Содержание

Введение

1. Управление просроченной и проблемной задолженности в банках

1.1 Понятие просроченной и проблемной задолженности

1.2 Меры профилактики возникновения проблемный и просроченной задолженности

2. Практика работы с просроченной и проблемной задолженностью

2.1. Анализ просроченной задолженности

2.2 Анализ просроченной и проблемной задолженности ОАО КБ "Стройкредит" Профилактика возникновения и эффективные методы взыскания

2.3 Пути решения проблемы возврата просроченной задолженности

Заключение

Список использованной литературы

Приложения

Введение

Актуальность данной темы, заключается в том, что в банковской практике проблема просроченной задолженности решается после ее появления. Более конструктивен не ситуационный, а предупреждающий подход предотвращения возникновения просроченной задолженности еще на стадии отбора кредитных заявок. Для покрытия расходов, компенсации прямых убытков и извлечения прибыли банк должен предпринять целый ряд мер, направленных на изменение этой ситуации. Исходя из вышеизложенного, задачи снижения просроченной задолженности на этапе формирования кредитного портфеля приобретают особую актуальность. Просроченная задолженность остается достаточно острой проблемой российской экономики. Интересной является попытка изучения просроченной задолженности Банка с позиций теорий. Основная задача, в данной работе, это понять, что же называется проблемной и просроченной задолженностью. Понять, как банки справляются с этой проблемой и какие методы профилактики они при этом применяют. Основой для этой работы послужили идеи, взгляды и принципы отечественных и зарубежных ученых в области финансов, менеджмента, банковской деятельности и управления различного рода рисками и статьи современных авторов, посвященные проблемам управления банками и банковскими рисками, регулирования банковской деятельности. Работа выполнялась с использованием статистических данных и экспертных оценок специалистов Центрального банка Российской Федерации (Банка России), специалистов коммерческих банков. Информационную базу исследования составили официальные данные Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации, справочные и аналитические материалы Центрального банка Российской Федерации, рейтинговых агентств, информационные материалы, содержащиеся в научных публикациях и в периодической печати.

1. Управление просроченной и проблемной задолженности в банках

1.1 Понятие просроченной и проблемной задолженности

Просроченная задолженность – это своевременно не произведенные платежи поставщикам, кредитным учреждениям, финансовым органам, работникам.

Рост проблемной задолженности перед банками является на настоящий момент одним из наиболее обсуждаемых в банковском сообществе вопросов. Актуальность данного вопроса в ближайшем будущем будет расти и останется одной из наиболее важных банковских тематик еще как минимум в течение нескольких лет.

К сожалению, до сих пор не выработан оптимальный механизм решения проблемы просроченной задолженности перед банками, нет ответа на многие вопросы, связанные с управлением проблемными активами. Каждый банк выбирает для себя пути работы с проблемными долгами самостоятельно в соответствии с его структурой, практикой взаимодействия служб банка, объемом и спецификой кредитного портфеля, степенью его проблемности.

Большое количество проблемных задолженностей, связано с некачественным управлением активами, включая, в первую очередь, управление кредитным портфелем. Эта ситуация усугубляется, в частности, нестабильным финансово-экономическим положением заемщиков в неопределенно изменяющихся макроэкономических условиях переходного периода. К макроэкономическим причинам относятся: скачкообразные изменения уровня инфляции и валютных курсов; отсутствие действенного законодательства (включая налоговое), защищающего интересы как банков, так и промышленных предприятий и стимулирующее их поступательное развитие; общая стагнация производства в кризисные периоды и т.п. К микроэкономическим причинам можно отнести: преобладающее неэффективное использование оборудования, его значительный моральный и материальный износ; отсутствие не только собственных источников капиталовложений, но и оборотных средств; низкую квалификацию управленческого персонала и потерю квалифицированных специалистов из-за низкой и систематически не выплачиваемой заработной платы и др. К макро- и микроэкономическим причинам добавляются еще и сложившиеся морально-этические нормы формирования и поддержания деловых связей: для России их особенность состоит в том, что даже кредитоспособные заемщики не спешат своевременно возвращать долги по кредитам, полученным в "пошатнувшихся" банках. Все это приводит к тому, что реальный уровень проблемной и просроченной ссудной задолженности в отечественных коммерческих банках значительно выше, чем среднемировой показатель, и, по оценке, составляет 30-40%, а в некоторых банках или филиалах банков может достигать 60-70%. При этом номинальная (указываемая в официальной отчетности) величина просроченной ссудной задолженности находится, как правило, на весьма удовлетворительном уровне, что вероятно связано с различного рода "ухищрениями" кредитных организаций, как-то: необоснованного продления срока сделки; пере кредитование и более сложные схемы, проводимые с помощью дружественных либо аффилированных банков. Однако не все находящиеся в распоряжении банков средства, снижения показателя удельного веса просроченной ссудной задолженности равно эффективны с точки зрения экономики банка.

