

УДК 343.98.068

DOI: 10.24412/2713-1033-2023-2-54-70

**А. Е. Козлова**

Средне-Волжский институт (филиал) ФГБОУ ВО «Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России)»,  
Саранск, Россия, e-mail: alina.alina-kozlova@yandex.ru

## **ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ КОЛЛЕКТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ: РОССИЙСКИЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ**

В статье представлен сравнительный анализ правовых норм, регулирующих правоотношения, возникающие в ходе осуществления коллекторской деятельности в России и зарубежных странах. Цель анализа – выявить пробелы в отечественном законодательстве, которое регулирует деятельность по взысканию долгов.

Одной из главных проблем осуществления коллекторской деятельности является не только несовершенство законодательства, но и отсутствие единообразного этического регулирования деятельности российских коллекторов. Кроме того, отсутствует система обучения профессиональных взыскателей просроченной задолженности. Для решения проблемы снижения количества неправомерных действий в отношении должников, сокращения жалоб на коллекторов и исправления их негативного имиджа предлагается к обсуждению проект Кодекса профессиональной этики российского коллектора. Также для повышения уровня квалификации коллекторов необходимо рассмотреть возможность введения в юридических вузах новой специальности или направления подготовки – «Коллекторская деятельность» – и разработки учебного плана для подготовки коллекторов.

Реализация комплекса обозначенных мер может помочь свести к минимуму неправомерные действия коллекторов, нарушающих права и законные интересы должников, и усовершенствовать законодательство для регулирования процессов взыскания просроченных задолженностей в Российской Федерации.

**Ключевые слова:** правовое регулирование, кредитная организация, коллектор, коллекторское агентство, кредитор, должник, коллекторская деятельность, взыскание задолженности

**A. E. Kozlova**

Mid-Volga Institute (branch) of All-Russian State University  
of Justice (RLA of the Ministry of Justice of Russia),  
Saransk, Russia, e-mail: alina.alina-kozlova@yandex.ru

## **LEGAL BASIS OF COLLECTION ACTIVITY: RUSSIAN AND FOREIGN EXPERIENCE**

The article presents a comparative analysis of the legal norms that regulate legal relations arising in the course of collection activities in Russia and foreign countries. The purpose of the analysis is to identify gaps in domestic legislation that regulates debt collection activities.

One of the main problems in the implementation of collection activities is not only the imperfection of the legislation, but also the lack of a uniform ethical regulation of the activities of Russian collectors. In addition, there is no system for training professional collectors. To solve the problem of reducing the number of illegal actions against debtors, reducing complaints against collectors and correcting their negative image, the Draft Code of Professional Ethics of the Russian Collector is proposed for discussion. Also, in order to improve the qualifications of collectors, it is necessary to introduce a new specialty or area of training in law schools (“Collection Activity”) and develop a Curriculum for training collectors.

The implementation of a set of identified measures can help minimize the illegal actions of debt collectors that violate the rights and legitimate interests of debtors, and improve legislation to regulate the collection of overdue debts in the Russian Federation.

**Keywords:** legal regulation, credit institution, collector, collection agency, creditor, debtor, collection activity, debt collection

## **Введение**

Проблемы с просроченными задолженностями как бизнеса, так и населения в той или иной степени характерны для любого государства, однако в периоды экономических и политических кризисов они существенно обостряются. Текущая внешнеполитическая напряженная обстановка в мире неизбежно влечет за собой спад в экономике различных государств. Это касается и России, где постоянно растут как уровень закредитованности населения, так и количество просроченных кредитов.

Согласно статистическим данным Центробанка РФ, из-за последствий пандемии и роста инфляции:

- «больше всего в 2021 году было выдано кредитов наличными (7.26 трлн. руб.) и в форме ипотеки (5.76 трлн. руб.);
- по сравнению с 2020 годом, общий объем выданных средств увеличился на 37% (кредиты наличными), на 46% (автокредиты) и на 28% (ипотека);
- примерно у 57% экономически активного населения страны (это 29.4% от численности всех россиян) есть обязательства по займам и кредитам» [Поляк, 2022].

В результате в России около 40 миллионов людей имеют обязательства перед банками, и лишь 8 миллионов из них способны погашать долги вовремя. Каждый россиянин в среднем должен финансовым учреждениям (банки, микрофинансовые организации) от 90 до 130 тысяч рублей. В целом за первые

три квартала 2022 года объем некачественных долгов россиян по потребительским кредитам увеличился на 14,21 % (142,39 млрд руб.)<sup>1</sup>.

Отметим, что граждане, призванные на военную службу в рамках частичной мобилизации для участия в специальной военной операции на Украине (СВО), получили возможность оформить кредитные каникулы<sup>2</sup>. Кроме того, в случае их смерти или получения 1 группы инвалидности все кредитные обязательства прекращаются. Распространяется это правило и на займы, взятые членами семьи участника СВО. Это необходимо учитывать при работе с актуальными статистическими данными.

Впрочем, высокий уровень закредитованности населения наблюдается не только в России. Для решения проблемы взыскания своевременно невыплаченных долгов в большинстве государств действуют структуры, профессионально занимающиеся взысканием долгов с физических и юридических лиц, – коллекторские организации, услуги которых становятся все более востребованными.

