

Научная специальность: 5.2.4. Финансы  
УДК 336.6:347.73:004  
DOI:

## ИЗМЕНЕНИЕ СТРАТЕГИИ КОЛЛЕКТОРСКИХ АГЕНТСТВ В УСЛОВИЯХ ПРИМЕНЕНИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

© Автор(ы) 2023

**БУШУЕВА Марина Александровна**, кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры экономики и прикладной информатики, *Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, филиал в Иваново (153025, Россия, Иваново, Дзержинского, 53, e-mail: [bush.mar@yandex.ru](mailto:bush.mar@yandex.ru)*

SPIN: 8216-0035

AuthorID: 331006

ResearcherID: E-4006-2016

ORCID: 0000-0002-2512-4769

**МАСЮК Наталья Николаевна**, доктор экономических наук, профессор, профессор кафедры экономики и управления, *Владивостокский государственный университет экономики и сервиса (690014, Россия, Владивосток, Гоголя, 41, e-mail: [masyukn@gmail.com](mailto:masyukn@gmail.com)*

SPIN: 7724-6994

AuthorID: 379603

ResearcherID: E-3887-2016

ORCID: 0000-0001-8055-8597

**ПРИХОДЬКО Никита Александрович**, магистрант кафедры экономики и управления, *Владивостокский государственный университет экономики и сервиса (690014, Россия, Владивосток, Гоголя, 41, e-mail: [prikhodko.na.vgu@mail.ru](mailto:prikhodko.na.vgu@mail.ru)*

**Аннотация.** Коллекторские компании, также известные как агентства по взысканию долгов, используют цифровые технологии для оптимизации своей деятельности, повышения эффективности и улучшения взаимодействия с должниками. В статье предложена авторская типология научных проблем и практическая значимость деятельности по взысканию задолженностей. Приведен ТОП-10 реестра членов Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств по состоянию на 01.09.2023. Коллекторские агентства, как и любая другая отрасль, сталкиваются с различными рисками в своей деятельности. Авторами идентифицированы основные группы рисков, которые включают соблюдение нормативных требований, безопасность данных, репутационные проблемы, операционную неэффективность и др. Авторами на основе проведенного анализа показано, что цифровые технологии могут сыграть важную роль в смягчении этих рисков. Убедительно доказано, что цифровая трансформация может изменить стратегию коллекторских агентств, сделав их процессы более эффективными, клиентоориентированными и адаптируемыми к меняющейся среде. В статье показано, как коллекторские агентства могут использовать расширенный анализ данных и прогнозное моделирование для оценки вероятности взыскания долга для каждого должника. Обращается внимание на злоупотребления, которые могут иметь место в коллекторской деятельности. Авторы в ходе исследования определили, что алгоритмы машинного обучения на основе анализа истории должников могут выявлять закономерности и прогнозировать их поведение, обеспечивая более целенаправленные и эффективные стратегии взыскания долгов.

**Ключевые слова:** коллекторские агентства, агентства по взысканию долгов, цифровые технологии, риски.

## THE STRATEGY OF COLLECTION AGENCIES IN THE CONDITIONS OF APPLICATION OF DIGITAL TECHNOLOGIES

© The author(s) 2023

**Bushueva Marina Aleksandrovna**, Candidate of Economical Science, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Economics and Applied Economy *Russian Economic University by G.V. Plekhanov, branch in Ivanovo 153004, Ivanovo, Dzerzhinsky str., 53, e-mail: [bush.mar@yandex.ru](mailto:bush.mar@yandex.ru)*

**Masyuk Natalya Nikolaevna**, Doctor of Economical Science, Professor, Professor of Economics and Management Department *Vladivostok State University 690014, Russia, Vladivostok, Gogol str., 41, e-mail: [masyukn@gmail.com](mailto:masyukn@gmail.com)*

**Prikhodko Nikita Aleksandrovich**, master's student of Economics and Management Department *Vladivostok State University, 690014, Russia, Vladivostok, Gogol str., 41, e-mail: [prikhodko.na.vgu@mail.ru](mailto:prikhodko.na.vgu@mail.ru)*