1.2 Меры профилактики возникновения проблемной и просроченной задолженности

Коммерческим банкам следует организовать свою деятельность таким образом, чтобы процесс кредитования, осуществляемый в рамках действующей нормативно-правовой базы , приносил доход и одновременно не был бы необоснованно рискованным, что в конечном итоге может отразиться на финансовом состоянии самого коммерческого банка и его потенциальных кредиторов: юридических лиц различных форм собственности и физических лиц - вкладчиков, т.е. кредитный риск необходимо регулировать.

Основная цель управления банковским кредитным риском заключается в обеспечении эффективного использования кредитных ресурсов на основе принципов срочности, возвратности, целевой направленности, обеспеченности, платности с минимальными финансовыми потерями и максимально возможными доходами. Практика показывает, что до сих пор коммерческими банками уделяется недостаточное внимание вопросам построения системы управления кредитным риском, которая, прежде всего, предполагает управление кредитными ресурсами банка и его кредитным портфелем. Управление им позволяет регулировать риски всего портфеля в соответствии с конъюнктурой рынка, что стало особенно актуальным в связи с диверсификацией банками своих операций и тесно связано с процессом стратегического планирования банка. Говоря об управлении кредитным портфелем коммерческого банка, мы имеем дело с совокупным кредитным риском.

На отраслевую диверсификацию кредитных ресурсов коммерческих банков прежде всего оказывают влияние внешние факторы: уровень экономического развития страны в целом, а также отдельно взятых регионов; поддержка приоритетных отраслей экономики со стороны государства и местных органов власти; региональная экономическая политика; наличие установленных законодательством систем льготного налогообложения при кредитовании коммерческими банками определенных видов деятельности.

Диверсификационная политика коммерческих банков напрямую зависит от инвестиционного климата регионов. Возможными условиями создания благоприятного инвестиционного климата территории могут быть названы следующие : поддержка отечественных производителей товаров и услуг; пересмотр системы приоритетов инвестиционной деятельности; разработка программы государственных гарантий инвестиций в основной капитал, особенно наукоемкие отрасли; государственные гарантии целевых инвестиционных вкладов населения в банках или инвестиционных фондах для модернизации приоритетных производственных и инновационных предприятий; введение дифференцированного налогообложения финансовых инвестиций (льготное - для прямых , повышенное - для портфельных); совершенствование механизма льготного налогообложения прибыли.

Результаты анализа структуры просроченной задолженности по срокам возникновения свидетельствуют об увеличении ее длительности. По состоянию на 1 января 2010 г. доля просроченной ссудной задолженности свыше 30 дн. практически во всех коммерческих банках составляет более 70 %. Увеличение длительности просроченной задолженности может быть следствием либо нестабильной экономической ситуации в стране или регионе, либо недостаточно продуманной кредитной политики отдельных коммерческих банков. Независимо от причин образования длительная просроченная задолженность является характеристикой повышенного кредитного риска коммерческих банков.

Представляю классификацию пролонгированной ссудной задолженности по степени риска (табл. 1).

Таблица 1 Классификация пролонгированной задолженности по степени риска.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Степень риска | Вид пролонгации | Количество пролонгаций ссуды | Длительность Пролонгирован. задолженности, дн. | Темпы роста Пролонгирован. задолженности, коэффициент |
| Низкая | Текущая | 1 | До 30 | 1-1,5 |
| Средняя | Умеренная | 2-3 | 30-180 | 1,5-2 |
| Высокая | Гиперпролонгация | Больше 3 | Свыше 180 | Свыше 2 |

Вместе с тем о значении пролонгации ссудной задолженности нельзя судить однозначно. С одной стороны, политика пролонгации задолженности имеет позитивное значение, так как коммерческие банки способствуют поддержанию и оздоровлению финансового состояния юридических и физических лиц. С другой стороны, значение политики пролонгации можно охарактеризовать как негативное, поскольку под определением пролонгированной задолженности скрываются потенциальные убытки заемщиков и кредиторов. Очевидно, что именно гипер-пролонгированная задолженность существенно увеличивает кредитный риск банка, поскольку такая задолженность потенциально является просроченной.

