

*Масюк Н.Н. д.э.н., профессор
экономики и управления
ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет»
e-mail: masyukn@gmail.com*

*Приходько Н.А., магистрант кафедры
экономики и управления
ФГБОУ ВО «Владивостокский государственный университет»
e-mail: d3fold@mail.ru
Россия, Владивосток*

**Инструменты управления рисками коллекторских агентств
в условиях цифровых трансформаций
Collection agency risk management tools
in the context of digital transformations**

Аннотация. Статья посвящена идентификации инструментов управления рисками в коллекторских агентствах в условиях цифровизации с целью минимизации потенциальных рисков и необходимости систематизировать разрозненные методы управления ими. Показано, что технологические изменения, происходящие во всех сферах жизни, вынуждают компании осваивать новые технологии, данное явление не обошло стороной и бизнес, в том числе коллекторские агентства. Для того, чтобы продолжать получать прибыль, увеличивать свое присутствие в том или ином сегменте рынка, коллекторским компаниям необходимо повышать эффективность, минимизировать затраты и потенциальные риски. Традиционные методы ведения бизнеса проигрывают в эффективности новым, выработанным эпохой цифровизации. Исследование посвящено проблеме актуализации инструментария для коллекторских агентств с целью повышения их эффективности. Сделан вывод о том, что на момент 2022 года до сих пор отсутствует единый подход и модель управления рисками для коллекторских агентств.

Ключевые слова: коллекторские агентства, цифровизация, анализ рисков, риск-менеджмент, структура угроз.

Abstract. The article is devoted to the identification of risk management tools in collection agencies in the context of digitalization in order to minimize potential risks and the need to systematize disparate methods of managing them. It is shown that technological changes occurring in all spheres of life force companies to master new technologies, this phenomenon has not bypassed businesses, including collection agencies. In order to continue to make a profit, to increase their presence in a particular market segment, collection companies need to increase efficiency and minimize costs and potential risks. Traditional business methods lose out in efficiency to new ones developed in the era of digitalization. The study is devoted to the problem of updating the tools for collection agencies in order to increase their efficiency. It is concluded that at the time of 2022 there is still no unified approach and risk management model for collection agencies.

Keywords: collection agencies, digitalization, risk analysis, risk management, threat structure.

Введение. В связи с переходом от плановой к рыночной модели экономики, Россия столкнулась с множеством экономических и финансовых процессов, которые претерпели изменения. С развитием возможностей получения разного вида кредитов у компаний начало формироваться понимание рисков и их структуры, встал вопрос об их регуляции и минимизации [1]. В то же время активно развивались коммерческие банки, осуществляющие кредитование юридических и физических лиц. Сами коммерческие предприятия также могут предоставлять партнерам товарные кредиты [2]. Любой бизнес, который предоставляет кредит своим клиентам, в конечном итоге, будет иметь процент медленно платящих или неплатежеспособных клиентов как просроченную дебиторскую задолженность или безнадежные долги [3].

Возникает проблема невозврата и нарушения сроков погашения задолженностей [4]. Ответом стало создание коллекторских агентств, специализирующихся на процессуальном правопреемстве и выкупе задолженностей у банка с целью дальнейшего взыскания денежных средств в свою пользу [5,6]. К 2022 году коллекторские агентства укрепились в экономической системе, играют весомую роль в социально-экономических процессах, протекающих в регионах России и стране, влияют на физических лиц, имеющих просроченные задолженности по кредитным обязательствам, а также на рентабельность работы кредитно-финансовых организаций [7].

Цель исследования. Целью данной статьи является разработка инструментария управления рисками коллекторских агентств в условиях цифровизации.

Методы исследования. В качестве методов исследования использовались методы системного и ситуационного анализа, а также контент анализ и метод объективного наблюдения.

Результаты.

