

банк

Враг врага заемщика

кредитование

Рынок потребкредитования последние годы стремительно развивался — мало кто мог устоять перед соблазном купить в кредит нужную вещь. И мало кто считал нужным вчитываться в условия кредитного договора, напечатанного на нескольких страницах мелким шрифтом. Теперь, когда пришел кризис, их содержание заемщикам разъясняют коллекторские агентства — и не всегда в вежливой форме. Защитить клиентов от излишнего рвения сборщиков долгов взялись антиколлекторы.

Большинство заемщиков не знают своих прав и не интересуются ими. Когда ситуация развивается нормально, без этих знаний вполне можно обойтись. Но в случае возникновения просрочек иметь четкое представление о своих правах и обязанностях, равно как и о последствиях тех или иных своих действий, просто необходимо.

Сейчас большинству из тех, кто соблазнился доступностью кредитных средств, не особо задумываясь о возврате денег, пришлось познать себя с коллекторскими агентствами, занимающимися сбором просроченной задолженности с «забывчивых» клиентов. И зачастую методы работы коллекторов далеки от душещипательных бесед. В конце февраля на них обратила внимание Генеральная прокуратура РФ. Согласно ее информации, повсеместно в регионах участились случаи грубых нарушений закона в действиях организаций, специализирующихся на возврате долгов. Среди наиболее распространенных нарушений называются угрозы жизни и здоровью людей, запугивание и покушение на право неприкосновенности жизни должников, их личную и семейную тайну.

На случаи выхода за правовые рамки сотрудников коллекторских служб указывает и заместитель гендиректора юридической компании «Интеллектуальные ресурсы» Максим Павлов: «Большинство коллекторских агентств работают на грани не только гражданско-правового, но и уголовного законодательства. Некоторые их действия при заключении от заемщика и грамотном подходе можно расценить как, например, вмешательство в личную жизнь, вымогательство или покушение на доведение до самоубийства».

Потому неудивительно, что в помощь должникам и в противовес коллекторам стали появляться антиколлекторские агентства, основная задача которых заключается в оказании юридической помощи в спорных ситуациях. Главным

аргумент антиколлекторов состоит в том, что заемщик обязан иметь квалифицированную поддержку в решении вопросов, связанных с обслуживанием долга. «Очень часто коллекторские агентства считают возможным не только беспокоить самих заемщиков, но и оказывать психологическое давление на членов их семей. И подобное некорректное обращение с должниками позволяют себе практически все коллекторы, действия которых законными можно назвать с большой натяжкой. В такой ситуации мы готовы вести переговоры с банком от имени заемщика, тем самым исключив из цепочки переговоров лишнее посредническое звено в лице коллекторов», — рассказывает руководитель антиколлекторского агентства «Кредит Консалтинг» Алексей Лежберов.

Максим Павлов также отметил невысокий уровень юридической подготовки большинства коллекторов: «Как правило, в коллекторские агентства идут работать бывшие судебные приставы, специалисты лишь в области исполнительного производства, о гражданско-правовой и уголовно-правовой квалификации которых мы не очень высокого мнения. Поэтому не составляет труда призвать таких сотрудников к ответственности за неправомерные действия по отношению к должнику. Если человек воспринимает действия коллекторов как угрозу, следует обращаться с заявлением в прокуратуру или милицию, и лучше это делать с помощью грамотного юриста».

Сами коллекторы также не исключают возможности злоупотреблений со стороны отдельных коллекторских агентств. В условиях финансового кризиса стало непростой задачей удержаться на рынке сбора задолженности мелким региональным компаниям. Уровень платежеспособности должников значительно упал, а собирать долги нужно на сопоставимом уровне. Для повышения эффективности своей ра-

боты приходится либо увеличивать затраты на взыскание задолженностей, либо, как делают некоторые агентства, поступать на принципах своей работы. «Нельзя полностью исключить, что некоторые коллекторские агентства выходят за рамки профессиональной этики, дискредитируя профессиональное коллекторское сообщество. Но это скорее вопрос к кредиторам, которые пользуются услугами таких агентств. Необходимо ввести правовое определение и закон о коллекторских агентствах, который бы предъявлял жесткие требования к коллекторам», — считает гендиректор коллекторского агентства «Секвойя Кредит Консалдинг» Елена Докучаева.

Согласен с ней и начальник управления по работе с кредиторами коллекторского агентства «Русская Долговая Корпорация» Сергей Афанасьев: «Сейчас идет формирование рынка коллекторских услуг, появляются все больше компаний, называющих себя коллекторскими агентствами. Некоторые из них применяют сомнительные способы воздействия на должников. Иногда и незаконные. У крупных и так называемых белых коллекторских агентств методы работы по взысканию строго соответствуют действующему законодательству».

