Артур АЛЕКСАНДРОВИЧ,
генеральный директор, Национальная служба взыскания, вице-президент Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств (НАПКА)

Работает в финансовой сфере более 15 лет. До основания Национальной службы взыскания занимал пост вице-президента Ситибанка (Россия). Руководил кредитной политикой розничного бизнеса, отвечал за управление розничным портфелем банка и оптимизацию рисков. В 2004–2005 годах руководил кредитными рисками розничного бизнеса на посту вице-президента АБН АМРО Банка (в России, Румынии и Германии). С 2001-го по 2004 год в должности руководителя управления рисками отвечал за кредитные и операционные риски, подготовку кредитной документации, разработку методологии оценки рисков, сбор просроченной задолженности в Дельта Банке.

Начинал карьеру в Центральном банке России, где занимал должность главного экономиста. Отвечал за мониторинг деятельности банков на финансовых рынках. В 1999 году был избран в качестве эксперта в правительственную комиссию по разработке и подготовке законодательства в области ипотеки. В 1998 году представлял ЦБ РФ в Международном институте по рынку ценных бумаг в Вашингтоне (США).

В 1998 году окончил Финансовую академию при Правительстве РФ по специальности «Банковское дело», в 1996 году — отделение мировой политики и экономики МГИМО.

Взыскание просроченной задолженности и объектов залога — проблемы и решения

В России рынок услуг по возврату долгов возник в начале 2000-х годов вместе с фактическим рождением рынка потребительского кредитования. Однако практика работы с залоговой недвижимостью со стороны коллекторских агентств — случай в российской действительности очень редкий. Ипотечный заемщик, как правило, редко входит в высокорисковую группу должников, и наступление дефолта по данному виду кредита говорит о том, что заемщик действительно столкнулся с объективными финансовыми трудностями. Поэтому и банк-кредитор, и коллекторское агентство в ситуации урегулирования ипотечного долга выступают чаще как переговорщики, нежели жесткие кредиторы.

COLLECTION: ПОНЯТИЕ, ИСТОРИЯ, ПРЕДПОСЫЛКИ ВОЗНИКНОВЕНИЯ

Деятельность по урегулированию просроченной задолженности, или коллекторская деятельность (от *англ.* collection — сбор) — явление не уникальное. Collection в близком к современному виде существует уже более 100 лет, зародился в Великобритании, странах Скандинавии. Само наличие задолженности предполагает возможные последствия ее неполного либо несвоевременного возврата, что порождает механизмы возврата средств. И если в древнем мире и в период Средневековья в качестве механизмов принуждения выступали такие методы, как тюремное заключение (знаменитая долговая яма), телесные наказания и даже личное порабощение