Несмотря на то, что в России действует Федеральная служба судебных приставов, специализирующаяся на принудительном исполнении решений юрисдикционных органов, это не препятствует развитию рынка коллекторских услуг.

Взыскание долгов всегда обременительно для граждан, но это лекарство для финансовой системы: горькое, но необходимое. Вопрос только в том, чего здесь больше: горечи или необходимости? Чем меньше просрочек по долгам и невозвращенных кредитов, тем меньше ставка по тем кредитам, которые предоставляются населению. Получается, что двое честных граждан платят за одного нечестного должника. Эта ситуация долгое время была типичной и для российского кредитного рынка. Одна из важных задач коллекторов – исправить эту ситуацию. Однако долгое время в России коллекторские организации демонстрировали не столько социальную ответственность, сколько недобросовестные методы ведения бизнеса, граничащие с криминалом. Во многом это было связано с отсутствием четкого нормативного регулирования деятельности коллекторов.

### **Общая характеристика и актуальные проблемы коллекторской деятельности в Российской Федерации и зарубежных странах**

Понятие «коллекторская деятельность» (collection activity) заимствовано из законодательства США. Однако, несмотря на то, что институт коллекторов в России является заимствованным, он приобрел отличительные национальные

---

<sup>1</sup> Потребительское кредитование в 2022 году. URL: <https://brobank.ru/potrebitelskoe-kreditovanie-2022> (дата обращения: 15.11.2022).

<sup>2</sup> Об особенностях исполнения обязательств по кредитным договорам (договорам займа) лицами, призванными на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, лицами, принимающими участие в специальной военной операции, а также членами их семей и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации: Федеральный закон от 07.10.2022 г. № 377-ФЗ // Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

черты, связанные с механизмом реализации взыскания задолженности. Коллекторское агентство – это посредник между кредитором и заемщиком, который за вознаграждение осуществляет деятельность по возврату просроченной задолженности. «Деятельности коллекторов в России свойственна относительная новизна. Еще в 90-е гг., когда рынок кредитования находился в процессе становления, а судебная система проходила стадию реформирования, деятельность по возврату долгов находилась за пределами правового поля» [Данилова, 2021: 17].

Первые коллекторские агентства в России стали появляться лишь в начале 2000-х годов, параллельно с развитием розничного банковского кредитования. Именно банки, заинтересованные в возврате просроченной задолженности, инициировали создание специализированных организаций для решения данной задачи. Первое коллекторское агентство в России зарегистрировал в виде дочернего предприятия банк «Русский стандарт» в 2001 году. Однако агентство работало только с должниками этого банка.

Первое профессиональное коллекторское агентство в России было создано несколько позднее, в 2004 году. Акционерное общество «Финансовое Агентство по Сбору Платежей» (ФАСП)<sup>1</sup> работает до настоящего времени, имеет подразделения в различных российских регионах и за рубежом (например, в Казахстане).

Уже к 2007 году в коллекторском бизнесе в России работало около 100 организаций. Однако федерального законодательства для регулирования их деятельности так и не появилось, что приводило к массовому нарушению прав и законных интересов должников и членов их семей.

В 2008 году под эгидой саморегулируемой организации «Национальная ассоциация профессиональных коллекторских агентств» (далее – НАПКА) был разработан Кодекс этики НАПКА, содержащий стандарты и правила взаимодействия с клиентами и должниками, работы с информацией и др. Однако этический кодекс в принципе не может заменить нормативный правовой акт, поскольку имеет другую природу и основывается на моральной, а не на правовой нормативности. Кроме того, данный кодекс обязаны соблюдать только члены НАПКА, а остальные коллекторы позволяли себе действия за рамками правового поля, преследуя единственную цель – извлечение прибыли.

Первой успешной попыткой урегулирования стал принятый в 2013 году Федеральный Закон № 353 «О потребительском кредите (займе)»<sup>2</sup>, где впервые были закреплены нормы взаимодействия коллекторов с должниками (ограничение звонков, указание на недопустимость угроз и пр.).

И только в 2016 году был принят профильный Федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при

---

<sup>1</sup> Финансовое Агентство по Сбору Платежей. URL: <https://fasp.ru/> (дата обращения: 01.12.2022).

<sup>2</sup> О потребительском кредите (займе): Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ // Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях»» (далее – ФЗ № 230)<sup>1</sup>. К настоящему времени в ФЗ № 230 внесен ряд существенных поправок, однако отдельные пробелы еще требуют устранения. В частности, необходимо дать определение понятия «коллекторская деятельность», сформулировать систему принципов, на которых должна основываться деятельность коллекторов, и др.

Для устранения пробелов такого рода необходимо учитывать предпосылки и факторы возникновения и развития коллекторской деятельности в России. Это не только высокая закредитованность бизнеса и населения, но и забота банков о собственном имидже (банку нежелательно ассоциироваться в сознании потребителя с коллекторами, чья деятельность может причинить репутационный вред), и перегруженность судебных приставов-исполнителей [Дугина, 2020].