Однако по большей части, по мнению коллекторов, заявления о нарушениях с их стороны беспочвенны. «Обращения от должников, которые считают действия наших сотрудников противоправными, поступают регулярно. И в результате проверок правоохранительными органами все подобные материалы заканчиваются отказом в возбуждении уголовных дел. Да, мы разговариваем с должниками жестко и безапелляционно, но никому не угрожаем, не занимаемся оскорблениями и всегда действуем в рамках прав и антиколлекторами, прямым противоположностями, неудивительно, что в действиях друг друга они видят угрозу не только своему бизнесу, но и самим



Одна из задач антиколлекторов — снижение неоправданно завышенных размеров штрафных санкций за просрочки платежей по кредитам

должникам. «Закон требует, чтобы заемщики платили по своим обязательствам. Антиколлекторы с точки зрения правового государства не могут существовать», — уверен управляющий партнер компании «Морган энд Стаут» Димитрис Сомовидис. «Кроме весьма сомнительных и не вполне законных структур в антиколлекторах я вижу людей, кото-

рые хотя и просто нажиться на чужом горе, — отмечает Елена Докучаева. — Кредит — это деньги, которые выдаются на условиях возвратности, срочности и платности. Заемщик нарушает все три этих пункта. Поэтому все штрафные проценты, которые берет банк, абсолютно правомерны».

Не столь категоричен в своих оценках заместитель руко-

водителя службы проверки и работы с задолженностью физлиц Промсвязьбанка Сергей Савотин: «В условиях тотальной юридической неграмотности многих людей, берущих кредит и не читающих банковские договоры, антиколлекторы имеют право на существование, поскольку могут дать необходимую юридическую консультацию. При этом рынок антиколлекторов развивается стихийно, и зачастую за вывеской скрываются мошенники и те, кто пользуется неграмотностью людей и дает советы, сводящиеся, например, к тому, что нужно перевести всю собственность на родственников. Развитие рынка антиколлекторов — объективная реальность. Это следствие кредитного бума, наблюдавшегося в нашей стране в течение последних лет».

Сами антиколлекторы уверены в законности своей деятельности и востребованности со стороны заемщиков. По словам Алексея Лежберова, «кроме оказания консультационных услуг заемщик может предоставить нам право на ведение переговоров как с банком, так и с коллекторским агентством на основе нотариально оформленной доверенности». При этом, по его словам, агентство сообщает клиенту, который рассчитывает на снижение суммы основного долга, что шансы на успех данного мероприятия крайне малы. «Если человек вообще не хочет платить, а намерен просто «кинуть» банк, то в этом случае нам однозначно не по пути», — добавляет он.

Алексей Лежберов называет главной причиной отказа должников платить по своим обязательствам несоответствие начисленных штрафов. «Основная проблема наших клиентов состоит в том, что они отказываются платить по кредиту из-за высоких штрафных сумм, которые начисляются вследствие просрочек. По нашим наблюдениям, если просрочка достигает трех-четырех месяцев, то вернуться к сумме ежемесячного платежа, которую платил заемщик согласно графику, очень сложно, суммы выплат просто тонут в штрафных санкциях», — говорит он. «В основном к нам приходят заемщики, настроенные платить, но банк им отказал в реструктуризации долга. В такой ситуации мы советуем добиваться смягчения условий через суд, который, как правило, встает на защиту интересов заемщика, снимая часть начисленных за просрочки штрафов, в некоторых случаях предоставляя рассрочку платежей по погашению кредита должнику», — соглашается Максим Павлов.

Большинство коллекторов высказываются на этот счет менее оптимистично, с поправкой на то, что такое развитие событий возможно только в случае значительного превышения штрафов над основной задолженностью. «Суд может встать на сторону должника лишь в единственном случае — когда банк начислил ему неоправданно высокий уровень штрафов, но так было всегда и без участия в процессе антиколлекторов. При определении обоснованности штрафа принимается во внимание не только соотношение общей суммы долга с размером начисленных пеней, но и длительность просрочек. В нашей практике при обоснованности штрафов, заложенных в кредитном договоре, суд никогда не принимал решения в пользу должника», — говорит Елена Докучаева. Также она напомнила, что решение суда не в пользу должника грозит увеличением общей суммы долга: «В итоге заемщик не только выплачивает штрафные проценты и сумму основного долга, но и компенсирует затраты кредитора на судебные издержки».

Заместитель директора по розничным рискам Московского банка Линара Анаурбекова уверена, что аналогичные условия можно получить и без участия антиколлекторов, не доводя дело до судебных разбирательств: «Сейчас многие банки готовы самостоятельно пересмотреть суммы начисленных штрафов, давая возможность заемщику вернуться к прежнему графику погашения кредита. Поэтому деньги, потраченные на услуги антиколлекторов, скорее всего, окажутся потраченными впустую», — считает она.

