



## Сотрудничество МФО и коллекторских агентств: повышение эффективности взыскания и соблюдение законодательства

Сергей Шпетер,

член Совета Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств (НАПКА)



национальная ассоциация  
профессиональных  
коллекторских агентств

**НАПКА**

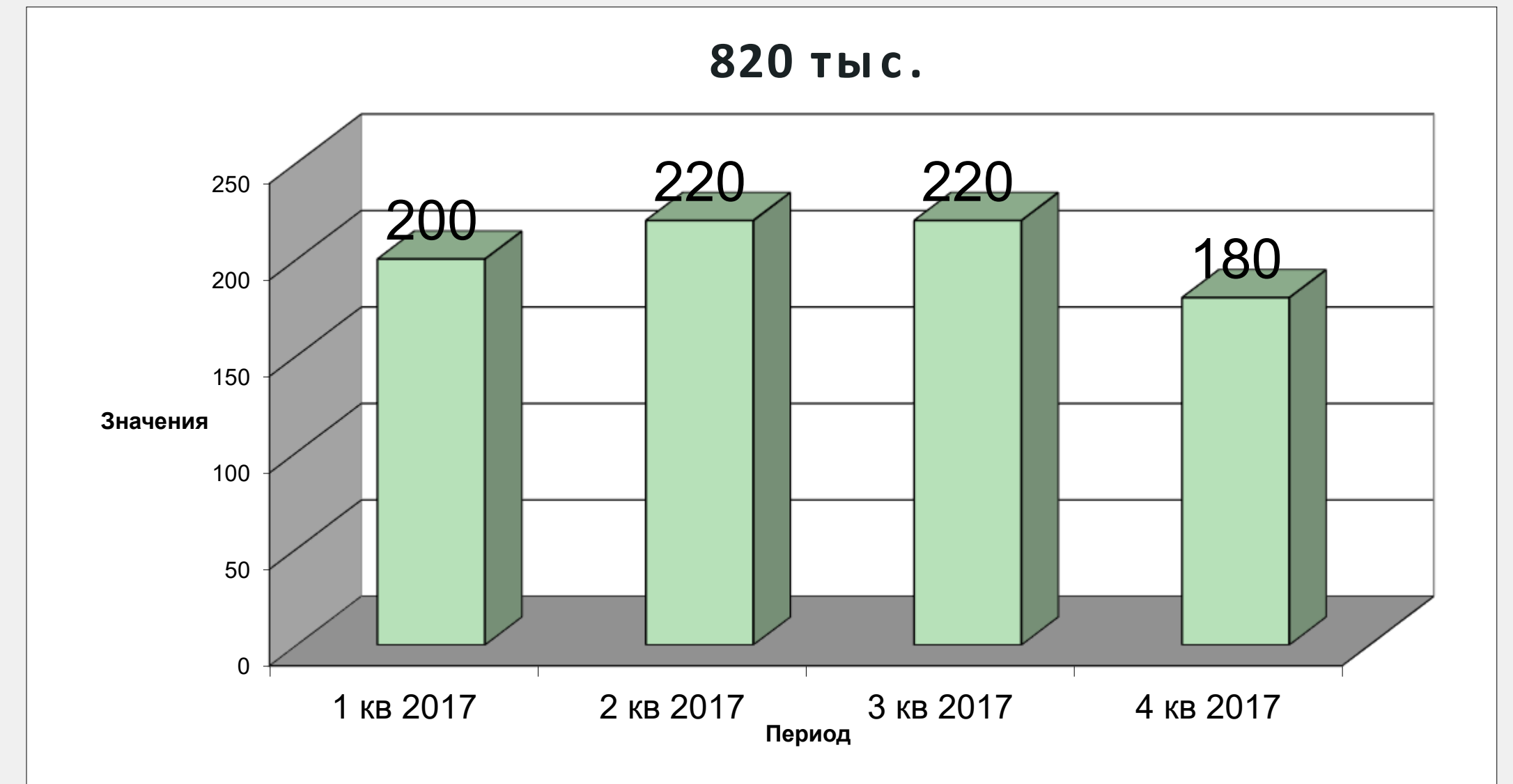
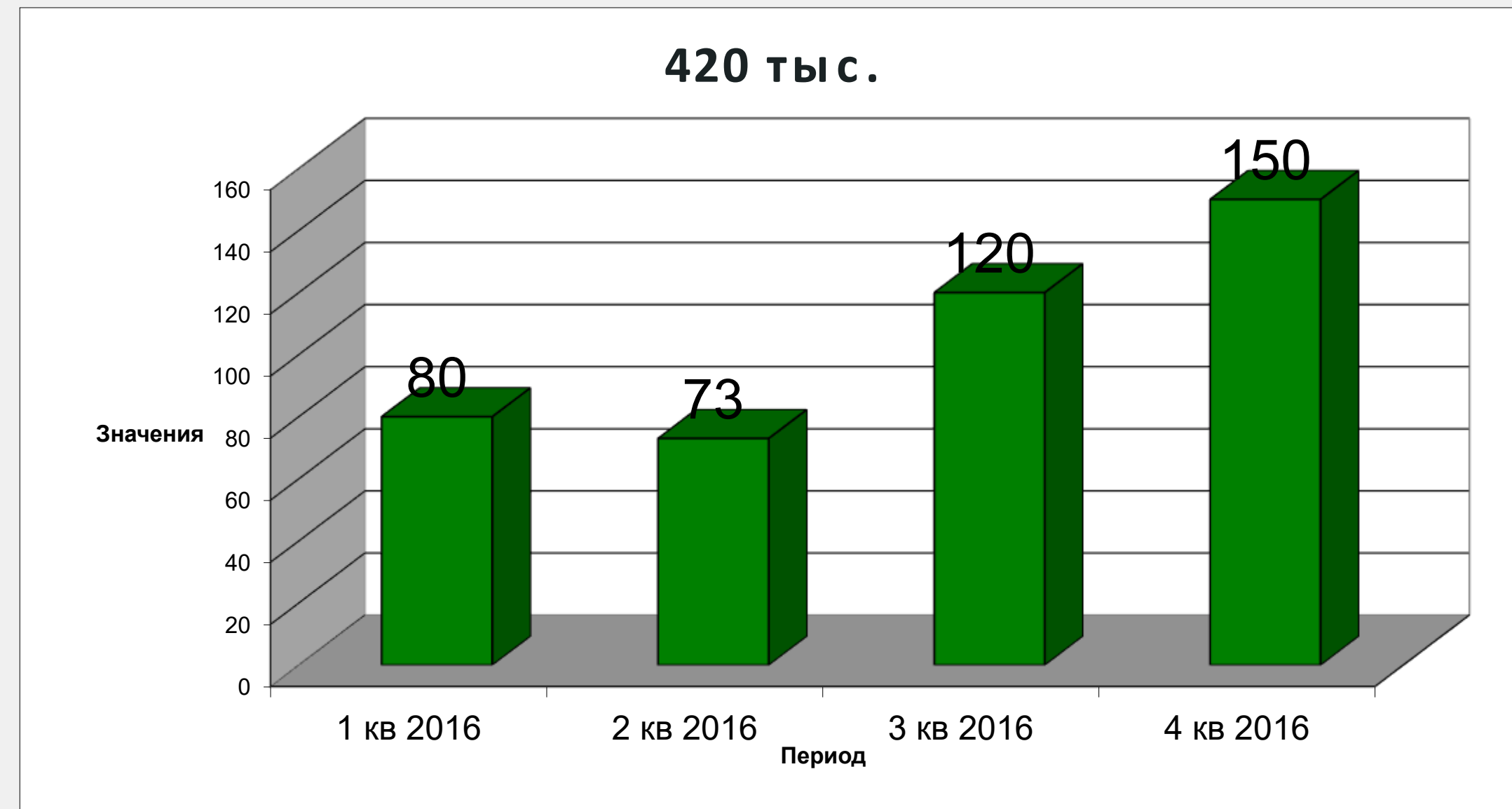


