

УДК 330.341.2 (477)

**Я.В. Жарій**, канд. техн. наук, доцент**М.В. Дубина**, канд. екон. наук**Ю.В. Лях**, студентка

Чернігівський державний технологічний університет, м. Чернігів, Україна

## СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ КОЛЕКТОРСЬКИХ КОМПАНІЙ В УКРАЇНІ

*Досліджено діяльність колекторських компаній в Україні, визначено основні методи роботи таких установ, проаналізовано розвиток зазначених організацій у США та Великобританії, виявлено основні проблеми функціонування ринку колекторських послуг в Україні та розроблені заходи щодо їх вирішення.*

**Ключові слова:** колекторська компанія, колекторська послуга, *Soft Collection*, *Hard collection*, *Legal Collection*, Асоціація учасників Колекторського Бізнесу України, Федерація Європейських Національних Колекторних Асоціацій, колектор-фрилансер.

*Исследовано деятельность коллекторских компаний в Украине, определено основные методы работы таких учреждений, проанализировано развитие указанных организаций в США и Великобритании, выявлены основные проблемы функционирования рынка коллекторских услуг в Украине и разработаны мероприятия по их решению.*

**Ключевые слова:** коллекторская компания, коллекторская услуга, *Soft Collection*, *Hard collection*, *Legal Collection*, Ассоциация участников коллекторского бизнеса Украины, Федерация Европейских Национальных Коллекторских Ассоциаций, коллектор-фрилансер.

*The article researches the activity of collection companies in Ukraine, defines the main methods of work of such institutions, analyzes the development of these organizations in the USA, UK, identifies the main problems of the collection market in Ukraine and developed measures to address them.*

**Key words:** collection company, collection service, *Soft Collection*, *Hard collection*, *Legal Collection*, Association of collection business in Ukraine, Federation of European National Collection Associations, collector-freelancer.

**Постановка проблеми.** Фінансово-економічна криза внесла свої корективи у розвиток економік більшості країн світу, оскільки їй притаманний глобальний та всеохоплюючий характер. Україна з країн Центральної та Східної Європи постраждала чи не найбільше, що простежується у показниках зміни валового внутрішнього продукту, індексу інфляції, зміни вартості національної валюти. Негативні наслідки кризи, насамперед, найсильніше вплинули на розвиток фінансового ринку країни загалом та кредитного зокрема.

Масове кредитування, що спостерігалось до фінансово-економічної кризи, сприяло укоріненню впевненості економічних суб'єктів у їх можливості придбання всього в кредит. Переоцінюючи власні можливості, фізичні особи масово оформляли кредитні угоди на купівлю побутової та комп'ютерної техніки, автомобілів, квартир, будинків тощо, хоча не завжди могли вчасно та в повному обсязі виплачувати відсотки та суму боргу. Комерційні банки зі свого боку також переоцінювали фінансовий стан як фізичних, так і юридичних осіб і в гонитві за прибутком часто видавали кредити тим особам, які не могли їх якісно обслуговувати.

Фінансово-економічна криза призвела до того, що велика кількість осіб (особливо позичальники валютних кредитів, що не мали валютної виручки) просто не змогла вчасно обслуговувати кредити. З часом проблема позичальників стала проблемою кредиторів, які масово стали недоодержувати кошти за наданими позиками, що досить різко вплинуло на їх фінансовий стан та рівень рентабельності.

Величезний обсяг простроченої заборгованості вимагав пошуку нових шляхів її зменшення та розробки заходів щодо стягнення боргів з позичальників. На допомогу банкам прийшли колекторські компанії, основною діяльністю яких є збір простроченої заборгованості з фізичних та юридичних осіб. Фактично фінансово-економічна криза стала імпульсом розвитку цих послуг на фінансовому ринку України.

На сучасному етапі розвитку кредитного ринку, колекторські компанії вже відіграють важливу роль і ця роль у майбутньому лише буде зростати з поступовим переходом цих установ до загальноприйнятих у розвинутих країнах принципів та цивілізованих методів надання колекторських послуг.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** В економічній літературі на сьогодні існує невелика кількість ґрунтовних досліджень ринку колекторських компаній. Серед науковців, праці яких присвячені функціонуванню колекторських компаній на фінансовому ринку України, варто відзначити М. Галас, М. Іллюк, Ю. Лазаускас та ін.

**Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми.** Враховуючи здобутки зазначених учених, варто відмітити, що наукових робіт, у яких чітко визначалися б проблеми діяльності колекторських компаній на ринку фінансових послуг та розроблялися заходи щодо їх вирішення, на сьогодні досить небагато, тому питання визначення сучасного стану та перспектив розвитку цих установ в Україні є актуальними та вимагають відповідних досліджень.

**Мета статті.** Дослідити основні аспекти діяльності колекторських компаній в Україні, визначити методи їх роботи, з'ясувати проблеми, що стримують розвиток ринку колекторських послуг та розробити заходи щодо їх вирішення.

**Виклад основного матеріалу.** У законодавстві України юридично невизначено терміни «колекторська компанія», «колектор», «колекторські послуги». Також не існує вичерпного переліку послуг, що можуть надавати зазначені особи. Лише у проекті Закону України «Про заборону надання колекторських послуг щодо фізичних осіб-боржників» авторами частково була зроблена спроба на законодавчому рівні визначити сутність дефініції «колекторські послуги».

Згідно з зазначеним проектом Закону України, колекторські послуги – послуги, які юридична чи фізична особа, яка не є кредитором у відповідному грошовому зобов'язанні, надає кредиту у сприянні щодо вчинення боржником дій із сплати простроченої заборгованості за грошовими зобов'язаннями шляхом усного, письмового (в тому числі з використанням електронного чи іншого технічного засобу зв'язку) спілкування з ним, членами його сім'ї та іншими родичами, його роботодавцем та іншими особами, які мають вплив на нього тощо [1].

До колекторських послуг не відносяться послуги, пов'язані з факторингом, а також з наданням юридичних послуг у ході відповідного судового процесу.

Відповідно, під колекторською компанією можна розглядати установу, що надає колекторські послуги на території України.

Діяльність колекторських компаній завжди пов'язана з розвитком кредитного ринку в країні та розширенням комерційними банками, іншими кредитними установами своєї діяльності щодо видачі позик, особливо фізичним особам.

В Україні активний розвиток колекторських компаній розпочався в період фінансової кризи, тобто у 2008 році. Однак перші установи, що надавали подібні послуги, існували на фінансовому ринку країни раніше. Професійні колекторські компанії почали з'являтися у 2006 році. Переважна більшість з них були створені на базі структурних підрозділів, які займалися роботою щодо повернення проблемних боргів (служби банківської безпеки, підрозділи претензійно-позовної роботи) банків з іноземним капіталом, які й принесли ідею продажу боргів [3, с. 50].

Фінансово-економічна криза призвела до ситуації, коли видавши величезний обсяг кредитних ресурсів, комерційні банки зустрілися з масовим неповерненням коштів економічними суб'єктами, що досить різко відобразилося як на фінансовому стані самих банків, так і, зокрема, на рівні рентабельності їх діяльності. Таким чином, основними передумовами активного розвитку колекторських компаній стали:

- поява значної кількості проблемної заборгованості на балансах комерційних банків;
- відсутність значного досвіду роботи комерційних банків з проблемною заборгованістю, особливо з надто складними кредитами з точки зору їх повернення;

– неможливість окремих банків в період значного зниження рентабельності їх діяльності виділити кошти на створення нових департаментів по роботі з проблемними позиками;

– відсутність бажання у комерційних банків займатися непрофільною діяльністю по збору прострочених позик;

– необхідність для комерційних банків дотримуватися жорстких нормативно-законодавчих правил Національного банку України щодо формування резервів під кредитні операції;

– небажання комерційних банків псувати свій імідж перед своїми клієнтами в процесі збору простроченої заборгованості.

У результаті зростаючого попиту на колекторські послуги на фінансовому ринку України почали активно створюватися та розвиватися колекторські компанії. Значна кількість таких установ була створена самими комерційними банками і на перших етапах своєї діяльності працювала виключно з проблемною заборгованістю банків-засновників. Проте з часом такі компанії розширили перелік своїх послуг і, отримавши досвід роботи на специфічному колекторському ринку, почали надавати послуги іншим комерційним банкам та парабанківським кредитним установам.

Статистична інформація про функціонування ринку колекторських послуг в Україні відсутня, що пов'язано, насамперед, із законодавчою неврегульованістю зазначеного виду діяльності та відсутністю державного органу виконавчої влади, що регулював би діяльність колекторських компаній. Тому про розвиток зазначених установ в Україні можна говорити опосередковано.

