

Виктор Тарташев

# Как избавиться от КРЕДИТА

Реальные способы выхода  
из долгового тупика



Виктор Тарташев

**Как избавиться от кредита.  
Реальные способы выхода  
из долгового тупика**

«Питер»

2010

## **Тарташев В. А.**

Как избавиться от кредита. Реальные способы выхода из долгового тупика / В. А. Тарташев — «Питер», 2010

Эта книга поможет вам обрести финансовую свободу и избавиться от кредита. Какие из существующих способов погашения долга наиболее эффективны? Как выбраться из долговой ямы, если вас уволили или сократили? В каких случаях стоит принять руку помощи от банка, а в каких – нет? Как грамотно вести переговоры с кредитором? Как не поддаваться на провокации коллекторов и отличить правду от «развода»? Ответы на эти и многие другие вопросы – в книге. Отдельно рассмотрены потребительский и автокредит, ипотека. Вы узнаете секретную «кухню» работы банков и коллекторов с должниками: методы взыскания долгов, психологические уловки, способы розыска должника. Приводятся примеры из современной судебной практики по долговым правонарушениям. Настоятельно рекомендуется всем, кто уже взял кредит или только собирается это сделать.

© Тарташев В. А., 2010

© Питер, 2010

# Содержание

Предисловие	5
Часть I Секретная «кухня» коллекторских структур. Методика работы с должниками	7
1. Схема и механизм работы современных коллекторских структур	7
1.1. Многоступенчатая система взыскания задолженности	7
1.2. Категории должников, или С кем предпочитают работать коллекторы	10
2 Методы и способы взыскания просроченной задолженности, или Как на самом деле взыскиваются долги	14
Конец ознакомительного фрагмента.	17

# Виктор Тарташев

## Как избавиться от кредита. Реальные способы выхода из долгового тупика

### Предисловие

Банки захлебнулись в финансовом кризисе. Как бы печально это ни звучало, но факт остается фактом – банковский сектор в России перестал приносить прибыль: в октябре 2008 года каждое третье российское кредитное учреждение получило убыток, а в целом потери составили почти 40 млрд руб. Реалии сегодняшнего дня таковы, что большинство финансовых организаций, желая спасти свой бизнес, полностью свертывают кредитные программы и покидают рынок. Даже банки, имевшие до кризиса репутацию лидеров и монополистов, изрядно сокращают объемы кредитования и в массовом порядке отказывают клиентам в кредитах.

Однако тенденция сокращения кредитования не означает конец жизни в банковской сфере. Напротив, банки сейчас как никогда активны. Но приоритетной задачей для них является не выдать как можно больше кредитов максимальному числу клиентов, а с минимальными потерями вернуть выданные ранее кредиты и не допустить массовых убытков из-за просрочек обязательных платежей.

Острая нехватка свободных активов заставляет банкиров уделять особое внимание возврату просроченной задолженности. Не секрет, что большинство финансовых институтов, специализировавшихся на потребительском кредитовании, черпали инвестиции за рубежом. Разразившийся экономический кризис перекрыл данные источники, что, однако, не мешает иностранным партнерам требовать погашения задолженности в полном объеме и как можно скорее. Это обстоятельство – одна из главных причин активного возврата долгов.

За последние пять лет наша страна пережила настоящий кредитный бум: в десятки раз выросли объемы потребительского кредитования, увеличилось количество держателей кредитных пластиковых карт, многие позволили себе купить в кредит дорогой автомобиль или исполнили заветную мечту – по ипотечной программе приобрели жилье. Но любая сказка рано или поздно заканчивается. Из-за мирового экономического кризиса число проблемных заемщиков с каждым днем растет в геометрической прогрессии. Те, кто два-три года исправно выплачивал долги, вдруг оказались неплатежеспособными и теперь поневоле знакомятся с обратной стороной жизни в кредит. Потеря работы, утрата стабильного заработка, массовые сокращения на производстве, рост цен – все эти слагаемые кризиса ставят заемщиков в безвыходное положение. А сумма долга и штрафные проценты по кредиту увеличиваются ежемесячно. В жизнь незадачливых должников вторгаются суровые и надоедливые сотрудники агентств по возврату долгов, которые называют себя коллекторами.

