

8.6. О СТАТИСТИЧЕСКОЙ ОЦЕНКЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОЛЛЕКТОРСКИХ АГЕНТСТВ

Карманов М.В., д.э.н., профессор, кафедра
отраслевой и бизнес-статистики;
Киселева И.А., д.э.н., профессор, кафедра
математических методов в экономике;
Кузнецов В.И., д.э.н., профессор, кафедра
отраслевой и бизнес-статистики

*Российский экономический университет
им. Г. В. Плеханова, г. Москва*

Перейти на ГЛАВНОЕ МЕНЮ

В последнее время деятельность коллекторских агентств по взиманию финансовой задолженности неоднозначно оценивается обществом. В этой связи возникает потребность разработки и совершенствования системы статистических индикаторов, позволяющих оценивать различные аспекты деятельности коллекторских агентств.

ВВЕДЕНИЕ

На рубеже текущего столетия в Российской Федерации стали возникать коллекторские агентства – принципиально новые игроки на рынке финансовой задолженности. Бизнес коллекторских агентств стремительно развивается, появляются его новые формы и направления. Эффективное взимание долгов решает проблему неплатежей и способствует улучшению делового и инвестиционного климата.

Принято считать, что исторически организации, занимавшиеся взиманием долгов, зародились в США в 1960-х гг., а их название происходит от английского слова collection («собрание»). Первые отечественные коллекторские агентства возникли в 2001 г. и создавались как дочерние предприятия банков для работы с их должниками (например, агентство по сбору долгов при банке «Русский стандарт»). Специализированные коллекторские агентства, не привязанные к кредителю, появились несколько позже – в 2004 г. («Секвойя кредит консолейдэшн» и «Финансовое агентство по сбору платежей»).

1. Объективные условия возникновения коллекторских агентств

С чисто практической точки зрения необходимость в организациях подобного рода была вызвана тем, что вместе со стремительным расширением масштабов кредитования быстро росло и число случаев невозврата кредита, вынуждавшее искать способы борьбы со столь неблагоприятным процессом. Поэтому и образовались коллекторские агентства, которые стали выстраивать свою деятельность в двух основных направлениях [2]:

- выступая от имени кредитора (за определенное вознаграждение);
- выступая от собственного имени (выкупив долг у кредитора).

За прошедшие годы после возникновения специализированных предприятий российское общество так и не смогло сформировать однозначного отношения к коллекторским агентствам. Спектр мнений разделился на два диаметрально противоположных лагеря, которые можно идентифицировать следующим образом:

- коллекторские агентства – это абсолютно необходимый и позитивный инструмент рынка, позволяющий ликвидировать финансовые задолженности;
- коллекторские агентства – это абсолютно незаконный и ненужный инструмент, усугубляющий негативное отношение общества к финансовой сфере вообще и ее учреждениям в частности.

С нашей точки зрения, существование подобных подходов носит вполне закономерный характер. Совершенно очевидно, что при возникновении любой финансовой задолженности всегда имеются два полюса. С одной стороны находится кредитор, который считает, что долг должен быть возвращен, и для достижения этой цели могут использоваться различные методы. Главное, чтобы проблема была решена и не приводила к снижению эффективности бизнеса. С другой стороны находится должник, который полагает, что, попав в не совсем комфортную ситуацию, он заслуживает, как минимум, понимания и определенных уступок, а не давления (порой достаточного жесткого), направленного на разрешение конфликта интересов. Отсюда и проистекает взаимное непонимание и принципиально различные взгляды на сам факт существования и деятельность коллекторских агентств [1].

2. Коллекторские агентства как объект статистического изучения

В сложившихся условиях важно разобраться в сущности противоречий и понять, с чем они связаны. На наш взгляд, это крайне сложно сделать, не имея всесторонней и адекватной информации об основных аспектах функционирования коллекторских агентств, которую невозможно получить, не опираясь на статистику – отрасль научной и практической деятельности, занимающуюся сбором, обработкой и анализом данных о состоянии и развитии различных общественных явлений и процессов. Именно статистика должна ответить на такие принципиальные вопросы: сколько имеется в стране коллекторских агентств, чем они занимаются и каковы результаты их работы? В противном случае любые выводы о необходимости и возможности распространения или сворачивания коллекторского бизнеса будут иметь исключительно умозрительный характер.

