

УДК 330.341.2 (477)

JEL CLASSIFICATION: G21, G23, K22

**Дубина М.В.**

д. е. н., професор,  
завідувач кафедри фінансів, банківської справи та страхування,  
Національний університет «Чернігівська політехніка»,  
м. Чернігів, Україна

**Жаворонок А.В.**

к. е. н., доцент, заступник декана  
з навчально-методичної роботи  
факультету фінансів, підприємництва та обліку,  
Чернівецькій національний університет  
імені Юрія Федьковича, м. Чернівці, Україна

**Dubyna Maksym**

D.Sc. (Economics), Professor,  
Head of the Department of Finance, Banking and Insurance,  
Chernihiv Polytechnic National University,  
Chernihiv, Ukraine

**Zhavoronok Artur**

PhD (Economics), Associate Professor,  
First Vice-Dean of the Faculty of Finance, Business and Accounting,  
Yuriy Fedkovych Chernivtsi National University,  
Chernivtsi, Ukraine

## НАПРЯМИ РОЗБУДОВИ РИНКУ КОЛЕКТОРСЬКИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

## DIRECTIONS OF DEVELOPMENT COLLECTION SERVICES MARKET IN UKRAINE

***Анотація.** У статті визначаються основні напрями розбудови ринку колекторських послуг в Україні на основі виокремлення основних заходів активізації роботи колекторських компаній, ідентифікації та обґрунтування базових перешкод розвитку ринку колекторських послуг на основі проведення SWOT-аналізу діяльності колекторських компаній, який показав, що колекторським агентствам у своїй подальшій діяльності потрібно направити свої сили на розширення кола використовуваних інструментів для стягнення заборгованості що значно поліпшить ставлення населення до діяльності даних установ.*

***Ключові слова:** колектор, колекторство, банк, кредитор, позичальник, платоспроможність боржника, кредитний ризик.*

***Abstract.** Introduction. Today a large number of borrowers of Ukrainian commercial banks have problems with solvency, as a result of which they are unable to repay their loans. The emergence of a large amount of overdue debt eventually becomes a problem for the banks themselves, forcing them to return their funds by all available methods, including seeking help from collection companies. The activity of collection companies in Ukraine has intensified in recent years, but it is not regulated by law and is sharply criticized by society.*

**Дубина М.В.:** ORCID ID: 0000-0002-5305-7815

e-mail: maksim-32@ukr.net

**Жаворонок А.В.:** ORCID ID: 0000-0001-9274-8240

e-mail: artur.zhavoronok@ukr.net

*Purpose.* The purpose of the study is to determine the main directions of development of the market of collection services in Ukraine on the basis of highlighting the main measures to intensify the work of collection companies, identification and justification of basic obstacles to the development of the market of collection services.

*Results.* The article identifies the main directions of development of the market of collection services in Ukraine on the basis of highlighting the main measures to intensify the work of collection companies, identification and justification of basic obstacles to the market of collection services based on SWOT-analysis of collection companies. we need to focus our efforts on expanding the range of tools used to collect debt, which will significantly improve the attitude of the population to the activities of these institutions.

*Conclusions.* One of the principles of successful and competitive operation of the company in the collection business is the coordinated action of its operational units and marketing services. The main problem of the banking system is the increase in bad debts, which is what forces banks to use the services of collection companies. Today the demand for collection services far exceeds the supply. The market for the provision of bad debt repayment services by collection companies in Ukraine is expanding. However, the question arises about the feasibility, efficiency and legal basis for the operation of collection companies in Ukraine. This study showed that collection activities in Ukraine have prospects for further development, but the authorities need to pay important attention to the development of this sector of the credit market. Thus, the work provided an opportunity to understand further prospects for the development of the collection market in Ukraine, the results of research can be used to form the theoretical foundations of the operation of collection companies.

**Key words:** collector, collectory, bank, creditor, loan, borrower movement, credit risk.

**Постановка проблеми.** На сьогодні велика кількість позичальників українських комерційних банків мають проблеми з платоспроможністю, в результаті чого вони не в змозі повернути свої кредити. Поява великої кількості простроченої заборгованості зрештою стає проблемою самих банків, що змушує їх повертати свої кошти всіма доступними методами, в тому числі звертатися за допомогою до колекторських компаній.

Діяльність колекторських компаній в Україні активізувалася в останні роки, проте вона не є законодавчо регламентованою та викликає різку критику з боку суспільства. Для розуміння необхідності узаконення діяльності таких установ потрібно проаналізувати стан колекторських компаній, виявити взаємозв'язки з економічними та фінансовими процесами які склалися в Україні та визначити проблеми функціонування таких установ.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питаннями функціонування та розвитку кредитного ринку та особливостей його регулювання на сьогодні досліджуються в роботах багатьох науковців: Абрамової А. [21], Ковальчук Н. [20], Косач І. [9], Марича М. [18], Федішин М. [19], Холявко Н. [5] та ін. Багато науковців у своїх працях в межах дослідження кредитного ринку приділяють увагу саме проблемним кредитам: Азізова К. [1], Дячек О. [3], Лапко О. [11], Новіков В. [13], Осадчий І. [14], Рибак О. [15], Свешнікова М. [16] та ін.

