

## Рейтинговый отчет

(версия для публикации)

(на основании Договора № 13/РА от 31 июля 2009)



Рейтинг надежности  
коллекторской компании по  
национальной шкале:

**uaA.col**

(Высокий уровень надежности)

Интерпретация рейтинга:

Компания с данным рейтингом с высокой вероятностью  
исполнит свои фидуциарные обязательства перед  
клиентами и партнерами

Дата присвоения рейтинга:  
Дата последней публикации  
рейтингового отчета:

**20 октября 2009 года**

**26 октября 2009 года**



**Общество с ограниченной ответственностью  
«Агентство по управлению задолженностью»**

**Группа компаний CredEx**  
(полное наименование компании)

03110, г. Киев, ул. Клименко, 23  
(юридический адрес компании)

04112, г. Киев, ул. Танковая 8, 6 этаж, оф. 1  
(фактический адрес компании)

**Пояснение:**

Полное наименование компании на русском языке:  
Организационно-правовая форма собственности:  
Код ЕГРПОУ:  
Ф.И.О. руководителя, должность:  
Гражданство руководителя:  
Доля участия нерезидентов в уставном капитале:  
Дата регистрации компании:  
Дата фактического начала работы на рынке Украины:  
Название банка, в котором находится основной счет:  
Телефон:  
Факс:  
Адрес электронной почты:  
Адрес WEB-сайта компании в Интернет:

**Место для заполнения:**

Агентство по управлению задолженностью  
Общество с ограниченной ответственностью  
34914080  
Деминский Сергей Анатольевич, Генеральный директор  
Украина  
100%  
07.02.2007  
Февраль 2007  
Укрэксимбанк  
+38 (044) 377 70 62 (63)  
+38 (044) 377 70 64  
[info@credex.com.ua](mailto:info@credex.com.ua)  
[www.credex.com.ua](http://www.credex.com.ua)

**Примечание:** Компания ООО «Агентство по управлению задолженностью» полностью находится во владении нерезидента Украины, более детальная информация находится в соответствующем разделе данного рейтингового отчета

## Раздел 1. Общая характеристика компании

Компания «Агентство по управлению задолженностью» была создана в условиях очень динамичного роста кредитного рынка в Украине. С приходом иностранных банков в Украину, упрощенного доступа к кредитным ресурсам, злоупотребления скоринговыми системами для деятельности компаний, специализирующихся на инкассации кредитной задолженности у населения и предприятий малого и среднего бизнеса, была создана благоприятная конъюнктура.

Компания «Агентство по управлению задолженностью» была создана 7 февраля 2007 года. Основными акционерами на момент создания были СК «БУСИН» (ЕГРПОУ 19492371) и три физических лица, два из которых являются первыми лицами компаний группы **CredEx**:

- **Сергей Деминский** (на момент создания компании и на сегодняшний день — Генеральный директор коллекторской компании);

- **Зоряна Цебровская** (на данный момент — Генеральный директор факторинговой компании, также входящей в группу **CredEx**).

В июне 2007 года «Агентство по управлению задолженностью» привлекло первого клиента по договору поручения на этап *soft-collection* и получило в управление портфель задолженности по беззалоговым кредитам Банка «Ренессанс Капитал» — одного из наиболее активных участников рынка потребительских кредитов населению. В сентябре 2007 года состоялось привлечение первого клиента по договору поручения на этап *legal-collection*. Первый портфель на судебное взыскание передала СК «БУСИН», которая на то время была одним из учредителей коллекторской компании. В марте 2008 года Компания обновила специализированное коммуникационное оборудование для работы с проблемной задолженностью, а в первом квартале 2008 года СК «БУСИН» вышла из состава учредителей коллекторской компании. В апреле 2008 года Компания приступила к разработке технологии взыскания задолженности на этапе *hard-collection*. В ноябре 2008 года состоялось привлечение иностранного инвестора, а в декабре 2008 года была создана факторинговая компания. Примерно в это же время было принято решение об объединении факторинговой и коллекторской компаний под единым брендом — зарегистрированной торговой маркой **CredEx**. В марте 2009 года было получено свидетельство о регистрации финансового учреждения (факторинговой компании) и право заниматься факторинговой деятельностью.

В апреле 2009 года состоялось историческое для Компании событие — выкуп первых 2-х портфелей задолженности: задолженности по банковским необеспеченным кредитам и требования по финансовым регрессам страховой компании. До этого Компания работала только по агентской схеме, инкассируя долги заемщиков, фактически не принимая на баланс кредитные риски. В сентябре 2009 года **CredEx** купила еще 2 портфеля проблемной задолженности на 280 млн грн., что позволило ей увеличить объем долгов под управлением в 3 раза. Один портфель — потребительские кредиты физических лиц и кредитные карты, другой — малый и средний бизнес.

Рейтинговое Агентство оценивает практическую реализацию схемы выкупа задолженности в рамках группы **CredEx** как очень сильный конкурентный шаг. По мнению Агентства, агентская схема инкассирования долгов реализована на практике во многих крупных банках, некоторые из них даже создали такие же коллекторские компании, которые работают по агентской схеме. Но вот выкуп долгов открывает перед банками возможность избавления от проблемных кредитов и уменьшения резервов. На практике в Украине практически нет коллекторских компаний, работающих в тандеме с факторинговыми, которые бы обеспечивали быстрый выкуп долгов, что открывает перед **CredEx** при поддержке иностранных инвесторов большие перспективы расширения присутствия на рынке.

Анализ основных показателей работы Компании приведен в **таблице 1**.

**Таблица 1**

**Основные показатели деятельности компании**  
«Агентство по управлению задолженностью», (тыс. грн., %)\*

Показатели	II квартал 2009	I квартал 2009	IV квартал 2008	III квартал 2008	II квартал 2008	I квартал 2008	Темп прироста
Активы	6270,0	2989,0	3345,1	260,4	254,2	265,7	2259,80%
Собственный капитал	5181,0	2534,0	2969,1	188,8	206,6	222,4	2229,59%
Коэффициент автономии	82,63%	84,78%	88,76%	72,50%	81,27%	83,70%	-
Уставный фонд	5000,0	3260,0	3260,0	260,0	260,0	260,0	1823,08%
Выручка компании	1655,0	279,0	353,1	184,4	165,7	153,8	976,07%
Операционные затраты	771,0	714,0	572,8	202,4	181,3	160,2	381,27%
Чистая прибыль (Убыток)	884,0	-435,0	-219,7	-18,0	-15,6	-6,4	-13912,5%
Рентабельность продаж	53,41%	-155,91%	-62,22%	-9,76%	-9,41%	-4,16%	-
Рентабельность собственного капитала	17,06%	-17,17%	-7,40%	-9,53%	-7,55%	-2,88%	-
Объем кредитной задолженности, принятый на инкассацию по агентской схеме	94920,0	57777,0	31000,0	21403,0	16868,0	15500,0	512,39%
Объем инкассированной задолженности, принятый на инкассацию по агентской схеме	3089,2	2339,8	1922,0	1862,1	1383,2	1240,0	149,13%
Соотношение между объемом принятой задолженности и инкассированной по агентской схеме	3,25%	4,05%	6,20%	8,70%	8,20%	8,00%	—

Объем выкупленной задолженности у кредитных институтов и компаний финансового сектора*	24697,7	—	—	—	—	—	—
Доля инкассированной задолженности, ранее выкупленной у кредитных институтов и компаний финансового сектора	5,0425%	—	—	—	—	—	—

*Примечание:* \* — с учетом операций с аффилированной факторинговой компанией группы CredEx.