Резюмируя все вышесказанное, можно прийти к выводу, что, несмотря на относительно короткую историю коллекторских агентств, их бурное развитие в современной России вполне логично и обусловлено рядом социально-экономических факторов. Все это привело к тому, что из дочерних предприятий банков в 2000-х годах коллекторские организации обособились в самостоятельные профессиональные агентства, что подтверждает их возрастающую востребованность в российском обществе. При этом сложно не согласиться с В.А. Болдыревым и В.Н. Шмаковым, которые еще в 2015 году сделали прогноз, не потерявший актуальности: «предпринятые на официальном уровне меры – только начало регулирования непростой ситуации, существующей на «рынке долгов», первые шаги по выработке системы сбалансированной защиты интересов должников и кредиторов [Болдырев, Шмаков, 2015: 95].

В рамках деятельности, направленной на взыскание задолженности, коллекторские агентства прямо или косвенно руководствуются положениями таких нормативных правовых актов, как: «Гражданский кодекс Российской Федерации» (ч. 1) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 25.02.2022); «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 04.11.2022) (в частности, ст. 14.57 КоАП); Федеральный закон «О кредитных историях» от 30.12.2004 № 218-ФЗ; Федеральный закон от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»; Федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ «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»», а также ряд Приказов Минюста России (от

---

<sup>1</sup> 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»: Федеральный закон от 03.07.2016 № 230-ФЗ // Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».



30.06.2021 № 110; от 30.06.2021 № 108) и ФССП России (от 30.12.2019 № 550) и др.

Анализ положений данных актов позволяет констатировать тот факт, что в настоящее время в России сформирована система регулирования и контроля коллекторской деятельности, определен государственный орган – ФССП России, на который возложены обязанности по ведению реестра профессиональных коллекторов, а также контролю за их деятельностью.

После внесения в реестр коллекторское агентство обязано соблюдать лицензионные требования, а также выполнять требования ФЗ № 230 и иных нормативных правовых актов, регулярно отчитываться перед ФССП в порядке, предусмотренном Приказом Минюста № 108, действующим до 2027 года<sup>1</sup>.

Ключевыми показателями в отчетах коллекторских организаций являются соблюдение прав граждан, имеющих просроченную задолженность, и отсутствие соответствующих нарушений (общение с должниками в неустановленное законом время или чаще, чем предусмотрено законом; общение без предоставления данных о коллекторе и организации, которую он представляет; действия с нарушением принципов добросовестности или разумности и пр.).

В сфере коллекторских услуг важно обеспечить как прозрачность, так и безопасность для должников и кредиторов. Проблема неправомерного взыскания долгов так называемыми «черными коллекторами» крайне актуальна в условиях рыночной экономики.

Количество жалоб на коллекторов в России увеличивается ежегодно. По итогам января-июня 2022 года в ФССП России поступило 26 тыс. жалоб на действия взыскателей, что составило 64,5 % обращений за весь 2021 год (40 000 жалоб) и 70 % – за 2020 год<sup>2</sup>. Такая тенденция свидетельствует о том, что люди в целом стали больше беспокоиться о своих правах и пытаться их защищать. Чаще всего заявители жалуются на физическое насилие или угрозы его применения к должнику или его близким; повреждение, уничтожение имущества; оскорбления или унижающие достоинство выражения; психологическое давление; введение в заблуждение относительно той суммы, которую должник должен вернуть, и т.п.

---

<sup>1</sup> Об утверждении формы отчета о деятельности по возврату просроченной задолженности, перечня документов и сведений, представляемых юридическим лицом, включенным в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, а также сроков и периодичности их представления: Приказ Минюста России от 30.06.2021 № 108 // Доступ из справ.-правовой системы «КонсультантПлюс».

<sup>2</sup> Должники направили в ФССП рекордное число жалоб на коллекторов. URL: <https://zaim.com/news/novosti-rynka/dolzhniki-napravili-v-fssp-rekordnoe-chislo-zhalob-na-kollektorov/> (дата обращения: 01.12.2022).

Президент НАПКА Э. Мехтиев акцентирует внимание на том, что «в процессе проверки обращений граждан обнаруживаются организации, которые не включены в реестр, т.е., фактически, действуют нелегально»<sup>1</sup>.

За нарушение законодательства коллекторы несут административную (статьи 6.1.1, 14.57, 19.1 КоАП РФ) и уголовную ответственность по статьям 115, 116, 116.1, 330 Уголовного кодекса РФ. Сами организации в случае нарушения законодательства их сотрудниками могут быть исключены из реестра.

Известны многочисленные примеры неправомерного поведения российских коллекторов. Так, в 2016 году коллекторы угрожали несовершеннолетнему ребенку должника, препятствовали его выходу из квартиры или возможности связаться с родителями<sup>2</sup>. В Карелии представители коллекторской организации пытались понудить выплатить долг лицо, которое должником не является, угрожая выложить в публичный доступ фейковые порнографические изображения<sup>3</sup>.