Попри це, на сьогоднішній день в економічній літературі існує невелика кількість ґрунтовних досліджень, які стосуються саме ринку колекторських компаній. Серед них можна виділити таких науковців, як: Жарій Я. [6], Жданухін Д. [8], Іллюк М. [9], Лазаускас Ю. [10], Мочернюк В. [12], Тесленко О. [17], Філіпенко Т. [22], Хоменко Я. [23] та ін.

**Формулювання цілей дослідження.** Метою дослідження є визначення основних напрямів розбудови ринку колекторських послуг в Україні на основі виокремлення основних заходів активізації роботи колекторських компаній, ідентифікації та обґрунтування базових перешкод розвитку ринку колекторських послуг.

**Виклад основних результатів дослідження.** Останніми роками спостерігається розквіт ринку колекторських послуг. Зріс як попит, так і пропозиції у цій сфері. В Україні на сьогодні число організацій, що займаються колекторськими послугами, перевищує 200.

Сфера діяльності повернення боргів дуже специфічна і вимагає від послуг колекторів якості, а не кількості. Тому банки повинні ретельно підходити до вибору колекторської агенції, якій хочуть довірити роботу з проблемними активами. Колекторів залучають до роботи тоді, коли затримка зі сплатою кредиту триває 2-3 місяці і клієнт не має виправдання.

Є декілька варіантів співпраці банків з колекторськими організаціями:

1) передача колекторській компанії прав вимоги за кредитним договором. У цьому випадку колектор повинен повідомити боржника про укладення такого договору. При такій формі співпраці між банком і колекторською компанією повноваження колектора мають бути підтверджені договором, підписаним уповноваженими особами банку і колекторної компанії. Цей спосіб є ризикованим та незаконним, тому що купівля боргових зобов'язань є факторинговою операцією, яку можуть здійснювати тільки фінансові установи при наявності відповідної ліцензії.

2) видача банком довіреності колекторській компанії на представництво інтересів банку або укладання договору доручення чи комісії.

Крім того, банківські установи можуть звертатися до послуг колекторських організацій для здійснення перевірки благонадійності потенційних позичальників.

На думку колекторів, сьогодні, завдяки власним інформаційним базам, наявності спеціалізованих ІТ і кадрового потенціалу, у колекторських компаній існує можливість побудови власних моделей оцінки платоспроможності позичальника. Можна стверджувати, що залучення колекторських агентств до оцінки потенційних позичальників на етапах ухвалення кредитного рішення є елементом зниження кредитного ризику.

Така пропозиція може бути привабливою для середніх і невеликих банківських установ, відповідні підрозділи яких мають обмежені можливості з перевірки благонадійності потенційних клієнтів. Комплекс послуг, що надаються банку колекторським агентством, можна визначити в такий спосіб.

На етапі розгляду кредитної заявки агентство залучається для верифікації даних потенційного позичальника й, можливо, також для оцінки його платоспроможності. Юридичних перешкод для аутсорсинга операцій з перевірки благонадійності в зазначених документах не вбачається. Проблеми дотримання норм чинного законодавства, пов'язані з наданням колекторам інформації про позичальника й свої правовідносини з ним, вирішуються шляхом внесення відповідних положень у кредитний договір. Банк оплачує проведення агентством робіт відносно своїх потенційних клієнтів. У випадку невиконання позичальником зобов'язань щодо погашення кредиту банком може бути ухвалено рішення про передачу його заборгованості для стягнення агентству, що проводило попередню перевірку цієї особи (фізичної або юридичної). При цьому колекторська організація має впевненість у вірогідності даних про позичальника, за допомогою яких її представники можуть установити з ним зв'язок для забезпечення повернення заборгованості. Стає менш імовірною ситуація, коли за наявними контактними телефонами й адресами установити такий зв'язок виявляється неможливим.

Загальна схема співпраці колекторської компанії і банківської установи зображена на рисунку 1. З метою стимулювання якісного проведення робіт з верифікації даних про позичальника вартість стягнення боргу із клієнта, що перевірявся даним агентством, може визначатися з певним дисконтом. Якщо ж агентство за результатами верифікації видало рекомендацію про відмову у наданні кредиту, а банк все-таки вирішив кредитувати дану особу, то вартість робіт зі стягнення заборгованості може бути підвищена або проводитися за звичайними тарифами.

Ще одне типове завдання колекторських організацій – оцінка портфеля боргів, пропонованих кредитором колекторам для стягнення. На думку аналітиків, повільний розвиток боргового ринку насамперед пов'язаний з відсутністю ефективних методик оцінки портфелів боргів.

