

Как признают сами банкиры, от общего числа задерживающих выплаты по кредиту едва ли наберется 10% откровенно недобросовестных должников. Как правило, забыть о своих обязательствах перед банком заемщика заставляют внезапно изменившиеся жизненные условия - потеря работы, тяжелое заболевание. Или забывчивость.

Кризис может обострить проблему невозвратов кредитов

Кстати, на забывчивых клиентах кредитные организации неплохо зарабатывают. Штрафы и пени, даже за незначительную задержку, составляют 0,1-2% за каждый день просрочки на оставшуюся сумму платежа.

Для забывчивого заемщика, имеющего задолженность перед банком 1000 долл., внесение платежа на неделю позже оговоренного срока может стоить 7-140 долл. Мелкая неприятность для одного заемщика банку приносит солидную часть кредитных доходов.

Впрочем, со временем задержка выплат по кредиту становится головной болью и для банковских работников. Происходит это после очередной невыплаты второго платежа, когда займ переходит в категорию проблемных.

Согласно требованию регулятора - Центрального банка РФ, после официального признания долга проблемным банк обязан из своей прибыли создать резерв на своих счетах в размере 100% от суммы невыплаченного долга. Таким образом банк должен решать проблемы с должником за счет собственной прибыли. При значительном росте проблемных кредитов такой резерв становится большим отягощением для самого банка, а финансовые показатели банка резко ухудшаются.

Работу с проблемными заемщиками на начальном этапе, в период первой-второй задержки платежей, проводят сотрудники кредитного отдела. Как правило, общение с ними ограничивается напоминанием клиенту его обязанностей по оплате кредита.

Впрочем, никто не обязан бегать за клиентом и просить его вернуть кредит. Отношения кредитной организации с заемщиком, права сторон, в полной мере описаны в кредитном договоре.

Поэтому "не знал", "забыл", "не предупреждали" - плохие аргументы в отстаивании собственной позиции. Это, кстати касается и излюбленного трюка некоторых банков, которые присылают своим "самым дорогим клиентам" кредитные карты.

Письменного договора при этом стороны не заключают, однако в действие вступает так называемый договор оферты - банк делает потенциальному заемщику предложение (воспользоваться кредитом по карте), физлицо это предложение (акцепт, ст. 438 ГК РФ) принимает.

При этом условия договора могут быть описаны в приложении к кредитной карте, которое присылается по почте вместе с картой. Моментом заключения сделки является активация кредитной карты - как правило, для этого достаточно выполнить ряд несложных действий, позвонив по указанному в приложении телефону. Мудрёное приложение, как правило, никто внимательно не читает, в результате, такой карточный кредит "влетает в копеечку", так как в процессе выплат заемщик узнает, что должен гораздо больше, чем предполагал, активируя карту. "Обманутые" в своих ожиданиях заемщики, кстати, составляют немалую долю плохих заемщиков.

Немало банков никак не проявляют себя в период первичных невыплат по кредиту. "Не звонят, не пишут, авось забыли", - надеются наивные должники. Происходит это по разным причинам: где-то на работу с проблемными заемщиками не выделен персонал, у кого-то - это бизнес, поставленный на поток: чем дольше клиент не платит, тем больше будет сумма долга, которую потом можно будет "выбить".

А вот после второй невыплаты в действие вступают уже специалисты небанковской специализации. Заемщик может по-прежнему считать, что о нем в банке забыли, однако на самом деле процесс возврата долгов только начинает действовать.

На этом этапе с должниками работают сотрудники того же банка, правда уже из службы безопасности. Большинство проблемных кредитов гасится до момента

объявления дефолта, то есть спустя 2-4 месяца после первой задержки.

Большинство людей боятся последствий для собственной репутации. И не зря. Ведь с некоторых пор на каждого россиянина, когда-либо бравшего кредит в банках, заведена кредитная история.

Факт невыплаты займа навсегда останется в этом документе, а впоследствии может стать причиной отказа в кредите.

В любом случае сотрудники по возврату долгов рассказывают проблемным заемщикам о неприятностях, которые могут на них обрушиться в случае невыполнения обязательств. Правда, не доводит дела до суда соглашаются не все. Тогда тон общения с должником кардинально меняется.

