпоративного коллекторства происходит, прежде всего, по типу задолженности, которая взыскивается. Если в рамках наиболее распространенного в настоящее время кредитного коллекторства взыскивает, в основном, задолженность физических лиц перед банками по кредитным договорам, то корпоративное коллекторство применяется для взыскания задолженности, которая возникла в отношениях между организациями. Говорить и в том, и в другом случае о коллекторской деятельности можно в силу того, что присутствует комплексный характер действий, для обозначения которого других терминов, кроме коллекторства в настоящее время не имеется.

Описание контуров корпоративного коллекторства может базироваться на следующих, используемых комплексно, основных моментах:

- расширение представления о проблемной ситуации на

основе системного мышления;

- организация переговоров с элементами конфликтологии и медиации;
- применение гуманитарно-правовых технологий, PR-сопровождения взыскания;
- эффективное совместное использование возможностей гражданского и уголовного права.

Расширение представления о проблемной ситуации парадоксальным образом связано с тем набором методов, который может быть использован для взыскания задолженности. Парадокс заключается в том, что, с одной стороны, более широкий взгляд появляется на основе освоения таких способов решения долговых проблем, которые ранее редко применялись (PR-сопровождение взыскания и т.д.), а, с другой стороны, именно он и определяет возможность комплексного использования и этих, и традиционных методов.

Описать расширение представления о проблемной ситуации можно с помощью того, что в рамках НЛП (нейро-лингвистического программирования) называется системным мышлением. При таком подходе исследуемые явления рассматриваются в качестве совокупности взаимосвязанных элементов, обладающей интегративным свойством, т.е. системы. Для взыскания долга какой-либо организации необходимо рассмотреть в какие юридические, экономические, информационные и иные системы она включена. Далее выявляются ключевые точки для воздействия, которыми исходя из практического опыта могут быть лица, руководящие холдингом, в который входит организация-должник, руководители контрагентов и государственных органов, от которых зависит бизнес должника (тендерный комитет и т.д.), учредители, которые активно не принимают участия в оперативном управлении организацией, но могут оказывать определяющее воздействие. Затем на основе системного представления ситуации выявляются возможности для законного воздействия с помощью консультирования и угроз. При этом может использоваться своего рода обратная логика, когда принятие конкретным лицом решения о погашении задолженности рассматривается как следствие, которому надо сформировать ряд причин.

Стоит отметить, что системное представление долговой ситуации дает возможность применения большого количества современных теорий, связанных с повышением эффективности деятельности. Например, теории ограничений Голдратта (ТОС), теории решения изобретательских задач (ТРИЗ) и т.д.

Следующий важный момент для корпоративного коллекторства это организация переговоров с элементами медиации и использованием методов конфликтологии. Также как и в рамках кредитного коллекторства часто необходимо просто показать должнику возможность решения проблемы задолженности, которую он не видит. Вместе с тем, сразу замечу, что на практике чаще не хватает мотивации к погашению задолженности. Однако в любом случае даже после эффективного использования законных юридических и

Продолжение ►►►

Для взыскания долга какой-либо организации необходимо рассмотреть в какие юридические, экономические, информационные и иные системы она включена. Далее выявляются ключевые точки для воздействия

* Материал подготовлен был подготовлен для I международной конференции "Коллекторский бизнес: новые решения, успешный опыт" 25-26 июня 2007 г.

PR-угроз часто встает вопрос формулирования в ходе переговоров компромиссного варианта уплаты долга.

Медиация, т.е. специальная технология посредничества, и конфликтология помогают в долговом конфликте отделить эмоции от анализа реального положения вещей, найти схемы погашения задолженности с помощью третьих лиц. В этом отношении можно вспомнить практику «расшивки» неплатежей с помощью зачетов, которая бурно применялась в 90-х годах. В некоторых случаях она применима и теперь, особенно с учетом развития различных финансовых инструментов (векселя, опционы, фьючерсы и т.д.). Вместе с тем, широкое применение медиации в России это дело будущего, т.к. в настоящее время редко есть возможность найти посредника, которому доверяли бы обе стороны, и у руководителей спорящих организаций обычно нет желания участвовать в выработке согласованного решения, а это важные признаки медиации. Впрочем, в любом случае организация, которая занимается корпоративным коллекторством, уже должна налаживать связи с медиаторами и обучать своих сотрудников в этом направлении.

