

УДК 330.34

***ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ОТЕЧЕСТВЕННОГО ИНСТИТУТА
КОЛЛЕКТОРСТВА***

Осипов А.В.

к.э.н., доцент,

Университет управления «ТИСБИ»,

Казань, Россия

Аннотация

Статья посвящена актуальным вопросам становления и функционирования института взыскания задолженности в современной России. Особое внимание уделено регулированию и путям совершенствования коллекторской деятельности. Рассмотрены перспективные форматы взаимодействия государственной службы приставов и частных взыскателей долгов. Определены направления дальнейшего расширения активности отечественных коллекторских агентств.

Ключевые слова: банковский кредит, просроченная задолженность, коллекторская деятельность, взыскание долга, Федеральная служба судебных приставов, институциональные изменения, долговые отношения.

DEVELOPMENT TENDENCIES OF RUSSIAN DEBT COLLECTION INSTITUTE

Osipov A. V.

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,

University of Management «TISBI»,

Kazan, Russia

Abstract

The article is devoted to topical issues of formation and functioning of the debt collection institute in modern Russia. Special attention is paid to regulation and ways to improve collection activity. Perspective formats of interaction between the federal bailiff service and private debt collectors are considered. Directions of further expansion the activity of domestic collection agencies are determined.

Keywords: bank credit, overdue debt, collection activity, debt collection, federal bailiff service, institutional changes, debt relations.

В начале текущего века расширение банковского кредитования стало предпосылкой возникновения в России института коллекторства - профессионального взыскания долгов. Коллекторская деятельность удовлетворяет потребности кредиторов в своевременном возврате капитала и предотвращении образования безнадежной задолженности.

Отечественные агентства по взысканию появились вследствие учащения случаев неплатежей. Потребительская активность домохозяйств за счет кредитов, не ограниченная механизмом персонального банкротства, ускоренными темпами генерировала долговой навес [5; 6]. Первые российские коллекторские агентства были учреждены в 2004 г., а к 2008 г. на рынке взыскания просроченной задолженности насчитывалось порядка ста игроков. Несмотря на бурное развитие, нарождавшийся институт коллекторства не имел специализированного государственного регулирования.

В 2009 г. участники рынка и Министерство экономического развития подготовили свои альтернативные законопроекты о коллекторской деятельности, однако ни один не был принят. Лишь в 2014 г. президент РФ указал на ряд острых проблем в сфере взыскания частной задолженности, поручив правительству разработку соответствующего законодательства.

Серия резонансных происшествий с участием недобросовестных сборщиков долгов активизировала усилия парламентариев, и в июле 2016 г. был принят профильный закон о взыскании долгов граждан (№230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности...»), регламентирующий деятельность коллекторов. Полномочия по надзору и ведению государственного реестра с 1 января 2017 г. возложены на Федеральную службу судебных приставов (ФССП), а нормативно-правовое регулирование - на Министерство юстиции.

Получив своего регулятора в лице ФССП, коллекторский рынок обрел статус неотъемлемого компонента финансового рынка. За два года он стал более систематизированным и консолидированным. Количество компаний, именуемых коллекторскими, сократилось примерно вчетверо. К декабрю 2018 г. в государственном реестре зарегистрировано 234 агентств, действовало около 500 их структурных подразделений.

Для получения свидетельства ФССП, коллекторское агентство обязано выполнить комплекс требований: соблюсти норматив по размеру чистых активов (не менее 10 млн руб.), заключить договор страхования профессиональной ответственности, иметь официальный сайт, состоять в реестре операторов персональных данных и сертифицировать свои операционные системы.

Коллекторы применяют две базовых бизнес-модели: 1) заключают агентские договоры с банками и микрофинансовыми организациями (МФО); 2) приобретают долги по договору цессии (переуступки прав требований). По итогам 2018 г. рынок переуступки долгов достигнет исторического максимума: величина переданной коллекторам просроченной банковской задолженности составит более 300 млрд руб., а объем задолженности МФО превысит 14 млрд руб.

Если с 2013 г. долги домохозяйств стремительно дешевели, упав на фоне массовых неплатежей в 2016 г. до 0,9% от общей задолженности, то в 2017 г.

ситуация кардинально поменялась. Средняя цена проблемного долга выросла в полтора раза (до 1,4%), что связано с дисбалансом растущего спроса и сжимающегося предложения, а также некоторым улучшением качества продаваемых портфелей.

