

Взыскание задолженности на аутсорсинге

Интервью СТАНИСЛАВА ВАЛЕЖНИКОВА, эксперта, управляющего партнера юридической компании «Центральный округ».

«Банковские технологии»: В нашей стране начинают появляться учебные заведения, которые только собираются принимать на обучение будущих коллекторов. Люди каких специальностей сейчас занимаются в вашей компании взысканием задолженности по кредитам?

Станислав Валежников: Наша компания специализируется на судебной стадии взыскания задолженностей банков. Для нас подготовка сотрудников — это вопрос больше профобразования юристов. Для данной специализации у нас есть особая методика профессиональной подготовки и повышения квалификации. Такую подготовку мы проводим собственными силами.

Что касается так называемого коллекторского внесудебного взыскания просроченной задолженности, то большинство компаний зачастую проводят обучение сотрудников также самостоятельно.

Обучать коллекторов необходимо не только этическим и психологическим приемам и методикам общения, но и методам сбора информации о должниках, работе на специализированном программном обеспечении, нормам законов, регулирующих их деятельность. Специализированных учебных заведений пока просто нет, проводятся только обучающие курсы. Как правило, основную массу работников коллекторских агентств составляют бывшие сотрудники полиции и судебные приставы.

Как эксперт рынка взыскания просроченной задолженности банков считаю, что специализированные учебные заведения для коллекторов внесудебной стадии взыскания не нужны, да и не имеют они перспектив своего существования. На практике подготовка сотрудников в большинстве случаев осуществляется самими компаниями.

«Б. Т.»: Существуют ли морально-этические нормы деятельности коллектора?

С. В.: Что касается соблюдения этических норм, то в настоящий момент этому вопросу в крупных коллекторских агентствах уделяется большое внимание. Этого требуют и основные заказчики — банки, этого требуют и сегодняшние реалии общественной жизни: период становления данного вида деятельности уже прошел, практика и методика взыскания стала отработанной и стабильной.

«Б. Т.»: Как специалист-коллектор получает психологическую «разгрузку», ведь работа с должниками — подчас нервная, требующая некоторых душевных усилий?

С. В.: Не следует преувеличивать вопрос излишнего стресса в работе. Коллектор не космонавт, хотя и его работа сопряжена с определенной напряженностью. Виды психологической разгрузки для него такие же, как и для большинства людей, занятых в других профессиях: для кого-то семья, спорт и хобби, а для кого-то никотин и алкоголь...

«Б. Т.»: Насколько достаточна, на ваш взгляд, законодательная база для эффективного решения вопросов по взысканию задолженности?

С. В.: Считаю, что нормативная база достаточна: есть и Гражданский кодекс, и специализированный закон о потребительском кредите, и сложившаяся судебная и правоприменительная практика.

«Б. Т.»: Как вы оцениваете законодательную инициативу запретить передавать долги третьим организациям, не имеющим банковской лицензии?

С. В.: Отрицательно. Чаще всего, когда банк совершает уступку новому кредитору, последний предоставляет заемщику дисконт, который может доходить до 50% снижения сумм задолженности. Такой дисконт выгоден и коллекторскому агентству (средняя цена приобретаемых долгов составляет от 2,5 до 12 %), поскольку позволяет произвести быстрое взыскание долга. Кроме того, не думаю, что нужен такой закон вообще, уступка прав требований по кредитным долгам уже ограничена законом и практикой: уступка потребительских долгов возможна, если кредитным договором она специально разрешена любому лицу (в том числе не имеющему банковской лицензии). В любом случае, независимо от регламентации в договоре, уступка применима на стадии исполнительного производства.

«Б. Т.»: Банки нередко жалуются, что коллекторские агентства, работающие на аутсорсинге, уже с трудом соглашаются на hard и совсем отказываются от legal, в отличие от soft. В чем причина? С каким из трех классических направлений деятельности collection вы предпочитаете работать?

С. В.: Сегодня исчезла новизна профессии коллектора — раньше люди опасались этого нового вида деятельности, не зная, что от него ожидать. Поэтому эффективность выездной работы была высокой. Теперь шаги коллекторов стали понятны для должников: отработана практика ответных мер через контрольные госорганы, выработаны механизмы противодействия недобросовестным коллекторам, сложилось негативное общественное мнение к их работе, и, как результат, выездное взыскание сопряжено с многочисленными ответами на жалобы и объяснениями правоохранительным органам. Кроме того, затратность выездного вида взыскания не сопоставима с его эффективностью — частые выезды нерентабельны.

Что касается судебной стадии, то это самое «затяжное» взыскание и сопряжено с долгим судебным процессом: обращением взыскания на предмет залога и спорами о продажной цене предмета залога, продажи его с торгов, контроля службы судебных приставов в исполнительном производстве. Заработок приходит не сразу.

Мы работаем по всем направлениям, оказывая для банков услугу полного цикла, однако для нас самым рентабельным является судебное направление. В «легал» мы максимально снизили издержки: и за счет объема, и за счет отработанной практики, опыта, профессионализма, и за счет имеющихся методик быстрого взыскания, что лишает возможности затягивания процедуры, и за счет сложившихся профессиональных взаимоотношений с судебными и административными органами.

«Б. Т.»: Существуют ли противоречия в конечных целях банка и коллекторского агентства? Например, по мнению некоторых экспертов, с одной стороны кредитная организация хочет получить по договору исчерпывающий «портрет» должника, с другой — агентству не выгодны дополнительные расходы, если оплата идет только за реальный возврат средств.

С. В.: Противоречий нет, поскольку «портретов» банк не требует, ему важнее возврат долгов, так что цели сходятся. Однако банки при этом требуют большой объем отчетности: описание выездов и их время; суммы обещаний оплат от должника; дата последнего контакта; количество телефонных контактов за отчетный месяц; оценка контактности должника; текущее состояние взыскания долга по каждому месяцу; какие перспективы и дальнейшая стратегия взыскания; актуальная стадия судебного разбирательства; дата получения листа; вероятность возврата долга на судебной стадии и стадии исполнения решения суда; количество судебных заседаний и т. д. До 20% времени у специалистов отделов взыскания занимает отчетность по формам банков. Ее ведет каждый юрист или коллектор, затем она специально обученным человеком консолидируется в один отчет. Поэтому в бюрократической части цели не совсем совпадают. Но это и понятно, все-таки банки — это забюрократизированные финансовые структуры.

«Б. Т.»: Какова погрешность в статистических данных о причинах неуплаты по кредитам? Как банки оценивают достоверность этой информации?

С. В.: Каждый банк оценивает информацию о причинах неуплаты по кредитам наравне с другой информацией. Например, в отчетности, представляемой взыскателями на этот счет, как правило, имеется отдельный раздел. По погрешности, думаю, что банкам нередко невыгодно раскрывать реальные данные.

«Б. Т.»: Какие IT-решения вы применяете в своей деятельности? Насколько они эффективны?

С. В.: Мы в своей деятельности применяем специальное приложение на базе 1С. Существует и много других разработок, в том числе по поиску информации: Спарк, Контур и т.д.; автодозвону; автоСМС; авторассылки писем и т.п. Это программное обеспечение реально эффективно, позволяет оперативно отслеживать состояние дел, всего одному сотруднику коллекшн одновременно эффективно «вести» 300–350 взысканий. Отмечу, что сейчас в средних и крупных компаниях, занимающихся возвратом задолженности, да и в самих банках, все процессы автоматизированы.