

2 | Методы и способы взыскания просроченной задолженности, или Как на самом деле взыскиваются долги

Многие люди уверены, что долги не взыскиваются, а до сих пор «выбиваются», как это происходило в лихие 90-е годы прошлого века, — с помощью кулаков, горячих утюгов, паяльников и иных «приспособлений». Хотя современные коллекторы не имеют ничего общего с криминалом. Коллекторская деятельность должна быть совершенно законной, ведь ее цель — не наказать должника, а сделать так, чтобы он заплатил. Но как ее достичь?

Неплательщику следует знать, что эффективных методов возврата долга в досудебном порядке, не идущих в разрез с законодательством, не много, и все они сводятся к принципу:

**Создание максимально некомфортных условий
для благополучного проживания должника.**

Обычно коллектор использует в работе четыре метода:

- назойливость;
- давление;
- убеждение;
- хитрость.

Рассмотрим подробно каждый из них.

1. Назойливость.

Выражается в постоянных звонках на домашний, сотовый и рабочий телефоны должника и его ближайшего окружения. Еще практикуются визиты рано утром и поздно вечером. И не только лично к нему домой, но и к родителям, родственникам. Если не открывают дверь, коллектор переключается на соседей, пробуя через них донести необходимую информацию. Рассчитывать, что игнорирование первичной атаки позволит в будущем забыть об оплате, не стоит. В моей практике было много случаев, когда длительное методичное и назойливое воздействие на должника и его родственников приносило плоды.

2. Давление.

Имеется в виду моральное давление на психику должника. В паре с назойливостью этот метод дает особенно хорошие результаты. Если во время беседы с коллектором вы чувствуете дискомфорт и угнетение нервной системы, значит, перед вами — настоящий профессионал. Например, по ходу телефонного разговора коллектор может периодически задавать один и тот же вопрос: «Когда Вы вернете долг?», или звонить несколько раз в день, чтобы снова и снова напоминать об оплате. Нередко при личном контакте с должником коллектор, подобно роботу, с тупым выражением лица твердит одни и те же фразы, полностью игнорируя ответы подопечного.

3. Убеждение.

Если назойливость и давление не дают желаемого эффекта, а, наоборот, доводят конфликт до предела, коллектор прибегает к убеждению. Он объясняет должнику, почему тот обязан вернуть долг и что последует в случае неоплаты.

В основной своей массе должники юридически неграмотны и не могут, а зачастую и не пытаются вникнуть в подписанный ими кредитный договор. Как показывает практика, им трудно представить все последствия неуплаты кредита. Постоянные телефонные звонки, визиты домой, психологическое давление часто лишь укрепляют нежелание гасить задолженность. Иногда в такой ситуации виноваты сами коллекторы: не имеют достаточного опыта, плохо разбираются в особенностях поведения людей, неграмотно строят беседу. В эмоциональном порыве такие молодчики могут оттолкнуть должника от самой мысли вернуть долг. После общения с ними создается впечатление, что кредитору все равно, какие у должника личные и финансовые проблемы и как он их будет решать. Но это не так. Если вдруг на пороге возник такой «профессионал», значит, вам просто не повезло.

Опытный коллектор действует по-другому. Для начала он постарается убедить должника оплатить долг и приведет массу примеров (реальных и выдуманных) негативных последствий неоплаты кредита, покажет решения суда по аналогичным делам, объяснит порядок начисления процентов и штрафов, ответит на все интересующие вопросы. Общая цель — погасить задолженность. Отчасти слова коллектора могут быть блефом. Это тоже один из способов психологического воздействия. Но не нужно игнорировать то, что он говорит. Лучший вариант поведения — не ждать, пока финансовые дела пойдут в гору, а отдавать долг постепенно; возможно, реструктурировать задолженность, перекредитоваться в другом банке, занять у родственников. Но надеяться, что все простят и забудут, — полная авантюра.

4. Хитрость.

Этот метод используется особенно часто. Скажу откровенно: для работы с просроченной задолженностью предпочтение отдается людям не только готовым и уме-

ющим хитрить, обманывать, но и не испытывающим впоследствии угрызений совести. Хороший коллектор — современный Остап Бендер. Его главная задача — любыми законными, пусть даже «скользкими» с точки зрения морали, способами склонить должника к оплате. Поэтому от коллектора всегда стоит ждать подвоха. Вот типичный пример.

Должник имеет трехмесячную просрочку по кредиту, от оплаты не отказывается; обещает вернуть деньги, которые явно есть. Но не сейчас, а через несколько месяцев, так как в данный момент средства нужны для собственного бизнеса. О последствиях неуплаты должник предупрежден, давлению не поддается. В разговоре с коллектором допускает ошибку — постоянно просит отсрочку на полгода. Коллектор, не долго думая, предлагает оплатить задолженность сейчас и обещает, что вопрос о предоставлении отсрочки будет рассмотрен положительно. Должник с радостью соглашается и немедленно гасит сам долг, хотя стоило бы задуматься и уточнить все условия соглашения. Как только долг уплачен, коллектор исчезает, а горе-должнику отказывают в отсрочке платежей, так как без реструктуризации это в принципе невозможно.