Сегодня на рынке взыскания действительно активны примерно 100 коллекторских агентств. При этом согласно итогам 2017 г. более 60% рынка по накопленному объему задолженности занимают 3 крупнейших игрока - ПКБ, ЭОС и «КредитЭкспресс Финанс». Регулятора беспокоит наличие в госреестре бездействующих организаций, поэтому ведомство прорабатывает основания для их исключения [7].

Если деятельность коллекторов регулируется ФССП, то за банками и МФО надзирает Центральный банк РФ. К профессиональным взыскателям предъявляются требования, которые не распространяются на банки и МФО. Последним не грозит исключение из реестра ФССП в случае нарушений. Кроме того, Центробанк оспаривает право ФССП выписывать штрафы участникам банковской системы. Банки обычно работают с должниками на самых ранних этапах, а затем передают просроченные долги коллекторам по агентской схеме либо продают по договору цессии. МФО генерируют наиболее опасные долги, вытекающие из принципа их работы - выдавать небольшие денежные суммы на короткий срок и под огромные проценты [4].

«Серые» (работающие вне реестра) коллекторы продолжают существовать. Их численность сложно оценить. ФССП совместно с правоохранительными органами пытается пресекать деятельность нелегальных и полулегальных «охотников за долгами». За восемь месяцев 2018 г. ФССП возбудила в отношении участников «серой зоны» рынка 23 административных дела, за прошлый год - 27. Главный инструмент легальных коллекторов - колл-центры, информирующие

должников по телефону о наличии непогашенной задолженности. Угрозы и хулиганство - удел нелегальных взыскателей.

После фильтрации субъектов рынка взыскания ФССП обещает содействовать формированию института частных приставов. В перспективе ведомство готово поделиться с крупными коллекторскими агентствами частью своих функций. Вопрос о необходимости частных приставов неоднократно поднимался как самими коллекторами, так и государственными ведомствами. Так, в 2014 г. рабочая группа при Минюсте подготовила проект изменений в закон «О судебных приставах», предусмотрев задачи для частных приставов.

В 2017 г. Центр стратегических разработок подготовил доклад, в котором констатируется снижение доли оконченных исполнительных производств с 75% в 2012 г. до 61% по итогам 2016 г. По задолженности граждан в пользу кредитных организаций доля фактического исполнения составила около 24%. Одна из причин невзыскания или неполного взыскания - отсутствие у должников достаточного имущества.

Новый закон о возврате просроченной задолженности физических лиц заставил пересмотреть подход к сбору долгов. Ограничение плотности взаимодействия с должниками-гражданами сократило эффективность коллекторской деятельности. Теперь акцент сместился с практики внесудебного взыскания на судебные процедуры. В 2017 г. примерно в 2-3 раза выросло количество дел, направляемых коллекторами в суды. По итогам 2018 г. у государственных приставов количество исполнительных производств по кредитам увеличится с 6 млн почти вдвое.

Хотя доля «кредитных» дел в общем объеме производств относительно невелика (7-10%), трудозатраты судебных приставов по ним значительно выше в сравнении с прочими категориями дел. Это объясняется повышенным давлением

со стороны профессиональных взыскателей и юридических служб банков, а также спецификой поведения должников, утаивающих активы и доходы.

На 1 сентября 2018 г. ФССП осуществляла взыскание 4,5 млн долгов россиян перед кредитными организациями на общую сумму 1,7 трлн руб. Каждому третьему должнику ограничен выезд за пределы РФ. Среди «невыездных» граждан 1,3 млн чел. - банковские должники. Права на выезд лишено 2,8 млн должников различных категорий. Благодаря этой мере в 2018 г. взыскано уже более 45 млрд руб.

Прогрессивным шагом выступает реформирование государственной службы судебных приставов путем делегирования полномочий частным приставам. Сопровождение коллекторскими агентствами отдельных категорий исполнительных производств повысит продуктивность борьбы с просроченной задолженностью.

Институт частных приставов успешно функционирует за рубежом. Согласно данным Европейской комиссии по эффективности правосудия, частная модель исполнения судебных решений принята в 15 государствах. Она представлена во Франции, Бельгии и Нидерландах, а также странах Восточной Европы и Прибалтики. В 17 странах используется смешанная модель, когда частью функций наделяется частный сектор, а прерогативой государственной службы приставов остается взыскание в пользу государства и по социально значимым производствам. Еще в 15 странах, включая Россию, действует исключительно централизованная модель исполнения судебных решений [7].