**01**

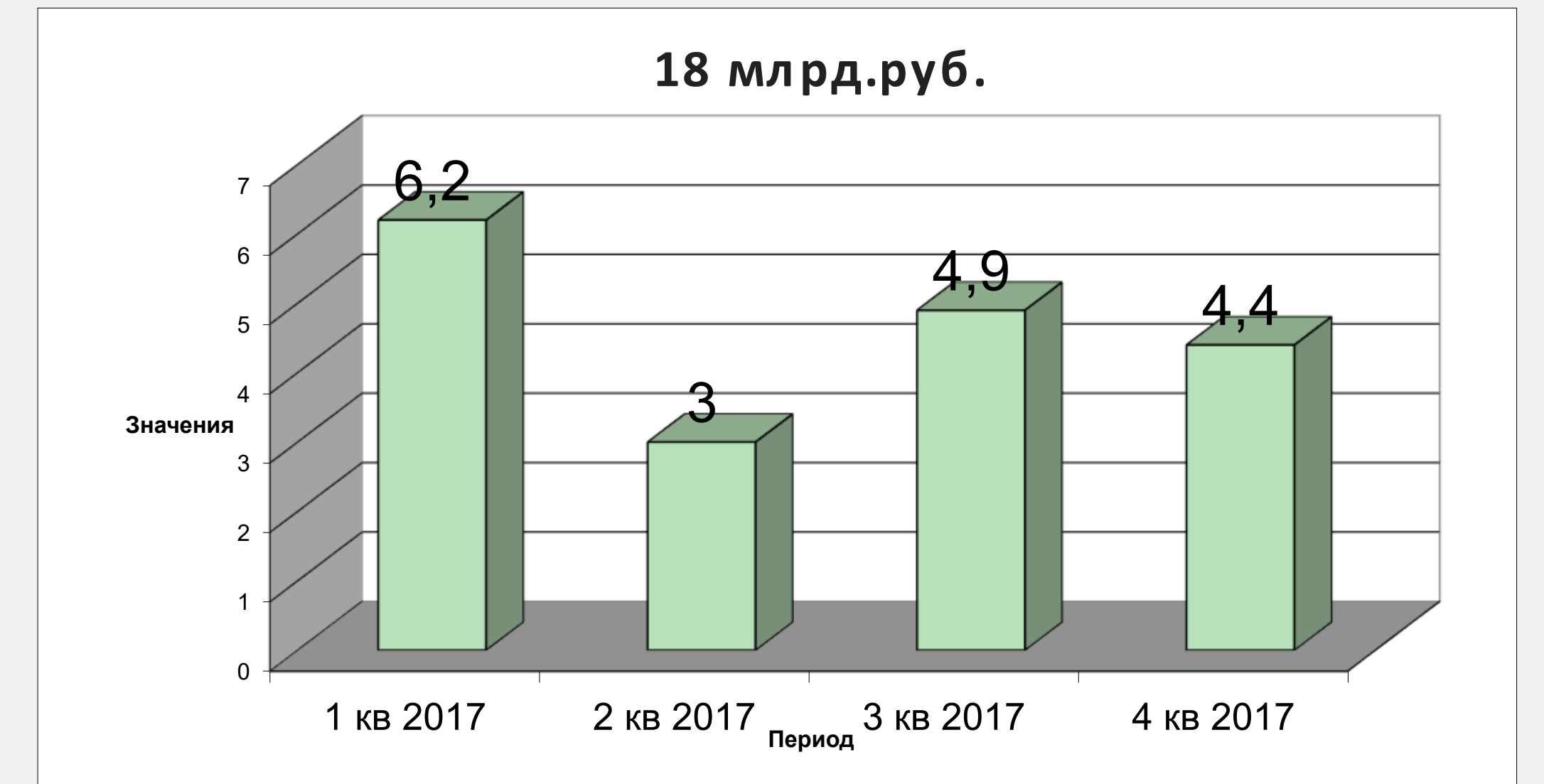
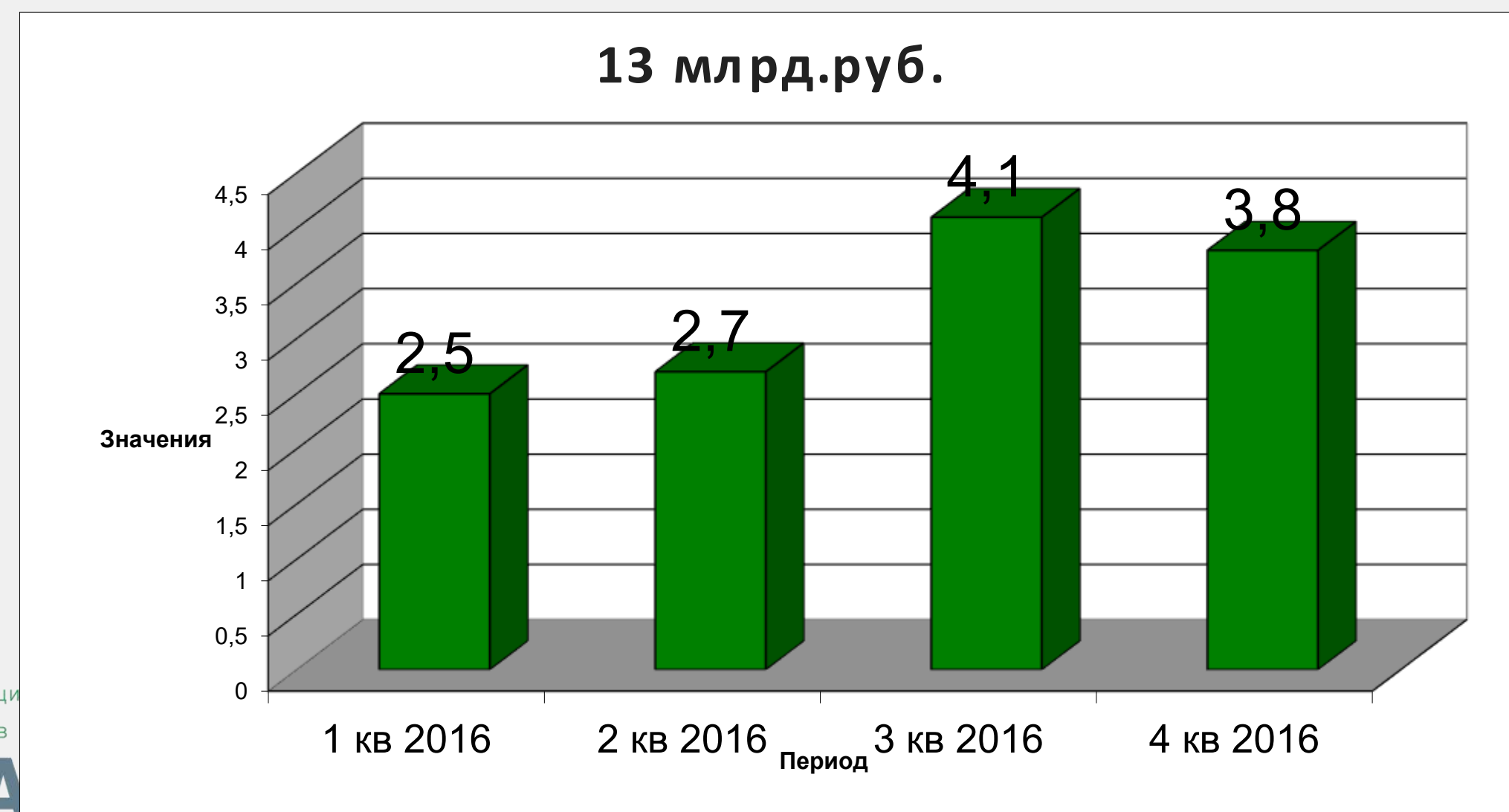
## **Агентская схема**