Еще один хитрый ход, часто применяемый в коллекторской практике, — телефонный звонок «под легендой». Его суть проста: коллектор звонит должнику или его родителям, коллегам, соседям, друзьям и представляется другим именем и в ином статусе. Например, экономистом или бухгалтером предприятия, на котором человек работает.

Должник работает в цеху одного крупного завода. Он отказывается выплачивать долг, мотивируя свое поведение отсутствием денег. Коллектор уточняет Ф.И.О. бухгалтера по месту работы должника, звонит прямо в цех и представляется бухгалтером. Предполагая, что должник — рядовой сотрудник и авторитет бухгалтера для него непререкаем, он говорит, что на предприятие поступил исполнительный

лист об удержании из зарплаты кредитного долга. А поскольку должник не имеет четкого представления о порядке удержаний по исполнительному листу, он верит звонившему на слово и немедленно гасит долг.

Подобных примеров, мягко говоря, не очень честной работы коллекторов с должниками существует великое множество. В своей работе коллектор руководствуется заповедью: должники — особая каста людей. Они отличаются от тех, кто исправно платит по кредиту. Поэтому в работе с ними оправданны любые методы воздействия, кроме явно противоречащих закону. В редких случаях просрочка бывает вызвана действительно уважительными причинами: длительная служебная командировка, долгая тяжелая болезнь, смерть близких родственников, пожар, наводнение, кража документов, денег и т. д. Но по статистике форс-мажор — это сотые доли объема просроченных договоров. Основная масса клиентов не платит по счетам вполне сознательно.

Те, кто не гасит задолженность в течение более трех месяцев, по собственной воле никогда не исполняют свои долговые обязательства. Они не позвонят первыми и не приедут в агентство на встречу, а будут избегать контакта с коллектором, скрываться, придумывать оправдания, откровенно лгать.

Поэтому в своей работе коллекторские агентства придерживаются принципа:

Никогда не забывать про должника.

Алгоритм сбора просроченной задолженности прост: чем дольше должник не платит, тем больше внимания ему гарантировано. То есть со временем активность коллекторов лишь возрастает, а методика взыскания становится жестче. Воздействие носит не хаотичный, а систематический характер. Четкий тотальный контроль выражается в звонках на рабочий, домашний и сотовый телефоны должника, ран-

ние и поздние визиты к нему домой, звонки родственникам и окружению, постоянные SMS-сообщения и прочее. Напоминание, напоминание и еще раз напоминание. Должника не оставят в покое, пока он не выплатит долг.

Бывают ситуации, когда должник не воспринимает свою проблему на слух. Ему неоднократно говорят, предупреждают и надоедают по телефону. Но информация уходит, как вода в песок. Тогда коллекторы исходят из предположения, что их клиент — не аудиал, а визуал. И стараются донести до него необходимость оплаты визуально, при личной встрече. В этом случае беседу строят так, чтобы должник «увидел» свою проблему. Весомый аргумент — подсчет суммы задолженности на калькуляторе. Коллектор, будто артист, несколько раз эффектно демонстрирует цифру долга на табло, а на листке бумаги рисует различные схемы последствий неуплаты долга. Иногда в ход идут и так называемые «страшилки».

Это бумажная копия приговора суда о лишении свободы граждан, изобличенных в мошенничестве, или копия приговора суда преступной группировки, которая занималась обналичиванием кредитов, или вырезка статьи из газеты о возбуждении уголовного дела по аналогичной ситуации. Конечно, оставленная на столе «страшилка» не гарантирует оплату, но сидя дома в мягком кресле и глядя на нее, должник может лишней раз вспомнить о визите коллектора.

Также считается, что задолженность гасится быстрее, если должник получает информацию о последствиях неоплаты не только от коллектора, но и от третьего, незаинтересованного лица. К таковым можно отнести соседа по лестничной площадке, близкого родственника или непосредственного начальника на работе. Прежде чем опираться на «третье лицо», коллектор хорошо его прорабатывает и пытается вызвать к себе лояльное отношение. Например, в обмен на содействие может пообещать помощь в получе-

нии банковского кредита. Кроме прямого сотрудничества, «третье лицо» подходит для использования в качестве канала информации. Коллектор может рассказать нелестную историю, порочащую репутацию должника. Например, заявить его начальнику, что сотрудник порочит репутацию компании. Если сей факт ему не безразличен, он поспособствует скорейшему решению проблемы.

