

5. Ринок облигацій як сегмент фондового ринку. Білоус О.А. //Фінанси України.- 2005. - №2. - с.123-128.
6. Муніципальні облигації як оновлений інструмент ринку цінних паперів // Борисюк К. Цінні папери України. - 2004. - №21. - с. 10-11.
7. Державна комісія з цінних паперів та фондового ринку // [www.ssmc.gov.ua](http://www.ssmc.gov.ua).
8. Д. Ткаченко «Ринок муніципальних облигацій: світовий досвід та перспективи в Україні» // [www.uafr.com.ua](http://www.uafr.com.ua).
9. Фондовий ринок України (ПФТС) в 2006 році // [www.uaib.com.ua](http://www.uaib.com.ua).
10. Баула О.В. «Муніципальні облигації як інструмент фінансування місцевих бюджетів» // [www.tariffreform.padco.kiev.ua](http://www.tariffreform.padco.kiev.ua).
11. Ризики муніципальних запозичень // Падалка В.М. / Фінанси України – 2005 с. 114-122.

УДК 336.71

## КОЛЕКТОРСЬКІ АГЕНТСТВА ТА МЕХАНІЗМИ ЇХ СПІВПРАЦІ З БАНКАМИ

*Шаповалов С.М.*

*Научный руководитель: ст. викладач кафедри „Банківська справа” Бартош О.М.  
УО «Черкаський інститут банківської справи Університету банківської справи  
Національного банку України (м.Київ)»*

У статті розглянуто підходи до трактування сутності колекторських агентств. Розкрито принципи роботи даних спеціалізованих установ. Визначено механізми співробітництва банків з колекторськими агентствами.

The article considers the approaches to interpreting the essence of collection agencies. Principles of activity these specialized institutions are explored. Mechanisms of collaboration between banks and collection agencies are defined.

**Постановка проблеми.** Кредитні операції, з одного боку, стимулюють розвиток економіки, а з другого – найризиковіші, тобто такі, яким постійно властивий певний рівень неперверненості. Останнім часом стрімко зросли обсяги кредитів фізичним особам і більшість спеціалістів висловлюють занепокоєння щодо значного підвищення ризиковості кредитної політики вітчизняних банків. За дуже короткий проміжок часу - буквально декілька років - кількість невиконаних грошових зобов'язань громадян і організації перед своїми кредиторами суттєво зростає.

На ринку надання послуг з відстрочкою платежу банки, кредитні спілки та інші фінансово-кредитні установи виявляються менш захищеними, а їхні юридичні відділи і служби безпеки просто фізично не встигають повністю відпрацьовувати кожен випадок непервернення.

Індивідуальна робота з кожним боржником, що звичайно застосовується як традиційний спосіб стягнення боргу, неможлива, оскільки їх сотні і навіть тисячі. Звичайний фахівець зі стягнення боргу не може персонально працювати з десятками справ, а збільшення штату економічно не завжди доцільно. Треба було винайти нові технології роботи з поправкою на кількість і з мінімальною втратою в якості: так з'явилися колекторські агентства, що застосовують колекторський підхід до стягнення заборгованості.

**Метою статті** є спроба автора визначити суть колекторських агентств, визначити механізми та принципи їх співробітництва з банківськими установами.

Оснору дослідження склали статті в такій науковій періодиці: Фінансовий ринок України, Фондовий ринок, Банковський менеджмент [1,2,3,4].

**Виклад основного матеріалу.** Колектор (від латинського collection - збирач). Зовсім недавно це неоднозначне слово і похідні від нього увійшли в ділову лексику.

В науковій літературі можна зустріти різні визначення колектора, а саме „колекторство – це засноване на законі конвеєрне стягнення великої кількості переважно однотипних боргів” [1]; „колекторське агентство – це яскравий приклад аутсорсингу в банківській сфері”[5, с. 90].

Колекторський підхід можна охарактеризувати як конвеєрне, максимально формалізоване і технологічне, стягнення великого обсягу заборгованості одного типу безперечною характеру. Відповідність цьому визначенню дозволяє безпомилково відрізнити колекторську фірму від звичайної юридичної чи охоронної. Забезпечити велике проходження справ через конвеєр колекторського агентства дозволяє чіткий поділ праці і той факт, що борги, наприклад за банківськими кредитами, однотипні (однакова кількість однотипних документів, що підтверджують борг і розрізняються тільки персональними даними позичальника) і безперечні (немає про що сперечатися з боржником – гроші брав, не повернув, потрібно їх повернути і заплатити відсотки із санкціями).

