

Секція: Гроші, фінанси і кредит

Болгар Т.М.

*кандидат економічних наук, доцент,
завідувач кафедри фінансів та банківської справи
Кременчуцького інституту
Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля*

ФУНДАМЕНТАЛЬНІ ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ СИСТЕМИ ВНУТРІШНЬОБАНКІВСЬКОГО КОЛЕКШЕНУ

Банківська установа, як і кожен напрям бізнесу повинен здійснювати свою діяльність на основі певних принципів. У даному аспекті під принципами діяльності підрозділів внутрішньобанківського колекшену пропонуємо розуміти основні положення діяльності бізнесу, що забезпечують реалізацію покладених на вертикаль колекшену функцій.

Уявлення про принципи складалося і поглиблювалося впродовж всієї історії банківського бізнесу. Нами пропонується їх авторське розуміння в найбільш чіткому і повному вигляді. За видами та кількістю принципів існує дуже багато, але обмежимося лише розглядом основних з них, тих, що носять **фундаментальний (базовий) характер** для системи банківських підрозділів стягнення проблемних кредитів (рис.1).

Висвітливо зміст кожного із запропонованих до впровадження фундаментальних принципів у повсякденну діяльність підрозділів внутрішньобанківського колекшену на нинішньому етапі розвитку банківського сектору держави.

Побудову системи стягнення проблемних кредитів банківських установ України варто починати на ґрунті **принципу законності чи верховенства закону**. У загальному розумінні принцип верховенства закону передбачає регулювання всіх найважливіших аспектів суспільного та державного життя

законами та відповідність всіх підзаконних нормативно-правових актів Конституції та законам держави. Принцип законності в процесах стягнення проблемних кредитів спеціалістами системи внутрішньобанківського колекшену передбачає неухильне дотримання зазначеними працівниками норм чинного законодавства та підзаконних нормативно-правових актів. Однією з важливих ознак принципу законності є єдність – йдеться про однаковість розуміння і застосування законів та підзаконних нормативно-правових актів.