Таблица 1

ТОЧКИ ЗРЕНИЯ НА ОПРЕДЕЛЕНИЕ КОЛЛЕКТОРСКИХ АГЕНТСТВ

Источники	Содержание
Электронный ресурс: https://ru.wikipedia.org	«Коллекторское агентство, также известно, как долговое агентство – агентство, профессионально специализирующееся на внесудебном взыскании просроченной дебиторской задолженности и проблемной задолженности»
Электронный ресурс: http://mosadvokat.org [5].	«Коллекторские агентства представляют собой особые организации, основной деятельностью которых подразумевается взыскания долговых обязательств с должников»
Финансовый словарь Электронный ресурс: http://www.incred.ru/slovar [6].	«Коллекторское агентство – это компания, которая специализируется на сборе долгов»
Журнал «Наследник»	«Коллекторские агентства – это

Источники	Содержание
Электронный ресурс: http://naslednick.ru	агентства, специализирующиеся на возврате просроченной и проблемной дебиторской задолженности»

Одним из первостепенных направлений прикладного анализа деятельности коллекторских агентств, безусловно, служит четкая и однозначная формулировка объекта познания, предопределяющая его правильный статистический учет. Обращение к специальной литературе позволяет выделить следующие распространенные трактовки коллекторских агентств (табл. 1).

По нашему мнению, обобщение различных определений, приведенных в табл. 1, позволяет утверждать, что на практике уже сложилось достаточно устойчивое и однообразное понимание сущности коллекторских агентств как специальных организаций, ориентированных на сбор, взыскание, возврат и т.п. долгов. Поэтому их статистический учет вряд ли может быть затруднен новизной или неопределенностью объекта исследования, которые часто делают невозможной оценку отдельных общественных явлений.

При более или менее однозначной идентификации объекта исследования возникает очень важный вопрос о том, какие именно индикаторы необходимо использовать для того чтобы всесторонне охарактеризовать деятельность коллекторских агентств и выйти на итоговое заключение об их пользе или вреде для общества. Необходимость такого заключения, подкрепленного именно количественными оценками вполне очевидна, так как отсутствует единодушие о целесообразности ведения коллекторского бизнеса.

3. Статистическое изучение коллекторских агентств

По нашему мнению, система показателей статистики коллекторских агентств должна строиться по иерархическому принципу и последовательно объединять следующие взаимодополняющие разделы (рис. 1).

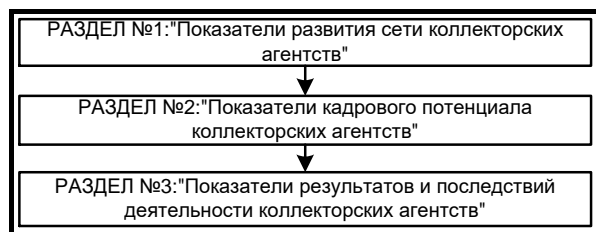


Рис. 1. Система показателей статистики коллекторских агентств

Обоснование логики построения предлагаемой выше конструкции основывается на ряде аргументов. Прежде всего попытка оттолкнуться именно от индикаторов развития сети коллекторских агентств связана с тем, что исключительно масштабы распространения определенных учреждений свидетельствуют о практической востребованности конкретного вида бизнеса. Совершенно очевидно, чем мощнее совокупность тех или иных объектов, тем более высокой является общественная потребность в них. Иными словами, в условиях рынка спрос предопределяет стремление, направленное на удовлетворение запросов, возникающих со стороны хозяйствующих

субъектов, населения и т.п. В результате самые разнообразные параметры развития сети коллекторских агентств по праву вызывают большой интерес. Среди них самыми простыми показателями, лежащими на поверхности, можно назвать:

- количество коллекторских агентств (по состоянию на начало или конец года);
- распределение коллекторских агентств по территории;
- структура коллекторских агентств в зависимости от специализации, особенностей деятельности и других признаков;
- количество коллекторских агентств в расчете 100 тыс. чел. населения;
- количество коллекторских агентств в расчете на 100 кв. км;
- динамика количества и плотности сети коллекторских агентств;
- структурные сдвиги в распределении коллекторских агентств по территории, специализации, особенностям деятельности и другим признакам.

В совокупности все приведенные выше индикаторы предоставляют возможность отобразить размеры, структурные пропорции и характер динамических изменений важнейших параметров сети коллекторских агентств.