Письма с предупреждениями, телефонные звонки и личный визит представителей силовых подразделений банка к соседям, родственникам и на работу - краткий список мер воздействия. Психологическое давление в большинстве случаев срабатывает.

Выбивание долгов на стороне

Сейчас бизнес по выбиванию долгов банкам выгодно отдавать на сторону - так называемым коллекторским агентствам. В ряде случаев эти специализированные компании выкупают пакет долгов, чтобы в дальнейшем с ним работать. Долг заемщика при этом переходит новому кредитору.

А банк списывает долги с баланса, тем самым улучшая свой имидж, и высвобождая резервы. Но даже если коллектор работает на аутсорсинге (оказывает единовременную услугу по каждому случаю), для банка вероятность возврата денег многократно вырастает. При этом не надо содержать внушительный штат службы безопасности.

По закону банк имеет право передать долги на сторону, а коллекторское агентство - требовать возврата этих долгов. Если неплательщику позвонил сотрудник коллекторской компании, то значит, что банк-кредитор заключил с коллекторским агентством договор на взыскание задолженности или продал ему долги.

Убедиться в том, что вам звонит именно коллектор, а не мошенник, довольно легко: в первую очередь, он должен представиться и назвать компанию, в которой работает. Должник имеет полное право позвонить в эту компанию и выяснить, сотрудничает ли она с банком и работает ли в ней позвонивший ему человек.

Работа коллекторского агентства строится по схожей с приведенной выше схемой. Сначала коллекторы по телефону объясняют должнику почему ему следует вернуть кредит.

И если главная задача банка состоит в том, чтобы как можно скорее избавиться от балласта плохих долгов, то цель коллекторского агентства - получение прибыли. Поэтому в работе с неплатящим заемщиком он пойдет до конца.

Спектр применяемых ими действий более широк, чем у банковского работника. Испортить жизнь заядлому должнику они могут по полной программе.

Стандартный алгоритм работы коллекторского агентства состоит в следующем:

1. Предварительная работа колл-центра: СМС информирование и обзвон должников.
2. Рассылка писем - уведомлений тем должникам, которые не откликнулись на телефонные звонки.
3. Выезд по адресу и личное информирование должника

4. Поиск должников, сбор дополнительной информации о должнике

5. Подача заявления в суд.

В любом случае действовать коллекторы обязаны в рамках правового поля. Коллектор не имеет права давить на должника, грубить ему, угрожать физической расправой.

Если сотрудник компании, занимающейся возвратом долгов, превысил свои полномочия, то должник имеет право пожаловаться своему кредитору, и тот может пересмотреть условия сотрудничества с коллекторами (но только в случае, если долг находится на балансе банка). Можно обратиться к руководству коллекторской компании, назвав имя сотрудника, который, по мнению должника, применил недопустимые методы работы.

Жаловаться также можно в Роспотребнадзор, Ассоциацию по развитию коллекторского бизнеса. В крайних случаях надо обращаться в милицию.

Имущество заберут силой

Финальной стадией в процессе возврата долгов является обращение кредитора в суд, где он может потребовать продажу залога, если такой имеется. По решению суда квартиру или машину, заложенную в банке, реализуют с аукциона. Однако заемщику такое развитие событий не выгодно.

По согласованию сторон, если у заемщика возникают проблемы с деньгами, он может самостоятельно реализовать имущество по рыночным ценам. А вот насколько справедливой будет цена на аукционе - большой вопрос, поэтому в интересах заемщика, взявшего кредит под залог, до суда дело не доводить.

Другое дело - потребительские экспресс-кредиты, которые не предполагают залога. В этом случае суд вынесет решение об аресте счетов и имущества гражданина на сумму,

достаточную для погашения долга. Все эти действия имеет право осуществлять судебные приставы.

В их арсенале: арест имущества для дальнейшей продажи, наложение штрафа и удержание до 50% заработной платы.

Судебный пристав с понятыми имеет право прийти домой и на работу. По закону "Об исполнительном производстве" приставы, имея на руках судебное решение об аресте имущества, обязательно изымают обнаруженные при описи денежные средства в любой валюте, драгоценные металлы (включая их лом) и камни, ювелирные изделия.