**Первичное размещение портфеля физлиц**

Количество должников, впервые переданных на взыскание в 2017 г. выросло в 2 раза относительно 2016 г.



Объем задолженности переданной на первичное размещение в 2017 г. вырос на 40% относительно 2016 г.



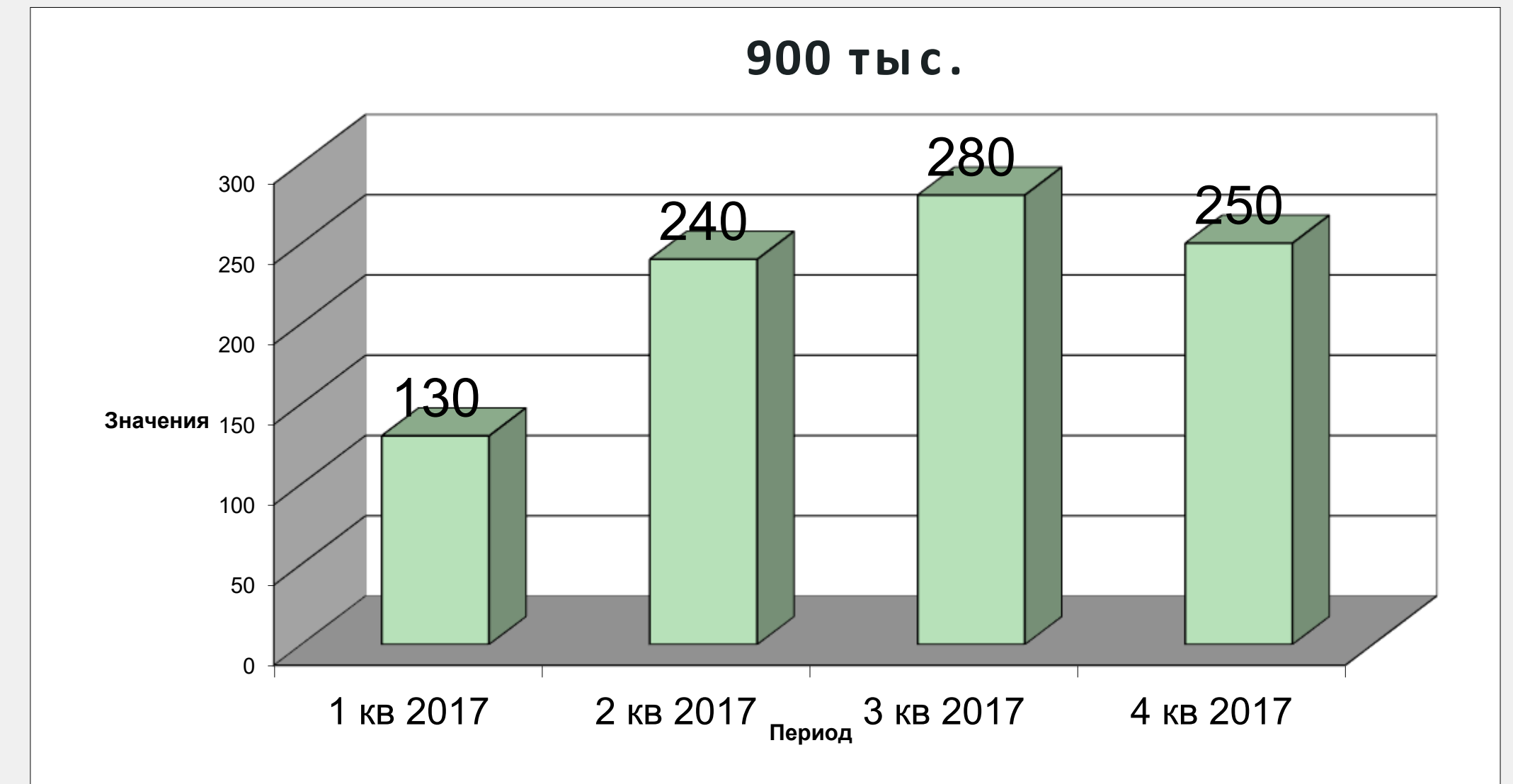
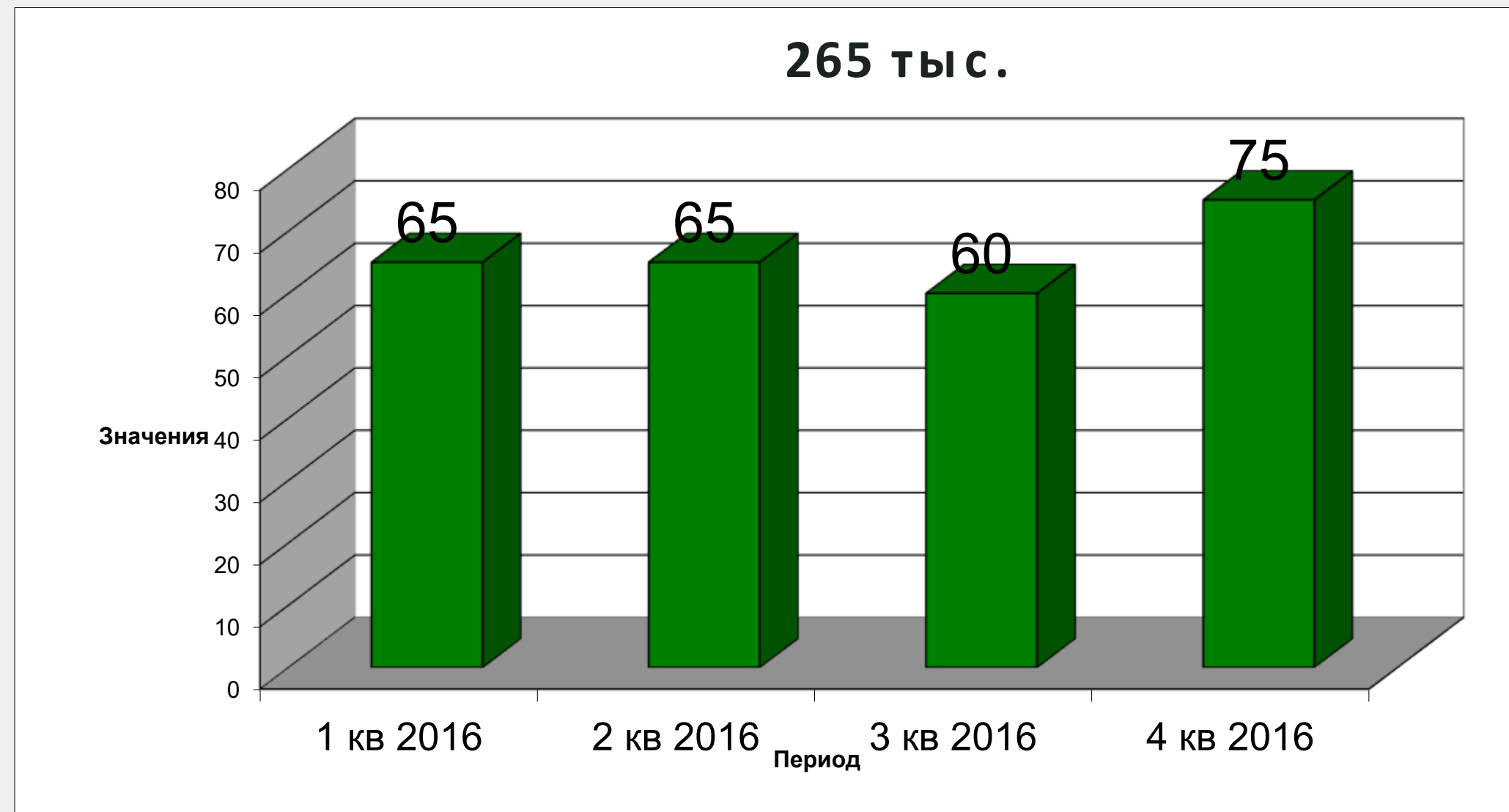