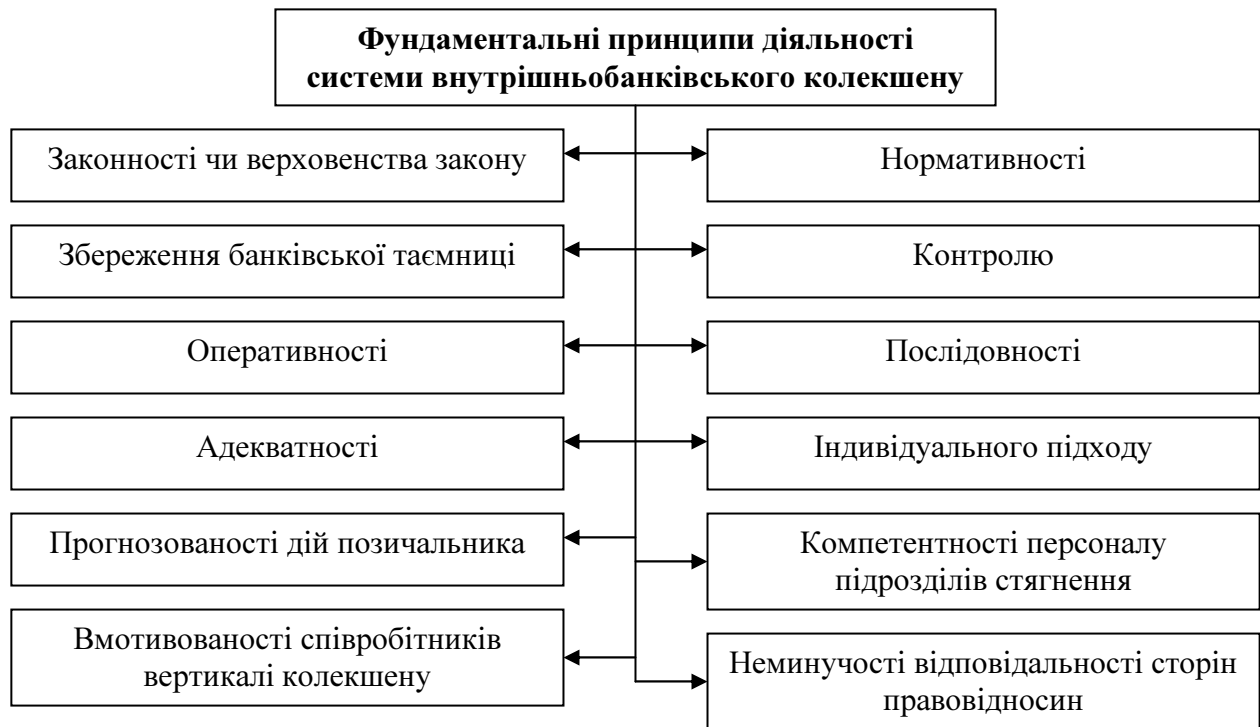


Рис. 1 Фундаментальні принципи діяльності системи внутрішньобанківського колекшену (складено автором)

Принцип законності під час функціонування системи внутрішньобанківського колекшену логічно перетікає у **принцип нормативності**. Йдеться, передусім, про розроблення компетентними підрозділами банківської установи такого спектру внутрішніх нормативних документів, котрий на основі чинного законодавства забезпечив би досягнення стратегічних та локальних цілей вертикалі колекшену за умов найменших витрат коштів і часу.

Чинними нормами права, а також внутрішніми документами банківської

установи має регулюватись і **принцип збереження банківської таємниці**. Національний банк України, даючи тлумачення банківської таємниці, посилається на Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000 р. № 2121-III [1]. Банківські установи та їх власні підрозділи стягнення у своїй діяльності керуються нормами Постанови Правління Національного Банку України «Про затвердження Правил зберігання, захисту, використання та розкриття банківської таємниці» [2].

До фундаментальних принципів діяльності підрозділів внутрішньобанківських підрозділів стягнення пропонуємо долучити **принцип контролю**. Дієвим методом організації діяльності рядових фахівців із повернення проблемних кредитів був і залишається контроль з боку керівництва, а також спеціальних підрозділів банківської установи. Принцип контролю значним чином сприятиме підвищенню результативності вертикалі колекшену, а також окремих експертів із повернення проблемних кредитів.

Діяльність підрозділів стягнення банківських установ має бути не лише добре контрольованою, а й такою, що досягає поставлених цілей у якомога коротші терміни. Тому, важливим принципом, необхідним до впровадження у діяльність підрозділів стягнення, є **принцип оперативності**. За умов збільшення показника DPD¹, банківські підрозділи стягнення мають терміново вживати вичерпних заходів, спрямованих на недопущення подальшого погіршення якості обслуговування позичальником конкретного кредитного договору. Принцип оперативності має впроваджуватися менеджментом банківської установи та вертикалі колекшену шляхом налагодження чіткої взаємодії між банківськими підрозділами стягнення на різних етапах та стадіях збору. Крім того, важливу роль у питаннях оперативності мають відігравати аналітичні підрозділи, покликані вчасно виявляти, класифікувати проблему та визначати стратегічні напрями її врегулювання.

¹ DPD – означає – Days past Due (кількість «Днів Після Дня очікуваної оплати», або кількість днів після виходу кредита із графіка)

Принцип послідовності у процесах повернення проблемних заборгованостей банківських установ передбачає логічне перетікання етапів та стадій збору, що має забезпечуватися чіткою постійною взаємодією між банківськими підрозділами раннього та пізнього збору. У практичній діяльності вертикалі колекшену нерідкими є випадки коли співробітники певного підрозділу збору, в порушення принципу послідовності, вживають заходи, спрямовані на повернення клієнтом боргів, котрі не є узгодженими з іншими зацікавленими підрозділами. З метою уникнення таких непорозумінь між підрозділами колекшену на різних етапах та стадіях збору, необхідно чітко розмежувати обов'язки та функції окремих ланок вертикалі стягнення, закріпивши їх внутрішніми положеннями банківської установи.