За рубежом коллекторский бизнес существует более полувека и является одной из опорных точек финансовой системы. В России он пока находится в зачаточном состоянии. Большинство наших соотечественников воспринимают коллекторскую деятельность как антигуманную и даже бандитскую. Она быстро обросла легендами и слухами о выбивании долгов с помощью сомнительных методов и приемов. Хотя по своей сути данная услуга не имеет ничего общего с криминалом. Ни один профессиональный коллектор не должен позволять себе использовать на практике незаконные меры воздействия. Ведь его задача – не наказать должника, а заставить его платить. Но теория и реальность редко совпадают. Законопроект, описывающий процедуру банкротства физических лиц, до сих пор не принят. А отсутствие

четко прописанных юридических норм развязывает коллекторам руки, зачастую превращая их в современных Остапов Бендеров.

Нынешние коллекторы прекрасно разбираются в людской психологии, быстро соображают, имеют дар внушения, хорошо блефуют и выдают желаемое за действительное. Часто работают по принципу: допустимо все, что не запрещено. У них есть четкая схема действий на случай, если должник располагает средствами, но преднамеренно избегает выплат.

Реалии сегодняшнего дня иные: многие должники и рады бы вернуть долг, но не могут этого сделать, так как потеряли работу, их доходы резко сократились, бизнес стал нерентабельным и т. д. В такой ситуации зловещий образ коллекторов лишь усугубляет проблему, а не помогает ее решить.

Данная книга поможет читателю сориентироваться в неизвестных и порой малопонятных принципах коллекторского бизнеса. Прочитав ее, вы узнаете, как банки «выбивают» долги, каковы методы работы долгового агентства, кто такие коллекторы и в чем их секрет. Автор, несколько лет проработавший в секторе просроченной банковской задолженности, ответит на самые острые вопросы: как выбраться из долговой ямы, если тебя уволили или сократили? в каких случаях стоит принять помощь от кредитора и когда ею лучше пренебречь? как грамотно вести переговоры с банком? что в словах коллекторов – правда, а что – откровенный «развод»? Еще в книге рассматриваются самые эффективные схемы и способы гашения долга с минимальными потерями для должника. Теоретический материал подкрепляется примерами из практики и советами.

Книга будет интересна тем, кто собирается взять кредит, и просто необходима всем попавшим в кредитную кабалу.

# Часть I Секретная «кухня» коллекторских структур. Методика работы с должниками

## 1. Схема и механизм работы современных коллекторских структур

На сегодняшний день существует две принципиально разные схемы работы с просроченными долгами. Одни коллекторские агентства предпочитают оформлять договор цессии, в соответствии с которым первый кредитор (цедент) передает обязательства, а к новому кредитору (цессионарию) переходят все права первого кредитора. В этом случае агентство выкупает проблемные долги с дисконтом, принимает их на свой баланс и потом осуществляет взыскание.

Некоторые их коллеги работают по договору комиссии за определенное комиссионное вознаграждение (чаще всего – в процентах от собранной задолженности). При этом сам долг не выкупается. Как правило, агентству передаются просроченные кредиты сроком от 90 дней и выше. Порядок уступки права требования в данной ситуации регулирует глава 24 Гражданского кодекса РФ.

Между тем банки столкнулись с необходимостью привлекать профессиональных коллекторов на более ранней стадии просрочки, когда возраст долга составляет всего 30–40 дней, а не подключать их к работе через 3-4 месяца в качестве «тяжелой артиллерии».

На рис. 1.1 представлена схема современного коллекторского агентства.

