

Дослідження/**Тетяна Болгар**

Кандидат економічних наук,  
доцент, завідувач кафедри  
фінансів та банківської справи  
Кременчуцького інституту  
Дніпропетровського університету  
імені Альфреда Нобеля  
E-mail: t.bolgar@mail.ru

# Аналіз доцільності застосування зовнішніх механізмів стягнення боргів у банківській системі держави

*Проведено аналіз доцільності залучення банківськими установами зовнішніх колекторів до процесів стягнення проблемних боргів. Розглянуто економічні та правові аспекти взаємодії банків із колекторськими компаніями. Висвітлено порядок дій зовнішніх стягувачів із проблемними кредитами на різних стадіях протрочення.*

*Discussed is the expediency of attracting external collectors to collect bad debts by banking institutions. Considered are economic and legal aspects of banks' cooperation with collection agencies. Presented is the order of external collectors' actions with problem borrowers whose bad debts are at different stages of expiration.*

*Ключові слова:* зовнішні стягувачі, доручення, цесія, факторинг, колекторська компанія, медіація, викуп проблемних боргів.

*Key words:* external collectors, order, cession, factoring, collection agency, mediation, purchase of bad debts.

## КОЛЕКТОРСЬКІ КОМПАНІЇ ЯК АЛЬТЕРНАТИВА ВНУТРІШНЬОБАНКІВСЬКИМ ПІДРОЗДІЛАМ КОЛЕКШЕНУ

Як відомо, борги позичальників – клієнтів банків повертаються не лише силами банківських підрозділів збору. Все більшого поширення набувають компанії, котрі повертають “погані” борги за кредитними договорами, однак не є структурними підрозділами банку-кредитора. Такі компанії стали альтернативою внутрішньобанківським підрозділам колекшену. Це так звані “колекторські компанії” чи “колекторські фірми”.

Колекторський бізнес зародився у США в 1960-х роках, а вже на початку 1980-х набув поширення в Європі. Нині у США близько 8 тисяч колекторських компаній, а в Євросоюзі – до 10 тисяч. Самі ж фінансові установи не займаються “вибиванням боргів” – на 90-й день неплатежу вони передають

проблемну заборгованість колекторському агентству. Останнє допомагає банку повернути борг за комісійну винагороду або купує його з дисконтом (тобто зі знижкою), щоб потім повернути собі всі 100% боргу [1].

Поштовх стрімкому зростанню кількості колекторських компаній на ринку України дала фінансова криза 2008–2009 років, коли немало українців втратили робочі місця, залишилися без заробітної плати, а отже, стали неспроможними вчасно повертати кошти за кредитними зобов'язаннями. Першими на такі обставини змушені були реагувати банківські установи, залучаючи внутрішні підрозділи колекшену. Однак за цих умов швидко розвивалися й зовнішні установи, які активно позиціонували себе на ринку фінансових послуг із повернення боргів, отримуючи від цієї діяльності значні прибутки.

У даний час в Україні колекторськими називає себе близько 200

компаній. Половина з них працює при певних фінансових установах, тобто виконує функцію обслуговування конкретного власника. Решта ж хоча й називає себе колекторськими, однак фактично такими не є. Одні з них надають допомогу юридичним особам у судових процесах, інші звузили сферу своєї діяльності до приватно-розшукових послуг [2].

## ЕКОНОМІЧНІ ТА ПРАВОВІ АСПЕКТИ ВЗАЄМОДІЇ ВІТЧИЗНЯНИХ БАНКІВ ІЗ КОЛЕКТОРСЬКИМИ КОМПАНІЯМИ

В Україні колекторські компанії надають послуги банківським установам щодо стягнення проблемних боргів на різних підставах, закріплених законодавчо. Основними нормативно-правовими актами, які стосуються колекторської діяльності в Україні, є: Конституція України, Цивільний кодекс України, закони

України “Про банки і банківську діяльність”, “Про інформацію”, “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, “Про захист персональних даних”.

Підставами для надання замовнику послуг колекторською компанією є договір цесії, договір доручення та договір факторингу.

Із позиції юридичного оформлення найпоширенішою підставою для надання послуг колекторською фірмою є договір доручення, за яким відповідно до Цивільного кодексу України одна сторона (повірений) зобов’язується виконати від імені і за рахунок другої сторони (довірителя) певні юридичні дії [3]. У даному випадку кошти на користь кредитора стягує колекторська фірма від імені банку. Така практика притаманна великим банківським установам, які не мають змоги утримувати постійний штат власного колекшену, проте стикаються з проблемами непогашень кредитів, що призводить до погіршення якості кредитного портфеля.