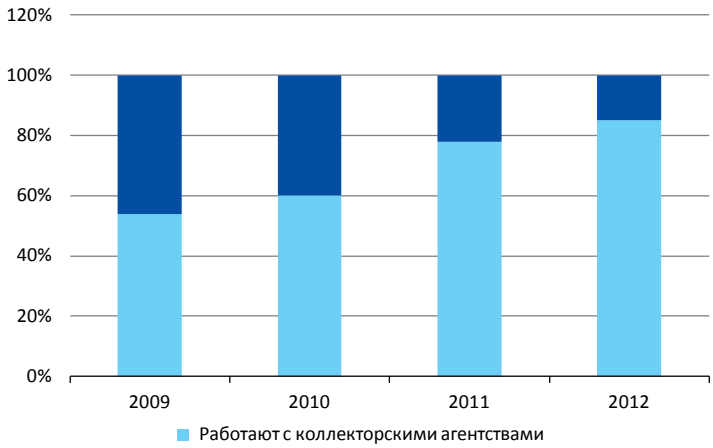

Рисунок 1

Динамика использования банками услуг коллекторских агентств

Источник: Национальная служба взыскания

должника (институт холопства в Русском государстве), то в современном мире из старого «варварского» арсенала воздействия на должника осталось только взыскание имущества. Да и то в строго ограниченных рамках. Иными словами, то, что в современном развитом мире называется collection, — не имеет ничего общего с понятием «выбивания» долгов с использованием страшного инструментария, описанного в учебниках истории. Современный коллекторский рынок — это порождение новейшего времени: бурного промышленного и социального развития, рождения экономики роста и крупного банковского капитала. Все эти явления породили потребительский рынок с наличием массового спроса, стимулирование которого производится за счет заемного капитала, иными словами, потребительского кредитования. И тут же, по законам спроса и предложения, возник рынок услуг по возврату просроченной задолженности — неизменный спутник банковского кредита. Конечно, возникнув более 100 лет назад, рынок услуг долгового урегулирования развивался вместе с экономическими и социальными институтами. Развитие касалось всего: форм, методов взыскания, вопросов саморегулирования отраслей, внутренних кодексов и законодательного регулирования деятельности.

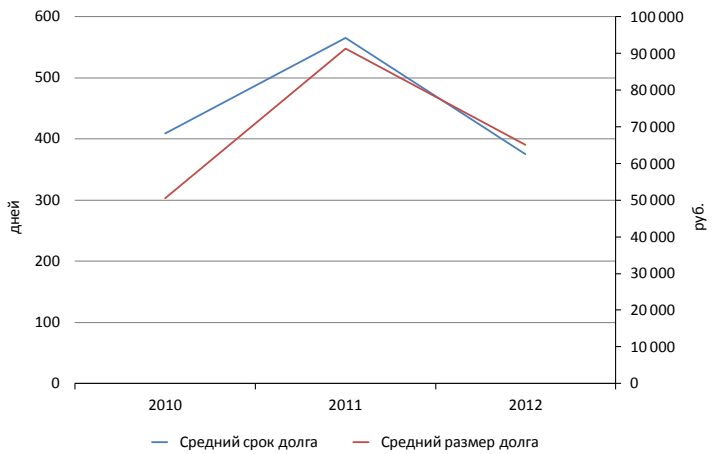

Рисунок 2

Динамика среднего срока и размера задолженности в 2010–2012 гг.

Источник: Национальная служба взыскания

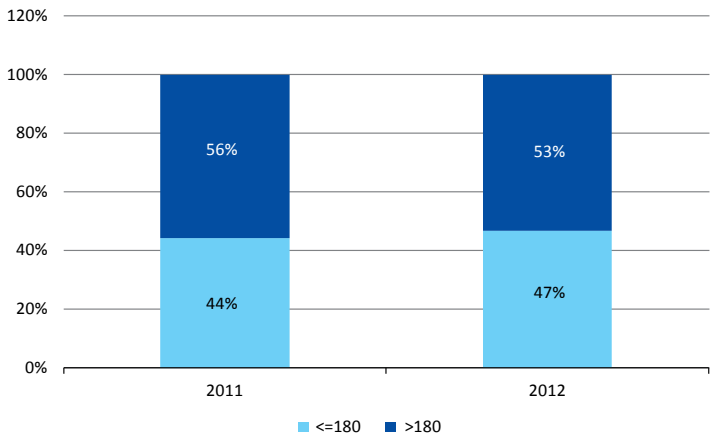

Рисунок 3

Распределение задолженности (по количеству долгов в работе коллекторских агентств в 2011–2012 гг.) в зависимости от срока (больше или меньше 180 дней)

Источник: Национальная служба взыскания

Фактически можно говорить о том, что свои относительно законченные формы североамериканский и западноевропейский долговые рынки приобрели сравнительно недавно (с исторической точки зрения): в 70–90-е годы прошлого столетия. В Великобритании и США это произошло в 1970-е годы, в Италии и Франции — в начале 90-х годов.