Колекторський бізнес як самостійний елемент фінансового ринку сформувався в США в 60-і роки (зараз нараховується понад 6,5 тис. одиниць). Їх діяльність не має нічого спільного з кримінальним «вишибанням боргів» і суворо регламентована законодавством.

У нас ситуація є дещо іншою. Це пов'язано з тим, що з моменту появи перших спеціалізованих організацій пройшло майже два роки. Крім того, колекторський бізнес в країнах СНД зараз перебуває за рамками правового поля, оскільки немає закону, що прямо регулює даний вид діяльності. З іншого боку, у населення майже відсутня культура «життя в кредит». Багато клієнтів банків просто не розуміють, на яких умовах їм надаються кредити, для деякого з них дивним є те, що кредити взагалі потрібно повертати.

Основними учасниками колекторських агентств є банківські установи та їх клієнти (Рис. 1).

Успішна реалізація праці колекторських агентств повинна відповідати певним вимогам-принципам:



Рис. 1. Учасники ринку колекторських послуг

- доцільності та своєчасності передачі справ (у роботу зазвичай передаються великі боргові портфелі, що містять не менше ніж п'ятдесят справ);

- обґрунтованості розподілу обов'язків між співробітниками call-центра щодо вирішення проблеми з боргом (сприяє більш ефективному використанню робочого часу фахівців та забезпечує комплексність виконання роботи);

- методичного та інформаційного забезпечення для ефективної роботи зі стягненням боргу та уніфікації роботи (створення досконалих методик пошукових заходів і встановлення фінансового стану боржника та його поручителів, які передбачають активну співпрацю з банками та клієнтами);

- ефективності проведеної роботи (в середньому стягується близько 20 відсотків боргів).

Розглянемо етапи роботи колекторських агентств. На першому етапі керівники служб збираються разом і докладно вивчають якість переданих справ (період прострочення, раніше здійснювані у відношенні боржників кредиторами чи іншими колекторськими агентствами дії). Далі у письмовій формі складається висновок про порядок роботи з борговим портфелем. Портфель поділяється на частини за критеріями роботи з боржниками і розподіляється по службах.

Боржник може потрапити в кожну зі служб колекторського агентства, а їх як правило три: служби досудової роботи з боржником, служба судового стягнення, виконавча служба. Співробітники служби відразу ж заносять усю наявну інформацію про боржника в спеціально розроблену колекторську програму, що дозволяє автоматизувати процес роботи з кожним боржником, будучи своєрідною CRM - системою з функцією скорингу і підготовки всіх необхідних документів.

Другий етап. Якщо боржник потрапив у Службу досудової роботи, то з ним паралельно починають працювати співробітники call-центра, здійснюючи дзвінки за всіма імовірними місцями його проживання, роботи, і співробітники, які забезпечують інформаційну базу для ефективної роботи зі стягнення боргу.

Колектор передусім виступає в ролі консультанта боржника, який допомагає йому вирішити проблему з боргом, нагадати розмір останнього, розповісти як його погасити, підказати можливі джерела коштів, залучити резерви боржника (автоматичне відрахування частини зарплати бухгалтерією роботодавця боржника в рахунок погашення боргу, позику у друзів, родичів, продаж майна, навіть кредит у якому-небудь банку тощо).

Головне завдання колектора на цьому етапі - налагодити спілкування в душі співробітництва і переконати боржника зробити хоча б один мінімальний крок назустріч кредитору (перший нехай і невеликий платіж, розповіді про причини прострочення, назвати хоча б приблизну дату погашення боргу тощо). Не завжди це вдається зробити, у силу різних причин, причому одна із найрозповсюдженіших – непрофесійні самостійні дії кредитора (іноді після такої роботи доводиться надавати своєрідну психологічну допомогу боржнику). На етапі медіації особливо цінуються психологічні навички і висока кваліфікація колектора, адже при некомпетентній роботі боржник може взагалі не вийти на контакт або переїхати куди-небудь, змінити місце роботи чи приховати доходи. Кожна така дія погіршує становище кредитора в роботі з конкретним боржником і іноді призводить до повної неможливості задоволення його законних вимог.

