

КОЛЛЕКТОРЫ ЖДУТ РЕГЛАМЕНТА

МИНИСТЕРСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ РОССИИ ОТКАЗАЛОСЬ ОТ ЗАКОНОПРОЕКТА О КОЛЛЕКТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, КОТОРЫЙ ЖЕСТКО КРИТИКОВАЛСЯ УЧАСТНИКАМИ РЫНКА. ВЗАМЕН ВЕДОМСТВО ПЛАНИРУЕТ ВНЕСТИ ПОПРАВКИ В РЯД ЗАКОНОВ. В ОЖИДАНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ УЧАСТНИКИ РЫНКА ПОДЕЛИЛИСЬ ИДЕЯМИ О ТОМ, КАК СДЕЛАТЬ КОЛЛЕКТОРСКИЙ БИЗНЕС БОЛЕЕ ЦИВИЛИЗОВАННЫМ.

КРИСТИНА НАУМОВА

Профессиональное коллекторское сообщество ожидало принятия в 2013 году федерального закона о коллекторской деятельности, но недавно стало известно, что Минэкономразвития отказалось от этого документа. Законопроект, раскритикованный участниками рынка, будет заменен поправками в отдельные законы. Какие это будут поправки, пока неизвестно. О том, что необходимо поправить в законе, в рамках круглого стола «Коллекторская деятельность в России: долговая безопасность и перспективы», организованного ИД «Коммерсантъ», обсуждали участники рынка.

Наибольшая критика обрушилась на пункт законопроекта, который вводил ограничения на ведение «долгового» процесса. Планировалось запретить кредитору привлекать для взыскания одной задолженности несколько агентов, а также обязать агентство информировать заемщика о том, в чьих интересах оно действует.

В документе были прописаны и правила общения кредитора с заемщиком. Планировалось запретить коллектору устанавливать контакт с должником по телефону позднее 22 часов и раньше 6 утра, помечать письма как «долговые» и связаться с должником больше трех раз в сутки и чаще двух раз в течение часа.

Виктория Косякова, руководитель отдела PR и маркетинга компании «Национальная служба взыскания», отмечает, что прописанные в законопроекте этические нормы и сейчас неукоснительно соблюдаются профессиональными коллекторами — членами НАПКА. Все они закреплены в кодексе этики, разработанном с учетом лучшей зарубежной практики. По ее словам, профессиональные коллекторские агентства обрабатывают каждую жалобу, поступающую в агентство, регулярно проводят дополнительное обучение сотрудников. Сейчас жалоб на некорректное общение коллекторов практически не поступает. Напротив, нередко заемщики благодарят сотрудников агентств за помощь в решении вопросов с задолженностью, говорит Виктория Косякова.

ПРОСВЕТИТЕЛИ Директор Первого коллекторского бюро по Северо-Западному округу Дмитрий Майоров отмечает, что коллекторские агентства уделяют пристальное внимание знанию хотя бы минимальных аспектов психологии, которые могут помочь догово-

риться с заемщиком. По его словам, коллекторы зачастую играют важную роль в повышении финансовой грамотности населения. «Мы стараемся объяснить должникам последствия неплатежей. У нас есть линейка предложений для клиентов различных сегментов. Мы составляем графики погашения долга частями», — рассказывает Дмитрий Майоров.

Тем не менее главный специалист — эксперт отдела юридического обеспечения управления Роспотребнадзора по Петербургу Геннадий Егоров констатирует рост жалоб на коллекторов. Он отметил, что в 2011 году в петербургское управление ведомства поступила 81 жалоба, из них 15% — на коллекторские агентства.

Наибольшие споры в профессиональной среде вызывал пункт законопроекта, позволяющий должнику в одностороннем порядке отказать от личного общения с взыскателем. Это бы нанесло большой урон коллекторской деятельности и финансовой системе России в целом, считают эксперты. Порядка 80% долгов взыскиваются именно с помощью личного общения с заемщиком, говорит Роман Красноруженко.

Директор Санкт-Петербургского филиала Агентства по возврату долгов Сергей Новиков полагает, что это резко снизило бы эффективность взыскания задолженностей коллекторскими компаниями. «Если с заемщиком нельзя общаться, значит, ему нельзя помочь. Большая часть материалов будет сразу передаваться в суд», — говорит господин Новиков.

Директор по развитию коллекторского агентства «Нет долгов» Алена Швецова отметила, что в законопроекте речь идет не только о коллекторских агентствах, но и о взыскателях в целом. Это означает, что проблемы возникли бы и у банков, чьи риски при выдаче кредитов возрастут. Как следствие, вырастут и процентные ставки по кредитам. С этим согласен и Сергей Новиков: «У банков могла сложиться жесткая ситуация. Отказ заемщика от общения с банком свел бы работу взыскателей на нет. Письма можно присылать бесконечно».