Применение гуманитарно-правовых технологий (PRava), с моей точки зрения, является ключевым моментом корпоративного коллекторства. Речь идет о том, что юридические нормы действуют наиболее эффективно тогда, когда подкреплены гуманитарными технологиями, которые помогают правоприменению и делают понятными должнику возможные последствия процесса взыскания. Также связь права и PR проявляется в том, что для успешного информационного (PR) воздействия на ключевые точки необходимо четко представлять границы, установленные законом для того, чтобы такая акция не была квалифицирована как вымогательство (ст. 163 УК РФ), самоуправство (ст. 330 УК РФ) или клевета (ст. 129 УК РФ).

Одна из основных возможностей использования гуманитарно-правовых технологий в корпоративном коллекторстве это создание эффективных репутационных и юридических угроз. При этом репутационные угрозы, конструируемые в соответствии с выделенными ключевыми точками для воздействия, не обязательно должны быть связаны с широким и потому часто затратным распространением информации (СМИ, информационные агентства и т.д.), в большом количестве случаев достаточно точечного воздействия, одного письма для того, чтобы было принято решение о погашении задолженности. В отношении репутационных и юридических угроз важно дать понять должнику, что они реальные, а для этого часто необходимо начало реализации угрозы и соответствующий имидж.


Гуманитарно-правовые технологии также позволяют создавать своего рода информационно-правовые прецеденты, т.е. примеры применения сложных и даже «мертвых» норм прав. Примером такого прецедента в рамках корпоративного коллекторства является работа по возвращению задолженности для крупной издательской группы с киберсквоттера Филиппа Гросса, когда рассматривалась возможность наложения взыскания на доменные имена, принадлежащие должнику. Также в разных регионах России в настоящее время уже реализуется акция по реанимации ст. 177 УК РФ «Злостное уклонение от погашения кредиторской задолженности». Стимулирование правоприменительной практики по важной для коллекторов статье Уголовного кодекса основывается на массовом и точечном информационном сопровождении случаев применения этой статьи, научно-консультационной и общественной поддержке этого процесса.

PR также важен для корпоративного коллекторства в части создания имиджа, который бы способствовал эффективной деятельности. Здесь можно провести аналогию с конкурентами коллекторов на рынке взыскания крупной задолженности организациями, связанными с ветеранами спецслужб, ФСБ и т.д. которым взыскивать задолженность помогает то, что они вызывают у должника уверенность в

Применение гуманитарно-правовых технологий (PRava), с моей точки зрения, является ключевым моментом корпоративного коллекторства. Речь идет о том, что юридические нормы действуют наиболее эффективно тогда, когда подкреплены гуманитарными технологиями, которые помогают правоприменению и делают понятными должнику возможные последствия процесса взыскания.

неотвратимости реализации юридических и иных угроз в случае невозвращения долга.

Конечно же, в рамках корпоративного коллекторства нельзя забывать и о традиционных юридических процедурах, но важно использовать их комплексно, т.е. применять не только возможности взыскания, например, в порядке гражданского судопроизводства, но и уголовно-правовые рычаги. Часто бывает, что мошеннические действия маскируются под гражданско-правовые отношения и без привлечения правоохранительных органов практически невозможно собрать необходимые доказательства. Соответственно в коллекторской компании должно быть налажено взаимодействие специалистов области гражданского и уголовного права, процесса, сыскной деятельности

Таким образом, рассмотрев контуры корпоративного коллекторства можно сказать, что имеется еще много возможностей для совершенствования этой технологии взыскания задолженности и вместе они позволяют добиться большего, чем по отдельности. 



Валерий Усков
Генеральный директор
Коллекторского агентства
РОВД (г. Челябинск)

Коллекторский бизнес: взгляд регионала

Позиция крупных федеральных коллекторских агентств достаточно хорошо освещена в СМИ. Хотелось бы, чтобы участники рынка увидели более реальную картину происходящего в регионах. Разницу в подходах и методах работы филиалов федеральных агентств и небольших региональных

компаний. Так как пока достаточно трудно говорить о всём региональном сообществе, рассмотрим её на примере нашей организации, действующей на территории Челябинской области.