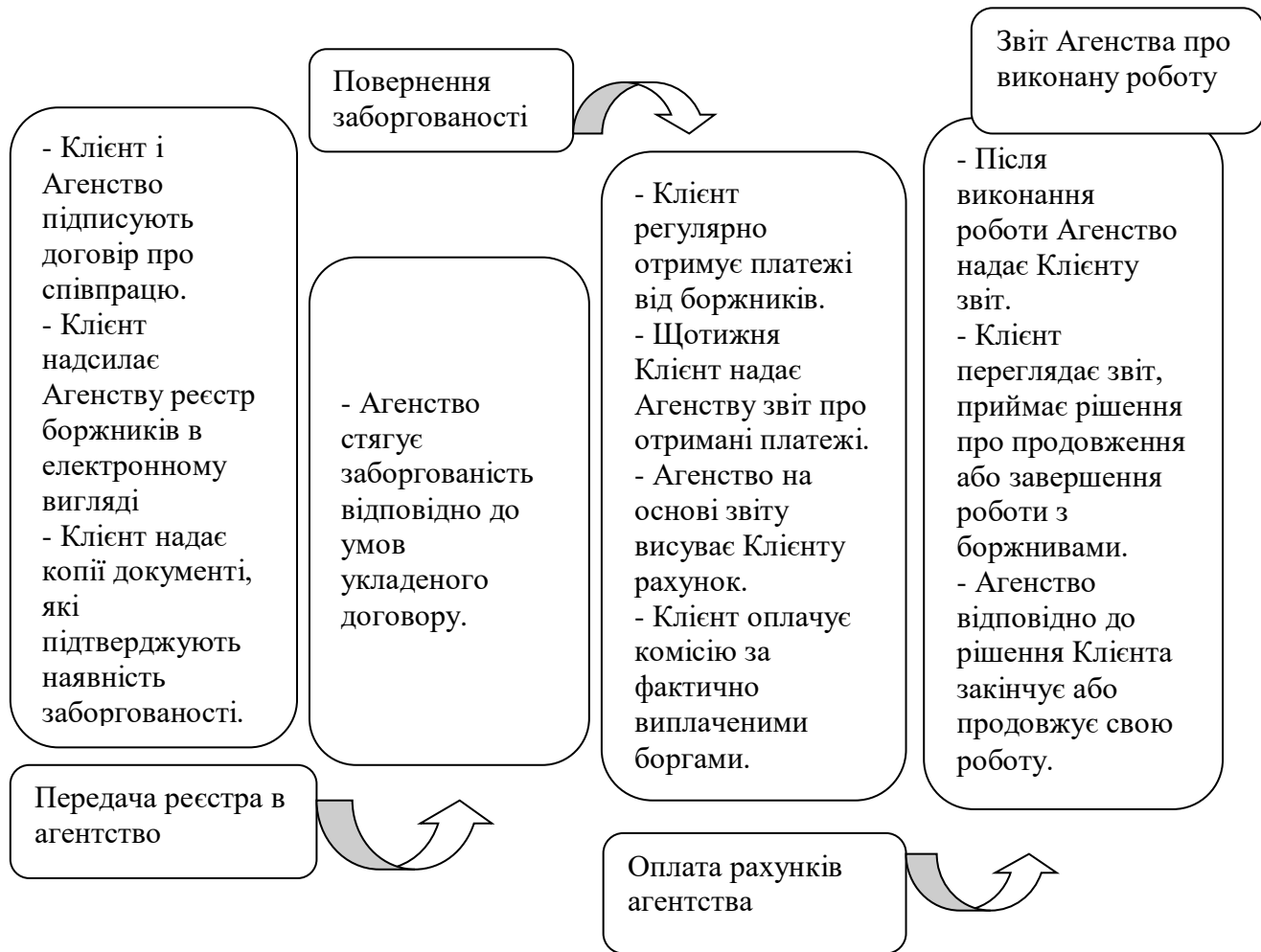


Рисунок 1. Стандартна схема взаємодії колекторського агентства та банку

*Джерело: власна розробка авторів*

Велике значення для оцінки можливості стягнення боргу має вірогідність інформації про позичальника, наявної в колекторів. Якщо ця інформація при попередній перевірці на етапі оцінки боргового портфеля не підтверджується, можна чекати підвищених витрат на розшук клієнта. Склад даних про позичальника може бути різним – від прізвища, імені та по батькові до повної анкети позичальника.

Очевидно, що повна інформація в більшості випадків полегшує як попередню оцінку боргу, так і діяльність колекторів з безпосереднього стягнення заборгованості. При цьому перевірку вірогідності (верифікацію) даних про позичальника доцільно проводити в автоматизованому режимі, що дозволяє підвищити ефективність такої діяльності [4, с. 198].

Звертаючись до послуг колекторської організації з питань повернення проблемної заборгованості, банк отримує низку переваг, зокрема:

- підвищення ефективності повернення проблемної заборгованості зарахунок використання спеціальних технологій і спеціально навченого персоналу;
- відсутність необхідності збільшувати внутрішній штат банку;
- відносно невелика вартість послуг;
- можливість встановлення оплати залежно від розміру повернутих кредитів;
- фактор додаткового тиску на позичальника;
- вирішення проблеми територіальної віддаленості позичальника [12].

На сьогодні в Україні загальна кількість підприємств, які надають послуги з повернення боргів, нараховується більше 200. Поява на ринку нових гравців, ціновий демпінг і

поступове зменшення пропозиції портфельів кредитів призводить до здешевлення вартості послуг колекторів, а значить, доходи компаній неухильно знижуються. Ціновий демпінг насамперед відбився на портфелях, переданих на комісію. Конкуренція посилилася багаторазово.

Одночасно ринок звузився через природне старіння "докризисного" портфеля. Ставки комісій знизилися в півтора рази. Якщо раніше за збір пізніх боргів (більше року прострочення) колектор заробляв в середньому 20%, то зараз - не більше 15%", - зазначає директор компанії "ЕОС Україна" Олексій Тесленко [17].

Аналогічна ситуація спостерігається і з продажем боргів. Особливо напружена конкуренція йде по невеликих портфелях. Компанії-покупці змагаються за кожен з них не стільки заради прибутку, скільки заради здобуття досвіду роботи з купленими боргами.