Осуществление коллекторской деятельности является специфическим видом деятельности, требующим использования специального персонала с особыми навыками и приемами работы, специфических технологий и методик организации его деятельности. Неоценимую помощь в этой сфере услуг могут оказать цифровые технологии [8], в первую очередь, такие, как искусственный интеллект [9] и блокчейн технологии [10].

Так, например, работа коллекторских агентств с долгами юридических лиц может отличаться особыми методами в виде нанесения репутационного или иного урона организациям [11]. Для коллекторских агентств характерно осуществление деятельности по одному из двух способов: заключение агентского договора с банком или микрофинансовой организацией, либо приобретение агентством прав на долговые обязательства должника. Выбор способа определяет степень экономических рисков, связанных с неуплатой долга, которые несет коллекторское агентство [12].

Процесс цифровизации привнёс в осуществление коллекторской деятельности ряд новых средств, направленных как на взыскание, так и на обеспечение работы самой организации [12]. Новые средства можно разделить на несколько условных групп:

- 1) ПО, направленное на обеспечение документооборота (текстовые редакторы, электронная почта, программы «1С», информационно-справочные системы);
- 2) Открытые источники информации (данные различных Интернет-ресурсов, базы данных, поисковые системы Интернета);
- 3) Специализированное ПО (программы автоматизации процессов, программы «1С», коллекторская система «Контакт», тренинговые системы).

Риски в деятельности коллекторских агентств обусловлены рядом угроз, связанных как с общей правовой и экономической ситуацией в стране, конкуренцией, иными внешними обстоятельствами, так и с такими внутренними аспектами, как квалификация личного состава, качество и оснащенность техническими средствами и др. При этом риски могут быть снижены за счет внедрения так называемого модульного или составного бизнеса [13], в котором отдельные, не связанные с основной деятельностью бизнес-процессы могут быть переданы на аутсорсинг [14]

Методы риск-менеджмента в коллекторских агентствах применяются сразу в массе различных аспектов [11]. Так, на уровень рисков влияют: проведение своевременного аудита нормативных документов организации на предмет соответствия актуальному законодательству, ведение аналитической деятельности в отношении финансово-экономических показателей агентства, оценка конкурентной ситуации, стимулирование лояльности персонала, контроль за имеющимися финансовыми ресурсами, проведение мероприятий информационной безопасности и др.

Во многом, эффективность коллекторского агентства зависит от деятельности его сотрудников, являющихся ключевым ресурсом организации. Так, согласно позиции И.Э. Шинкаренко и В.В. Храмова, системные и несистемные риски связаны, первоначально, с персоналом для любой организации [14]. Соответственно, в управлении персоналом, методы риск-менеджмента должны учитывать такие факторы как «человеческий фактор», возможную реакцию на управляющие воздействия методами социальной инженерии, текучесть кадров и т.д. Рост роли информационного пространства в работе с персоналом значительно повлиял на трансформацию методов набора и подготовки кадров. Так, особую роль в процессе трудоустройства стали играть Интернет-сервисы по подбору вакансий, привнёсшие также и передовые технологии предварительного онлайн-тестирования личностных и профессиональных качеств соискателя.

Также, обязательным инструментом взыскателя являются различные информационные базы: картотека банка, социальные сети, налоговая служба, служба судебных приставов, пенсионный фонд РФ и др. Так, например, база

данных ПФР позволяет обнаружить не только заемщика и его родственников, но и определить место его работы, за счёт регулярного произведения отчислений в ПФР работодателем[15].

Заключение.

На современном этапе рынок коллекторских услуг сложно назвать сформировавшимся, так как нет практики работы коллекторских агентств на длительной дистанции, отсутствуют механизм, определяющий работу коллекторов, система профессионального образования и даже какие-либо официальные рекомендации по организации работы. Но, тесное взаимодействие коллекторских агентств с работниками смежных отраслей, совершенствование нормативной и законодательной базы взаимодействия с должниками, позволит ускорить развитие коллекторов. Кроме того, необходимо перенимать опыт зарубежных стран в области развития коллекторской деятельности, своевременно реагировать на нововведения коллег, развивать конкуренцию на рынке коллекторских агентств, что позволит увеличить качество взыскания, при этом снижая стоимость услуг.