1. Территориальное присутствие. Дистанционная работа с должником, безусловно, должна присутствовать, но ограничиваясь лишь ей, агентство изначально сознательно уменьшаем результативность минимум в два раза. Именно по этому мы активно развиваем филиальную сеть в области, открывая свои представительства в каждом районном центре. Присутствие на местах даёт главное понимание должником неотвратимости погашения задолженности. Оно же представляет максимум информации о заёмщике. Информации, дистанционное получение которой было бы проблематичным. Согласитесь, достаточно сложно говорить о

полноценной работе на всей территории области, имея лишь филиал в центре со штатом до 6 человек, да ещё и при отсутствии групп выездного контакта. Но именно таким путем идет большинство федеральных агентств, аргументируя свои недоработки экономической нецелесообразностью.

2. Технические моменты. Общая площадь помещений занимаемых ДК «Р.О.В.Д.» с учётом филиалов 500 м², штат сотрудников 64 человека. Все помещения оборудованы системами видеонаблюдения и тревожной сигнализации. Автопарк выездных групп 8 автомобилей. И даже это не позволяет нам говорить о том, что мы предоставляем услуги 100% качества. Возможно у федеральных агентств на местах в арсенале средств, есть заветное заклинание шаманов, которое позволяет без должного технического обеспечения осуществлять максимальный возврат задолженностей?!

3. Кадры. Система отбора и обучения новых сотрудников, повышение квалификации уже работающих это цельное, глобальное и крайне важное направление. У нас этим вопросом занимается отдельный отдел, совместно с Учебным центром. Из практики могу сказать, что из сотни претендентов, на стажировку остаётся десять, а из них остаётся один, способный качественно выполнять работу. Мы собираем этих людей по крупинкам, просеивая тысячи претендентов. Кадровая политика федералов в данном вопросе, вызывает, мягко говоря, недоумение. Я не буду говорить о коллекторском агентстве одного из нашедших банков, где сотрудников набирают из рядов ГИБДД и ППС. А потом считают сломанные челюсти должников и количество возбужденных уголовных дел. Но и у «лидеров» коллекторского бизнеса основным критерием при приёме на работу, является служба в МВД или ВС РФ. Ничего не имею против военных пенсионеров и уважаю их за годы отданные защите нашей Родины. Но армейская психология и подходы не работают в коллекторском бизнесе. Должников не построишь в ряды и шеренги, и не скажешь «Шагом марш, в кассу».

4. Оплата труда. Уровень оплаты напрямую зависит от результата работы. Уже сейчас рядовой специалист в Челябинском филиале, получает в 1,5-2 раза больше чем руководитель местного офиса федерального агентства. Люди держаться за своё место. Поэтому у нас нет текучки в отличие от оппонентов. Экономия на людях, порочная практика, сгубившая немало перспективных компаний.

5. Автоматизация производства. Очень много в последнее время говорится о специализированном ПО для коллекторской деятельности, его важности и стоимости. У нас в работе используется «самодельная» программа. Мы её сделали на основе наших практических наработок и потребностей. И стоила она 30.000 рублей. Я анализировал множество российских и зарубежных аналогов. Поверьте на слово, наша, не уступает ни одной из них. А в одном она их точно превосходит: она помогает оптимизировать рутинные процессы, но оставляет место для мыслей и творчества сотрудникам. Она не делает из них био-роботов, чем так охотно занимаются и даже стремятся к этому крупные агентства.

Важнейшие моменты при оценке деятельности коллекторского агентства в регионах:

- * **Территориальное присутствие;**
- * **Технические моменты;**
- * **Кадры;**
- * **Оплата труда**
- * **Автоматизация производства;**
- * **Социальная ответственность;**
- * **Вознаграждение;**
- * **Профессионализм.**

Позиция крупных федеральных коллекторских агентств достаточно хорошо освещена в СМИ. Хотелось бы, что бы участники рынка увидели более реальную картину происходящего в регионах. Разницу в подходах и методах работы филиалов федеральных агентств и небольших региональных компаний.

Многие могут задать вопрос о производительности. Наш сотрудник обрабатывает в месяц от 200 до 300 дел, в зависимости от сложности. И если потребуется большая пропускная способность, то мы лучше увеличим штат, чем заставим человека гнать брак.

