

25 → Это вызывает к жизни стартапы по сбору и предоставлению таких данных, аналогичные проекты уже реализованы за рубежом. Это что-то вроде частных банков данных, созданных при участии крупнейших взыскателей и кредиторов, где вся информация о заемщиках необратимо зашифрована кодом, тем не менее может использоваться для прогнозирования взыскания и для принятия положительного решения о выдаче нового кредита или займа.

По словам господина Морозова, нехватка квалифицированных кадров и недостатки подготовки персонала — еще одна значимая проблема рынка. «Коллекторская деятельность изначально связана с высокими затратами на обучение персонала — выше, чем в банковской сфере. Непросто научить корректно вести себя в этой стрессовой и конфликтной работе. И далеко не все компании на рынке могут себе позволить проводить по несколько десятков тренингов в год, обучая операторов колл-центров знанию законодательства, кредитных продуктов и исполнительного производства. А чтобы действительно разрешить ситуацию, в которую попал должник, эти знания необходимы. Сейчас Минтруд принял образовательные профстандарты специалиста по коллекторской деятельности, разработанные Финуниверситетом при правительстве РФ при участии НАПКА, они должны стать отраслевым ориентиром», — заключает он.

#### ВЗЫСКАНИЕ ПОСТАВЛЕНО НА ПОТОК

Несмотря на то, что на слуху продолжают быть различные истории о грубых методах воздействия на должников со стороны коллекторов, эксперты рассказывают, что наиболее продвинутые агентства и отделы по работе с просроченной задолженностью банков активно осваивают hi-tech.

Господин Гольцер утверждает, что автоматизация деятельности коллекторских агентств и отделов банков — обязательная составляющая их работы, которая позволяет повысить эффективность процесса сбора долгов. «Например, решение по автоматизации коллекторской деятельности на базе Microsoft Dynamics CRM позволяет ускорить работу с должниками на всех стадиях про-

срочки (soft collection, hard collection, отслеживание и контроль передачи дела в суд — legal collection). Разработанная экспертами Navicon специально под требования и регламенты коллекторской работы система фиксирует процедуры проверки и переоценки залогов, напоминает коллекторам о просрочках клиентов, обращает внимание на затажные просрочки (более 30 дней), ставит напоминание о звонках, а клиентам отправляет SMS-оповещения о просрочке. Выезды к клиентам также фиксируются в системе и подкрепляются аудио- и видеозаписями, а также обещаниями клиента или его родственников/поручителей. Если дело дошло до суда, то IT-система ведет учет взысканий, реализации залогового имущества, работы с судами, работы приставов.

Кроме того, сейчас прослеживается четкая тенденция к мобилизации массовой работы по небольшим задолженностям. Сотрудники оснащаются мобильными устройствами, в которых есть вся информация о должнике, маршрут поездок, отчетность о результатах. Внедрение автоматизированных решений позволяет банкам и коллекторским агентствам в текущей ситуации увеличения должников не увеличивать штат сотрудников. Так, один коллектор сможет обрабатывать на 30–50% больше клиентов за счет отслеживания и своевременного перераспределения загрузки сотрудников», — делится информацией господин Гольцер.

Ирина Поддубная, директор департамента по работе с просроченной задолженностью банка «Хоум Кредит», рассказывает, что в банке было внедрено автоматическое распределение портфеля за региональными сотрудниками по территориальному принципу. «А в 2015 году планируется внедрить в процессы взыскания мобильные технологии. Специалисты по взысканию получают планшеты со всей необходимой им в работе информацией о должнике, что позволит повысить эффективность их работы „в полях“», — рассказывает она.

Виктор Черванев, руководитель дирекции взыскания проблемной задолженности физических лиц Уральского банка реконструкции и развития, уверяет, что банк применяет и активно внедряет технологии, которые по-

могут снизить расходы на взыскание, обеспечить повышение производительности, снизить участие человеческих ресурсов, повысить качество управления процессом, максимально автоматизировать бизнес-процесс взыскания. «Все это позволяет устойчиво повышать эффективность взыскания и позволяет использовать ту стратегию взыскания, которая будет наиболее приемлема для данного сегмента клиентов в конкретных условиях», — поясняет он.

Михаил Хаймович, адвокат Санкт-Петербургской объединенной коллегии адвокатов, напоминает, что любые «технические новинки», которые могут использовать коллекторы и сотрудники банков, не должны противоречить закону. «В случае отсутствия судебного приказа или исполнительного листа, выданного на основе решения суда, любые „новинки“ незаконны. Никаких мер воздействия на должников, кроме ласковых уговоров, сотрудникам банка и коллекторам закон не позволяет», — подчеркивает господин Хаймович.