Работа банков с проблемными активами показала, что банки и заемщики находят компромисс в пролонгации кредитов, которая может носить краткосрочный характер, и тогда для банка сложится незначительная рисковая ситуация и кредитный риск окажется ничтожным (степень риска низкая). Если же пролонгация задолженности является неоднократной и длительной, то велика вероятность того, что обязательство не будет исполнено заемщиком в полной мере (степень риска высокая). В конечном итоге ссуда будет переведена в разряд просроченных. Таким образом, наличие пролонгированной задолженности, а особенно длительной, усугубляет кредитный риск коммерческих банков.

Стандартный перечень способов минимизации кредитных рисков коммерческих банков дополнен следующими мероприятиями:

1) прогнозирование возникновения кризисных ситуаций в деятельности заемщика;

2) профилактика возникновения проблемных активов;

3) мониторинг состояния экономики, макроэкономических процессов, тенденций и особенностей развития банковского сектора;

4) развитие инфраструктуры кредитного процесса (бюро кредитных историй, оценочные компании, коллекторские агентства, поставщики программных продуктов и т.д.).

Общий перечень мероприятий, обеспечивающих минимизацию кредитных рисков коммерческих банков, представлен далее в Приложении 1.

В настоящий момент разработана организационно-функциональная структура системы управления банковским кредитным риском, которая позволит банку поддерживать риск на минимально возможном уровне (приложение 2).

В своей деятельности коммерческие банки не должны ограничиваться только одним инструментом минимизации кредитного риска. Банки самостоятельно определяют политику управления кредитным риском, выбирают приемлемые и наиболее эффективные инструменты снижения риска, обеспечивающие качественное управление кредитным портфелем.

Банки разработали целый комплекс мер, направленных на предотвращение негативных последствий кризисных явлений. Среди основных мер, применяемых кредитными организациями, можно выделить несколько направления классифицированных по степени вмешательства в бизнес заемщика.

Рисунок 1

Низкий уровень вмешательства: разработка программы изменения структуры задолженности, разработка программы сокращения расходов, получение дополнительной документации и гарантий, удержание дополнительного обеспечения, вложения дополнительных средств, получение правительственных гарантий с получением средств из бюджета для обслуживания долга.

Средний уровень вмешательства: продажа залогового обеспечения, продажа прочих активов, обращение к гарантам, получение части акций компании - банк становится ее совладельцем.

Высокий уровень вмешательства: продажа компании или ее отдельных подразделений третьей стороне, замена руководства компании-заемщика, назначение управляющего для работы с компанией от имени банка, реорганизация компании, оформление документов о банкротстве.

Продажа проблемных кредитов третьей стороне является нормальной деловой практикой в экономически развитых странах. В России появились первые компании по сбору банковских долгов - коллекторские агентства, ввиду востребованности и перспективности данного вида бизнеса.

Сегодня большинство банков предпочитают самостоятельно работать с проблемными кредитами, передавая их в ведение специальному структурному подразделению в составе банка. Активную роль в процессе предотвращения и преодоления последствий банковских кризисов должно играть государство. Как правило, его вмешательство осуществляется на более поздней стадии развертывания кризиса, когда становится очевидным, что банки не могут самостоятельно преодолеть негативные тенденции. Зарубежный опыт взаимодействия государственных структур и кредитных организаций в области решения проблемных кредитов позволяет сделать вывод, что наиболее распространенной мерой является выкуп государством проблемных активов у кредитных организаций .

Механизмы выкупа проблемных активов исключительно разнообразны и определяются причинами и степенью вовлеченности в него кредитных организаций. Различают две основные схемы работы с проблемными активами - централизованная и децентрализованная. В первом случае государство создает специальное агентство по выкупу и управлению проблемными активами. При этом проблемные активы обмениваются на долговые обязательства.

Данный метод эффективен в случае масштабной дестабилизации банковской системы с вовлечением большого количества кредитных организаций, а так же при условии наличия значительной доли однородных кредитов (по видам займов, условиям погашения, группам заемщиков и т.д.).