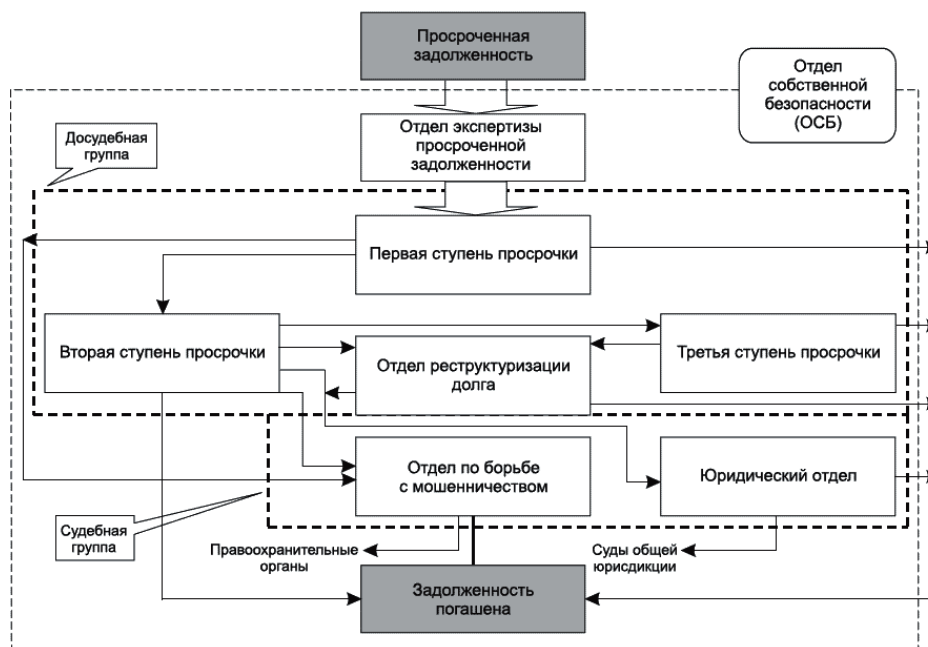


Рис 1.1. Схема современного коллекторского агентства

### 1.1. Многоступенчатая система взыскания задолженности

Мне приходилось сталкиваться с разными схемами работы коллекторских агентств. Большинство из них предусматривает многоступенчатую систему взыскания задолженности. Точка отсчета – возраст долга: чем он старше (то есть чем больше дней просрочена оплата), тем при-

стальнее внимание коллекторов. На рис. 1.2 и 1.3 показаны схемы их действий на первой и второй ступенях сбора (взыскания).

