

АНДРЕЙ ПАУТОВ



ЖИЗНЬ  
БЕЛОГО  
КОЛЛЕКТОРА

Я И МОИ  
**100000**  
ДОЛЖНИКОВ

 АЛЬПИКА  
ИНВЕСТ

 альпина  
ПАБЛИШЕР

Андрей Паутов

**Я и мои 100 000 должников.  
Жизнь белого коллектора**

«Альпина Диджитал»

2018

## **Паутов А.**

Я и мои 100 000 должников. Жизнь белого коллектора /  
А. Паутов — «Альпина Диджитал», 2018

ISBN 978-5-9614-5308-9

Слово «коллектор» вызывает у вас неприятие и даже страх? А зря! Андрей Паутов в своей книге «Я и мои 100 000 должников» рассказывает об этой профессии честно и прямо. Автор и его компания «Альпика-Инвест» – это белые коллекторы, которые действуют корректно и по закону. К тому же Андрей Паутов уверен: на его стороне не только закон, но и мораль. Книга открывает мир коллекторского бизнеса изнутри: вы сможете узнать, как долги попадают к коллекторам, как они их собирают и в чем, собственно, их выгода. Кстати, при сотрудничестве с белыми коллекторами выгода возможна и для должника! В конце книги автор рассказывает несколько курьезных случаев из своей практики.

ISBN 978-5-9614-5308-9

© Паутов А., 2018  
© Альпина Диджитал, 2018

# Содержание

Введение	7
Глава 1	10
Молодой, горячий	10
Конец ознакомительного фрагмента.	13

**Андрей Паутов**  
**Я и мои 100 000 должников.**  
**Жизнь белого коллектора**

Андрей Паутов

**Я и мои**  
**100 000**  
**ДОЛЖНИКОВ**

Жизнь белого коллектора



альпина  
ПАБЛИШЕР

Москва  
2018

Руководитель проекта *М. Султанова*

Арт-директор *Л. Беницуша*

Дизайн обложки *С. Хозин*

© А. Паутов, 2017

© ООО «Интеллектуальная Литература», 2018

*Все права защищены. Данная электронная книга предназначена исключительно для частного использования в личных (некоммерческих) целях. Электронная книга, ее части, фрагменты и элементы, включая текст, изображения и иное, не подлежат копированию и любому другому использованию без разрешения правообладателя. В частности, запрещено такое использование, в результате которого электронная книга, ее часть, фрагмент или элемент станут доступными ограниченному или неопределенному кругу лиц, в том числе посредством сети интернет, независимо от того, будет предоставляться доступ за плату или безвозмездно.*

*Копирование, воспроизведение и иное использование электронной книги, ее частей, фрагментов и элементов, выходящее за пределы частного использования в личных (некоммерческих) целях, без согласия правообладателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.*

\* \* \*

## Введение

Из-под капота дикого зверя серой масти с логотипом «Мицубиси» раздавался оглушительный рев, который так и просил нажать на педаль газа посильнее и дать машине порезвиться на ухабистых российских дорогах. Этот звук олицетворял, как мне казалось, всю мою мощь и прогрессивность. Но даже он не мог заглушить ощущения, что вляпался я по-крупному...

На дворе стоял печально знаменитый 2008 год, а я был 21-летним юношей, который умудрился взять долг в евро и купить на всю сумму автомобиль. Не успел я вдоволь насладиться статусом автолюбителя, как рубль внезапно просел почти в два раза. И, конечно, именно в тот момент, когда подошел срок возврата долга. Даже продав своего новоиспеченного питомца, я был не в состоянии отдать долг, и это не давало голове покоя.

