

Заемщик, не успевший вовремя погасить задолженность, узнает, что в банках работают не только доброжелательные девушки, помогающие оформить документы на получение кредита, но и ребята атлетического телосложения с суровой внешностью, с которыми шутки плохи...

Это могут быть и сотрудники службы безопасности банка и сотрудники так называемых «коллекторских агентств», чей бизнес - «выбивание» чужих долгов. К услугам таких агентств кредитные организации стали прибегать все чаще – банк сохраняет репутацию «бедного и несчастного» финансиста, а паяльник в задницу кредитору вставляют специально нанятые для этого люди.

Как же это работает? По истечении очередного (обязательно – не первого) срока погашения задолженности, заемщика начинают одолевать «коллекторы», нанятые банком. Представим, что в банк обратился заемщик с просьбой отсрочить погашение ипотечного кредита.

Нанятые банком «коллекторы» достаточно жестко предъявляют требования о немедленной выплате денег и сразу угрожают возбуждением уголовного дела. Заемщик должен получить зарплату только через две недели, но его «оппонентов» такое положение дел не устраивает - ждать более 3-х дней они не намерены.

Зачастую «коллекторы» нанимают внештатных сотрудников, поступки которых лишь с большим трудом можно назвать вменяемыми. «Сборщики долгов» норовят применить именно силу, а не слово в разрешении всех вопросов. Заемщику угрожают по телефону, его дискредитируют перед руководством на службе, родственниками и знакомыми грозят предъявить судебные иски на сумму не только основного долга и «штрафных» санкций. Пользуясь терминологией девяностых годов прошлого века «клиенту» «объявляют сумму» и «ставят на счетчик».

Некоторые банки имеют собственные коллекторские подразделения, иные предпочитают услуги независимых сборщиков долгов. Два-три года назад кредитные учреждения пытались справиться с проблемой невозврата долгов собственными силами.

Как уверяют «пострадавшие» заемщики, на них оказывалось психологическое давление с цитированием статей Гражданского кодекса и прозрачными намеками на то, что «если банк захочет, должник может ведь и в тюрьму угодить». Однако собственными силами банки могут справиться только тогда, когда «плохих» кредитов у них немного, потому как реальных рычагов воздействия у службы безопасности банка на злостных

неплательщиков нет.

Единственное, что может сделать банк – попытаться запугать должника. Сторонние сборщики долгов ведут себя гораздо жестче служб безопасности кредитных организаций и с должниками не церемонятся.

Услуги «коллекторов» обходятся банкам в три раза дороже, нежели работа своей службы безопасности. Тарифы обычно составляют 35-45% от возвращенной суммы. Это невероятно дорого!

Банк, обращаясь к услугам коллекторских агентств, несет определенную долю ответственности. Существует риск того, что независимые коллекторские агентства, в отличие от внутренних служб самих банков, в процессе «выбивания долгов» увлекутся и нарушат закон.

Это может отрицательно отразиться на репутации кредитного учреждения, фактически продающего свой долг тому или иному агентству. Если в ближайшее время не будет принято соответствующее законодательство, регулирующее деятельность «коллекторов», их бизнес рискует стать криминальным.

К сожалению, в стране России еще не сложилась культура возврата долгов. Граждане могут уехать в отпуск и забыть погасить банку проценты по кредиту, а, вернувшись – добросовестно выплачивать проценты и пени.

Закон о банкротстве частного лица давно обсуждается финансистами, законодателями, юристами, они хотят законодательно сделать нормальной ситуацию, в которой заемщик, не расплатившийся по кредиту в течение трех месяцев, может быть объявлен банкротом, но при условии, что сумма его долгов превышает стоимость принадлежащего ему имущества. Этот закон, кстати, станет действенным инструментом защиты граждан, оказавшихся в долговой кабале. По крайней мере, «коллекторы» будут вынуждены держаться в определенных этим законом границах.

Есть необходимость и реформирования законодательства о платежеспособности. Например, возбудить уголовное дело против недобросовестного заемщика сегодня весьма проблематично. В Уголовном кодексе РФ, правда, предусмотрено наказание за невозврат кредитов.

Однако привлечь должника к реальной ответственности в большинстве случаев не удастся. Даже описать имущество должника - большая проблема. К примеру, если он живет с родителями, то вправе заявить, что все ценное в доме принадлежит им.

По закону нельзя описывать «необходимые личные вещи», а под эту категорию попадают вообще все вещи, если заемщик докажет свою ежедневную потребность в их использовании.