Частные приставы входят в саморегулируемые организации, имеющие право аттестации и кодексы этики поведения при взыскании. Другой вариант - их лицензирование государственным органом. Вознаграждением служит комиссия, доходящая до 25% от суммы погашенной задолженности.

Передача части функций по принудительному взысканию от ФССП институту частных приставов повышает эффективность. Речь идет о росте оперативности и качества исполнения судебных решений, снижении доли ошибок при исполнении. Одновременно следует минимизировать вероятные злоупотребления со стороны частных коллекторов. Целесообразно сохранить за ФССП взыскание в пользу государства и по социально резонансным делам.

Регулятор готов рассмотреть возможность «приватизации» споров организаций, рассматриваемых в третейских судах. Коллекторским агентствам планируют передавать на обслуживание все подобные споры, однако неясна готовность частных взыскателей работать с убыточными исполнительными листами, по которым сложно заработать комиссию из-за неплатежеспособности должника [3].

При текущем состоянии рынка обсуждается передача частным приставам взыскания задолженности с юридических лиц, но одновременно ФССП признает преждевременной передачу своих полномочий в отношении граждан. Профессиональное сообщество коллекторов рассчитывает в среднесрочной перспективе на допуск частных приставов к исполнительным производствам по кредитным задолженностям домохозяйств и долгам ЖКХ.

Введение института частных приставов разгрузит судебную систему и государственных приставов-исполнителей. Сложность решения для государства заключается в передаче совершения действий по отчуждению собственности в частные руки. Потребуется поэтапное расширение полномочий коллекторских агентств.

Сначала от ФССП передаются споры, рассматриваемые в третейских судах между юридическими лицами, поскольку стороны спора уже договариваются, минуя государство. Затем в частную систему исполнения передаются требования граждан к должникам-организациям. Гражданин сам выбирает систему,

помогающую взыскать долг - через ФССП или через частного пристава-исполнителя. В ближайшей перспективе маловероятна передача частным приставам всех исполнительных документов и решений судов, где сторонами выступают физические лица.

Увеличение числа обращений в ФССП от граждан показывает рост информированности должников о правах, гарантированных новым законом. За январь-август 2018 г. ведомство получило более 14 тыс. обращений по поводу действий коллекторов (на 30,7% больше аналогичного периода 2017 г.); составлено на 21% больше протоколов, чем за весь прошлый год. За первую половину 2018 г. ФССП оштрафовала коллекторов на 23,5 млн руб. (почти в 10 раз больше, чем за прошлогодний аналогичный период).

В 2017 г. отмечались проблемы со сбором доказательств незаконной коллекторской деятельности, поэтому ФССП инициировала изменения в административный кодекс, наделяющие ее должностных лиц полномочиями по проведению расследования. С июля 2018 г. появилось право в течение 30 дней проводить административные расследования и собирать необходимые доказательства, что повышает уровень выявления нарушений.

Исключение коллекторского агентства из государственного реестра происходит, когда нарушения носят системный характер и организация не реагирует на требования об их устранении. Обычно после исключения компании из реестра ее владельцы пытаются вернуться в бизнес, собственники оперативно регистрируют новое агентство.

Пока такой механизм легален, он будет использован для возврата злостных нарушителей на рынок. Для устранения пробела регулятору предстоит внедрение «черных списков» собственников провинившихся фирм-взыскателей. Необходим строгий запрет на регистрацию новых агентств владельцами компаний,

исключенных из реестра. Пристального внимания требуют контактирующие с должниками сотрудники, которые ранее работали в недобросовестных компаниях.

С начала года ФССП проводит плановые проверки коллекторов, на 2018 г. запланировано 79 таких проверок. По результатам 41 проверки выдано 20 предписаний об устранении нарушений, составлено 58 протоколов об административных правонарушениях. Плановые проверки доказали свою результативность и будут проводиться ежегодно.

Справедливость наказания за грубые нарушения возможна лишь при четких трактовках критериев. Например, требуется ясное определение параметров состоявшегося контакта с должником. Важно не допустить перекоса в сторону защиты должников, которые могут злоупотреблять законодательной поддержкой государства, пытаясь избежать уплаты долга.

Профильный закон (№230-ФЗ) строго регламентирует форматы взаимодействия коллекторов и должников. Его вступление в силу сократило результативность возврата долгов на 30-50%. Стремясь получить быстрые результаты, от которых зависит вознаграждение, отдельные взыскатели отклоняются от правил и пытаются использовать прежние методы.