Существует две стратегии по управления проблемными кредитами: Первый вариант: кредиты незамедлительно продаются с целью избегания дальнейшего снижения качества. Основным недостатком данного варианта является низкая продажная стоимость проблемных кредитов. Второй вариант: агентство некоторое время управляет проблемными кредитами, а затем продает их по более высокой цене.

Коммерческие банки при управлении проблемной задолженностью проводят следующие процедуры: открытые торги по продаже проблемных кредитов, банкротство должника, реструктуризацию долга, привлекают частные специализированные организации по управлению и продаже активов (коллекторские агентства).

Банковская практика свидетельствует, что эффективная система финансового мониторинга и контроля позволяет предсказать, а в ряде случаев и предотвратить возникновение проблемных кредитов.

Отслеживание платежей по выданным кредитам - одно из важнейших направлений работы банка. По статистике Банка России, за последние три года объём выдаваемых банками розничных кредитов вырос в восемь раз, а уровень просроченной задолженности по ним - в 10,5 раза. При этом доля проблемных ссуд в кредитных портфелях отдельных банков может доходить до 15%. Банки ищут пути максимизации возврата выданных средств.

Чтобы оптимизировать процессы собираемости банком задолженностей по кредитам, реализуется ряд возможностей для работы банка на первичном этапе. В части отслеживания платежей в системе осуществляется автоматический мониторинг просрочек. Для выявленных должников система выполняет печать извещений и прочих документов. Это позволяет банку своевременно выявлять недобросовестных заёмщиков и тем самым снизить не только процент просроченной задолженности в общем объёме кредитного портфеля, но и понизить издержки по мониторингу просроченной задолженности, избежать необходимости пополнения штата кредитных отделов дополнительными специалистами.

2. Практика работы с просроченной и проблемной задолженностью

2.1 Анализ просроченной задолженности

По данным ЦБ РФ, на 1 октября 2009 года объем кредитования физических лиц банками в России составил 3,618 триллиона рублей. По сравнению с январем 2009 года, когда объем кредитования достигал 4,017 триллиона рублей, оно сократилось на 9,9%. Снижение можно объяснить ужесточением кредитной политики многих банков в условиях кризиса, которое имело место еще конце 2008 года: потребительские кредиты стали менее доступны населению, часть кредитных программ были заморожены, требования, предъявляемые к потенциальным заемщикам, были повышены.

Наблюдается стабильная тенденция роста объемов кредитования физических лиц. Причем темпы роста объемов кредитования физических лиц (184% за 2009 г.) опережают темпы роста объемов кредитования отраслей промышленности (168% за 2009 г.). Потребительское кредитование не должно являться приоритетным направлением развития банковского бизнеса, поскольку банк при этом подвергается повышенному кредитному риску. Это объясняется следующим. Кредиты, направленные в реальный сектор экономики, используются для расширения производства, модернизации оборудования, технического перевооружения или направляются в оборотные средства. Таким образом, банки способствуют получению предприятиями прибыли, которая гарантирует погашение кредитов. Кредиты, выдаваемые физическим лицам, не способствуют формированию источника средств для погашения кредита, а лишь создают для конечного потребителя комфортные условия жизни.

Диаграмма 1.

У российских банков — лидеров корпоративного и розничного кредитования уровень просроченной задолженности уже вплотную приближается к 10% от общего кредитного портфеля. Специалисты отмечают, что "смертельным порогом" для большинства крупнейших банков станут потери в 17-18% кредитного портфеля.

В целом по банковской системе уровень "просрочки" по кредитам физ.лицам превышает 4%, по кредитам нефинансовым организациям — 3,1%.

Анализ качества кредитных портфелей коммерческих банков, которое характеризуется наличием просроченной задолженности по выданным кредитам, показал, что доля просроченной задолженности в кредитных портфелях банков по состоянию на 1 января 2010 г. колеблется от 0,21 до 3,53 %. За 2009 г. произошло резкое увеличение доли просроченной задолженности по кредитам, предоставленным физическим лицам. Этот факт свидетельствует о низком качестве организации кредитного процесса коммерческих банков и о необъективной оценке кредитоспособности заемщиков.

Результаты анализа структуры просроченной задолженности по срокам возникновения свидетельствуют об увеличении ее длительности. По состоянию на 1 января 2010 г. доля просроченной ссудной задолженности свыше 30 дней практически во всех коммерческих банках составляет более 70 %.

