

Коллекторами сейчас разве что детей малых не пугают: придут и, как серенький волчок, ухватят за бочок. А между тем эти воплощения финансового зла все чаще стали переходить на сторону народа и взыскивать долги перед гражданами.

Принято считать, что коллекторы – безжалостные люди, которые и днем, и ночью мучают несчастных граждан, попавших в финансовую кабалу к жадным банкирам. Отчасти это так. Но в последнее время все больше случаев, когда к услугам коллекторов прибегают сами граждане, одолжившие друзьям, знакомым или даже случайно встреченным симпатичным людям сколько-нибудь заметную сумму. Бывало, что в коллекторские агентства обращались граждане, чтобы истребовать долг с фирмы, например, неустойку за ошибки при строительстве дома.

И этот новый на рынке тренд явно набирает обороты. Так, в агентство «Секвойя кредит консолидейшн» в период с декабря 2013-го до апреля 2014-го поступило около 260 входящих обращений от физических лиц с просьбой помочь вернуть деньги.

Минимальная сумма долгов, о которых заявляли граждане, – семь миллионов рублей. Максимальная – 35 миллионов рублей. Для сравнения: за первые 11 месяцев 2013 года таких обращений в агентство было только четыре.

В Столичном агентстве по возврату долгов «Деньгам» рассказали, что подобных обращений от граждан поступает от двух до пяти в день. «Мы анализируем возможность начала более активной работы с данным сегментом уже в этом году, – говорит первый заместитель гендиректора агентства Кирилл Нефедов. – А сегодня наша компания берется за такие заказы только по рекомендации, и если сумма долга составляет не менее 500 тысяч рублей. Урегулирование задолженности физических лиц, как правило, переходит в суд, где мы также представляем интересы заказчика». Коллекторские агентства при работе с долгами перед физлицами практикуют несколько способов оплаты. Чаще всего это процент от суммы возвращенного долга. Например, Столичное агентство по возврату долгов в зависимости от сложности конкретного случая берет от 20 до 50 процентов взысканных денежных средств.

Некоторые коллекторские агентства устанавливают повременную оплату. В этом случае цена может начинаться от одной тысячи рублей в час. Впрочем, это довольно редкий вариант и практикуется он в случаях, когда суммы задолженности небольшие или заведомо невозвратные. Бывает, что граждане «идут на принцип», то есть им важно истребовать долг, даже если полученная сумма не будет покрывать расходы на ее взыскание.

В «Секвойя кредит консолидейшн» рассказывают о клиенте, который одолжил знакомому 20 миллионов рублей. Он узнал, что бизнес у должника не пошел, и всю сумму вернуть не удастся. Тем не менее, кредитор попросил, чтобы коллекторское агентство «поработало совестью», каждый день напоминая незадачливому бизнесмену звонками и письмами о задолженности.

Другой способ вознаграждения коллекторов – работа по предоплате. По такой схеме с физическими лицами работает, например, Международное коллекторское агентство. Обращений от физических лиц у них примерно половина из общего числа. «Мы работаем независимо от суммы долга, – рассказывает директор агентства Вячеслав Соколов. – Но сначала клиент оплачивает наши трудозатраты. Если кредитор и должник находятся в Москве и от нас не требуются командировки, то мы берем оплату в размере 60 тысяч рублей независимо от суммы долга. Если надо ехать в регионы или в другое государство, размер оплаты, естественно, возрастает».

В стоимость входит сбор информации о должнике и его собственности. Коллекторы пробуют с ним связаться. Если должник наотрез отказывается общаться, звонки прекращаются, и специалисты подают исковое заявление в суд. Коллекторы сопровождают дело, пока длится процесс, то есть примерно три месяца. Еще несколько месяцев идет исполнение судебного решения. В целом возврат долга может длиться и полгода, и год.

По статистике Международного коллекторского агентства, 60 процентов всех должников не в состоянии исполнить свои обязательства. И если у человека нечего взять, то вернуть деньги невозможно даже по закону. За такие дела коллекторское агентство не берется. Тупиковым является также и случай, когда не хватает документов, доказывающих факт задолженности.

Несмотря на возрастающую востребованность услуги по взысканию долгов в пользу физических лиц, большая часть крупных коллекторских агентств в помощи гражданам все-таки отказывает.

Дело в том, что, как отмечают коллекторы, работа с долгами перед физическими лицами связана сегодня с большим количеством самых разнообразных сложностей. «Одна женщина вместе с другом из Украины взяла у нашего клиента в долг 20 тысяч долларов. – Мы попытались переговорить с ней в городе Железнодорожный. Однако женщина натравила на нас свою собаку породы бульмастиф. Пришлось быстро убегать из этой квартиры. Вот что такое возврат долгов», – рассказывает коллектор Вячеслав Соколов. Бывают случаи, когда человек заранее готовится к тому, что от него будут требовать вернуть деньги по суду, и переписывает имущество на родственников. Один должник, с которым также работало Международное коллекторское агентство, чтобы не возвращать деньги, оформил внедорожник на свою 62-летнюю бабушку, у которой никогда не было даже водительских прав.