Выполняя решение суда, служба судебных приставов по заявлению коллекторов может сделать должника «невъездным» - есть способ не пустить находящегося «в бегах» должника за границу до тех пор, пока он не вернет долг. Основание - наличие неисполненного судебного решения, которое в таких случаях может быть вынесено заочно.

Судебные приставы по просьбе коллекторского агентства передают информацию в посольства сопредельных стран и в погранслужбу. В результате «беглому» неплательщику либо отказывают в визе, либо «разворачивают» прямо у барьера пограничного контроля в аэропорту.

Судебные приставы могут предъявить исполнительный лист и по месту работы должника - в этом случае у него будут сделаны вычеты из зарплаты. Впрочем, разослать информацию по иностранным посольствам агентство может и без судебного решения. В таком случае у «беглеца» также возникнут проблемы с получением визы для выезда в цивилизованные страны, где к людям, не выполняющим свои финансовые обязательства, относятся весьма подозрительно.

В цивилизованных странах легальные «вышибалы» долгов существуют уже несколько десятилетий. Только в США около 6 000 таких компаний.

А в «братской» Польше, не так давно перенявшей западный опыт, успешно работают несколько сотен вполне профессиональных коллекторских агентств. Что же происходит с должником на «диком» Западе?

Как правило, банк признает кредит «проблемным» на 30-й день просрочки, но при погашении долга кредит возобновляется без каких-либо санкций. На 91-й день просрочки банк передает информацию о должнике коллекторскому агентству и

блокирует кредит.

Если через 7 месяцев долг не возвращен, информация о должнике передается в кредитное бюро. После этого он не может рассчитывать на новый кредит в течение нескольких лет.

Большинство коллекторских агентств в процессе взыскания долгов выполняют одни и те же действия. Первый этап – «софт-коллектинг», или телефонные звонки должникам. По оценкам экспертов, на этом этапе возвращается до 30% просроченной задолженности.

Второй – «хард-коллектинг», личный выезд к должнику. Долги, не собранные на первых двух этапах передаются в «лигал-коллектинг» (суд). В среднем срок работы с должником на досудебном этапе составляет около полугода.

Коллекторы предпочитают упрощенную форму судебного разбирательства – приказ о взыскании долга мирового судьи. С одной стороны, это ускоряет процедуру, делает ее менее затратной, с другой – должник может не согласиться с решением мирового судьи, тогда приказ отменяется, а дело передается в обычный суд.

По сложившейся статистике, в Москве из тысячи отменяются лишь два судебных приказа мирового судьи. Однако такой малый показатель скорее свидетельство незнания должниками своих прав. Так, в регионах, где проводилась просветительская кампания в СМИ, оспаривается около половины приказов мировых судей.

Своих «клиентов» коллекторы делят на «категории». К первой «категории» они относят тех должников, кому выплатить кредит помешали резко изменившиеся жизненные обстоятельства: уволили с работы, обанкротилась фирма и т. п. Такие заемщики наиболее контактны, они не уходят от сотрудничества.

Чаще всего, просто в телефонном разговоре с должником, составляется график новых выплат по кредиту и проблема решена. Ко второй «категории» неплательщиков коллекторы причисляют так называемых «романтических должников».

Они живут по принципу «берешь чужое и на время, а отдаешь свое и навсегда» и не торопятся возвращать деньги за приобретенные жизненные блага. Как правило, романтика у таких заемщиков пропадает, когда коллектор зачитывает им выдержки из статей Уголовного кодекса. Есть третья «категория» - обыкновенные жулики – те, кто меняет места жительства, берет кредиты по поддельным паспортам и даже худеет или поправляется до неузнаваемости, чтобы его лицо не имело ничего общего с фотографией на настоящем паспорте.

Интересно, что этапы софт-, хард- и лигал-коллектинга необязательно следуют один за другим. Некоторые агентства для ускорения процесса применяют параллельно разные процедуры (например, телефонные звонки и сразу - обращение к мировому судье).

Сроки работы с задолженностью по полному циклу – от телефонных звонков до визита с судебными приставами – варьируются от четырех месяцев до года. Как это не странно, у недобросовестных заемщиков есть реальный шанс остаться безнаказанными.

Банки ведь тоже считают свои деньги. Под каждый просроченный долг, числящийся на балансе банка, нужно резервировать средства, и иногда - долги проще списать!

Во всем мире существует две схемы работы с проблемными долгами. В первой схеме коллектор выступает посредником. Долг передается ему на обслуживание, но продолжает числиться на балансе банка.

