

«НИКАКИХ МЕР ВОЗДЕЙСТВИЯ, КРОМЕ ЛАСКОВЫХ УГОВОРОВ» ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОЛЛЕКТОРСКИХ АГЕНТСТВ ОСЛОЖНЕНА МНОЖЕСТВАМИ ФАКТОРОВ: ОТ БАНАЛЬНОЙ ФИНАНСОВОЙ НЕГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ДО НЕРАБОТАЮЩИХ ЗАКОНОВ. ВПРОЧЕМ, НЕ СТОИТ ПОЛАГАТЬ, ЧТО ОТ БЕЗВЫХОДНОСТИ ОНИ ПРОДОЛЖАЮТ МАССОВО ПРИБЕГАТЬ К ГРУБЫМ МЕТОДАМ ВЗЫСКАНИЯ, ХОТЯ ЮРИСТЫ УТВЕРЖДАЮТ, ЧТО И ЭТИ МЕТОДЫ НЕ ОСТАЛИСЬ В ПРОШЛОМ: ВСЕ ЖЕ МНОГИЕ КОЛЛЕКТОРЫ НАУЧИЛИСЬ ИСПОЛЬЗОВАТЬ В СВОЕЙ РАБОТЕ ДОСТИЖЕНИЯ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ.

ИГОРЬ ГЕРАСИМОВ

ВГ попросил специалистов рынка рассказать о том, что мешает взыскивать долги. Оказалось, что трудностей большое количество.

Эви Скрынник, директор по маркетингу Fingoogo, считает, что очень мешает работе коллекторов отсутствие коллекторской работы в отношении должников во многих микрофинансовых организациях (МФО). «Речь идет о том, что МФО вместо проведения коллекторской работы закладывают процент дефолта в ставку займа, чем приучают заемщиков не платить, все равно никто не спросит. Опросите р2р-сервисы и онлайн-МФО на предмет построения их процесса по работе с просроченной задолженностью. Вы удивитесь, что у некоторых такой процесс и понятие „коллектор“ вообще отсутствуют», — негодует госпожа Скрынник.

Юрий Гольцер, архитектор решений для банков IT-компании Navicon, считает, что основная причина, которая снижает успешность коллекторов и банковских сотрудников в России, — это низкая финансовая грамотность населения. «Например, вышедший недавно закон о банкротстве физических лиц, суть которого многие не поняли, подумав, что теперь в любое время, объявив себя банкротом, смогут не платить по долгам. Однако мало кто знает о последствиях принятия такого решения, о том, сколько последует судебных разбирательств и какой удар это нанесет по личной финансовой репутации. И поэтому люди с легкостью не исполняют взятые на себя обязательства и усложняют работу коллекторов. На самом деле этот закон направлен не на послабление платежей, а на упорядочивание процессов выплаты кредиторам и реализации имущества должников, особенно тех, у кого несколько кредитов. Также не все люди задумываются о том, что, попав в сложную финансовую ситуацию, они имеют возможность сделать реструктуризацию кредита: изменить его параметры, снизив, таким образом, кредитную нагрузку в данный момент. Многие этого не знают, начинают паниковать, пропускать платежи, пени растут, и потом все наслаивается, как снежный ком. Поэтому лучшее, что можно сделать при возникновении проблем с платежами, — это прийти в банк и узнать о способах изменения кредитных условий», — подробно описывает господин Гольцер.

Анна Коняева, директор Центра правового обслуживания, говорит, что в первую очередь государственным органам нужно заботиться о неотвратимости наказания, тогда процент должников значительно снизится. «Сейчас складывается такая ситуация, что чрезвычайно много должников



ДОЛЖНИКАМ СТАНЕТ ТЯЖЕЛЕЕ УХОДИТЬ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА ПРОСРОЧКУ ПО БЕЗДУМНО НАБРАННЫМ КРЕДИТАМ

пользуются тем, что очень неэффективна работа судебных приставов, имеется большое количество проблем в системе исполнительного производства: организационные, технические, кадровые, не налажена межведомственная координация. Злостные должники, умышленно уклоняющиеся от погашения задолженности, не привлекаются к уголовной ответственности, хотя такая статья есть — 177 УК РФ «Злостное уклонение от погашения кредиторской задолженности». Только недавно в обществе заговорили, что очень низок процент привлечаемости по ст. 177 Уголовного кодекса. Когда заработает закон, тогда будет и прогресс», — уверена она.