За даними Національного банку України, обсяг простроченої заборгованості за кредитами постійно зростає (рис).

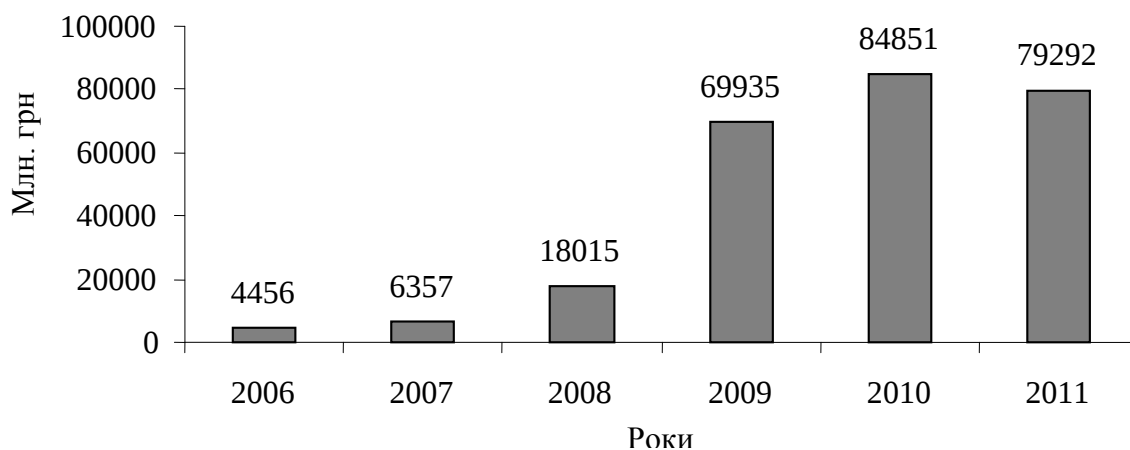


Рис. Обсяг простроченої заборгованості за кредитами у 2006-2011 роках [7]

За наведеними даними видно, що найбільший обсяг простроченої заборгованості виник у 2010 році – 84,8 млрд. грн, що на 14,9 млрд більше показника 2009 року та у 19 разів більше аналогічного показника 2006 року. У 2011 році загальний обсяг простроченої заборгованості знизився на 5,5 млрд. грн, що дає можливість прогнозувати зменшення заборгованості й у подальшому за рахунок або погашення її клієнтами банків, або списання її з рахунків банків за рахунок сформованих резервів.

Отже, приблизно 70-80 млрд. грн на сьогодні можуть бути потенційно залучені колекторськими компаніями для своєї діяльності, що свідчить про значний потенціал ринку колекторських послуг в Україні. Також варто зазначати, що цю статистику наведено лише по комерційним банкам, однак колектори також працюють і з іншими кредит-

ними установами, що функціонують на території України (кредитними спілками, фінансовими компаніями тощо).

Реакція колекторського ринку була адекватною – він активізувався, і вже наприкінці 2010 року загальний обсяг боргів, переданих колекторським агентствам, становив більше 10 млрд. грн. На зборі цих «токсичних» активів в Україні почали заробляти більше 200 колекторських компаній. Найбільш відомими серед них є «Європейське агентство з повернення боргів», «Кредит Колекшн Груп», «УкрБорг», «Українська Колекторська Група», «Фінансове агентство по збору платежів», «Укрфінанси», «Агентство з управління заборгованістю», «Служба виконання зобов'язань», ЗАТ «Екол», «Агентство комплексного захисту бізнесу «Дельта-М», «Кредітекспрес Юкрейн Ел.Ел.Сі.», «Прімоколект. Центр грошових вимог». Недавно на український ринок фінансових послуг вийшло дві великі компанії – EOS Ukraine (Німеччина) і Пристав (Росія) [6].

Для повернення заборгованості, що є основним видом діяльністю колекторських компаній, ці установи використовують різні методи. Як правило, прийоми спілкування з клієнтами залежать від терміну позики, яку заборгував клієнт, його історії сплати тіла та відсотків за кредитом.

Виділяють декілька етапів по стягненню заборгованості.