При этом за возвращенные долги коллектор получает комиссию; долги, которые вернуть не удалось, через некоторое время попросту списываются банком. Вторая схема – выкуп долгов коллекторами и, соответственно, перевод их на баланс агентства. Последний способ в России пока непопулярен - коллекторы признаются, что выкупать проблемные долги у банков им невыгодно.

Сегодня коллекторы начинают отказываться от имиджа «людей с паяльником». Хороший специалист коллекторской организации и юрист и финансист и психолог - а главный метод его работы убедить должника (словами, только словами...) в том, что долг платить все-таки придется!

В своей работе коллектор руководствуется Гражданским кодексом, Гражданским процессуальным и Арбитражным процессуальным кодексом, Федеральным Законом «Об исполнительном производстве», Федеральным Законом «О залоге» и другими

нормативно-правовыми актами, регламентирующими процесс взыскания. Кроме того, коллекторы разработали собственный кодекс, определяющий принципы работы сотрудников, занимающихся взысканием.

В основу этого кодекса легли соответствующие документы, регулирующие деятельность коллекторов в США и Западной Европы. Кстати, в Америке профессиональным сборщикам долгов запрещено беспокоить неблагонадежного заемщика до восьми часов утра и после девяти часов вечера! Кроме того, запрещается грубо разговаривать, оскорблять заемщиков или угрожать им, рассылать письма, похожие по формату на документы государственных органов США.

Пока российский рынок сбора долгов находится на этапе становления, его участники делятся на «белых», «серых» и «черных». К последним относят преступные организации, которые «покупают» просроченные долги.

По мнению экспертов, такие организации сейчас уходят с коллекторского рынка в те секторы, где доходность бизнеса более привлекательна. «Серыми» считаются официально зарегистрированные организации, использующие в своей работе механизмы незаконного давления. Под незаконным давлением подразумеваются угрозы либо физическое воздействие. «Белые» агентства не только зарегистрированы официально, но и работают исключительно в рамках действующего законодательства.

Грань между «белыми» и «серыми» коллекторами в сознании несведущего человека почти неразличима. Любой коллектор использует угрозы. Даже факт передачи долга от банка коллектору можно интерпретировать как угрозу.

Весь вопрос в законности либо незаконности действий коллектора. Так, например, угроза причинения вреда имуществу, здоровью, жизни подпадает под статью «самоуправство» Уголовного кодекса РФ.

Угроза подать заявление в милицию или рекомендовать банку это сделать, по сути, является угрозой распространения сведений или шантажом. Тем не менее, уголовно наказуемым деянием такая угроза не является, поскольку речь идет о передаче достоверных сведений и отсутствии вреда законным интересам лица.

Поэтому, главное различие между «серыми» и «черными» коллекторами независимые эксперты обозначили таким образом: «серые» только обещают «неприятности», а «черные» - выполняют свои обещания. От встречи с «черным коллектором» в условиях отсутствия лицензирования коллекторской деятельности не застрахован никто, но распознать мошенника вполне возможно.

Профессиональные («белые») коллекторы обязаны иметь доверенность на ведение дела от коллекторского агентства и паспорт, удостоверяющий личность сотрудника. Главный признак, по которому можно отличить мошенника от профессионала по взысканию долга, – требование возврата денежных средств через кассу банка.

Настоящий коллектор не только составит с заемщиком график погашения просроченной задолженности, но и предоставит список ближайших отделений банка. А если «специалист» агентства отказывается предъявить вам свой паспорт, не стоит обсуждать с ним финансовые дела и ни в коем случае не надо отдавать ему наличные деньги!

Впрочем, разделение коллекторов «по цвету» не всегда отражает суть их деятельности. «Игроки» кредитного рынка предпочитают иное деление. Во-первых, это профессиональные коллекторские организации – те, кто позиционируется и действует в таком качестве.

Во-вторых, юридические фирмы, которые создают коллекторские отделения. Иногда эти отделения преобразуются в самостоятельные коллекторские агентства. К третьей группе относят частные охранные предприятия в регионах (ЧОПы), которые тоже оказывают коллекторские услуги.

Аналогичную деятельность осуществляют коллекторские агентства на базе служб безопасности. Правда, ЧОПы и коллекторские агентства на базе служб безопасности сами участники рынка уже не относят к «белым» сборщикам долгов.

Читатель уважаемый, если вам в один «прекрасный» день вдруг позвонят и напомнят о долге или пришлют письмо с напоминанием, не удивляйтесь, а главное - не пугайтесь. Это означает, что ваш банк передал данные о вас – злостном должнике, агентству по сбору долгов.

Правда, если вы пропустили всего один платеж, будет достаточно назвать новую дату реального погашения долга погасить. Разумеется, со штрафом за просрочку платежа.