Досить поширеним методом управління проблемною заборгованістю банків є передавання кредитором своїх прав іншій особі за правочином (відступлення права вимоги), що передбачено Цивільним кодексом України як одна з підстав заміни кредитора у зобов’язанні. Відступлення права вимоги (цесія) полягає у договірній передачі вимог первинного кредито-

ра (цедента) новому кредитору (цесіонарію). Тобто має місце вольове діяння сторін [4].

На відміну від договору доручення, колекторські компанії за договором цесії діють уже не від імені кредитора а висувають позичальникові власні вимоги. Такий перехід права вимоги зазвичай викликає численні невдоволення з боку клієнтів. Крім того, досить часто виникають складнощі з правомірністю його застосування на практиці, що призводить до вирішення спорів із цього приводу в судовому порядку.

Альтернативою договору цесії є договір факторингу. Якщо цесія передбачає угоду про заміну попереднього кредитора, котрий вибуває із зобов’язання, на іншого суб’єкта, до якого переходять усі права попереднього кредитора, то факторинг – це форма фінансування новим кредитором (фінансовим агентом) підприємницької діяльності попереднього кредитора (клієнта), заснована на передачі ним грошової вимоги до боржника.

Незважаючи на більшу привабливість договору факторингу для клієнтів банку (у такому випадку не виникає непорозуміннь щодо власника боргу та кредитора), нині факторингові операції в діяльності банківських установ та їхніх відносинах із колекторськими фірмами не набувають значного поширення, поступаючись договорам цесії. Це зумовлено тим,

що колекторські компанії України не мають достатнього фінансового потенціалу для фінансування підприємницької діяльності банків з метою подальшого отримання права вимоги до боржників банківської установи.

Отже, зовнішні колектори є важливими учасниками процесу управління проблемною заборгованістю банків, але багато дослідників зазначає, що правове поле, в якому відбуваються відносини банків та колекторських компаній України, недоосконале. Експерти й фахівці зі сфери права та банківської діяльності жорсткіші в своїх оцінках і вважають, що в нашій країні взагалі відсутнє нормативне регулювання колекторських послуг та діяльності компаній, які їх надають. Особливості взаємодії банківських установ із зовнішніми колекторськими фірмами на зазначених підставах відображено в таблиці.

Щоб довести або спростувати тези, наведені в таблиці, проведемо критичний аналіз нормативно-правових актів України, які регламентують зазначені правовідносини, а також подальші відносини між зовнішнім колектором та клієнтом.

Відповідно до частини 1 статті 512 Цивільного кодексу України кредитор у зобов’язанні може бути замінений іншою особою, зокрема в результаті передачі ним своїх прав іншій особі за угодою [3]. Як правило,

Таблиця. Особливості взаємодії банків із колекторськими компаніями при передачі права витребування боргу за різних правових підстав

Правова підстава	Зацікавленість договором з боку зовнішнього колектора	Зацікавленість договором з боку банку	Зміст правочину щодо передачі зовнішньому колектору права вимоги	Аргументація суб’єктів правочину за участі в таких цивільних відносинах
Договір доручення	Посередня	Зацікавлений	За договором доручення довіритель (банк) передає право повіреному (колекторській компанії) діяти у відносинах із клієнтами від свого імені	Колектор розуміє, що за договором доручення він отримає прибуток лише за фактом стягнення боргу (виконання робіт) у розмірі, визначеному угодою. Банківська установа залучає зовнішнього стягувача на тимчасовій основі, економлячи власні кошти й уникаючи введення постійних штатних одиниць внутрішньої системи колекшену
Договір цесії	Зацікавлений	Зацікавлений	Кредитор відступає право вимоги за кредитними договорами колекторській компанії	Колекторська компанія розуміє, що отримає великий прибуток, вимагаючи від клієнтів виконати договірні зобов’язання на власну користь. Банк, реалізуючи певний проблемний портфель зовнішньому колекторові, отримує визначений угодою прибуток та значною мірою поліпшує якість кредитного портфеля
Договір факторингу	Посередня	Зацікавлений	За цим правочином банк переходить на фінансування фінансового агента (колекторської компанії), передаючи йому право грошової вимоги до позичальника (боржника)	Банківська установа, розуміючи свої матеріальні труднощі, зацікавлена у фінансуванні іншої установи, яка займатиметься стягненням боргів. Передача колекторській компанії права вимоги до боржника може забезпечити беззбитковість діяльності банку та поліпшити його фінансовий стан. Колекторська компанія зазвичай не має змоги фінансувати діяльність потужної банківської установи через недостатність власного капіталу, який міг би бути спрямований на такі значні витрати

