

УДК 336.77(470+571)

Смирнова О.С., ст. преподаватель кафедры финансов и кредита Белгородского университета кооперации, экономики и права

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОЛЛЕКТОРСКИХ АГЕНТСТВ В РФ: МИНУСОВ БОЛЬШЕ, ЧЕМ ПЛЮСОВ?

Статья посвящена деятельности коллекторских агентств в Российской Федерации. Рассмотрены методы работы коллекторских агентств. Проанализирован проект Закона «О деятельности по взысканию просроченной задолженности». Приведены примеры незаконной деятельности коллекторских агентств в РФ. Рассмотрена деятельность антиколлекторов.

Ключевые слова: коллекторское агентство, просроченная задолженность, взыскание задолженности, антиколлектор.

Бурный рост потребительского кредитования, продолжающийся в России с 2000 года, можно смело назвать кредитным бумом. Россиянам понравилось жить в долг, зачастую игнорируя, по тем или иным причинам, его своевременное погашение. Просроченная задолженность физических лиц растет вместе с общим объемом потребительских кредитов и, по данным ЦБ РФ, на 1 апреля 2013 г. составила 343 427 млн. руб. (4,3% от кредитного портфеля). Все это и обуславливает необходимость появления именно коллекторского подхода к взысканию просроченной задолженности.

Дополнительной причиной востребованности коллекторских услуг в России является желание банков сосредоточиться на основной деятельности по предоставлению денежных средств, а не их взысканию.

Первое коллекторское агентство – ЗАО «ФАСП» (Финансовое агентство по сбору платежей) – появилось в России в 2004 г. На начало 2013 г. в России было зарегистрировано более тысячи коллекторских организаций.

Финансовый словарь дает следующее определение коллекторского агентства – это

«юридическое лицо, оказывающее комплексные услуги по возврату всех видов задолженностей физических и юридических лиц» [3].

Существуют следующие этапы работы коллекторских агентств:

1. «Софт-коллектинг». Первый этап досудебного взыскания задолженности происходит при небольшой просрочке. Коллекторы применяют дистанционные способы взыскания задолженности. Взаимодействие с должниками ведется по телефону, посредством письменных уведомлений, сообщений по электронной почте и смс-сообщений для того, чтобы проинформировать должника об образовавшемся долге и выяснить его причину.

2. «Хард-коллектинг». На втором этапе досудебного взыскания задолженности коллекторы пытаются лично взаимодействовать с должниками, добиваясь встречи. На встрече должнику не только напоминают о необходимости погашения долга, но и дают конкретные рекомендации, каким образом можно вернуть кредитные средства, в каких кредитных организациях можно перекредитоваться, предлагают варианты реструктуризации задолженности и т.д.

3. «Лигал-коллектинг» применяется, когда досудебные способы вернуть кредит исчерпаны. Коллекторы подают на заемщика в суд, пытаясь взыскать с него сумму неуплаченного долга и набежавшие пени и штрафы. Если у должника нет имущества, которое может пойти в счет погашения кредита, то суд обязывает вычитать из его зарплаты до 50% ежемесячно. Иногда во время судебных разбирательств должник инициирует заключение мирового соглашения с кредитором, предусматривающего прощение части набежавших штрафов [2].

Коллекторский бизнес в России развивается устойчивыми темпами и имеет явно положительную тенденцию своего дальнейшего развития. Однако до сих пор российские коллекторские агентства не имеют своей законодательной базы.

Роспотребнадзор занимает однозначную позицию по поводу коллекторской деятельности и считает, что так называемые «коллекторские агентства» не относятся к субъектам банковской деятельности. Соответственно, они не могут заменить банк в качестве нового кредитора с равными правами и обязанностями.

В соответствии со статьей 384 Гражданского кодекса («Объем прав кредитора, переходящих к другому лицу») право первоначального кредитора (банка) переходит к новому кредитору (коллекторское агентство) в том объеме и на тех условиях, которые существовали к моменту перехода права. По мнению Роспотребнадзора, это правило, при его безусловном соблюдении, не может и не должно принципиально менять природу правоотношений между первоначальным кредитором (банком) и должником. В обоснование этой позиции Роспотребнадзор приводит положение пункта 2 статьи 308 Гражданского кодекса, формулировка которого чересчур громоздка, но смысл таков: стороны по договору несут именно взаимные права и обязанности, и именно по отношению друг к другу.