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО: КАК РЕГУЛИРУЕТСЯ КОЛЛЕКТОРСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В РОССИИ

В Российской Федерации деятельность долговых агентств регулируется:

- Гражданским кодексом РФ;
- Кодексом административных правонарушений;
- Уголовным кодексом;
- Законом о защите персональных данных;
- Законом о кредитных историях;
- Законом об исполнительном производстве;
- подзаконными актами.

Помимо законодательных актов, деятельность крупнейших долговых агентств регулируется Кодексом этики Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств (НАПКА), куда входят все крупнейшие операторы отрасли.

С точки зрения вида деятельности коллекторская деятельность в России по агентской схеме регулируется в первую очередь Гражданским кодексом Российской Федерации, а именно:

- главой 39 «Возмездное оказание услуг»;
- главой 49 «Поручение»;
- главой 52 «Агентирование».

По цессионной схеме:

- главой 24 «Перемена лиц в обязательстве»;
- главой 30 «Купля-продажа»;
- главой 42 «Заем и кредит».

Общие положения Гражданского кодекса, а также иных нормативных актов не учитывают особенностей, характерных для субъектов коллекторской деятельности, а также специфики правоотношений, возникающих между коллекторскими агентствами и другими участниками гражданского оборота. Поэтому в последнее время в обществе активно обсуждается необходимость разработки специального коллекторского законодательства, которое позволит создать условия для повышения возвратности кредитов и иных платежей (задолженности по коммунальным платежам, штрафам, пени), что, в свою очередь, должно привести к снижению стоимости кредитных ресурсов и повышению собираемости налогов. Ведущие коллекторские агентства — члены НАПКА — уже на протяжении нескольких лет совместно с Минэкономразвития принимают активное участие в разработке законопроекта «О деятельности по взысканию просроченной задолженности»,

регулирующего коллекторскую деятельность. Однако в настоящий момент редакция законопроекта, которую подготовило Минэкономразвития при активном участии операторов отрасли, находится в состоянии неопределенности по нескольким причинам. Первая заключается в том, что документ согласовали не все инстанции. Кроме того, он получил неоднозначное заключение со стороны администрации президента. При формировании нового Кабинета министров в Минэкономразвития произошел ряд кадровых изменений, затронувших и представителей группы, занимавшейся разработкой коллекторского закона. Таким образом, в настоящий момент судьба законодательного регулирования коллекторской деятельности в России стоит на перепутье — либо дорабатывать отдельный законопроект, либо инициировать внесение профильных правок в действующее законодательство. В случае реализации второго варианта правовое регулирование коллекторской деятельности в России будет напоминать британский вариант (регулирование на основе нескольких действующих актов).

ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ С ИПОТЕЧНЫМИ КРЕДИТАМИ

В России практика работы с залоговой недвижимостью со стороны коллекторских агентств не распространена. Объем рынка ипотечного кредитования в России пока относительно небольшой, уровень просроченной задолженности находится на низком уровне (порядка 50 млрд руб.). Поэтому кредитные организации, как правило, самостоятельно реализуют находящиеся на их балансах залоги. Отдельно отмечу, что банки идут на реализацию залога достаточно редко, поскольку основная задача при работе с просроченным ипотечным кредитом — вернуть должника в график платежей, возможно, помочь с реструктуризацией долга — в целом сохранить его как клиента банка.

КОЛЛЕКТОРСКИЙ РЫНОК В РФ

В настоящий момент коллекторские услуги наиболее востребованы в тех секторах экономики, где широко распространены формы поставки товаров и услуг в кредит либо с отсрочкой платежа. Это прежде всего розничный банковский сектор, энергетика и ЖКХ, а также телекоммуникации.

РОЗНИЧНЫЙ БАНКОВСКИЙ СЕКТОР

Можно констатировать, что с 2007 года идет неуклонное наращивание портфелей просроченной банковской задолженности, передаваемой в работу коллекторским агентствам. В настоящий момент 85% банков, входящих в топ-50 по объему розничного бизнеса, используют услуги коллекторских агентств.