Якщо раніше нормальною ціною за пізній портфель було 15% або навіть 20%, то зараз – 5-10%. Як зазначають фахівці, саме вона є реальною ціною на ці борги. При виборі колекторської організації основним критерієм для банківських установ є наявність регіонального покриття і можливість повернення проблемної заборгованості на виїзді [17]. Проте варто зазначити, що згідно із статистичними даними велика кількість боргів повертається за допомогою дистанційних технологій. Частка повернення таких кредитів складає приблизно 80%. Виїзні методи у діяльності колекторів складають не більше 10-15%. Судові методи при поверненні боргів становлять не більше 10%.

Наявність добре розвинутої регіональної мережі у колекторів звісно добре допомагає при роботі з позичальниками. Однак, варто зауважити, що виїзд до боржника – крайній захід. До того ж, жоден великий оператор, який здійснює діяльність у регіонах, не відповідає вимогам по регіональному покриттю.

Більшість колекторських організацій беруть на себе зобов'язання повернути проблемні кредити у будь-якому регіоні. Однак на практиці це не справджується. Навіть найбільші американські та європейські представники цього бізнесу не мають такої можливості, оскільки це досить дорога послуга. Тому, оцінюючи регіональну мережу колектора, особливу увагу необхідно звертати не на наявність філійної мережі, а на її працездатність. Також необхідно вивчити і технологічну базу колектора.

До основних критеріїв вибору колекторської організації, якими керуються банки, також можна віднести наступні [10, с. 94].

1. Професіоналізм керівництва організації та команди спеціалістів. Особливу увагу необхідно зосередити на тих керівниках, які керують процесом повернення боргу.

2. Арсенал використовуваних інструментів повернення боргу. Наявність call-центру, виїзних груп, юридичної підтримки є лише мінімальним переліком інструментів, які повинні бути у кожній колекторській організації. Також можна назвати необхідним інструментом уміння реструктурувати проблемну заборгованість.

Звісно, більш успішними є ті колектори, які ознайомлені з процесом виникнення боргу із самого початку і надають паралельні послуги з профілактики та управління дебіторської заборгованістю банку.

Для вибору колекторської організації рекомендується також поцікавитися, яким чином колектор буде формулювати позовну вимогу, як здійснюватиметься робота виїзних груп – це дозволить не лише визначити професіоналізм колектора, але й у деталях зрозуміти специфіку повернення конкретної заборгованості.

3. Законність методів роботи колекторської організації. Враховуючи те, що поки в Україні відсутнє відповідне регулювання колекторського бізнесу, ці агентства не повинні використовувати ті заходи, які є протизаконними, а саме: можливість завдання фізичної і моральної шкоди боржнику, його близьким, майну, вживання образ тощо.

4. Оперативність і гнучкість роботи (використовувана технологія повернення боргу). У зв'язку з тим, що ситуація може змінюватися миттєво (наприклад, майно може бути

перевезене боржником за один день), завдання колекторської організації – по можливості попередити цей день ще до моменту виникнення цього задуму у боржника. Тому чим краще задовольняються вимоги швидкості і маневровості системи управління (технології) повернення боргів у колектора, тим краще для замовника.

5. Наявність технологій та досвіду для вирішення конкретної ситуації. Так, наприклад, можуть створюватися спеціалізовані та універсальні колекторські організації. Тому завданням банку є вибір тієї організації, яка найбільш ознайомена з певною ситуацією і має досвід роботи з нею.

6. Автоматизація процесів. Супроводження великої кількості боргів не можливе без автоматизації процесів: бази боржників, програми додзвонювання, результати дзвінків по телефону, календар і результати судових засідань, звітність тощо. Головне завдання автоматизації полягає не лише у спрощенні роботи спеціаліста, але й у тому, щоб зробити результати одних підрозділів доступним і корисним інструментом для всіх, хто займається цими боргами, а також для керівників підрозділів колектора і замовника.

7. Комфортність співробітництва. Система звітності і взаємовідносин з колекторською організацією повинна бути максимально комфортною як для замовника (банківської установи), так і для самого колектора, комфортною для оперативного моніторингу ситуації.

8. Погодження рішень. Дуже важливо, щоб колекторська організація була готова погоджувати ключові дії і рішення із замовником.

9. Ціна послуг. На сьогодні ринок колекторських послуг працює з оплатою по факту повернення боргів і по частковій передоплаті за разовими боргами. Висока або низька вартість послуг ще не є остаточним критерієм вибору, оскільки цей параметр необхідно розглядати у сукупності з іншими (наприклад, собівартість технологізованого процесу повернення боргу, якість колекторських послуг тощо).

10. Результат повернення боргу – дуже складний параметр, оскільки залежить від боржника, перспективності повернення конкретного боргу та багатьох інших умов.

Дуже важливо, щоб колекторська організація знала і вміла робити все, що потрібно у певній ситуації, враховувала наявний досвід роботи, дотримувалася розумного консерватизму і креативних (нестандартних) способів пошуку варіантів реального повернення боргу.

На основі вищевказаного можемо визначити основні заходи активізації роботи колекторських компаній та їх вплив на подальший розвиток ринку колекторських послуг (табл. 1).