**Abstract.** Collection companies, also known as debt collection agencies, are using digital technologies to streamline their operations, increase efficiency, and improve interactions with debtors. The article proposes the author's typology of scientific problems and the practical significance of debt collection activities. The TOP 10 register of members of the National Association of Professional Collection Agencies is given as of 09/01/2023. Collection agencies, like any other

industry, face various risks in their activities. The authors identified the main groups of risks, which include compliance with regulatory requirements, data security, reputational issues, operational inefficiency, etc. Based on the analysis, the authors showed that digital technologies can play an important role in mitigating these risks. It has been proven that digital transformation can change the strategy of collection agencies, making their processes more efficient, customer-centric, and adaptable to a changing environment. This article shows how collection agencies can use advanced data analytics and predictive modeling to estimate each debtor's likelihood of collection. Attention is drawn to the abuses that may occur in collection activities. The authors of the study determined that machine learning algorithms based on analysis of the history of debtors can identify patterns and predict their behavior, providing more targeted and effective debt collection strategies.

**Keywords:** collection agencies, debt collection agencies, digital technologies, risks.

## ВВЕДЕНИЕ

*Постановка проблемы в общем виде и её связь с важными научными и практическими задачами.*

Взыскание долгов представляет собой многогранную проблему, охватывающую юридические, экономические и этические аспекты. В современных обществах динамика взыскания долгов развивается, что характеризуется увеличением финансовых операций, сложными договорными отношениями и необходимостью в эффективных механизмах взыскания непогашенной задолженности. Этот вопрос имеет решающее значение, поскольку он пересекается как с научными исследованиями, так и с практическими проблемами.

Рассмотрим связь заявленной темы с важными научными и практическими проблемами, которые систематизированы авторами в предлагаемую типологию по следующим типам (табл.1):

- юридическая и нормативная сложность;
- технологическая интеграция;
- поведенческие аспекты во взыскании долгов;
- социально-экономические последствия;
- финансовое благополучие потребителей;
- эффективные стратегии возврата долга;
- проблемы международного взыскания долгов;
- отраслевая этика и стандарты и др.

Таблица 1 - Типология научных проблем и практическая значимость деятельности по взысканию задолженностей

№	Тип (группа) проблем	Проблема/задача	Значимость
		<i>Научная проблема</i>	<i>Практическая значимость</i>
1	Юридическая и нормативная сложность	Понимание сложной нормативно-правовой базы, регулирующей взыскание долгов в разных юрисдикциях	Навигация по разнообразным правовым базам требует углубленного исследования для установления соответствующих и этических методов взыскания долгов
2	Технологическая интеграция	изучение роли новых технологий в процессах взыскания долгов, включая автоматизацию, искусственный интеллект и блокчейн	Внедрение передовых технологий может повысить эффективность, но требует научного изучения их этических последствий и потенциального воздействия на права должника
3	Поведенческие аспекты во взыскании долгов	Исследование психологических аспектов поведения и принятия решений должника в условиях взыскания задолженности	реализация стратегий, основанных на поведенческой экономике, может оптимизировать подходы к общению и переговорам для улучшения результатов возмещения долга
4	Социально-экономические последствия	Изучение более широких социальных и экономических последствий практики взыскания долгов, включая их влияние на бедность и финансовое благополучие	Устранение этих последствий имеет решающее значение для разработки политики и практики, обеспечивающих баланс интересов кредиторов и должников

