

Из 17 самарских банков, приглашённых на редакционный круглый стол под названием «Возврат долгов: способы решения проблемы», пришли представители... одного.

Зато коллекторские агентства, тесно работающие в том числе и с должниками этих самых банков, - прибыли в полном составе. Собрались, как водится, в конференц-зале Торгово-промышленной палаты, чтобы поговорить по душам. Мораль сей встречи оказалась такова: у банков, коллекторов и должников нет иного пути, как начать вести компромиссный диалог друг с другом.

### Преследуют по закону

- Судя по пустующим местам, предназначенным для представителей банковской сферы, проблема взыскания просроченной клиентской задолженности наши банки волнует мало?

Елена Неськина, директор юридического центра ДВПЗ «Альфа-Банк»:

- Я бы не назвала процент невозвратов в нашем банке критичным. Кризис проходит, и процент неплатежей снижается. К тому же у нашего банка в Самаре имеется собственная коллекторская служба. Думаю, другие банкиры не решились посетить сегодняшний круглый стол, потому что не у всех финансовых учреждений города существует мощное коллекторское подразделение.

Денис Олейников, директор Поволжской ДВПЗ «Альфа-Банк»:

- По данным Центробанка, просроченная задолженность физлиц в банках Самары составляет 4%. Для нашего банка это не критично. Но для стабилизации рынка банковских услуг коллекторская деятельность необходима любому банку. Все рано или поздно придут к пониманию этого.

- Среди обывателей бытует мнение, что коллектор приходит с паяльником и утюгом и отбирает всё имущество за долги...

Каиржан Габдулов, руководитель юротдела Центра правовых технологий:

- Благодаря работе правоохранительных органов на сегодня сократилось число преступлений на почве выбивания долгов. Одна из проблем - политику коллекторского агентства (КА) выбирает банк. Он определяет, какими методами будет совершаться возврат задолженности.

- Давайте поговорим об этих методах. Что они подразумевают?

Олег Кулаев, директор КА «Крафт Компани»:

- Это досудебная дистанционная работа, очная работа с должником и сопровождение принудительного возврата задолженности - судебное сопровождение. Вплоть до уголовного дела. Первые два вида подразумевают психологическое воздействие. Но не такое,

# Коллектор - не мужик с битой!

## Банки, коллекторы и должники должны вести диалог



В цивилизованном разговоре участвовали интеллигентные люди.

чтоб человек спать перестал. А некое напоминание о задолженности. Всё-таки невозврат кредита есть нарушение закона, каким бы пустяком это ни казалось. За это предусмотрено административное и уголовное наказание. Последний вариант - особенно действенная мера.

Лариса Попова, директор Самарского филиала «IGK service Mos»:

- Банк никогда не скажет, чтобы агентство вело работу незаконными методами. Времена 90-х ушли в прошлое, и недобросовестные заёмщики знают о своих правах намного больше, чем добросовестные. У нас есть Гражданский кодекс, который так защищает гражданина, что с него ничего нельзя взять насильственными методами. Можно только убеждать, грозить судом.

- Ночные звонки тоже не приветствуются по закону?

- У нас в договорах стоит чёткое определение, что мы не можем звонить после 20.00. Если банк имеет в числе акционеров иностранных инвесторов - это очень жёстко отслеживается.

### Не бойтесь коллекторов

- Коллекторская работа - рентабельный бизнес?

Елена Вдовиченко, финансовый директор КА «Лада-безопасность»:

- Проблема в том, что с задолженностью, погасить которую не так уж сложно, банки предпочитают работать сами. А нам дают просроченную - более 181 дня, более 361 дня. Это практически невозвратные задолженности.

- Тогда за счёт чего вы живёте, если банки дают вам такую просрочку?

- Тем не менее мы умеем по ним работать. С 2006 года,

когда мы открылись, основное направление нашей работы - кредитное и корпоративное коллекторство. Рентабельность гарантирована спектром наших клиентов. Это не только банки и небанковские финансово-кредитные организации, но и страховые компании, предприятия ЖКХ, разные юридические лица, имеющие дебиторскую задолженность физическим и юрлицам, и сами «физики». Оказываем мы и сопутствующие услуги в области права, организации и оптимизации кредитования, консалтинга в области финансового посредничества, коммерческой деятельности и управления, предоставляем услуги по подбору персонала, созданию баз данных и информационных ресурсов.