Здесь и далее Агентство ссылается на группу CredEx, поскольку принадлежность Компании «Агентство по управлению задолженностью» обеспечивает ей внешнюю поддержку. Однако инфраструктурный рейтинг надежности присваивается только Компании «Агентство по управлению задолженностью», группа CredEx и факторинговая компания не являются объектом рейтингования.

### **Анализируя основные данные о работе Компании за последние 6 кварталов, можно сделать следующие выводы:**

1. Компания сравнительно молодая, но очень динамичная. За 6 кварталов ей удалось увеличить выручку почти в 10 раз. Второй квартал 2009 года стал первым прибыльным для Компании и фактически переломил убыточный тренд, который был вызван затратами на организацию и становление бизнеса.

2. Компания все время придерживалась избыточного уровня достаточности капитала. В этом ей помогли незначительные обороты и характер бизнеса, который в рамках агентской схемы не предусматривал работы с заемными средствами, которые отражались бы в балансе.

3. Рентабельность собственного капитала и убыточность продаж можно считать умеренными: Компания не позволяла себе показывать убыток в размере более десятой части собственного капитала в квартал. Исключением стал лишь первый квартал 2009 года, когда **CredEx** запускал в Украине новую схему работы с портфелями проблемных кредитов, которая предусматривала выкуп проблемной задолженности.

4. На конец первого полугодия 2009 года объем проблемной задолженности, с которой Компания работала по агентской схеме, превысил 94 млн грн. При этом Компания в квартал инкассировала от 3 до 8% взятой на инкассацию задолженности. Процент инкассации снижался из-за слишком быстрого роста задолженности, которая находилась в работе, и ухудшения экономической ситуации.

5. В первый же квартал, в котором была выкуплена задолженность у финансовых институтов, удалось инкассировать 5% такой задолженности, что на порядок выше, чем по агентской схеме. Вероятно, у **CredEx** больше стимулов при работе с выкупленной задолженностью, которая уже находится на балансе факторинговой компании, входящей в группу. Скорей всего, это связано с концентрацией портфеля, так как выкупленный портфель на 96% состоит из задолженности по банковским кредитам и на 4% из — страховых регрессов, в то время как в портфеле под управлением доля банков составляла не более 75–80%. Так как взыскание страховых регрессов в 2009 году не давало хороших показателей возвратов, соответственно, и этот сегмент ухудшил показатель возвратов по агентской схеме. Кроме того, купленный портфель имел лучшую структуру, чем те портфели, которые передавались **CredEx** на комиссию.

Для Агентства, очевидно, что этап формирования группы компаний **CredEx** завершен, основные продукты для кредитных институтов доведены до функциональной стадии, после которой они начинают приносить прибыль. Теперь для финансового благополучия группе компаний следует проводить благоразумную кредитную политику, выкупая задолженность по адекватной стоимости и обеспечивая ее инкассацию.

## **Раздел 2. Деловая активность компании**

Поскольку бизнес Компании является своего рода инновационным для финансового рынка Украины, изучение деловой активности Компании начинается с изучения спектра ее услуг. По состоянию на 1 октября 2009 года весь спектр услуг Компании можно было разделить на 2 группы:

1. Инкассация задолженности по агентской схеме, которая предполагает, что коллектор работает с проблемной задолженностью, находящейся на балансе финансового учреждения.
2. Инкассация ранее выкупленной через факторинговую компанию задолженности.

**1. Инкассация задолженности по агентской схеме.** Инкассация задолженности по агентской схеме проходит только от имени клиента. Передача задолженности по договору поручения проходит в несколько этапов:

А) Подписание договора поручения (агентского, комиссии).

Б) Передача портфеля в управление.

В) Взыскание задолженности, согласно договорных условий. Группа **CredEx** осуществляет несколько форм взысканий:

- soft;
- hard;
- legal.

Данные формы взыскания могут комбинироваться. Их комбинация может зависеть от пожеланий клиента и состояния самого кредитного портфеля клиента.

На этапе *Soft collection* коллекторская компания информирует должника о возникшей задолженности и проводит переговоры о погашении долга. Контакты с заемщиком проходят в телефонном режиме с целью достижения компромисса. При необходимости производится розыск должника.

Для реализации этапа *Soft collection* группа компаний **CredEx** обладает следующими возможностями:

- call-центр CredEx состоит из 110 операторов, прошедших специальное обучение;
- IP-телефония на базе технологий Cisco позволяют одному оператору осуществлять 9–12 звонков в час;
- существующее техническое обеспечение позволяет обрабатывать до 100 тыс. кредитных дел одновременно;
- возможность технического контроля проделанной работы в разрезе каждого отдельного должника.

Этап *Hard collection* предполагает личные встречи с должником и организацию досудебного взыскания задолженности. На *Hard collection* у Компании специализируется 58 специалистов с опытом взыскательной работы. Представители компании работают во всех областных центрах Украины.

На этапе *legal collection* идет взыскание долга и/или отчуждение заложенного имущества в судебном порядке. На **CredEx** работают 12 юристов в Киеве и 33 специалиста в регионах Украины. Существует четкая и отлаженная система коммуникаций с судами на местах, исполнительной службой, сотрудниками ГАИ.

Г) Стороны проводят регулярные сверки по суммам оплат, полученных от должников.

Общий алгоритм работы с должниками **CredEx** представлен на схеме (рис. 1).