Якщо борг не погашається, то при повторних і наступних дзвінках роль колектора може змінитися, але не принципово. Просто тепер боржнику докладно і з прикладами розповідається про негативні наслідки неповернення боргу (цивільна, кримінальна відповідальність, погана кредитна історія тощо). Якщо борг не погашається і надалі, то дзвінки адресуються керівництву боржника на його роботу, близьким родичам і навіть діловим партнерам. Потім складається письмова претензія, що сповіщає несумлінного боржника про судову справу, що подається як за місцем його проживання, так і за місцем роботи на ім'я керівника. Претензія і додаткові до неї матеріали доставляються особисто в руки боржнику і його керівнику службою виїзду колекторського агентства, проводяться роз'яснювальні бесіди.

Усі результати досудової роботи заносяться в колекторську програму, а картка боржника стає своєрідним його «лікарняним листом». Звичайно на цьому етапі стягується близько 20 відсотків боргів за переданим портфелем (плюс - мінус 5 відсотків). З огляду на той факт, що кредитори звичайно не передають борги, по яких або є діюча кредитна угода, або вже здійснена попередня самостійна робота, це непоганий показник роботи зі стягнення. По деяких клієнтах відсоток стягнення на цьому етапі перевищує в середньому 40 відсотків.

Третій етап. Закінчення досудового етапу визначається підготовкою і поданням до суду позовних заяв і заяв на надання судових наказів Службою судового стягнення. Звичайно позовні заяви подаються тоді, коли колекторам вдається установити наявність у боржника якої-небудь нерухомості або автомобілів, щоб накласти на них арешт із метою задоволення з їхньої вартості вимог кредитора надалі. Позов триває довше і вимагає присутності представника кредитора на процесі.

Якщо ж колектори не знаходять майна, то подається заява про надання судового наказу. Це спрощений процес, що закінчується швидко і не вимагає присутності сторін на суді. Рішення про надання судового наказу має силу виконавчого листа.

Четвертий етап. Виконавчі листи і судові накази пред'являються судовим виконавцем негайно Службою виконання колекторського агентства, що спеціально створена в структурі агентства для сприяння

судовим виконавцям у здійсненні їхньої законної діяльності. Колекторська служба виїзду допомагає судовим виконавцям швидко і вчасно прибути на місце здійснення виконавчих дій, а наявна в колекторів інформація полегшує значну частину роботи з пошуку як самого боржника, так і його майна.

Що стосується боржників, у діях яких є склад злочинів, то питання доцільності їхнього карного переслідування завжди залишається на розсуд кредитора. У випадку, якщо він приймає рішення про подання відповідної заяви в органи внутрішніх справ, то колекторське агентство здійснює повний супровід процесу, аж до винесення вироку злочинцеві.

Приблизний перелік документів, необхідних для початку роботи:

- кредитний договір;
- документ, що підтверджує надання суми кредиту боржнику;
- розрахунок відсотків за договором;
- копія свідоцтва про реєстрацію організації-клієнта;
- копія свідоцтва про взяття на податковий облік організації-клієнта;
- договір на надання юридичних послуг з колекторським агентством;
- документ, що підтверджує оплату колекторських послуг;
- доручення від організації-клієнта на захист інтересів у суді.

Після надання клієнтом необхідного комплексу документів колекторське агентство протягом 5 робочих днів готує позовну заяву або заяву про надання судового наказу, розрахунок і подає їх до суду. В кредитному договорі може бути передбачена договірна підсудність суперечок за місцем знаходження офісу банку.

Вартість послуг колекторського агентства складається з двох частин:

– перша постійна частина визначається разом з клієнтом колекторського агентства і стягується за кожного боржника. Умови оплати: передплата 100%.

– друга частина в розмірі від 10 до 40 відсотків від вартості фактично стягнених сум з боржника. Умови оплати: післяплата 100% протягом трьох днів з моменту надходження суми заборгованості на рахунок банку.

Витрати клієнта на передплату юридичних послуг стягуються з боржника. Чим більший розмір передплати, тим більша сума буде гарантовано компенсована за рахунок відповідача. На практиці іноді трапляються випадки, коли друга частина не стягується. Договором між банком і колекторським агентством може бути змінено співвідношення першої і другої частин у бік збільшення першої з метою покращення ще більшої частини витрат на боржника.