**02**

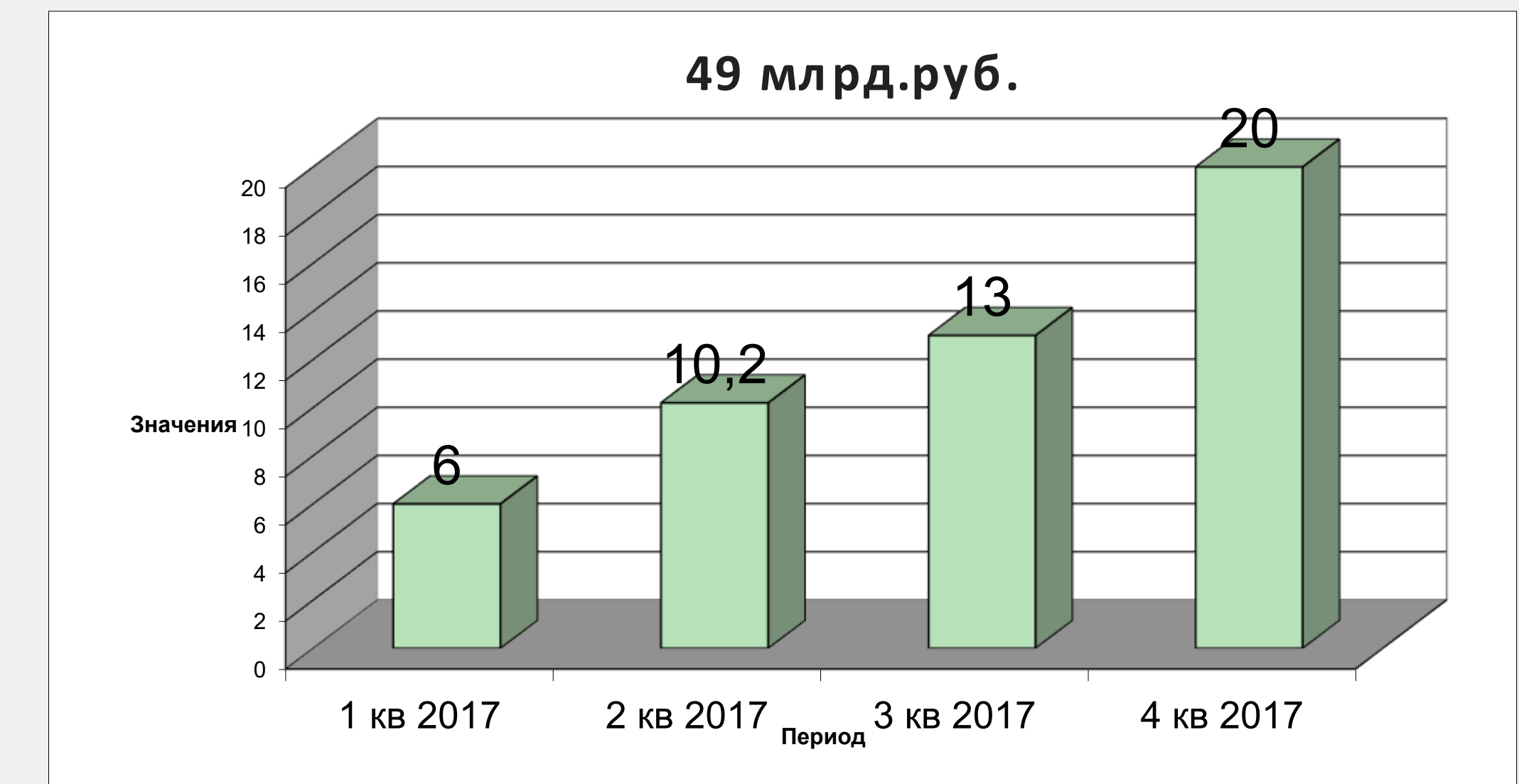
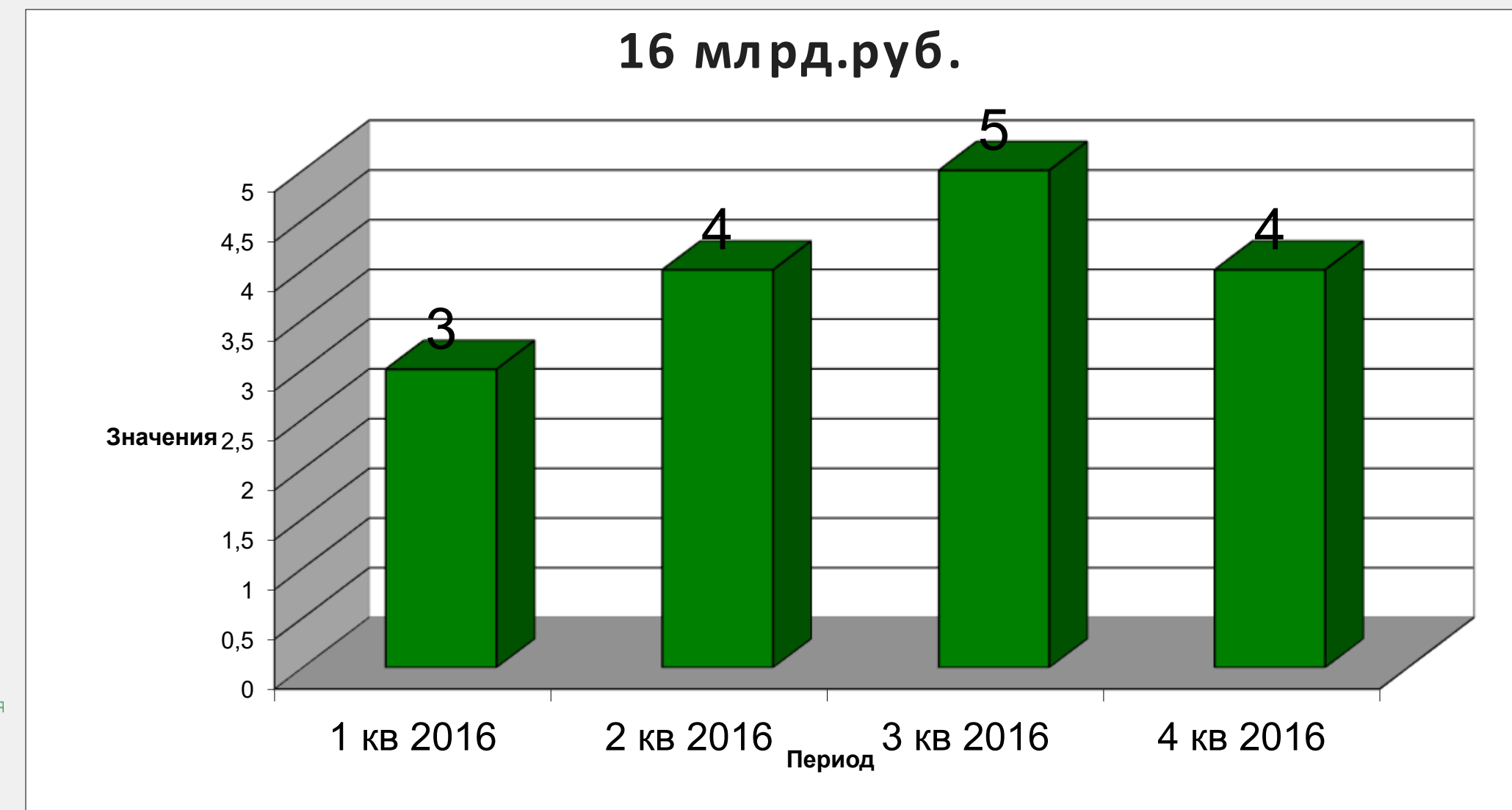
## **Агентская схема**

**Вторичное (+) размещение портфеля  
физлиц**

**Количество должников, переданных на вторичное размещение в 2017 г. выросло в 3,4 раза относительно 2016 г.**



**Объем задолженности переданной на вторичное размещение в 2017 г. вырос в 3 раза относительно 2016 г.**





**03**

**Агентская схема**

**Эффективность**

# Процент взыскания после 3-х месяцев размещения, средний по портфелю (%)

Первичное размещение		
	2016	2017
1 квартал	3,00	1,50
2 квартал	3,50	2,00
3 квартал	2,50	2,50
4 квартал	3,50	3,00

Вторичное размещение		
	2016	2017
1 квартал	0,20	0,17
2 квартал	0,35	0,15
3 квартал	0,50	0,20
4 квартал	0,90	0,25

Судебное взыскание после первого размещения		
	2016	2017
1 квартал	н/д	1,75
2 квартал	н/д	2,90
3 квартал	н/д	2,75
4 квартал	н/д	3,60