Впровадження певних заходів щодо покращення діяльності колекторських компаній сприятиме загальному покращенню на ринку фінансових послуг. Проте, в умовах фінансової кризи активізувалися організації, які допомагають кредиторам отримати надані боржникам гроші або інше майно. Одноставності в оцінках діяльності таких фірм не має... Десятиліттями слово «колектор» в свідомості громадян уособлювалося з чимось на кшталт каналізації. Проте сьогодні колектор – це зовсім не те, про що громадяни могли подумати ще рік тому. Виходячи з розуміння поняття колектор, від латинської collector – збирач, сьогодні колектор це особа, яка займається збиранням. А що таке колектор з правової точки зору? Раніше самі банки "вибивали" гроші зі своїх клієнтів, але тепер цим займаються колекторні фірми. Вже відомі перші страшні випадки, коли після візиту колекторів громадяни, що заборгували банку, накладали на себе руки. Здається, що влада намагається не помічати цього явища, яке, будучи порятунком для банків, вже починає уособлювати зло для громадян... [8, с. 14].

Колекторські фірми поза законом, враховуючи що це сегмент фінансово-банківської діяльності, він має ліцензуватися. Відповідного законодавство, яке б регулювало діяльність таких колекторських фірм у нас немає. Друга обставина – є проблема пов'язана з тим, що

така колекторська фірма або особа, яка отримала від банку право вимоги і банк їй доручив, по суті, отримує доступ до інформації персонального характеру про особу.

Таблиця 1

Основні заходи покращення діяльності колекторських компаній та їх можливі наслідки

Запропонований захід	Результати впровадження
1. Удосконалення професіоналізму та підвищення кваліфікації працівників колекторських компаній	Набуття нових навичок роботи працівниками сприятиме підвищенню якості обслуговування клієнтів, збільшенню кількості укладених угод, а отже зростанню прибутку.
2. Розширення кола використовуваних інструментів при стягненні заборгованості	Колекторські агентства повинні оперувати великою кількістю інструментів щодо стягнення простроченої заборгованості, щоб не тільки вміти вибити гроші а і могли запропонувати боржникові інші шляхи виходу з ситуації.
3. Розробка та впровадження законодавства щодо регулювання колекторської діяльності	Узаконення діяльності колекторських агентств сприятиме регулюванню відносин між боржником та колектором, визначатиме права та обов'язки сторін даних відносин.
4. Посилення оперативності та гнучкості роботи колекторських компаній	Підвищиться швидкість і маневреність системи управління повернення боргів.
5. Створення спеціалізованих та універсальних колекторських агенств	З'явиться можливість банківській установі обирати ті організації, які найбільш ознайомлені з певною ситуацією і мають досвід роботи з нею.
6. Запровадження ліцензування колекторської діяльності	Сприятиме встановленню чітких норм щодо входження на ринок колекторських компаній.
7. Інформаційна відкритість щодо діяльності ринку колекторських послуг	Зменшення негативного ставлення населення щодо діяльності колекторських агентств.
8. Посилення боротьби з діяльністю антиколекторських організацій	Покращення функціонування всього ринку колекторських послуг.

*Джерело: власна розробка авторів*

Говорячи про останню обставину, потрібно зауважити, що таку персональну інформацію можна збирати, отримувати і розпоряджатися лише тим установам, які прямо передбачені законом. У даному випадку, банк має таке право, але він таке право не може передати колекторській фірмі.

Проте думки експертів щодо діяльності колекторських організацій менш категоричні. Так звані колекторські організації мають право на існування, але діяльність колекторських організацій необхідно спрямувати у правове русло, кажуть юристи, які не обтяжені посадовою необхідністю говорити правильні речі. На їхню думку, проблема діяльності колекторів полягає лише у відсутності умов, визначених законом.

При цьому експерти посилаються на норми Господарського кодексу України, якими передбачено, що підприємці мають право без обмежень самостійно здійснювати будь-яку підприємницьку діяльність, яку не заборонено законом.

Лише особливості здійснення окремих видів підприємництва мають встановлюватися законодавчими актами. На колектори знайшлися й антиколектори. Однак, форми, яких набуває колекторська діяльність сьогодні, непокоїть навіть оптимістів.

На захист неплатоспроможних клієнтів від нахабних дій банкірів в Україні

з'являються антиколекторні компанії. Антиколектори допомагають громадянам, які зіштовхнулися зі свавіллям представників колекторських організацій, звернутися до суду за захистом свого особистого немайнового або майнового права та інтересу.

Як діяти, якщо виникли проблеми з поверненням кредиту?

По-перше, юристи наголошують, що на сьогодні в Україні відсутній закон, який би встановлював принципи, на яких ґрунтується колекторська діяльність; засоби регулюючого впливу держави на діяльність цих суб'єктів; вимоги для надання права займатися такою діяльністю; способи щодо стягнення заборгованості; правовий статус колектора; питання їх відповідальності; весь спектр послуг, які здійснюватимуть колектори; порядок їх здійснення; права та обов'язки інших учасників; засади контролю з боку держави; орган, якому надати певні повноваження у сфері колекторської діяльності тощо.

По-друге, Конституцією України встановлено, що ніхто не може зазнавати втручання в його особисте і сімейне життя, крім випадків, передбачених Конституцією України.

Не допускається збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини. Крім того, порушення недоторканності приватного життя є злочином, передбаченим Кримінальним кодексом України.