1) Soft collection – на цьому етапі колектори намагаються переконати позичальника добровільно сплатити борг шляхом надсилання листів, SMS-повідомлень, здійснення дзвінків тощо. Якщо боржник не реагує, компанії вдаються до повідомлення на роботу про наявність зобов'язань у неплатника, знайомства з родичами та близькими. Якщо у клієнта за кредитною угодою є поручитель, то обов'язково здійснюються дзвінки до нього. Спосіб спілкування між представником колекторської компанії і клієнтом характеризується менш жорстким стилем вимоги сплати кредиту і здійснюється працівником колекторської компанії відповідно до розробленого скрипту.

Скрипти, як правило, розробляються колекторськими компаніями з метою дисциплінувати своїх працівників при розмові з боржниками. Їхній зміст залежить від терміну позики боржника, з яким відбуватиметься розмова.

Також у роботі колекторських компаній часто використовуються голоси меню (IVR), суть яких полягає у попередньому записі інформації та подальшому телефонуванні клієнтам з метою ознайомлення їх з цією інформацією без послуг операторів.

На етапі Soft Collection колекторські компанії, як правило, використовують величезну кількість різноманітних за змістом SMS-повідомлень, листів та скриптів розмов. Наприклад, колекторська компанія «Вердикт» використовує залежно від стадії роботи з боржником більше 20 видів SMS, за основними категоріями листів (інформаційні, вимога про погашення) більше 50 шаблонів, використання інтерактивних додатків Call Center, більше 30 схем ведення переговорів [5].

2) Hard collection – сутність цього етапу полягає в безпосередньому контакті з боржником, тобто колектори з'являються за місцем проживання клієнта та пояснюють можливі наслідки при несплаті кредиту. На цьому етапі відбувається інформування клієнта про можливості відстрочки чи реструктуризації боргу, та про право колекторської компанії звернутися до правоохоронних органів з обвинуваченням у шахрайстві тощо.

Для здійснення Hard collection, як правило, колекторські компанії створюють мережу своїх представників (філд-колекторів) у всіх регіонах країни, які і забезпечують можливість особистої зустрічі боржників з їх працівниками.

Якщо після телефонних дзвінків та особистих зустрічей боржник відмовляється сплачувати борг за кредитом, тоді колекторські компанії здійснюють Legal Collection.

3) Legal collection – суть цього етапу полягає у тому, що колекторська компанія звертається до суду з позовом про несплату боргу.

Колекторські компанії не зацікавлені звертатися з позовами до суду внаслідок тривалості судових процесів та значними додатковими фінансовими витратами. Організація Legal collection вимагає залучення кваліфікованих юристів для здійснення цього етапу, що вимагає від колекторської компанії відповідних витрат. Колекторські компанії завжди намагаються отримати оплату боргу ще на досудовому етапі.

У період активного створення та розвитку колекторських компаній на фінансовому ринку їх діяльність супроводжувалася значними скандалами та негативною реакцією суспільства щодо їх функціонування. Досить часто колектори використовували для стягнення боргів неетичні методи та нецивілізовані прийоми роботи. Наприклад, телефонували боржникам вночі, турбували у святкові дні, розголошували банківську таємницю про прострочений кредит на роботі боржника тощо.

Саме такі дії колекторських компаній призвели до того, що їх діяльність взагалі вирішили заборонити на території України. З цією метою був розроблений вже згадуваний проект Закону України «Про заборону надання колекторських послуг щодо фізичних осіб-боржників». Проте голосування за цей законопроект не відбувалося.

Усвідомлюючи важливість здійснення своєї діяльності в межах діючого законодавства та необхідність поважати права, насамперед, фізичних осіб, що закріплені в Конституції України, колекторські компанії створили Асоціацію учасників колекторського бізнесу в Україні (АКБУ).

Асоціація учасників Колекторського Бізнесу України створена в грудні 2008 р. Сьогодні до складу Асоціації входять такі компанії: CCG Credit Collection Group, ТОВ «Служба виконання зобов'язань», компанія Verdict, що входить до групи компаній eCall, ТОВ «Європейська агенція з повернення боргів», ТОВ «Укрборг», ТОВ «Українська Колекторська Група».

Мета АКБУ – сприяння розвитку цілісного, прозорого, справедливого й ефективного ринку колекторських послуг, підвищення престижу працівників суб'єктів колекторського ринку шляхом реалізації громадянами-членами Асоціації своїх прав і свобод, захисту загальних прав й інтересів членів Асоціації. Асоціація сприяє взаємодії з органами державної влади задля створення нових і вдосконалення існуючих законопроектів у галузі розвитку колекторського бізнесу в Україні [4].

