

ПОРТРЕТ СОТРУДНИКА ПКО - 2025

За последние годы сфера взыскания просроченной задолженности претерпела кардинальные изменения. Ключевой отправной точкой стало вступление в силу Федерального закона № 230, который установил четкие правила работы коллекторских агентств и определил надзорный орган. Сегодня коллекторские агентства – это профессиональные организации, входящие в государственный реестр ФССП, которые работают прозрачно и с максимальной ориентацией на клиента.

Как выглядит специалист по взысканию, какой он имеет опыт работы и что входит в его функционал?

Национальная Ассоциация Профессиональных Коллекторских Агентств совместно с крупнейшими ПКО страны собрала консолидированные данные более чем по 20 тыс. сотрудников, чтобы вывести среднестатистический портрет коллектора. Стоит отметить, что ежегодный прирост сотрудников ПКО составляет около 5–8%. В качестве причины можно назвать такие факторы, как более активное привлечение кредиторами ПКО к работе с долгами и максимальная концентрация последних на досудебном урегулировании долга.

ПОРТРЕТ КОЛЛЕКТОРА

Кто работает в коллекторских агентствах?



Возраст: 36 лет

Образование: Высшее

Семейное положение

В браке

Есть дети

Профиль

Финансы

Психология

Образование



Стаж

более 3 лет



Возраст

Средний возраст сотрудника ПКО, который занимается деятельностью по взысканию, составляет около 36 лет.

При этом мы видим тренд на рост в общей структуре молодых специалистов. Это происходит по совокупности факторов. Во-первых, работа коллектора на изначальных позициях действительно может не предполагать опыт работы. При трудоустройстве сотрудник проходит обучение и первое время он работает под наблюдением наставника. Во-вторых, это возможность карьерного роста. На сегодня около 45% ТОП-менеджеров компаний пришли работать в ПКО изначально на позицию «коллектор». В-третьих, прозрачные трудовые взаимоотношения и достойный уровень вознаграждения (см. ниже) также влияют на то, что отрасль становится привлекательной для молодых специалистов.

За год доля молодых специалистов в возрасте до 25 лет выросла на 2 п.п. до 9%.

Пол



70%



30%

Несмотря на мифы, которые иногда имеют место быть, 70% специалистов по взысканию — это женщины.

Учитывая специфику профессии, во главе требований к которой ставятся такие качества, как умение выслушать, переговорные навыки, терпение, то профессия «коллектор» изначально больше подходит женщинам, что и показывает статистика.

Образование и опыт работы

85% специалистов по взысканию имеют высшее образование. Среднее специальное образование имеют около 10% сотрудников и среднее 5%.

Учитывая средний возраст сотрудника, подавляющее большинство имеет опыт работы в других организациях. Около 67% сотрудников ранее так или иначе были заняты в финансовом сегменте. Ещё 24% работали в сфере психологии и образования, как следствие, они владеют хорошими коммуникационными качествами.

Семейное положение

Сотрудники ПКО в 80% случаев находятся в официальном браке и у 50% из них есть дети.

Средний срок работы в компании

Средний стаж работы в одной компании в отделе по взысканию сейчас достигает 3,1 года.

Функционал

Основные функции включают в себя информирование дистанционным способом клиентов о возникших долговых обязательствах, проведение переговоров, поиск оптимального и комфортного способа погашения.

В случае, если клиент не выходит на связь и не отвечает на звонки, могут подключиться к работе специалисты выездного взыскания, цель которых уведомить клиента о долге.

На сегодня в целом по рынку около 90% сотрудников ПКО (коллекторов) осуществляют дистанционное взыскание из call-центров. На выездное взыскание приходится не более 10%.

МНЕНИЕ РЫНКА



АКТИВ
БИЗНЕС
КОНСАЛТ

Генеральный директор АктивБизнесКонсалт
Максим Колосков

1. Каким должен быть современный коллектор?

Современный коллектор — это профессионал, понимающий роль нашей профессии в жизни человека, общества и экономики страны, как бы высокопарно это ни звучало. Это человек, обладающий не только знанием законодательства и техникой коммуникации, но и высоким уровнем эмпатии, моральных качеств и технологий. Он должен уметь находить индивидуальный подход к каждому человеку, использовать современные подходы и инструменты для повышения эффективности работы и соблюдать принципы прозрачности и честности.

2. Какие программы обучения есть в Вашей компании?

