

Коллектор – это сборщик долгов, налогов. Коллекторские компании оказывают услуги по взысканию долгов банкам, микрокредитным организациям, страховым компаниям, сетям розничной торговли и любым другим компаниям, реализующим товары в кредит. В России коллекторские компании начали свою работу в 2004 году, и на сегодняшний день их уже десятки. А в США, где история коллекторской деятельности насчитывает более 40 лет, - порядка 6,5 тысячи. Но после американского ипотечного кризиса даже коллекторы не смогли справиться с ситуацией, и в октябре прошлого года принудительно было выселено более 53 тысяч американских семей, которые не смогли оплачивать кредиты за свои дома. Хотя задача коллекторов как раз заключается в том, чтобы по возможности не доводить дело до суда и реализации имущества на торгах, а суметь побудить кредиторов отдать долг на более ранней стадии.

В Казахстан коллекторский бизнес пришел в 2006 году, и сейчас у нас более десятка специализированных компаний, часть которых не ведет активной коллекторской деятельности, и существует как бы номинально. Этот бизнес находится у нас еще в зачаточном состоянии, и объясняется это прежде всего тем, что бурный рост потребительского кредитования начался в Казахстане не так давно. До определенного периода большинство казахстанских банков второго уровня предпочитало справляться своими силами, для чего в одних банках имелись управления и отделы по работе с проблемными кредитами, в других этим вопросом занимались юридические службы или даже просто кредитные офицеры. Коллекторы всегда возникают на горизонте, когда объемы работ превышают возможности банка.

Что касается проблемных беззалоговых кредитов, то их количество росло пропорционально росту масштабов кредитования

Методы, которые используют коллекторы, чтобы вернуть долг, индивидуальны и зависят как раз от типа должников. Именно поэтому в штате коллекторской компании наряду с юристами, которые могут дать советы по тому, как лучше реструктуризировать долг, обычно имеются и психологи. Большую же часть сотрудников коллекторской компании обычно составляют бывшие работники правоохранительных органов, способные найти скрывающегося должника и в правильном ключе проводить беседы с неплательщиками. Естественно предполагается, что все контакты с должниками происходят в сугубо правовом поле. Перегибать палку

сотрудники коллекторской компании не должны, иначе заемщик, если на него будет оказано моральное или, тем более, физическое воздействие, получит право подать в суд.

Многое зависит и от особенностей нашего менталитета, который не позволяет просто копировать методы работы западных коллекторов. Например в Испании есть такой метод борьбы с неплательщиками, как «черные фраки». Он заключается в том, что за должником, куда бы он ни направлялся, начиная магазином и заканчивая местом его работы, следует сотрудник коллекторской компании, облаченный в черный фрак. При этом все окружающие знают, что раз за человеком по пятам идет мужчина во фраке, значит он должник, и осуждают его. У нас же, по словам коллекторов, этот метод был бы, во-первых, небезопасен для здоровья сотрудника коллекторской компании, которого просто могли бы побить. А во-вторых, общество у нас осуждало бы не должника, а того, кто следует за ним. И при этом люди думали бы, что заемщик, сумевший «обставить» банк, лихой парень и вообще молодец. В России, где граждане по своему менталитету все-таки ближе к казахстанцам, чем европейцы, одна из коллекторских компаний попыталась внедрить испанский опыт, несколько модифицировав его. За недобросовестными заемщиками следовали коллекторы с балалайками и распевали обличительные частушки, но, как и следовало ожидать, эксперимент провалился. Поэтому у нас внедрить нечто подобное и не пытаются, а дело ограничивается разговорами и встречами.

«Основная задача коллектора донести до человека задерживающего выплату кредита, возможные последствия. Ситуацию можно сравнить с тем, когда человек занимает энную сумму у своего близкого друга и не отдает долг, скрывается, не отвечает на звонки. С большой долей вероятности он потеряет друга, а о его неблагонадежности узнают все остальные его знакомые. Так и в ситуации с кредитом. Банк больше не даст человеку не выплачивающему кредит, нового займа, а благодаря появлению у нас пару лет назад Кредитного бюро, деятельность которого набирает обороты, о том, что кредитор неблагонадежен, узнают и все другие банки. Кроме того, даже если заемщик не работает, то рано или поздно он устроится на работу, и его работодатель обязательно получит от коллекторской компании, письмо с уведомлением о том, как долго и сколько он должен. И, наконец, последняя инстанция, до которой коллекторы по возможности стараются не доводить, -

это суд. После него в дом приезжают судебные исполнители и описывают имущество, которое затем конфискуется.