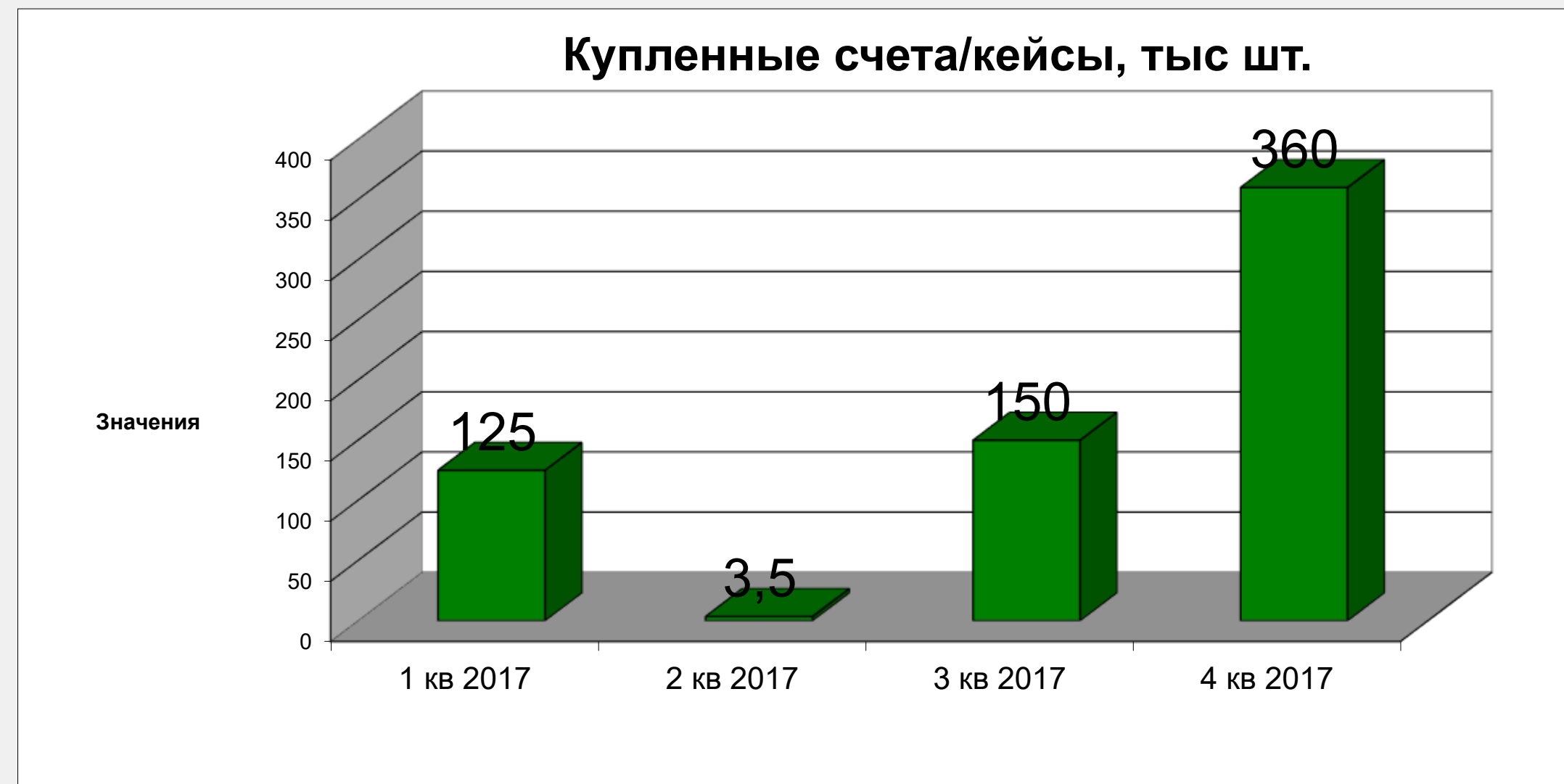


04

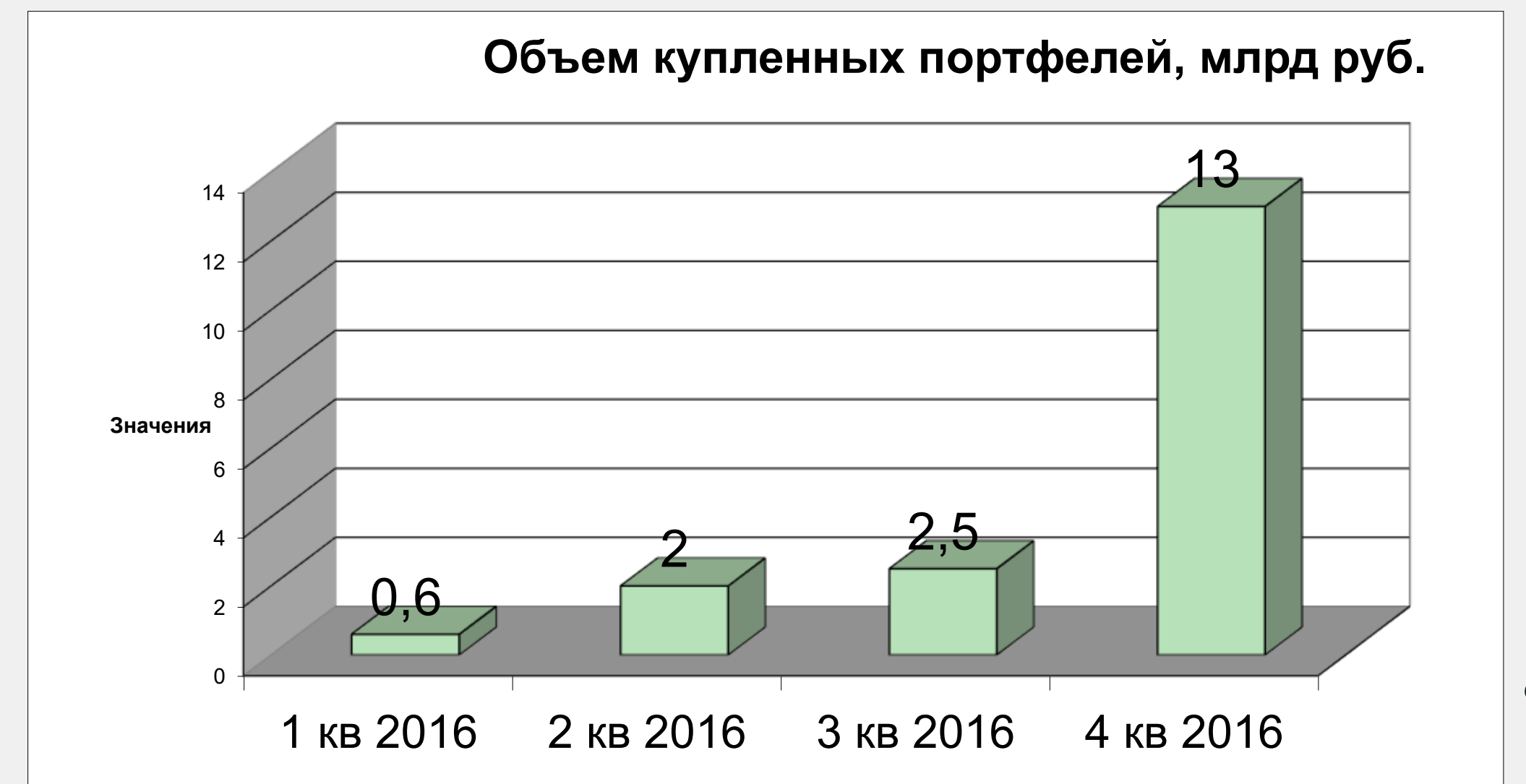
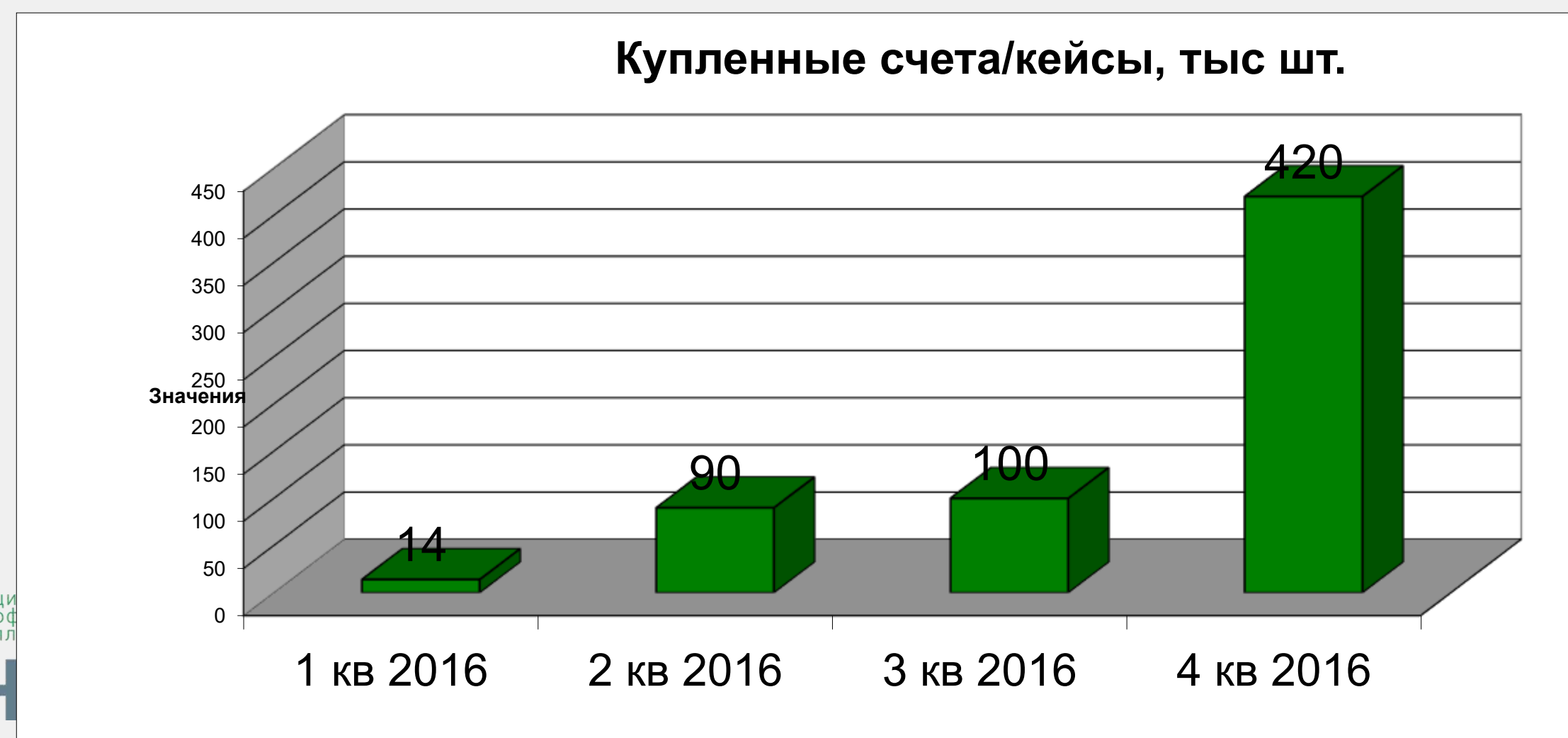
**Цессия**



**В 2017 г. было куплено 638,5 тыс. займов, объемом задолженности 17 млрд. руб.**



**В 2016 г. было куплено 624 тыс. займов, объемом задолженности 18,1 млрд. руб.**



## Цена закрытия сделки (%) и процент взыскания

Средняя цена закрытия сделки	
2016	2017
4,35%	2,50%

Среднемесячный % взыскания на горизонте 12 мес.		
	2016	2017
1 квартал	0,06	0,07
2 квартал	0,06	0,08
3 квартал	0,09	0,08
4 квартал	0,07	0,10



**05**

## **Преимущества работы с агентствами НАПКА**

- **Статус саморегулируемой организации** – возможность предлагать изменения профильных законов
- **Ответственность перед рынком** – стандарты ведения бизнеса, Кодекс этики, ряд комитетов
- **Ответственность перед регулятором** – все агентства, работающие с долгами физлиц, включены в реестр ФССП
- **Ответственность перед должниками** – обязанность соблюдения законодательства, в том числе, 230-ФЗ (частота взаимодействия, записи разговоров и т. д.)
- **Внимание к интересам партнёров** – сотрудничество со СРО микрофинансовых организаций, обмен данными
- **Профессиональное обучение** – проведение вебинаров, семинаров, программы тренингов комитета по профподготовке и стандартам обучения НАПКА