разом із наданням колектору права вчинити певні юридичні дії щодо стягнення з боржника заборгованості замовник передає колектору інформацію про цього клієнта.

Водночас у статті 1076 Цивільного кодексу України зазначено, що банк гарантує таємницю банківського рахунку, операцій за рахунком і відомостей про клієнта [3]. Зауважимо, що відомості про операції та рахунки можуть бути надані тільки самим клієнтам або їхнім представникам. Іншим особам, у тому числі органам державної влади, їхнім посадовим і службовим особам така інформація може бути надана виключно у випадках та в порядку, встановлених Законом України “Про банки і банківську діяльність”.

Статтею 60 Закону України “Про банки і банківську діяльність” визначено, що банківською таємницею зокрема є відомості про банківські рахунки клієнтів, їхній фінансово-економічний стан та інше. Приватні особи та організації, які при виконанні своїх функцій або наданні послуг банку безпосередньо чи опосередковано отримали конфіденційну інформацію, зобов’язані не розголошувати її і не використовувати на свою користь чи на користь третіх осіб [5]. Статтею 62 цього ж закону передбачено порядок розкриття банківської таємниці, відповідно до якої інформація, що містить банківську таємницю, розкривається банками на письмовий запит або з письмового дозволу власника такої інформації; на письмову вимогу суду або за рішенням суду органам прокуратури, Служби безпеки України, Міністерства внутрішніх справ та деяким іншим державним органам.

Намагаючись обійти всі зазначені вище норми, банки прописують безпосередньо у кредитному договорі пункт про можливість передачі інформації про позичальника (за його згодою) третім особам для стягнення заборгованості у випадку її прострочення. Якщо ж у кредитному договорі такий пункт не було передбачено, то банки донедавна не мали права передавати інформацію колектору. Але після прийняття закону № 3795-VI від 22.09.2011 р. банки отримали право надавати інформацію, яка містить банківську таємницю, приватним особам та організаціям для забезпечення виконання ними своїх функцій або надання послуг банку відповідно до укладених між такими осо-

бами (організаціями) та банком договорів, у тому числі про відступлення права вимоги до клієнта за умови, що передбачені договорами функції та/або послуги стосуються діяльності банку, яку він здійснює відповідно до статті 47 Закону України “Про банки і банківську діяльність” [5].

Нині колектори намагаються впливати не тільки на боржника, а й на членів його родини, близьких, співробітників тощо. При цьому вони використовують незаконно отриману інформацію про цих осіб, їхні телефонні номери, адреси місця проживання та роботи. Однак згідно з частиною 6 статті 23 Закону України “Про інформацію” ці дані про особу охороняються законом [6]. А статтею 32 Конституції України визначено, що ніхто не може зазнавати втручання в його особисте і сімейне життя, крім випадків, передбачених Основним Законом [7]. Отже, збирання, зберігання, використання та поширення персональної інформації про особу без її згоди є прямим порушенням чинного законодавства. При цьому зауважимо, що інформацію про позичальників (обсяг боргу, відсоткова ставка, застава, персональні дані боржника) банк не має права розголошувати, оскільки такі дані вважаються банківською таємницею.

Таким чином, діяльність колекторських фірм нині тісно межує з кримінальними та іншими порушеннями законодавства, оскільки відсутнє законодавче регулювання (правові підстави) їх функціонування.

Статтею 189 Кримінального кодексу України передбачено відповідальність за вимогу передачі чужого майна чи права на майно або вчинення будь-яких дій майнового характеру з погрозою насильства над потерпілим чи його близькими родичами, обмеження прав, свобод або законних інтересів цих осіб, пошкодження чи знищення їхнього майна або майна, що перебуває в їхньому віданні чи під охороною, або розголошення відомостей, які потерпілий чи його близькі родичі бажають зберегти в таємниці, тобто за вимагання [8].