Обращение в КА всегда эффективно для заказчика, потому что у нас больше мотивация заработать свои бонусы и проценты. Банки же подчас возлагают коллекторские обязанности на своих сотрудников. И те перестают заниматься своей основной деятельностью.

Дмитрий Пантюшин, гендиректор КА «АКЦЕПТ-Средневолжье»:

- Мы начинали свою работу в 2006 году на базе ООО «Диалог» с оказания юридических консультаций и сопровождения сделок на договорных основах. К нам обращались люди, имевшие долги перед физическими, юридическими лицами и банками. Другие просто консультировались с нами перед оформлением кредита. Изучив рынок, мы пришли к выводу, что работа в качестве КА в ближайшем будущем будет выгодной. И открылись как самостоятельная компания.

Из опыта нашей работы знаем, что заёмщики бывают разными. Найти общий язык с должником с первых минут всегда очень сложно. Но необходимо. Поэтому каждый наш сотрудник периодически проходит профессиональные психологические тренинги. Помимо коллцентра у нас существуют и группы объезда. Они занимаются розыском имущества и самих должников. Просто сидеть на телефоне невыгодно.

Олег Кулаев:

- Необходимо законодательство о коллекторской деятельности. Может, после этого клиенты перестанут задавать нам вопросы: «Ломаете ли вы ноги должникам?», «Увозите ли их в лес?», «Привозите ли обратно?». Нужно уже давно перестать бояться коллекторов. Профессиональные КА не занимаются чем-то противозаконным. Я понимаю, что в 90-х этот бизнес контролировали бандиты. Но почему-то до сих пор нас ассоциируют со здоровыми мужиками с битой и пистолетами.

- А служба судебных приставов не воспринимает вас как конкурентов?

Лариса Попова:

- Как конкурентов нас воспринимает служба безопасно-

сти банков и коммерческих структур. Сначала их директора говорят, что справятся сами, а годика через 2 всё равно приходят к нам. При этом всегда задают вопрос: «Вы возврат на сто процентов гарантируете?»

Олег Кулаев:

- Служба безопасности банка должна вести превентивную работу - не допускать появления такого заёмщика, который потом станет должником. Здесь ни о какой конкуренции речи идти не должно. Все должны заниматься своим делом.

### Нужна легализация

- Недавно по ТВ прошла информация, что в России появился финансовый омбудсмен. Он заявил о готовности урегулировать проблемы кредитора и должника. Нужен ли он?

Олег Кулаев:

- Государство наконец начало заниматься проблемами должников. Появился закон о банкротстве физлиц. А сейчас нам предлагают то же самое - создание саморегулируемой организации как одного из механизмов регулирования коллекторской деятельности. То есть всё идёт по нормальному сценарию. Просто наш бизнес надо легализовать. Можно даже не принимать отдельный закон, а внести поправки в существующие.

- Если начинают звонить из КА, можно туда прийти за советом, как лучше разрешить мою проблему с задолженностью?

Олег Кулаев:

- Даже нужно. Нормальное КА - это всегда переговорный процесс, итогом которого должно стать погашение задолженности.

Андрей ПТИЦЫН



## ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЗЫСКАНИЕ ДОЛГОВ по Самарской области

ООО «АКЦЕПТ-Средневолжье»,

443096, г. Самара, ул. Мичурина, д. 15, оф. 15

Тел. (846) 277-04-22. Тел./ф. (846) 202 49-13. dmitriy.dialog@mail.ru

## КОЛЛЕКТОРСКОЕ АГЕНТСТВО «ЛАДА-БЕЗОПАСНОСТЬ»

443080, г. Самара, 4-й Проезд, 66. Тел. (846)263-06-77, тел./ф. (846)263-06-77

E-mail: bistrov@lada-bezopasnost.ru www.lada-bezopasnost.ru

Возврат долгов. Быстро. Качественно. Надёжно.

