

*Т. М. Болгар, канд. екон. наук, доц.,
Кременчуцький інститут Дніпропетровського університету
імені Альфреда Нобеля*

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ З ПРОБЛЕМНОЮ ЗАБОРГОВАНІСТЮ В БАНКУ НА РІЗНИХ ЕТАПАХ ЗБОРУ

Фінансова криза та викликане нестабільною економічною ситуацією масове неповернення кредитів засвідчили факт недосконалості механізмів, що використовуються банками для збору простроченої заборгованості. Це призвело до зростання обсягів неповернених кредитів. У зв'язку з цим активізується попит з боку фінансових установ на спеціалізовані рішення для налагодження роботи колекторських служб.

Збір простроченої чи іншого роду проблемної заборгованості включає в себе логічне та послідовне супроводження проблемного позичальника на різних етапах та стадіях стягнення. Мета такої роботи полягає у введенні кредиту позичальника в графік та повне погашення боргу, що визнаний проблемним.

Банківські установи незалежно від їх розмірів використовують різні стратегії роботи з проблемними кредитами та важелі впливу на недобросовісних позичальників, що спрямовані на досягнення цілі стягнення проблемних боргів. Досить часто організація діяльності підрозділів колекшену є типовою для цілої групи банків тієї чи іншої території. Водночас процес організації роботи підрозділів внутрішньобанківського колекшену має свої особливості. Важливим є послідовність у проведенні цієї роботи, тому означимо типові етапи стягнення проблемної заборгованості, притаманні більшості потужних банківських структур України – Soft Collection, Hard Collection, Legal Collection.

Кожен етап стягнення спрямований на досягнення стратегічної цілі – максимального скорочення проблемного портфелю банківської установи. Проте етапи Soft Collection (ранній збір) та Етап Hard Collection (пізній збір) є тими фундаментальними основами, на базі яких формується вектор стягнення проблемних боргів банку.

Стягнення простроченої заборгованості за кредитним договором найчастіше розпочинається з етапу раннього збору (Soft-колекшену). Soft – колектори в процесі своєї діяльності збирають дані про клієнта, його фінансово-майновий стан, настрої щодо погашення боргу тощо з метою надання їх стягувачам на пізніх етапах збору. У разі отримання необхідної контактної інформації підрозділ Soft Collection встановлює

контакт за оновленими даними, підтверджена інформація заноситься до бази даних підрозділу Soft Collection для здійснення всіх необхідних заходів. Якщо контактна інформація не оновлена, то підрозділ Soft Collection припиняє подальшу роботу і переводить рахунок в чергу підрозділу Hard Collection.

Етап Hard Collection розпочинається по завершенні роботи підрозділом Soft Collection, має чисельні особливості і на сьогодні є найбільш дієвим механізмом по роботі з проблемними кредитами в банківській системі України. Передача проблемного кредиту до підрозділу Hard Collection не потребує прийняття відповідного рішення кредитним комітетом або будь-яким іншим органом управління. Визначення пріоритетності у роботі з кредитами, які надходять у провадження підрозділів Hard Collection, здійснюється згідно з ризик-стратегією банку. Основними інструментами роботи Hard-колекторів є такі: телефонні дзвінки позичальнику, поручителю; проведення особистих зустрічей з позичальником, поручителем; інші інструменти, дозволені чинним законодавством, передбачені нормативними документами банківської установи, інструктивними документами департаменту проблемної заборгованості позичальників з метою врегулювання або погашення боргу.

У випадку невдачі заходів на стадії Hard Collection банк переходить до наступної стадії – Legal Collection (стадія примусового стягнення). Рішення щодо застосування Legal Collection по кожному кредиту приймається відповідним юрисконсульту судового напряму за погодженням з керівником відповідного підрозділу колекшену. Legal Collection являє собою одну з найбільш складних стадій роботи з простроченою заборгованістю та застосовується в тому випадку, коли інші етапи (Soft Collection та Hard Collection) бажаного результату не принесли.

Важливим моментом стадії Legal Collection є чітке дотримання колекторами чинного законодавства держави та внутрішніх нормативних документів банку, що регламентують порядок стягнення проблемних боргів. Відхилення від певної процедури може спричинити наслідки, що унеможливають якісне пред'явлення вимог кредитора до позичальника.

Отже, досить широкий спектр заходів, що вживаються вертикаллю бізнесу “Collection”, складається з чисельних складових, які послідовно змінюють одна одну та ставлять на меті досягнення конкретних, нормативно визначених результатів.

Кожна зі стадій збору проблемної заборгованості клієнтів банку переслідує не лише матеріальні цілі – повернення коштів банку, але й зміну боргової поведінки клієнтів банку.

Правильно обрана стратегія стягнення проблемних боргів, ретельно та досконало побудована модель колекшену забезпечують трансформацію етапу раннього збору в етап пізнього збору з подальшим застосуванням, за необхідності, банківських продуктів, покликаних ввести кредит до числа неproblemних.

Слід зазначити, що стратегії стягнення в банківських установах з національним капіталом та з іноземними інвестиціями дещо відрізняються. Зумовлено це в основному ментальними чинниками та особливостями корпоративних філософій в різних країнах.

Болгар, Т.М. Особливості організації роботи з проблемною заборгованістю в банку на різних етапах збору [Текст] / Т.М. Болгар // Проблеми і перспективи розвитку банківської системи України: зб. тез доповідей XV Всеукраїнської науково-практичної конференції (8-9 листопада 2012 р.). – Суми: УАБС НБУ, 2012. - С. 27 – 29.