У нас реализованы комплексные программы обучения, направленные на повышение профессиональных навыков и развитие необходимых компетенций. Они включают базовую подготовку для новичков и уровневые программы обучения для опытных и эффективных сотрудников. Мы делаем акцент на эффективные методики ведения переговоров, изучении корпоративных стандартов и правил профессиональной этики, современные технологии и многое другое. Мы также уделяем большое внимание вопросам информационной безопасности, формируя у наших специалистов понимание важности соблюдения требований законодательства и внутренних регламентов в данной сфере. Обучение проходит в очном и дистанционном форматах с тренером, а также на корпоративной HR-платформе.

3. Какие главные качества сотрудника ПКО?

Работа в сфере взыскания задолженности требует взаимодействия с клиентами в сложный для них момент времени, что само по себе связано с высоким уровнем стресса. Поэтому ключевыми качествами являются стрессоустойчивость и человекоцентричность. В нашей работе очень важно умение вести переговоры, устанавливать доверительные отношения, потому что нам важно помочь клиенту принять лучшее решение в сложной финансовой ситуации.



Управляющий директор «Первого клиентского бюро», член Совета Национальной Ассоциации Профессиональных Коллекторских Агентств
Павел Михмель

1. Каким должен быть современный коллектор?

Сотрудник профессионального коллекторского агентства – прежде всего финансовый консультант, задача которого состоит в налаживании конструктивного общения с клиентом с целью решения проблемы задолженности. Современный коллектор – профессионал своего дела: вежливый, эмпатичный, гибкий.

2. Какие программы обучения есть в Вашей компании?

ПКО «ПКБ» проводит обучение сотрудников в оффлайн и онлайн форматах. В обязательном порядке есть вводные курсы, а также сопровождение на испытательном сроке; обучение посредством СДО и очное взаимодействие с тренером. Практикуются программы проведения тренингов, семинаров, лекций по тематикам и по направлениями деятельности сотрудников. Практикумы, воркшопы, а также программы тимбилдингов.

3. Как контролируется работа коллектора внутри ПКО?

Согласно ФЗ 230, все дистанционные и очные коммуникации сотрудников с клиентами строго контролируются компанией. Производится контроль со стороны отдела контроля качества, руководителей групп, а также бизнес-тренеров во время проведения обязательного аудита.

4. 3 самых главных качеств сотрудника ПКО.

Стрессоустойчивость, целеустремленность, эрудированность.

IDCOLLECT

**Руководитель HR-департамента
сервиса по возврату просроченной
задолженности ID Collect
Зинаида Волкова**

1. Каким должен быть современный коллектор?

Мы выделили следующие качества современного коллектора.

- В первую очередь, он отличный переговорщик, ведь ему нужно много общаться людьми. Он располагает к себе и умеет "подобрать ключик" к самым разным типам личностям.
- Он нацелен на достижение результата, при этом находит баланс между интересом клиента и компании.
- Он развивается в своей области, интересуется последними изменениями в сфере, изучает конфликтологию и психологию общения.
- Умеет объяснить сложные вещи простым языком. Его главное оружие - харизма и умение убеждать.
- Использует в своей работе новые технологии и инновации.

2. Какие программы обучения есть в Вашей компании?

В нашей компании разработаны 2 типа программ - для новичков и опытных сотрудников. Новички глубоко изучают действующее законодательство, правила общения с клиентами, программное обеспечение. Для опытных сотрудников проводится обучение по управлению конфликтами, искусству убеждать и выстраивать аргументацию, а также периодический срез знаний по знанию законодательства.

3. Как контролируется работа коллектора внутри ПКО?

В ID Collect действует служба внутреннего контроля, которая отслеживает все действия коллекторов по отношению к клиентам – корректность и грамотность общения сотрудников, соблюдение ими требований действующего законодательства.

По результатам контрольных срезов с сотрудниками проводится "работа над ошибками".

4. Какие главные качества сотрудника ПКО?

3 главных качества сотрудника ПКО – внимательность к людям, честность и оптимизм.



**Генеральный директор
ПКО «Защита Онлайн»
Денис Загребельный**

1. Каким должен быть современный коллектор?

Однозначного портрета коллектора не существует, потому что сам клиент сегодня – это изменяющаяся, подвижная фигура. Мы живем в эпоху автоматизации, цифровизации, когда многое зависит от нюансов коммуникации. Поэтому важны не просто качества, а сочетание личных и профессиональных компетенций.

