**Коллекторство**

коллекторский организация банк должник

Коллекторство как отдельный сегмент финансовых услуг возник в США 40 лет тому назад, в Европе окончательно сформировался в 80-е годы прошлого века. В июле 2006г. по инициативе коллекторской компании "РусБизнесАктив" при содействии НП "Горнопромышленники России" и Ассоциации Российских Банков была создана первая в России Ассоциация по развитию коллекторского бизнеса (АРКБ).

В нашей стране уже давно назрела необходимость появления подобной организации, объединяющей профессионалов рынка взыскания долгов. Наиболее существенными целями деятельности АРКБ являются: содействие формированию в России цивилизованного, прозрачного, качественного рынка коллекторских услуг, становление и поддержка нового для России профессионального сообщества, повышение его престижа, консолидация сил в борьбе с недобропорядочным партнерством и мошенничеством, участие в законотворческой работе по защите прав кредиторов и выработке законопроектов по коллекторскому бизнесу современные услуги по взысканию задолженности представляют собой цивилизованный, высокотехнологичный бизнес, уже давно востребованный во всем мире, и укрепить его престиж на российском рынке, повышая взаимное доверие клиентов. Ассоциация по развитию коллекторского бизнеса - это, прежде всего открытая дискуссионная площадка для обсуждения всех актуальных и проблемных вопросов кредитно-долговых отношений.

В переводе с английского «collect» означает «собирать», т.е. коллекторы - это не только очистные сооружения, это еще и учреждения, которые занимаются сбором просроченных задолженностей по банковским кредитам.

Все коллекторские агентства, работающие на российском рынке, можно условно поделить на 3 категории. К первой группе относятся юридические коллекторские организации, действующие на базе крупных юридических фирм. В них, как правило, не ведется досудебная работа по взысканию долгов. Вторая группа - коллекторские учреждения, организованные при самом банке, которые работают с должниками только данного банка, используя различные методы воздействия: от телефонных звонков до личных встреч с заемщиком. Третью группу представляют независимые специализированные агентства, обслуживающие разные банки либо на основании договора, либо, осуществляя выкуп «плохого» долга у банка.

В любой стране мира есть проблемы с невозвратом кредитов и долгами во всех областях бизнеса, но особенно это актуально для нашей страны. Сегодня клиентами коллекторских агентств являются не только банки, но и финансовые, страховые, телекоммуникационные, торговые компании, то есть все, у кого в процессе работы возникает проблемная и просроченная задолженность. Само понятие "коллекторский бизнес" имеет гораздо более широкий смысл, включающий в себя взыскание всех видов задолженности в любых областях.

Услуги коллекторских агенств востребованы, ведь неплатежи, просрочки оплаты кредитов, услуг и товаров, да и просто недобросовестное партнерство присутствуют практически во всех видах бизнеса. Создание профессиональной коллекторской службы, хорошо подготовленной, обладающей специальными навыками, технологиями, специализированным программным обеспечением и, что немаловажно, достаточным опытом в разрешении долговых проблем, требует существенных финансовых и временных затрат.

Для того, чтобы воссоздать полную картину работы коллекторских агенств, следует ознакомиться с принципом их работы. Итак, первый шаг, который предстоит сделать после регистрации компании – найти заказчика, который согласится доверить вам работу по сбору долгов со своих проблемных клиентов. Потенциальных заказчиков можно разделить на несколько категорий: банки и кредитные учреждения, страховые компании, операторы сотовой связи, торговые компании и организации из сферы ЖКХ. Далее, начинается непосредственная работа с должниками.

Первый этап - сортировка полученных долгов по времени просрочки платежа. Чем корче этот срок – тем выше вероятность вернуть долг. Для долгов просроченных на срок до 30 дней – размер возврата доходит до 80%. Но чем выше срок задержки платежа, тем меньше шансов вернуть долг. Задолженность подразделяется на «раннюю» 60-120 дней и «позднюю» - 120-180.

Также стоит выбрать долги, по которым проводилась предварительная работа собственным отделом по сбору долгов заказчика. Вероятность успешного возврата по таким делам – не выше 40%, по этой причине коллекторские агентства стремятся, чтобы таких долгов в переданной им базе было как можно меньше.

Итак, долги рассортированы – настало время переходить к общению с должниками. На первом этапе практикуется обзвон клиентов и рассылка SMS -напоминаний о долге. Результаты первого же обзвона позволяют провести деление должников по основным типам:

1) Забывчивые – неорганизованные товарищи, легко относящиеся к долгам, и живущие по принципу – берешь чужие и на время – отдаешь свои и навсегда.