Кроме того, как отмечает Роспотребнадзор, зачастую имеет место замалчивание

истинной сути тех видов договоров, на основе которых коллекторы безапелляционно выдвигают свои требования.

В частности, должнику никак не разъясняется, что действия агента (коллектор) в интересах принципала (банк) по агентскому договору между банком и коллектором (глава 52 ГК РФ), направленные на исполнение поручения банка, не могут в принципе создавать безусловных обязанностей для третьих лиц, то есть должников (тем более при наличии спора с банком о сумме долга). Пункт 3 статьи 308 Гражданского кодекса прямо указывает: обязательство не создает обязанностей для лица, которое не участвует в нем в качестве одной из сторон. Таким образом, должник вправе игнорировать любые действия представителей коллекторского агентства в его адрес.

Итак: банк уступает свое право требования по кредитному договору коллекторскому агентству. Помимо уступки права требования происходит перемена лиц в обязательстве (глава 24 ГК РФ). Позиция Роспотребнадзора сводится к следующему: в соответствии со статьей 388 Гражданского кодекса уступка требования кредитором другому лицу допустима, если она не противоречит закону, иным правовым актам или договору; и недопустима без согласия должника уступка требования по обязательству, в котором личность кредитора (конкретного банка) имеет существенное значение для должника.

Налицо парадокс и с банковской тайной. Пункт 2 статьи 385 Гражданского кодекса закрепляет общее правило, согласно которому кредитор, уступивший требование другому лицу, обязан передать ему «документы, удостоверяющие право требования, и сообщить сведения, имеющие значение для осуществления требования». То есть речь идет о доказательствах прав нового кредитора (коллекторского агентства).

Между тем на основании статьи 26 «Банковская тайна» Федерального закона от

2 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» банк обязан гарантировать «тайну об операциях, о счетах и вкладах своих клиентов и корреспондентов». Очевидно, что данная норма делает невозможной соответствующую уступку права требования коллектору по обязательствам между банком и гражданином-потребителем. Неизбежно будут нарушены положения закона о банковской тайне.

Более того: перемена лица в обязательстве (если она состоялась) не позволит должнику выдвинуть возражения против коллекторского агентства (неисполнителя банковской услуги), которые он имеет либо может иметь против первоначального кредитора, то есть банка (ст. 386 ГК РФ).

Коллекторские агентства, ссылаясь на зарубежный опыт, всячески отстаивают свое право на существование на основании того, что взыскание просроченной задолженности специализированными организациями – это повсеместная мировая практика. Однако закон о коллекторской деятельности в Российской Федерации до сих пор не принят.

Например, на сайте коллекторы.ру представлено четыре законопроекта о коллекторской деятельности, подготовленных ассоциациями коллекторских агентств и организациями по сбору долгов:

1. Законопроект НАПКА «О деятельности по взысканию просроченной задолженности».
2. Законопроект МЭР, АРБ, АРКБ «О коллекторской деятельности».
3. Законопроект НАПКА «О коллекторской деятельности в Российской Федерации».
4. Законопроект ГК «Русская Долговая Корпорация» «О регулировании деятельности по взысканию долгов».

На сайте Минэкономразвития опубликован проект Закона «О деятельности по взысканию просроченной задолженности», который регулирует коллекторскую деятельность. Проект этого долгожданного закона переименовывался, неоднократно до-

рабатывался, однако до сих пор не принят Госдумой.

В пояснительной записке к законопроекту необходимость правового регулирования деятельности по взысканию просроченной задолженности связывается с увеличением объема данной деятельности в нашей стране и отсутствием норм, ее регламентирующих.

В записке отмечается, что российский рынок коллекторских услуг уже фактически сформирован, «однако до сих пор данная сфера испытывает тотальный дефицит в правовой регламентации соответствующих отношений».

Подобный правовой вакуум создает определенные риски для стабильности рынка. Коллекторские агентства никем не контролируются. Не регламентирована деятельность коллекторов, в том числе в части взаимодействия с заемщиками и получения необходимой для работы информации» [8].