Индикаторы кадрового потенциала вызывают не меньший интерес, потому что, с одной стороны, какой бы мощной и развитой ни была сеть учреждений коллекторского бизнеса, она неспособна функционировать без работников. В настоящее время разработан профессиональный стандарт «Специалист по работе с пророченной задолженностью».

При этом в зависимости от числа занятых коллекторские агентства могут быть крупными, средними или мелкими, что служит важной характеристикой развития деятельности, связанной с возвратом финансовой задолженности. С другой стороны, необходимо понимать, что не материальная база, а люди реализуют те или иные практические задачи, а поэтому кадровый потенциал коллекторских агентств вряд ли следует оставлять без внимания. К тому же, если в коллекторском бизнесе занята значительная часть трудовых ресурсов, то решение вопроса о ликвидации деятельности подобного рода вызывает определенную социальную напряженность и непонимание со стороны общества [10].

Если же перейти к конкретному наполнению второго раздела системы показателей, представленной на рис. 1, то можно назвать следующие основные индикаторы:

- среднесписочная численность работников коллекторских агентств;
- удельный вес работников коллекторских агентств в общей численности занятых в экономике;
- удельный вес работников коллекторских агентств в экономически активном населении;
- удельный вес работников коллекторских агентств в общей численности занятых в финансовой сфере;
- число работников коллекторских агентств в расчете на 1 000 чел. населения;
- распределение работников коллекторских агентств по территории;
- структура работников коллекторских агентств по полу, возрасту, образованию и другим признакам;
- динамика среднесписочной численности работников коллекторских агентств;

- структурные сдвиги в распределении работников коллекторских агентств по территории, полу, возрасту, образованию и другим признакам.

И наконец, третий, последний, раздел предлагаемой системы показателей поставлен на завершающую позицию, потому что его содержание ориентировано именно на характеристику полученных результатов, а также тех последствий, к которым эти результаты привели. В этом отношении два предшествующих раздела, если так можно выразиться, подготавливают своеобразную базу для формирования итоговых достижений. Ведь материально-техническая база (в данном случае сеть учреждений) и кадровый потенциал всегда определяют конечные результаты любой деятельности, в том числе и коллекторского бизнеса.

Причем, так как не существует однозначного мнения о вреде или полезности деятельности коллекторских агентств, то наполнение именно третьего раздела системы показателей, на наш взгляд, носит дискуссионный характер [3]. Несмотря на это, в его составе можно расположить следующие основные индикаторы:

- число дел по финансовой задолженности, принятых к рассмотрению;
- число дел по финансовой задолженности, доведенных до определенного результата (полное или частичное погашение долга и т.п.);
- удельный вес дел по финансовой задолженности, доведенных до полного погашения долга, в общем числе дел, принятых к рассмотрению;
- удельный вес дел по финансовой задолженности, доведенных до частичного погашения долга, в общем числе дел, принятых к рассмотрению;
- объем взысканных долгов в стоимостном выражении;
- число исковых заявлений, поданных в связи с деятельностью коллекторских агентств;
- число лиц, лишившихся собственности, средств к существованию и т.п. в связи с деятельностью коллекторских агентств;
- вред, нанесенный здоровью отдельных лиц (в том числе летальный исход, суицид и т.п.) вследствие деятельности коллекторских агентств.

Если более внимательно присмотреться к предложенным выше индикаторам, то можно заметить, что они распадаются на две части. Первая из них в значительной мере ориентирована на отражение традиционных результатов деятельности, которые применительно к коллекторским агентствам сосредоточены вокруг достижений, связанных с возвратом финансовой задолженности. А вот вторая часть как раз нацелена на те итоги, которые в большей степени проявляются на поверхности в виде последствий деятельности коллекторских агентств. Как раз вокруг них и ломается большинство копий, так как сторонники коллекторского бизнеса считают, что виновниками любых последствий выступают сами должники, доведшие ситуацию до ее апогея. Одновременно противники коллекторского бизнеса полагают, что деятельность подобного рода наносит ущерб обществу, и поэтому использует индикаторы, отражающие потери собственности и здоровья должников как веские аргументы своей правоты [8, с. 145].