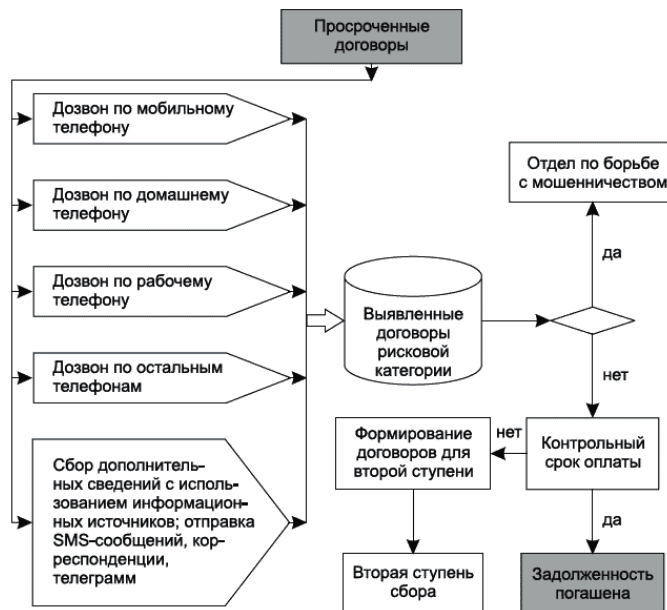


Рис 1.2. Схема работы первой ступени сбора

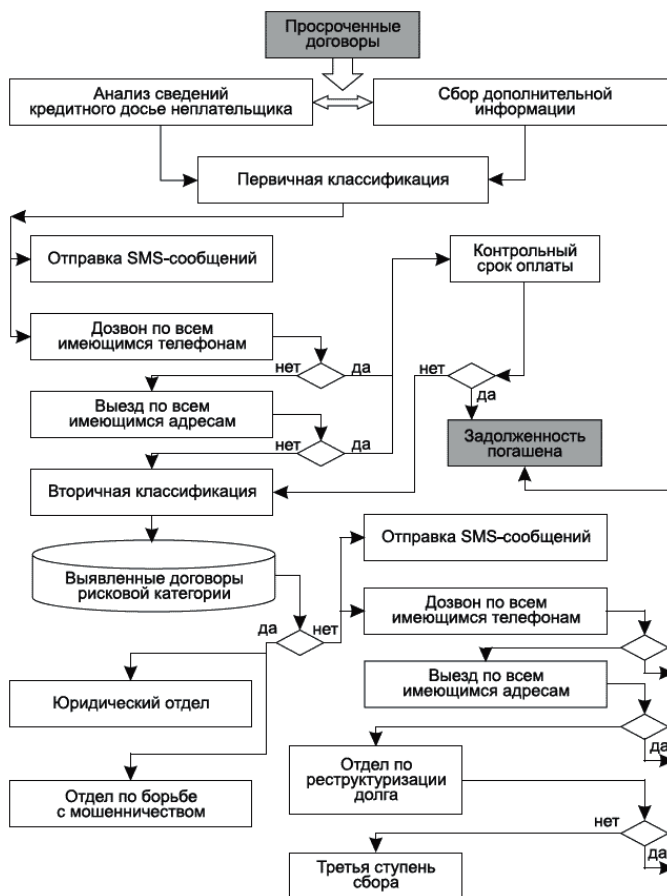


Рис 1.3. Схема работы второй ступени сбора

## Первая ступень

На этом этапе специалисты коллекторского агентства занимаются прозвоном и ищут первичную информацию. Главная задача первой ступени – не склонить должника к оплате, а собрать о нем как можно больше значимых сведений для последующей работы. Процесс длится, в среднем, около месяца. По окончании указанного срока кредитная история переходит на вторую ступень и далее. Сотруднику первой ступени необходимо выяснить, каковы причины задержки оплаты, готов ли должник рассчитываться по своим долгам и есть ли у него слабые места для дальнейшего воздействия.

На первой ступени устанавливается телефонный контакт с должником, формируется первичное досье, используется отправка писем, телеграмм и SMS-сообщений с напоминанием, что нужно погасить долг. Если задача выполнена, багаж полученных знаний поступает на вторую ступень.

## Вторая ступень

Выражаясь поэтическим языком, вторая ступень – «сердце» коллекторского агентства. Она принимает на себя основной удар. Именно здесь идет активная работа с должниками, из них буквально выжимаются «все соки». Вторая ступень состоит из нескольких микрогрупп. Обычно в каждой – не более двух человек, один из которых назначается руководителем. Цель группы – взыскать задолженность в досудебном порядке с минимальными трудозатратами и потерей времени. Задача коллекторского агентства считается выполненной, если денежные средства поступили на счет кредитора. Это – главный показатель работы с должниками.

Итак, на второй ступени коллекторы действуют в паре. Преимущество данного способа заключается в четком разделении служебных обязанностей. Один участник прозванивает должников, собирает нужную информацию, выполняет контрольные телефонные звонки, работает с информационно-справочными ресурсами и интернет-сайтами, распечатывает документы для объезда, анализирует кредитные истории должников и показатели микрогруппы. В основном он проводит время в офисе. А его напарник «живет на колесах»: выезжает к клиенту домой; ведет переговоры с должником, его родственниками, друзьями и коллегами по работе. Вместе они делают общее дело. Нередко бывает, что сотруднику, находящемуся дома у должника, требуется информация, которой в данный момент он не располагает. Например, сведения об окончательной сумме задолженности и о кредите, контактная информация и прочее. В этом случае всегда можно рассчитывать на свою «вторую половину».

Работа в тандеме позволяет коллекторам перелопачивать большой объем просроченных договоров и вести постоянный, почти круглосуточный контроль за должником. Приходится иметь дело с разными долгами, в том числе на огромные суммы, которые непросто взыскать. Если обнаружен «трудный» долг, напарники обсуждают совместный визит к должнику. Данный шаг имеет несколько преимуществ. Во-первых, взаимная подстраховка (в коллекторской практике чего не бывает!). Во-вторых, действуя в паре, легче психологически надавить на человека и склонить его к нужному решению.

Однако вернемся ко второй ступени. Анализируя первые итоги работы с должником, готовятся материалы для передачи в соответствующее подразделение. Если есть шанс взыскать долг в досудебном порядке, материалы поступают на третью ступень коллекторского агентства. Если же такая перспектива отсутствует, подключается юридическое подразделение либо отдел по реструктуризации долгов.

Сотрудник второй ступени сам распределяет просроченные договоры. Когда все возможные методы взыскания исчерпаны и перспектива дальнейшей работы с должником весьма

туманна, ставится вопрос о реструктуризации долга. Если должник соглашается изменить условия кредитного договора, кредитная история передается в подразделение по реструктуризации. Это экономит и время, и деньги.