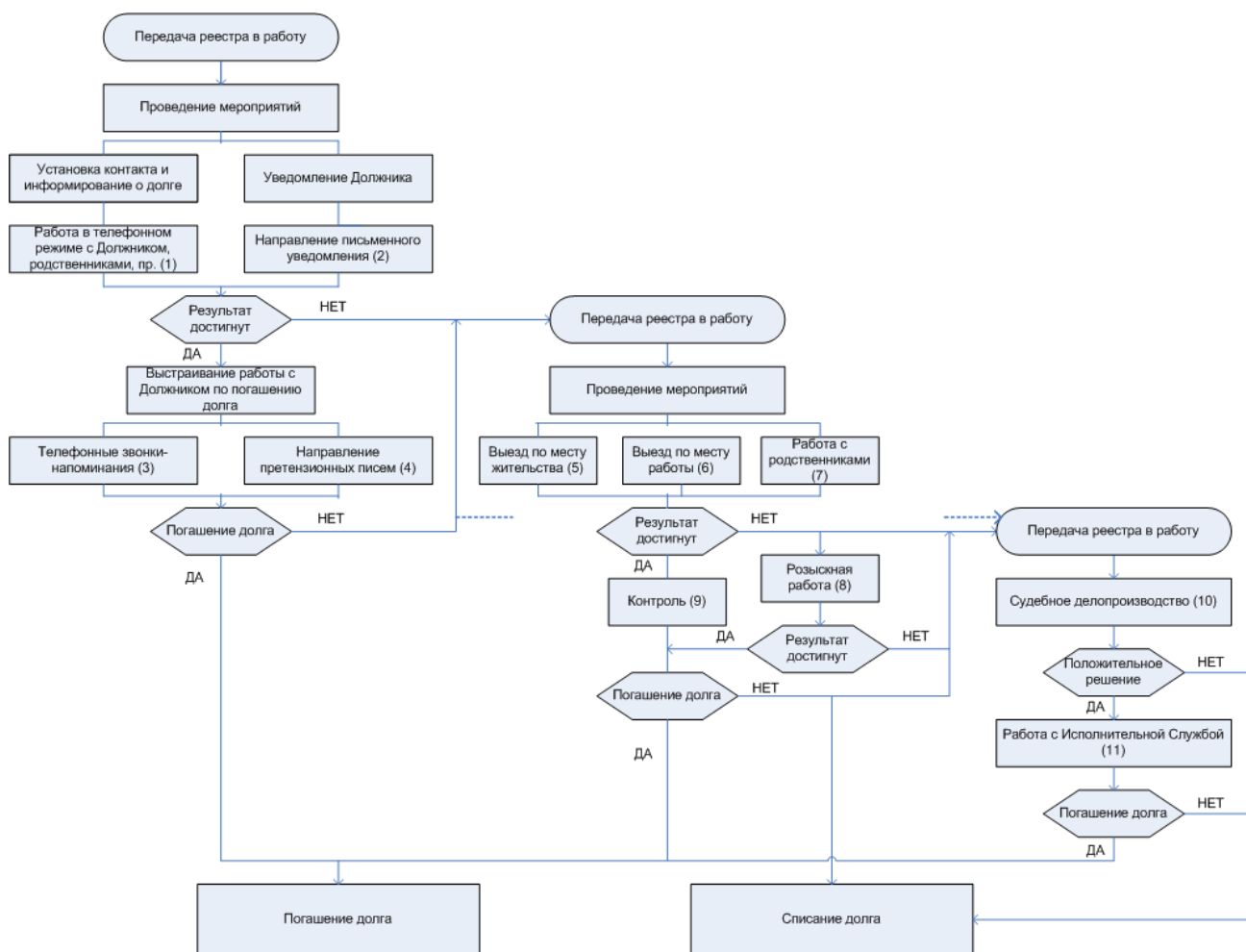


Рис. 1. Алгоритм основных этапов работы коллекторской компании группы CredEx

Бизнес-модель Компании позволяет эффективно работать с любым видом задолженности. Компания может работать с клиентами как из финансового, так и нефинансового секторов, но в данный момент развития наиболее интересным является сотрудничество с банковскими институтами.

Агентство оценивает систему определения эффективности инкассации, которая используется в **CredEx**, как такую, которая в состоянии отображать реальные достижения работы коллекторской Компании. Основным показателем эффективности инкассации является соотношение возвращенных сумм к портфелю под управлением. Средне квартальные уровни возвратов приведены в таблице 2.

Таблица 2

Среднеквартальные уровни соотношения возвращенных сумм к портфелю под управлением

Период	II кв 2009	I кв 2009	IV кв 2008	III кв 2008	II кв 2008	I кв 2008
Показатель	3%	4%	6%	9%	8%	8%

Источник: Данные Компании, расчеты РА «Эксперт-Рейтинг»

Агентство оценивает уровень эффективности работы коллекторской Компании как хороший. Среднеквартальная инкассация задолженности, рассчитанная за последние 6 кварталов, оценивается на уровне 6% от портфеля долгов и выглядит довольно умеренно, однако к такому математическому значению эффективности привели следующие объективные факторы:

1. Только за первый квартал темп прироста принятой на инкассацию задолженности превысил 65%. То есть объем клиентского портфеля Компании рос слишком быстрыми темпами, а на обработку всего объема задолженности необходимо было время. По оценкам Агентства, для обработки среднестатистического портфеля проблемных долгов нужно около года. В то же время Компания в своем мониторинге эффективности использует поквартальную временную базу. В этом случае резкий рост объемов бизнеса будет оказывать негативное влияние на эффективность инкассации.

2. В 2009 году ухудшилось платежное состояние населения и увеличились сроки просрочки по кредитам, кредиты «постарели» и именно эти факторы повлияли на снижение относительных показателей эффективности Компании. Эти показатели, по мнению Агентства, соответствуют рыночным показателям, а по некоторым сегментам портфеля превосходят их.

**2. Инкассация задолженности с участием факторинговой компании.** Взыскание задолженности факторинговой компанией группы **CredEx** осуществляется по принципу работы по договору комиссии, существенным отличием которого является право собственности долга. Выкуп долгов позволяет принимать более гибкие решения по рассрочке погашения, установке временных рамок погашения и т.д.

Самый важный вопрос для факторинговой компании — это оценка объекта покупки. На данный момент на рынке плохих долгов предлагаются к продаже только продукты розничного кредитования (беззалоговые кредиты, авто-кредиты и ипотека). В связи с этим, на данный момент разработана методология оценки таких объектов покупки и факторинговая компания в ближайшие полгода–год нацелена на сотрудничество с банковскими учреждениями. Основным показателем эффективности инкассации является соотношение возвращенных сумм к портфелю под управлением. Среднеквартальный уровень возврата составляет по итогам второго квартала 2009 года 5,4%. Агентство акцентирует внимание на том, что по схеме выкупа задолженности с участием факторинговой компании группа **CredEx** начала свою работу только во втором квартале 2009 года. И хотя процент инкассации на порядок выше, чем у портфеля **CredEx** по агентской схеме, а также выше, чем средние показатели по инкассации проблемных долгов у специальных отделов банков, выводы об уровне эффективности инкассации с участием факторинговой компании пока делать рано. Хотя, в том случае, если **CredEx** принимает на себя проблемную задолженность, у нее увеличивается количество мотивов работать с ней более плотно, чем с задолженностью по агентской схеме.