От меня отвернулись абсолютно все, кого я считал проверенными и надежными друзьями. Я днями напролет обзванивал знакомых, товарищей знакомых и их случайных приятелей, но каждый раз на просьбу одолжить деньги получал отрицательный ответ. В такие моменты приходит осознание: когда ты успешный – ты нужен всем, у тебя много друзей, легко начинать новые проекты, просто найти новых партнеров или сотрудников. Вокруг тебя всегда те, кто хочет быть похожим на тебя, и те, кто равняется на тебя. Но когда настают трудные времена, все меняется очень быстро и не в лучшую сторону. Чаще всего ты остаешься один на один со своими проблемами. Эта ситуация способна закалить тебя до состояния стали и даже крепче или показать дно во всех аспектах человеческого существования. Осознание того, что только ты решаешь, в какую сторону ты повернешь свою жизнь, воодушевления не добавляет... Но в итоге я не просто выбрался из ямы, но и многому научился.

Во-первых, я в буквальном смысле знаю по себе, каково это – быть по уши в долгах и в состоянии полной безысходности.

И во-вторых, теперь я – долговой коллектор.

В этой книге я хочу рассказать вам, почему не нужно приходиться к должнику с кастетом и бейсбольной битой, рисовать на его двери краской и отправлять угрожающие смски с номеров, зарегистрированных на «левых» людей. Может быть, такие методы реально помогают выбить из человека деньги... Но, друзья мои, это – не бизнес, а действия за гранью человеческой морали и уж конечно – за гранью закона. Именно из-за таких «предпринимателей» в современной России сформировалось негативное отношение к самому слову «коллектор».

Вы можете сказать, что я неисправимый оптимист, но я верю в то, что коллекторство – полноценный, умный и перспективный бизнес, имеющий в своей основе те же ценности, что и бизнес в любой другой сфере.

Настоящий бизнес всегда основан на уважительных взаимоотношениях. Знаете ли вы бизнесменов, которые каждое утро встают с целью «втоптать в грязь поганых конкурентов» и чахнут в хрустальных дворцах на своих миллиардах? Я – знаю. Но я не верю, что они способны быть счастливыми. Понятие счастья у таких людей давно заменилось понятием денег, а точнее, необходимой суммы. Выгодную сделку в таких кругах почитают больше, чем общечеловеческие ценности. Поэтому рано или поздно такие люди остаются наедине с тем, что им дороже всего – с деньгами. Ни друзей, ни врагов: холодное, циничное одиночество.

Истинный же бизнесмен постарается увидеть вокруг себя не врагов и конкурентов, а потенциальных партнеров и личностей. Он всегда предпочтет конфронтации эффективное сотрудничество. Он не постесняется искренне продемонстрировать человеку, с которым его свел бизнес, свое личное отношение, мотивацию, понять его позицию, желание пойти навстречу. Другими словами – он не боится отдать нечто ценное, чтобы впоследствии пожнать плоды успешного сотрудничества.

И вот еще одно мое наблюдение.

«На работе я безжалостный тиран, но за дверями офиса сразу превращаюсь в отзывчивого друга, душу компании». Никогда не верьте таким признаниям. Работа, отдых, хобби, семейные отношения – все это грани одной и той же личности. Думая иначе, можно лишь обманывать себя и окружающих до поры до времени, а всякий обман обращается против человека в самый неподходящий момент. Да-да, жизнь не терпит актеров, разыгрывающих спектакли вне театральной сцены.

Вот почему коллекторский бизнес для меня – это сама жизнь. Я живу в этой работе будучи тем, кто я есть, без оговорок и компромиссов. Все, что вы прочитаете в этой книге, я пропустил через себя и готов ответить за каждое написанное здесь слово.

А теперь – важное признание.

Я буквально физиологически не переношу людей, которые приходят к своему будущему кредитору, смотрят на него честными и ясными глазами и берут на себя долг, заведомо продумывая, как бы его не возвращать впоследствии. Много ли на свете таких людей? Раскрою вам страшную тайну: огромное количество. Парадокс в том, что именно благодаря этим людям я и пришел в этот бизнес. Взыскать долг – лишь технический вопрос, который и вправду можно решать самыми разными методами. А вот переубедить человека в процессе личного общения, изменить его отношение к деньгам, повлиять на его жизненные ценности – это я считаю для себя ничуть не менее важной задачей.