		<i>Практическая задача</i>	<i>Научное мнение</i>
5	Финансовое благополучие потребителей	найти баланс между необходимостью взыскания долгов и защитой финансового благополучия потребителей	исследования могут дать представление о развитии практики ответственного кредитования и влиянии взыскания долгов на уязвимые группы населения
6	Эффективные стратегии возврата долга	Разработка эффективных и этических стратегий возмещения долга, которые используют технологии без ущерба для прав должника	Научные исследования могут способствовать разработке передового опыта, соответствующего законодательным требованиям и этическим стандартам
7	Проблемы международного взыскания долгов	Решение проблем, связанных с международным взысканием задолженности и исполнением судебных решений на международном уровне	Исследования могут способствовать разработке стандартизированных процессов и механизмов международного сотрудничества для более плавного возврата трансграничного долга
8	Отраслевая этика и стандарты	Установление и соблюдение этических стандартов в сфере взыскания долгов	академические исследования могут служить основой для разработки отраслевых кодексов поведения и этических принципов, способствуя развитию ответственной практики

Источник: составлено авторами

Коллекторские агентства, также известные как агентства по взысканию долгов, представляют собой сторонние организации, нанятые кредиторами для взыскания непогашенных долгов с физических или юридических лиц, которые не смогли произвести своевременные платежи. Когда физические или юридические лица не выполняют свои финансовые обязательства, такие как кредиты, счета по кредитным картам, медицинские счета или другие долги, первоначальный кредитор может привлечь коллекторское агентство для сбора причитающихся средств.

Деятельность коллекторских агентств в России регулируется Федеральным законом "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" от 03.07.2016 N 230-ФЗ (ред. от 10.07.2023) [1].

*Анализ последних исследований и публикаций, в которых рассматривались аспекты этой проблемы и на которых обосновывается автор; выделение неразрешенных ранее частей общей проблемы.*

Коллекторские агентства играют решающую роль в финансовой экосистеме развитых стран [2-4]. Рынок коллекторских агентств, действующих по всему миру, поистине огромен [5]. Это организации, нанятые кредиторами, такими как банки, компании-эмитенты кредитных карт или другие финансовые учреждения, для взыскания непогашенных долгов с физических или юридических лиц, которые не смогли произвести своевременные платежи [6-7].

Если должник, не отказываясь от платежа, не может физически погасить долг одномоментно, коллекторское агентство может предложить ему некий «локальный» компромисс, заключающийся в рассрочке либо изменении других условий выплаты [8].

Владельцу бизнеса управление просроченными платежами может быть трудоемким и сложным. Хотя некоторые предприятия имеют внутренние отделы по взысканию долгов, привлечение стороннего агентства по взысканию долгов может дать несколько преимуществ, когда долги становятся огромными. Аутсорсинг компании по сбору долгов, как правило, приводит к снижению затрат, более высокой скорости возмещения, улучшению денежного потока и масштабируемости для предприятий любого размера [9].

Коллекторские агентства вкладывают значительные средства в обучение сотрудников, использование передовых технологий и обеспечение соблюдения законодательства, что приводит к более успешным результатам взыскания долгов [10].

На потребность в коллекторских агентствах и их деятельность влияет несколько факторов.

Основной функцией коллекторских агентств является взыскание непоплаченных долгов от имени кредиторов [11]. Когда физические или юридические лица не производят платежи по кредитам, кредитным картам или другим финансовым обязательствам, кредитор может привлечь агентство по сбору платежей для возмещения непогашенной суммы [12-13].

Кредиторы, особенно крупные финансовые учреждения, могут предпочесть сосредоточиться на своей основной деятельности, а не направлять ресурсы на погоню за просроченными платежами. Коллекторские агентства специализируются на взыскании долгов, что позволяет кредиторам сконцентрироваться на своих основных функциях.

Коллекторские агентства часто хорошо разбираются в правовых и нормативных аспектах взыскания долгов. Привлечение профессионалов помогает кредиторам обеспечить соответствие их практики взыскания долгов применимым законам и правилам.

Коллекторские агентства используют специализированные стратегии и инструменты для поиска должников и эффективного возврата средств. Их опыт в переговорах и общении часто приводит к более высоким показателям успеха в взыскании задолженности по сравнению с собственными усилиями.

## МЕТОДОЛОГИЯ

*Формирование целей статьи (постановка задания).*

Целью данной статьи является выявление и анализ рисков коллекторских агентств, а также систематизация стратегических изменений в их деятельности с использованием цифровых технологий.