### **Этическое регулирование коллекторской деятельности**

Разнообразие незаконных действий коллекторов, несмотря на предусмотренную законом ответственность, свидетельствует о том, что в дополнение к правовым способам регулирования их деятельности необходимо наличие иных нормативных регуляторов, в частности, представляется необходимой разработка и принятие Кодекса этики российского коллектора. Во многих зарубежных странах такие кодексы успешно действуют. Их эффективность основана на том, что сообщество коллекторов с опорой на профессиональный кодекс этики, фактически, занимается «самоочищением», «выдавливая» из бизнеса компании и отдельных коллекторов, которые прибегают к ненормативным практикам. Исполнение норм этического кодекса обеспечивается тем, что коллекторские организации не желают репутационных рисков, которые могут повредить их бизнесу и восприятию населением и государством коллекторской деятельности в целом. В целях разработки проекта Кодекса этики российского коллектора можно обратиться к анализу зарубежного опыта правового и этического регулирования коллекторской деятельности<sup>4</sup>.

Еще в 1977 г. в США был принят Закон «О добросовестных практиках взыскания долгов» (Fair Debt Collection Practices Act – FDCPA). Нормы данного акта запрещают: применение или угрозу применения насилия или других преступных средств для нанесения вреда лицу, его репутации или имуществу;

---

<sup>1</sup> Количество обоснованных жалоб на коллекторов растет. URL: <http://www.finmarket.ru/main/article/5640957> (дата обращения: 01.12.2022).

<sup>2</sup> СК Екатеринбурга начал проверку после угроз коллекторов сжечь ребёнка. URL: <https://life.ru/p/187837> (дата обращения: 01.12.2022).

<sup>3</sup> В Карелии коллекторы из-за чужого долга позорили женщину сфабрикованными порноснимками. URL: <http://www.rosbalt.ru/russia/2017/02/06/1589391.html> (дата обращения: 01.12.2022).

<sup>4</sup> Организация коллекторской деятельности: российская и зарубежная практика. URL: [https://bstudy.net/602340/ekonomika/organizatsiya\\_kollektorskoy\\_deyatelnosti\\_rossiyskaya\\_zarub\\_ezhnaya\\_praktika](https://bstudy.net/602340/ekonomika/organizatsiya_kollektorskoy_deyatelnosti_rossiyskaya_zarub_ezhnaya_praktika) (дата обращения: 01.12.2022).

использование непристойных или оскорбительных выражений; объявление о продаже любого долга для принуждения к уплате задолженности; неоднократные телефонные звонки и смс-сообщения с намерением раздражать, оскорблять или преследовать любого человека по указанному номеру и др. [Pridgen, Alderman, 2008: 107].

В Гонконге жертвы неправомерных действий по взысканию долгов защищаются Законом «О злонамеренных сообщениях» от 1988 года, в преамбуле которого говорится, что он был принят для того, чтобы предусмотреть наказание для коллекторов, которые с целью вызвать беспокойство должников отправляют информационные сообщения по почте/телефону или другие предметы, называя их «письмами ненависти» или «письмами с ядом»<sup>1</sup>.

Наличие качественно подготовленных правовых и этических документов, регулирующих деятельность коллекторов, позволяет не только повысить эффективность взыскания просроченных задолженностей, но и переформатировать негативное восприятие коллекторов должниками. По данным исследования, проведенного сотрудниками Университета Йювяскюля (Финляндия), должник воспринимает коллектора как жадного и бескомпромиссного человека, а саму процедуру взыскания как вымогательство и угрозу. Однако постепенно у него формируются и позитивные представления о коллекторах, должник в процессе взаимодействия оценивает их хорошие манеры и вежливость [Jalonen, Takala, 2018].

Таким образом, полагаем, что принятие единого для всех включенных в реестр коллекторских организаций Кодекса этики российского коллектора позволит постепенно сформировать бизнес-сообщество, деятельность которого основана на понятиях «законность», «достоинство», «разумность», «уважение», «справедливость» и т.д. В качестве приложения к Кодексу необходимо постепенно сформировать, так называемую, Белую книгу – сборник положительных этических практик, примеров урегулирования сложных конфликтных ситуаций с опорой на нормы и принципы, зафиксированные в этическом кодексе. Белая книга полезна тем, что представители коллекторских организаций, попадая в ситуацию моральной дилеммы, по крайней мере, в некоторых случаях смогут обратиться к опыту коллег, попавших в аналогичную ситуацию и нашедших грамотный законный способ выхода из нее.

Важным элементом Кодекса этики российского коллектора должен стать комплекс норм, обязательный «для соблюдения коллекторским агентством при осуществлении им деятельности по взысканию просроченной задолженности, учитывающий особенности и финансовое состояние наиболее уязвимых

---

<sup>1</sup> The regulation of debt collection practices: report of The Law Reform Commission, 29 July 2002. URL: <https://www.hkreform.gov.hk/en/publications/rdebt.htm> (дата обращения: 27.11.2022).



категорий граждан: инвалидов, членов многодетных семей, ветеранов войны и труда и иных категорий»<sup>1</sup>.

Кодексы этики коллекторов приняты во многих постсоветских государствах. Так, например, в 2009 году Независимая ассоциация украинских коллекторских агентств (НАУКА) разработала и утвердила свой «Кодекс этики коллектора»<sup>2</sup>. В 2021 году в Республике Казахстан тоже впервые был утвержден «Типовой кодекс профессиональной этики работника коллекторского агентства», который установил «этические стандарты и правила поведения, а также принципы взаимодействия работников коллекторского агентства в ходе осуществления деятельности, направленной на досудебное взыскание и урегулирование задолженности, а также на сбор информации, связанной с задолженностью»<sup>3</sup>.