С целью эффективного урегулирования просроченной задолженности необходимо создание законодательной основы деятельности по ее взысканию, которая позволила бы наряду с обеспечением интересов кредиторов защитить права и интересы заемщиков.

Предметом правового регулирования законопроекта являются отношения как между кредиторами и заемщиками, так и между кредиторами и взыскателями в процессе взыскания просроченной задолженности.

В нем также содержатся положения, касающиеся профессиональной деятельности взыскателей. Учитывая, что субъекты коллекторской деятельности являются профессиональными взыскателями, для них законопроектом предусматриваются дополнительные требования. В частности, субъекты коллекторской деятельности должны быть участниками саморегулируемых организаций коллекторов, разрабатывающих и утверждающих стандарты взыскания для членов СРО.

В документе прописано, что не допускается взаимодействие с должником или его представителем в период с 22 до 6 часов по месту нахождения должника.

Недопустимы введение должника в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения просроченной задолженности; частое (более трех раз в сутки или два и более раза в течение часа) общение с должником и сообщение третьим лицам об имеющейся у него задолженности.

Информирование о размере и структуре просроченной задолженности должника, о наименовании кредитора, о сроках и порядке погашения просроченной задолженности может осуществляться непосредственно при общении взыскателя с должником, а также посредством направления уведомления по почте, электронной почте или смс.

Должник вправе потребовать от взыскателя прекращения с ним взаимодействия в любой форме, за исключением письменной. В этом случае должник направляет соответствующее уведомление взыскателю и в саморегулируемую организацию коллекторов, членом которой является взыскатель, если взыскатель является субъектом коллекторской деятельности.

В том случае, если деятельность взыскателя признается недобросовестной, он несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ [8, 9].

В то же время законопроект предоставляет коллекторам право собирать сведения, необходимые для осуществления коллекторской деятельности, в том числе запрашивать информацию (справки, характеристики и иные документы) у органов госвласти, органов местного самоуправления, нотариусов, а также общественных объединений и иных организаций, за исключением сведений, являющихся государственной тайной; опрашивать лиц, предположительно владеющих информацией, необходимой для осуществления коллекторской деятельности,

только с предварительного согласия указанных лиц; производить оценку платежеспособности юридических и физических лиц в целях профилактики возникновения просроченной задолженности и выработки скоринговых программ.

Коллектору не может быть отказано в предоставлении общедоступной информации и сведений, содержащихся в государственных и муниципальных реестрах [8].

К профессиональной тайне коллекторов отнесены любые сведения и документы, полученные или составленные при осуществлении их профессиональной деятельности, в том числе информация о заключении с кредитором договора на взыскание просроченной задолженности и его условиях, сведения о кредиторе, должнике, его просроченной задолженности, доходах, принадлежащем ему имуществе, иные данные о должнике и кредиторе, полученные в процессе осуществления коллекторской деятельности.

Коллекторские организации не вправе передавать информацию и документы, составляющие охраняемую законом тайну, третьим лицам либо разглашать эти данные и содержание документов без предварительного письменного согласия заказчика услуги и самого должника [8].

Отметим, что в проекте, кроме закона «О деятельности по взысканию просроченной задолженности», находится также не менее долгожданный закон «О потребительском кредите», который будет скрупулезно регламентировать действия банков и их клиентов, в котором прописано, в частности, что у банков есть право передавать права по кредитным договорам третьим лицам.

Таким образом, при отсутствии на сегодняшний день основного, регламентирующего их деятельность, закона, коллекторы ссылаются в основном на Гражданский кодекс. Отсутствие четких правовых рамок коллекторской деятельности дает возмож-

ность коллекторским агентствам варьировать свои действия по взысканию задолженности в самом широком диапазоне (нередко с криминальным уклоном).

В частности, коллекторы прибегают к следующим методам работы:

1. Выбивание сомнительных долгов (со значительными штрафами) под страхом уголовного преследования.

2. Угроза описи и непосредственной конфискации движимого и недвижимого имущества.

3. Ночные звонки должникам и их родственникам (телефонный терроризм).