Враховуючи постійні висловлювання політиків, експертів про непрозорість, некоректність здійснення колекторської діяльності в Україні, АКБУ розробила єдині правила для її членів: «Кодекс етики та Маніфест відповідального колектора».

Зокрема, Кодекс честі справжнього колектора, який був прийнятий самими колекторськими компаніями, містить такі пункти, які забороняють:

- використання сили, погроз чи образ особистої гідності людини;
- використання вульгарної чи нецензурної лексики або фраз, а також використання грубого тону під час розмови;
- використання інших засобів погрожуючого характеру;
- переказувати чи розголошувати інформацію про заборгованість, а також про хід колекторських дій неуповноваженим третім особам, у тому числі неповнолітнім членам сім'ї боржника;
- надавати неточну інформацію, яка стосується боргу, зокрема таку, яка встановлює характер, розмір та правовий статус боргу;
- надавати неправдиву інформацію про свій статус, кваліфікацію, досвід чи професійні повноваження, зокрема, недійсну інформацію про виконання дій нібито від імені іншого колекторського агентства, чи неправдиву інформацію про кваліфікацію і повноваження у сфері юридичних повноважень;

– будь-яким шляхом погрожувати чи виконувати дії з метою порушення власності чи прав на майно [4].

У Маніфесті «відповідального» колектора визначені основні принципи, яких повинні дотримуватися всі учасники цієї організації. Зокрема, до них віднесено.

1. Перший заклик до сплати повинен містити ретельний опис заборгованості. Наступні прохання про сплату повинні містити інформацію, що є необхідною для ідентифікації справи та етапу, на якому вона перебуває, а також актуалізоване зобов'язання боржника.

2. Телефонні розмови можуть вестися у часі та місці, які, відповідно до оцінки ситуації, не будуть створювати труднощі боржникові, тобто у робочі дні з 08.00 до 22.00 години. У випадку неможливості контакту з боржником у вищезазначений час, телефонні розмови можуть вестися в інші дні тижня, але з 8.00 до 22.00 години.

3. Розмову необхідно проводити у дусі відвертості та з дотриманням засад культури, що забезпечують зберігання таємниці та нерозголошення третім особам інформації про зобов'язання та особисті дані боржника.

4. Частота телефонних розмов, що проводяться з боржником, не повинна бути обтяжливою для нього, причому такі розмови не повинні носити характер докору.

5. Візити до боржника можуть виконуватися у часі та місці, що не будуть обтяжливими для боржника, тобто у робочі дні з 08.00 до 21.00 години. У випадку неможливості встановлення контакту з боржником у вищезазначений час, візити можуть виконуватися в інші дні тижня, але з 8.00 до 20.00 години.

6. Працівник під час виконання колекторських дій зобов'язаний представитись, пред'явити документ, який підтверджує його належність до конкретного підприємства, або інший документ, який його замінює, надати документ, що уповноважує його на здійснення заявлених ним функцій від імені підприємства, з чітко встановленими межами повноважень (наприклад, на підписання з боржником угоди, надання боржникові на підписання документа, що підтверджує існування у нього несплаченого боргу, надіслання вимоги на виконання оплати).

7. Забезпечувати зберігання таємниці та повну охорону особистих даних боржників, відповідно до вимог, встановлених законодавством України, та інші принципи [4].

Варто зазначити, що АКБУ – єдине Всеукраїнське професійне об'єднання колекторів офіційно прийняте у Федерацію Європейських Національних Колекторських Асоціацій (Federation of European National Collection Associations – FENCA), яка була створена 15 січня 1993 р. і сьогодні об'єднує Асоціації колекторських компаній 17 європейських країн (Бельгія, Чехія, Франція, Німеччина, Великобританія, Греція, Італія, Нідерланди, Норвегія, Польща, Португалія, Румунія, Росія, Іспанія, Швеція, Швейцарія, Україна) [4].

За даними Асоціації учасників колекторського бізнесу України, структура клієнтів колекторських компаній станом на 2009 рік була на 90 % представлена банківськими установами, по 3 % склала питома вага кредитних спілок та страхових компаній, 2 % припало на підприємства телекомунікації та житлово-комунального господарства та по 1 % – на дебіторську заборгованість юридичних осіб та компаній, що працюють у сфері дистриб'юторства [3, с. 51].