*Используемые в исследовании методы, методики и технологии.*

В исследовании использованы методы контент-анализа, синтеза, системного и ситуационного подходов, метод типологий.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

*Изложение основного материала исследования с полным обоснованием полученных научных результатов.*

Аутсорсинг сбора долгов агентствам помогает кредиторам снизить финансовый риск, связанный с необслуживаемыми кредитами. Возвратив хотя бы часть непогашенной суммы, кредиторы могут компенсировать потенциальные убытки.

По прогнозам Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств (НАПКА), в 2023 году «долги, которые находятся в просрочке и были переуступлены коллекторам по договорам цессии (уступка прав), по итогам года выплатят более 363 000 заемщиков на общую сумму 23 млрд руб.» [14].

ТОП-10 реестра членов НАПКА по состоянию на 01.09.2023. г приведен в табл.1. (всего 44 участника).

Таблица 1 - Реестр членов НАПКА по состоянию на 01.09.2023

№	Аббревиатура	Название компании	Номер записи в госреестре юрлиц, осуществляющих взыскание просроченной задолженности (в соответствии с 230-ФЗ)	Сайт
1	НСВ	Национальна служба взыскания	4/16/77000-КЛ от 29.12.2016	<a href="http://www.nrservice.ru/">www.nrservice.ru/</a>
2	ФАСП	АО "Финансовое Агентство по Сбору Платежей"	6/16/77000-КЛ от 29.12.2016	<a href="http://www.fasp.ru">www.fasp.ru</a>
3	ЮВС	ООО «Агентство юридического взыскания и сопровождения»	2/17/59000-КЛ от 12.01.2017	<a href="http://www.lcs-agency.ru">www.lcs-agency.ru</a>
4	ЦКБ	ООО «Долговое агентство «Центр кредитной безопасности»	1/17/50000-КЛ от 11.01.17	<a href="http://www.dackb.ru">www.dackb.ru</a>
5	ТРАСТ	ООО «Траст»	1/17/38000-ГП от 11.01.2017	<a href="http://www.catrust.ru/">www.catrust.ru/</a>
6	САВД	Столичное агентство по взысканию долгов	3/17/77000-КЛ от 12.01.17	<a href="http://www.avddolg.ru">www.avddolg.ru</a>

7	ЮСБ	ООО «Центр ЮСБ»	10/16/77000-КЛ от 29.12.2016	<a href="http://www.usbcollector.ru">www.usbcollector.ru</a>
8	ЭОС	ООО «ЭОС»	13/17/77000-КЛ от 02.02.17	<a href="http://ooooeos.ru">ooooeos.ru</a>
9	Русскоколлектор	ООО "Бюро кредитной безопасности «РУССКОЛЛЕКТОР	1/17/77000-КЛ от 12.01.2017	<a href="http://www.russcollector.ru">www.russcollector.ru</a>
10	СКМ	ООО «СКМ»	1/16/77000-КЛ от 29.12.2016	sentinelcredit.ru

Источник: составлено авторами

Наем агентства по взысканию долгов может привести к существенной экономии средств для предприятий любого размера. Эти агентства обладают инфраструктурой и ресурсами для более эффективной и экономичной обработки сборов, чем внутренние команды. Они могут помочь сократить накладные расходы, такие как заработная плата, льготы и затраты на обучение, связанные с содержанием собственного отдела по сбору платежей [15].

Сторонние агентства по взысканию долгов сосредоточены исключительно на взыскании долгов, а это означает, что они разработали обширные знания, инструменты и методы для навигации по сложной ситуации по взысканию долгов. Таким образом, они могут достичь значительно более высоких показателей возврата, чем внутренние группы по сбору платежей.

Должники, как правило, реагируют более оперативно, когда к ним обращается коллекторское агентство. Хотя коллекторские агентства могут иметь отрицательную репутацию, такое восприятие также может пойти должнику на пользу. Срочность, обеспечиваемая агентствами по взысканию долгов, мотивирует должников быстрее погасить свои просроченные счета.

