Долг коллектором красен

Сотрудничество коллекторских агентств с банками широко освещается в СМИ, и судя по всему, без ангажирования со стороны самих кредитных организаций здесь не обошлось. Об аналогичном сотрудничестве со страховыми компаниями известно гораздо меньше, но в результате кризиса проблемы неплатежей обострились, и взаимодействие сторон стало более активным.

Корни зла

По словам *генерального директора группы компаний «Центр долгового управления» Алексея Смирнова* в должниках страховых компаний чаще всего оказываются:

- виновники ДТП, чья страховка не покрывает всего причиненного ущерба
- страховые компании, которые не полностью выполнили свои обязательства по договору ОСАГО
- страховые компании, не выплатившие по договору ОСАГО в пользу другого страховщика
- страховые агенты и брокеры, не перечислившие страховщику собранные страховые премии
- грузоперевозчики и экспедиторы, не обеспечившие сохранность застрахованного груза
- охранные фирмы, не обеспечившие надлежащую охрану застрахованного имущества
- страхователи и перестрахователи, не полностью оплатившие страховую премию.

Если оценивать причины возникновения долгов с юридической точки зрения, то, по словам Алексея Смирнова, это происходит или вследствие причинения вреда застрахованному имуществу (например, при ДТП), или в силу нарушения обязательств при осуществлении предпринимательской деятельности (например, при перевозке грузов).

Основная часть долгов, которые пытаются вернуть страховые компании, это суброгация и дебиторская задолженность.

Срок исковой давности по суброгации составляет три года, и хотя у некоторых страховщиков есть собственные департаменты взыскания

убытков, у сотрудников этих подразделений далеко не всегда хватает времени и квалификации, чтобы успеть истребовать все долги. В результате небольшие убытки остаются не истребованными. Кризис заметно увеличил объем работ департаментов взыскания убытков, и долги, не относящиеся к разряду крупных, все чаще стали остаются невостребованными. Чем «старше» они становятся, тем меньше надежды, что виновник происшествия их когда-нибудь выплатит. В результате страховщику ничего другого не остается, кроме как продать долг коллекторскому агентству.

Второй источник массовых долгов – это дебиторская задолженность страхователей. У большинства страховщиков в условиях договора записано, что если очередной страховой взнос не внесен, договор автоматически прекращает свое действие. Однако если в положенный срок страховщик не направил страхователю уведомление о расторжении договора, то договор де-факто продолжает действовать. Убытки по нему не будут урегулироваться до тех пор, пока страхователь не внесет премию.

И наконец, третья частая причина возникновения долгов – мошенничество, которое во время кризиса, как говорится, расцвело пышным цветом, что только способствовало развитию коллекторского бизнеса.

Технологии и методы взыскания

Когда страховая компания собственными силами пытается вернуть долг, процесс начинается с направления должнику письменной претензии или СМС-сообщения. Затем следует телефонный звонок. Обычно такой работой в страховой компании занимаются один-два человека. Они рассылают письма, вписывая в форму, разработанную юристом, фамилии и суммы.

Среди прочих методов – черный пиар, адресованный соседям, коллегам по работе или – если речь идет о юридическом лице – другим игрокам рынка. Так, в прошлом году страховая компания, входящая в пятерку лидеров, регулярно рассылала всем профильным СМИ список своих должников по суброгации с указанием сумм долга. Как считает *Константин Акилов, советник по правовым вопросам СК «Оранта»*, эти действия нельзя назвать законными, поскольку они противоречат ФЗ №152 о нераспространении персональных данных.

Как показывает практика, что 80% убытков удается урегулировать в претензионном порядке, если запросы направлены своевременно, то есть в течение двух-трех месяцев с момента выплаты страхового возмещения.

Если же претензия в определенный срок не удовлетворяется, то начинается судебное производство, и с должником уже работает судебный пристав. Надо отметить, что описанный способ ликвидации задолженности самый цивилизованный, тем более что многие страховщики согласны на погашение долга частями. Впрочем, известно, что с наступлением кризиса пятерка топовых игроков страхового рынка договорилась суброгационные дела оплачивались друг другу в досудебном порядке без каких-либо претензий. Несмотря на все усилия сотрудников департамента взыскания убытков чаще всего дело закачивается тем, что страховая компания продает долг коллекторскому агентству. Объясняется это прежде всего проблемой квалификации персонала, которая только обострилась из-за начавшейся вместе с кризисом тотальной экономией фонда оплаты труда. В то же время в коллекторских агентствах работают более профессиональные специалисты, главным образом, из числа бывших сотрудников ФСБ и МВД. Вторая причина неудач по истребованию долгов связана с финансовыми и материальными ограничениями на деятельность, которую для страховой компании никак нельзя назвать профильной.