Враховуючи вище запропоновані заходи щодо покращення діяльності колекторських компаній, обґрунтуємо перешкоди, які на разі існують на шляху їх впровадження (табл. 2).

Таблиця 2

Обґрунтування базових перешкод розвитку ринку колекторських послуг

Запропонований захід	Ризики та перешкоди впровадження
1. Удосконалення професіоналізму та підвищення кваліфікації працівників колекторських компаній	Відсутність законодавства, яке б регулювало діяльність колекторських компаній сприяє невизнанню колекторської діяльності як окремої професійної діяльності, яка потребує підготовки кваліфікованих спеціалістів.
2. Розширення кола використовуваних інструментів при стягненні заборгованості	Недостатня освіченість та професіоналізм працівників колекторських агентств спричиняє одноманітність заходів впливу на боржників, які в основному зводяться до погроз.
3. Розробка та впровадження законодавства щодо регулювання колекторської діяльності	Відсутність єдиної політики влади щодо розвитку даного сектору фінансового ринку та нерозуміння ними необхідності діяльності даних установ.
4. Посилення оперативності та гнучкості роботи	Відсутність достатнього фінансового забезпечення та наявного штату робітників.
5. Створення спеціалізованих та універсальних колекторських агентств	Відсутність законодавчої бази, яка б регулювала та визнавала діяльність даних установ.
6. Запровадження ліцензування колекторської діяльності	Відсутність чітких норм, які б регулювали діяльність у цій сфері.
7. Інформаційна відкритість щодо діяльності ринку колекторських послуг	Неосвідченість населення та його негативне ставлення до діяльності колекторів.
8. Посилення боротьби з діяльністю анти колекторських організацій	Законодавство не визнає діяльність колекторів законною, тому діяльність анти колекторів взагалі залишається поза увагою влади.

Джерело: власна розробка авторів



Таким чином, бачимо, що на шляху розвитку колекторських компаній в Україні існує наразі безліч перешкод, тому, на мою думку, влада повинна в першу чергу розробити єдину державну політику в цьому напрямку та законодавчу базу яка б регулювала відносини в сфері колекторської діяльності.

З метою визначення можливостей колекторських компаній і загроз просування їх на фінансовому ринку України проведемо SWOT-аналіз ринку колекторських послуг (табл. 3).

Таблица 3

SWOT-аналіз діяльності колекторських компаній

	<i>Сильні сторони (S)</i>	<i>Слабкі сторони (W)</i>
<i>Внутрішнє середовище</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– відносно невеликий штат організації;</li> <li>– молодий і перспективний колектив;</li> <li>– специфічність послуг що надаються;</li> <li>– порівняно високий прибуток від діяльності;</li> <li>– достатня кількість клієнтів.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– досить низький професіоналізм робітників;</li> <li>– брак оперативності та гнучкості в роботі;</li> <li>– недостатність наявних технологій та досвіду у наданні конкретних послуг;</li> <li>– не завжди швидкий результат роботи;</li> <li>– додаткові витрати при доведення справи до суду;</li> <li>– негативне ставлення населення до діяльності даних установ.</li> </ul>
	<i>Можливості (O)</i>	<i>Загрози (T)</i>
<i>Зовнішнє середовище</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодавча урегульованість з боку влади;</li> <li>– вихід на нові ринки;</li> <li>– налагодження роботи з зарубіжними установами.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– законодавча урегульованість з боку влади;</li> <li>– поява нових конкурентів;</li> <li>– зменшення кількості клієнтів;</li> <li>– зростаючий конкурентний тиск;</li> <li>– тиск з боку держави;</li> <li>– банкрутство.</li> </ul>

*Джерело: власна розробка авторів*

Таким чином, провівши SWOT-аналіз діяльності колекторських компаній на ринку України, проаналізувавши їх слабкі і сильні сторони, провівши аналіз загроз що витікають із зовнішнього середовища, можна зробити висновок, що колекторським агентствам у своїй подальшій діяльності потрібно направити свої сили на розширення кола використовуваних інструментів для стягнення заборгованості що значно поліпшить ставлення населення до діяльності даних установ.

Також потрібно звернути увагу на підвищення освіченості своїх працівників що у свою чергу сприятиме більш кваліфікованій допомозі у вирішенні питань з боржниками та клієнтами.

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Однією із засад успішного та конкурентоспроможного функціонування компанії в колекторському бізнесі є злагоджена дія її операційних підрозділів та маркетингової служби. Основною проблемою банківської системи залишається збільшення обсягів проблемної заборгованості, яка саме і змушує банки вдаватися до послуг колекторських компаній. Сьогодні попит на колекторські послуги значно перевищує пропозицію. Ринок надання послуг повернення безнадійних боргів колекторськими компаніями в Україні розширюється. Проте постає питання про доцільність, ефективність та правову основу функціонування колекторських компаній в Україні. Дане