Вот почему я строю работу с каждым должником, как человек с человеком. Мы снимаем маски и открыто демонстрируем свою правду – и требуем такого же отношения в ответ. Я готов идти на уступки и компромиссы, проявлять максимальную гибкость, если правда того человека, который стоит передо мной, действительно правда, а не изощренный способ присвоения чужого.

Да, сейчас у меня большой штат сотрудников, но так было не всегда. Когда мы только начинали, я лично занимался выездным взысканием, выезжал на адреса должников и вступал с ними в переговоры.

Однажды в моем распоряжении оказался долг, который «висел» на женщине, попавшей в непростую ситуацию. Единственная информация, которая была в нашем распоряжении, – это адрес и сумма долга. Когда мы приехали, я увидел ее перед собой: даже не пытавшуюся прятаться, измученную проблемами, с грустными карими глазами, в окружении двоих детишек, которые первым делом спросили: «А эти дяди не страшные?»

Комната, где они жили, была чистая и уютная. Дети и сама хозяйка выглядели опрятно.

Кредит она брала на себя, но для бывшего мужа, который убедил ее в крайне сложной своей жизненной ситуации. Он обещал непременно расплатиться и даже выдал ей расписку, которую в последствии выкрал, когда приезжал «поиграть с детишками». С тех пор он совершенно пропал из виду.

Жизнь в коммуналке с двумя детьми, бывший муж, долг... все это не сломало ее, и она намеревалась найти хорошую работу, нового спутника жизни и пусть небольшой, но свой кусочек пирога под названием «счастье».

«Вы больше ничего не должны», – сказал я и почувствовал частицу той безудержной неожиданной для нее радости...

Да, и это тоже часть моей работы, и я говорю об этом с гордостью.

Но я не даю ни малейших послаблений тем наглецам, которые считают, что имеют право презирать интересы людей и игнорировать свои долги. Это – острое несоответствие моим личным жизненным принципам, которое ежедневно мотивирует меня на развитие своего бизнеса. Я как коллектор честен сам с собой и с окружающими: мой бизнес является продолжением меня как личности. И это реально работает.

По статистике 2016 года, на руках у российских заемщиков находится порядка 75 млн открытых кредитов с общей суммой долга около 9,1 трлн рублей. По данным НАПКА (Наци-

ональной Ассоциации Профессиональных Коллекторских Агентств), просроченная задолженность физических лиц по банковским кредитам составляет не менее 870 млрд рублей.

Моя коллекторская компания приобретает даже те долги, вероятность возврата которых стремится к нулю, и кропотливо работает с ними, добиваясь положительного результата. Как нам это удастся? Здесь нет волшебства или чудодейственных трюков. Нам помогают честность, знания и персональное отношение к каждому должнику. Я расскажу вам о самой сути коллекторского бизнеса, о его особенностях в российской действительности, а также о методах, которые по-настоящему эффективны и применяются строго в рамках правового поля.

И конечно, вы узнаете о том, каково это – каждый день просыпаться с мыслью о том, что вам одновременно должны 100 000 человек.

# Глава 1

## Как все начиналось

### Молодой, горячий

Как и многое в России, исходная цель и конечный результат – зачастую совершенно разные вещи. Когда я начинал делать свои первые шаги в бизнесе, я и подумать не мог, куда приведет меня судьба. Расчет был на другое, цели были иные, а порой их даже не было, потому что я не знал, каким именно я хочу стать через определенное количество лет. Но когда ты уверенно встаешь на путь, он тебя обязательно куда-то выводит – странно, непредсказуемо, но выводит. Это сейчас есть четкие личные цели, стратегия развития бизнеса и прочие системообразующие вещи, но вначале своего пути всего этого я не знал и не думал об этом.