На сучасному етапі основною проблемою колекторського бізнесу в Україні є його законодавча неврегульованість. Зазначений вид діяльності відсутній у Законі України «Про ліцензування» у переліку видів діяльності, що підлягають ліцензуванню. Відсутній і окремий законодавчий акт, який повинен створити правове поле діяльності колекторських компаній в Україні.

На сьогодні законодавчу базу в регулюванні колекторського бізнесу складають: Конституція України, Цивільний кодекс України, Податковий кодекс України, Господарський кодекс України, Кримінальний кодекс України, Закони України «Про банки і

банківську діяльність», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про інформацію», «Про захист персональних даних».

Розглядаючи питання та проблеми колекторської діяльності в Україні, варто дослідити зарубіжний досвід функціонування колекторських компаній.

У США подібні установи виникли вперше в 40-50 рр. XX ст. унаслідок стрімкого розвитку ринку споживчого кредитування. Протягом десятиліть функціонування колекторського бізнесу в США сформувалась відповідна потужна законодавча база. У 1978 р. прийнятий Закон «Про справедливую практику стягнення боргів» (Fair Debt Collection Practices Act). У Законі можна виділити такі особливості та обмеження, пов'язані з процесом стягнення боргу:

- заборона на введення боржника в оману стосовно того, хто проводить стягнення. Також заборонено вводити неплатника в оману відносно юридичних наслідків неплатежу, суми боргу тощо;

- заборонено залучати в процес стягнення боргу оточення боржника, тобто його сім'ї, роботодавця тощо. Введені суттєві обмеження на інформування будь-кого про те, що стосовно цієї людини здійснюється процес стягнення, якщо тільки сам боржник не дав свій дозвіл на такі дії або у випадку винесення відповідного судового рішення;

- заборона на здійснення по відношенню до боржника некоректних дій, наприклад, нічні дзвінки, образи та погрози, спроби зіпсувати репутацію боржника. Колекторам дозволяється турбувати боржників з 8 ранку до 9 вечора, а також співробітник повинен припинити спілкування з боржником, якщо той надіслав до колекторського агентства письмове повідомлення зі скаргою на агента, тоді до нього направлять іншого;

- якщо позичальник передоручив вести переговори з приводу боргу своєму адвокату, то саме з останнім і повинен спілкуватись колектор. Знову звернутись до боржника він може лише в тому випадку, якщо адвокат із певних причин із ним не зв'язався;

- у листі, надісланому позичальнику з агентства, не повинно використовуватись слово «борг» чи «колектор». Також заборонено надсилати повідомлення, зовні схожі на документи, що розсилаються інстанціями. Колектор не має права погрожувати судовими переслідуваннями, якщо це насправді не входить до його планів;

- заборонено продовжувати стягнення заборгованості, якщо боржник її оскаржує (у випадку, якщо заборгованість не підтверджена в установленому законом порядку, наприклад, судовим рішенням) [2].

У США на сьогодні збором боргів займаються понад 6500 колекторських компаній. Між колекторами та боржниками створена стійка процедура роботи. В перший місяць виникнення неплатежу банк діє самостійно, телефонує боржнику і просить погасити борг. На 30-й день кредит визнається проблемним, на цю суму нараховують підвищені відсотки, штрафи, пеню. 90-й день – останній день, коли банк працює з проблемним кредитом. На 91-й день розбиратися поручається незалежному колекторському агентству. На 210-й день інформація про боржника попадає вже з колекторського агентства до кредитного бюро і там на нього заводиться справа [2].

