

УДК 338.1

*М.Г. Трейман*

Санкт-Петербургский государственный технологический университет промышленных технологий и дизайна, г. Санкт-Петербург, email: britva-69@yandex.ru

## ИССЛЕДОВАНИЕ ЗАРУБЕЖНОГО ОПЫТА КОЛЛЕКТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

**Ключевые слова:** коллекторство, взыскание задолженности, платежная дисциплина, принципы работы с должником.

В исследовании представлены особенности работы с дебиторской задолженностью, характерные для различных стран, к которым относятся: США, Испания, Западные страны, Великобритания, Польша. Основным способом для взыскания является использование способов корпоративного коллекторства. Коллекторская деятельность распространена в основном за рубежом, в Российской Федерации данный вид деятельности только начинает развиваться. Важным условием создания эффективной коллекторской системы является ее законность, то есть методы воздействия на должника должны быть законными и не должны нарушать его прав и свобод. Обобщая, можно отметить, что коллекторство – это перспективный и эффективный инструмент получения денежных средств от должников.

*M.G. Treyman*

Saint Petersburg State Technological University of Industrial Technologies and Design, Saint Petersburg, email: britva-69@yandex.ru

## RESEARCH OF FOREIGN EXPERIENCE OF COLLECTION ACTIVITY

**Keywords:** debt collection, debt collection, payment discipline, principles of work with the debtor.

The study presents the features of working with accounts receivable, characteristic of various countries, which include: the USA, Spain, Western countries, Great Britain, Poland. The main method for collection is the use of corporate collection methods. Collection activity is widespread mainly abroad, in the Russian Federation this type of activity is just beginning to develop. An important condition for creating an effective collection system is its legality, that is, methods of influencing the debtor must be legal and must not violate his rights and freedoms. Summarizing, it can be noted that collection is a promising and effective tool for obtaining funds from debtors.

В настоящее время проблемы взыскания задолженности повсеместно стоят достаточно остро, потому что население большинства стран имеет низкую платежную дисциплину и ответственность, а юридические лица не всегда выполняют свои платежные обязательства как перед клиентами, так и перед партнерами. Взыскание задолженности – сложный, длительный и трудоемкий процесс, который удобнее осуществлять сторонней организации, то есть коллекторскому агентству. Коллекторство за рубежом является эффективным инструментом получения денежных средств и поэтому данный опыт неплохо распространить в Российской Федерации.

Коллекторское агентство – юридическое лицо, которое специализируется на взыскании задолженности с различных групп лиц (физических и юридических). В России этот вид деятельно-

сти появился относительно недавно – в 2004 году, тогда как в зарубежных странах коллекторская деятельность распространена давно.

Принципы коллекторской деятельности сводятся к следующим:

– Приоритет жизни и здоровья должника – то есть не использование методов взыскания, которые будут направлены на разрушение жизни и здоровья должника и его родственников.

– Принцип уважения чести и достоинства должника – коллектор не должен в оскорбительной форме общаться с должником.

– Принцип неприкосновенности частной жизни – запрет на распространение сведений личного характера, а также о величине задолженности.

– Принцип законности – вся осуществляемая коллектором деятельность должна основываться на соблюдении

нормативно-правовых актов страны, где осуществляется коллекторская деятельность, это касается как общих, так и специфических актов.

– Принцип профессионализма – сотрудники коллекторских агентств должны отвечать установленным критериям, как профессиональным, так и нравственным.

К правам коллекторских организаций можно отнести следующие:

1. Право на получение данных о задолженности и контактной информации должника.

2. Право на возможность проведения телефонных переговоров с должником.

3. Право на направление уведомлений должнику в письменной форме и в форме SMS-сообщений.

4. Право на оплату за свою деятельность.

5. Право на предоставления кредитора в судебном процессе.

Для коллекторской деятельности должны быть установлены четкие границы общения и этические нормы, так как взыскание задолженности должно осуществляться в рамках правового поля. Взаимодействие должника и коллектора должно осуществляться в рамках юридических норм и правил.

Цель исследования: изучить опыт коллекторской деятельности и его принципы и определить наиболее приоритетные из них.

### **Материал и методы исследования**

Соблюдение норм и правил позволит более эффективно осуществлять взыскание задолженности, а самое главное – осуществлять ее на законных основаниях.

Имидж является существенным элементом работы любой европейской компании, а для коллекторского агентства имидж строится на репутации и сложившихся отношениях с клиентами, а также на взаимодействии с должниками и итоговых результатах работы.