# Стандарты НАПКА

## **АГЕНТСКИЙ КОМИТЕТ:**

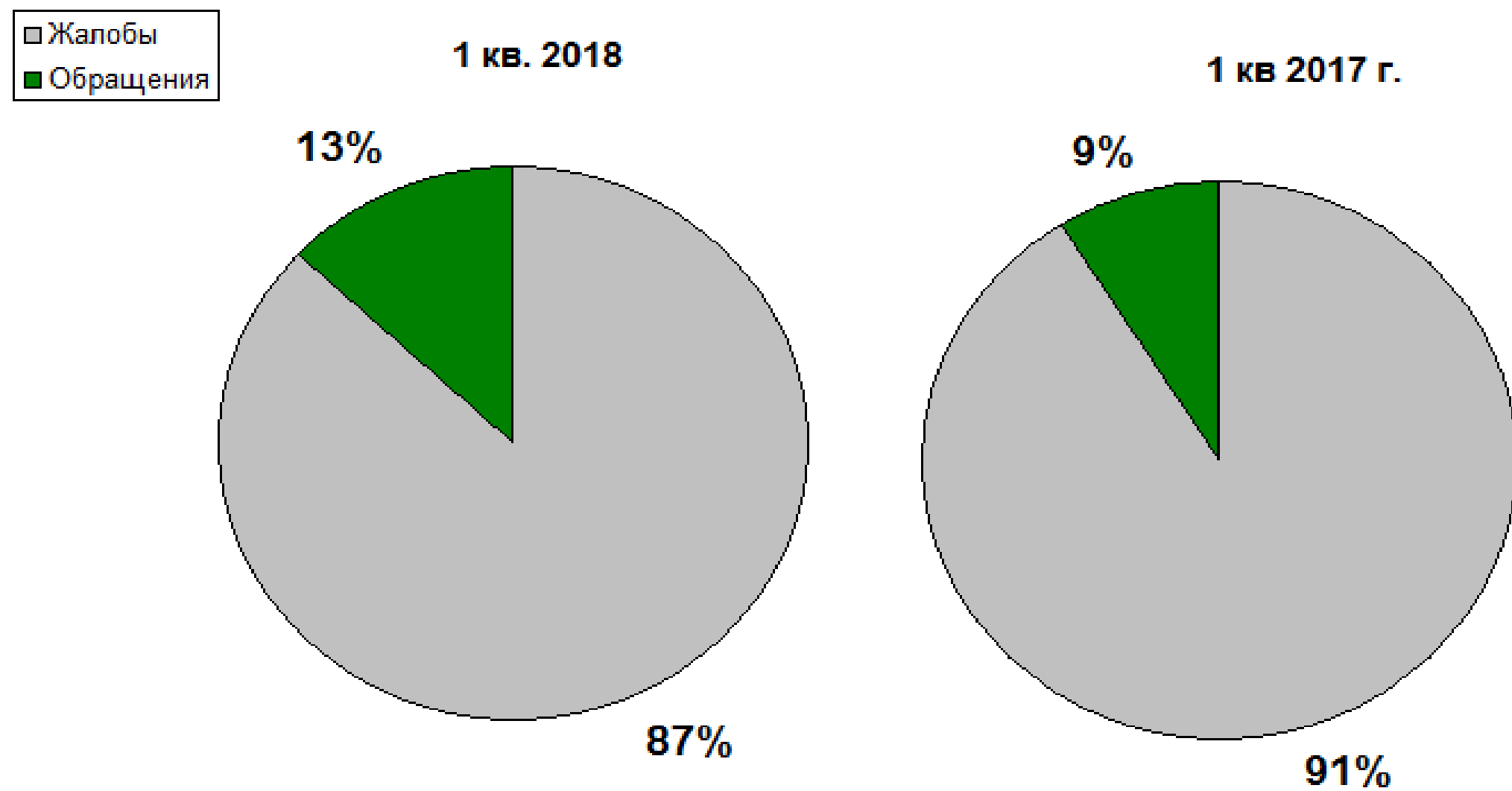
- Стандартизация условий работы
- 2 РГ: досудебка, судебка
- Прозрачность тендеров
- Унификация тарифов
- Индексация стоимости услуг
- Комплектность и сроки получения документов

## **ЦЕССИОННЫЙ КОМИТЕТ:**

- Формирование положительного имиджа профессионального взыскателя
- Разработка рекомендаций по взаимодействию продавца и покупателя на всех этапах сделки

Преобладающая доля обращений должников в НАПКА по поводу действий организаций, не входящих в ассоциацию, – это жалобы. Основная причина – **кредиторы привлекают «теневых» коллекторов**

### Структура обращений в адрес организаций не-НАПКА



В 2017 году **349** обращений граждан в НАПКА были связаны с незаконным взысканием долгов

### Последствия:

- Репутационные риски
- Административная и уголовная ответственность
- Незаконные методы взыскания



06

**Ключевые поправки в 230-ФЗ.  
Взгляд НАПКА**

# Отсутствие терминов «взаимодействие» и «телефонные переговоры»

## Ввести дополнительные термины:

### ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

Передача информации о  
просроченной задолженности и ее  
взыскании

### ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Конструктивный ДИАЛОГ между

взыскателем и должником

Глава 1. Статья 2.  
Основные понятия, используемые в настоящем Федеральном законе





## Раскрытие термина «психологическое давление»

### ВНЕСТИ УТОЧНЕНИЯ В ЗАКОН

### ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ ДАВЛЕНИЕ

Использование выражений и совершение  
иных действий, унижающих честь и  
достоинство должника



Требования к юридическому лицу, осуществляющему деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенному в государственный реестр, его учредителям (участникам), органам и работникам

## Повышенные требования к работникам

### ВНЕСТИ УТОЧНЕНИЯ В ЗАКОН

#### ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТНИКАМ

Устранить коллизию закона и разграничить требования



## Отсутствие возможности проверки данных о заемщике

### ВНЕСТИ ДОПОЛНЕНИЯ В ЗАКОН

### ВЗЫСКАНИЕ ПО РЕЕСТРАМ КРЕДИТОРОВ

В случае, когда взаимодействие с должником осуществляется на основании полученной от кредитора информации о должнике, которая является недействительной, ложной или недостоверной, лицо, действующее от его имени и (или) в его интересах не несет ответственности за нарушения, которые могут быть допущены в связи с использованием такой информации

Дополнительные инструменты в работе КА



Недостоверные данные:

- телефон
- адрес
- стадия взыскания

**ШТРАФ!**

## Альтернативные способы уведомления должника

ИЗМЕНЕНИЯ В ЗАКОН

БЮДЖЕТНЫЕ СПОСОБЫ УВЕДОМЛЕНИЯ

SMS

Электронное письмо



## Определить критерии исключения из реестра

**УСТАНОВИТЬ КРИТЕРИИ ИСКЛЮЧЕНИЯ**

**ВЫСШАЯ МЕРА ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

**Умышленное неисполнение предписание  
регулятора**

**Причинение вреда жизни, здоровью и  
имуществу должника**



## Ожидаемый эффект





## Сергей Шпетер, член Совета НАПКА



SSHPETER@MAIL.RU



WWW.NAPCA.RU



SSHPETER@MAIL.RU



Телефон+7 916 489 42 33

**Спасибо  
за  
внимание!**