2) Должники в силу обстоятельств – внезапная болезнь, потеря работы и прочие непредвиденные обстоятельства, значительно повлиявшие на платежеспособность должника

3) Борцы за справедливость – отказываются платить «завышенный» процент, сборы о которых их якобы не предупреждали и прочее.

4) Мошенники – лица, изначально бравшие кредит без намерения его отдавать. Радует, что число подобных заемщиков по статистике не превышает 10%-15%.

Следующий этап - разъяснительная работа с близкими родственниками должника, расклейка объявлений в подъезде (ставка на стыд перед соседями) или отправка уведомления о нежелании погашать долги на работу (принцип тот-же).

Последний этап - судебный. Обычно суд принимает сторону кредитора и обязывает должника выплатить всю задолженность, включая проценты и штрафы. На имущество должника накладывается арест, и оно распродается на аукционе.

Необходимый персонал: помимо неизменных руководителя и бухгалтера как правило имеется call -центр, юридический отдел, специалисты по исполнительному производству, психологи, служба выезда и курьер.

Сейчас в стране работа коллекторов, по сути, никак не регулируется. На должном уровне разработанных проектов закона «О коллекторской деятельности» в настоящее время два. Первый из них был подготовлен рабочей группой Минэкономразвития совместно с АРКБ и Ассоциацией российских банков, а второй – ассоциацией НАПКА (Национальная ассоциация профессиональных коллекторских агентств). Основные противоречия состоят в том, каким образом следует определить коллекторскую деятельность, стоит ли прописывать в законе размер минимального уставного капитала коллекторского агентства, в какой форме страховать его ответственность и необходимо ли создавать компенсационные фонды саморегулируемых организаций коллекторов (СРО).

Несмотря на то, что на сегодняшний день в России не существует определенного закона относительно коллекторского бизнеса, коллекторы, выполняя свои должностные обязанности, не должны переступать основные законы РФ (Конституция, Гражданский кодекс).

Правильно будет закрепить в законопроекте следующие положения:

- четкое описание взаимоотношений между должником и коллекторским агентством;

- возможность коллекторского агентства не только обрабатывать, но и хранить персональные данные;

- возможность предоставлять и получать информацию в бюро кредитных историй;

- возможность коллекторского агентства осуществлять запросы в компетентные органы, право получать информацию по таким запросам;

- возможность коллекторского агентства организовывать торги по реализации заложенного имущества.

Также в свете разрабатываемого законопроекта «о банкротстве физических лиц» необходимо предусмотреть право коллекторского агентства на осуществление процедуры «оздоровления» должника, то есть разработки плана реструктуризации задолженности в досудебном порядке.

Итак, что же делать заемщику, если на него «наезжает» коллекторское агентство? Вот основные положения, которые могут оградить неудачливых должников от применения к ним и их близким методов коллекторов.

1. Коллекторам запрещено по закону: совершать звонки на телефон (домашний, мобильный или любой другой) с 22.00 до 7.00, проводить несогласованные встречи и переговоры с должником, угрожать жизни, здоровью и имуществу должника и/или членов его семьи, применять меры, которые угрожают чести, достоинству, деловой репутации и другим неимущественным правам должника, нарушать общественный порядок, предоставлять заемщику неправдивую информацию относительно его долга, штрафов, пени (в частности завышать сумму долга), вести диалог с заемщиком от лица органов государственной власти (суда, прокуратуры, милиции), распространять конфиденциальную информацию о заемщике, в том числе ближайшим родственникам.

2. Если коллектор, так или иначе, угрожает должнику или его родственникам насилием, повреждением или уничтожением их имущества, то он совершает преступление. При этом под угрозой понимается создание такой обстановки, при которой потерпевший воспринимает ее действительно и реально.

3. Предусмотрена также ответственность за умышленное разглашение коммерческой или банковской тайны без согласия ее собственника лицом, которому эта тайна известна в связи с профессиональной деятельностью, а также за незаконное собирание или использование сведений, составляющих коммерческую или банковскую тайну.

4. Действия некоторых коллекторских компаний подпадают под состав преступления, «нарушение неприкосновенности частной жизни, выразившееся в незаконном сборе, хранении, использовании и распространении информации о лице без его согласия».