Немаловажную роль играет и то обстоятельство, отмечает Константин Акилов, что хотя формально страховщики и коллекторы используют одни и те же методы работы, последние могут себе позволить больше свободы в их применении. Объясняется это, прежде всего, наличием на страховом рынке надзорного органа и профессиональных объединений, куда в случае достаточно жестких действий страховщика и при наличии определенной юридической грамотности может пожаловаться загнанный в угол должник. Над коллекторами таких органов нет, и руки у них развязаны. В результате они справляются с поставленными задачами гораздо эффективнее.

Генеральный директор группы компаний «Центр долгового управле-

ния» Алексей Смирнов обращает внимание еще на одну причину результативной работы коллектора по истребованию долгов. Основная функция страховой компании – оказание страховых услуг, включая урегулирование убытков. Основная функция коллектора – возвращение долгов. Если продолжить сравнение, то рассрочек на полгода коллекторы не дают, требуя либо все, либо минимальные сроки погашения долга.

Плескачевский, «коллекторы только начинают процесс цивилизованных отношений, а пока все они более или менее похожи на бандитов». Для тех, кто сталкивался с этими структурами, не секрет, что среди методов их работы есть и такой, как «будет больно». И он безотказно работает! Стоит лишь сказать должнику: «Я продал твой долг коллектору и теперь прошу на меня не обижаться», – как деньги возвращаются в полном (или почти полном) объеме. Впрочем, следует отметить, что некоторые коллекторы отличаются необыкновенной доброжелательностью и креативностью: находят должникам работу и даже одалживают для них деньги у их же родственников.

Законно – ну, или почти законно

Есть коллекторские агентства, которые на 100% чисты перед законом, а есть и другие... Как высказался на этот счет с трибуны межотраслевой конференции *председатель Комитета по собственности ГД Виктор*

Как рассказал ССТ Алексей Смирнов, сложность долгов в страховании заключается в том, что в отличие от банковских долгов виновность должника еще надо доказать. Законопослушные коллекторы начинают истребование долгов по той же схеме, что и страховщики: письменное, затем – устное уведомление. Если превентивные меры результата не дают, следует визит сотрудника коллекторского агентства на место жительства или работы должника. Заключительный аккорд – «легал-коллекшн», то есть возбуждение судебного дела и исполнительного производства. По словам Алексея Смирнова, в России очень мало коллекторов, сотрудники которых могут соединить претензионное направление с юридической составляющей и судебной работой, поскольку сложность предмета спора требует вмешательства высокооплачиваемых юристов. Примерная стоимость этих услуг составляет около 30% долга.

Но вернемся к страховщикам. Они продают свои долги абсолютно чистым перед законом коллекторам, а те, оценив перспективы получения денег, могут перепродать долг менее законопослушной, но одновременно и более эффективной структуре. Если сюжет повторится несколько раз, истребованием долга может заняться организация, обращаться к которой страховщик бы не стал. Впрочем, так произойдет, если будет у кого истребовать долг, потому что люди, исчезавшие с рынка с большими деньгами, делали это так, что их очень тяжело было найти.

Должники меньшего масштаба в ответ на претензии страховщиков нередко переходят в наступление. Например, устанавливают на телефон записывающее устройство, чтобы затем заявить на «обидчиков, оказывающих психологическое давление», в органы внутренних дел.

Цена вопроса

Стоимость работы по взысканию долга зависит от его структуры. Если он полностью подтвержден документально и требования коллекторской службы абсолютно законны, то дисконт от суммы может быть меньше 30% даже при риске судебного разбирательства. Если комплект документов не полный, процент за работу будет выше. Чем «старше» долг, тем больше доля коллекторского агентства. А поскольку считается, что свежие долги взыскать легче, чем старые, плата за их истребование составляет примерно 10% (а старые может доходить до 50%). Обычно заказчик выплачивает коллектору деньги по факту поступления долга от заемщика на расчетный счет.

Елена Шарова, Галина Снопова