Профессиональное агентство по взысканию долгов может сообщать о просроченных счетах крупным кредитным бюро, что является мощным инструментом для поощрения должников к выплате непогашенных остатков.

Агентства по взысканию долгов вкладывают значительные средства в обучение сотрудников навыкам ведения переговоров и общения. Они хорошо разбираются в психологических аспектах взыскания долгов и обучены тактично и профессионально решать сложные ситуации. Этот уровень знаний может привести к более успешным результатам возврата долга.

Профессиональные агентства по сбору долгов имеют лицензии на использование передовых технологий отслеживания пропусков. Это позволяет им получить доступ к самой актуальной контактной информации и подробностям о должниках, что значительно увеличивает вероятность успешного взыскания долга.

Профессиональные коллекторские агентства используют новейшие технологии и программные решения для оптимизации процесса взыскания задолженности. Сюда входят инструменты для отслеживания и управления учетными записями, а также анализа данных. Эти технологические преимущества способствуют более высокой степени извлечения и эффективности процессов сбора.

Аутсорсинг агентству по взысканию долгов позволяет предприятиям масштабировать свои усилия по взысканию долгов по мере необходимости. По мере роста бизнеса или колебаний непогашенной задолженности агентство может легко корректировать свои ресурсы с учетом этих изменений. Такая гибкость часто недоступна внутренним группам по сбору платежей, которым может потребоваться найм и обучение дополнительного персонала для управления возросшей рабочей нагрузкой.

Внутреннее управление сбором долгов может стать серьезным источником стресса для сотрудников, поскольку оно часто связано с конфронтационными взаимодействиями и сложными ситуациями. Было доказано, что аутсорсинг стороннему агентству снижает стресс у сотрудников, помогает им сосредоточиться на своих основных обязанностях и поддерживать более позитивную рабочую атмосферу.

Навигация по сложному законодательству о взыскании долгов может оказаться сложной задачей для бизнеса [16]. Профессиональное агентство по взысканию долгов хорошо разбирается в этих правилах и гарантирует, что все действия по взысканию долгов

соответствуют законодательству, что снижает риск дорогостоящих юридических споров или штрафов.

Агентства по взысканию долгов настойчивы в своих усилиях по взысканию непогашенных долгов, часто продолжая свои попытки даже тогда, когда внутренние группы по взысканию долгов, возможно, сдались. Такая настойчивость может привести к более высоким показателям возмещения и улучшению денежного потока для бизнеса.

Профессиональные сборщики долгов ведут подробный учет своих усилий по взысканию долгов, что может оказаться неоценимым, если нужно продемонстрировать эти попытки в суде или потребовать безнадежный долг в качестве налогового вычета. Такой уровень ведения учета может оказаться невозможным для владельцев бизнеса, самостоятельно управляющих сбором долгов.

Внедрение цифровых технологий способно существенно улучшить работу коллекторских агентств и помочь снизить риски, связанные с взысканием долгов [17-18]. В таблице 2 систематизированы основные способы, с помощью которых цифровые технологии могут способствовать снижению рисков для коллекторских агентств.

Таблица 2 - Способы снижения рисков коллекторских агентств с применением цифровых технологий

№	Название способа
1	Аналитика данных и прогнозное моделирование
2	Искусственный интеллект (ИИ) и машинное обучение (МО)
3	Цифровое отслеживание пропусков
4	Платформы электронных коммуникаций
5	Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM)
6	Безопасное управление цифровыми документами
7	Технология блокчейн
8	Автоматическая обработка платежей
9	Инструменты обеспечения соответствия нормативным требованиям
10	Меры кибербезопасности
11	Мобильные приложения для самообслуживания
12	Цифровая отчетность и аналитика

Источник: составлено авторами

1. *Аналитика данных и прогнозное моделирование.* Снижение рисков может быть достигнуто на основе использования анализа данных и прогнозного моделирования для оценки вероятности возмещения долга. Анализируя исторические данные и поведение должников, агентства могут расставить приоритеты в отношении счетов с более высокими шансами на успешное взыскание долгов.