Отже, навіть якщо в кредитному договорі передбачено пункт щодо можливості передачі інформації про позичальника (за його згодою) третім особам для стягнення заборгованості у випадку її прострочення, а в колекторській компанії є право на отримання такої інформації, це не дає права колектору, порушуючи норми

чинного законодавства, втручатися в особисте і сімейне життя, а тим більше вести незаконний збір інформації про близьких, знайомих та дискредитувати особу за місцем роботи.

У зв’язку з цим, на думку Міністерства юстиції України, залучення банками колекторських організацій для вимагання виконання зобов’язань боржниками за кредитними договорами можливе лише за наявності письмового запиту або письмового дозволу боржника на розкриття банківської таємниці [9]. За інших умов така діяльність порушує права та інтереси громадян, які охороняються законом, і може кваліфікуватися як злочин, передбачений зокрема статтею 182 Кримінального кодексу України, що загрожує відповідальністю за порушення недоторканності приватного життя, статтею 189 – за вимагання, статтею 355 – за примушування до виконання чи невиконання цивільно-правових зобов’язань [8, 9].

Зауважимо, що власникам, топ-менеджерам банків та інших компаній, які в нинішній кризовий час мають гостру потребу в стягненні простроченої заборгованості з великої кількості боржників, слід оцінювати не тільки економічну ефективність співпраці з компаніями, котрі називають себе колекторськими, а й додаткові ризики та відповідальність.

Питання діяльності колекторських компаній в Україні на нинішньому етапі нормативно не врегульоване. Значна кількість чинних норм законодавства держави ставить під сумнів законність окремих дій зовнішніх колекторів та функціонування колекторських установ узагалі. Проте незважаючи на недоліки в нормативному забезпеченні, в Україні зростають обсяги колекторської діяльності. Цей вид бізнесу оперативно реагує на збільшення обсягів проблемних боргів у банківських установах.

#### РОЗВИТОК ВІДНОСИН КОЛЕКТОРСЬКИХ КОМПАНІЙ ІЗ БАНКІВСЬКИМИ УСТАНОВАМИ УКРАЇНИ

**В**ідносини колекторських компаній із банківськими установами України, незважаючи на досить короткий період існування, пройшли кілька етапів. На початковому етапі колекторські компанії “знайомилися” з проблемними позичальниками, на-

даючи банкам послуги з повернення “поганих кредитів” на умовах комісії. Зовнішні колектори за фактом збору боргу отримували від банку-кредитора комісійну винагороду в розмірі від 10 до 50% від повернутої суми. Ставка комісійної винагороди визначалася якістю проблемного портфеля (величиною показника DPD\*).

Нині у зв’язку з погіршенням кредитних портфелів банківські установи змушені частіше звертатися до подібних колекторських компаній, які займаються стягненням боргів на комісійних умовах. Проте потужний зовнішній колектор не зацікавлений виконувати такі роботи за винагороду, адже при стягненні, наприклад, 100 тисяч гривень він отримає в середньому 30% винагороди. Враховуючи те, що на стягнення цієї суми витрачено значний обсяг часу та робочої сили, колекторська компанія стикається з безприбутковістю подібної діяльності. Тому роботи з повернення боргу на комісійних умовах виконують лише дрібні колекторські фірми з обмеженим штатом та незначними адміністративними витратами. Така позиція пояснюється низкою обставин, які подано на схемі 1.

Стосовно ринку колекторських послуг в Україні, то його обсяги, за даними Асоціації учасників колекторського бізнесу України (АУКБУ), становлять 2.5 млрд. гривень. Саме на компанії – засновники АУКБУ припадає стягування понад 70% проблемних боргів банків України [10].