График 1

На 1 октября 2009 года объем просроченной задолженности по кредитам физическим лицам, по данным ЦБ РФ, составил 231 миллиард рублей. Это 6,38% от всех выданных на эту дату кредитов. Прирост доли просрочки по сравнению с началом года составил 2,68 процентных пункта, несмотря на имевшие место предложения кредиторов о рефинансировании кредитов в случае возникновения у заемщика трудностей с его погашением.

В течение 2008-2009 гг. растет средняя сумма долга заемщиков по кредиту. Средний темп прироста средней суммы долга составил 52,4%. Так, в 2008 году средняя сумма долга по кредиту физическому лицу составляла 24 597 рублей, в 2009 году - 37 488 рублей.

График 2

2.2 Анализ просроченной и проблемной задолженности ОАО КБ "Стройкредит" Профилактика возникновения и эффективные методы взыскания

Основным фактором, позитивно влияющим на кредитоспособность ОАО КБ "Стройкредит" является очень высокий уровень обеспеченности ссуд. Отношение обеспечения к ссудам с учетом залогов, ценных бумаг, поручительств и гарантий составляет 527%,что составляет в 5,2 раза больше. Высокий уровень обеспечения, как правило, способствует повышению платежной дисциплины заемщиков, а также может выступать источником компенсации потерь Банка при реализации кредитного риска. Для Банка характерны высокие показатели рентабельности активов (9,3%) и капитала (42,1%) за 2009 год. С учетом снижения рентабельности в среднем по банковскому рынку данный фактор является одним из ключевых. Также основными позитивными факторами являются: умеренно высокий уровень достаточности капитала (Н1 на 01.07.2009 г. составляет 26,6%), низкая доля проблемных и безнадежных ссуд в портфеле банка (на 01.07.2009 г. их доля составила 1,4%).

К факторам, оказывающим негативное влияние на кредитоспособность банка, отнесен рост уровня пролонгированной задолженности. С начала текущего года, пролонгированные ссуды увеличились в два раза и составили 20,7% на 01.07.09 г. Также негативным фактором является высокий уровень просроченной задолженности в сегменте кредитования физических лиц, на 01.07.2009 г. просроченные кредиты составили 8,6%.

### ОАО КБ "Стройкредит" – является кредитным банком, специализирующимся на кредитовании юридических лиц, привлечении во вклады средств физических лиц, а также на лизинговых операциях. На 01.07.09 г. величина активов Банка по публикуемой отчетности составила 1,511 млрд руб. (488-ое место в рэнкинге "Экспета РА" на 01.07.09), размер собственного капитала – 419,856 млн руб.

Изменение модели развития ОАО КБ "Стройкредит" привело к росту доли просроченных кредитов в портфеле Банка с уровня 0.32% на 1 января 2007 года до 1.22% на 1 января 2008 года. Однако, благодаря эффективно работающей системе риск-менеджмента данный показатель полностью контролируется руководством Банка и находится на уровне значительно более низком чем у конкурентов, работающих по аналогичной бизнес-модели.

Структура изменения численности заемщиков с просроченными ссудами представлена в таблице 1.

Таблица 1 Структура изменения численности ссуд просроченной задолженности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Заемщики по видам ссуд | 2008 г. | 2009 г. | Отклонения |
| Кол-во | Удел. вес,% | Кол-во | Удел. вес,% | Абс. +,– | (%) |
| Всего заемщиков, с просроченными ссудами. Из них: | 601 | 100 | 776 | 100 | +175 | 129 |
| -ссуда на неотложные нужды-ссуда на недвижимость-образовательная ссуда | 38116123 | 63,426,83,8 | 43819531 | 37,225,0815,30 | +57+34+8 | 115,0121,1136,4 |

Из данной таблицы видно, что число ссуд с просроченной задолженностью в 2009 году в по сравнению с 2008 годом возросло на 175 человек, что составляет прирост на 29%. Значительно увеличилось количество заемщиков, с просроченной задолженностью, по таким видам ссуд как ссуда на неотложные нужды и ссуда на недвижимость. По удельному весу в общем количестве заемщиков также произошло увеличение по этим видам ссуд.