5. Если вы с некоторых пор почувствовали внимание к себе со стороны подозрительных лиц или на ваш телефон стали поступать звонки с угрозами и требованиями, целесообразным будет обратиться за юридической помощью. Это позволит выработать конкретный алгоритм действий с учетом юридических, экономических, психологических аспектов. Представитель кредитора при вступлении с вами в контакт обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, доверенность на представление интересов по данному делу. Общение по телефону, как и личный контакт, должны проходить исключительно в урочное время. Без консультаций с юристом или хотя бы внимательного ознакомления с текстом не следует подписывать какие-либо документы.

Зачем нужны коллекторы, если во множестве банков имеются свои подразделения по работе с проблемными активами?

Во-первых, преимущества сотрудничества с независимым коллекторским агентством состоят в том, что взыскание задолженности - это основной, а не дополнительный вид его деятельности и занимаются этим прошедшие подготовку специалисты, владеющие арсеналом знаний в таких областях, как психология, социология, юриспруденция, финансы. Каждый из них материально мотивирован и заинтересован в конечном результате. Содержание собственного подразделения по работе с проблемными активами – постоянные издержки для банка. В результате эти расходы закладываются в процентные ставки для потребителей. Работа с коллекторами же строится по иному принципу. Для сбора долгов заключается договор между банком и коллекторской компанией на определенный срок: на три месяца, полгода или дольше. Банк передает коллектору портфель проблемных кредитов, которые за данный срок необходимо проработать, то есть в идеале – вернуть все задолженности. В интересах коллектора вернуть все банковские долги – ведь он получает вознаграждение в виде процента от всех возвращенных кредитору денег. Процент может быть разный. Вознаграждение зависит от размера долга и «качества» должника. Но, помимо собственно возврата долгов, коллекторские компании выполняют еще одну немаловажную функцию – выкупают проблемные кредиты. Это для банка особенно радостно, ведь рефинансировать просроченный кредит он не может, а держать дефолтный кредит на балансе невыгодно. Продажа пула «плохих» кредитов позволяет получить банку столь необходимые свободные средства.

Во-вторых, коллекторы, как правило, получают свое вознаграждение лишь в случае успешного возврата долга. Кредитор получает реальные деньги и только после этого выплачивает коллектору гонорар.

В-третьих, максимальный срок возврата долга, озвучиваемый коллектором, составляет 6 месяцев. Для специализированной организации, в штате которой работают профессиональные психологи, юристы и экономисты, не составит труда за это время найти устраивающие всех варианты решения проблемы.

В-четвертых, коллекторская деятельность осуществляется строго в рамках российского законодательства, что исключает возможные претензии со стороны должника. А если они все-таки имеют место, то сотрудники коллекторского агентства немедленно свяжутся с правоохранительными органами, подтвердят правомерность своих действий и объяснят сложившуюся ситуацию.

В-пятых, в случае привлечения для решения проблемы коллектора, снижается вероятность перехода экономических проблем в плоскость межличностных отношений. Встречи кредитора и должника проходят в присутствии представителя коллекторской организации, выступающего в роли медиатора-посредника. Профессиональные навыки и знания, а также богатый опыт ведения переговоров позволяют коллектору направлять беседу в нужное русло, пресекать возможные нападки и оскорбления сторон.

Если же кредитором является организация, привлечение коллектора позволит сохранить ее деловую репутацию, поскольку, несмотря на то, что коллектор действует строго в рамках закона, некоторые из применяемых методов являются довольно жесткими.

Коллекторские организации, как правило, имеют налаженные контакты с различными правоохранительными органами и службой судебных приставов, а также располагают определенным административным ресурсом. Более того, значительный опыт работы в данной сфере услуг, гарантирует осуществление нетрадиционных подходов в решении долговых споров.

В-шестых, коллекторы работают в любом регионе, по месту расположения должника. Таким образом, обращение к услугам коллектора является для кредитора наиболее выгодным и удобным способом решения проблемы просроченной задолженности. Итак, настоящий современный коллектор – это не «вышибала», целью которого является любой ценой вытрясти из несчастного должника все деньги, скорее он юрист, задача которого – грамотно объяснить задолжавшему его ошибки и попытаться вернуть деньги в банк. Коллекторы выясняют готовность должника платить по займу. В случае невозможности оплатить долг коллекторы предлагают различные варианты покрытия задолженности (продажа имущества и пр.) в добровольном порядке. Если задолжник не согласен с предложенными условиями возврата долга, с него взыскивается заем в судебном порядке. В целом основная работа коллектора – досудебная: поиск должника, убеждение, предложение вариантов реструктуризации/обмена, помощь в продаже имущества. Коллекторский бизнес является необходимым звеном в работе с просроченной банковской задолженностью.