Варто зауважити, що послідовність не передбачає типовості заходів, що мають вживатися в процесах збору. Підрозділи стягнення можуть отримувати в провадження справи проблемних позичальників на різних етапах прострочення та за різних обставин (прострочення чергового платежу, втрата застави, смерть позичальника, позбавлення його волі тощо). Тому, доцільність впровадження **принципу індивідуального підходу** очевидна.

Важливим принципом, необхідним до впровадження в повсякденній діяльності системи банківського колекшену є **принцип адекватності**. Йдеться про застосування фахівцями зі збору проблемних боргів такої міри впливу на позичальника, що необхідна у кожному конкретному випадку. При виявленні причин непогашення кредитної заборгованості позичальником відповідно до умов кредитної угоди, банківський колектор має проявити толерантність і засвідчити клієнту розуміння його проблем та життєвих труднощів. Принцип адекватності у поверненні проблемних кредитів полягає в обранні фахівцем зі збору боргів такої лінії поведінки, що в повній мірі відповідатиме настроям та прагненням боржника виконання умов кредитного договору.

Впровадження **принципу прогнозованості** дозволить розробити низку можливих заходів, що можуть бути застосовані за умов обрання позичальником того чи іншого вектору поведінки з представниками банківського колекшену. З

метою якісного впровадження принципу прогнозованості спеціальні компетентні підрозділи банківської установи повинні розробити низку заходів, спрямованих на створення дієвого підґрунтя для виконання покладених на колекторів функціональних обов'язків на такому рівні, щоб забезпечити потужне, оперативне та дієве повернення проблемних кредитів.

Важливим принципом, котрим має керуватися вертикаль банківського колекшену, має стати принцип *компетентності персоналу*. З огляду на важливість рівня професіоналізму кадрів вертикалі банківського колекшену, вважаємо за необхідне долучити відповідний принцип до числа фундаментальних.

Окрему увагу, говорячи про питання компетентності персоналу вертикалі колекшену, необхідно приділити створенню якісно організованої системи внутрішньобанківського колекшену шляхом долучення до фундаментальних принципів *принципу вмотивованості персоналу* підрозділів стягнення банківських установ. Під матеріальною мотивацією пропонується розуміти прагнення достатку, певного рівня добробуту, матеріального стандарту життя. Прагнення людини до поліпшення свого добробуту зумовлює необхідність збільшення трудового внеску, а отже, і збільшення кількості, якості та результативності праці.

Усвідомлення кожного представника кредитора, до чия компетенція входить повернення проблемних боргів, неминучості відповідальності за порушення ним вимог чинного законодавства, а також положень діючих внутрішніх регуляторних документів банківської установи є важливим та принциповим питанням. *Принцип неминучості відповідальності* має бути введений до числа фундаментальних з метою реакції на дії чи бездіяльність експертів зі стягнення, які потягли за собою (чи можуть потягти) наслідки, що негативним чином впливатимуть на економічну безпеку банку, його імідж у зовнішньому середовищі, а також інші процеси, що відбуваються у ході стягнення проблемних боргів.

Зауважимо, що принцип неминучості відповідальності має бути

спрямований не лише на представників стягувача. Кожен потенційний позичальник має бути попереджений про відповідальність за вчинення шахрайських дій у відношенні до кредитора, інших протиправних проявів майнового чи фінансового характеру, а також будь-яких дій, що порушують норми чинного законодавства, проте не відносяться до числа злочинних (передбачених Кримінальним законодавством держави).

Список літератури:

1. Про банки і банківську діяльність. Закон України від 07.12.2000 р. № 2121-III. [Електронний ресурс]. / Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2121-14/page>

2. Про затвердження Правил зберігання, захисту, використання та розкриття банківської таємниці: Постанова Правління Національного Банку України № 267 від 14.07.2006 року [Електронний ресурс]. / Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0935-06>.