Важнейшее значение для зарубежных коллекторских агентств имеет членство в ассоциациях. Многие клиенты принимают решения о сотрудничестве на основе того, что компании состоят в профессиональных ассоциациях. Участие в ассоциации является знаком качества услуг. Для финансовой системы любой страны необходима проработан-

ная система работы с задолженностью, так как задолженность будет всегда, а банковские системы сами в большинстве случаев не справляются с обработкой задолженности, поэтому задолженность выделилась в отдельную сферу деятельности. В настоящее время сложилась стандартизированная схема работы с долгами – в зависимости от срока задолженности на определенном этапе с задолженностью работает банк, а затем задолженность передается на аутсорсинг в коллекторское агентство, после чего невзысканные и трудновзыскиваемые долги продаются (цессия) [7].

Корпоративное коллекторство – это использование информационных методов воздействия на должника, чтобы побудить его к добровольной оплате задолженности. Методы основаны на досудебном взыскании задолженности. Примером информационного воздействия является отправка должнику уведомления о том, что он будет помещен в международный реестр недобросовестных плательщиков. Должники при этом несут существенные репутационные риски [6].

Коллекторство подразделяются на 2 типа:

1. Кредитное коллекторство;
2. Корпоративное коллекторство.

Кредитное коллекторство представляет собой взыскание бесспорной задолженности, то есть это более формализованное взыскание значительного количества задолженности.

### **Результаты исследования и их обсуждение**

Корпоративное коллекторство направлено на работу с безнадежными долгами в основном юридических лиц.

При взыскании корпоративного долга применяется различный перечень подходов, к которым относятся законные и незаконные подходы.

Таким образом, наиболее эффективная система взыскания связана с легальными методами взыскания задолженности, так как они дают более быстрый эффект и не приводят к уголовной ответственности. Процедуры взыскания подвергаются стандартным схемам взыскания задолженности, представленных на рисунке 1.

**Таблица 1**

Типы подходов к взысканию задолженности [3; 8]

Легальные подходы	Нелегальные подходы
Экономическое давление – отказ от товарообмена в связи с задолженностью, разрыв контрактов и взаимодействию между поставщиками и их партнерами. Это наиболее эффективный способ получения задолженности, однако не всегда можно найти подходы и экономические рычаги.	Оказания силового давления на должника – оказания психологического и физического воздействия на должника с помощью контролирующих государственных органов либо криминальных структур. Данный метод малоэффективен, так как ведет за собой уголовную ответственность.
Проведение процедур судебного взыскания – это достаточно долгий и дорогостоящий процесс, который требует большого количества участников данного процесса.	
Медиация – более быстрый и удобный процесс урегулирования споров, который построен на поиске компромисса между должником и взыскателем [10].	



*Рис. 1. Этапы работы и взыскания задолженности*

Проведем подробное раскрытие каждого из этапов:

1 – данный этап позволяет определить рефератные группы, которые подразделяются на следующие виды:

А) группа контрагентов – сюда входят поставщики и покупатели, а также потенциальные инвесторы;

Б) объединения предпринимателей;

В) группа специализированных административных органов;

Г) иные референтные группы.

2 – цель данного этапа определить наиболее эффективный механизм

взыскания задолженности для достижения скорейшей уплаты долга. На этом этапе важнее всего определить финансовое состояние должника и причину непогашения задолженности. Этап позволяет смоделировать сложную схему взыскания задолженности.

3 – программа для должника должна состоять из следующих компонентов:

А) должна быть создана последовательная система предупреждений, которая мотивирует должника к уплате задолженности;

Б) предлагаемые схемы получения задолженности и решения проблем с должником;

В) проведение консультации для должника.

4 – для осуществления эффективного взыскания задолженности необходимо следовать приведенным далее принципам:

– правильный подбор субъекта взыскания задолженности;

– подбор эффективной формы коммуникации с должником;

– выстроенное психологическое общение.

К преимуществам информационного воздействия по взысканию задолженности является:

– Должник не имеет определенных возможностей противодействовать взысканию.

– Должник несет существенные репутационные риски из-за повсеместного распространения информации о его долге.