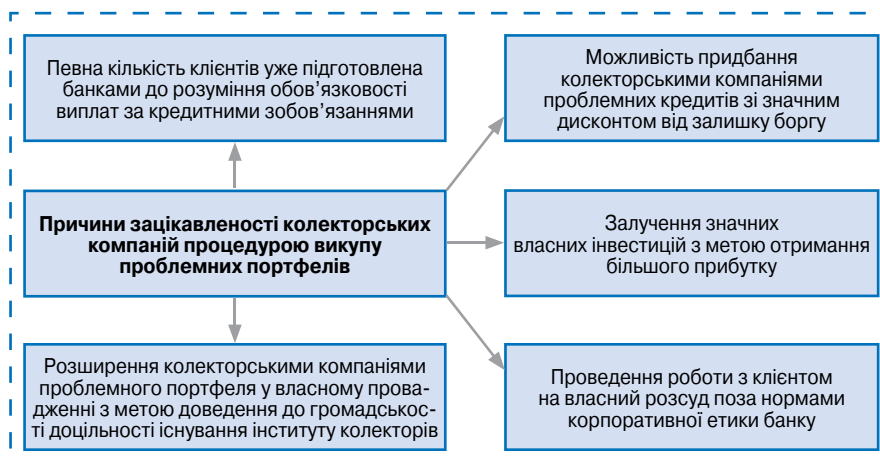
Близько 80–90% офіційного ринку колекторських послуг в Україні контролюють великі компанії. Найбільші з них – “Європейська агенція з повернення боргів”, “Кредит колекшен груп”, “Укрборг”, “Українська колекторська група”, “Фінансове агентство зі збору платежів”, “Укрфінанси”, “Агенція з управління заборгованістю”, “Служба виконання зобов’язань”, АТ “Екол”, “Агенція комплексного захисту бізнесу “Дельта-М”, “Кредитекспрес Юкрейн Ел. Ел. Сі.”, “Прімоколект. Центр грошових вимог” [11].

Останнім часом на український ринок колекторських послуг увійшли дві великі компанії з іноземним капіталом: “ЕОС Україна” (“EOS Ukraine”, Німеччина) та “Пристав” (Росія).

Потужні колекторські компанії намагаються збільшити обсяги проблемних кредитів у власному провадженні з метою утвердження серед представників банківського сектору

\* DPD – позначення кількості днів прострочення за кредитною угодою.

Схема 1. Причини викупу проблемних портфелів банків колекторськими компаніями у власне провадження



держави, а також законотворців, у чітких повноваженнях знаходиться можливість розробка та впровадження законодавчих актів, котрі мали б повністю легалізувати колекторський бізнес в Україні, розуміння доцільності застосування проявів зовнішнього колекторства у відносинах кредитора та клієнта.

Структуру ринку колекторських послуг України залежно від обсягів обслуговуваної проблемної заборгованості наведено на схемі 2.

За умови придбання колекторською компанією певного обсягу проблемних кредитів вона може на власний розсуд обирати стратегію збору та застосовувати інструменти стягнення. Цей факт задовольняє зовнішнього стягувача, оскільки він не зобов'язаний представляти банківську установу та відповідати за її репутацію під час збору “поганих” боргів.

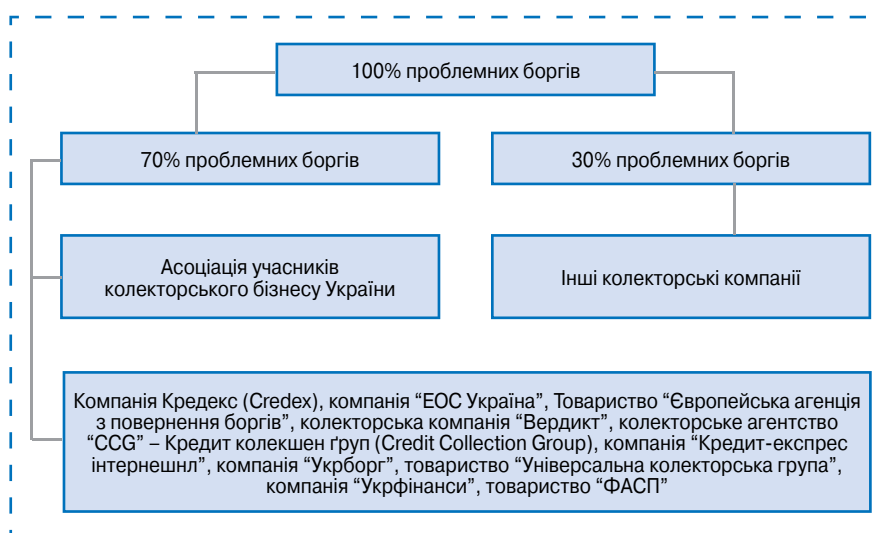
Зовнішній колектор, відходячи від співпраці з банком щодо стягнення

боргів на умовах комісійної винагороди, розуміє, що значний прибуток можна отримати лише у випадку купівлі у власність певного обсягу проблемних кредитів. Тож у викуп банківських проблемних кредитів колекторська компанія має інвестувати великі обсяги коштів. При цьому колекторські компанії хочуть придбати борги за найнижчою ціною, адже чим менша вартість проблемного кредиту, тим більше коштів можна отримати у процесі стягнення.