Средний срок банковской задолженности, передаваемой банками на аутсорсинг, по итогам 2012 года, по данным Национальной службы взыскания, составил 375 дней, уменьшившись на 190 дней по сравнению с 2011 годом. Средний размер задолженности за тот же срок снизился на 26.2 тыс. руб. по сравнению с 2011 годом и составил 65.2 тыс. руб.

Подобная динамика сроков и размера просроченной задолженности обусловлена значительным увеличением доли задолженности с ранними сроками просрочки, что также сказывается на снижении среднего размера передаваемой в работу задолженности.

Доля долгов со сроками менее 180 дней в 2012 году увеличилась на 3 п.п. по сравнению с 2011 годом.

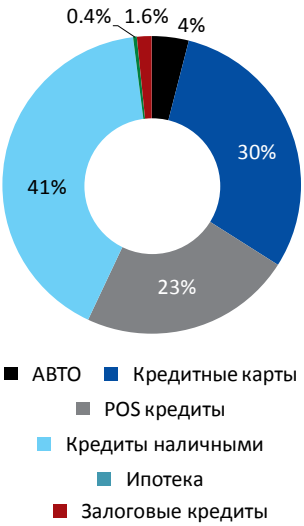

Рисунок 4

Распределение суммы задолженности, поступившей в работу долговых агентств в 2012 г.

Источник: Национальная служба взыскания

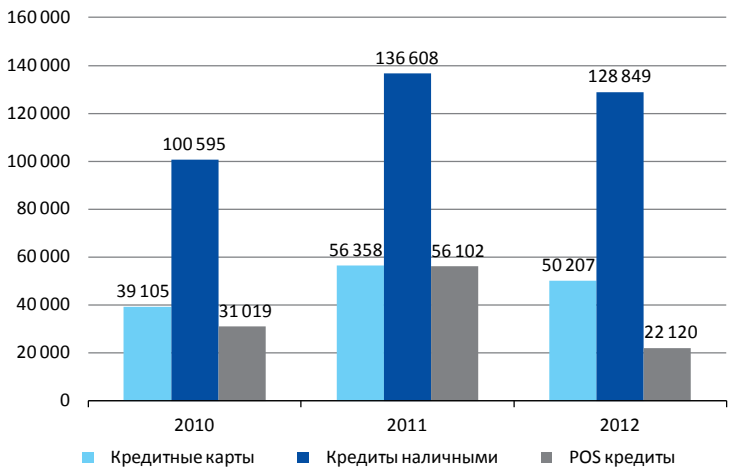

Рисунок 5

Динамика среднего размера задолженности (руб.) в работе коллекторских агентств по типам кредитов

Источник: Национальная служба взыскания

Увеличение доли передаваемых коллекторам кредитов с ранними сроками задолженности обусловлено несколькими факторами:

– Позиция Центрального Банка РФ. Темпы роста розничного сектора вызвали беспокойство у регулятора, который посчитал, что активное наращивание розничного портфеля банковской системой несет высокие потенциальные риски дефолта заемщиков. В результате в 2013 году планируется увеличение норм резервирования под необеспеченные ссуды, что начинает влиять на более внимательное отношение менеджмента банков к управлению портфелями розничных ссуд.

– Дефицит ликвидности банковской системы. Сужение источников фондирования розничных операций заставляет банковское сообщество обеспечивать максимальный возврат средств в минимально короткие сроки, не ожидая старения портфеля и снижения вероятности пополнения оборотного капитала.

В 2012 году в общем объеме задолженности, поступившей в работу долговых агентств, серьезно выросла доля кредитных карт — с 22% до 30%. Это логично, поскольку именно кредитные карты являются основным драйвером розничного кредитного рынка. Закономерно, что и в просроченной задолженности этот сегмент растет более высокими темпами.

Основную массу портфеля проблемных кредитов, поступающих в работу долговых агентств, формирует задолженность по кредитным картам, кредитам наличными, POS кредитам.