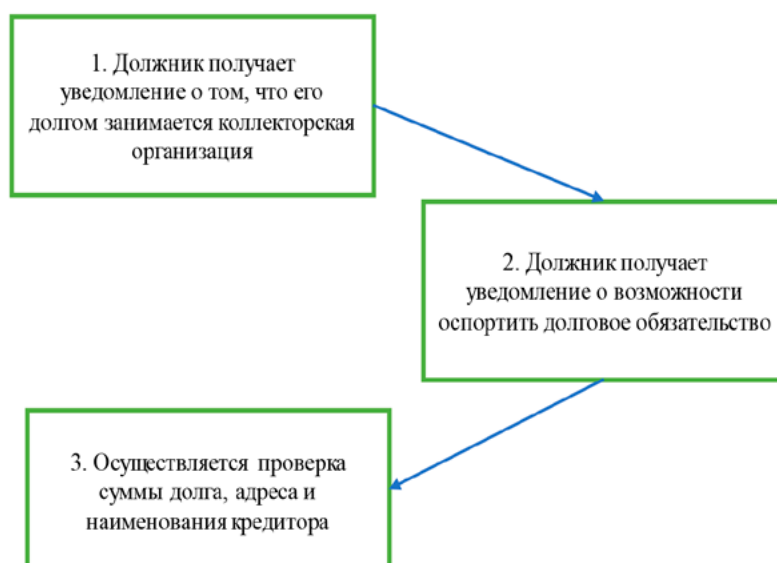


Рис. 2. Первоначальные этапы работы с должниками коллекторских агентств [5; 11]

В Российской Федерации отрицательным моментом данного вида взыскания является частое нарушение правовых рамок. При работе коллекторов часто нарушается уголовный и Гражданский кодексы российской Федерации, также зачастую нарушается №152 от 27.07.2006 г. Закон «О персональных данных», то есть коллектор должен разграничивать свои действия и работать только в соответствии с правовыми рамками.

### Коллекторские агентства в США

Коллекторская деятельность появилась в США в 1977 году и ее регламентировал «Закон о добросовестной практике взимания долгов». Закон отражает основные принципы коллекторских организаций и представлен перечень ограничений при осуществлении данной деятельности. Например, установлены запреты на многократные звонки в целях возврата задолженности, а также звонки после 22 вечера. Также регламентирован жесткий запрет на оскорбления должника и причинение вреда здоровью.

В США коллекторство является не силовым взысканием задолженности, а скорее финансовыми советниками должников, так как коллекторы вместе с должниками разрабатывают схемы погашения задолженности.

В Европе законы о коллекторской деятельности появились значительно позднее. В 1974 году в Великобритании выходит закон «О потребительском кредите», где в число участников процессов взыскания задолженности включены агентства по сбору долгов. Коллекторская деятельность является лицензируемой. Коллекторскую деятельность в Великобритании также регламентирует закон «Об осуществлении правосудия» (1970 года). Осуществление коллекторской деятельности также регламентируется в Германии, Австрии, Италии [2].

Для США характерен следующий порядок работы с задолженностью [1]:

1. Заключается соглашение, согласно которому коллекторское агентство оказывает содействие по взысканию задолженности. Средняя величина вознаграждения для коллекторского агентства составляет 15-25% в зависимости от сложности процесса взыскания, для поздней стадии задолженности вознаграждение может достигать 60%.

2. Заключение договора цессии, то есть в данном случае имеется в виду уступка права требования, при покупке долга средняя цена покупки составляет от 2-5 центов с 1 доллара.

3. Далее коллекторское агентство применяет следующие методы работы

по получению / взысканию задолженности [4; 9]:

- проведение телефонных переговоров с абонентом, где абоненту озвучивается сумма задолженности, проценты за несвоевременную уплату задолженности и озвучиваются меры, которые планируется применить к должнику в случае несвоевременной уплаты задолженности;

- если должник не отвечает по телефону, то коллекторы выезжают по месту работы либо по месту жительства должника и вручают письменное уведомление о начале взыскания задолженности и в нем указана ограничительный срок уплаты задолженности, после чего начинаются процедуры судебного взыскания;

- затем осуществляется судебное взыскание, согласно нормативно-правовым актам, принятым в США, отметим, что на судебную работу привлекается 30%, а остальное решается в досудебном порядке.

#### **Коллекторские агентства в Западных странах**

Западные страны при работе с задолженностью руководствуются не только стандартными методами взыскания, характерными для физических и юридических лиц, но также работают с необеспеченными долгами и предоставляют целый комплекс сопутствующих услуг: проводят аналитические исследования и мероприятия по профилактике задолженности для юридических и физических лиц. В коллекторские агентства подаются платежи на взыскание с небольшим количеством просроченной задолженности – до 180 дней, данная задолженность удобна для взыскания комиссия не высока, а процент возврата существенен. Долги со значительным периодом просроченной задолженности до 2-х лет размещаются в агентстве с более высокой комиссией. Про существенно просроченной задолженности происходит переуступка. Механизмы цессии позволяют максимально взыскать задолженность. В Европе коллекторские агентства обслуживают в основном крупные компании – банки, торговые компании и др.