Розмір другої частини залежить від підстави виникнення боргу (споживчий кредит, автокредит, іпотека тощо), розміру заборгованості, терміну неповернення.

Договір між банком і колекторами складається, як правило, юристами банку. Звичайно колектори неpriskipливо ставляться до умов роботи, за винятком низки ключових пунктів. По-перше, вони не дають гарантій, наприклад, по обсягах повернення: бізнес і без того ризикований. Водночас пункт про відповідальність колектора за втрату репутації, що зобов'язує його діяти в рамках етичних норм і діючого законодавства, входить до числа типових. Якщо колектори застосовуватимуть недозволені або неетичні методи, постраждає не тільки їхня репутація, а й репутація банку, а для банкірів «честь вище прибутку».

Передача проблемної заборгованості незалежним спеціалізованим колекторським агентствам є найбільш ефективним вирішення проблеми, оскільки таке агентство вже провело величезну роботу для створення «виробничої бази», запровадження ефективних технологій, підбору професійних кадрів і максимальної автоматизації роботи з боржниками. Але саме головне – висока ефективність і відсутність великих затрат зі сторони банку на організацію роботи щодо стягнення боргів.

Високий відсоток стягнення боргів за допомогою колекторських агентств визначається конкуренцією і пов'язаним з цим вдосконаленням власної діяльності. Також присутній фактор невизначеності для боржників, які дізнаються, що з ними працює вже не зовсім зрозуміла організація. Витрати банку зводяться до створення в межах банку системи підготовки боргів для передачі в колекторське агентство і виплати відсотків за фактично стягнуті суми. Крім того, позитивним моментом є дистанціювання банку як організації, що надає гроші від конфліктного процесу їх повернення і розрахунок з колекторськими компаніями лише від суми погашених боргів.

Якщо для банку повернення проблемної заборгованості є незначною частиною бізнесу, то для «колекторів» цей бізнес є основним. Вони відслідковують всі зміни на даному ринку, включаючи появу нових шахрайських схем, автоматизують бізнес-процеси по роботі з «поганими боргами», розробляють стратегії щодо повернення боргів.

Крім того, сам факт співпраці банку з агентством підвищує дисциплінованість позичальників. Звертаючись до банку за кредитом, позичальник буде змушений повернути його, оскільки рано чи пізно йому доведеться спілкуватись з професіоналами. Вибір співпраці з агентством – це економічно обґрунтована відповідь на питання, що краще: допускати зростання обсягів проблемної заборгованості і продовжувати збільшувати свої витрати на роботу з ними або використовувати більш ефективну схему аутсорсингу.

**Висновки.** Говорячи про перспективи розвитку ринку колекторських послуг, можна виділити такі моменти:

– неминучість зростання кількості колекторських агентств, збільшення обсягів заборгованостей, з якими вони працюють;

– поступова уніфікація і зближення технологій роботи колекторських організацій;

– виникнення об'єднань колекторських організацій;

– поява спеціального нормативного регулювання колекторської діяльності.

Таким чином, колекторська діяльність на сучасному етапі розвитку економіки країн СНД набуває са-

мостийного значення, починає розвиватись і ускладнюватись. Цивілізована еволюція колекторства в рамках конкурентного ринку стає необхідною умовою існування сучасної фінансово-кредитної системи.

#### СПИСОК ЦИТИРУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Колекторські агентства та послуги у сфері кредитування // Фінансовий ринок України. – 2007. – №1. – с. 3-5 (за матеріалами веб-сайтів).
2. Арт Я. Кредитно - вишибальний бізнес у Росії // Фінансовий ринок України. – 2007. – №2. – С. 34-36.
3. Василенко І. Ловцы долгов // Фондовый рынок. – 2007. – №33. – С. 14-17.
4. Музыченко О. По ком звонит колектор? // Банковский менеджмент. – 2007. – №3. – С. 50-55.
5. Сахневич И. Долг платежом красен // Банковская практика за рубежом. – 2007.- № 3. – С. 90.