Повторю — каждая ситуация индивидуальна: одного должника конкретный метод подтолкнет, у другого те же действия не вызовут нужной реакции. Результат, прежде всего, зависит от грамотно составленного психологического портрета.

Как говорилось ранее, чтобы должник вернул долг, необходимо создать максимально неблагоприятные условия для его проживания. Но что делать с проблемными должниками рискованной категории? Ведь создать неудобства человеку, которому абсолютно все безразлично, сложно. Здесь у коллекторов тоже имеются готовые решения. Если должник идет на контакт, его по-максимуму нагружают в моральном плане: надоедают телефонными звонками и полуночными визитами, неоднократно приглашают в офис, разводят в паре «плохой/хороший мент» и так далее. В общем, делают все, чтобы оплата состоялась. Другое дело, если должник игнорирует встречи, прячется или просто «посылает» коллектора куда подальше, ничего не боясь. В данном случае рычаги воздействия — ближайшие родственники (если таковые имеются) и руководство по месту работы (если должник/наемник).

На вооружение берется один из трех компонентов: заинтересованность, зависимость и компрометирующие материалы. Разберем их подробнее.

Заинтересованность. Коллектор создает условия, при которых клиент прямо заинтересован в скорейшей оплате своего долга. Яркий пример — работа в паре «плохой/

хороший мент»: один из коллекторов предлагает должнику заплатить сумму долга без штрафных санкций, что с финансовой точки выгоднее, чем иметь дело с «плохим» третьим участником беседы, который ничего хорошего не говорит. И долг оплачен.

Зависимость. Коллектор находит болевую точку клиента и методично на нее давит. Должник понимает, что от оплаты кредита зависит спокойный сон его родителей и жены, мнение о нем соседей, руководства на работе и прочее. В случае гашения кредита эта зависимость исчезнет. В итоге должнику ничего не остается, как ликвидировать задолженность.

Компрометирующие материалы. В ходе работы коллектор находит сведения, которые могут скомпрометировать должника. Чаще всего — это сообщение заведомо ложных данных о месте проживания, работы, уровне заработной платы. Все это попадает под состав преступления, предусмотренного статьей 159 УК РФ — мошенничество. Коллектор смело предлагает должнику альтернативу: судебное разбирательство либо оплата кредита. Чаще всего такие должники делятся на две группы. Те, кто адекватно оценивает ситуацию, сразу изыскивают средства и гасят долг. И те, кто сначала платит отказы, ждет повестки из милиции, но в результате тоже ликвидируют задолженность. Правда, на большую сумму, так как к основному долгу прибавляются штрафные санкции.

Немаловажная деталь — внешний вид коллектора.

Вы спросите: какая разница, как выглядит коллектор и во что он одет? Однако многолетний опыт показывает, что презентабельный внешний вид визитера провоцирует должника более серьезно отнестись к нему самому и к его

словам. Конечно, деловой костюм не может быть единственным инструментом взыскания. Но грамотный специалист делает на этом ставку, внешностью и манерой поведения привлекая внимание и заставляя прислушаться к своим словам.

Заемщику стоит учитывать данный момент. Если у его входной двери появились двое высокорослых парней, одетых в джинсы, с растрепанными волосами и недельной щетиной на подбородке, их можно смело проигнорировать. Это дилетанты, которые могут лишь болтать языком, угрожать и шантажировать.

Другое дело, если в дверь позвонил мужчина в деловом костюме и при галстукке, который понятно и доступно излагает свои мысли. Сразу ясно, что перед вами — опытный и преуспевающий человек, который может принести массу неприятностей. Должнику стоит насторожиться. Первое и самое главное, что необходимо сделать, — внимательно следить за своими словами. Лишняя или непродуманная фраза быстро обернется против должника. Ответы на любые вопросы коллектора должны быть минимально информативны. Лучше всего говорить односложно: «Да», «Нет», «Не знаю», «Не могу сказать», «Не готов ответить». Брошенное невпопад слово может стать для коллектора источником информации.

Внешний вид помогает и в других ситуациях. Например, вахтер общежития, видя перед собой прилично одетого коллектора, в чистой выглаженной рубашке с галстуком, пропускает его и охотно делится сведениями, необходимыми для розыска должника и выбора методики взыскания. В организациях и на предприятиях охрана часто идет навстречу коллектору, пропуская его на территорию под честное слово. И особенно полезен презентабельный внешний вид во время беседы с генеральным директором или непосредственным руководителем должника.

Секретная «кухня» коллекторских структур

Подведем итоги

В современной коллекторской практике используется четыре эффективных метода возврата долга в досудебном порядке: назойливость, убеждение, давление и хитрость. Все они сводятся к общему принципу: создать должнику максимально неблагоприятные условия, лишить его покоя. И хотя коллекторская деятельность является абсолютно законной, действия ее представителей по взысканию часто балансируют на грани закона.