



**Коллектор должен не просто взыскать долг, а предложить человеку различные экономические пути решения проблемы, т.е. стать для него неким финансовым консультантом.**

Именно поэтому для данных специалистов так важны коммуникабельность, знание законодательства и психологическая устойчивость.

## **Общее описание**

На сегодняшний день невозврат кредитов встречается довольно часто. Борьба с этим явлением призваны коллекторы – специалисты по взысканию задолженности, или профессиональные собиратели долгов (от англ. collect – «собирать»).

Раньше на должность коллектора довольно часто привлекались бывшие сотрудники

силовых ведомств, а также военные в запасе. Ставка делалась на довольно агрессивную процедуру взимания долга. Сегодня же главная обязанность коллектора – не просто взыскать долг, а предложить человеку различные экономические пути решения проблемы, т. е. стать для него неким финансовым консультантом.

Коллектор должен помочь должнику разобраться в схеме выплат, спланировать бюджет и схему погашения долга, найти варианты осуществления регулярных выплат для погашения задолженности.

Поэтому основное требование к кандидатам – наличие высшего образования: экономического, финансового либо юридического. Однако нередко можно встретить коллектора, имеющего диплом педагога или психолога.

По мнению экспертов кадрового рынка, даже если кандидат не имеет высшего образования, но проявляет отличные коммуникативные навыки и глубокое знание психологии, он также может претендовать на эту позицию.

## **Функциональные обязанности**

Работа коллектора подразумевает, прежде всего, общение с клиентами, просрочившими погашение задолженности (информирование, ведение переговоров об оплате долга; консультирование клиентов по вопросам возникновения/погашения долга; расчет просроченной задолженности, разрешение конфликтных ситуаций).

### **В основные обязанности коллектора входит:**

- реализация процедур, входящих в процесс сбора просроченной задолженности в строгом соответствии с установленными временными рамками и существующей политикой компании по работе с должниками;
- дальнейшее развитие существующего алгоритма работы с просроченной задолженностью;
- расчет просроченной задолженности для передачи дел в суд;
- подготовка отчетов по клиентам-должникам;
- консультирование клиентов, а также коллег по вопросам сбора просроченной задолженности.

### **Навыки**

Профессия коллектора появилась не так давно, поэтому никто не ожидает увидеть специалиста с многолетним опытом работы в этой сфере. Однако определенные пожелания к соискателям все-таки есть. Востребованы кандидаты с опытом работы в финансовой, банковской, юридической сфере либо имеющие опыт, непосредственно связанный со сбором проблемной задолженности. Кроме того, необходимо знание законодательства, связанного со сбором долгов, а также знание принципов российского бухгалтерского учета.

Также нужно обладать компьютерными знаниями, уметь работать с базами данных, ведь у коллекторов есть доступ к базам данных банков, страховых компаний, центрального адресного бюро, организаций коммунального хозяйства, городской телефонной сети, бюро кредитных историй.

Если компания-работодатель – международная, то кандидат должен владеть английским языком на уровне Intermediate.

Дополнительные требования: мобильность, готовность к командировкам, умение работать в команде.

Кандидат на должность коллектора также должен обладать хорошими коммуникативными навыками – быть гибким, но одновременно твердым, ставить четкие цели и настойчиво добиваться результатов, разбираться в человеческой психологии.

## **Плюсы и минусы**

С одной стороны, должность коллектора предполагает общение с людьми,

плодотворный обмен опытом в команде, определенную творческую составляющую. Несмотря на то, что коллекторы общаются с клиентами по заранее прописанным сценариям, каждый человек и каждая ситуация уникальны. Это динамичная работа, предполагающая выезд на встречи на территорию клиента, в том числе в регионы. Коллекторы постоянно учатся, перенимают ценный практический опыт у своих коллег и приобретают жизненно-полезные навыки, применимые в любой сфере, предполагающей работу с людьми.

С другой стороны, нередко «должники» чувствуют себя загнанными в угол: время идет, набегают штрафы за просрочку выплат... Именно коллектору приходится выдерживать слезы, оскорбления и даже угрозы клиентов, поэтому работа данных специалистов носит стрессовый характер.

## Оплата труда

Помимо фиксированной заработной платы, которая составляет примерно 1000 у.е., коллекторы получают премиальные от задолженностей, собранных с их участием (от 5% до 35%).

## Перспективы

Возможный карьерный рост по данному направлению – стать руководителем одного из отделов: soft-collection (взыскание задолженности на ранней стадии – от 30 до 90 дней со дня ее возникновения), hard-collection (взыскание задолженности на поздней стадии – свыше 90 дней), юридического либо возглавить коллекторскую службу.

Кроме того, работая коллектором, человек расширяет свой кругозор, приобретает богатый практический опыт общения с людьми, знание кредитных продуктов и юридических аспектов. Полученные знания и навыки позволяют трудоустроиться во многих сферы – продолжить работу в банке с непосредственно банковскими продуктами либо перейти в другой сектор, например, в продажи.

До недавнего времени банки охотно раздавали кредиты, а аналитики предрекали дальнейший рост просроченных платежей. Следовательно, работы у коллекторов должно было только прибавляться. В связи с банковским кризисом ситуация изменилась, но как это отразится на востребованности коллекторов оценить можно будет лишь по прошествии нескольких месяцев.

Источник: [osvita.work.ua](http://osvita.work.ua)