В Украине в основном передача портфелей осуществляется как уступка права требования, т.е. замена Кредитора и оформляется договором цессии. Для многих банков данное решение не является приемлемым, так как имеет ряд юридических и налоговых рисков. Схема выкупа задолженности на основании договора факторинга делает переуступку права требования по существующей задолженности абсолютно прозрачной и налоговая нагрузка существенно ниже.

Кроме того, располагая подробной статистикой относительно уровня возвратов по отдельным видам кредитных продуктов, категориям должников, периодам просрочки и т.д. **CredEx** имеет возможность спрогнозировать уровень возвратов по портфелю, который предлагается к продаже и, исходя из этого, предложить приемлемые условия по стоимости портфеля.

Обобщая результаты раздела «Деловая активность», Агентство делает следующие выводы:

1. Компания уже имеет полноценный продуктовый ряд, направленный на клиентов из финансового сектора. Каждый из продуктов Компании апробирован практикой и по нему есть живые бизнес-процессы, которые поддаются анализу.

2. Эффективность инкассации задолженности по агентской схеме и схеме с выкупом проблемной задолженности можно считать хорошей, хотя скорее всего данная оценка из-за больших темпов роста портфеля остается заниженной и подлежит корректировки в ближайшие три квартала.

**Оценка компоненты «эффективность инкассации» для  
Компании «Агентство по управлению задолженностью»**

№	Название показателя	aa	a	bbb	bb	B
		1 балл	3 балла	6 баллов	9 баллов	12 баллов
1	Среднеквартальный уровень соотношения между инкассированной задолженностью и общим объемом портфеля	>8%	5–8%	2–5%	1–2%	<1%



### Раздел 3. Рыночная доля и среда, в которой работает Компания

**Доля рынка.** По оценкам РА «Эксперт-Рейтинг», объем рынка (с учетом задолженности банков, страховых и телекоммуникационных компаний, а также ЖКХ), на котором работают коллекторы, составляет около 2 млрд. долл. США. На сегодняшний день освоена только десятая часть этого рынка. Низкий уровень освоения рынка коллекторами вызван существующими законодательными барьерами.

Рынок «плохих» долгов объединяет задолженность банковского, страхового рынков, телекоммуникационных компаний, ЖКХ, дебиторскую задолженность предприятий, прочее. И так как природа долгов может быть абсолютно разной, соответственно факторы влияния зависят от вида деятельности клиентов. Например, раскрытие банковской тайны в банковском сегменте, не налаженное делопроизводство страховых компаний, отсутствие контактной информации в телекоммуникационных компаниях и т.д.

Коллекторская компания группы **CredEx** была одной из первых, которая появилась на рынке. По мнению **CredEx**, на протяжении первых 3-х лет не проводилось оценок рынка и определить долю компании на рынке было невозможно. Первые оценки объема рынка были сделаны в 2008 году. По приблизительным оценкам РА «Эксперт-Рейтинг», **CredEx** занимает около **5%** рынка долгов под управлением. По размерам сделок выкупа задолженности публичной информации нет. Поскольку часть коллекторских компаний принадлежит банкам, показатели их деятельности можно считать условными, к примеру, банк может из управленческих соображений передавать на инкассацию портфели кредитов, уровень проблемности которых не является критическим.

**Анализ конкурентной среды.** По мнению РА «Эксперт-Рейтинг», основными конкурентами **CredEx** являются: «Кредит Коллекшин Групп», «Европейское агентство возврата долгов», «Служба исполнения обязательств», «Укрборг», «Х-поинт», «Вердикт», «Ультимо».

К преимуществам **CredEx** Агентство отнесло независимость коллекторского бизнеса: материнская компания не является финансовым учреждением (банком, страховой, пр.), не входит в какую-либо формальную или неформальную ФПГ и предоставляет полный комплекс досудебного и судебного взыскания задолженности. **CredEx** не предоставляет другие услуги такие как: аутсорсинговый колл-центр, телемаркетинг, юридические услуги и т.д. Специализация на коллекторской деятельности позволяет **CredEx** добиваться более высоких результатов в управлении проблемной задолженностью, чем в среднем по рынку.

В то же время, оценивая конкурентную среду для **CredEx**, Агентство отмечает, что клиентами **CredEx** еще не выработаны четкие критерии отбора коллекторских компаний, и поэтому каждый из клиентов руководствуется собственными соображениями относительно того, что именно определяет качество работы коллектора. Кто-то считает самым важным стоимость услуг, другие обращают внимание на региональную сеть, опыт работы компании, информационные технологии, которые используются в работе и т.д. При прочих равных условиях, основным результатом работы коллектора является уровень погашения задолженности, точно посчитать который невозможно из-за динамики агентского портфеля коллектора.

По мнению Агентства, оптимальной процедурой отбора коллекторских компаний является реализация пилотного проекта, в рамках которого можно комплексно оценить качество работы коллекторской компании. Поэтому Агентство позитивно оценивает готовность **CredEx** идти на реализацию пилотных проектов с тем, чтобы доказать свою эффективность клиенту на практике. На молодом рынке коллекторских услуг — это одно из наиболее важных конкурентных преимуществ.

В ближайшее время **CredEx** планирует усилить свое присутствие на рынках взыскания задолженности по лизинговым договорам, а также на рынке взыскания задолженности за жилищно-коммунальные услуги. Агентство рекомендует Компании также обратить внимание на телекоммуникационный сектор с тем, чтобы устранить свою зависимость только от банковского бизнеса. По мнению Агентства, работа коллектора только исключительно с банками в определенных ситуациях может ставить бизнес **CredEx** в сильную зависимость от конъюнктуры кредитно-денежного рынка и текущих трендов в банковском секторе.

РА «Эксперт-Рейтинг» рекомендует **CredEx** проводить не только отраслевую диверсификацию портфелей, но и пробовать выстроить вертикаль инкассации задолженности по всей кредитной цепочке. Например, оказывать услуги по инкассации проблемной задолженности не только украинским банкам, но и зарубежным банкам, которые не могут вернуть свои кредитные ресурсы из проблемных украинских банков. Охват таких цепочек в разных отраслях требует значительных затрат, но обеспечивает комплексный подход к инкассации, хотя и выходит за рамки понимания традиционного коллекторского бизнеса.

**Анализ процесса продаж.** Процесс продаж основных продуктов в Компании предполагает, что сотрудники отдела продаж осуществляют предварительные контакты с потенциальными клиентами и передают информацию в отдел развития, который договаривается о расширенной презентации услуг **CredEx** для компаний или банков, которых данные услуги заинтересовали. **CredEx** привлекает посредников, которые осуществляют поиск потенциальных клиентов и получают вознаграждение в виде процента от доходов Компании. Однако основным каналом являются прямые продажи сотрудниками Компании. Специфика услуг **CredEx** такова, что менеджер, который занимается их продвижением, должен разбираться как в особенностях бизнеса потенциального клиента, так и знать в деталях особенности коллекторских услуг. Перед заключением договора проводятся встречи с различными подразделениями потенциального клиента:

- юридическим отделом касательно процедуры работы коллектора;
- IT-департаментом по вопросам автоматизации обмена данными;

- службой безопасности — для проверки репутации и возможностей компании;
- риск-менеджментом/отделом продаж — по передаче данных относительно должников и структуре таких данных.

