

**Л.А. Бондаренко, канд. екон. наук, доц.,**  
**Криворізький економічний інститут**  
**ДВНЗ “Київський національний економічний університет**  
**імені Вадима Гетьмана”**

## **АУТСОРСИНГ ПРОБЛЕМНИХ АКТИВІВ ЯК МЕТОД УПРАВЛІННЯ КРЕДИТНИМИ РИЗИКАМИ**

Протягом останніх кількох років ринок кредитування зростає швидкими темпами: у 2006 році кредитний портфель українських банків збільшився на 72 %, у 2007 – на 75 %, за 9 місяців 2008 року – ще на 32 %. Висока конкуренція на банківському ринку України змушувала банки зменшувати вимоги до позичальників. Ситуація склалася таким чином, що під 50-60 % річних банки практично без застави надавали кредити на суму до 10 тис. грн.

Як наслідок, сьогодні у банківському сегменті 7-9 % іпотечних кредитів є простроченими або неповерненими, частка проблемних позик в автокредитуванні становить 8-10 %, за картковими продуктами – 10-12 %. Однак найбільш проблемними залишаються споживчі кредити: частка неповернень сягає 15-17 %. За даними НБУ, в I кварталі 2009 року обсяг прострочених кредитів виріс на 55, 18 % і досяг 27,955 млрд. грн.

На сьогодні існують кілька варіантів управління проблемними активами: по-перше, створення банком власної служби, по-друге, створення власної колекторської компанії, по-третє, аутсорсинг проблемних активів.

Як правило, заставними позиками опікується внутрішньобанківська служба безпеки, оскільки з нею легше працювати. На аутсорсинг банки в основному передають колекторам бланкові кредити.

Для роботи з боржником колектори застосовують стандартну схему, яка складається з трьох етапів.

Перший етап – *Soft collection* (триває до 60 днів) – дистанційна робота з клієнтом. Як правило, це телефонні дзвінки, СМС, листи. (При роботі з юридичними особами даний етап упускається).

Якщо через місяць-два позичальник не реагує, настає другий етап – *Hard Collection* (від 30 до 60 днів) – виїзні групи. Це підготовлені люди, тобто юрист і людина, яка володіє певною психологічною підготовкою. Ці люди пояснюють, чому краще сплатити борг. На цьому етапі колектори також аналізують, яка ситуація в кожного окремо взятого боржника.

Якщо “виїзди” на боржника не діють, настає третій етап – *Legal collection* – це судові позови. Юристи колекторської компанії готують судові позови і згодом займаються їх супроводженням.

Відсоток повернень у колекторів значно вищий, ніж у банківських установ. Стягнення заборгованості є головною мотивацією роботи колекторської організації в той час, коли для банків – це робота з виправлення помилок головних підрозділів. Колекторські компанії мають більші можливості роботи з боржниками, особливо в регіонах.

Крім того, боржник психологічно відчуває, що справа стає зовсім серйозною, якщо заборгованістю займається спеціалізована, професійна та

потужна агенція, яка не залишає його ні вдома, ні на роботі, ні навіть на відпочинку. На Заході почасти лише сам факт співпраці банку з відомою компанією-колектором стимулює позичальника повертати борг вчасно.

Аутсорсинг дозволяє банкам покращити якість своїх кредитних портфелів, списавши з балансу проблемні кредити.

Серед недоліків аутсорсингу можна назвати непряме управління, передачу інформації та клієнтську політику.

Бондаренко, Л.А. Аутсорсинг проблемних активів як метод управління кредитними ризиками [Текст] / Л.А. Бондаренко // Міжнародна банківська конкуренція : теорія і практика: збірник тез доповідей IV Міжнародної науково-практичної конференції (21-22 травня 2009 р.). - Суми : УАБС НБУ, 2009. - Т. 1. - С. 162-163.