Отдельно стоит остановиться на том обстоятельстве, что за рамками (или вне зоны обозрения) любых количественных индикаторов остается моральный ущерб, который понесли отдельные члены общества в результате общения с работниками коллекторских агентств. Не секрет, что для достижения своих целей коллекторы используют методы и приемы, не всегда соответствующие нормам нравственности и морали, а иногда и вступающие в прямое противоречие с действующим законодательством [4, с. 26]. Серьезное психологическое давление, откровенное запугивание, нажим, звонки в ночное время суток и т.д., и т.п. служат достаточно распространенными рычагами, которыми пользуются коллекторы для оказания воздействия на должников.

4. Классификация коллекторских агентств

Говоря об особенностях деятельности коллекторских агентств, на наш взгляд, крайне сложно пройти мимо классификации учреждений, занимающихся взысканием финансовой задолженности. Это обстоятельство связано с тем, что статистическое исследование самых разнообразных аспектов коллекторского бизнеса тем или иным образом упирается в рассмотрение структуры агентств, ставящих своей целью получить долги тех или иных кредиторов.

Ознакомление со специальной литературой позволяет констатировать, что среди имеющихся предложений структуризации разновидностей коллекторских агентств наиболее часто встречаются два популярных признака [7]:

- в зависимости от особенностей деятельности – юридические, банковские и специализированные;
- в зависимости от широты поля деятельности – федеральные, региональные и местные.

Юридические коллекторские агентства, как правило, создаются на базе солидных юридических фирм и являются их структурным подразделением, а поэтому имеют серьезный и положительный опыт взыскания финансовых долгов. Банковские коллекторские агентства обычно являются продолжением собственной службы экономической безопасности и обслуживают свой банк (либо группу дружественных банков). Специализированные коллекторские агентства – это агентства, изначально ориентированные на возврат финансовой задолженности для сторонних организаций [12, с. 132].

Федеральные коллекторские агентства функционируют на уровне страны и обычно имеют развитую региональную сеть. Региональные коллекторские агентства действуют на уровне отдельных субъектов страны (или их групп). Местные коллекторские агентства – это небольшие и формирующиеся региональные агентства, пытающиеся вырасти и подняться до того уровня, чтобы закрепиться на уровне одного (или нескольких) региона (регионов) страны.

Вне всякого сомнения, подобная классификация носит исходный и базисный характер. Она охватывает простейшие признаки распределения коллекторских агентств и может послужить отправной точкой для разработки более детальной классификации учреждений рассматриваемого бизнеса [9].

Не менее примечательной чертой исследований коллекторских агентств, особенно касающихся их перспективной деятельности, служат оценки различных экспертов, связанные с российскими трендами развития. Среди них наиболее принципиальными являются следующие:

- ужесточение государственного регулирования коллекторского бизнеса (формулирование четких условий, которым должны соответствовать профессиональные коллекторские агентства);
- сужение поля практической деятельности, вследствие более избирательного подхода банков к выбору партнеров для возврата финансовой задолженности (падение спроса на коллекторские услуги, разорение мелких агентств).

В результате по прогнозам финансовых аналитиков из порядка 1 тыс. коллекторских агентств, по официальным данным существующих в Российской Федерации в настоящее время (в США – лидере среди стран с развитой коллекторской системой – их больше почти в 4,5 раза), к концу 2015 г. могут остаться только 30-40% игроков рынка. При этом в условиях ужесточения требований банков, предъявляемых к коллекторским агентствам, возможна их переориентация на взыскание долгов жилищно-коммунального хозяйства и связи, что может обеспечить их выживание [11].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, вполне вероятное сжатие сети коллекторского бизнеса и повышение профессиональных требований к уровню его деятельности в ближайшем будущем могут сформировать специфические условия для трансформации коллекторских агентств. Однако это обстоятельство, на наш взгляд, вряд ли снизит практический интерес к статистической оценке масштабов и результатов деятельности учреждений, занимающихся взысканием финансовой задолженности.