дослідження показало, що колекторська діяльність в Україні має перспективи подальшого розвитку, проте владі потрібно приділити важливу увагу щодо розвитку цього сектору кредитного ринку. Таким чином, проведена робота дала можливість досягнути подальші перспективи розвитку колекторського ринку в Україні, результати досліджень можна використати для формування теоретичних засад функціонування колекторських компаній.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Азізова К.М., Полтавська Є.О. Дослідження методів управління проблемними кредитами банку. *Вісник Міжнародного слов'янського університету. Серія: Економічні науки*. 2013. Т. 16. № 1-2. С. 102-110.
2. Денис О.Б. Проблеми та перспективи розвитку колекторського бізнесу в Україні. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія: «Економіка і менеджмент»*. 2018. №34. С. 66-70.
3. Дячек С.М., Виговський В.Г. Система внутрішньобанківського контролю як напрям попередження появи проблемних кредитів у банках. *Вісник ЖДТУ*. 2019. №1(87). С. 197-201.
4. Жаворонок А.В. Проблеми вдосконалення механізму банківського кредитування як засобу стимулювання розвитку ринку кредитних послуг в Україні. *Вісник економічної науки України*. 2020. № 1 (38). С. 196-201. DOI: [https://doi.org/10.37405/1729-7206.2020.1\(38\).196-201](https://doi.org/10.37405/1729-7206.2020.1(38).196-201)
5. Zhavoronok A., Kholiavko N. Banking system of Ukraine: trends and prospects of development. *Modern Science – Moderní věda*. Praha. Česká republika, Nemoros. 2020. No 10. P. 129-142.
6. Жарій Я.В., Дубина М.В., Лях Ю.В. Стан та перспективи розвитку колекторських компаній в Україні. *Вісник Чернігівського Державного технологічного університету*. № 3 (60), 2012. 267-276. URL: <https://economic-vistnic.stu.cn.ua/tmp/pdf/307.pdf>
7. Жданухін Д. Тенденції розвитку колекторського бізнесу в Росії. *Фінансовий ринок України*. 2008. № 4. С. 37-38.
8. Ілляк М. Колектори в Україні: друзі для банкірів чи рекет для народу? *Юридичний вісник України*. 2012. № 3. С. 14-15.
9. Kosach I.A., Zhavoronok A.V., Fedyshyn M.F., & Abramova A.S. Role of commission receipts in formation of the revenue of the commercial bank. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*. 2019. Vol. 4 (31). P. 22-30. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v4i31.190781>
10. Лазаускас Ю.М. Діяльність та особливості організації операційних бізнес-процесів колекторських (колектингових) компаній в Україні. *Наука й економіка*. 2011. № 1 (21). С. 91-97.
11. Лапко О.О. Сучасні методи реструктуризації кредитів, наданих в іноземній валюті. *Фінансовий простір*. 2015. № 3. С. 30-39.
12. Мочернюк В.П. Ринок колекторських послуг в Україні. 2011. URL: [http://www.rusnauka.com/2\\_KAND\\_2011/Economics/78041.doc.htm](http://www.rusnauka.com/2_KAND_2011/Economics/78041.doc.htm)
13. Новіков В. Практика роботи з проблемними активами банків: світовий досвід і реалії України. *Вісник Національного банку України*. 2013. № 4. С. 15-21.
14. Осадчий І. Шляхи вдосконалення роботи з проблемними активами банків України. *Вісник Української академії банківської справи*. 2011. № 1. С. 39-44.
15. Рибак О.М., Пуськов Д.О. Реструктуризація проблемних кредитів банків в умовах кризових явищ. *Інноваційна економіка*. 2020. 3-4. С. 65-70.
16. Свешнікова М. В. Шляхи вдосконалення роботи банку з проблемними кредитами. *Управління розвитком*. 2013. № 15. С. 55-57.

17. Тесленко О. За якими критеріями банки обирають партнерів серед колекторів? *Контракти*. 2010. № 51-52.
18. Fedyshyn M.F., Abramova A.S., Zhavoronok A.V., Marych M.G. Management of competitiveness of the banking services. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*. 2019. Vol. 1 (28). P. 64-74. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v1i28.163340>
19. Фецишин М.П., Жаворонок А.В., Ковальчук Н.О. Аналітична оцінка фінансової стійкості та стабільності банківської системи України на основі індикаторів. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2019. №6 (74). С. 83-88. DOI: <https://doi.org/10.32782/2520-2200/2019-6-59>
20. Фецишин М.П., Жаворонок А.В., Ковальчук Н.О. Механізм державного регулювання кризових явищ банківської галузі в умовах глобальних викликів. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2019. №28. С. 121-125. DOI: <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2019-28-53>
21. Fedyshyn M.F., Marich M.G., & Abramova A.S. The influence of credit factors on the development of the real economic sector in the conditions of economic. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*. 2018. 2(25), P. 366-374. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v2i25.136561>
22. Філіпенко Т.В., Філатов В.В. Правове регулювання діяльності колекторських компаній: український та європейський досвід. *Вісник національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Політологія. Соціологія. Право*. 2012. №4. С. 64-67.
23. Хоменко Я.С. Історичні особливості формування колекторської діяльності. *Молодіжний науковий вісник Української академії банківської справи Національного банку України*. 2012. URL: <http://www.bulletin.uabs.edu.ua/store'jur/'2012/809be3ca648aa6214a54d7764189528a.pdf>

