

# Светлана Терехова

генеральный директор коллекторской компании

**«Служба исполнения обязательств»**

**о своей компании**

*«Каждый человек должен четко знать, что долги никто не прощает!»*



- Трудно ли было начинать бизнес, и как проходил процесс внедрения компании на рынок?

- Выходя на рынок компания очень большое внимание уделила программному обеспечению, что позволяет сейчас с полной уверенностью говорить о том, что мы можем гарантировать информационную безопасность и одновременно качественно обрабатывать до 75 тыс. дел.

Процесс внедрения на рынок проходил достаточно успешно, так как конкурентов практически не было, но в то же время заказчики относились с подозрением к новому виду бизнеса. Проводилось достаточно много встреч с потенциальными клиентами. Результативными оказывались не многие, но контакты, наработанные тогда, даже сейчас иногда «выстреливают». Поэтому вся эта работа была проведена не зря.

- Вот уже три года, как Ваша компания на рынке. Это немалый строк. Какие достижения компании за этот период?

- За 3 года компания очень многое успела. Самое важное, что нас знают, нам доверяют, нас рекомендуют. А главным нашим достижением является эффективность работы. У нас платит около 30 % безнадежных Клиентов с просрочкой свыше 180 дней - и это не предел!

Наша компания является независи-

мой и не входит в состав каких-либо финансово-промышленных либо других банковских групп, поэтому нам не боятся передавать свои портфели банковские учреждения. Кроме того, мы работаем исключительно в правовом поле, жалоб со стороны должников на нас практически не поступает. Заказчики, передавая нам в работу свой портфель, не переживают за имиджевые риски, которые иногда появляются после работы с другими коллекторскими компаниями.

- В каком направлении компания работает больше всего? И кто сейчас является главными клиентами компании?

- Основное направление деятельности «Службы исполнения обязательств» - это работа по возврату проблемной задолженности клиентов банков (Soft, Hard Collection) и работа с регрессными делами по страховым компаниям. В 2009 году в работе находились дела по 9 банкам (5 из которых входят в ТОП 20 по объему



кредитного портфеля) и 6 страховым компаниям. В своей работе мы делаем акцент не на количество заказчиков, а на их постоянство.

**- Компания декларирует, что занимает ведущие позиции в работе со страховыми компаниями, в особенности, в деле регрессных требований. Какова ситуация в этом направлении работы компании на сегодняшний день?**

- Это направление достаточно успешно развивается. Хотя в какой-то период большинство страховых компаний начали затягивать процесс возмещения выплат страхового возмещения в порядке регресса, и постепенно такие выплаты практически остановились. Но будем надеяться, что этот период уже прошел. Сейчас ситуация стабилизируется, и мне кажется, что перспективы у этого направления большие.

**- Какое образование имеют сотрудники компании? Проходят ли все они соответствующее обучение перед вступлением в работу?**

- В компании больше половины сотрудников имеет юридическое образование. Все новые сотрудники в обязательном порядке проходят на-

чальное обучение, а именно: на протяжении 4 рабочих дней теория и активный тренинг с отработкой разных ситуаций, а затем около 6 рабочих дней работа с «наставником», который обучает и контролирует/помогает правильно общаться с клиентом, разобраться в ситуации, зафиксировать комментарий. В итоге начальное обучение происходит на протяжении 2-х недель. Затем ежеквартально, а при необходимости - и чаще.

На тренинги выносятся вопросы общего характера, разбираются конкретные ситуации, даются рекоменда-

ции по работе с разными типами должников. Кроме того, сотрудники между собой делятся своими наработками, например, какой аргумент срабатывает и приводит к оплате, а какой только к обещанию. Вместе анализируем почему, делаем выводы, активно используем в практике.

**- А как обстоят дела с колл-центром компании? Позволяет ли он справляться с тем количеством работы, который диктует рынок?**

- Работаем по сменам с 8 до 17 и с 17 до 21 часа. При максимальной загрузке можем задействовать 70 сотрудников ежедневно. Таких мощностей пока нам достаточно. Размер помещения позволяет еще и расширяться. Таким образом, контактируем с клиентами и днем и вечером. То есть, забывать о себе не даем. Ведь наша главная цель в отношении колл-центра состояла в том, чтобы не просто организовать большое количество рабочих мест, а правильно и эффективно спланировать нагрузку на имеющийся персонал.