Библиографический список:

1. Махова А. В. Деятельность коллекторских агентств России в 2014–2018 годах // Экономика и бизнес: теория и практика. 2019. № 7. С. 122–125.
2. Масюк Н.Н., Межонова Л.В., Бушуева М.А., Батурина О.А., Балдина Ю.В., Петрук Г.В., Кузнецова Ю.П. Стратегическое партнерство в инновационной экономике знаний: мультивариантный подход. Владивосток, 2014.
3. Алиев Б.Х., Султанов Г.С. Совершенствование форм обеспечения возвратности кредитов в современных условиях // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. 2016. № 8-4. С. 580-582.
4. Боровская О.Е. Деятельность коллекторских агентств: проблемы и перспективы // Экономика и бизнес: теория и практика. 2020. № 3-2 (61). С. 12-16.
5. Осипова М. А. Правовое регулирование коллекторской деятельности: Россия и зарубежный опыт // Известия Байкальского государственного университета. 2016. Т. 26, № 5. С. 793–799.
6. Пашевич М.В. Проблемы взаимодействия кредитных организаций с коллекторскими агентствами в Российской Федерации // Бизнес в законе. Экономико-юридический журнал. 2013. № 6. С. 264-266.
7. Крылов М. В. Коллекторское агентство: российский и зарубежный опыт // Символ науки. 2016. № 12-1 (24). С. 129–133.
8. Масюк Н.Н., Васюкова Л.К., Кирьянов А.Е. Использование инновационных цифровых технологий в сфере услуг / В книге: Методология развития экономики, промышленности и сферы услуг в условиях цифровизации. Алетдинова А.А., Амбарцумян А.Э., Бабкин А.В., Борисов А.А., Боровков А.В., Буляткина М.Г., Буянова М.Э., Василенок В.Л.,

Васюкова Л.К., Вертакова Ю.В., Войку И.П., Воронцова В.Л., Гамидуллаева Л.А., Горбачевская Е.Ю., Грибанов Ю.И., Донченко М.А., Егоров Н.Е., Журавлева Н.А., Ильинская Е.М., Ильинский В.В. и др. Санкт-Петербург, 2018. С. 220-243.

9. Масюк Н.Н., Кирьянов А.Е. Бушуева М.А., Шакуев Д.А. Искусственный интеллект как ключевой элемент цифровой трансформации экономики. Фундаментальные исследования. 2021. №10. С.49-54.

10. Захарчук И.А. Blockchain как инновационная технология в бизнесе. В сборнике: Актуальные проблемы общества, экономики и права в контексте глобальных вызовов. Сборник материалов II международной научно-практической конференции. Махачкала. 2021. С. 122-125.

11. Врублевская К.А., Брумштейн Ю.М., Мавлюдова Н.И. Методы и модели управления рисками деятельности коллекторских агентств в условиях развития информационно-телекоммуникационных технологий // Прикаспийский журнал: управление и высокие технологии. 2019. № 4 (48). С. 81-98.

12. Солдатова А.О. Аутсорсинг возврата долга: оцениваем коллекторский бизнес // Управление инновациями: теория, методология, практика. 2012. № 3. С. 54-58.

13. Масюк Н.Н., Кирьянов А.Е., Бушуева М.А. Адаптивная модель составного бизнеса - главный цифровой тренд 2022 года // Вестник Поволжского государственного университета сервиса. Серия: Экономика. 2021. № 3 (66). С. 18-21.

14. Шинкаренко И.Э., Храмов В.В. Риск-менеджмент – философия управления рисками корпораций. Управление рисками. 2004. №2. С. 56-60.

15. Филонов А. В. Сферы и методы коллекторской деятельности // Вестник СевКавГТИ. 2017. № 1 (28). С. 105–109.