В России СРО НАПКА приняла кодекс этики для своих членов в 2016 году, а в 2019 году появилась новая редакция<sup>4</sup>.

Необходимо отметить, что ранее уже предпринимались попытки инициировать разработку Кодекса этики российских коллекторов – это упомянуто в ст. 6 (Кодекс профессиональной этики) Проекта федерального закона № 884052-6 «О коллекторской деятельности в Российской Федерации» (внесен 18.09.2015 членом СФ ФС РФ Казаковцевым О.А.)<sup>5</sup>. Однако данный законопроект не был принят, и до настоящего времени в Российской Федерации не существует единого для всех коллекторов этического кодекса.

Приняв во внимание опыт зарубежных стран и наработки НАПКА, мы подчеркиваем важность разработки и введения Кодекса этики российского коллектора, который будет отражать специфику российской социально-экономической ситуации, особенности менталитета, психологических трудностей взаимодействия должников и коллекторов, обусловленных негативным опытом и плохой репутацией коллекторских агентств.

Однако данный кодекс не должен ограничивать моральное нормотворчество саморегулируемых организаций коллекторов. Мы согласны с О.А. Казаковцевым, который оставляет за такими организациями право

---

<sup>1</sup> О коллекторской деятельности в Российской Федерации: Проект Федерального закона № 884052-6 (ред., внесенная в ГД ФС РФ, текст по состоянию на 18.09.2015) // Доступ из справ-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 01.12.2022).

<sup>2</sup> Коллекторы утвердили свой Кодекс этики. URL: <https://antiraid.com.ua/news/3210-2009080560/> (дата обращения: 30.10.2022).

<sup>3</sup> Типовой кодекс профессиональной этики работника коллекторского агентства. URL: <https://fingramota.kz/ru/post/tipovoj-kodeks-professionalnoj-etiki-rabotnika-kollektorskogo-agentstva> (дата обращения: 01.12.2022).

<sup>4</sup> Кодекс этики. URL: <https://www.napca.ru/upload/iblock/d23/d2316a5d3b1396d86735307d993b5303.pdf> (дата обращения: 14.11.2022).

<sup>5</sup> О коллекторской деятельности в Российской Федерации: Проект Федерального закона № 884052-6 (ред., внесенная в ГД ФС РФ, текст по состоянию на 18.09.2015) // Доступ из справ-правовой системы «КонсультантПлюс» (дата обращения: 01.12.2022).

принимать свой кодекс и включать туда нормы и стандарты, которых нет в действующем законодательстве или не будет в общероссийском кодексе этики.

Также полагаем перспективным ориентироваться при разработке этических документов на профессиональный стандарт «Специалист по коллекторской деятельности»<sup>1</sup>.

### **Профессиональное образование коллекторов**

Еще одно нормотворческое направление в сфере коллекторской деятельности связано с необходимостью разработки образовательных программ высшего и среднего профессионального образования для обучения коллекторов. В учебные планы по направлению подготовки «Коллекторская деятельность» (бакалавриат) предлагается включить такие профильные предметы, как: «Коллекторская деятельность», «Дебиторская задолженность», «Правовые основы коллекторской деятельности в России», «История развития коллекторской деятельности в зарубежных странах», «Профессиональная этика коллектора» и др.

О необходимости введения новой специальности или направления подготовки впервые заговорили в 2017-2018 гг. Если бы новую специальность ввели, в настоящее время могли бы появиться первые выпускники, обладающие необходимыми профессиональными компетенциями в сфере коллекторской деятельности. Однако это остается задачей на будущее.

В настоящее время коллекторские организации, как правило, самостоятельно обучают сотрудников, организуя краткосрочные курсы. Первый вице-президент НАПКА А. Морозов акцентировал внимание на том, что «...каждому профессиональному коллекторскому агентству приходится проводить обучение сотрудников с нуля»<sup>2</sup>. Однако в рамках такого рода форм обучения не уделяется надлежащего внимания этическим аспектам деятельности коллекторов, а также не закладывается системного понимания правовых норм, регулирующих коллекторскую деятельность.

По нашему мнению, для эффективной работы и построения карьеры в этой сфере будущим коллекторам потребуются: знание различных отраслей права, особенностей социально-экономической ситуации в различных регионах, основ психологии и этики, теории и практики урегулирования конфликтов и т.д. Все это необходимо, чтобы справляться с основными обязанностями: поиск должника и установление контакта с ним; информирование об имеющейся задолженности и способах ее погашения и т. п. Неправомерные действия представителей коллекторских агентств (угрозы; посещения должников в порядке, отличном от закона; передача личной информации третьим лицам) часто связаны с их непрофессионализмом.

---

<sup>1</sup> Полный профстандарт № 446 Специалист по коллекторской деятельности. URL: <http://япрофессионал.рф/полный-профстандарт-№-446-специалист-по/> (дата обращения: 01.12.2022).