В 2012 году наметилась тенденция снижения срока передаваемой задолженности и, соответственно, сокращения суммы среднего размера задолженности.

Если рассматривать структуру передаваемых в работу кредитных продуктов более подробно, то можно увидеть, что доля задолженности по кредитным картам со сроком менее 180 дней в 2012 году составила 48% от общей суммы переданной задолженности по кредитным картам (рост с 31% в 2011 году). Аналогичные показатели по кредитам наличными — 45% (рост с 33% в 2011 году); POS кредитам — 49% (рост с 39% в 2011 году).

ЭФФЕКТИВНОСТЬ СБОРА ЗАДОЛЖЕННОСТИ

Наряду со значительными структурными изменениями портфеля, находящегося в работе коллекторских агентств, наблюдается изменение эффективности возврата средств в зависимости от срока переданной в работу задолженности.

Так, рост эффективности взыскания по кредитным картам со сроком задолженности до 30 дней в 2012 году вырос на 12% по сравнению с 2011 годом, по кре-

дитам наличными — на 14%, по POS кредитам — на 133%, в 2.3 раза.

Роста эффективности взыскания удалось достичь благодаря действию двух факторов:

• кредитные организации стали уделять больше внимание качеству и полноте информации о задолженности, передаваемой в работу долговых агентств;

• с 8% до 10% вырос уровень среднерыночной ставки по задолженности со сроком до 30 дней, что позволило долговым агентствам значительно повысить интенсивность работы в данном сегменте.

ПОЛОВОЗРАСТНЫЕ И СОЦИОДЕМОГРАФИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ БАНКОВСКОГО ДОЛЖНИКА

В 2012 году в долевом отношении среди проблемных должников преобладали женщины. При этом средняя задолженность мужчины-должника составила 52 тыс. руб., а женщины — 73 тыс. руб.

На долю женщин-должников в возрасте от 20 до 40 лет приходится 50% задолженности, в то время как у мужчин на данную возрастную группу приходится 59% долга.Задолженность женщин более равномерно распределена по всем возрастным группам, в то время как мужчины «делают долги» в период молодости и ранней зрелости.

В то же время, несмотря на большую долю в общей структуре должников, женщины более активно решают вопросы по урегулированию просроченных кредитов. Средняя эффективность возврата средств с их стороны превышает аналогичные показатели у мужчин на 1.5–2 п.п.

ТЕЛЕКОММУНИКАЦИИ

Активная передача коллекторам дебиторской задолженности за услуги связи началась в 2008 году. В основном это были пилотные проекты крупных операторов. В дальнейшем рынок рос и развивался как за счет расширения абонентской базы операторов, так и за счет увеличения кредитных программ для пользователей мобильной связи. Сейчас коллекторам передается большая часть дебиторской задолженности со сроками от 120 дней. Интересы коллекторов на этом рынке направлены на расширение пакета услуг для федеральных операторов — держателей крупных портфелей дебиторской задолженности и активный рост в регионах за счет компаний, оказывающих услуги на местном уровне.

В настоящий момент объем рынка проблемной задолженности в телекоммуникационном секторе оценивается примерно в 18 млрд руб., из которых 7 млрд руб. передано в работу долговых агентств. Согласно аналитическим данным Наци-