Главная же проблема заключается в том, что люди – и те, кто дает в долг, и те, кто берет, – нередко пишут расписки от руки и нигде их не заверяют. С такими документами, как правило, доказать факт задолженности практически невозможно. Поэтому коллекторы напоминают: одалживая кому-либо деньги, особенно крупные суммы, необходимо заверять факт их передачи займа через нотариуса. Кроме того, важно, чтобы подписание документа происходило у него на глазах.

Иначе, как отмечают коллекторы, заемщик может попросить расписаться на бумаге кого угодно, а позже заявить, что он никаких расписок не давал, документа, заверенного нотариусом, никогда не видел и про долг слышит впервые. В этом случае и почерковедческая экспертиза покажет, что он прав.

Подобный случай произошел с россиянкой, которая во время отдыха в Турции одолжила местному жителю крупную сумму якобы на развитие их совместного бизнеса. Женщина получила расписку и вернулась на родину. Приехав через несколько месяцев в Турцию, она обнаружила, что ее новый знакомый деньги потратил, а никакого бизнеса нет.

Женщина обратилась в российское коллекторское агентство, которое помогло ей подать в суд в Турции на ее несостоявшегося партнера по бизнесу. Но тот в суде заявил, что впервые видит эту женщину. А потом и вовсе скрылся, и сейчас его не могут найти.

Справедливости ради надо отметить, что большая часть бизнеса коллекторских агентств сейчас – получение денег с граждан, которые задолжали банкам и микрофинансовым организациям. Так, по итогам прошлого года объем банковских долгов, переданных коллекторам в первом размещении, достиг 400 миллиардов рублей.

По прогнозам Национальной службы взыскания, в нынешнем году объем передаваемых долгов возрастет и превысит 510 миллиардов рублей. «Мы не работаем с клиентами – физическими лицами, так как ориентируемся на другую бизнес-модель, – рассказывает старший вице-президент Национальной службы взыскания Сергей ШпETER. – Мы работаем с юридическими лицами, преимущественно с банками, со значительными объемами задолженности и большим количеством кредитных досье. Эта бизнес-модель построена на серьезных инвестициях в технологии, чего не могут позволить себе небольшие коллекторские агентства».

Уровень возврата долгов во многом зависит от степени проработки портфеля собственной службой банка, а также от срока размещения портфеля в коллекторском агентстве. В среднем по рынку при первичном размещении доля возврата может варьироваться от пяти до пятнадцати процентов. При вторичном – после другого коллекторского агентства – от полутора до пяти процентов.

С первого июля 2014 года вступают в силу новые положения закона «О потребительском кредитовании». Отдельные статьи этого документа впервые регулируют отношения между коллекторами и должниками. Так, законом теперь запрещены встречи, звонки и отправка SMS заемщику или лицу, предоставившему обеспечение по кредиту, с 22:00 до 8:00 в будни и с 20:00 до 9:00 в выходные и праздники.

Напомним, что обсуждение этого закона шло довольно долго. Как признаются сами коллекторы, они ожидали, что меры по ограничению условий их работы будут гораздо более серьезными. «Та версия, которая в итоге была утверждена, это в целом лояльный к коллекторам вариант, – говорит Кирилл Нефедов. – Например, мы звонили с шести-семи утра по местному времени, теперь будем звонить с восьми в большинстве случаев. Для нас это незначительный сдвиг по началу обзвона. Поэтому мы не ожидаем, что каким-то образом закон сильно скажется на нас с точки зрения эффективности взыскания».

С ним согласен и заместитель генерального директора по маркетингу и продажам агентства «Секвойя кредит консолидейшн» Елена Терехова: «Профессиональные коллекторские агентства всегда ведут свою деятельность с полным соблюдением законодательства России, а положение о причинении вреда предусмотрено и другими правовыми документами. Что касается времени звонков, то «Секвойя кредит консолидейшн» всегда осуществляла их в разрешенное законом время».

Сергей ШпETER ожидает от закона существенного сокращения жалоб и исковых заявлений о неправомерной переуступке прав требований и незаконной работе с персональными данными. Документ четко обозначил приоритеты в пользу кредиторов и их законных представителей – коллекторских агентств. В результате ожидается существенное сокращение времени, затрачиваемого на урегулирование этих ситуаций всеми участниками процесса – коллекторами, судами и правоохранительными органами, союзами защиты прав потребителей. По мнению экспертов, эффективность работы с долгами после вступления в силу закона должна только повыситься.

Сергей ШпETER также отмечает, что упоминание коллекторов в ряде статей закона создает отличную предпосылку для скорого появления отдельного отраслевого документа, определяющего, что такое коллекторские агентства, а также каковы их права и обязанности. Это в свою очередь даст возможность профессиональным взыскателям получать доступ к актуальной информации о должниках в пенсионном

фонде, налоговой службе, ГИБДД, бюро кредитных историй. Таким образом, процесс станет более прозрачным и эффективным, а банки смогут снизить риски кредитования населения. Не исключено, что это повлечет за собой и снижение стоимости самих кредитов для населения.

Лариса АЛИКИНА,
«Коммерсант-Деньги».