Также Агентство подчеркивает, что пока группа **CredEx** не активизировала работу по управлению проблемной задолженностью ЖКХ или предприятий нефинансового сектора, группа не нуждается в широкой рекламе или поддержке со стороны СМИ, поскольку число ее потенциальных клиентов ограничено и исчисляется несколькими десятками банковских учреждений, телекоммуникационных и страховых компаний. Агентство также позитивно оценивает отсутствие зависимости в продажах от посредников.

**Анализ рыночных перспектив.** В ближайшие несколько лет, по оценкам РА «Эксперт-Рейтинг», основными клиентами коллекторов будут оставаться банки. **CredEx** может диверсифицировать продуктовые линии по отраслям, но скорее всего в нефинансовом секторе такой бизнес будет убыточным из-за сравнительно невысокой стоимости телекоммуникационных и коммунальных услуг. Перспективы работы с банковским сегментом огромны, поскольку ТОП-менеджеры большинства банков еще несколько лет назад недооценили свои кредитные риски, не принимая во внимания наличие четкой взаимной зависимости между систематическими и несистематическими рисками и возможности трансформации одного в другой.

В Украине прослеживалась четкая логическая цепочка: обвал валютного курса — падение платежеспособности населения в национальной валюте — сокращение потребления и экспорта — ухудшение экономической ситуации — рост числа проблемных кредитов в финансовом секторе. Украина не является исключением из правила, когда объемы проблемной задолженности являются величиной, производной от экономического спада. Некоторое представление о динамике проблемной задолженности в банковском секторе дает динамика резервов по кредитному портфелю коммерческих банков за последние 6 отчетных кварталов (табл. 3).

Таблица 3

**Динамика данных о совокупном кредитном портфеле украинских банков и резервов по активным операциям за 2008–2009 годы**

Показатель	II кв 2009	I кв 2009	IV кв 2008	III кв 2008	II кв 2008	I кв 2008	Темп прироста
Кредиты банков	735094597	737913200	741815978	570394934	522026653	484874473	51,61%
Резервы, начисленные по кредитным операциям	76587982	62281728	42454212	23923852	20904035	19149123	299,96%
Качество портфеля	10,42%	8,44%	5,72%	4,19%	4,00%	3,95%	-

*Источник:* Данные НБУ, расчеты РА «Эксперт-Рейтинг»

За последние 6 кварталов резервы выросли в 4 раза и на начало июля 2009 года составляли 10,42% от стоимости кредитного портфеля. Общая сумма резервов по кредитным операциям, которую подавал НБУ, составляла 76 млрд. грн. Это своего рода техническая сумма, которая не давала представления о проблемной задолженности, но ее динамика давала представление о приросте такой задолженности. Рост резервов в 4 раза говорил о том, что банки испытали настоящий кредитный стресс, полный эффект от которого они, скорее всего, скрыли через манипуляции с кредитными портфелями.

РА «Эксперт-Рейтинг» акцентирует внимание, что при таком объеме резервов в июле 2009 года оценка рынка проблемных долгов в размере 2 млрд. долл. США скорее всего остается заниженной, только в банковском секторе на конец 2009 года вырисовывается цифра в размере 7–9 млрд. долл. США проблемных кредитов. Безусловно, не все они будут отданы коллекторам, часть растворится в дочерних коллекторских или лизинговых компаниях, часть будет инкассирована банками самостоятельно.

В том случае, если негативные тенденции в экономике Украины продолжатся, продолжится и рост проблемной задолженности. По оценкам РА «Эксперт-Рейтинг», если не остановится падение промышленного производства в Украине, то весной 2010 года объемы проблемной задолженности в банках достигнут 11–15 млрд. долл. США, в зависимости от курса гривни на тот момент.

**Оценка компоненты «доля рынка» для компании «Агентство по управлению задолженностью»**

№	Название показателя	aa	A	bbb	bb	b
		1 балл	3 балла	6 баллов	9 баллов	12 баллов
1	Оценочная доля рынка	>8%	5–8%	2–5%	1–2%	<1%

## Раздел 4. Гарантии непрерывности и эффективности бизнес-процессов

Анализ бизнес-процессов в Компании, проведенный РА «Эксперт-Рейтинг», показал, что внутри Компании нет каких-либо конфликтов интересов между департаментами. Компания строит свой бизнес таким образом, что ее деятельность для клиентов Компании не несет каких-либо фидуциарных рисков. Отсутствие фидуциарных рисков закреплено:

1. Независимостью группы **CredEx** от каких-либо банков, что может служить значительным конфликтом интересов при работе с другими банками, а также служить причиной перетока информации о клиентах.

2. Коллекторская Компания группы **CredEx** вступила в сентябре 2009 года в профильную ассоциацию коллекторов и автоматически присоединилась к этическому кодексу данной ассоциации. Данный факт не гарантирует того, что сотрудники **CredEx** на практике не смогут отклоняться от норм кодекса профильной ассоциации, но принимая Кодекс, менеджмент Компании взял на себя публичное обязательство контролировать работу персонала и не допускать отступлений от него. Последнее значительно минимизирует риски неадекватного поведения на рынке со стороны Компании.

Дополнительные исследования показали, что в Компании есть методические рекомендации относительно работы с должниками на всех этапах взыскания задолженности и каждый сотрудник проходит обучение при зачислении в штат, а также регулярные тренинги в процессе работы. К сотрудникам предъявляются строгие требования, которые охватывают как достигнутый уровень возвратов задолженности, так и сам процесс работы (запись и мониторинг телефонных разговоров, фотографии места проживания должника, проверка предоставленных отчетов о работе и т.д.).

В **CredEx** также разъясняют клиенту план мероприятий по работе с его должниками и если со стороны клиента следует пожелание внести изменения в технологию работы (изменить текст претензионного письма, изменить время телефонных звонков или выездов, внести изменения в скрипт разговора и т.д.), то **CredEx** вносит в свою работу соответствующие корректировки.

Работа **CredEx** построена таким образом, что возможно предоставление клиенту информации о проделанной работе и достигнутых результатах на ежедневной основе. И, соответственно, клиент имеет возможность проводить мониторинг отчетов и вносить коррективы в работу **CredEx**, если это требуется.

Также применяются ограничения на количество должников, которые находятся в работе у каждого из менеджеров компании:

- Колл-центр — до 300 дел в месяц;
- Хард-коллекшн — до 200 дел в месяц;
- Юридическое взыскание — до 100 дел в месяц.