Чем меньше срок задержки выплаты долга, тем легче его вернуть. Именно поэтому коллекторы стараются решить вопрос на ранних сроках. Но в принципе задача коллектора заключается и в том, чтобы предоставлять интересы своего клиента, в роли которого выступает, например банк, и в суде, и на этапе конфискации имущества. А самый первый этап взыскания долгов коллекторской компанией начинается обычно с работы cool –центра, сотрудники которого просто обзванивают должников. Хотя и тут есть свои хитрости и на первый взгляд вроде бы незначительные мелочи. Например, когда по месту жительства должника поднимают трубку, надо сразу же обратиться к заемщику по имени-отчеству, а не просить позвать к телефону гражданина «икс» или уточнять, он ли это. Если начать беседу таким образом, то должник может попросту ответить, что это не он, и разговор закончится, так и не начавшись.

Существуют определенные ограничения действиям коллектора. Так, коллектор при звонке должнику не имеет права использовать нецензурные выражения, в большинстве случаев не может допускать агрессивную интонацию голоса. Коллектор, как правило, не должен вводить должника в заблуждение с целью вынуждения совершения платежа, не может угрожать арестом, а также обязан информировать должника о своем имени и фамилии, названии компании и целях звонка. В редких случаях коллекторское агентство инициирует звонки должнику на его родном языке, если язык отличается от государственного и общеупотребительного в данном регионе или стране. Это делается по той причине, что незнание языка страны пребывания часто используется иностранцем –должником как объяснение факту невыплаты долгов. Коллекторское агентство имеет право на сбор информации о должнике с целью оптимизации процесса взыскания долга – так, агентство имеет право анализировать отвеченные звонки должнику для того, чтобы совершать последующие звонки в то время, когда должник более всего может общаться. Также некоторые коллекторские агентства практикуют сбор личной информации о должнике, не входящей в перечень сообщенных им самим данных – например, изменившийся телефонный номер, адрес проживания и местонахождения, рабочие контакты.

В случае смерти должника, его родственники не обязаны выплачивать банку или агентству долг покойного, за исключением случаев вступления в наследство имуществом умершего, однако в США имущество покойного может быть использовано для погашения долгов.

Казахстанские коллекторские компании, оказывая банкам и другим компаниям, работающим с кредитами, услуги по возврату долгов, обычно имеют определенный процент от суммы долга. Он может существенно отличаться в зависимости от условий кредита, срока просрочки и других тонкостей, но, как правило, составляет не менее 20 %. В мире существует и такой вариант, как выкуп коллекторскими компаниями долгов банка с дисконтом, но в Казахстане такая форма сотрудничества пока не слишком распространена. Но банки не хотят расставаться с долгами за те суммы, которые коллекторские фирмы им предлагают. Многие банки до последнего работают сами, а коллекторам готовы отдавать только самые безнадежные, отработанные собственной службой безопасности кредиты. Но такие кредиты не интересны коллекторам. Существует и другая схема выкупа у банка долгов по ипотечным кредитам, не предполагающая, что коллектор сам будет реализовывать залоговую недвижимость. Например, заемщик должен банку 160 тысяч долларов, а в качестве залога выступает квартира рыночная цена которой уже 100 тысяч долларов. Заемщик может посчитать, что ему легче вернуть квартиру банку, иначе придется выплачивать 160 тысяч и проценты. Задача же банка получить свои 160 тысяч и пеню. При этом если банк возьмется реализовывать залоговую квартиру, то он не может продавать ее по цене 100 тысяч долларов так как предложение сейчас превышает спрос. Значит, он должен реализовать квартиру по цене ниже рыночной, скажем за 90 тысяч. Но даже если это удастся сделать, остается еще 70 тысяч долга плюс пеня плюс штрафные санкции, то есть получить с заемщика надо тысяч 90. Если это единичный заемщик, который не смог вернуть кредит, то долг перекрывается за счет прибыли банка. Но если идет вал невозвратов, да еще и банку надо отдавать долги по тем же внешним обязательствам, то его задача как можно больше и быстрее минимизировать убытки. Тогда банк может продать оставшийся после реализации квартиры долг заемщика коллекторской компании с дисконтом. В этом случае коллектор смотрит по характеристикам заемщика. Если он молодой, у него хорошая зарплата, есть жена, которая может устроиться на работу, и так далее, то есть существует надежда, что кредит все-таки будет погашен, то