<sup>2</sup> В России появятся дипломированные коллекторы. URL: <http://izvestia.ru/news/584917> (дата обращения: 01.12.2022).

Необходимость получения работниками коллекторских агентств профессионального образования и важность его постоянного усовершенствования, например, путем прохождения курсов повышения квалификации, обосновывается в исследовании, проведенном в Южной Африке. В нем подробно описываются требования к обучению коллекторов, анализируются причинно-следственные связи профессионализации коллекторов и развития отрасли, а также формулируются несколько стратегий совершенствования обучения по взысканию просроченных задолженностей с учетом региональной специфики. Согласно проведенному опросу среди сотрудников коллекторских организаций образовательный профиль респондентов выглядит следующим образом: 1) все респонденты имеют, как минимум, свидетельство об окончании среднего образования; 2) 17 % и 33 % опрошенных получили соответственно аттестат зрелости или национальный диплом; 3) 28 % респондентов имеют степень бакалавра; 4) 17 % имеют степень магистра; 5) только 5 % прошли ту или иную форму практического обучения (краткосрочные курсы, наставничество) [Sigamoney, Liganiso, Karodia, 2014].

Данный опрос показывает, что в Южной Африке, как и в России, существует потребность в формировании профессионалов в сфере коллекторской деятельности, имеющих специальное образование. В целом, представляется небезынтересным провести аналогичное исследование в России и проверить, есть ли корреляция между уровнем образования коллектора и количеством нарушений законодательства, которые он допускает.

Наибольшее внимание необходимо уделять обучению руководителей коллекторских организаций, которые должны нести ответственность не только за собственную репутацию, но и за своих сотрудников и организацию в целом.

### **Заключение**

В России коллекторская деятельность в ее современном виде не имеет такой длительной истории, в отличие от других стран, где коллекторские агентства являются активными и полноправными участниками финансового рынка. Тем не менее, можно отметить динамичное развитие отрасли: из-за экономического кризиса в стране и падения платежеспособности населения услуги коллекторов в настоящее время пользуются спросом. Растет объем просроченной задолженности; вместе с ростом долгов физических лиц растет и задолженность юридических лиц.

Анализ зарубежной практики правового и этического регулирования деятельности коллекторов показывает, что систематизированная и прозрачная законодательная база позволяет коллекторам достигать социально важных целей, формируя при этом позитивный имидж и обеспечивая рост доверия населения к деятельности профессиональных взыскателей просроченных задолженностей.

Осуществление коллекторской деятельности в России имеет ряд проблем, связанных не только с несовершенством законодательства, но и с отсутствием единообразного этического регулирования деятельности российских коллекторов, а также с отсутствием системы обучения профессиональных

взыскателей просроченной задолженности. Не решив этих проблем, мы не сможем добиться совершенствования коллекторской деятельности, даже если удастся создать идеальное законодательство для регулирования процессов взыскания просроченных задолженностей.

Таким образом, в целях снижения негативной статистики в области неправомерных действий в отношении должников, сокращения жалоб на коллекторов, поступающих в ФССП, а, следовательно, исправления негативного имиджа коллекторов, в рамках данного исследования мы предлагаем к обсуждению Проект Кодекса профессиональной этики российского коллектора (Приложение 1). Разработка и принятие такого документа позволит свести к минимуму неправомерные действия коллекторов, нарушающих права и законные интересы, а также ущемляющие честь и умаляющие достоинство должников и членов их семей. Введение Кодекса должно поспособствовать повышению уровня доверия населения к сотрудникам коллекторских агентств.

Также для повышения уровня квалификации коллекторов мы считаем необходимым введение новой специальности или направления подготовки – «Коллекторская деятельность». По нашему мнению, получение специального образования коллекторами позволит повысить качество обслуживания должников, сократить время и денежные средства, затрачиваемые работодателем на обучение своих сотрудников, и главное – направить деятельность коллекторов в цивилизованное русло, тем самым сократив число «черных» игроков финансового рынка, использующих недобросовестные методы работы с просроченными задолженностями. Получение профессионального образования поможет российским коллекторам выполнять обязанности в пределах нормативного поля: по закону и по совести.

### **Список литературы (References)**

1. Болдырев В.А., Шмаков В.Н. Коллекторская деятельность как современный экономико-правовой феномен // Имущественные отношения в Российской Федерации. 2015. № 6(165). С. 94-104.

Boldyrev V.A., Shmakov V.N. (2015) Kollektorskaja dejatel'nost' kak sovremennuj jekonomiko-pravovoj fenomen (Collection activity as a modern economical and legal phenomenon). *Property Relations in the Russian Federation*. No. 6(165). P. 94-104. (In Russ.)

2. 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.

Danilova K.A. (2021) Otdel'nye aspekty stanovlenija i pravovogo regulirovanija kollektorskoj dejatel'nosti v Rossii i zarubezhnyh stranah (Specific perspectives of the formation and legal regulation of collection activities in Russia and foreign countries). *Administrative Consulting*. Vol. 7. No. 4. P. 16-22. (In Russ.)

3. Дугина О.М. Причины и условия, способствующие возникновению коллекторской деятельности в Российской Федерации: исторический аспект // Эволюция государства и права: проблемы и перспективы: сборник науч. трудов

2-й Междунар. науч. конф. Курск, 27 марта 2020 года. Курск: Юго-Западный государственный университет, 2020. С. 105-108.