РА «Эксперт-Рейтинг» обращает внимание именно на наличие ограничений на количество дел, с которыми работают менеджеры разных департаментов. В инфраструктурном бизнесе предельное регулирование нагрузки на персонал является показательным при предварительной оценке качества работ.

К персоналу коллекторской Компании предъявляются особые требования:

- а) Колл-центр: возраст от 20 лет, стрессоустойчивость, хорошая дикция, владение русским и украинским языками, владение ПК, готовность работать в две смены, настойчивость.
- б) Хард-коллекшн: возраст от 30 лет, опыт работы в силовых структурах либо в службе безопасности банка, наличие собственного автомобиля, готовность работать в вечернее время, стрессоустойчивость, спортивное телосложение, рост от 170 см.
- в) Юридическое взыскание: высшее юридическое образование, возраст от 25 лет, опыт аналогичной работы от 2-х лет, готовность к частым командировкам.

Анализ работ по взысканию задолженности в судебном порядке показал, что работа по взысканию устроена следующим образом:

1. Заказчик передает в **CredEx** пакет документов, необходимых для инициации судебного разбирательства. Изучение материалов дела и подготовка исковых заявлений осуществляется юристами центрального офиса, после чего они направляются в районные суды.

2. После принятия дела к рассмотрению судом, юристы направляют копии документов по делу региональным представителям, которые участвуют в судебных заседаниях (первая инстанция, апелляция).

3. После получения позитивного решения суда документы передаются в исполнительную службу. Сопровождение исполнительного производства, т.е. комплексная работа по исполнению судебного решения в тесном контакте с исполнительной службой, включает в себя:

- контакт с должником с целью выяснения его позиции по вопросу задолженности, разъяснение последствий отказа от оплаты долга;
- розыск объекта залога, контакт с исполнительной службой для изъятия имущества;
- поиск возможных покупателей для объекта залога, организация и сопровождение аукциона;
- комплексное юридическое сопровождение.

Агентство провело детальный анализ того, каким штатом обладает **CredEx**, оценило уровень его загрузки и качество. Основная статистика по данной оценке представлена в **таблице 4**. По данным, предоставленным Компанией, Агентство может сделать следующие выводы:



А) За последние 6 кварталов число сотрудников Компании выросло в 5 раз, более половины сотрудников Компании с высшим образованием, чуть более трети — с опытом работы в органах внутренних дел и пятая часть имеет высшее юридическое образование.

Б) Загруженность сотрудников в объеме 300–400 дел в месяц далека от критической отметки (при этой оценке Агентство ориентировалось на критический уровень загрузки — 500 дел).

В) Сумма задолженности в размере 600–800 дел в месяц указывает на то, что Компания работает в сегменте довольно крупных кредитов.

Вместе с тем количество судебных разбирательств, в которых CredEx выступала истцом, увеличилась за последние 6 кварталов, примерно, в 20 раз, что указывает на резкий рост нагрузок на юристов Компании. Данный рост нагрузок нельзя рассматривать как критический, поскольку Компания в состоянии передать часть дел на аутсорсинг, но пока в этом необходимости не было. Также Агентство обращает внимание на тот факт, что доля дел, в которых Компания вышла победителем судебного процесса, за последние 6 кварталов выросла с 25 до 35%.

Таблица 4

**Основные показатели характеризующие персонал и уровень его загрузки в CredEx**

Показатели	II квартал 2009	I квартал 2009	IV квартал 2008	III квартал 2008	II квартал 2008	I квартал 2008
Количество сотрудников, вовлеченных Компанией в процесс работы по инкассации на конец периода	150	118	93	81	65	45
в том числе:						
- со степенью кандидата или доктора наук	1	1	1	1	1	1
- с высшим образованием	83	76	64	36	32	24
- с высшим юридическим образованием	28	23	17	12	11	8
- с опытом работы в органах внутренних дел	52	46	31	18	16	11
Среднеквартальное количество проблемных заемщиков на 1 сотрудника Компании	300–400	300–400	300–400	300–400	300–400	300–400
Средняя сумма проблемного займа на одного сотрудника Компании, тыс. грн.	600–800	600–800	600–800	600–800	600–800	600–800
Количество судебных процессов, в которых Компания была истцом	1034	652	766	197	96	54
Количество выигранных за квартал судебных процессов, решение по которым не подвергалось апелляциям	286	412	325	108	72	23
Доля задолженности, по которой судебные разбирательства были завершены успешно, однако по разным обстоятельствам задолженность не взыскана	35%	30%	30%	25%	20%	25%

Источник: Данные Компании, расчеты РА «Эксперт-Рейтинг»

В целом, Агентство позитивно оценивает тот процесс формирования штата Компании, который происходил последние 6 кварталов. Агентство не видит каких-либо конфликтов интересов между собственниками Компании, трудовым коллективом и клиентами Компании.

**Оценка компоненты «влияние фидуциарных рисков на бизнес-процессы» для компании «Агентство по управлению задолженностью»**

№	Название показателя	aa	a	bbb	bb	b
		1 балл	3 балла	6 баллов	9 баллов	12 баллов
1	Влияние фидуциарных рисков на бизнес-процессы	Конфликт интересов отсутствует	В составе органов управления или учредителей есть лица, ранее связанные с конфликтной стороной, Коллектор формально ассоциирован с конфликтной стороной	В составе органов управления есть действующие сотрудники конфликтной стороны, однако они лишь частично контролируют процессы управления Коллектором	В составе органов управления есть действующие сотрудники конфликтной стороны, они полностью контролируют процессы управления Коллектором, но учредители остаются независимыми	В составе органов управления есть действующие сотрудники конфликтной стороны, они полностью контролируют процессы управления Коллектором, учредители также подконтрольны конфликтной стороне

## Раздел 5. Финансовая устойчивость

На данный момент 100% доли в ООО «Агентство по управлению задолженностью» принадлежит компании Мертико Инвестментс Лимитед (Кипр). Мертико Инвестментс Лимитед (Кипр) кроме коллекторской компании является учредителем факторинговой компании «АУЗ Факторинг» (Украина), т.е. фактически владеет группой компаний **CredEx**. В Мертико Инвестментс Лимитед есть достаточно финансовых ресурсов, чтобы за счет собственных средств увеличить как минимум в 2 раза собственный капитал Компаний. Однако по результатам второго квартала 2009 года есть все предпосылки утверждать, что дополнительного влияния капитала акционеров для операционной деятельности коллекторской Компании в ближайшие 6 месяцев не предвидится. В краткосрочной перспективе возможно дополнительное финансирование факторинговой компании с целью выкупа новых портфелей. Кроме материнской компании, другие лица не оказывают внешнюю поддержку группе **CredEx**.