На вопрос, что делать тем, кто в силу обстоятельств попал в трудное материальное положение, и банки, и коллекторы дают однозначный ответ. «В основном заемщики имеют возможность выплачивать задолженность, но только не в прежнем объеме. И основная ошибка людей, которые столкнулись с материальными проблемами, — это попытки всеми способами избежать общения с банком. На самом деле такое поведение должника только усугубляет его положение. Единственно правильным выходом из сложившейся ситуации будет обращение в банк, где заемщику предложат способы реструктуризации долга», — утверждает Линара Анаурбекова. «Самый лучший способ решить проблемный вопрос с банком — это не бежать от него, а попытаться договориться о реструктуризации или о частичном списании задолженности или процентов», — соглашается с коллегой Сергей Афанасьев.

Владимир Меркулов

«ГОВОРИТЬ О РОСТЕ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ РАНО»

Логично, что условия кризиса проблемные кредитные портфели банков прирастают — многие заемщики начинают испытывать дефицит средств из-за снижения доходов и, соответственно, проблемы с погашением займов. Впрочем, большинство банков эти явления предпочитают не афишировать, заявляя или о том, что «проблем нет», или о том, что говорить о них еще не время. Просанить ситуацию с проблемной задолженностью на рынке кредитования Дальнего Востока для «Б-Банк» согласился вице-президент ОАО «Далькомбанк», глава департамента информационного обеспечения банка ГЕННАДИЙ БОРСА.

— Какая ситуация сейчас складывается в сегменте проблемной банковской задолженности, и чем конкретно, кроме общего слова «кризис», она обусловлена?

— Ситуация непростая, это знают все. Вызвана она несколькими факторами. Во-первых, наблюдаются проблемы в бизнесе, особенно малом и среднем — среди тех, кто работал в основном на оборотных средствах. В первую очередь в группу риска попадают предприятия, чья продукция не находит сбыта, а также испытывающие проблемы с поставками сырья. Путь превращения в проблемную задолженность физлиц также понятен. Как правило, здесь страдают работники предприятий, проводящих масштабные сокращения, фирм, у которых возникли проблемы с заказами. Как пример могу привести ОАО «Дальавиа». Естественно, сотрудники подобных предприятий, являющиеся нашими заемщиками, начинают испытывать проблемы.

— Каким образом эти проблемы решаются банками?

— Здесь нужно учитывать сразу несколько факторов. И первый — это то, что в данной сфере банки руководствуются жесткими нормативами Центрального банка. Самостоятельно изменить ситуацию мы не можем. Центробанк на объективную ситуацию, складывающуюся в стране, отреагировал. Недавно вышло несколько изменений в инструкцию 254-П, регулирующую порядок создания резервов на возможные потери. Эти дополнения позволяют по несколько другим углом рассматривать работу с заемщиками, немного по-другому выстраивать свои резервы. Они, можно так ска-

зать, дали немного кислорода нашим заемщикам. Теперь, пересматривая наши отношения, мы можем увеличить срок кредита, уменьшить размеры месячных платежей. Центробанк дал послабления нам, и цепочка пошла к клиентам.

— Банк свою программу действий для стабилизации ситуации с проблемной задолженностью разработал?

— Разумеется. В нее вовлечено как руководство розничного направления, так и все директоры доподфилов и филиалов. Есть четкие указания на реструктуризацию портфелей, на выявление потенциально проблемной задолженности. Здесь мы все совместно стараемся работать на упреждение.

— Идете навстречу всем?

— Только тем, кто реально не может погасить кредиты. На тех, кто не хочет, эти действия не распространяются. К этой категории в полной мере применяются меры досудебного воздействия, юридического преследования, долги передаются коллекторским агентствам. Здесь поблажек с нашей стороны никаких. А что касается объективных проблем, так ведь мы заинтересованы в том, чтобы наши заемщики расплативались — пусть не сразу и не в тех объемах, что предполагались. Задачи «похоронить» клиента не было и не будет. Понятно, что кризисные явления только развиваются и все действуют в состоянии напряженности, неопределенности. Мы встречаемся и работаем индивидуально с каждым конкретным случаем.

— А все-таки, как определить грань между «не могу платить» и «не хочу»?

— На основании полного анализа информации о заемщике. Отдел сопровождения банковских кредитов ежедневно выезжает на встречи, анализирует ресурсы, смотрит, насколько заявленные заемщиком условия соответствуют действительности. Хочу отметить, что, вообще-то, мы свою клиентуру знаем достаточно неплохо. Большая часть проблемной задолженности вызвана реальными проблемами.

— Насколько сейчас сопоставимы объемы проблемной задолженности по физическим и юридическим лицам?