Dugina O.M. (2020) Prichiny i uslovija, sposobstvujushhie vznikoveniju kollektorskoj dejatel'nosti v Rossijskoj Federacii: istoricheskij aspekt (Causes and conditions contributing to the emergence of collection activities in the Russian Federation: a historical aspect). *The evolution of state and law: problems and prospects: a collection of scientific papers of the 2nd International Scientific Conference, Kursk, March 27, 2020*. Kursk: The Southwest State University, 2020. P. 105-108. (In Russ.)

4. Поляк М. (2022) Сколько людей не платят кредиты. Но означает ли их число, что и вам можно не платить? URL: <https://snpractice.ru/wp-content/uploads/snip-4-2022-43-52.pdf> (дата обращения: 28.11.2022).

Polyak M. (2022) How many people don't pay loans. But does their number mean that you can not pay? URL: <https://snpractice.ru/wp-content/uploads/snip-4-2022-43-52.pdf> (accessed: 28.11.2022). (In Russ.)

5. Jalonen J., Takala T.A. (2018) Debtors' Ethical Perceptions of the Debt Collection Process. *Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*. Vol. 23. No. 1. P. 14-19.

6. Pridgen D., Alderman R.M. (2008) Consumer Credit and the Law. New York: Clark Boardman Callaghan. 1326 p.

7. Sigamoney C., Liganiso X., Karodia A.M. (2014) Assessing the requirements and benefits of debt collector training in South Africa. *International Journal of Accounting Research*. Vol. 1. No. 12. P. 1-29.

## **Приложение 1**

### **Кодекс профессиональной этики российского коллектора (проект)**

#### ***Глава 1. Общие положения***

1. Настоящий Кодекс профессиональной этики российского коллектора (далее – Кодекс) устанавливает моральные стандарты и правила поведения, а также принципы взаимодействия работников коллекторского агентства с должниками и (или) их представителями, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с кредитором в рамках договора банковского займа или договора о предоставлении микрокредита (далее – должник), обязательные к исполнению каждым работником коллекторского агентства в ходе осуществления деятельности, направленной на досудебное взыскание и урегулирование задолженности, а также на сбор информации, связанной с задолженностью.

2. Моральные стандарты и правила поведения, а также основные принципы, установленные в Кодексе, разработаны с учетом положений действующего российского законодательства, регулирующего деятельность профессиональных взыскателей просроченных задолженностей, а также нормы и ценности профессиональной этики: принцип профессиональной



ответственности, следование профессиональному долгу, принципы уравнивающей и распределяющей справедливости и др.

3. Положения Кодекса обязательны к исполнению каждым работником коллекторского агентства в ходе осуществления им деятельности, направленной на досудебное взыскание и урегулирование задолженности, а также на сбор информации, связанной с задолженностью.

### ***Глава 2. Общие моральные стандарты***

4. Каждый работник коллекторского агентства осуществляет свою деятельность в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, а также положениями Кодекса.

5. Работники коллекторского агентства используют такие способы взаимодействия с должниками, которые не наносят последним моральный вред и не нарушают их права и законные интересы, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

6. Руководство коллекторского агентства обеспечивает регулярное и своевременное обучение, повышение квалификации и профессиональную переподготовку своих работников, а также разработку и утверждение:

1) базовых алгоритмов, по которым работникам коллекторского агентства допускается осуществлять взаимодействие с должниками, включая базовые алгоритмы проведения переговоров при личных встречах и базовые алгоритмы телефонных переговоров;

2) шаблонов текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых должникам, в том числе шаблонов уведомлений на бумажном носителе, направляемых должникам.

7. Каждый работник коллекторского агентства своими действиями должен способствовать достижению доверия со стороны общества и государства и уважения к профессиональной деятельности коллектора.

8. Каждый работник коллекторского агентства обязан проявлять разумную заботу в отношении отдельных категорий должников: людей с ограниченными возможностями здоровья, пожилых, многодетных родителей и пр.

### ***Глава 3. Обеспечение безопасности информации, получаемой коллекторским агентством***

9. Работник коллекторского агентства придерживается принципов сохранности документов и информации, полученных от кредитора, должника, в том числе банковской тайны, тайны предоставления микрокредита, коммерческой или иной охраняемой законами Российской Федерации тайны, персональных данных должника.

10. Запрещено раскрывать персональные данные должника, а также сведения, затрагивающие личную/частную жизнь должников, с нарушением законодательства Российской Федерации и условий заключенных договоров.

11. Руководство коллекторского агентства:

1) гарантирует защиту информации, полученной от кредитора, должника, от неправомерного доступа, уничтожения, распространения и от иных незаконных действий;

2) обеспечивает конфиденциальность и надлежащее хранение информации по персональным данным должников, полученной как от кредиторов, так и от самих должников;

3) обеспечивает безопасность и защиту конфиденциальной информации, полученной в процессе работы с кредитором в рамках заключенного с ним договора, а также ставшей ему известной в ходе осуществления коллекторской деятельности, направленной на досудебное взыскание и урегулирование задолженности, а также на сбор информации, связанной с задолженностью.