Вот некоторые виды техник, которые используются в деятельности ОАО КБ "Стройкредит" :

-"Одолжение";

- "Телефонное расследование";

- "Коллекторская история. Метафора для взыскания";

Необходимо отметить, что:

1) эффективность той или иной техники зависит от конкретной ситуации и типа должника. В некоторых ситуациях одни техники просто неприменимы, в то время как другие могут сработать;

2) успешное применение той или иной техники часто связано с психотипом, манерой общения самого специалиста по взысканию. Соответственно, важно найти техники, подходящие для конкретного человека;

3) необходимо следить за гибкостью использования техник. К сожалению, на практике очень часто встречается ситуация, когда одна "любимая" техника применяется постоянно, независимо от того, уместна она для данного случая или нет, и только иногда происходит смена основной техники, то есть сначала используется одна техника, потом другая. Исходя из этого, важно постоянно помнить о наличии различных техник, которые надо гибко и постоянно использовать, выбирая ту или иную исходя из ситуации.

Одной успешной техники на все случаи жизни не существует.

Начнем с рассмотрения техники "Одолжение". Техника "Одолжение" состоит из вводной части, в которой должнику сообщают о том, что его дело передается в суд (службу судебных приставов, отдел личного взаимодействия, обратно в банк для выбора более строгих мер воздействия и т.д.), то есть ситуация должника так или иначе ухудшается по сравнению с текущим положением. При этом подчеркивается, что задача коллектора — просто сообщить об этом, так как решение на основе строго определенного порядка уже принято и изменить его практически невозможно.

Далее, если должник сам не просит об одолжении, то специалист по взысканию может выразить сожаление в связи с тем, что дело передается дальше, так как он видел возможности для разрешения проблемной ситуации без больших потерь на стадии "мягкого" взыскания.

Переход к следующей, основной части техники лучше осуществлять, когда должник сам прямо или косвенно попросит об одолжении со стороны коллектора, но в принципе можно самому предложить одолжение. Суть одолжения — коллектор на свой страх и риск (как сообщается должнику) не передает дальше дело должника в течение четко определенного времени (этот срок, конечно же, должен не выходить за рамки существующей процедуры или должен быть согласован отдельно), а должник, соответственно, обещает использовать это время, чтобы оплатить долг. Естественно, коллектору следует установить, является ли обещание должника выполнимым (вопросы, откуда появятся деньги, как именно и когда будет произведена оплата и т.д., из стандартной техники получения выполнимого обещания). В завершение разговора можно передать инициативу в руки должнику, сказав, что он сам должен позвонить, когда оплата будет произведена, чтобы сотрудник коллекторского агентства мог больше "не рисковать".

На практике, если эта техника применена в подходящей ситуации, должник сам, выполнив обещание, звонит в коллекторское агентство, желает услышать именно сделавшего ему одолжение специалиста и сообщает ему об оплате.

Техника "Одолжение" наиболее успешно применяется с неконфликтными должниками, которых можно отнести к типам "забывчивые", "жертвы обстоятельств", "наивные". С трудом применяется эта техника в конфликтных ситуациях, особенно с должниками типа "недовольный клиент", "мошенник".

Стоит отметить, что эта техника связана с основной возможной позициией коллектора по отношению к должнику, т.е. коллектор — это тот, кто помогает человеку, не вернувшему долг, избежать больших проблем (прихода приставов, визита третьих лиц).

Следующая техника — "Телефонное расследование". Техника "Телефонное расследование" реализуется в двух направлениях:

1) поиск информации о должнике, о котором мало данных либо они недостоверны или изменились;

2) обеспечение возможного косвенного воздействия на должника со стороны тех, с кем коллектор общался по поводу получения информации о должнике.

В рамках телефонного расследования коллектор находит хотя бы один контакт, имеющий отношение к должнику: прежнее место работы, жительства, общения и т.д. Далее, несмотря на то, что человек, с которым общается специалист по взысканию, не знает, как найти должника, у него выясняется еще хотя бы один контакт (лучше более осведомленный, чем текущий собеседник). В случае звонка на работу таким контактом может быть руководитель отдела, где работал должник, а затем сотрудник этого отдела, который общался с должником. По сути, выстраивается цепочка, например:

руководитель организации или сотрудник бухгалтерии/отдела кадров — начальник отдела — сотрудник (друг должника) — …

Чтобы получить необходимую информацию, коллектору в большинстве случаев целесообразно подчеркивать, что он работает для того, чтобы помочь должнику решить его проблему, а при отсутствии сотрудничества со стороны собеседников необходимая информация может быть получена от них через суд. Описание ситуации с задолженностью может способствовать тому, что лица, с которыми в рамках расследования проводилась беседа, сообщат должнику о том, что его системно и целенаправленно ищут.