## REFERENCES

1. Azizova, K.M., & Poltavska, Ye.O. (2013). Research of bank loan problem management methods. *Visnyk Mizhnarodnoho slovianskoho universytetu. Ser.: Ekonomichni nauky*, 16, 1-2, 102-110 [in Ukrainian].
2. Denys, O.B. (2018). Problems and prospects of collection business development in Ukraine. *Scientific Bulletin of the International Humanities University. Series: "Economics and Management"*, 34, 66-70 [in Ukrainian].
3. Dyachek, S.M., & Vygovsky, V.G. (2019). The system of internal banking control as a way to prevent the emergence of problem loans in banks. *Bulletin of ZhSTU*, 1(87), 197-201 [in Ukrainian].
4. Zhavoronok A.V. (2020). Problems of improving the mechanism of bank lending as a means of stimulating the development of the credit services market in Ukraine. *Bulletin of Economic Science of Ukraine*, 1(38), 196-201. DOI: [https://doi.org/10.37405/1729-7206.2020.1\(38\).196-201](https://doi.org/10.37405/1729-7206.2020.1(38).196-201) [in Ukrainian].
5. Zhavoronok, A., & Kholiavko, N. (2020). Banking system of Ukraine: trends and prospects of development. *Modern Science – Moderní věda*. Praha. Česká republika, Nemoros, 10, 129-142.
6. Zhariy, Y.V., Dubyna, M.V., & Lyakh, Y.V. (2012). Status and prospects of development of collection companies in Ukraine. *Bulletin of Chernihiv State Technological University*, 3(60), 267-276. URL: <https://economic-vistnic.stu.cn.ua/tmppdf/307.pdf> [in Ukrainian].
7. Zhdanukhin, D. (2008). Trends in the collection business in Russia. *Financial market of Ukraine*, 4, 37-38 [in Ukrainian].

8. Ilyuk, M. (2012). Collectors in Ukraine: friends for bankers or racketeering for the people? *Legal Bulletin of Ukraine*, 3, 14-15 [in Ukrainian].
9. Kosach, I.A., Zhavoronok, A.V., Fedyshyn, M.F., & Abramova, A.S. (2019). Role of commission receipts in formation of the revenue of the commercial bank. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*, 4(31), 22-30. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v4i31.190781>
10. Lazauskas, Yu.M. (2011). Activities and features of the organization of operational business processes of collection (collecting) companies in Ukraine. *Science and economics*, 2011, 1(21), 91-97 [in Ukrainian].
11. Lapko, O.O. (2015). Modern methods of restructuring loans in foreign currency. *Finansovyi prostir*, 3, 30-39 [in Ukrainian].
12. Mochernyuk, V.P. (2011). The market of collection services in Ukraine. URL: [http://www.rusnauka.com/2\\_KAND\\_2011/Economics/78041.doc.htm](http://www.rusnauka.com/2_KAND_2011/Economics/78041.doc.htm) [in Ukrainian].
13. Novikov, V. (2013). "Practice of working with problem assets of banks: world experience and realities of Ukraine. *Visnyk Natsionalnoho banku Ukrainy*, 4, 15-21 [in Ukrainian].
14. Osadchyi, I. (2011). Ways to improve the work with problem assets of Ukrainian banks. *Visnyk Ukrainiskoi akademii bankivskoi spravy*, 1, 39-44 [in Ukrainian].
15. Rybak, O.M., & Pushkov, D.O. (2020). Restructuring of problem loans of banks in times of crisis. *Innovative economy*, 3-4, 65-70. [in Ukrainian].
16. Svieshnikova, M.V. (2013). Ways to improve the bank's work with problem loans. *Upravlinnia rozvytkom*, 15, 55-57 [in Ukrainian].
17. Teslenko, O. (2010). By what criteria do banks choose partners from collectors? *Contracts*, 51-52 [in Ukrainian].
18. Fedyshyn, M.F., Abramova, A.S., Zhavoronok, A.V., & Marych, M.G. (2019). Management of competitiveness of the banking services. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*, 1(28), 64-74. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v1i28.163340>
19. Fedyshyn, M.F., Zhavoronok, A.V., & Kovalchuk, N.O. (2019). Analytical assessment of financial stability and stability of the banking system of Ukraine on the basis of indicators. *Problems of system approach in economy*, 6(74), 83-88. DOI: <https://doi.org/10.32782/2520-2200/2019-6-59> [in Ukrainian].
20. Fedyshyn, M.F., Zhavoronok, A.V., & Kovalchuk, N.O. (2019). The mechanism of state regulation of crisis phenomena in the banking sector in the context of global challenges. *Scientific Bulletin of Uzhhorod National University. Series: International Economic Relations and the World Economy*, 28, 121-125. DOI: <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2019-28-53> [in Ukrainian].
21. Fedyshyn, M.F., Marich, M.G., & Abramova, A.S. (2018). The influence of credit factors on the development of the real economic sector in the conditions of economic. *Financial and credit activity: problems of theory and practice*, 2 (25), 366-374. DOI: <https://doi.org/10.18371/fcaptp.v2i25.136561>
22. Filipenko, T.V., & Filatov, V.V. (2012). Legal regulation of collection companies: Ukrainian and European experience. *Bulletin of the National Technical University of Ukraine "Kyiv Polytechnic Institute". Politology. Sociology. Right*, 4, 64-67 [in Ukrainian].
23. Khomenko, Ya.S. (2012). Historical features of the formation of collection activities. *Youth Scientific Bulletin of the Ukrainian Academy of Banking of the National Bank of Ukraine*. URL: <http://www.bulletin.uabs.edu.ua/store'jur'/2012/809be3ca648aa6214a54d7764189528a.pdf> [in Ukrainian].