Зростання обсягів проблемної заборгованості в банках призвело до того, що останнім часом колекторські компанії отримали можливість викупувати портфелі проблемних кредитів із високим дисконтом (до 90%). Якщо кредит безнадійний, ціна викупу може становити навіть менше 1% від залишку заборгованості за кредитним договором. Тобто дисконт у такому випадку перевищує 99% [12].

Якщо банківська установа передає

Схема 2. Структура ринку колекторських послуг України





управління проблемним портфелем колекторським організаціям на певний строк з метою стягнення боргів із комісійною винагородою за фактичний “кеш”, то поширеною є практика, коли колектори домовляються з позичальниками щодо нестягнення з них боргу та отримання за це певної грошової винагороди. Така змова вигідна колекторам та позичальникам, однак зовсім неприйнятна для банків. Отже, у цьому випадку банкам недоцільно працювати з подібними стягувачами за умов договору доручення.

Інакше підходять до стягнення боргу колекторські організації, які стягують придбані у власність борги. Прагнення до мобільного та професійного повернення витрачених коштів і отримання прибутку змушує колектора до відповідального та якісного здійснення діяльності. У роботу в такому випадку зазвичай передаються великі боргові портфелі, що містять не менш як п'ятдесят справ.

Отже, менеджмент колекторських компаній, приймаючи рішення про купівлю певного проблемного кредитного портфеля банківської установи, має ставити перед собою низку запитань, відповіді на які дадуть змогу визначитися з доцільністю цього правочину. Власник такої компанії повинен зрозуміти:

- чи достатньо коштів має компанія для купівлі проблемного портфеля банку (або частини такого портфеля);
- наскільки привабливими для колекторської компанії є умови продажу банком власного проблемного портфеля та розмір дисконту від залишку боргу за кредитним договором;
- яку роботу провів кредитор силами власних підрозділів колекшену зі стягнення прострочених чи іншого роду проблемних боргів;
- означення кількості DPD та перспективи повернення проблемних боргів;
- чи достатньо власних професійних кадрів для мобільного та якісного стягнення боргу;
- чи має компанія засоби та ресурси, які забезпечать якість процесів стягнення (кошти, транспорт, зв'язок тощо);
- які ризики існують при неповерненні коштів за кредитними договорами, придбаними у банківських установ?

Отримуючи відповіді на ці запи-

тання, інвестор (колекторська компанія) визначається з обґрунтованістю капіталовкладень та перспективами отримання прибутку від них.

Проаналізувавши питання щодо доцільності придбання проблемного портфеля банківської установи та розуміючи стратегічні цілі своєї діяльності, керівництво колекторських компаній прагне чіткого налагодження роботи підрозділів своїх бізнес-структур. Велика увага приділяється розподілу стадій збору проблемних боргів з метою компетентного повернення заборгованостей із різними термінами та обставинами прострочення.

### ОСНОВНІ НАПРЯМИ РОБОТИ КОЛЕКТОРСЬКИХ КОМПАНІЙ ІЗ ПРОБЛЕМНИМИ КРЕДИТАМИ

Специфіка роботи колекторських компаній на різних стадіях збору базується на принципах, притаманних і підрозділам внутрішньо-банківського колекшену. Робота зовнішніх колекторських організацій, за загальним правилом, будується за трьома основними напрямками, відображеними на схемі 3.

В Україні набуває поширення медіація при вирішенні спорів у господарських чи цивільно-правових відносинах. Медіація – це міжнародний загальнозвживаний термін, що відповідає українському терміну “посередництво”. Медіацією називають процес переговорів, коли до вирішення спірного питання залучається нейтральна третя сторона – медіатор (посередник), який веде цей переговорний процес, вислуховує аргументацію сторін щодо суті спору й активно допомагає їм відстоювати свої інтереси, оцінювати можливість компромісів і самостійно приймати рішення, котре задовольнить усіх учасників переговорів. Тобто медіація – це один із так званих альтернативних (позасудових) способів урегулювання спорів, ефективність якого дуже висока [13].