Несмотря на жесткую критику законопроекта о коллекторской деятельности, участники рынка все же оставили бы ряд пунктов.

Ответственный секретарь Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств (НАПКА) Роман Красноруженко напоминает, что в законопроекте были



ПРЕДСТАВИТЕЛИ КОЛЛЕКТОРСКИХ АГЕНСТВ ЗАВЕРЯЮТ, ЧТО ВЕДУТ СЕБЯ С ДОЛЖНИКАМИ КРАЙНЕ КОРРЕКТНО. ТЕМ НЕ МЕНЕЕ В 2011 ГОДУ В ПЕТЕРБУРГСКОМ УПРАВЛЕНИИ РОСПОТРЕБНАДЗОРА КОНСТАТИРОВАЛИ РОСТ ЖАЛОБ НА КОЛЛЕКТОРОВ. В ВЕДОМСТВО ПОСТУПИЛА 81 ЖАЛОБА, ИЗ НИХ 15% — НА КОЛЛЕКТОРСКИЕ АГЕНСТВА

определены правовые основы коллекторской деятельности в России, прописаны правила деятельности. В законопроекте Минэкономразвития впервые звучала формулировка коллекторской деятельности. Правовая регламентация уже сложившегося рынка коллекторских услуг объемом более 15 млрд рублей (по Петербургу) отсутствует до сих пор.

Руководитель коммерческой службы ОАО «Первое коллекторское бюро» Александр Капустин отмечает, что отсутствие профильного закона способствует тому, что наряду с крупными, профессиональными коллекторскими агентствами на рынке существуют компании, деятельность которых бросает тень на все сообщество и дискредитирует само понятие «коллектор». Но, по словам господина Капустина, все же тенденция формирования цивилизованного рынка есть. «На данный момент фактически все лидеры рынка имеют филиалы в Петербурге. Крупные игроки, дорожа репутацией, придерживаются в работе высоких стандартов и работают строго в рамках законодательства. Соответственно, и региональные агентства так или иначе стремятся к тому же», — говорит Александр Капустин.

Законопроект Минэкономразвития как раз был направлен на то, чтобы очистить рынок от непрофессиональных игроков. В законопроекте были прописаны условия для работы на рынке коллекторских услуг — вступление в саморегулируемую организацию. Также закон предусматривал страхование ответственности коллектора. Минимальный ежегодный размер страховой суммы — 5 млн рублей.

СТРАХОВАТЬ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ Виктория Косякова отмечает, что коллекторы работают не только с банками, но и с телекоммуникационными, страховыми компаниями, предприятиями сектора ЖКХ, и именно саморегулируемые организации способны учесть специфику всех сегментов рынка.

По мнению Виктории Косяковой, новые поправки в законодательную базу должны установить для коллекторских агентств минимальный капитал в 5–10 млн рублей, а также

вести обязательное ежегодное страхование профессиональной ответственности коллекторов. Также профессиональное сообщество предлагает ввести требования к сертификации сотрудников коллекторских агентств, не менее 30% из которых должны иметь высшее юридическое или экономическое образование. «Если эти положения найдут свое отражение в законе, то очищение системы произойдет само собой», — говорит Виктория Косякова.

По оценкам участников рынка, в России сейчас действует тысяча коллекторских агентств, но при этом рынок довольно консолидирован — всего 30 компаний, входящих в НАПКА, обрабатывают в совокупности более 70% всего рынка.

На рынке Петербурга, по словам Романа Красноруженко, из локальных игроков заметны только две компании — «Центр ЮСБ — Северо-Запад» и «Балтийское коллекторское агентство».

Участники рынка положительно оценивают пункт законопроекта, который обязывает госорганы предоставлять коллекторам информацию о заемщиках.

«Если у коллекторов появится возможность в течение короткого срока времени получать данные о состоянии активов заемщика, его местонахождении, то у них будет больше возможностей установить контакт с должником. Сегодня коллекторам приходится руководствоваться теми данными, которые предоставляет кредитор. В своей работе мы используем именно эти телефоны и адреса, и если они оказываются недействительными, то мы можем хоть сто раз звонить заемщику в течение нескольких месяцев, но так его и не найдем», — поясняет Виктория Косякова.

Директор по развитию бизнеса ООО «Центр — Профи» Максим Богомолов считает, что поправки в законопроект должны ввести исчерпывающий перечень ограничений по воздействию на должника, чтобы, с одной стороны, защитить заемщика и с другой — не лишить взыскателя возможности на законное внесудебное истребование денег. ■