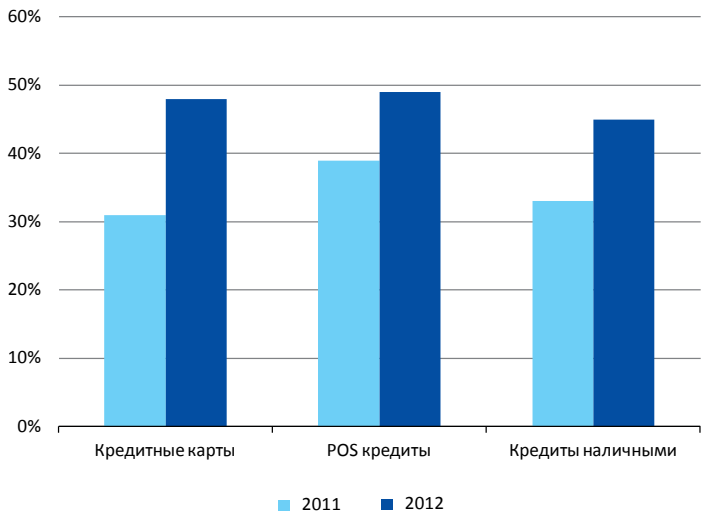

Рисунок 6

Динамика (количество долгов в работе коллекторских агентств) со сроком < 180 дней в разрезе кредитных продуктов в 2011–2012 гг.

Источник: Национальная служба взыскания

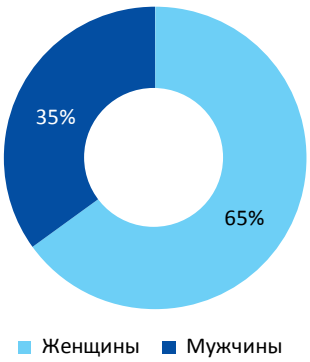

Рисунок 7

Гендерная структура должников в 2012 г.

Источник: Национальная служба взыскания

ональной службы взыскания, типичный должник телекоммуникационного сектора — мужчина в возрасте 21–30 лет.

ЭНЕРГЕТИКА, ЖКХ

На рынке коммунальной задолженности российские коллекторы предлагают довольно широкий набор услуг. Среди них наиболее актуальными для ЖКХ являются взыскание задолженности и управление платежами. Возврат или взыскание просроченной задолженности с физических и юридических лиц производится в рамках агентского договора. В него входит работа с портфелями просроченных долговых обязательств, восстановление графика платежей, посреднические услуги, разработка планов реструктуризации задолженности. Обычно взыскание долгов проводится в досудебном порядке, что снижает финансовые и материальные издержки клиента.

Услуга по управлению платежами обычно востребована организациями, обладающими значительным количеством контрагентов, допускающих просрочки платежей, которые влияют на рост дебиторской задолженности. В случае ЖКХ это клиенты тепло- и энергосбытовых компаний и поставщиков газа. В управление платежами входят процедура формирования и рассылки счетов, мониторинг платежной дисциплины и разрешение вопросов, касающихся претензий клиентов по выставленным счетам.

В России ситуация с взысканием коммунальной дебиторской задолженности осложняется низким уровнем правовой культуры и невысоким средним уровнем доходов населения. По статистике, большая часть малоимущего населения проживает в городах с населением менее 50 тыс. человек.

К сожалению, в отношении коммунальных услуг часть граждан руководствуются принципом: «платить в последнюю очередь или не платить вообще». Такие настроения подогреваются сохранившимися еще с советских времен политическими лозунгами о том, что энергоресурсы — это и так общее достояние, нынешние тарифы несправедливы и, следовательно, за тепло, электричество и газ можно не платить. Подавляющее количество должников просто не считают коммунальные ресурсы товаром. Поскольку активные мероприятия по сбору задолженности проводят далеко не все поставщики ресурсов, хронические неплательщики зачастую не отдают себе отчета в том, что решать вопросы долгов все равно придется и что потребитель обладает не только правами, закрепленными в Конституции и законах страны, но и обязанностями, в частности обязанностью платить за предоставленную услугу, независимо от ее типа.

В настоящее время объем задолженности домашних хозяйств на рынке коммунальных платежей составляет более 130 млрд руб. Около 30 млрд руб. из этой суммы находится в работе долговых агентств.

Портрет среднестатистического должника в сфере ЖКХ выглядит следующим образом:

- пол — женский;
- возраст — от 45 до 50 лет;
- семейный статус — в разводе;
- образование — среднее;
- задолженность — 7–10 тыс. руб.

Несмотря на то что среди должников энергетического сектора превалируют женщины, они ответственнее подходят к вопросам возврата задолженности.