4. Ранние визиты (предположим, в 5 ч утра).

5. Использование для своих организаций наименований, созвучных с названиями государственных органов (например, при телефонном обзвоне), как РОВД (региональное отделение взыскания долгов), ФАС или пристав (просто наименование ООО).

6. Угроза жизни и здоровью должника.

7. Распространение сведений, порочащих должника, и пр.

Главный принцип коллекторской работы – создание неблагоприятных, некомфортных условий для жизни должника. Чтобы это сделать, коллектор ищет его слабые места (рычаги воздействия) и методично на них давит. Воздействие продолжается до погашения долга. Болевыми точками чаще всего являются родители, супруга или супруг, близкие родственники, соседи, коллеги по работе; для тех, кто уклоняется от службы в армии, – перспектива знакомства с военкоматом, для мошенников – скамья подсудимых и т.д.

На своем сайте Роспотребнадзор сообщает о том, что «в последнее время вновь участились обращения граждан с жалобами на противоправные действия со стороны коллекторских агентств, незаконный характер деятельности которых не раз отмечала Генеральная прокуратура Российской Федерации» [4].

Роспотребнадзор обращает внимание и на то, что «заявители указывают на поступающие в их адрес разного рода угрозы («по вашему адресу будет выслана мобильная группа для выяснения причин неоплаты» и др.), прямой шантаж, несанкционированное распространение персональных данных и т.д.

В ряде случаев коллекторы прибегают к действиям, свойственным скорее государственным органам в ходе реализации публичных функций, таких, как «осмотр помещения должника» (ЗАО «Кредит Европабанк» (президент Айдыноглу Бехчет Халук) – ООО «Кредит Коллекшн» (генеральный директор Гжегож Копаниаж)) [5].

Роспотребнадзор пишет о возмутительных нарушениях прав и свобод человека и гражданина Российской Федерации, которые допускают коллекторские организации.

Из содержания поступивших в Роспотребнадзор обращений следует, что для коллекторов не важно, в каком положении находится предполагаемый должник. Например, банком «Ренессанс Капитал» (ООО) (председатель правления Алексей Левченко) через коллекторские структуры предпринимаются попытки взыскать 400 тысяч рублей с безработной матери тяжело больного ребенка. Полученная по кредитному договору сумма составляла всего 100 тысяч рублей, но под угрозой лишения родительских прав коллекторы настаивают на продаже квартиры для погашения долга.

Явное нежелание коллекторов обращаться в суд вызывает подозрения в затягивании правового решения спора по кредитному договору для увеличения штрафных санкций должника. В ряде случаев коллекторские организации необоснованно требуют погашения дополнительных затрат в сумме, многократно превышающей сумму первоначального долга, которые являются их прямыми доходами (банк «Ренессанс Капитал» (ООО) – коллекторское агентство «Спас»).

Коллекторские агентства позиционируют свою деятельность как предпринимательскую, следовательно, направленную на извлечение прибыли, и места для социальной ответственности и человеческого сострадания в ней, зачастую, не находится.

Роспотребнадзор сообщает о том, что Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека продолжает предпринимать все меры для обеспечения прав граждан Российской Федерации в рассматриваемой области в пределах полномочий, предоставленных законодательством Российской Федерации [5].

Чтобы помочь людям справиться с коллекторским беспределом, в России, по примеру других стран, существуют антиколлекторы. Это юристы-консультанты, помогающие заемщику, допустившему просрочку платежей по кредитам или невыплату кредита.

В компетенцию антиколлектора входят юридические вопросы, защита и представительство интересов заемщика перед представителями кредитора и на судебном разбирательстве, то есть, по сути, защита любых интересов должника и ограждение его от преследования кредиторов [6].

Антиколлекторы способны оказать помощь и поддержку клиенту, оградить его от чрезмерного давления со стороны коллекторов и помочь выйти из сложной ситуации. Профессиональный антиколлектор не только юридически грамотно оценивает и разрешает сложившуюся ситуацию, но и оказывает моральную поддержку должнику при переговорах с кредиторами, оценивает возможности и перспективы заемщика, согласовывает с банками щадящие программы погашения задолженности, а при необходимости может и поручиться за своего клиента.