Приставы опишут все имущество, которое найдут в помещении, даже если оно не принадлежит должнику. Чтобы изъять из описи не принадлежащее должнику имущества, его родственникам, например, придется подавать в суд.

Впрочем, существует перечень имущества, которое по действующему законодательству нельзя конфисковать за долги:

- жилье, если для должника оно является единственным;
- земельные участки, использование которых не связано с предпринимательской деятельностью;
- предметы обычной домашней обстановки и обихода, вещи индивидуального пользования (одежда, обувь и прочее), за исключением драгоценностей и других предметов роскоши;
- имущество, необходимое для профессиональных занятий должника;
- домашний скот, птица, пчелы; хозяйственные строения и корма для их содержания;
- продукты питания; топливо, необходимое семье должника для приготовления своей ежедневной пищи и отопления;
- средства транспорта и другое необходимое гражданину в связи с его инвалидностью имущество;
- призы, государственные награды, почетные и памятные знаки, которыми награжден должник.

Практические советы

Оставим за рамками статьи честность и справедливость действий банка или коллекторского агентства по выбиванию долгов. Куда важнее пустых рассуждений последствия невыплаты кредита.

Испорченная кредитная история и высокая вероятность отказа в кредите в дальнейшем - только цветочки. Недавно принятые поправки разрешают судебным приставам не выпускать должника за пределы Российской Федерации.

Федеральная служба судебных приставов намерена закрепить в законе и другие ограничения. К особо злостным должникам будут применяться следующие меры воздействия: лишение водительских прав, списывание средств со счета мобильного телефона, изъятие имущества у третьих лиц, на которых должник мог переписать свое имущество, осознавая, что ему грозит встреча с судебным приставом.

Если должник не может погасить свой долг из-за того, что попал в тяжелую финансовую ситуацию, ему следует незамедлительно сообщить об этом банку или коллектору. Прятаться от кредитора не выгодно самому заемщику, так как у банка уже через месяц просрочки по весьма распространенным условиям кредитного договора появляется право досрочного истребования ссуды. То есть банк вправе потребовать погасить всю сумму долга немедленно.

Если погашение кредита в интересах банка, он составит график индивидуальных платежей, предоставит отсрочку. В особых случаях можно говорить о снятии с должника части штрафов и пени. Но даже в суде должник может требовать от кредитора мирового соглашения на приемлемых для него условиях, ссылаясь на трудные жизненные обстоятельства.

Продажа имеющегося залога также может быть выходом из непростой ситуации. Реализацией имущества с согласия банка может заниматься сам заемщик. Если ему удастся продать залог выгодно, то больших потерь при расторжении кредитного договора он не понесет.

Ведь в таком случае все ранее выплаченные по кредиту деньги возвратятся к нему почти в полном объеме (за исключением ссудных процентов). Одобрение банка в сделке купли-продажи необходимо лишь для того, чтобы залог не продавался по заниженной цене.

Еще один способ решить проблему - перекредитоваться в другом банке на более выгодных условиях. Иными словами, погасить старый кредит за счет нового, выданного под более низкие проценты. Такая процедура называется рефинансирование ссуды.

Однако все эти советы подходят тем заемщикам, с которыми банки ведут честную игру. Но случается и так, что кредитные организации намеренно доводят дело до критической точки, стараясь увеличить сумму долга и толком не объясняя своему заемщику чем ему грозит дальнейшее затягивание с выплатами.

В результате, долг становится по-настоящему не подъемным, а впереди маячит судебное разбирательство с неблагоприятным исходом - конфискацией имущества. В этом случае моно обратиться к антиколлектору.

Антиколлекторы - это юристы, специализация которых состоит в защите интересов заемщиков перед банком или коллекторским агентством. Они помогают заемщикам минимизировать штрафы за просроченные кредиты, снизить претензии банка к должнику.

Например, антиколлекторы могут воспользоваться статьей 333 Гражданского кодекса - "Уменьшение неустойки". Помогут антиколлекторы и добиться в суде благоприятного для заемщика исхода дела.

У многих из нас случаются черные полосы в жизни, и невыплаченный кредит может стать отягощающим дополнением к уже имеющимся проблемам. Лучше не доводить дело до суда, вовремя погасив все долги и впредь ответственно относиться как к ознакомлению с условиями кредитного договора, так и к собственным финансовым обязательствам.