СРО «Национальная ассоциация профессиональных коллекторских агентств» (НАПКА) отмечает, что 40% всех претензий в адрес взыскателей касается интенсивности взаимодействия с неплательщиками (превышение лимита звонков и сообщений), 21% - с психологическим давлением (например, шантаж, оскорбление, грубость). Должники жалуются в ФССП, что коллекторы звонят третьим лицам (родственникам, соседям, на работу), а также не представляются, когда требуют долги.

Обращения с жалобами должников бывают и необоснованными. Неплательщики порой используют любые потенциальные возможности закона, чтобы оттянуть момент возврата долга. Также россияне продолжают не слишком

ответственно подходить к оформлению кредита или займа, поэтому до сих пор актуально повышение финансовой грамотности населения.

ФССП стремится улучшить дисциплину участников рынка взыскания. Коллекторов обяжут отчитываться о мерах, принятых в ответ на обращения граждан. Взыскатели начнут предоставлять в ФССП сведения, позволяющие проверить обоснованность претензий должников. Эти требования упрощают административное расследование. При проверке обращений упор делается на документальное подтверждение. В 2019 году вступят в силу нормативные акты, позволяющие ФССП запрашивать необходимую информацию. Нарушение правил взаимодействия с должниками грозит коллекторам штрафом до 2 млн руб., а за неоднократные нарушения предусмотрено исключение из реестра.

По закону взыскатели могут контактировать с должником посредством коротких текстовых сообщений (SMS) 2 раза в сутки, 4 раза в неделю, 16 раз в месяц. Более частое общение с неплательщиком чревато для компании-коллектора привлечением к административной ответственности. За нарушение предписанной частоты налагается штраф в 50-500 тыс. руб., возможна приостановка деятельности коллектора на 90 суток.

В SMS требуется внести большой объем обязательной информации. В частности, о наименовании агентства, кредиторе, факте задолженности, контактах. Отправлять текстовые сообщения разрешено только на русском языке. Часто вся информация не помещается в 70 знаков кириллицей (в стандарте GSM). Длинное сообщение приходится разбивать на части.

Верховный суд позволил профессиональным взыскателям отправлять должникам несколько SMS в день вместо двух разрешенных. Теперь такое допустимо, когда единое по смыслу сообщение разбивается на несколько частей. Это упрощает коммуникацию между коллектором и должником. Вместе с тем,

послабление в использовании канала коммуникации повышает риск усиления психологического давления [1].

Участники коллекторского рынка требуют доработки профильного закона, устранения пробелов в принципиальных для бизнеса аспектах. Многосоставные SMS являются ярким примером ситуации. Подход, фактически применявшийся ранее большинством рыночных игроков, признан законодательно. Ограничение числа «телеграфных, текстовых, голосовых и иных сообщений» не должно препятствовать технической разбивке одного «смыслового» сообщения. Возможность беспрепятственно доносить до должников важную информацию, не опасаясь санкций, помогает оптимизировать процедуру взыскания задолженности.

С 1 июля 2018 г. в России запущена Единая биометрическая система (ЕБС). Банки уже приступили к сбору соответствующих параметров - изображений лица и голосовых слепков. В 2019 году коллекторы могут получить доступ к ЕБС для идентификации должников. Новация призвана упростить процесс распознавания личности неплательщика, понизить психологический дискомфорт при общении, устранить ошибочные взыскания у добросовестных граждан. Как следствие, повышается лояльность к институту взыскания в целом.

Продажа долгов кредитными организациями будет сопровождаться передачей биометрических данных должников для сверки при взыскании. Во время звонка коллектора голосовой слепок отвечающего лица проходит проверку в ЕБС. Сейчас процедура идентификации должника продолжительная, так как приходится отвечать на многочисленные вопросы [2].

Биометрия гармонизирует контакты с должниками по телефону. Она позволяет не конфликтовать с новыми владельцами номеров мобильной связи, ранее принадлежавшими неплательщикам. Результативность обзвона растет, поскольку коллекторы моментально способны идентифицировать избегающих контакта должников, представляющихся третьими лицами. Новация позитивно

скажется на операционной деятельности коллекторских агентств за счет сокращения времени и затрат на телефонные переговоры.

Падающая рентабельность взыскания долгов домохозяйств побуждает коллекторов к поиску новых областей деловой активности. Компенсировать потерю масштабов традиционного бизнеса могло бы развитие взыскания в направлении сферы ЖКХ. Поставщики таких услуг проявляют интерес к сотрудничеству с коллекторскими агентствами.