банк может перепродать долг с маленьким дисконтом, например 10-20 процентов. Коллекторская компания выплатит банку 70-80 тысяч, и банк потерпит убытки в любом случае, но они будут минимизированы. Для того же чтобы получить свои 90 тысяч, банку пришлось бы потратить много времени и платить людям, которые будут заниматься возвратом долга, зарплату. А 70-80 тысяч долларов банк может получить сразу и без усилий. Хотя в сложной ситуации, когда на возвращение кредита шансов немного, дисконт может достигать и 50, и даже 70 процентов. А в России уже есть случаи, когда долг перепродается с 90 – процентным дисконтом.

Коллекторская же компания, вернув долг в вышеуказанном примере, заработает 10-20 тысяч долларов или больше, но ее прибыль может и корректироваться. Например, в каких-то случаях вместо 90 тысяч долларов ее может устроить и 85 тысяч, а при большом дисконте при покупке долга у банка и 60 тысяч. Именно продажа долгов могла бы улучшить качество кредитных портфелей банков снизив долю проблемных кредитов. Но и передача коллекторам работ по взысканию долгов выгодна банкам, так как помогает им сократить непрофильную деятельность и сэкономить рабочее время персонала. Тем не менее многие банки пытаются решить проблему своими силами.

Коллекторский бизнес в Казахстане еще очень молодой, поэтому некоторые банки до сих пор скептически относятся к коллекторам. Возможно в этом отчасти кроется и причина того, что с момента августовского ипотечного кризиса в США, который оказал свое влияние и на финансовую систему Казахстана, и на строительную отрасль и вообще на платежеспособность населения, прошло полгода, но пока мы, как коллекторская компания, не наблюдаем активизации процесса передачи нам банками проблемных кредитов. Но с другой стороны, необходимо учитывать и то, что казахстанские банки в меньшей степени интегрированы в мировую экономику и достаточно устойчивы. В силу перенасыщенности строительного рынка и влияния кризиса ликвидности, логично предположить, что рано или поздно наплыв невозвратных кредитов, в частности ипотечных и под залог недвижимости, будет.

В любом случае, где есть деньги, там есть и долги. Значит коллекторский бизнес в Казахстане будет развиваться. А профессию коллектора рекрутинговые агентства уже сейчас называют в числе наиболее

востребованных. И вообще, все в нашей жизни получается почти в соответствии с законами физики, и если в одном месте убывает, то в другом прибывает. Некоторые виды бизнеса сейчас переживают спад или застой, а казахстанских коллекторов, вполне вероятно, впереди ждет расцвет.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абженова Н. Время собирать долги // Северные ведомости .- 2008.-12 декабря .-С.4
2. Взыскание долгов при дефолте по облигации коллекторский подход // Рынок ценных бумаг Казахстана .- 2010.-№4-5.-С.46-48
3. Нужны проблемы? Не погашайте кредит!: коллекторская компания «Бюро по работе с должниками // Неделя СК.- 2008.-7 ноября.-С.6
4. Семькина Ю. Долг платежом красен: (коллекторская деятельность) // Континент .-2008.-№3.-С.22-24
5. Таирова А. Взыскание дебиторской задолженности // Рынок ценных бумаг Казахстана.- 2010.- №7-8.-С.52-54
6. Тенелов Д. Взыскание долгов при дефолте по облигациям: коллекторский подход / Д. Жданухин // Рынок ценных бумаг Казахстана .- 2010.-№4.-С.46-48
7. Хен И. Коллектор Ганибал: («Выбивальщики долгов» просят ужесточения закона в отношении должников по кредитам) // Central Asia Monitor .-2009.-17-23 апреля(№15).-С.5
8. Шелепова А. Финансовый институт рабства: Коллекторы // Новое поколение.-2008.-№49.-С.1

Составитель библиограф: Хованская В.И.