2. *Искусственный интеллект (ИИ) и машинное обучение (МО).*

Внедрение алгоритмов искусственного интеллекта и машинного обучения для автоматизации процессов принятия решений может помочь в сегментации должников, настройке коммуникационных стратегий и оптимизации подходов к переговорам на основе индивидуальных профилей.

3. *Цифровое отслеживание пропусков.*

Использование передовых технологий отслеживания пропусков, которые используют цифровые источники данных, онлайн-базы данных и социальные сети для более эффективного поиска должников сокращает время и ресурсы, затрачиваемые на поиск должников.

4. *Платформы электронных коммуникаций.*

Эффективная информационно-просветительская работа ведется с использованием электронных коммуникационных платформ, таких как электронная почта и текстовые сообщения, для первоначальной разъяснительной работы и общения с должниками. Эти платформы можно автоматизировать для своевременных напоминаний и обновлений.

5. *Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM).*

Внедрение системы CRM для консолидации информации о должниках, истории коммуникаций и механизмов оплаты обеспечивает агентам централизованную платформу для доступа к комплексным данным, снижая риск недопонимания или надзора.

#### *6. Безопасное управление цифровыми документами.*

Внедрение безопасных систем управления цифровыми документами для хранения и управления конфиденциальной информацией о должниках имеет решающее значение для снижения риска утечки данных и юридических последствий.

#### *7. Технология блокчейн.*

Использование технологии блокчейн для повышения прозрачности финансовых транзакций может обеспечить безопасный и неизменяемый реестр, снижая риск мошенничества и обеспечивая целостность платежных записей.

#### *8. Автоматическая обработка платежей.*

Внедрение автоматизированных систем обработки платежей для обеспечения бесперебойных и безопасных транзакций уменьшает количество ручных ошибок, повышает эффективность и обеспечивает четкий контроль платежей.

#### *9. Инструменты обеспечения соответствия нормативным требованиям.*

Использование цифровых инструментов, которые обеспечивают мониторинг соблюдения нормативных требований в режиме реального времени гарантирует, что практика сбора данных будет соответствовать меняющимся требованиям законодательства, что снижает риск судебных исков или регулятивных санкций [19].

#### *10. Меры кибербезопасности.*

Защита от киберугроз предполагает инвестирование в надежные меры кибербезопасности для защиты конфиденциальной информации о должниках от киберугроз. Сюда входит шифрование, безопасный контроль доступа и регулярные проверки кибербезопасности.

#### *11. Мобильные приложения для самообслуживания.*

Улучшенный пользовательский интерфейс, в том числе, может заключаться в разработке мобильных приложений, которые позволят должникам управлять своими счетами, просматривать историю платежей и настраивать механизмы платежей. Предоставление возможностей самообслуживания может улучшить взаимодействие и удовлетворенность должников.

#### *12. Цифровая отчетность и аналитика.*

Внедрение инструментов цифровой отчетности и аналитики для мониторинга ключевых показателей эффективности (KPI) в режиме реального времени позволяет агентствам принимать решения на основе данных и оперативно адаптировать стратегии. Большие данные также будут способствовать прозрачности работы коллекторских компаний [20].

Использование цифровых платформ для отчетности коллекторских агентств также будет способствовать повышению эффективности, результативности и соответствия развивающимся отраслевым стандартам [21-23].

### **ОБСУЖДЕНИЕ**

Хотя многие коллекторские агентства действуют этично и в рамках закона, в сфере взыскания долгов иногда имеют место случаи злоупотреблений. Эти злоупотребления могут нанести вред потребителям, ущемить их права и нарушить установленные правила. Некоторые распространенные злоупотребления со стороны коллекторских агентств включают в себя преследование и запугивание, использование угроз, ложные или вводящие в заблуждение утверждения, в частности, искажение суммы долга и др.

Неэтичные коллекторы могут ложно заявлять, что они адвокаты, исказить юридические последствия неуплаты или предполагать, что будут возбуждены уголовные дела.