По данным Минстроя России, совокупные долги населения за жилищно-коммунальные услуги к сентябрю 2018 г. достигли 535 млрд руб. На 1 октября 2018 г. суммарный объем задолженности граждан за услуги ГК «Росводоканал», оказанные в 6 городах, превысил 2 млрд руб., а ежегодный прирост данной задолженности домохозяйств достигает 20%.

По оценке НАПКА, поставщики услуг в сфере ЖКХ отдают взыскателям не более 5% от общей задолженности населения, обеспечивая путем самостоятельного сбора долгов невысокую эффективность. Поставщики взыскивают просрочку на досудебной и судебной стадиях. Крайними мерами воздействия на должников выступают ограничения и отключения услуг. НАПКА планирует разработать для поставщиков жилищно-коммунальных услуг стандарты отбора и оценки коллекторских агентств.

Предприятия ЖКХ порой отдают долги на взыскание компаниям, нерегулируемым ФССП. Служба приставов фактически лишена рычагов воздействия на взыскателей, работающих вне реестра. Обязательный для коллекторов закон не распространяется на правоотношения по взысканию просроченных долгов гражданина, возникшие из жилищного законодательства, законодательства о водоснабжении, водоотведении, теплоснабжении, газоснабжении и электроэнергетике [8].

Появление государственного регулирования коллекторской деятельности и правоприменительной практики позволяет крупным поставщикам в сфере ЖКХ рассматривать возможность привлечения компаний из реестра ФССП к взысканию задолженности по оказанным населению услугам.

Привлечение профессиональных коллекторов к сбору долгов в системе ЖКХ сначала создает социальную напряженность, поскольку граждане имеют стереотипное негативное представление о взыскателях и методах их работы.

Коммерческие банки, заботясь о собственной репутации, избегают сомнительных коллекторов. Продажа долга обязана гарантировать должникам их безопасность, необходима уверенность во взыскании, происходящем с соблюдением закона и этических норм.

В случае с небанковскими организациями такой риск присутствует. Некоторые МФО обращаются к «черным коллекторам», пренебрегающим цивилизованными инструментами взыскания. Криминальные случаи, широко освещаемые в СМИ, обычно касаются «выбивателей» долгов, которые никогда не значились в реестре ФССП. Именно такие лица и организации, неправомерно взыскивающие долги россиян, порочат всю отрасль, вызывая негодование сограждан.

В ближайшем будущем долги домохозяйств будут передаваться исключительно профессиональным кредиторам и коллекторам. Министерство финансов РФ подготовило законопроект, закрепляющий такой механизм, а Центробанк поддержал инициативу. Эти меры избавят россиян от попадания к «черным коллекторам», использующим насилие, шантаж и угрозы. Поправки Минфина относятся ко всем кредитам, выданным банками и микрофинансовыми организациями. Гражданам и компаниям, неподконтрольным ФССП, запретят участвовать в уступке долга.

Таким образом, сохранение в хозяйственной системе значительного объема проблемных долгов ставит вопрос о совершенствовании института коллекторства. Регламентация коллекторской деятельности государством, модернизация ее инструментария и расширение сферы применения содействуют стабилизации кредитного механизма, придают долговым отношениям более цивилизованный характер.

Библиографический список:

1. Алексеевских А. Коллекторам разрешили отправлять по несколько SMS в день // Известия. - 2018 [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: <https://iz.ru/744360/> (Дата обращения: 10.06.2018)
2. Алексеевских А. Коллекторы получают доступ к биометрическим данным россиян // Известия. - 2018 [Электронный ресурс]. - Режим доступа - URL: <https://iz.ru/764793/> (Дата обращения: 11.07.2018)
3. Глава ФССП Дмитрий Аристов - о перспективах развития коллекторского рынка // Коммерсантъ. - 2018. - №187.
4. Кошкина А. Взаимы на бедность // Профиль. - 2018. - №1. - С.32-35.
5. Осипов А.В. Долговая детерминанта потребительской активности домохозяйств // Концепт. - 2017. - №7. - С.60-66.
6. Осипов А.В. Институт личного банкротства как антикризисный механизм долговых отношений // Проблемы современной экономики. - 2015. - №2. - С.106-109.
7. Самусева С. В приставном шаге от должника // Коммерсантъ. - 2018. - №187. - С.13.
8. Самусева С. Вода и свет поступят коллекторам // Коммерсантъ. - 2018. - №204. - С.1.

Оригинальность 97%