Я был студентом 5-го курса института и работал охранником в ночном клубе. Мною двигала непонятная внутренняя сила, которая незримо внушала мне: «Андрей, тебе непременно нужно начать свой бизнес». Вероятно, внутренний голос получал дополнительную поддержку в том факте, что мой хороший друг Серега задумал открыть свое собственное агентство недвижимости. И я подумал: а чем я хуже? Сначала я изучал варианты банальных бизнесов: автомойка и тому подобное. Но поскольку денег на серьезные стартовые вложения у меня не было, я пришел к мнению, что нужно искать себя в сфере услуг. Затраты минимальные: придумываешь идею, снимаешь самый маленький офис, нанимаешь пару сотрудников и начинаешь оказывать услуги, привлекая клиентов через объявления на столбах и посредством прямой рекламы в интернете.

Это был 2007 год, в стране наблюдался бум кредитования. Банки фонтанировали кредитами, и как грибы после дождя появлялись агентства, которые помогали людям оформлять свои отношения с кредитными организациями. Моя задумка была следующей: я заключаю соглашение о сотрудничестве с банками, получаю от каждого из них подробное описание условий по кредитам и аккумулирую все это в единую базу данных. Затем ко мне приходит клиент, который хочет получить кредит, я изучаю его доходы, возможности по залогу имущества и другие параметры – и определяю, какой именно банк с наибольшей вероятностью выдаст ему кредит. Затем я готовлю документы, подаю их в банк от имени клиента, мы ждем одобрения кредита, человек получает деньги, а я – комиссию за услуги.

В итоге же получилось так, что к нам обращались только те клиенты, которые не были способны получить положительное решение по кредиту от банков своими силами. Проще говоря – те, кому отказывали все банки по одной из многочисленных причин: либо из-за текущих просрочек по другим долговым обязательствам, либо из-за отсутствия постоянного источника дохода, либо на других формальных основаниях. И вот эти люди обращались к нам как к спасителям, надеялись, что у нас есть льготы или близкие отношения с банками и что мы могли бы договориться, чтобы банк закрыл глаза на их жизненные сложности. Дело кончилось тем, что, работая с клиентом, мы элементарно подавали заявки в несколько банков наугад, надеясь, что хоть кто-то даст положительный ответ. И все это выдавали за свою услугу.

Конечно, ценность такой «услуги» стремилась к нулю. Это было простое посредничество без всякой экспертизы, притом исключительно непрофессиональное. А я ведь задумывал еще и оказывать услуги юридическим лицам! Но там все оказалось гораздо сложнее. Если оценить платежеспособность человека довольно легко, то провести комплексный финансовый анализ деятельности предприятия без должного опыта и навыков совершенно невозможно. И как я

только планировал подбирать наилучшие условия кредитования и договариваться с банками в интересах серьезных компаний-заказчиков?! Сейчас диву даюсь...

В принципе зарабатывать получалось, но мало. Худо-бедно бизнес существовал, а я радвался тому, что все же реализовал свою мечту и открыл собственное дело.

А потом наступил 2008 год. Кредитование в нашей стране прекратилось практически полностью. И если раньше по теории вероятности наши заявки иногда одобрялись банками, то в 2008 году все наши шансы исчезли. Зато клиентов прибавилось! Ведь мы расклеивали на столбах рекламу: «Нужен кредит? Поможем получить!» И внизу объявления, конечно же, спасительный телефон. В итоге толпа желающих обрушилась на нашу контору, а банков, выдававших кредиты, не осталось.

На этом мой первый бизнес и закончился. Аренду платить было нечем, мне пришлось отказаться от офиса в 60 метров, который мы делили пополам с тем самым другом Серегой, да и у Сереги дела тоже пошли не лучшим образом. В итоге мы сначала переехали в офис поменьше, а потом и вовсе свернули всю деятельность.

Я пытался поменять направление бизнеса. В процессе оказания услуг в сфере кредитования мы сработались со страховыми компаниями и начали заниматься перепродажей страховок. Например, если кому-то требовался полис КАСКО, мы брали несколько страховых компаний, просчитывали условия, выбирали из них наиболее выгодные и заключали в интересах клиента договор. Увы, тоже дело толком не пошло. Я переехал в маленькую комнатенку площадью 18 метров. Ее арендовал мой отец, у которого тогда был охранный бизнес. Там сидели бухгалтер и я.