Даже если у вас накопилось долгов месяца за три, есть вероятность, что удастся договориться с банком о рассрочке и даже договориться о той схеме погашения, которая будет вас удобна. Рассрочка означает не что иное, как отложенный платеж (вместе со штрафами или штрафными процентами), который вы сможете осуществить в несколько приемов.

Например, можно договориться выплачивать определенную сумму два раза в месяц - после получения зарплаты. При этом надо помнить, что рассрочка никогда не предоставляется на срок более трех месяцев и только при условии немедленного погашения не менее 30% долга. Все это возможно только в том случае, если вы сразу показали, что готовы к диалогу.

Если же вы не отзывались на письма и телефонные звонки 2-3 месяца, то ни на какую рассрочку времени уже не останется. Да и никакое агентство, не говоря уже о банке-кредиторе, вам после этого не поверит.

Если вам в течение месяца не удалось установить контакт с менеджером агентства, ждите повестку в суд. Такое развитие событий ожидает 5% от всех должников и 15% от тех, у кого просрочка составляет 6 месяцев и более. В среднем через 6 недель суд вынесет решение.

Как правило, решение принимается в пользу истца - банка или коллекторского агентства. После этого вам придется общаться с судебными приставами, которые придут описывать ваше имущество. Впрочем, большинство должников уже на этой стадии являются в банк «с повинной».

Если сумма кредита небольшая - до 50 000 рублей, то агентство может обратиться к мировому судье и получить «судебный приказ», что намного сокращает срок взыскания долга.

Наш ликбез. Правила «хорошего тона» для заемщика, просрочившего платеж.

- если возникли трудности с платежами, то лучше всего не дожидаться звонка из банка или коллекторского агентства как можно скорее обратиться в банк и объяснить ситуацию. Банк поверит, что трудности у вас временные, и вероятнее всего пойдет вам навстречу. Например, если вы заболели и попали в больницу, банк может рассмотреть возможность отсрочки платежа с минимальными штрафными санкциями;

- если вами уже пропущен не один, а два или три платежа, имеет смысл подписать с банком специальное соглашение, где могут быть оговорены условия рассрочки и штрафные санкции, которые чаще всего соизмеримы с размером долга. Например, 20% годовых на период просрочки могут «превратиться» в 50%;

Наш ликбез. Что важно знать, общаясь со сборщиком долгов?

- если позвонивший коллектор разговаривает с вами недостаточно вежливо, это самозванец. Настоящее коллекторское агентство, как и настоящий банк, дорожит своей репутацией.

- избегая любыми способами общения с коллекторским агентством в течение месяца-другого, можете не рассчитывать на поблажки при уплате долга (рассрочку платежа или небольшие штрафы);

- помните, что оказывать на вас «давление» у агентства нет права. К вам, конечно, могут прийти судебные приставы, но это произойдет только после того, как суд заочно обяжет вас вернуть долг. Судебным приставам тоже можно не открывать дверь.

Правда, тогда за вами будет числиться неисполненное судебное решение. Со всеми вытекающими...

Наше досье. Как на самом деле коллекторы взыскивают просроченные долги

Под коллекторской деятельностью специалисты понимают массовое взыскание преимущественно бесспорных однотипных задолженностей. Бесспорность долга в данном случае означает, что договор, в соответствии с которым у кредитора возникает право требования долга, практически стопроцентно будет признан в суде действительным. К разряду таких договоров относятся в основном договоры кредита или займа (поскольку связаны с деньгами), в то время как признание договоров поставки, оказания услуг, коммерческого кредита вызывает гораздо больше проблем.

Стоит отметить, что не каждый нарушивший договоренности с банком заемщик немедленно становится клиентом коллектора. С короткими долгами банки предпочитают работать самостоятельно – через собственную службу безопасности.

Значительная часть короткой просрочки обычно обусловлена забывчивостью или занятостью должников либо кратковременными финансовыми трудностями и при первом напоминании возвращается в банк. К коллекторам обращаются за помощью в возврате «сложных» долгов, просроченных на 60-90 дней, когда банк исчерпал свои механизмы воздействия.

В досудебном порядке удастся взыскать не более 25-30% таких долгов, эффективность работы со «свежими» портфелями долгов гораздо выше: решить проблему, не доводя дело до суда, удастся более чем в 60% случаев. При этом в первую очередь помощь профессионалов требуется при возврате беззалоговых, потребительских кредитов. С ипотечными кредитами и автокредитами банки предпочитают разбираться самостоятельно - есть возможность реализовать заложенное по такому кредиту имущество.