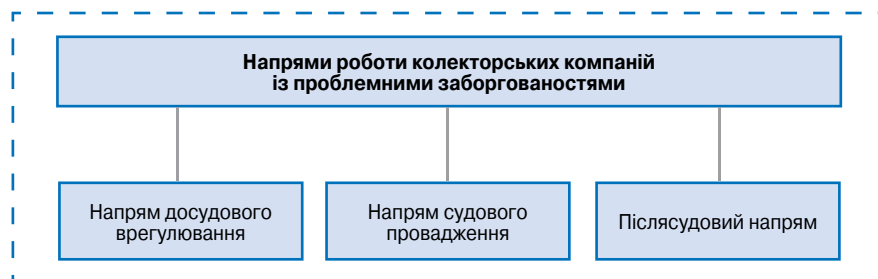
Колекторські компанії України вкрай рідко вдаються до допомоги медіаторів у вирішенні спорів із боржниками, адже це пов'язано зі значними витратами. Закордонні ж спеціалісти з повернення проблемних боргів активно користуються послугами фахівців із медіації, розуміючи значний економічний ефект від такої співпраці. Досудова стадія врегулювання боргу вкрай важлива у роботі з позичальником (боржником). Від правильної побудови алгоритму досудових дій прямо залежить перспектива повернення боргів із мінімальними втратами часу та засобів. У такий спосіб стягується близько 20–25% боргів [14].

Закінчується досудовий етап підготовкою і поданням до суду позовних заяв службою судового стягнення. Зазвичай позовні заяви подаються тоді, коли колекторам вдається встановити наявність у боржника певного майна – нерухомості або автомобілів, – щоб накласти на нього арешт із метою задоволення з їхньої вартості вимог кредитора надалі. Позов триває довше і потребує присутності представника кредитора на процесі. Колекторські компанії співпрацюють з органами Державної виконавчої служби на підставі чинного законодавства України. Ця робота не відрізняється від форм та методів, притаманних післясудовій стадії стягнення боргів внутрішнім колекшеном банківських установ.

Зазначимо, що зовнішні колектори фактично не просто копіюють процеси стягнення прострочених чи інших проблемних боргів із системи банківського колекшену, а й використовують найбільш ефективні та перспективні методи. Так, зовнішні стягувачі активніше застосовують юридичну практику, що якнайкраще змушує позичальників виконувати свої договірні зобов'язання перед кредитором.

Проблема полягає в тому, що колекторські компанії діють значно

Схема 3. Напрями роботи колекторських фірм із проблемними кредитами



жорсткіше по відношенню до клієнтів. Зовнішні стягувачі практично не переймаються питаннями підтримки репутації своєї компанії. Тому рядові колектори застосовують до позичальників заходи впливу, що порушують як норми чинного законодавства держави, так і норми моралі. Таке ставлення до клієнтів негативно позначається на результатах стягнення.

Однією з головних проблем зовнішніх колекторів є їхня професійна невідповідність, що проявляється у незнанні чинного законодавства країни, етичних та моральних норм, правил складання процесуальних документів тощо. Безумовно, фахівці вузької спеціалізації в основному якісно виконують свої посадові обов'язки (проводять розрахунки боргу, готують позовні заяви до суду, скарги та клопотання до правоохоронних органів). Однак колектори, які безпосередньо здійснюють контакт із позичальниками, мають володіти ширшими вміннями та навичками, ніж працівники бек-офісу. Адже фахова підготовка працівників зовнішнього стягувача прямо впливає на результати їх роботи. Чим вищий професійний рівень фахівця зі стягнення, тим краще відбуваються перемовини з клієнтом. Тому необхідною умовою успішного функціонування колекторських компаній є спеціалізована підготовка та навчання їхнього персоналу з метою якісного і професійного здійснення функцій зі стягнення.

## ВИСНОВКИ

Отже, варто визнати, що інститут зовнішнього колекторства зі стягнення боргів банківських установ існує та потужно розвивається в Україні. Зумовлено це тим, що в останні роки спостерігається тенденція до зростання обсягів несплат за борговими зобов'язаннями банківських клієнтів. Головною причиною зниження якості кредитного портфеля банків України є погіршення фінансово-економічного стану багатьох громадян та держави в цілому.