Антиколлекторская деятельность основана на том, что в большинстве кредитных документов всегда есть лазейки, используя которые можно отсрочить выплаты

или даже признать действия банка неправомерными. Обыкновенный адвокат может и не знать всех тонкостей, которые сможет увидеть специалист антиколлекторского агентства. Кроме того, антиколлекторы могут законно представлять интересы заемщика в суде и защищать его права.

Сегодня антиколлекторским бизнесом занимаются как специализированные юридические компании, так и частные юристы «широкого профиля». Суть их работы – это консультации по поводу того, как вести себя с кредиторами, на какие тонкости кредитного договора необходимо обратить внимание. Если внимательно изучить все эти советы, то среди них можно найти и некорректные схемы сокрытия имущества.

Основные задачи, которые решает антиколлектор:

1. Приостановка роста процентов, пеней, штрафов и неустоек по просроченным кредитам.
2. Законный перенос сроков платежей по кредитам.
3. Письменные переговоры с кредиторами клиента: банком, коллекторами, службой судебных приставов.
4. Минимизация размера процентов, пеней, штрафов и неустоек по кредитным договорам.
5. Получение отсрочки и рассрочки по платежам.
6. Оспаривание неправомерных условий кредитных договоров.
7. Возможность приостановления и отложения действий по судебным решениям.
8. Возможность окончания или прекращения исполнительного производства [6].

Кроме того антиколлекторские агентства работают и с вполне добросовестными заемщиками. Не секрет, что многие банки (особенно до недавнего времени) незаконно взымали скрытые комиссии, что запрещено законом. Антиколлекторские агентства вполне успешно

занимаются возвратом этих незаконно выплаченных средств заемщикам. Наиболее распространенные банковские комиссии: комиссия за рассмотрение заявки на выдачу кредита, за выдачу кредита, за открытие и ведение ссудного счета, за обслуживание кредита и за расчетно-кассовое обслуживание. Все эти суммы, уплаченные заемщиком банку, можно вернуть.

В противовес НАПКА (Национальная ассоциация профессиональных коллекторских агентств) и АРКБ (Ассоциация по развитию коллекторского бизнеса) уже существует Ассоциация антиколлекторов России (НО «Ассоциация правозащитных антидолговых обществ»). Но их услуги, к сожалению, далеко не бесплатны.

Банковское сообщество нашей страны, не говоря уже о самих коллекторских организациях, не жалуется антиколлекторов, обвиняя их в оказании помощи недобросовестным заемщикам по уклонению от уплаты долгов.

В заключение можно сказать, что, несмотря на активное противодействие Роспотребнадзора и негативное отношение самих должников, рынок коллекторских услуг в нашей стране активно развивается. Рост кредитования неизбежно приводит к увеличению просроченной задолженности, а значит, коллекторские агентства не останутся без работы. С принятием долгожданного закона, регламентирующего деятельность коллекторов, их работа, надеемся, примет цивилизованные формы в рамках правового поля, как в Европе и Америке. Если же ограничивать деятельность коллекторских агентств, то банкам самим придется взыскивать свои проблемные кредиты. А это, в свою очередь, приведет к увеличению кредитных процентных ставок. Таким образом, цивилизованный коллекторский рынок выгоден, прежде всего, добросовестным заемщикам.

Список литературы

1. Гюнтер И.Н. Качественный сервис – залог успеха банка // Вестник Белгородского университета потребительской кооперации. – 2011. – № 1.
2. Информационный портал банки.ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL <http://www.banki.ru/>
3. Официальный сайт Ассоциации российских банков [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL <http://arb.ru/>
4. Официальный сайт Генеральной прокуратуры РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL <http://genproc.gov.ru>.
5. Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL <http://rospotrebnadzor.ru>.
6. Портал антиколлекторы.ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL <http://anticollectori.ru/>
7. Портал коллекторы.ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL <http://www.collectori.ru/>
8. Пояснительная записка к Закону «О деятельности по взысканию просроченной задолженности» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL <http://www.economy.gov.ru>.
9. Проект Закона «О деятельности по взысканию просроченной задолженности» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL <http://www.consultant.ru/>

✉ olya-m@amik.ru