Техника "Телефонное расследование" применима в случаях, когда с должником непосредственно связаться не удается. Однако она может использоваться для дополнительного воздействия даже в тех случаях, когда с должником можно связаться, так как проведение телефонного расследования демонстрирует должнику серьезность работы по взысканию задолженности и возможный масштаб негативных информационных последствий невыполнения обязанности по погашению задолженности. Эта техника подходит для всех типов должников, но с осторожностью ее надо применять в отношении типа "недовольный клиент", так как распространение информации о ситуации с задолженностью может еще больше настроить должника против взыскателей.

Переходим к технике: "Коллекторская история. Метафора для взыскания".Здесь можно сказать кратко, что содержание этой техники предельно просто – необходимо рассказать должнику историю, как в сходной ситуации похожий с ним человек разрешил проблему выплаты задолженности.

2.3 Пути решения проблемы возврата просроченной задолженности

В целях возвращения просроченной задолженности необходимо:

1. Привлечь коллекторское агентство для работы с должниками банка.

Как правило, над проблемными портфелями одного и того же банка работают несколько коллекторов. Подавляющее большинство из них сотрудничают с банками за комиссионные:

-по необеспеченным кредитам со сроком просрочки до 30 дней комиссия коллекторского агентства составляет 13-20%;

-по необеспеченным кредитам со сроком просрочки до 180 дней – 25-30%;

-по необеспеченным кредитам со сроком просрочки свыше 360 дней – 45-80%;

-за взимание обеспеченных залогами займов (ипотека и автокредиты): при просрочке до 30 дней – 10-15%;

-за взимание обеспеченных залогами займов: при просрочке до 180 дней – 30-35%;

-за взимание обеспеченных залогами займов: при просрочке свыше 360 дней – 35-40% .

Многие банки на ранних стадиях просрочки (от 30 до 180 дней) задействуют собственный ресурс. К тому же многое зависит от типа кредита. По необеспеченным кредитам средний срок просрочки, передаваемой коллекторам, составляет 91-180 дней, по обеспеченным – 181-360 дней. Однако, бывали случаи, когда передавали долги со сроком просрочки в три-четыре года,

По последним данным ЦБ России увеличил предельные сроки просрочки по кредитам представлены в таблице 2.

Таблица 2 Предельные сроки просрочки по кредитам

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | физические лица | юридические лица |
| "хорошие кредиты" | просрочка не превышает 60 дней | просрочка не превышает 30 дней |
| "средние кредиты" | просрочка не превышает 90 дней | просрочка не превышает 60 дней |
| "плохие кредиты" | просрочка не превышает 120 дней | просрочка не превышает 90 дней |

Средняя комиссия коллектора составляет около 25% от суммы возвращенного долга.

Таблица 3 Соотношение стоимости услуг и эффективности работы коллекторского агентства.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели | Агентство "А" | Агентство "Б" |
| Комиссия, % | 15 | 25 |
| Переданный портфель, тыс. $ | 1000 | 1000 |
| Эффективность по сборам, | 10 % | 20% |
| Возврат долга, тыс. $ | 100 | 200 |
| Доход кредитора за вычетом комиссии, тыс. $ | 100 – 100 × 15% = 85 | 200 – 200 × 25% = 150 |

Характер работы коллекторских агентств с должниками на фоне некоторого снижения платежеспособности населения изменился. Так, выросло количество совершаемых визитов в расчете на одного должника. Если в начале 2009 года это показатель был на уровне 1,51, то к сентябрю 2009 года - уже 2,15. Таким образом, темп прироста количества визитов на одного должника за 9 месяцев 2009 года составил 42,4%.

График 1

2. Продать проблемный портфель коллекторскому агентству.

На российском рынке мировая модель работы коллекторов мало распространена: продажа компаниям портфеля проблемных кредитов фин.учреждений с дисконтом (75-98% размера портфеля).

Первые такие сделки были заключены в 2008 году.

Коллекторы отказываются выкупать банковскую проблемку по нескольким причинам. В первую очередь это недостаточная капитализация коллекторских компаний и высокие риски.