РЫНОК ПРОБЛЕМНОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ В 2013 ГОДУ

В 2013 году рынок проблемной задолженности, находящийся в управлении коллекторских агентств, ожидают значительные изменения. Это касается роста

объемов передаваемой задолженности со стороны всех ключевых секторов долгового рынка. По нашим прогнозам, он составит порядка 35% и достигнет 400 млрд руб. В настоящее время в управлении коллекторских агентств находится порядка 290 млрд руб. проблемной банковской задолженности. Рост будущего года обусловлен факторами динамики рынка кредитования населения в 2011–2012 годах. В 2011 году рост кредитования составил 36%, в 2012 году — 39% (по данным ЦБ РФ). Объем просроченной банковской задолженности, по данным ЦБ РФ на 1 января 2013 года, составлял 338 млрд руб. Таким образом, если оценивать объем банковской задолженности в работе коллекторов относительно зафиксированной просроченной задолженности, то эта доля составит 90%. Но следует учесть, что просроченная задолженность — категория достаточно динамичная. Часть просроченных долгов реструктуризируется, часть погашается, часть размещается у коллекторов второй и третий раз, что увеличивает передаваемые на взыскание объемы. Исходя из этого, вряд ли стоит прямо «привязывать» объем задолженности в работе долговых агентств к актуальным данным по просроченной задолженности от ЦБ, несмотря на безусловную важность последнего показателя как рыночного индикатора.

Рынок цессионных предложений со стороны банков в 2013 году также будет продолжать расти и составит, по нашим оценкам, порядка 25% (при текущем объеме цессионных предложений — порядка 130 млрд руб.). Следует ожидать изменений в договорной базе — чтобы снять неоднозначность трактовок, в договорах будет четко прописана возможность переуступки прав требования по кредиту третьим сторонам, не имеющим банковской лицензии, что будет гарантировать рынку цессии стабильный рост в будущем.

Помимо банковской задолженности, для бизнеса долговых агентств возрастающую роль будут играть проблемные долги небанковских секторов, таких как ЖКХ, микрофинансы, страхование, коммерческая задолженность. В настоящий момент суммарный объем проблемных долгов данных секторов, переданных в работу коллекторам, мы оцениваем в 35–40 млрд руб.

В 2013 году, по оценкам НСВ, рост передаваемых коллекторам объемов долгов со стороны небанковских секторов составит порядка 20% и может достигнуть 48–50 млрд руб. Локомотивом роста среди небанковских сегментов будут выступать секторы микрофинансирования, страхования и ЖКХ. Таким образом, суммарный объем проблемной задолженности в управлении коллекторских агентств в 2013 году составит порядка 450 млрд руб. без учета цессионных портфелей.

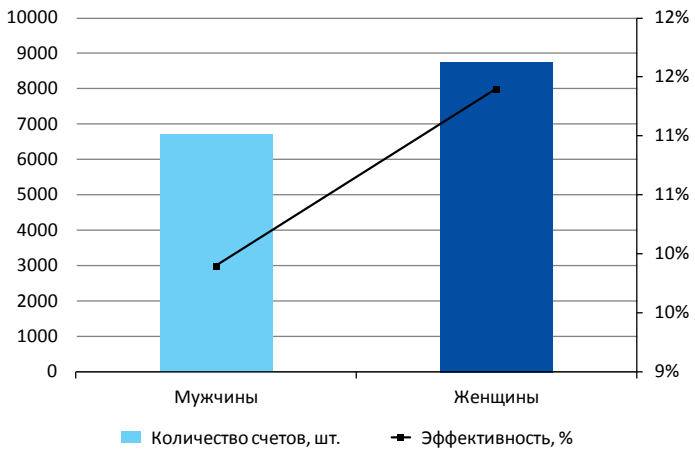

Рисунок 8

Эффективность взыскания задолженности в сфере энергетики и ЖКХ

Источник: Национальная служба взыскания