**- Какое в компании программное обеспечение? Полностью ли удовлетворяет все требования на сегодняшний день?**

- Наше программное обеспечение СУВД «Кредитные дела» считается



одним из лучших на территории Украины. Аппаратные мощности (емкость программного продукта и серверная мощность) компании позволяют вести единовременно до 75 тыс. дел. Я еще не встречала ни одного программного комплекса, который бы на 100% мог удовлетворить все требования, но этот комплекс может многое. Например, у нас осуществляется автоматическое соединение с клиентами (без ручного набора номера телефона оператором), вся информация фиксируется в единой базе данных, ведется запись разговоров, с программы автоматически распечатываются все письма, претензии, отправляются СМС сообщения и многое другое.

**- Планируете расширять в ближайшее будущее количество филиалов, или, может, на сегодня и нет такой необходимости в компании?**

- У нас сейчас работает 8 филиалов (Днепропетровск, Запорожье, Луганск, Донецк, Харьков, Суммы, Львов, Ровно). При этом каждый филиал еще курирует работу представителей в своем регионе (например, Львовский курирует представителей в Закарпатской и Ивано-Фран-

ковской области, Ровенский – Волынскую, Черновицкую и Тернопольскую обл. и т.д.). Пока что нам количества представителей и филиалов вполне достаточно. Но при необходимости мы можем в любое время достаточно быстро (за 2-3 недели) значительно увеличить количество сотрудников в регионах. У нас есть так называемый «кадровый резерв сотрудников», то есть людей, которые готовы достаточно быстро приступить к работе и уже имеют опыт работы в данном направлении.

**- В общем, по Вашему мнению, есть ли еще куда расширяться, или рынок Украины уже полностью занят и насыщен?**

- Если смотреть на сотрудничество с банками, то с моей точки зрения, в 2010 году расширяться будет сложно, так как новых кредитов выдается очень мало, по потребительским кредитам, которые выдавались ранее, уже заканчивается срок действия кредита, а ипотеку пока передавать в работу коллекторам банки не готовы. Итог - выживут те компании, которые смогут обеспечить себя постоянным портфелем или смогут выкупить

портфель и с его помощью «пережить» ближайшие пол года. Надеюсь, что в дальнейшем экономическая ситуация стабилизируется, банки сделают надлежащие выводы и будут активно сотрудничать с коллекторами уже с 30-60 дня просроченной задолженности. В итоге это позволит значительно улучшить показатели банков.

Если оценивать работу со страховыми компаниями, то это направление с моей точки зрения перспективное. Главное правильно суметь организовать все процессы и вовремя их контролировать.

Если государство будет проводить активную политику по работе с должниками, появятся новые перспективные направления в работе коллекторов – например, активная работа с ЖКХ и т.д.

**- Какие планы у Вашей компании на ближайший год?**

- Активно сотрудничать с партнерами и привлекать новых, выходить на новые рынки и расширять региональную сеть, покрыв Крым и Одессу. Кроме того, перед нами стоит задача правильно рассчитать свои финансовые возможности, нагрузку и трудовые ресурсы в 2010 году.

**- На конец – Ваш прогноз для рынка коллекторских услуг в 2010 году?**

- Очень хочется, чтобы улучшилась экономическая ситуация в стране и были приняты соответствующие законодательные изменения, которые изменили бы отношение людей к выполнению взятых на себя обязательств. Каждый человек должен четко знать, что долги никто не прощает! А в случае невыполнения обязательств наступает ответственность согласно четко прописанного закона. При выполнении этих условий рынок коллекторских услуг, с моей точки зрения, сможет к концу года показать значительную динамику развития.

*Беседовал В. Кучер*

## СПРАВКА



### Светлана Николаевна Терехова

родилась 15 июня 1974г. в Киевской обл. Первое образование - педагог, второе – менеджер-экономист.

Более 6 лет работала руководителем колл-центров. С начала 2006 года – руководитель отдела сбора Банка «Русский Стандарт» (подразделения: Soft, Hard Collection, сектор мониторинга). За первые 3 месяца работы показатели возврата денежных средств увеличились на 50-70%. С января 2008г. заместитель директора компании «Служба исполнения обязательств», а с июля 2008г. назначена генеральным директором компании.

Замужем. Воспитывает сына 14 лет.