Банківський сектор неминуче стикається з невиконанням позичальниками умов кредитних угод та здебільшого власними силами намагається протидіяти процесам погіршення якості кредитного портфеля. Втім, у багатьох випадках банківська установа змушена передавати частину кре-

дитного портфеля зовнішнім стягувачам.

У цілому алгоритм роботи, інструменти колекторських компаній схожі з тими, які застосовуються службами банківських установ. Основними напрямками роботи колекторських фірм із проблемними кредитами є досудове регулювання, судове провадження та післясудовий напрям. Відповідно до видів діяльності формується й структура підрозділів (служб) колекторської компанії.

Принциповою відмінністю роботи колекторських компаній є ставлення до позичальників. Якщо для банків вони передусім клієнти, то для колекторських компаній — об'єкт стягнення боргу. Це й зумовлює нюанси в роботі з проблемними клієнтами з боку колекторських компаній, які досить часто застосовують такі недозволені законодавчо та морально методи, як залякування клієнтів, психологічний вплив на позичальників, членів їхніх сімей тощо. Такі прояви в діяльності колекторських компаній мають місце внаслідок законодавчої нерегульованості їхньої діяльності.

На нинішньому етапі в умовах постійно зростаючого проблемного портфеля банківської системи України та з огляду на розвиток колекторського бізнесу держави необхідно створити широкую та дієву нормативно-правову базу, яка регулювала б відносини між колекторськими компаніями та клієнтами-боржниками. Лише за цих умов буде встановлено баланс у відносинах кредитора та позичальника, що дасть змогу кожному з них адекватно долати труднощі у кредитних відносинах. І лише за цих умов можлива законна та ефективна діяльність колекторських компаній зі стягнення боргів у банківській системі України.

### Література

1. Толстенцова А. С. Колекторська діяльність в Україні. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://www.rusnauka.com/3\\_SND\\_2010/Economics/57931.doc.htm](http://www.rusnauka.com/3_SND_2010/Economics/57931.doc.htm).
2. Следзь С. Завдання колекторської компанії — налагодити такі взаємини з банком, щоб, ставши клієнтом, він залишився ним назавжди // Дзеркало тижня. — 2008. — № 8. — [Електронний ресурс] — Режим доступу: [http://dt.ua/ECONOMICS/zavdannya\\_kolektorskoj\\_kompaniji\\_nalagoditi\\_taki\\_vzaimini\\_z\\_bankom,\\_](http://dt.ua/ECONOMICS/zavdannya_kolektorskoj_kompaniji_nalagoditi_taki_vzaimini_z_bankom,_)

[schob\\_stavshi\\_klientom\\_vin\\_z-52944.html?print](http://schob_stavshi_klientom_vin_z-52944.html?print).

3. Цивільний кодекс України від 16.01.2003 р. № 435-IV. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/435-15>.
4. Підпригора О. А. Цивільне право: підручник [для студентів юрид. вузів та факультетів]. — К.: Вентури, 1997. — 480 с.
5. Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 р. № 2121-III. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2121-14/page>.
6. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>.
7. Конституція України від 28.06.1996 р. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-D0%B2%D1%80/page>.
8. Кримінальний кодекс України від 05.04.2001 р. № 2341-III. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/2341-14/page>.
9. Пояснювальна записка до проекту Закону України "Про заборону надання колекторських послуг щодо фізичних осіб — боржників". — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://credits.zp.ua/2011/11/poyasnyvalna-zapiska-do-proektu-zakonu-ukra%D1%97ni-%E2%80%99Cpro-zaboronu-nadannya-kolektorskix-poslug-shhodo-fizichnix-osib-borzhnikov%E2%80%99D/>. — Загол. з екрана.
10. Сайт Асоціації учасників колекторського бізнесу України. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.acbu.com.ua/ua/index.html>.
11. Колектори повертають в середньому 20% боргів. Навіть за такої ефективності в них безліч замовлень від банків. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.realt5000.com.ua/news/utf/uk/922795/>.
12. Колекторів пропонують знищити. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.epravda.com.ua/publications/2011/11/14/305459/>.
13. Медіація як спосіб вирішення суперечок. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <http://www.innovations.com.ua/ua/interview/13281/temr>.
14. Колекторські агентства та послуги у сфері кредитування. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: [http://www.ufin.com.ua/analit\\_mat/gkr/032.htm](http://www.ufin.com.ua/analit_mat/gkr/032.htm).