В условиях кризиса выкуп кредитных портфелей становится очень рискованным, поэтому формирование рынка покупки долгов затягивается,

Привлекая коллекторское агентство, банк либо вынужден платить высокий процент комиссионных либо практически за бесценок продавать "плохой" портфель. Учитывая законодательную не урегулированность продажи долговых обязательств, банку вообще не выгодно сотрудничать с коллекторами.

3. Вести коллекторскую работу силами самого банка – внедрить Collection систему (Система мониторинга и взыскания просроченной задолженности).

Успешная самостоятельная коллекторская работа в некоторых банках привела к образованию на базе коллекторских подразделений самостоятельных структур: "Приватбанк" учредил коллекторскую компанию "Верус".

Эффективность самостоятельной коллекторской работы в банках значительно повышается при использывании систем автоматизации коллекторской деятельности, которые позволяют банку эффективно работать с просроченной задолженностью, проводить анализ кредитного портфеля и при этом их внедрение и обслуживание обойдется банку в разы дешевле, чем затраты, который банк несет при сотрудничестве с коллекторским агентством.

просроченный банк кредитный коллекторский

Заключение

Просроченная задолженность – это своевременно не произведенные платежи поставщикам, кредитным учреждениям, финансовым органам, работникам. Показатель удельного веса просроченной задолженности является одним из ключевых индикаторов, характеризующих качество кредитного портфеля коммерческого банка. В мировой практике среднестатистическая величина проблемных и просроченных кредитов составляет примерно 4-10%, а, следовательно, удельный вес просроченной задолженности составляет меньшую величину такого же порядка. Анализ качества кредитных портфелей коммерческих банков, которое характеризуется наличием просроченной задолженности по выданным кредитам, показал, что доля просроченной задолженности в кредитных портфелях банков по состоянию на 1 января 2010 г. колеблется от 0,21 до 3,53 %. За 2009 г. произошло резкое увеличение доли просроченной задолженности по кредитам, предоставленным физическим лицам. Этот факт свидетельствует о низком качестве организации кредитного процесса коммерческих банков и о необъективной оценке кредитоспособности заемщиков. Результаты анализа структуры просроченной задолженности по срокам возникновения свидетельствуют об увеличении ее длительности. По состоянию на 1 января 2010 г. доля просроченной ссудной задолженности свыше 30 дн. практически во всех коммерческих банках составляет более 70 %. Увеличение длительности просроченной задолженности может быть следствием либо нестабильной экономической ситуации в стране или регионе, либо недостаточно продуманной кредитной политики отдельных коммерческих банков. Независимо от причин образования длительная просроченная задолженность является характеристикой повышенного кредитного риска коммерческих банков. Коммерческим банкам следует организовать свою деятельность таким образом, чтобы процесс кредитования, осуществляемый в рамках действующей нормативно-правовой базы, приносил доход и одновременно не был бы необоснованно рискованным, что в конечном итоге может отразиться на финансовом состоянии самого коммерческого банка и его потенциальных кредиторов: юридических лиц различных форм собственности и физических лиц - вкладчиков, т.е. кредитный риск необходимо регулировать.

Список использованной литературы

1. Положение ЦБ РФ № 254-П "О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности"
2. Лаврушин О.И., Мамонова И.Д., Валенцева Н.И. Банковское дело
3. Саксельцева, Е.Г. Проблемная задолженность в коммерческих банках // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке – 2010 - №1 С. 33 – 45
4. Семенюта, О. Г. Пути решения проблемы возврата просроченной задолженности: учеб. пособие. / О. Г. Семенюта. – М.: Контур, 2010. - 356 с.
5. Тедеев, А.А. Просроченная и проблемная задолженность. Профилактика возникновения): правовое регулирование и налогообложение / А. А. Тедеев. – М.: Приор-издат, 2009. – 224 с.
6. Тедеев, А.А. Электронные банковские услуги и Интернет-банкинг: правовое регулирование и налогообложение / А. А. Тедеев – М.: Новый Индекс, 2006. – 243 с.
7. Официальный сайт "Росбизнесконсалтинг" www.rbc.ru
8. Статья Анатолия Аксакова "Кризисный должник" от 17.11.2009
9. Официальный сайт банка "Стройкредит" www.stroycredit.ru

Приложение

Схема мероприятий, обеспечивающих минимизацию банковских кредитных рисков.