Некоторые коллекторы могут угрожать публично раскрыть финансовое положение должника или опозорить его в своем сообществе, что является нарушением конфиденциальности. Обращение коллекторов к друзьям, родственникам или работодателям без разрешения должника считается нарушением конфиденциальности и может быть

оскорбительной практикой. Раскрытие подробностей о долге третьим лицам, кроме адвоката или супруга должника, как правило, запрещено.

Неэтичные коллекторы могут угрожать судебными исками, включая судебные иски, взыскание заработной платы или конфискацию активов, без намерения довести дело до конца.

Если должник урегулирует задолженность с коллекторским агентством, агентство должно соответствующим образом обновить кредитные бюро. Несоблюдение этого требования может несправедливо навредить кредитному рейтингу должника.

Некоторые коллекторские агентства пытаются взыскать долги, прошедшие срок исковой давности, что является незаконным во многих юрисдикциях.

Поскольку нарушения со стороны коллекторских компаний имеют место быть, то контрольно-надзорные органы обязаны следить за их деятельностью [24-25].

Потребителям важно знать о своих правах, а коллекторским агентствам важно действовать в соответствии с соответствующими правилами, чтобы обеспечить справедливую и этичную практику взыскания долгов. Должники, считающие, что они стали жертвами злоупотреблений, могут подать жалобу в регулирующие органы и обратиться за юридической консультацией.

## ВЫВОДЫ

*Выводы исследования.* Подводя итог, можно сказать, что тема взыскания долгов представляет собой сложную проблему, которая требует научных исследований, чтобы разгадать юридические тонкости, изучить технологические последствия и понять поведенческие и социальные аспекты. В то же время решение практических проблем в сфере взыскания долгов требует научно обоснованных решений, позволяющих найти баланс между интересами кредиторов и должников, соблюдая при этом этические стандарты и соблюдение законодательства.

Для коллекторских компаний крайне важно сбалансировать использование цифровых технологий с этическими и юридическими соображениями, обеспечивая соблюдение правил взыскания долгов и сохраняя уважительное отношение к должникам.

Внедрение цифровых технологий в коллекторских агентствах — это не только необходимость в сегодняшней быстро меняющейся и технологичной среде, но и стратегический шаг для повышения операционной эффективности, улучшения качества обслуживания клиентов, обеспечения соответствия требованиям и сохранения конкурентоспособности в развивающейся сфере взыскания долгов.

Интегрируя цифровые технологии в свою деятельность, коллекторские агентства могут повысить эффективность, снизить операционные риски и повысить общую эффективность процессов взыскания долгов. Кроме того, идя в ногу с технологическими достижениями, коллекторские агентства сохраняют гибкость в решении возникающих проблем и возможностей в меняющейся сфере взыскания долгов.

*Перспективы дальнейших изысканий данного направления.*

Дальнейшие исследования, по мнению авторов, следует проводить в направлении адаптации существующих и внедрения новых цифровых инструментов для повышения эффективности деятельности коллекторских компаний.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Федеральный закон "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" от 03.07.2016 N 230-ФЗ (ред. от 10.07.2023).
2. Козлова А.Е. Правовые основы коллекторской деятельности: российский и зарубежный опыт. Вестник исполнительного производства. 2023. № 1. С. 82-93.
3. Крылов М. В. Коллекторское агентство: российский и зарубежный опыт // Символ науки. 2016. № 12-1 (24). С. 129–133.
4. Данилова К.А. Отдельные аспекты становления и правового регулирования коллекторской деятельности в России и зарубежных странах. Administrative Consulting. 2021. Т. 7. № 4. С. 16-22.
5. The Debt Collection Market and Selected Policy Issues (2021). Congressional Research Service. URL: <https://crsreports.congress.gov> (дата обращения 15.09.2023).
6. Stace, V., Bentley, M., Malloch H. «One of these days I'm gonna pay it back»: debt collection practices in New Zealand – what new research has revealed. *Debt collection practices in New Zealand*. 52 VUWLR, 1001-1028.