Во-первых, это психологическая устойчивость. Должник – это человек в стрессовой ситуации, и часто он раздражен, напуган, не готов к разговору. Коллектор должен уметь это выдерживать.

Во-вторых, грамотно поставленная речь. Нужно уметь излагать суть вопроса спокойно, четко, убедительно.

В-третьих, это понимание сути своей работы. Коллектор не просто «выбивает долг», он выступает от имени компании-кредитора, разъясняет, почему задолженность возникла, и какие могут быть последствия. Он должен уметь аргументировать, опираясь на договор, законодательство и факты, а не на эмоции.

Четвертое – это морально-волевые качества: терпение, выдержка, способность не реагировать на хамство, которое, увы, встречается нередко. Даже приставы, разбирая диалоги, замечают, как порой по-хамски ведут себя должники. При этом коллектор сохраняет спокойный и уравновешенный тон. Это маркер высокого профессионализма.

Наконец, знание закона — в частности, 230-ФЗ, который регулирует деятельность коллекторов. Мы строго соблюдаем этот закон и учим сотрудников действовать в его рамках.

2. Какие программы обучения есть в вашей компании?

Обучение — это системный процесс. Он начинается с Welcome Training — вводного курса, где новичкам рассказывают о компании, ее миссии, правилах, целях. После этого к сотруднику прикрепляется наставник — опытный специалист, который помогает освоиться и адаптироваться к работе.

Далее начинается постепенное движение по карьерной лестнице: сначала — работа на входящих обращениях, затем — на исходящих, и, наконец, — работа с поздней просрочкой. Это самая сложная категория, и туда переходят только те, кто проявил себя и готов к более серьезной нагрузке.

Параллельно мы обучаем навыкам переговоров, работе с возражениями, управлению эмоциями. Есть горизонтальный рост: наставники, главные специалисты, управленцы — все они тоже проходят обучение и развиваются.

Мы делаем ставку не только на жесткую дисциплину, но и на личностный рост, поэтому каждый сотрудник может расти в своей траектории, будь то экспертность или лидерство.

3. Как контролируется работа коллектора внутри ПКО?

Контроль — многоуровневый. В первую очередь — это главный специалист, который следит за поведением сотрудника: чтобы тот не повышал голос, не переходил на личности, соблюдал профессиональные рамки.

Далее включается отдел контроля качества (ОКК). Они прослушивают разговоры, заполняют чек-листы, выявляют нарушения. Если нарушения серьезные или повторяющиеся, назначается взыскание — вплоть до штрафа или увольнения.

Важно понимать: мы следим не ради наказания, а ради качества работы и доверия клиентов. В случае, если количество нарушений у одного специалиста превышает норму — ответственность несет и его руководитель. Это система, где каждый элемент важен.

4. Какие три самых главных качества сотрудника ПКО?

Мы о них уже частично говорили, но повторю. Первое — это психологическая устойчивость. Без нее в этой профессии не выжить. Второе — умение аргументировать: просто сказать «вы должны» — мало, нужно объяснить, почему и как, ссылаясь на договор, закон и человеческий подход. Третье — это грамотно поставленная речь, умение общаться в любых условиях.

Добавлю, что среди наших сотрудников много девушек, которые каждый день сталкиваются с агрессией, хамством, порой – с откровенными угрозами. Но они держатся профессионально, с достоинством. Это вызывает уважение.

Важно понимать: коллектор – это не судья и не мститель. Это посредник, который помогает человеку закрыть сложную ситуацию. У долга есть срок, и он не приговор. Наша задача – напомнить об этом и предложить пути решения, а не усугублять.



Словарь на злобу дня

Коллектор - сотрудник профессиональной коллекторской организации, осуществляющий действия по взысканию просроченной задолженности. К коллекторам относятся только те специалисты, которые работают в профессиональных коллекторских организациях. К ним предъявляются отдельные требования, определяющие их статус, и они выделены в отдельную группу, поскольку включены в отдельный реестр ФССП. Также часто коллектор встречается в формулировке - специалист по взысканию ПКО, что также является правильным вариантом.

Взыскатели - обобщённое наименование специалистов, занимающихся деятельностью по взысканию просроченной задолженности, работающих в банках, МФО и ПКО.

Клиент - физическое лицо, имеющее просроченную задолженность перед кредитором. ПКО стараются никогда не употреблять определение «должник».