

Цуканова Елена Юрьевна
доцент кафедры гражданского права и процесса
ЮИ НИУ «БелГУ», к.ю.н., доцент

Сергеев Сергей Сергеевич
Магистрант 2 года обучения
Юридического института НИУ «БелГУ»

ПОНЯТИЕ КОЛЛЕКТОРСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЕЁ ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ

Коллекторские услуги (от англ. «collector» - сборщик) — комплекс действий, направленных на мотивирование должников к погашению дебиторской задолженности в пользу кредиторов, а также взыскание такой задолженности в принудительном порядке.¹

Как правило, коллекторы нацелены на досудебное взыскание задолженности, что дает возможность сократить сроки возврата денежных средств, а также применяют так называемый «конвейерный» подход в работе с дебиторами, что дает возможность значительно уменьшить расходы на взыскание. Сами коллекторы характеризуют свою работу как комплекс средств и методов законного давления на неплательщиков, конечным итогом которого выступает полное погашение существующей задолженности. Фактически коллекторское агентство представляет собой посредника между кредитором и должником. Оно берет на себя обязательство проводить работу по возврату долга за определенную плату или может приобрести (выкупить) долг целиком за некоторый процент от его стоимости.

Коллекторские агентства стараются решить ситуацию мирным путем в досудебном порядке. При необходимости коллекторское агентство занимается поиском должника. При невозможности договориться о возврате долга и о последующем его погашении мирным путем агентство в части нарушенного права подает в суд иск и осуществляет контроль за

¹ Словарь [Электронный ресурс] 03.02.15/ Режим доступа: <http://www.dubravorf.ru/vazhno/slovar/>

исполнительным производством. Можно сказать, что все описанные ранее функции вполне может осуществлять банк и федеральная служба судебных приставов, и коллекторские организации в данном случае, будут выступать неким посредником, который будет только усложнять данное взаимодействие.²

На вопрос о необходимости коллекторских организаций в России как инструмента взыскания задолженности можно дать две противоположные точки зрения.

1. Коллекторские организации выступающие в роли посредников будут только усложнять и механизм взаимодействия заемщика и кредитора, при условии возможности обращения последнего за защитой в судебные инстанции и как следствие в последствии к судебным приставам.

2. Коллекторские организации выступающие в роли посредников будут упрощать, ускорять и делать эффективным взаимодействие между заемщиком и кредитором, исключая за частую судебные органы и службу судебных приставов.

"Понятно, что есть суд, есть Федеральная служба судебных приставов, есть принудительное исполнение, как завершающая стадия судебного процесса. Но мы должны создавать такие условия, чтобы потребность в этих механизмах была минимальной. Это тоже фактор развития гражданского общества, когда участие государства минимизируется, в том числе в гражданско-правовых проблемах", – отмечает директор федеральной службы судебных приставов России Артур Парфенчиков. Тем самым отвечая на вопрос о необходимости коллекторского бизнеса в России.³

² Леонид Рудницкий Что делать, если банк «продал» вас коллекторам// KMnews [Электронный ресурс]: ИП 12..12.2014 Режим доступа: <http://www.km.ru/biznes-i-finansy/ekonomika-rossii/kollektory/8916>

³ Информационно-правовой портал «Гарант+» [Электронный ресурс]: ИП 22.03.15 Режим доступа: garant.ru > Аналитические статьи > Коллекторские агентства

Коллекторы не осуществляют самостоятельного взыскания, а основываются на представленных документах, собирают информацию и консультируют кредитора о законных способах взыскания задолженности. Коллекторские услуги оказывают коллекторы, которые обязаны владеть качественной юридической подготовкой, информационными ресурсами, позволяющими осуществлять деятельность по разъяснению порядка операций при осуществлении взыскания самому взыскателю. С возникновением коллекторских агентств начала совершенствоваться концепция возврата проблемных долгов цивилизованным, легальным способом. В настоящих условиях основной упор коллекторских услуг сделан на решении проблем просроченных и невозвращенных банкам кредитов.