6. Социальная ответственность. Как это не пафосно звучит, но профессия коллектора социально ответственная профессия. Очень плохо, что сейчас большинство агентств занято получение легких денег. И не останавливаются ни перед чем, отправляют людей оформлять новый кредит в другом банке, заставляют продавать квартиры и пр. Дальнейшая судьба должника мало кого волнует. Мы так работать не можем, и помимо моральных аспектов, есть ещё и экономические составляющие, не позволяющие нам применять подобные методики. Зачастую в нашем управлении находится почти вся задолженность человека (кредиты, долги ЖКХ, регрессы и пр.), иногда включая и частные долги. Отправить его за новым кредитом - это значит получить чуть позже в работу более тяжёлую задолженность на большую сумму. Для того, что бы сложилось понимание того, что мы делаем в данной области, я просто перечислю некоторые направления: реабилитация человека (в т.ч. и асоциальных личностей путём принудительного лечения), создание рабочих мест для малоимущих. Это действительно глубокий подход к проблемам. Не думаю, что кто-то из федеральных коллекторов может рассказать о подобном.

7. Вознаграждение. Федеральные агентства часто упрекают регионалов в демпинге, в занижении ставок вознаграждения. Что в свою очередь, по их мнению, сказывается на качестве оказания услуг. Конечно, работать за 10% от возвращённой суммы, как минимум не серьёзно и даже порочно. Но и просить за полугодичную задолженность 30-40%, тоже неправильно. Наша средневзвешенная ставка вознаграждения 25% и уверяю Вас, это реальная цена за качественную коллекторскую работу. Если не можете создать конкурентный ликвидный бизнес на этом рынке, занимайтесь чем-нибудь другим. Не стоит прикрывать отсутствие эффективности красивыми и умными словами ни о чём, параллельно пытаясь просто монополизировать рынок.

8. Профессионализм. Осознавая всю масштабность коллекторского бизнеса, понимая, что мы находимся в самом начале большого и трудного пути называть себя «профессионалами», и создавать ассоциацию «профессионалов», как минимум не этично. Сейчас закладывается база, направление развития коллекторского бизнеса. И уж если мы так любим ссылаться на зарубежный опыт, то, наверное, стоит брать оттуда не только красивые фразы, но и лучшее из системы работы.

Основной задачей данного обзора, считаю донесение до потенциальных клиентов информации, позволяющей более полно и чётко оценить перспективы сотрудничества с различными видами коллекторских агентств. Надеюсь, что коллеги из регионов меня поддержат.





Александр Игин
Генеральный директор
Агентства по возврату
кредитных долгов, к.п.н.

Воспитание финансово грамотного человека

Преамбула

Анализируя роль социальных институтов (телевидение, газеты, экономические и т.п. учреждения) в повышении

финансовой грамотности населения, мы с удивлением для себя обнаруживаем, что есть организации, которые говорят с людьми о деньгах в других «измерениях» нежели банкиры, экономисты, ученые и т.д. Они говорят о деньгах через призму морали, чести и достоинства, через призму экономического воспитания в семье и в обществе. Уникальность этих организаций заключается в том, что их сотрудники ведут индивидуальную, и только индивидуальную работу с населением чего себе не может позволить ни одно из вышеупомянутых учреждений. Это в свою очередь накладывает на них огромное чувство ответственности, профессионального долга.

Решая непосредственно основную задачу «возврат долгов», эти организации опосредованно несут своему визави экономические знания, позволяющие тому впоследствии быть «другим», его окружению и семье быть «другой», его друзьям стать «другими».

Эти организации коллекторские агентства.

Их профессиональная задача - «возврат долгов».

Их «сверхзадача» - воспитание финансово-грамотного человека в условиях «новой экономической реальности».

Проблемы воспитательной парадигмы (в условиях «Новой реальности»).

К сожалению, ни одна из классических систем повышения финансовой грамотности, по определению, не подходит к коллекторской деятельности, так как она происходит в условиях полной неопределенности:

- а) объект воздействия «не видим»;
- б) не известна его психолого-личностная, индивидуальная характеристика;
- с) классические системы воздействия «субъект-объект»; «организация-объект» представляют из себя «качели» или

Решая непосредственно основную задачу «возврат долгов», эти организации опосредованно несут своему визави экономические знания, позволяющие тому впоследствии быть «другим», его окружению и семье быть «другой», его друзьям стать «другими».