Великобританія – одна із перших країн, де почали формуватись та розвиватись кредитні відносини, що теж сприяло і зародженню діяльності колекторських компаній. Асоціація колекторських агентств Великобританії (CSA) існує вже більше 100 років. Всього ж у Великобританії колекторськими послугами займаються понад 450-500 компаній а також колектори-фрилансери, тобто самостійно діючі колектори, що проживають у певному районі міста (або сільській місцевості) і особисто знайомі з усіма жителями. Колектор-фрилансер одночасно працює з декількома портфелями простроченої заборгованості різних колекторських агентств. Часто така робота є сімейним бізнесом. У Великобританії у фрилансера існує досить широкий спектр повноважень при роботі з

боржником. Колектор у процесі спілкування з позичальником може самостійно встановлювати графік та норму одночасних платежів. Така система буває розумна й ефективна тоді, коли у місті чи у сільській місцевості відсутні відділення колекторського агентства, і знаходячись в офісі в Лондоні, колекторам досить складно зрозуміти фінансове становище та можливості кожного боржника із провінції. Місцевий же колектор, знаючи особисто всіх боржників свого району і маючи високі комісійні від агентства, у першу чергу зацікавлений у високій ефективності роботи, і тому він разом із боржником шукає оптимальні шляхи та регулює строки погашення боргу [2].

Отже, враховуючи досвід розвитку колекторських компаній в інших країнах, можемо визначити такі проблеми здійснення колекторського бізнесу в Україні:

- відсутність законодавчої бази здійснення колекторської діяльності в Україні;
- відсутність державного регулювання діяльності колекторів, що призводить до наявності на ринку компаній, які використовують недобросовісні методи роботи, та негативно впливає загалом на функціонування всього ринку колекторських послуг;
- відсутність ліцензування діяльності колекторських компаній, що сприяє досить простому входу компаній на цей ринок фінансових послуг;
- немає чітких нормативно встановлених правил поведінки колекторів щодо передачі справ боржників до суду та бюро кредитних історій;
- досить невисокий професійний рівень працівників колекторських компаній, нерідко зустрічаються випадки хамства, залякування та неетичної поведінки;
- негативне ставлення суспільства до роботи колекторських компаній, що обумовлено недовірою громадян до їх діяльності, оскільки функціонування колекторських компаній в Україні не є інформаційно відкритим тощо;
- негативне ставлення банківських установ щодо розкриття інформації про афілійовані з ними колекторські компанії. Банки часто намагаються приховати співпрацю з колекторськими компаніями, що не підвищує якість роботи з клієнтами, які стали з часом боржниками;
- низький рівень фінансової грамотності населення.

У зв'язку з вищенаведеними проблемами, на нашу думку, необхідно зробити наступне.

1. Визначити на законодавчому рівні орган державної влади, що буде регулювати діяльність колекторських компаній. З урахуванням тієї ситуації, що ці установи надають свої послуги як банкам, так і парабанківським кредитним установам, пропонується віднести функції щодо регулювання діяльності колекторських компаній до компетенції Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг. Варто зазначити, що цей орган виконавчої влади вже регулює діяльність та здійснює ліцензування всіх бюро кредитних історій, що функціонують в Україні.

2. Прийняти Закон України «Про колекторську діяльність в Україні». Варто розуміти, що наявність чи відсутність відповідного закону не зупинить розвиток колекторських компаній в Україні, оскільки існує значний попит на ці послуги. Подібна ситуація відбувається на сучасному етапі з ломбардами. Спеціального закону, який би регулював діяльність цих установ, немає але їх розвиток останніми роками відбувається дуже швидкими темпами. Тому прийняття Закону України «Про колекторську діяльність в Україні» лише сприятиме побудові цивілізованого ринку колекторських послуг в Україні і стане імпульсом формування відповідної нормативної бази.

Важливим також є залучення до розробки Закону України «Про колекторську діяльність в Україні» не лише державних органів влади, але й Асоціації учасників колекторського бізнесу в Україні з її пропозиціями та рекомендаціями.

3. Розробити необхідні ліцензійні умови здійснення колекторської діяльності, установити мінімальні вимоги до розміру статутного капіталу таких установ, визначити

принципи їх діяльності на фінансовому ринку, розробити систему штрафних санкцій за порушення чинного законодавства, запровадити вимоги щодо рівня підготовки топ-менеджерів, що сприятиме підвищенню ефективності роботи колекторських компаній та сприятиме зростанню якості обслуговування громадян.

4. Запровадити спільними діями держави, комерційних банків та колекторських компаній заходи щодо підвищення фінансової грамотності населення та розробити механізми обов'язкового інформування позичальників про можливість передання у майбутньому у разі несплати боргу їхньої справи в роботу колекторської компанії.

**Висновки і пропозиції.** Отже, на сучасному етапі розвитку вітчизняного кредитного ринку, для якого характерний значний обсяг простроченої заборгованості по кредитах, необхідно приділити увагу пошуку та розробці цивілізованих методів стягнення боргів з позичальників.