7. Боровская О.Е. Деятельность коллекторских агентств: проблемы и перспективы // Экономика и бизнес: теория и практика. 2020. № 3-2 (61). С. 12-16.
8. Масюк Н.Н., Бушуева М.А., Васюкова Л.К., Брагина З.В., Васюков О.Н., Мосолова Н.А. конфликтно-компромиссное управление: теория, методология, практика. Владивосток, 2022.
9. Солдатова А.О. Аутсорсинг возврата долга: оцениваем коллекторский бизнес // Управление инновациями: теория, методология, практика. 2012. № 3. С. 54-58.
10. Осипова М. А. Правовое регулирование коллекторской деятельности: Россия и зарубежный опыт // Известия Байкальского государственного университета. 2016. Т. 26, № 5. С. 793–799.
11. Филонов А. В. Сферы и методы коллекторской деятельности // Вестник СевКавГТИ. 2017. № 1 (28). С. 105–109.
12. Ананьева Е.О., Ивлиев П.В. Проблемы взыскания долгов коллекторскими агентствами: к вопросу о гражданско-правовом статусе коллекторских агентств. Евразийский юридический журнал. 2020. № 5 (144). С. 173-176.
13. Мускатина И.В. Способы взаимодействия коллекторских агентств и кредиторов в процессе возврата задолженностей. Russian Studies in Law and Politics. 2021. Т. 5. № 1. С. 28-32.
14. Коллекторы спрогнозировали рекордную сумму погашений долгов по итогам года. URL: <https://www.forbes.ru/finansy/498631-kollektory-sprognozirovali-rekordnuu-summu-pogasenij-dolgov-po-itogam-goda> (дата обращения 10.11.2023).
15. Соколинская Н.Э., Маркова О.М. Роль коллекторских агентств на финансовом рынке России. Финансовые рынки и банки. 2023. № 4. С. 70-77.
16. Прошина А.В., Мамедова Л.Э.Г. Коллекторские агентства. Современные проблемы инновационной экономики. 2023. № 9. С. 362-365.
17. 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.
18. Масюк Н.Н., Приходько Н.А. Инструменты управления рисками коллекторских агентств в условиях цифровых трансформаций. В сборнике: Вызовы современности и стратегии развития общества в условиях новой реальности. Сборник материалов XIV Международной научно-практической конференции. Москва, 2023. С. 304-308.
19. Шакая Р.Л. Правовое регулирование коллекторской деятельности в РФ. Аллея науки. 2020. Т. 2. № 4 (43). С. 417-422.
20. Luo, X., Gong, H., Tao, Ju., Wang, F., Minifie, Ja., Qiu, X. (2022). Improving data quality of automated pavement condition data collection: summary of state of the practices of transportation agencies and views of professionals. *Journal of Transportation Engineering. Part B: Pavements*, Т. 148, 3.
21. Масюк Н.Н., Бушуева М.А., Васюкова Л.К., Кириянов А.Е. Платформы цифрового опыта и цифровой трансформации в инновационной экономике. Современные технологии управления. 2018. № S4 (87/1)
22. Левушкин А.Н. Правовое регулирование коллекторской деятельности как бизнес-процесса в эпоху цифровых отношений. Имущественные отношения в Российской Федерации. 2020. № 4 (223). С. 80-88
23. Овсянникова Э.А. Проблемы и перспективы коллекторской деятельности. Тенденции развития науки и образования. 2023. № 96-6. С. 35-37.
24. Макаров Д.Р. Мероприятия по совершенствованию контрольно-надзорных функций за деятельностью юридических лиц, осуществляющих функции по возврату просроченной задолженности. Актуальные исследования. 2021. № 47 (74). С. 83-86.
25. Бакурова Н.Н. Коллекторские агентства и государственный контроль за их деятельностью. Административное право и процесс. 2023. № 11. С. 54-57.

*Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.*

*The authors declare no conflicts of interests.*