

**Пути регулирования коллекторской деятельности  
в России. Использование лучшего из опыта  
Европейского Союза и США**

**Артур Александрович,  
Вице-президент НАПКА  
Генеральный директор Долгового агентства «Пристав»**

**Конгресс «Рынок потребительского кредитования»  
13 февраля 2008г.**



## Особенности регулирования

- Американская модель ( жесткая система лицензирования и регулирования деятельности. Стандарты коллекторской деятельности являются законодательным актом)
- Европейская модель (Коллекторская деятельность – разновидность финансового посредничества. СРО саморегулируемые организации)



## Манифест

- Законодательство концентрируется на правах потребителя, забывая про его обязательства
- Защита информации не является основной проблемой коллекторской деятельности, а доступ к информации о скрывающихся должниках. Предлагается, в частности, ввести обязательное уведомление о переездах должников.
- Государство должно изменить восприятие недобросовестных должников,



- репутационные риски
- страхование профессиональной ответственности
- стандарты качества
- квалификационные требования к сотрудникам
- допустимые способы работы
- минимальные требования к созданию коллекторских агентств
- взаимодействие с участниками рынка



## Структура Кодекса:

- Общие положения
- Общие принципы деятельности Агентства
- Правила работы с информацией
- Взаимодействие агентства с кредиторами
- Взаимодействие агентства с должниками
- Порядок рассмотрения претензий

## Общие положения:

- Устанавливает правила поведения и определяет основные принципы профессиональной деятельности коллекторских агентств – членов НАПКА.

Основание: нормы морали, нравственности и международные стандарты коллекторской деятельности.

- Положения настоящего кодекса обязательны для членов НАПКА и имеют рекомендательный характер для иных коллекторских агентств

- общие принципы деятельности
- правила работы с информацией

## Агентство

### Общие принципы деятельности

- ✓ Законность
- ✓ Высокий профессионализм сотрудников и менеджмента
- ✓ Высокий уровень материально-технического оснащения
- ✓ Акцент на досудебную работу
- ✓ Страхование профессиональной ответственности
- ✓ Прохождение ежегодной аудиторской проверки
- ✓ Не допускается деятельность по консультированию должников по вопросу избегания уплаты долга

### Работа с информацией

- ✓ достоверность
- ✓ конфиденциальность
- ✓ аттестация объектов информатизации



# Кодекс этики НАПКА

- взаимодействие агентства с кредиторами и должниками;
- порядок рассмотрения претензий

## Агентство

### Кредиторы

- ✓ основание взаимодействия - договор
- ✓ отчетность
- ✓ защита интересов кредиторов
- ✓ взаимодействие на всех стадиях взыскания
- ✓ финансовое взаимодействие

### Должники

- ✓ готовность к сотрудничеству
- ✓ корректность, уважительное отношение к должнику
- ✓ соблюдение прав должника

### Порядок рассмотрения претензий

- ✓ Своевременное и объективное рассмотрение
- ✓ Предоставление мотивированного письменного отзыва в течение 30 дней с момента ее поступления

## Для банковского сообщества НАПКА – это:

- возможность развития сотрудничества с коллекторскими агентствами
- возможность для совместной работы по совершенствованию системы взыскания
- возможность для совместной работы по совершенствованию законодательства
- инструмент защиты интересов как банков, так и заемщиков