Президент — председатель правления банка SIAB Галина Ванчикова считает, что высоки ли шансы возврата кредита, можно понять по настроению должника: «Коллекторские агентства все чаще в процесс взыскания внедряют в свою работу систему аналитики диалогов. При таком анализе выявляются также недочеты и работников коллекторского агентства: недоброжелательность или невнимательность. Напрямую связать внедрение новой системы и увеличение собираемости долгов, наверное, нельзя, но можно улучшить качество работы контакт-центра, а это означает, что и воздействие на должников станет эффективнее. Для эффективного взыскания очень важно соблюдать принцип „знай своего клиента“». Коллекторам помогает такой подход, как сегментация: все заемщики делятся на однородные группы по самым различным критериям. При помощи программного обеспечения аналитики создают критерии этой сегментации и данные для выработки различных стратегий работы, которые применимы к той или иной группе. «Например, в зависимости от образования, пола заемщика сотрудники коллекторского агентства по-

разному составляют письма к должникам», — поясняет она.

Алексей Макин, генеральный директор Redmadrobot, компании по разработке мобильных решений для бизнеса, поясняет, что и банки, и коллекторские агентства уже давно используют различные CRM-системы (Customer Relationship Management) для автоматизации работы по сбору задолженностей — особенно активно их начали осваивать во времена предыдущего кризиса 2008 года. «Сейчас фокус сместился с десктопных IT-решений на мобильные продукты, которые открывают новые возможности повышения эффективности. Стоимость мобильных решений для банков и коллекторских агентств — от 3–5 до 15 млн рублей в первый год, в последующем стоимость поддержки в разы ниже, чем на этапе внедрения. Наше решение, внедренное в ФГ „Лайф“ в качестве пилотного проекта, уже демонстрирует интересные результаты. Всего в группе 1500 коллекторов, из них каждый третий работает с мобильным приложением. Среди участников пилота фиксируется 20-процентное увеличение числа визитов за счет оптимизации построения маршрутов и уменьшение расходов на бензин, которые несет организация. Благодаря появлению мобильных рабочих мест удалось добиться 15-процентного сокращения физических рабочих мест коллекторов в финансовой группе. Это стало возможно за счет четкого контроля и понимания того, сколько времени такие сотрудники проводят в офисе, а сколько „в полях“. Несколько сотрудников делят одно место — система визитов выстраивается таким образом, что они не пересекаются в офисе. Есть даже кейс закрытия регионального офиса одного из банков группы за ненадобностью после внедрения мобильного решения в практику взыскания. Раньше банк мог прекратить операционную деятельность в каком-то населенном пункте, но, если остался портфель кредитов, был вынужден содержать офис с рабочими местами для коллекторов, теперь же такая необходимость отпала», — рассказывает о своем продукте господин Макин. ■

## О ПРОСРОЧКЕ ЗАМОЛВИТЕ СЛОВО

**ПО ДАННЫМ ОБЪЕДИНЕННОГО КРЕДИТНОГО БЮРО, В АПРЕЛЕ 2015 ГОДА ОБЪЕМ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ПО КРЕДИТАМ НАСЕЛЕНИЯ СОСТАВИЛ 9,88%, ИЛИ 871 МЛРД РУБЛЕЙ (УЧИТЫВАЛИСЬ КРЕДИТЫ С ПРОСРОЧКОЙ ПЛАТЕЖЕЙ ОТ ПЯТИ ДНЕЙ). С НАЧАЛА ГОДА ЭТОТ ПОКАЗАТЕЛЬ ВЫРОС НА 1,4%, НАИБОЛЬШИЙ РОСТ ПРИШЕЛСЯ НА ПЕРВЫЙ КВАРТАЛ, КОГДА ПРОСРОЧКА ВЫРОСЛА СРАЗУ НА 1,2%. НАИБОЛЬШИЙ ОБЪЕМ ЗАДОЛЖЕННОСТИ (9,45%) ПРИХОДИТСЯ НА ТАК НАЗЫВАЕМЫЕ «НЕВОЗВРАТНЫЕ» КРЕДИТЫ С ПРОСРОЧКОЙ ПЛАТЕЖЕЙ 90 И БОЛЕЕ ДНЕЙ. ДАРЬЯ СИМОНОВА ВЫЯСНЯЛА, К ЧЕМУ МОЖЕТ ПРИВЕСТИ ДАЛЬНЕЙШИЙ РОСТ И КАК МОЖНО СТАБИЛИЗИРОВАТЬ СИТУАЦИЮ.**

По данным Объединенного кредитного бюро, в первом квартале 2015 года также наблюдался рекордный рост доли просроченных кредитов, который составил почти 2% и к концу марта достиг значения 17,6%.

Однако, по словам Александра Ахломова, директора департамента развития про-

дуктов Объединенного кредитного бюро, в апреле было незначительное снижение показателя до 17,4% и темпы роста объема просрочки в апреле также замедлились и составили всего 0,18% против 0,5% в марте.

«Мы видим некоторое снижение просрочки, что может говорить о двух фак-

торах. Во-первых, банки стали уделять более пристальное внимание работе со сбором просроченной задолженности. Во-вторых, качество новых заемщиков выше, чем ранее, из-за более жестких требований банков. Однозначно говорить о положительном тренде пока преждевре-

менно, нужно оценивать его в перспективе нескольких месяцев, особенно учитывая майские праздники и предстоящий сезон отпусков, который всегда негативно влияет на платежную дисциплину заемщиков. Рекордный рост просрочки в первом квартале обусловлен двумя основными факто-

#### ТЕНДЕНЦИЯ