УДК 658

### МЕТОДОЛОГІЧНІ ПРИНЦИПИ УПРАВЛІННЯ ФІНАНСОВОЮ СТІЙКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВА

*Гуро Т.В.*

*Научный руководитель: к.е.н., доц. Ткаченко Н.В., к.е.н., доц. Нагайчук Н.Г.  
УО «Черкаський інститут банківської справи Університету банківської справи  
Національного банку України (м.Київ)»*

У статті розглянуто підходи до трактування сутності фінансової стійкості. У зв'язку зі складністю даного поняття, як системи, що є сукупністю окремих взаємопов'язаних елементів, які характеризують ефективність діяльності залежно від змін зовнішнього та внутрішнього середовища, виникає необхідність впорядкованого процесу управління, що ґрунтується на економічно обґрунтованих методологічних принципах.

In the article the approaches are considered to interpretation of essence of financial firmness. In connection with complication of the given notion, as systems, that are the aggregate of separate elements which characterize efficiency of activity depending on the changes of external and internal environment, there is the necessity of well-organized process of management, that is based on the economic grounded methodological principles.

Ринкова система господарювання обумовлює зміну форм та методів управління економікою підприємства, вимагає нових підходів до визначення місця та ролі підприємства у розвитку суспільного виробництва. У даному аспекті слід розглядати і фінансову стійкість, що передбачає ефективне управління підприємством, тобто забезпечення його конкурентоспроможності на ринку та інвестиційної привабливості.

Відсутність чіткого визначення поняття фінансової стійкості призводить до ототожнення його з іншими економічними поняттями – платоспроможністю, ліквідністю, доходністю та фінансовою рівновагою. Тому вбачається за доцільне розглянути онтологію поняття “фінансова стійкість”, тобто визначення його сутності у сучасній фаховій літературі.

На думку В.М. Родіонової, фінансова стійкість підприємства – це головний компонент загальної стійкості підприємства [5]. Вартою уваги є позиція О.С.Стоянової [7], яка розглядає фінансову стійкість як поєднання чотирьох сприятливих характеристик фінансово-господарського стану підприємства: високої платоспроможності, високої ліквідності балансу, високої кредитоспроможності та рентабельності.

Поляк Г.Б. вважає, що фінансова стійкість підприємства за своєю економічною сутністю є забезпеченням його запасів і затрат джерелами фінансування [9]. Взагалі фінансову стійкість підприємства можна визначити як певний стан його фінансових ресурсів, який відповідає вимогам ринку і забезпечує розвиток підприємства на основі росту прибутку і оптимізації структури капіталу при збереженні платоспроможності в умовах допустимого рівня ризику. Тобто фінансова стійкість підприємства полягає у наявності достатнього обсягу фінансових ресурсів, що є водночас умовою та результатом ефективного виконання господарських операцій (а значить – отримання прибутку підприємством, його розвиток як суб'єкта економічних відносин), які в свою чергу пов'язані з оптимізацією структури капіталу при збереженні платоспроможності підприємства. У певному сенсі фінансова стійкість розглядається як здатність суб'єкта підприємницької діяльності зберігати кількість та якість своїх фінансових ресурсів при зміні середовища для свого існування та розвитку у тій формі, яка одночасно відповідає потребам суб'єкту ринку, тобто здійснення максимальної адаптації фінансових ресурсів до середовища існування підприємства з метою забезпечення платоспроможності і подальшого розвитку.

Іншою є позиція, О.В.Селезньової, яка визначає фінансову стійкість підприємства як характеристику, що свідчить про стабільне перевищення доходів над витратами, вільне маневрування грошовими коштами підприємствами та ефективне їх використання в безперебійному процесі виробництва та реалізації [6]. Проте стабільного отримання доходу, що є джерелом покриття зобов'язань, які виникли перед державою, кредиторами, працівниками, постачальниками, недостатньо. Для існування та подальшого росту підприємства у виробничому сенсі йому необхідно отримати прибуток, що створює базу як для самофінансування поточної діяльності, так і для здійснення розширеного відтворення підприємства. Тому, не можна погодитися із твердженням, що фінансова стійкість підприємства є певним відображенням стабільного утворення перевищення його доходів над витратами.

Безперечно, фінансова стійкість підприємства, пов'язана з рухом позикового капіталу, що використовується для здійснення господарської діяльності. На думку І.Т.Балабанова [1], з якою можна погодитися, цей зв'язок обумовлено тим, що в сучасних умовах кредит є важливим джерелом задоволення потреби підприємства в грошових ресурсах. Яким би високим не був рівень самофінансування операційної та інвестиційної діяльності підприємства, для забезпечення прискореного росту і підвищення фінансової