Колекторська діяльність, що пов'язана зі збором простроченої заборгованості фізичних та юридичних осіб, є досить розвиненим бізнесом у всьому світі. Вперше колекторські організації виникли на території США у 40-50 рр. XX ст. внаслідок стрімкого розвитку кредитних відносин. На сьогодні збором боргів у США займаються понад 6500 колекторських компаній.

Європейськими країнами колекторський бізнес започатковано пізніше, але на цей момент він є розвиненим, створено Федерацію Європейських Національних Колекторських Асоціацій (FENCA), яка об'єднує Асоціації колекторських компаній 17 європейських країн. Її діяльність спрямована: на захист та підтримку інтересів національних асоціацій; на просування і розвиток європейського законодавства та принципів корпоративної і професійної етики у сфері стягнення боргів та взаємодії з клієнтами.

В Україні колекторські організації з'явилися у 2006 році, а їх інтенсивний розвиток почався з активним одержанням споживчих та іпотечних кредитів фізичними особами і з обмеженими можливостями щодо їх повернення в період економічної кризи. На сьогодні на ринку колекторських послуг діє приблизно 200 компаній, що надають відповідні послуги.

У своїй діяльності колекторські компанії застосовують різноманітні методи роботи: Soft collection (надсилання листів, SMS-повідомлень, здійснення дзвінків тощо), Hard collection (здійснення безпосереднього контакту з боржником), Legal collection (звернення до суду з позовом про несплату боргу).

Основними проблемами здійснення колекторського бізнесу в Україні є: відсутність законодавчої бази здійснення колекторської діяльності в Україні; відсутність державного регулювання діяльності колекторів; відсутність ліцензування діяльності колекторських компаній; немає чітких нормативно встановлених правил поведінки колекторів щодо передачі справ боржників до суду та бюро кредитних історій; досить невисокий професійний рівень працівників колекторських компаній; негативне ставлення суспільства до роботи колекторських компаній; негативне ставлення банківських установ щодо розкриття інформації про афілійовані з ними колекторські компанії; низький рівень фінансової грамотності населення.

Для вирішення цих проблем необхідно: визначити на законодавчому рівні орган державної влади, що буде регулювати діяльність колекторських компаній; прийняти Закон України «Про колекторську діяльність в Україні»; розробити необхідні ліцензійні умови здійснення колекторської діяльності, встановити мінімальні вимоги до розміру статутного капіталу таких установ, визначити принципи їх діяльності на фінансовому ринку; запровадити спільними діями держави, комерційних банків та колекторських компаній заходи щодо підвищення фінансової грамотності населення.

Запровадження зазначених заходів сприятиме не лише подальшому розвитку в Україні ринку колекторських послуг, а й підвищенню довіри до колекторського бізнесу та придбанню ним ознак цивілізованості.

### Список використаних джерел

1. Про заборону надання колекторських послуг щодо фізичних осіб-боржників: Проект Закону України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://credits.zp.ua/2011/11/poyasnyvalna-zapiska-do-proektu-zakonu-ukra/pro-zaboronu-nadannya-kolektorskix-poslug-shhodo-fizichnix-osib-borzhnikov>.
2. Колекторське агентство «Лев и партнеры» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://levpart.by/debt-in-the-uk.html>; <http://levpart.by/debt-in-the-american-and-belarusian.html>.
3. Лазаускас Ю. М. Діяльність та особливості організації операційних бізнес-процесів колекторських (колектингових) компаній в Україні / Ю. М. Лазаускас // Наука й економіка. – 2011. – № 1 (21).
4. Офіційний сайт Асоціації учасників Колекторського Бізнесу України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.acbu.com.ua/ua/content/82.html>.
5. Офіційний сайт компанії «Вердикт» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.verdict.kiev.ua/collecting.php>.
6. Офіційний сайт компанії CCG-Credit Collection Group [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://ccg.ua/ua/ru/toclients/purchase\\_debt](http://ccg.ua/ua/ru/toclients/purchase_debt).
7. Офіційний сайт Національного банку України [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=36807&cat\\_id=36798](http://www.bank.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=36807&cat_id=36798).
8. Офіційний сайт Федерації Європейських Національних Колекторських Асоціацій (FENCA) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.fenca.org>.