Оценка стоимости коллекторства в Европе не проводилась по базовым

принципам, а постоянно претерпевала изменения. Клиенты пытались добиться от агентств максимальной скидки, за счет чего существенно страдало качество. Солидные агентства, не желающие терпеть репутационные риски уходили и закрывались. Понимание важности качества взыскания стоило очень дорого многим странам и государствам, например, Польше. В Польше рынок взыскания после массового снижения цен лихорадило несколько лет и на нем не было стабильности.

Коллекторство в Великобритании является распространенным инструментом, данный инструмент имеет высокую степень доверия государства, так как за годы использования доказал свою высокую эффективность. Государство использовало коллекторов для сбора налоговых платежей, то есть коллекторство имеет определенную степень доверия для органов государственной власти Великобритании.

#### **Особенности построения коллекторской деятельности в других странах**

Самые жесткие требования предъявляются к коллекторским агентствам Японии, так как в Японии существенно осложнено судопроизводственная деятельность, а коллекторская деятельность подвергается существенному контролю со стороны государства.

В Южной Африке любопытным методом воздействия со стороны коллекторов является возможность национализации доли должника в бизнесе при неуплате им задолженности. В Центральной Африке деятельность практически не регламентируется.

В Испании используется следующий любопытный способ взыскания задолженности: коллекторы переодеваются монахами и следуют за должником на допустимом расстоянии и тем самым вызывают к справедливости, многие должники не выдерживают такого воздействия и стараются как можно скорее оплатить задолженность.

#### **Выводы**

Таким образом, можно сделать следующие выводы:

1. Коллекторская деятельность на сегодняшний день распространена во всем мире, наибольшую популярность она приобрела в таких странах как США, Великобритания, Испания, Япония, Германия и др.

2. В Российской Федерации коллекторская деятельность только начинает развиваться и в настоящее время с нормативно-правовой точки зрения она практически не регламентирована.

3. В США коллекторская деятельность развивается давно и там сформулированы важнейшие принципы работы коллекторов, к которым относится: принцип неприкосновенности должника,

принцип уважения времени и личного пространства должника, принципы важности частной жизни и др.

4. В Великобритании коллекторство имеет особое доверие у органов исполнительной власти, так как коллекторским агентствам поручаются функции взыскания задолженности по налоговым сборам.

5. Коллекторская деятельность включает в себя как досудебную работу (телефонные переговоры, СМС-рассылки, личные встречи с должником), так и судебную работу (судебное взыскание задолженности и исполнительное производство и пр.).

#### *Библиографический список*

1. Дзобелова В.Б., Аверина О.И., Колесник Н.Ф., Лебедева Н.Ю. Дебиторская и кредиторская задолженность: бухгалтерский учет, анализ и аудит расчетов с поставщиками и подрядчиками: монография. Стерлитамак: Агентство международных исследований, 2019. 82 с.
2. Дудин А. Дебиторская задолженность: методы возврата, которые работают. СПб.: ПИТЕР, 2012. 191 с.
3. Емельянов С.Г., Борисоглебская Л.Н., Мальцева А.А. Механизмы и методы управления дебиторской задолженностью на промышленных предприятиях Курской области в условиях инновационной экономики: монография. Курск: Курский государственный технический университет, 2009. 233 с.
4. Кочеулов Ю.Ю. Взыскание проблемной дебиторской задолженности. М.: Статут, 2019. 124 с.
5. Купрюшина О.М. Дебиторская и кредиторская задолженность хозяйствующего субъекта: анализ и контроль. Воронеж: Изд-во Воронеж. гос. ун-та (ВГУ), 2004. 132 с.
6. Надеждина С.Д., Сандаков А.А. Формирование системы корпоративного контроля в управлении дебиторской задолженностью: монография. Новосибирск: Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2020. 180 с.
7. Пушкин А.В., Кузнецова О.С. Стратегии взыскания долгов: управление задолженностью. М.: Эксмо, 2013. 229 с.
8. Решетняк Л.А., Груздова Л.Н. Управление дебиторской и кредиторской задолженностью в условиях экономической нестабильности: монография. Белгород: государственный аграрный университет имени В.Я. Горина, 2020. 99 с.
9. Сергеев А.В., Федоров А., Степанова М.В. Деньги на бочку! Как получать долги, сохраняя деловые и личные отношения. СПб.: Питер, 2014. 175 с.
10. Усанов А.Ю., Фелелова Н.П., Мощенко О.В. Управление дебиторской задолженностью и использование факторинга. М.: Известия, 2013. 167 с.
11. Ферафонтова М.В. Информационные технологии как инструмент управления дебиторской и кредиторской задолженностью: монография. М.: Альпен-Принт, 2021. 108 с.