— Они уже практически сравнялись, соотношение физлиц к юрлицам на данный момент примерно полтора к двум, но эта пропорция колеблется ежедневно. Естественно, когда мы не работали с розницей, вся проблемная задолженность была сконцентрирована на корпоративной клиентуре.

— С кем, с этой точки зрения, проще работать?

— Если брать в учет риски, то предпочтительнее, разумеется, работать с физлицами: здесь риски более диверсифицированы. Поэтому мы и ориентируемся в последнее время на розницу, не отказываясь, впрочем, от корпоратива. Их проблемные портфели, если можно так сказать, сейчас примерно равны. При работе с проблемными кредитами предприятий сам механизм иной — это, как правило, непосредственно гражданско-правовые отношения. С физлицами большую роль играет этап досудебной работы. Это встречи, анализ, изыскание источников, в крайнем случае — подключение коллекторов, передача долгов на аутсорсинг, то есть на сопровождение, или их продажа за комиссию.

— Процент проблемной задолженности растет?

— По цифрам, если брать период, скажем, с ноября по настоящий момент, больших изменений нет. Да и рано еще о них говорить. Я не скажу, что мы увидели какую-то четкую черту. Скорее всего, последствия кризиса начнут читаться позднее, поскольку сами кризисные явления — это сравнительно недавняя история. Истинная картина последствий, я думаю, проявит себя летом-осенью. Опять же, людям нужно какое-то время на адаптацию. Никто этот кризис себе в планы не ставил, поэтому понятно, что многие оказались выбиты из колеи.

— Можно ли назвать конкретный процент проблемной задолженности, и насколько велики отклонения от этой усредненной цифры по различным направлениям?

— В среднем у нас проблемный портфель составляет реально около 7%. Показатель сравнительно небольшой — мы довольно поздно вошли в розницу и целенаправленно установили достаточно серьезные условия выдачи кредитов. Мы не «сетевой» банк, и из прошлых лет работы к нам пришел сравнительно небольшой проблемный портфель. Самый маленький уровень проблем наблюдается в небольших населенных пунктах. Вызвано это, естественно, более глубоким знанием клиентуры. В больших населенных пунктах проблемы острее. Но в целом резкого роста проблемной задолженности пока не наблюдается. Зато другой показатель довольно красноречив. На сегодня однозначно увеличилась доля отказов в выдаче кредитов — в среднем примерно до 50% по сравнению с докризисными 30%. Объясняется это просто: в условиях кредитного дефицита начались попытки определенного контингента получить деньги любой ценой.

— Выходит, попытки мошенничества участились. Как реагирует на это служба безопасности?

— В принципе, мы работаем в прежнем режиме — увеличение числа отказов происходит не из-за того, что мы стали жестче работать. Разве что традиционное сотрудничество между службами безопасности всех банков и правоохранительными органами стало более интенсивным. Здесь используются как неофициальные, так и официальные каналы. Мы периодически обмениваемся информацией о выявленных фактах мошенничества, криминальных схемах, похищенных и выданных в нарушение процедуры документах, выявленных фирмах-однодневах.

Впрочем, есть здесь и проблемы, которые предстоит решить. Органы исполнительной власти пока еще недостаточно включены в процесс охраны экономической безопасности, хотелось бы также, чтобы Центробанк более активно работал по организации взаимодействия в этой сфере между всеми субъектами. Эта деятельность должна носить системный характер.

— В каком направлении изменяется деятельность службы безопасности банка?

— Как и все подразделения, мы реагируем на «внешние раздражители»: меняем технологию проверки, критерии, которые предъявляем к заемщикам. Смотрим, каким образом повысить защищенность в обла-

8-800-100-7-100
www.express-bank.ru

ВОСТОЧНЫЙ ЭКСПРЕСС БАНК

Срок вклада от 3 месяцев до 3 лет. Процентная ставка в рублях от 14,88% до 15,89%, в долларах США и ЕВРО от 7,71% до 9,33% годовых. Минимальная сумма вклада — 1 000 000 рублей / 40 000 долл. США / 28 000 Евро. Максимальная сумма вклада по вкладу Рантаье Миллионер срочный — не ограничена, по вкладу Рантаье Миллионер Сберплан — 2 500 000 рублей / 100 000 долл. США / 70 000 Евро. Ежемесячная выплата процентов или их капитализация. Возможно пополнение вклада «Рантаье Миллионер Сберплан» за исключением двух последних месяцев хранения, минимальная сумма пополнения 30 000 рублей / 1 000 долл. США или Евро. Возможен частичный досрочный отзыв части вклада без потери начисленных процентов при сохранении минимального остатка по вкладу. При полном досрочном отзыве проценты по вкладу начисляются по ставке вклада до востребования. Процентные ставки приведены по состоянию на 1 апреля 2009 года.

15% годовых **Вклады РАНТЯЕ Миллионер**