Эти организации коллекторские агентства.

могут быть вообще перевернуты из-за факторов, неподдающихся прагматическому прочтению (эмоции, внутренний мир личности и т.д.).

В то же время, частичное использование в коллекторском бизнесе методов экономического воспитания «финансово-грамотного человека» (ФГЧ) предполагает личностную адаптацию (удобность) специалиста-коллектора к любому из классических методов, дающего по его мнению результат:

- а) убеждение;
- в) принуждение;
- с) категоричное требование;
- д) угроза (психо-шантаж);
- е) внушение;
- ф) постановка и варьирование мыслительных задач.

Формы и методы работы коллекторских агентств (в условиях Новой реальности).

Попытаемся рассмотреть (условную) систему методов воспитания «финансово-грамотного человека» (ФГЧ), которую может использовать специалист (это как банковский работник, так и сотрудник коллекторского агентства), обращаясь с ней, как с «трансформером» («лего»), исходя из собственного темперамента, личностных психофизиологических качеств:

а) Внушение это метод однообразного, однозначного, инертного воздействия на психику человека с целью создания у него алгоритмов формирования стереотипов поведения в условиях жесткой реализации программы по повышению финансовой грамотности.

б) Постановка и варьирование мыслительных задач это метод двойственного, решительного, двусмысленного, сбалансированного воздействия на психику человека с целью постановки его выбора своего поведения между двумя альтернативами в «финансовом мире» (между хорошим и плохим, хорошим и более хорошим, плохим и более плохим, хорошим и нейтральным, плохим и нейтральным).

с) Угроза (психо-шантаж) это метод разнообразного, изменчивого, многословного воздействия на психику человека с целью отключения логического мышления: введение его в состояние растерянности, с последующим побуждением к нужной реакции (адекватной реакции на вызов «экономического сообщества»).

д) Категорическое требование (принуждение) это метод сильного, интенсивного, устойчивого воздействия на психику человека с целью принуждения его к действиям (к осознанному пониманию личной ответственности) за содеянное (факт) и последнюю возможность удержаться на, относительно, средних ступенях социальной иерархии, при помощи личного самовоспитания и самообразования, как в финансовой, так и в экономических сферах современного мира.

Настоящая программа представляет из себя упрощенный и сокращенный вариант систем методов повышения грамотности населения, где Коллекторский бизнес выступает не только как «средство», но и как «цель».

Что делать?

1. Изыскать возможности подключения Комитета АРБ по коллекторской деятельности к Федеральной целевой программе (ФЦП) по повышению финансовой грамотности населения в «качестве целевого соинвестора», т.е. «специалиста» по решению воспитания финансово-грамотного человека в условиях «новой экономической реальности».

2. Разработать методические рекомендации по повышению образовательного уровня сотрудников коллекторских компаний (включая экономику, юриспруденцию, психологию и т.д.) и их профессионально-педагогического мастерства.

3. Технологически определить границы солидарной ответственности ассоциаций, других объединений и сообществ за профессиональную деятельность коллекторских компаний и агентств по воспитанию финансово-грамотного человека в условиях «новой экономической реальности».

Итоги конференции

25-26 июня в отеле Holiday Inn Sokolniki в Москве прошла I Ежегодная международная Конференция «Коллекторский бизнес: новые решения, успешный опыт».

По мнению присутствовавших делегатов и ряда авторитетных экспертов, конференцию можно назвать успешной. Хотелось бы отметить, что цели, поставленные организаторами в ходе подготовки, во многом были достигнуты. Присутствие представителей банков и коллекторских агентств, возможность совместного обсуждения вопросов, которые принято относить к разряду внутренних, охват многих проблем отрасли и возможных путей их решения, а также выступление экспертов из Италии, Казахстана и Украины служат неоспоримым тому доказательством. Но главное конференция действительно стала масштабным «смотром коллекторов». Особый акцент в ходе конференции был сделан на максимально интерактивном режиме работы, достаточно много времени уделялось дискуссиям и вопросам к докладчикам.