Изучение кредитоспособности Мертико Инвестментс показало, что компания действительно способна оказать своим дочерним структурам в Украине адекватный уровень внешней поддержки. Анализ финансового состояния компании показал, что она придерживается избыточного уровня адекватности капитала. В то же время ее деятельность пять из шести последних кварталов была убыточной (табл. 5).

Таблица 5

Основные показатели деятельности компании  
«Агентство по управлению задолженностью», (тыс. грн., %)

Показатели	II квартал 2009	I квартал 2009	IV квартал 2008	III квартал 2008	II квартал 2008	I квартал 2008
Соотношение между собственным капиталом и активами компании	83%	85%	89%	73%	81%	84%
Рентабельность собственного капитала	17%	-17%	-7%	-10%	-8%	-3%
Выручка за период	1655,0	279,0	353,1	184,4	165,7	153,8
Доля в выручке трех крупнейших клиентов	18,82%	73,05%	60,10%	71,31%	67,59%	96,42%

Источник: Данные Компании, Расчеты РА «Эксперт-Рейтинг»

Важно также отметить, что по итогам второго квартала Компания устранила зависимость от трех самых крупных клиентов, доля которых в выручке упала до 19%. Принимая во внимание избыточную адекватность, но одновременно и наличие убытков, Агентство оценивает финансовое состояние Компании как **хорошее**. Ознакомление с планами Компании на второе полугодие 2009 года дает возможность Агентству прогнозировать, что третий и четвертый квартал для коллекторской Компании группы **CredEx** окажется прибыльным. При условии, что основные инфраструктурные подразделения **CredEx** уже сформированы, очевидно, Компания продолжит успешную работу по наращиванию своего присутствия на рынке.

Оценка компоненты «финансовое состояние» для компании  
«Агентство по управлению задолженностью»

№	Название показателя	aa	a	bbb	bb	b
		1 балл	3 балла	6 баллов	9 баллов	12 баллов
1	Финансовое состояние	Отличное финансовое состояние и наличие внешней поддержки	Хорошее финансовое состояние и наличие внешней поддержки	Удовлетворительное финансовое состояние и наличие внешней поддержки	Хорошее финансовое состояние	Удовлетворительное финансовое состояние

Анализ дополнительной группы «спящих» факторов показал, что у ТОП-менеджеров **CredEx** судимостей нет, исков в судах Украины, которые были бы предъявлены к коллекторской Компании группы **CredEx** также нет, Компания еще не проходила проверок налоговых органов.

## ВЫВОДЫ

На заседании рейтингового комитета РА «Эксперт-Рейтинг» **20 октября 2009 года** принято решение присвоить коллекторской компании «Агентство по управлению задолженностью» группы **CredEx** инфраструктурную рейтинговую оценку надежности **uaA.col**. Данная оценка означает, что Компания с **высокой вероятностью** исполнит свои фидуциарные обязательства перед клиентами и партнерами. Принимая такое решение, Агентство руководствовалось следующими выводами:

1. Финансовое состояние Компании можно охарактеризовать как хорошее, наличие убытков в пяти из шести проанализированных кварталов поясняется необходимостью увеличения затрат на развитие бизнеса. В тоже время Компания не проводит какой-либо агрессивной политики заимствований и придерживается избыточного значения коэффициента автономии. Позитивный вывод о финансовом состоянии также продиктован наличием хорошего уровня внешней поддержки.

2. Уровень эффективности инкассации по итогам последнего квартала признан хорошим по агентской схеме и по схеме с выкупом задолженности. Агентство акцентирует внимание на том, что в последние несколько кварталов задолженность, принятая на управление росла очень быстрыми темпами, поэтому точно оценить уровень эффективности работу коллектора по агентской схеме нельзя, но она не ниже расчетной величины. Агентство считает, что уровень сбора долгов по итогам 6 последних кварталов равен 6%, данный показатель рассчитан на среднеквартальной базе.

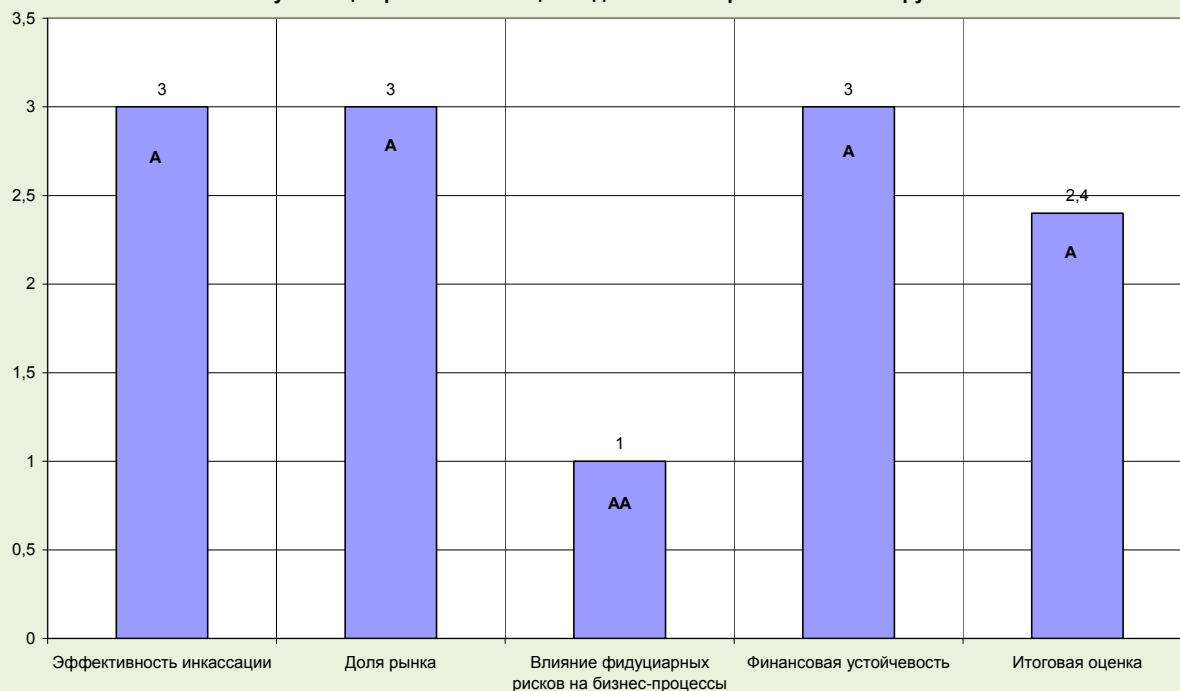
3. Агентство оценивает долю рынка, которую занимает **CredEx** на рынке управления проблемной задолженностью, в размере 5%. Агентство также обращает внимание на значительные темпы роста, которые показывает Компания последние 6 кварталов. Скорее всего, оценка рыночной доли Компании будет пересмотрена после 6–8 кварталов работы коллектора в паре с факторинговой компанией. Агентство ожидает, что на конец года под управлением **CredEx** окажется общий портфель долгов на сумму около 0,5 млрд. грн. Это может стать причиной для пересмотра результатов рейтинговой оценки по итогам года.