Главный недостаток коллекторских услуг — их высокая стоимость. Так, практика свидетельствует, что в основной массе случаев удается погасить от 50 до 80% от общей суммы долга, из которых не меньше пятидесяти процентов составляют комиссионные вознаграждения агентств. В августе 2006 года в Российской Федерации была создана Ассоциация по развитию коллекторского бизнеса (АРКБ). С 1 марта 2007 года АРКБ является членом международной ассоциации коллекторов — АСА International, членами которой являются около 6 000 агентств в 60 государствах мира. Потенциал Российского рынка коллекторских услуг колоссален. Банковское кредитование, если брать его за базу, возрастает с каждым годом. По данным Банка России, с начала 2013 года он составил 21,5%. Одновременно за этот период увеличилась и доля просроченной задолженности в общем объеме кредитов, предоставленных физическим лицам — с 4 до 4,5% и, учитывая последние события, даже добросовестных заемщиков не обошел кризис, начавшийся в 2014 г., что привело к увеличению просроченной задолженности и процента невозвратных

кредитов.⁴ Поэтому, исходя из последних тенденций в развитии экономики, спрос на коллекторские услуги все более востребован. Круг клиентов коллекторских агентств, отнюдь, никак не ограничивается банками: в него входят фирмы с таких различных секторов бизнеса, как, к примеру: телекоммуникации, страхование, финансы, торговля, услуги, жилищно-коммунальное хозяйство, то имеется простор для работы везде, где возникает просроченная и проблемная задолженность.

Коллекторы предлагают обширный список услуг, включая, с так называемых, превентивных мер, включающих мониторинг надежности бизнес-партнера, проверку сведений, заявленных потенциальным дебитором, анализ потенциальной рискованности, досудебное сопровождение, заканчивая, в сущности, самим получением (в т.ч. взысканием) задолженностей при неплатеже. Новацией в области коллекторских услуг начала нацеленность их не только на круг интересов кредитора, но и учет интересов должника, а непосредственно: деятельность коллекторов как переговорщиков в ходе реструктуризации задолженности, выработка плана ее погашения. Стоит отметить, что это направление работы уже давно и с успехом работает в западных государствах. Там на рынке присутствуют коммерческие посредники, получающие доход в виде процента от реструктурированного долга, подобные службы крайне востребованы населением. Данные компании-посредники сформированы резидентами индустрии кредитования и спонсируются за их счет. В целом всё мировое общество признает значимость и необходимость коллекторского бизнеса. Отмечается, что это более уместный и эффективный механизм взыскания долгов, однако деятельность подобных агентств должна строго контролироваться.

⁴ Годовой отчет Банка России за 2013 год [Электронный ресурс] 09.10.14 : Режим доступа : http://www.asros.ru/public/files/8/7540-godovoiotchettsbrf_2013.pdf

Если кратко объяснить, как работают коллекторские агентства, можно выделить три основных этапа.

— первый этап *soft collection* (софт-коллекшн). С должником устанавливается дистанционная связь по телефону, СМС-рассылке, электронной почте и т.д., проводится беседа, выясняются причины неплатежа, предлагается установить взаимодействие и вместе попытаться уладить существующую ситуацию;

— второй этап *hard collection* (хард-коллекшн). Если должник уклоняется от дистанционного общения, сотрудник коллекторского агентства выезжает на дом, по месту работы, учебы должника и при личном контакте проводит "воспитательную работу". Естественно, недопустимо физическое воздействие или какие-либо иные действия, подпадающие под запрет законодательства РФ. На данных этапах разъясняются все плюсы и минусы состояния должника, а именно: формирование негативной кредитной истории, невозможность получить кредит в будущем, возможный запрет выезда за границу и опись имущества в случае судебного взыскания задолженности;

— Если не помогла и личная встреча, коллекторы переходят к третьему этапу *legal collection* (лигал-коллекшн). На этом этапе используется судебный порядок (исковой или приказной) для получения решения и дальнейшего обращения в службу судебных приставов. Далее происходит взаимодействие с приставами: написание жалоб, заявлений, также коллекторы самостоятельно отслеживают наличие имущества и денежных средств у должника и сообщают об этом приставам, а те, в свою очередь, это имущество описывают и реализуют, а денежные средства изымают или списывают со счетов. Стоит отметить, что на досудебное урегулирование приходится основная часть работы коллекторских агентств. Как отмечают представители коллекторского сообщества, если загнать в угол должника, он точно не расплатится, поэтому главное оружие - это компромисс.

Консультации и уговоры играют очень большую роль в работе коллекторских агентств, а более 70% долгов взыскивается, так сказать, "по телефону".

Таким образом можно с уверенностью сказать, что под коллекторской деятельностью можно понимать комплекс законных действий, коллекторской организации (фирмы) направленных на мотивирование должников к погашению дебиторской задолженности в пользу кредиторов, досудебное урегулирование возникающих споров между кредитором и заемщиком, а также взыскание такой задолженности в принудительном порядке с использованием судебных органов и органов федеральной службы судебных приставов.