Тимофей Полетаев («Интел Коллект»): У рынка взыскания большой нереализованный потенциал

Как выбрать надежного партнера, которому можно доверить управление просроченной задолженностью; каковы текущее состояние и перспективы коллекторского бизнеса в условиях быстро меняющейся экономической среды, обсудили с Тимофеем Полетаевым, генеральным директором профессиональной коллекторской организации «Интел Коллект»

— Тимофей, каким для компании «Интел Коллект» стал 2024 год?

— 2024 год оказался непростым для всех участников финансового рынка. Одним из ключевых факторов стало влияние повышения ключевой ставки, что привело к удорожанию кредитных ресурсов, в том числе для коллекторских компаний. Отмечу, что сокращение выдачи кредитов имеет отложенный эффект — это задача, которую мы будем решать в 2026 году.

Также произошло множество регуляторных изменений, включая увеличение государственных пошлин, что повлияло на всю отрасль работы с задолженностью.

Несмотря на сложности, 2024 год оказался успешным для нас. Мы достигли значительных результатов в финансовых показателях и укрепили операционную модель, диверсифицировав инструменты работы с портфелями.

Компания «Интел Коллект» установила новые рекорды для себя: мы впервые преодолели отметку 1 млрд рублей по сборам по приобретенным правам требования, что в три раза больше, чем в 2023 году, и в семь раз больше по сравнению с 2022 годом. Мы продолжаем демонстрировать положительную динамику и планируем развиваться дальше.



фото: «Интел Коллект»

— По данным ФССП, на сегодняшний день в государственный реестр коллекторских агентств входит 514 компаний. На чем стоит основываться при выборе партнера?

— Коллекторская компания ничем не отличается от любого другого партнера в сегменте B2B. Во-первых, важно обратить внимание на историю развития и динамику капитализации, которая невозможна без стратегии и команды. Это продемонстрирует способность

компании адаптироваться к современным рыночным условиям. Во-вторых, надо обратить внимание на tone of voice по всем каналам коммуникаций, который легко проследить по цифровому следу, оставленному компанией в интернете. В-третьих, важно обратить внимание на количество жалоб и нарушений в открытых источниках, присутствие организации в «зеленом» списке ФССП.

— Коллекторские агентства часто вызывают противоречивые мнения. Как вы считаете, сотрудничество с коллекторским агентством влияет на репутацию финансовой организации?

— Сотрудничая с коллекторским агентством, вы не испортите свою репутацию. На рынке коллекторских услуг нет места нецивилизованным подходам; здесь востребованы высокие технологии и глубокая аналитика. Мы — профессионалы во взыскании долгов и действуем в правовом поле, где регулирование является одним из самых строгих в России, поэтому репутационные риски исключены.

Помимо этого эффективная коллекторская компания ориентирована на эффективное взаимодействие с должниками. Мы верим, что с каждым клиентом можно найти решение, и делаем все для того, чтобы он был готов сотрудничать с нами. Здесь все начинается элементарно с клиентского сервиса и клиентского опыта, и наша компания реализует стратегию долгосрочной коммуникации, так как за одно «касание» невозможно решить вопрос. Поэтому эмоциональное состояние клиента и его открытость — ключевые факторы для достижения результата. Мы инвестируем в развитие клиентского пути и эмоционального интеллекта сотрудников, измеряем удовлетворенность клиентов — это важные аспекты нашей работы.

— Как вы выстраиваете работу с должниками? Какие методы применяете и есть ли различия в работе с должниками из разных регионов?

— Для нас коллекторская деятельность основывается на трех ключевых компонентах: праве, аналитике и клиентском сервисе. Мы используем глубокую аналитику и предсказательные модели для точного применения законных инструментов в работе с должниками. Всегда готовы уйти в правовое поле, но работа начинается с попыток добровольного и выгодного для должника урегулирования.

Отмечу, что методы работы с должниками различаются в зависимости от региона, что учитывается в нашей стратегии. Приведу пример для понимая: в северных регионах неоправданно выстраивать процесс выездного взыскания. В крупных городах, таких как Москва, требуется быстрая коммуникация: время — очень дорогой ресурс для жителей мегаполиса, и клиенты не готовы разговаривать более минуты. В то же время в небольшом городе или деревне разговор может длиться 3-4 минуты, так как эти клиенты оценивают коммуникацию с коллектором как серьезный инфоповод в жизни — могут многое рассказать, задают много вопросов и часто уходят в детали. Важно учитывать особенности каждого региона, чтобы эффективно взаимодействовать с клиентами в рамках большой федеральной стратегии.

С точки зрения правовой работы судебные органы и служба судебных приставов функционируют эффективно по всей стране. Наблюдаются серьезная оптимизация, цифровая трансформация государственных органов. Это создает большие возможности для клиентов. Например, во многих регионах есть доступ к электронному судопроизводству.

— Какие дополнительные инструменты кроме классических звонков коллекторов вы используете в своей работе?

— Важно понимать, что выбор инструментов определяется потребностями клиентов. На сегодняшний день основное общение происходит через текстовые коммуникации: чаты и мессенджеры становятся предпочтительными для нового поколения, в то время как миллениалы могут предпочитать телефонные переговоры.

Мы также развиваем каналы самообслуживания, позволяя клиентам получать необходимую информацию без участия оператора. Наша компания использует все доступные каналы — от привычной телефонии до мессенджеров.

При скоринговой оценке портфеля клиенту назначается наиболее эффективная стратегия коммуникации, которая изменяется в зависимости от его поведения. Таким образом, клиент может влиять на способ предпочтительного взаимодействия: звонок или переписка в мессенджере.

— Каких принципов вы придерживаетесь в своей работе на рынке коллекшн?

— В основе динамики нашего роста лежит принцип непрерывного улучшения. Мы убеждены в том, что рынок взыскания имеет большой нереализованный потенциал. Работа с долгом — это уже работа с последствиями. Мы хотим прийти к тому, чтобы потребительская способность граждан возрастала: решение будет делаться не за счет банкротства, когда человек признается финансово недееспособным и на много лет ограничивает себя от заемных денег, которые иногда так важны; а с сохранением возможности и дальше пользоваться финансовыми услугами, улучшать свое благосостояние.

Наша команда постоянно изучает и внедряет новые подходы и технологии, оставаясь в контексте мировых практик и изменений на рынке.

— Каковы ваши планы по развитию в 2025 году и на что ориентирована ваша долгосрочная стратегия?

— В 2025 году наша основная цель — рост капитализации, который мы демонстрируем каждый год нашей работы. Наша задача — непрерывно улучшать технологии, IT-ландшафт, а также наращивать объем цессионных сделок.

Мы проводим тщательный отбор портфелей, основываясь на глубинной аналитике, чтобы инвестировать только в те, которые соответствуют нашей бизнес-модели и нашей стратегии. При этом мы уверены, что каждый портфель имеет потенциал, если к нему правильно подойти.

Эффективность нашей компании измеряется чистой прибылью, и мы нацелены на результативность, где основная метрика — финансовая. Б.О

реклама