Отмечено, что организаторам удалось охватить достаточно широкий круг вопросов, касающихся различных аспектов коллекторской деятельности не только в России, но и за рубежом. Презентация и доклад Дино Кривеллари, Президента UGC Banca SpA из Италии, вызвали живой интерес у всех участников конференции. Безусловно, практический опыт иностранных коллег, работающих на рынке коллекторских услуг десятки лет, чрезвычайно востребован среди российских специалистов. Приветствие участникам I Международной Конференции «Коллекторский бизнес: новые решения, успешный опыт», от имени 6000 членов Международной Ассоциации профессиональных кредитных организаций и коллекторов (ACA International) из 60 стран мира, направил Президент Ассоциации Гари Риппентроп.

На конференции выступили с докладами представители российских банков и их профессиональных Ассоциаций. От Ассоциации российских банков выступил Андрей Емелин, Исполнительный вице-президент по правовым вопросам, Ассоциация российских банков, от Ассоциации региональных банков России Александр Лопухин вице-президент Ассоциации региональных банков России, от Ассоциации по развитию коллекторского бизнеса Сергей Рахманин, президент Ассоциации.

По мнению участников конференции, выступление и участие в дискуссии представителей организации по защите прав потребителей «Блокпост» дали богатую пищу для размышлений как коллекторам, так и банкирам.

По итогам работы конференции организаторы тщательно проанализируют все замечания, поступившие от участников и учтут их в ходе подготовки ко II Ежегодной международной Конференции, посвященной коллекторскому бизнесу. Будет расширен и более четко дифференцирован состав делегатов, приглашено больше иностранных экспертов, в программу будет включено больше докладов, посвященных практическому опыту.

По итогам работы в рамках конференции участниками была принята следующая **итоговая резолюция**:

1. В настоящее время в России существует много профессиональных коллекторских агентств, отличающихся по специализации, регионам и другим признакам.

2. Коллекторское сообщество активно участвует в выработке правил регулирования собственной деятельности (нормативно-правовых актов, кодекса этики), но выступает против чрезмерных ограничений.

3. Коллекторские агентства совершенствуют свою деятельность, повышая эффективность и клиенториентированность.

4. Коллекторские агентства осознают социальную составляющую своей деятельности и готовы к проявлению социальной ответственности в виде повышения финансовой грамотности населения.

5. Участники рынка взыскания задолженности готовы осваивать новые сферы и не ограничиваются только банковским сектором.

6. Коллекторские агентства должны учитывать критику со стороны оппонентов, представляющих интересы должников (антиколлекторов), которая может способствовать созданию благоприятных условий кредитования.

7. Российский коллекторский бизнес открыт к международному сотрудничеству, обмену опытом с зарубежными коллегами.

Анонс !!!

Интернет-телевидение АРКБ

В ближайшее время на нашем сайте будет открыто вещание Интернет-телевидения АРКБ-ТВ. С помощью этого проекта мы надеемся организовать более живое, интерактивное ознакомление человека, зашедшего на сайт Ассоциации, со всеми событиями и мероприятиями, проводящимися в рамках АРКБ.

На специально отведенной для этого странице будут «выкладываться» ролики с отчетами о конференциях, семинарах, заседаниях Комитета АРБ по коллекторской деятельности, интервью с руководством и Членами Ассоциации, представителями различных коллекторских агентств, банков, правительственных структур, бюро кредитных историй и т.д.

Надеемся, что АРКБ-ТВ поможет наглядно познакомить широкие круги населения и различных представителей бизнес-сообщества с коллекторским бизнесом в целом и нашей деятельностью в частности.

2007-09-26

Коллекторский фольклор:

Он был простой коллектор
Она - дочь олигарха,
но папа смылся в Лондон
оставив лишь долги.
На них текут проценты
весенними ручьями
и оттепелью капают на девичьи мозги.
Ей не звонят подруги,
Ей не звонят бойфренды
её шикарный Vertu
валяется в пыли
и лишь простой коллектор
упорный и настырный
звонит напоминая
пора вернуть долги!
Он водит её в банки,
он предлагает схемы,
он дарит ей платежки,
он платит по счетам,
так сдавливая слезы,
считая неустойки,
он помогает ей
избавиться скорее от новенького
порше,
от дачи на Рублевке
кредитов и проблем.