По словам госпожи Коняевой, кредиторы, в том числе и банки, сами пытаются решить свою проблему по взысканию задолженности, часто они вынуждены обращаться к коллекторам, так как должники игнорируют выполнение своих обязанностей, выводят имущество, переоформляя на своих близких родственников. «Тот факт, что должник не платит умышленно, всегда очевиден: например, когда человек тратит значительные деньги на сотовую связь, ездит на дорогой машине, проживает в фешенебельной квартире, оформленной на родственников. Коллекторы фактически вынуждены прибегать к методам борьбы, которые порой на грани или за рамками закона. По-другому не получается: нет эффективной системы привлечения к ответственности, люди наглеют, умышленно не платят долги. Конечно, методы работы коллекторов иной раз недопустимы, с переги-

бами, бывают направлены не на должника, а на его родственников или соседей, которые вообще не имеют отношения к проблеме, но с учетом вышеизложенного посредникам сложно выполнить поставленную перед ними задачу кредиторов», — горько заключает она.

Анастасия Кузнецова, директор юридического департамента бюро элитной недвижимости Must Have, также солидарна с мнением коллег о том, что успешному развитию цивилизованного и прозрачного коллекторского рынка мешает низкая финансовая грамотность населения. «Многие несостоятельные заемщики предпочитают, как страусы, засунуть голову в песок. Такие должники скрываются от коллекторов — уходят с работы, меняют место жительства, нередко по-настоящему „пускаются в бега“ и уезжают из города. Получают они, таким образом, только испорченную кредитную историю плюс рост долга плюс штрафы за просрочку выплат. Хотелось бы, чтобы больше людей понимало, что подавляющее большинство коллекторов заботятся о безупречной репутации своей компании и действуют в полном соответствии с законом. Что они готовы договариваться о приемлемом графике выплат, и если в дальнейшем заемщик придерживается этого нового графика, то звонков от коллекторов ему слышать не придется. Если к взысканию вашего долга подключились коллекторы, то важно помнить несколько элементарных правил. Попросите коллектора полностью представиться и назвать компанию, должность и цель звонка. Пусть

коллектор пришлет вам документы, подтверждающие переход права требования долга к коллектору. Здесь важный нюанс в том, что в соответствии с постановлением пленума Верховного суда РФ № 17 от 28.06.2012 неправомерна передача банком прав требования по кредиту компании, не имеющей лицензии на банковскую деятельность, если только такое право не прописано в ипотечном договоре. Поэтому еще раз внимательно перечитайте договор: если вдруг в нем не прописан переход права требования долга к коллекторскому агентству, то никаких коллекторов во взаимоотношениях с банком возникнуть не должно. Любое несогласие с действием коллектора отправляйте в коллекторское агентство в письменном виде с просьбой предоставить вам письменный ответ. Если вдруг коллектор отказывается прислать вам документы, подтверждающие переход прав истребования долга, то заемщик может написать заявление в полицию по ст. 163 УК РФ», — дает советы госпожа Кузнецова.

НАЙТИ И ПОТЕРЯТЬ Кроме того, одной из главных проблем успешного взыскания является невозможность проверить контактные данные должников, которые меняют адреса жительства и сим-карты.

Александр Морозов, первый вице-президент Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств (НАПКА), поясняет, что в каждом кредитном договоре есть пункт, по которому заемщик обязан сообщать об изменениях в своих контактах, но этот механизм не работает. «Полномочий получения свежих данных — у тех же мобильных операторов и от других источников у кредиторов и взыскателей нет. В результате более 70% жалоб на коллекторов связано с тем, что они беспокоят не причастных к долгу людей, растет самостоятельность взыскания. Точечное расширение полномочий коллекторов для получения актуальных контактных данных — один из важных пунктов основного законопроекта о коллекторской деятельности, который сейчас готовится профессиональным сообществом», — рассказывает он.

Несмотря на активное развитие информационного обмена на рынке кредитных историй (с 1 марта вместе с обязанностью передавать данные о платежах должников в Бюро кредитных историй, коллекторы получили и права на получение данных об их кредитных историях), по-прежнему ощущается нехватка информации о поведенческих особенностях заемщиков. Она необходима коллекторам для анализа долговых портфелей и принятия решений о стратегиях взыскания. → 26