Литература

1. Гатагонов С.А. Кредитование под залог дебиторской задолженности малых предприятий как условие развития их финансового потенциала [Текст] / С.А. Гатагонов // Аудит и финансовый анализ. – 2008. – №2.
2. Довгий Н.В. Оценка розничного портфеля: коллекторский аудит [Текст] / Н.В. Довгий // Аудит и финансовый анализ. – 2008. – №3.
3. Джонджуа М. Возврат долгов [Текст] / М. Джонджуа. – М.: Добрая книга, 2006.
4. Киселева И.А. Оценка рисков в бизнесе [Текст] / И.А. Киселева // Консультант директора. – 2001. – №15. – С. 25-27.
5. Коллекторские агентства – определение понятия, их права и обязанности [Электронный ресурс]. URL: <http://mosadvokat.org/kollektorskie-agentstva-opredelenie-ponyatiya-ix-prava-i-obyazannosti>.
6. Коллекторский бизнес: анализ ситуации изнутри (проблемы и перспективы развития) [Электронный ресурс]. URL: http://arkb.ru/analytics/atext_i7/
7. Масленников О.В. Анализ возможности использования опыта деятельности коллекторских агентств США в банковской инфраструктуре Российской Федерации [Текст] / О.В. Масленников // Финансы и кредит. – 2008. – №31.
8. Производственный менеджмент [Текст]: учеб. и практикум / Л.С. Леонтьева, В.И. Кузнецов, С.А. Орехов и др. – М.: Юрайт, 2014. – 305 с.
9. Саблин М.Т. Взыскание долгов. От профилактики до принуждения [Текст] / М.Т. Саблин – М.: Волтерс Клувер, 2010.
10. Скобликов П.А. Взыскание долгов и криминал [Текст] / П.А. Скобликов. – М.: Юристъ, 1999.
11. Славянский А.В. Управление проблемной задолженностью банка [Текст] / А.В. Славянский // Аудит и финансовый анализ. – 2009. – №1.
12. Тосунян Г.А. Актуальные проблемы банковского и смежного законодательства [Текст] / Г.А. Тосунян. – Вып. 1. – М.: Олимп-бизнес, 2001. – 304 с.

Ключевые слова

Государственное регулирование коллекторского бизнеса; коллекторский бизнес; коллекторы; коллекторские агентства; оценка деятельности коллекторских агентств; система показателей коллекторских агентств; классификация коллекторских агентств; количественные методы в экономике; статистическое изучение коллекторских агентств; финансовая задолженность.

Карманов Михаил Владимирович

Киселева Ирина Анатольевна

Кузнецов Владимир Иванович

РЕЦЕНЗИЯ

Актуальность темы. Бизнес коллекторских агентств быстро развивается, появляются его новые формы и направления. Коллекторский бизнес способствует уменьшению издержек банков, способствует стабилизации банковской системы, увеличивает налоговые поступления. Его деятельность помогает решить проблему неплатежей и способствует улучшению делового и инвестиционного климата. Вместе с тем, деятельность коллекторских агентств по взиманию финансовой задолженности неоднозначно оценивается обществом. В этой связи возникает потребность разработки и совершенствования системы статистических индикаторов, позволяющих оценивать различные аспекты деятельности коллекторских агентств.

Научная новизна статьи. Авторы правильно определяют объективные условия возникновения коллекторских агентств (расширение масштабов кредитования и быстрый рост случаев невозврата кредита). Приведенный в статье научный обзор с критической оценкой результатов исследований в области формирования и развития коллекторского бизнеса позволил авторам обосновывать свою точку зрения на коллекторские агентства как объект статистического изучения. Авторы аргументированно обосновывают необходимость формирования системы показателей статистики коллекторских агентств. В совокупности все приведенные индикаторы дают возможность отобразить размеры, структурные пропорции и характер динамических изменений важнейших параметров сети коллекторских агентств. Индикаторы кадрового потенциала вызывают не меньший интерес. При этом в зависимости от числа занятых коллекторские агентства могут быть крупными, средними или мелкими, что служит важной характеристикой развития деятельности, связанной с возвратом финансовой задолженности.

Оценка достоверности представленных результатов. Полученные результаты можно признать достоверными, так как результаты исследований основывались на данных специальной научной и периодической литературы, научных публикациях зарубежных и отечественных авторов по проблемам статистической оценки деятельности коллекторских агентств.

Практическая значимость. В статье предложены новые подходы к статистической оценке деятельности коллекторских агентств в условиях неопределенной бизнес-среды.

Заключение: статья представляет собой самостоятельную, законченную научно-исследовательскую работу, выполненную на актуальную тему, на высоком теоретическом уровне, отвечает требованиям, предъявляемым к научным публикациям, и может быть рекомендована к опубликованию.

Романов А.А., д.э.н., профессор кафедры маркетинга и мерчандайзинга Московского государственного университета экономики, статистики и информатики, г. Москва.

Перейти на ГЛАВНОЕ МЕНЮ