(С) Александр Вальченко, Специалист отдела досудебного
взыскания Коллекторского агентства Центр ЮСБ

Что касается появившихся в интернете ресурсов, связанных с услугами противодействия коллекторской деятельности, то это проявление всех этих названных видов. Иными словами, сайты антиколлекторов, скорее всего, создаются или юридическими фирмами для привлечения дополнительных клиентов за счет модного слова, или отдельными энтузиастами стихийного протеста.

Но вот что интересно в беседе с журналистом во время размышления о политическом потенциале антиколлекторства передо мной вдруг возникла картина использования борьбы с кредитным порабощением теми силами, которые исторически связаны с этими идеями, а именно коммунистами и анархистами. А если вспомнить, что в конце суперфильма Дэвида Финчера «Бойцовский клуб» современная американская цивилизация уничтожается за счет взрыва хранилищ кредитных историй, то возникает вопрос могут ли появиться свои Че Гевары или Тайлеры Деррдены антиколлекторства? Как мне кажется, пока беспокоится не о чем, но что будет дальше посмотрим...

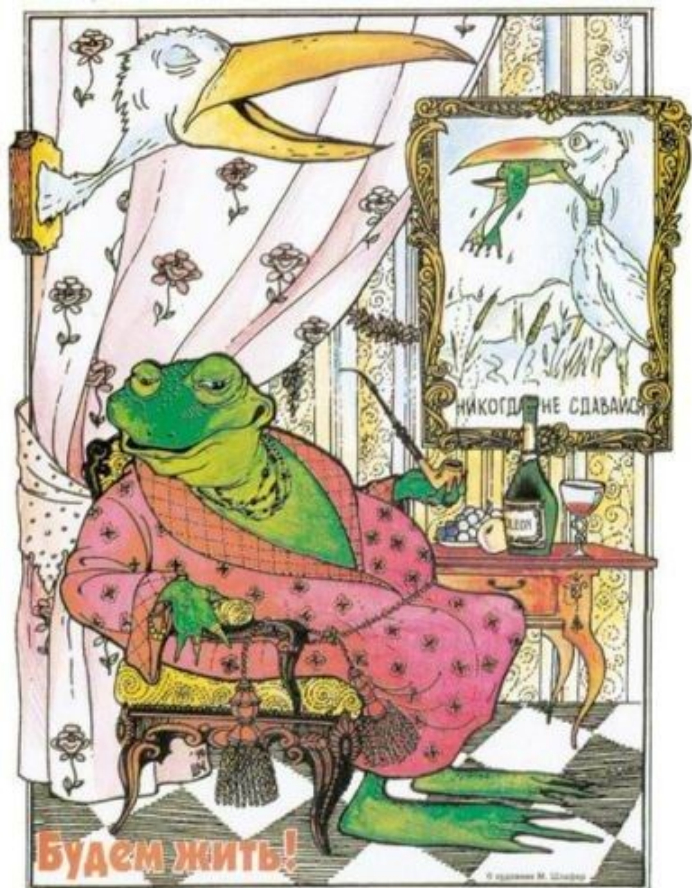
Дмитрий Жданухин



(495) 729-57-52, Факс (495) 729-57-52

<http://www.arkb.ru>, info@arkb.ru,

Адрес: г. Москва, Щелковское шоссе, дом 2 А офис 1047
Редактор корпоративного издания «АРКБ-пресс»: Дмитрий
Жданухин



* Это картинка для того, чтобы настраивать должников на оптимистичный лад

Охота на антиколлекторов началась или А был ли мальчик?

Однажды в одно коллекторское агентство обратился журналист популярного российского журнала с просьбой помочь в поиске антиколлекторов, прокомментировать их методы работы. Благодаря тому, что у меня были целые выходные чтобы подумать над этим вопросом, вначале недели я смог сформулировать в некоторой части системную позицию. Суть ее в следующем антиколлекторство как отдельный бизнес в настоящее время отсутствует, существует в следующих формах:

- стихийное сетевое антиколлекторство (множество обсуждений различных форумов посвящены борьбе с банками за честно или нечестно полученные дензнаки);
- обычная юридическое антиколлекторство (любой юрист может проконсультировать как затянуть процесс взыскания, а иногда даже посоветовать как сделать его невозможным);
- преступное антиколлекторство (подкуп приставов, сотрудников правоохранительных органов, сокрытие имущества от взыскания в крупных размерах и т.д.).

Продолжение ►►►