В той комнатенке и появилась идея заниматься взысканием долгов.

Появилась сумбурно. У отца был заместитель – бывший сотрудник органов, компетентный в долговых и смежных вопросах. Однажды отец позвал меня на чашку кофе и завел разговор о том, чтобы попробовать позаниматься взысканием. Алексей Николаевич – так звали заместителя – вполне мог пригодиться. Я думал недолго: поскольку дела шли плохо и долги накрывали меня с головой, решил попробовать.

Мы быстро переделали сайт. Написали на нем, что теперь мы не помогаем оформлять кредиты и не продаем страховые полисы, а взыскиваем долги. И тут же нарисовались несколько клиентов с обычными расписками, которым надо было решить вопросы со своими должниками. Заключили мы с ними несколько договоров по оказанию услуг... Я хорошо помню тот день, когда мы сели с Алексеем Николаевичем и стали взыскивать первый долг. У нас было имя должника и его телефон. У нас не было ни методики взыскания, ни опыта. «Может, позвоним ему?» – предложил я. «Ну давай попробуем», – согласился Алексей Николаевич. Мы позвонили, и нам ответил молодой человек, который обложил нас отборным матом и заявил, что платить ничего не будет. И даже нагло спросил – с чего мы взяли, что он вообще кому-то должен?

И бросил трубку.

Стали мы думать и в итоге остановились на прекрасной, как нам тогда казалось, идее – сделать этому должнику пакость. Мы выяснили, где он живет, и я напечатал пачку объявлений, на которых было написано: «Уважаемые жильцы! В квартире номер 7 проживает нехороший человек Семенов, который должен крупную сумму денег Иванову, и если вы что-то об этом знаете – срочно позвоните по телефону». Далее шел номер мобильного телефона. И я, конечно, не придумал ничего лучшего, кроме как опубликовать на объявлении свой личный номер.

Вечером я сам поехал в тот самый жилой дом с этими объявлениями, прихватив с собой клей «Момент». Я облепил весь подъезд должника и два соседних подъезда, а еще наклеил объявление на стекло квартиры на первом этаже – лицевой стороной внутрь. Целью такого мелкого хулиганства было вывести должника на эмоции.

Следующий день начался со звонка на мой мобильный телефон. Звонили из милиции. Голос в трубке сообщил, что на меня поступило заявление от добропорядочного гражданина Семенова. Исходя из содержания заявления, я обвинялся в расклейке объявлений, содержащих заведомо ложную информацию о человеке.

Со мной ничего подобного раньше не случилось, и стало немного страшно. Я сходил в отделение милиции, дал объяснения. В итоге никаких серьезных последствий для меня не было: проступок-то был, по большому счету, пустяковый. Плюс ко всему я довольно быстро понял, что такие «топорные» методы взыскания долгов не работают.

А буквально через пару дней нам позвонила бабушка, которая оказалась не просто бабушкой, а бабушкой того самого должника. «Сыночки! – запричитала она в трубку. – Мне так неприятно читать вот эти все объявления-то!» Оказалось, что в квартире по месту прописки жил не сам должник, а его бабушка. И конечно, объявления сильно задели ее... Бабушка попросила больше никаких объявлений не клеить и предложила оплачивать долг внука из своей пенсии – с условием, чтобы внуку об этом никто ничего не сообщал.

У меня обострилось чувство справедливости. Ну как так – молодой балбес взял денег и не отдал, а его старенькая бабушка теперь будет почти всю свою пенсию отдавать, чтобы решить его проблемы?! Именно тогда я осознал, с какой категорией граждан мне придется иметь дело в коллекторском бизнесе. Вот с такими наглецами, которые набирают долгов, палец о палец не ударяют, чтобы их вернуть, а потом за них бегают, объясняются и расплачиваются их друзья, близкие, родственники. А часто – еще и малоимущие пенсионеры, которые вынуждены отдуваться за молодую поросль...

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.