4. Группа компаний **CredEx** остается независимым игроком рынка коллекторских услуг, со стороны ее акционеров (участников) нет никаких связей с украинскими банками или финансово-промышленными группами. Данный факт зафиксирован РА «Эксперт-Рейтинг» в рейтинговом отчете и свидетельствует об отсутствии каких-либо конфликтов интересов в Компании, которые мешали бы ей исполнять свои фидуциарные обязательства перед клиентом.

5. Рейтинг компании может быть повышен в случае появления более определенной статистики по среднеквартальному уровню инкассации задолженности как по агентской схеме, так и по схеме с выкупом. Также при прекращении практики убыточной работы Компании, оценка ее финансового состояния может быть на порядок повышена.

Визуализация рейтинговой оценки представлена на **рисунке 2**.

**Рис. 2 Визуализация рейтинговой оценки для коллекторской компании группы CredEx**



## Приложение А

### Ограничения на использование рейтингового отчета

Настоящий отчет является интеллектуальной собственностью ООО «РА «Эксперт-Рейтинг». Все интеллектуальные права ООО «РА «Эксперт-Рейтинг» охраняются в соответствии законодательством Украины. Ни одна часть этого отчета не может продаваться, воспроизводиться или распространяться третьими лицами без письменного согласия ООО «РА «Эксперт-Рейтинг». Вся информация, содержащаяся в настоящем отчете, получена ООО «РА «Эксперт-Рейтинг» из источников, которые в ООО «РА «Эксперт-Рейтинг» считают достоверными. В связи с возможностью человеческой или технической ошибки, а также других факторов, ООО «РА «Эксперт-Рейтинг» не гарантирует абсолютной надежности представленной цифровой информации. Рейтинг КУА, а также любая часть информации, содержащейся в отчете, должны рассматриваться исключительно как мнение о возможностях КУА исполнять свои фидуциарные обязательства перед клиентом, а не как рекомендация по покупке или продаже ценных бумаг или рекомендация по использованию услуг КУА. ООО «РА «Эксперт-Рейтинг» не несет ответственности за результаты кредитных, инвестиционных или хозяйственных решений третьих лиц, принятых исключительно с учетом информации о рейтингах, присвоенных ООО «РА «Эксперт-Рейтинг».

Вкладчики, страхователи, инвесторы, используя данный рейтинговый отчет, автоматически соглашаются с тем, что содержание данного рейтингового отчета является мнением аналитиков Рейтингового агентства «Эксперт-Рейтинг».

Для КУА оценка производится в соответствии со шкалой ООО «РА «Эксперт-Рейтинг» (таблица А), которая была адаптирована под национальные стандарты.

Специально для Украины аналитическая служба РА «Эксперт-Рейтинг» адаптировала национальную рейтинговую шкалу под инфраструктурные рейтинги (табл.А).

Таблица А

Адаптация национальной рейтинговой шкалы для инфраструктурных рейтингов

Рейтинг	Вероятность исполнения эмитентом долговых обязательств	Шкала для КУА	Шкала для коллекторов	Шкала для хранителей	Вероятность исполнения инфраструктурной компанией фидуциарных обязательств
uaAAA	Наивысший	uaAAA.amc	uaAAA.col	uaAAA.cus	Наивысший
uaAA	Очень высокий	uaAA.amc	uaAA.col	uaAA.cus	Очень высокий
uaA	Высокий	uaA.amc	uaA.col	uaA.cus	Высокий
uaBBB	Хороший	uaBBB.amc	uaBBB.col	uaBBB.cus	Хороший
uaBB	Приемлемый	uaBB.amc	uaBB.col	uaBB.cus	Приемлемый
uaB	Удовлетворительный	uaB.amc	uaB.col	uaB.cus	Удовлетворительный
uaCCC	Сигнальный	uaCCC.amc	uaCCC.col	uaCCC.cus	Сигнальный
uaCC	Низкий	uaCC.amc	uaCC.col	uaCC.cus	Низкий

В течение двух последних лет РА «Эксперт-Рейтинг» разрабатывалась методология рейтингования инфраструктурных участников. В разработке принимали участие члены совета УАИБ, сотрудники Госфинуслуг, НБУ, ГКЦБФР и государственных учреждений.

#### Как следует воспринимать инфраструктурные рейтинги?

Обращаем внимание участников рынка, что инфраструктурные рейтинги РА «Эксперт-Рейтинг» не показывают вероятность дефолта компании, а буквенная оценка состоит из трех значений.

Например, рейтинг **uaAAA.amc** следует воспринимать так:

- **ua** — признак национальной шкалы;
- **AAA** — наивысшая вероятность исполнения компанией по управлению активами фидуциарных обязательств;
- **amc** — буквы, обозначающие, что рейтинг выставлен компании по управлению активами (asset management company).

Например, рейтинг **uaAAA.col** следует воспринимать так:

- **ua** — признак национальной шкалы;
- **AAA** — наивысшая вероятность исполнения коллекторской компанией фидуциарных обязательств перед своими клиентами;
- **col** — буквы, обозначающие, что рейтинг выставлен коллекторской компании (collection company).

#### Особенности методологии инфраструктурных рейтингов.

Когда инвестор выбирает фонд, он обязательно должен изучить не только условия инвестирования в фонд, но и понимать, как КУА управляет этим фондом. На первом этапе инвестор должен убедиться, что у КУА есть всё необходимое для того, чтобы процессы управления фондами сделать эффективными. На втором этапе инвестор должен осознать степень заинтересованности КУА в эффективности управления фондами. Именно после синтеза двух перечисленных аспектов складывается рейтинг КУА, который указывает на Вероятность исполнения КУА фидуциарных обязательств.

Когда банк, обладающий портфелем проблемной задолженности, выбирает коллектора, он должен быть уверен, что коллектор обладает достаточными ресурсами для того, чтобы исполнить договор с банком. То есть, у коллектора имеются достаточно квалифицированный персонал, развитая региональная сеть, отработанная методология работы с проблемными заемщиками и т.д. Кроме того, у коллектора не должно быть конфликта интересов, который помешает ему исполнять свои обязательства по договорам с клиентами. Методология РА «Эксперт-Рейтинг» по индивидуальным инфраструктурным рейтингам коллекторских компаний учитывает оба описанных выше аспекта.

Традиционно методику расчетов РА «Эксперт-Рейтинг» открывает при публикации рейтинговых отчетов, публикация отчетов для индивидуальных инфраструктурных рейтингов остается обязательной, поскольку обеспечивает исполнение основных требований IOSCO к рейтинговому агентству.