12. Коллекторское агентство заключает с каждым работником, у которого есть доступ к сведениям о должнике и его задолженности, соглашение о конфиденциальности. Условия о неразглашении конфиденциальной информации могут быть определены в разделе/пункте трудового договора, заключенного с работником.

13. Все работники коллекторского агентства несут ответственность за обеспечение конфиденциальности информации, находящейся в их пользовании и распоряжении, а также соблюдения своих обязательств по обеспечению данной конфиденциальности и после увольнения с должности.

14. Программное обеспечение и оборудование, предназначенные для обеспечения коллекторской деятельности, должны соответствовать требованиям, установленным законодательством Российской Федерации.

15. В случае применения в работе коллекторского агентства больших данных и обученных на их основе автоматизированных интеллектуальных систем организация должна обеспечивать контроль за достоверностью полученных данных, не допускать использования дискриминационных алгоритмов, гарантировать право выбора должника на общение с оператором вместо бота, голосового помощника и пр.

#### ***Глава 4. Обеспечение прозрачности деятельности коллекторского агентства***

16. Работники коллекторского агентства на основании требования должника обязаны предоставить ему информацию и копии документов, подтверждающих полномочия на совершение действий, направленных на возврат задолженности должника, с соблюдением конфиденциальности информации.

17. Полная и достоверная информация о деятельности коллекторского агентства должна содержаться на интернет-ресурсе коллекторского агентства.

18. Интернет-ресурс коллекторского агентства должен быть структурированным, удобным для пользования, навигации и содержать, в том числе, информацию о зарегистрированных телефонных номерах коллекторского агентства, фактическом и юридическом месте расположения, а также о возможных способах обращения в коллекторское агентство.

19. Информация размещается в отдельных тематических разделах интернет-ресурса коллекторского агентства.

20. Информация, размещаемая на интернет-ресурсе коллекторского агентства, поддерживается в актуальном состоянии.

21. Сведения о сотрудниках, нарушивших Кодекс, должны публиковаться на интернет-ресурсе коллекторского агентства и не могут быть удалены в течение 10 лет с момента фиксации нарушения Кодекса.

### ***Глава 5. Основные принципы взаимодействия работников коллекторского агентства с должниками***

22. В процессе мероприятий, направленных на досудебное взыскание и урегулирование задолженности, а также на сбор информации, связанной с задолженностью, работник коллекторского агентства обязан:

1) соблюдать требования законодательства при работе с должником, действовать добросовестно и разумно;

2) соблюдать деловой и вежливый стиль общения, разговаривать корректно и тактично;

3) объяснять должнику цель разговора, определить и разрешить все неясности и сомнения. Применять цивилизованные методы и формы работы с целью помочь должнику найти оптимальное решение и наилучший выход из ситуации, связанной с проблемной задолженностью;

4) предоставлять полную и достоверную информацию по задолженности должника, способах и сроках ее погашения;

5) не причинять какими-либо своими действиями морального вреда; пытаться нивелировать психологическое напряжение в общении с должником, при необходимости вежливо и доступно повторять информацию.

23. Работнику коллекторского агентства категорически запрещено:

1) совершать противоправные действия, посягающие на права и свободы лица, с которым взаимодействует, ставящие под угрозу его жизнь и здоровье, а также повлекшие причинение должнику имущественного и иного вреда;

2) использовать ненормативную лексику;

3) предоставлять ложную информацию о своем статусе, квалификации, опыте или профессиональных полномочиях;

4) представляться работником иного юридического лица при отсутствии таких полномочий;

5) распространять сведения, порочащие честь, достоинство и деловую репутацию должника, с которым он взаимодействует, либо разглашать сведения, которые могут причинить имущественный вред интересам должника;

6) вводить должника, с которым взаимодействует, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;

7) принимать деньги (в наличной или безналичной форме), а также иное имущество в счет погашения задолженности;

8) требовать погашения задолженности иным имуществом, кроме денег.

**Глава 6. Ответственность при нарушении требований Кодекса**

24. В случае выявления нарушений требований, стандартов и правил, установленных Кодексом, работник коллекторского агентства несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, а также к нему могут быть применены соответствующие меры, в том числе приостановление или прекращение трудовых отношений.

25. Моральные санкции за нарушения положений Кодекса определяются с учетом парадоксов моральной оценки и морального поведения. Контролируемой моральной санкцией является общественное порицание, которое обеспечивается путем публикации на интернет-ресурсе коллекторского агентства описания нарушения Кодекса с указанием данных сотрудника, допустившего нарушения.

**Сведения об авторе**

**Козлова Алина Евгеньевна** – студент Средне-Волжского института (филиала) Всероссийского государственного университета юстиции (РПА Минюста России).

**E-mail:** alina.alina-kozlova@yandex.ru

**About the author**

**Kozlova Alina Evgenievna** – student of the Mid-Volga Institute (branch) of All-Russian State University of Justice (RLA of the Ministry of Justice of Russia).

**E-mail:** alina.alina-kozlova@yandex.ru

Поступила 29.05.2023; одобрена после рецензирования 19.06.2023; принята к публикации 15.07.2023.