Обычно для прохождения второй ступени дается не больше трех-четырёх недель. Если срок подходит к концу, а задолженность не погашена, микрогруппа должна проанализировать результаты работы и принять решение о передаче кредитного договора в соответствующее подразделение.

### **Третья ступень**

Третья ступень – это «убойный отдел» коллекторского агентства. Здесь главное – по максимуму обработать каждого должника. Тотальный контроль, постоянные визиты по нужным адресам и круглосуточные звонки по имеющимся телефонам. Третья ступень не ограничена по срокам и, как правило, действует до тех пор, пока кредит не будет оплачен. Работа ведется в тесном контакте с отделом по борьбе с мошенничеством и юридическим отделом. В случае неудачного развития событий именно они получают кредитный договор и собранный по должнику материал.

Коллекторы третьей ступени постоянно на выездах. Они взаимосвязаны с коллегами со второй ступени. Последние целый месяц работают с должником и по его окончании располагают огромным объемом сведений и наработками. Самое важное – благодаря усилиям второй ступени должник «заряжен» на оплату: 30 дней ему не давали покоя – звонили, приезжали, предупреждали. Остается сделать «последнее китайское предупреждение» – и задолженность погашена. Именно в этот момент появляются «грозные» ребята с третьей ступени. Их задача – окончательно склонить должника к оплате долга. Они не предупреждают и не уговаривают, а эффективно воздействуют, имея на руках все козыри.

Часто на данном этапе к работе привлекаются сотрудники правоохранительных органов, службы судебных приставов и иных силовых структур. Эффект – колоссален. Во-первых, все приезжают в форме. Во-вторых, предъявляются соответствующие документы, беседа идет на профессиональном языке, опрашиваются соседи и т. п. Завершается все вручением повестки. Как правило, результат – стопроцентная оплата. За исключением ситуаций, когда должники – ранее судимые граждане. Их формой не испугаешь. С особой осторожностью подобные визиты практикуются в отношении «продвинутых должников», склонных к сутяжничеству и жалобам. Здесь погоны не дадут нужного эффекта, а хлопот – не оберешься.

Итак, третья ступень – особое подразделение агентства. От эффективности его работы (ненормированной и психологически весьма напряженной) зависит взыскание по «сложным» долгам и с «упирающихся» должников.

Кроме трех ступеней по возврату просроченного долга в коллекторском агентстве есть экспертный и юридический отделы, отдел реструктуризации задолженности, отдел по борьбе с мошенничеством и отдел собственной безопасности. Подробно рассказывать о функциях каждого из них мы не будем.

## **1.2. Категории должников, или С кем предпочитают работать коллекторы**

В процессе работы коллектор выясняет причины, по которым возникла просрочка, и на основании полученных ответов «рисует» примерный психологический портрет должника. Всех должников коллекторы условно делят на две большие группы – те, кто хочет, но не может платить, и лица, принципиально не желающие оплачивать счета.

Агентства предпочитают работать с представителями первой группы; любя называют их «добросовестными». Их легче уговорить, сломать, обхитрить. Ведь изначально они готовы вернуть долг, но по вине обстоятельств не в состоянии этого сделать. Вторую группу должников коллекторы именуют «несознательными» и даже «мошенниками». На ее участников словесные методы убеждения не действуют. Здесь приходится вооружаться хитростью, шантажом и обманом.

В коллекторском бизнесе неплательщиков принято ранжировать по полу и возрасту (для успешного взыскания долга к каждой половозрастной группе необходим свой подход). Чтобы понять методику возврата денег, поставим себя на место коллектора и вкратце рассмотрим специфику работы в том или ином случае.

Должников мужского пола обычно делят на две большие группы:

- первая – люди в возрасте от 25 до 60 лет;
- вторая – от 18 до 24 лет.

Первая возрастная категория практически не имеет особенностей в плане взыскания. А вот «выцарапать» долг с «молодых и неопытных заемщиков» намного труднее. Современная молодежь выросла на боевиках и реалити-шоу, чувство страха ей неведомо. Испугать долговой ямой, описью имущества, уголовным делом, судом, тюрьмой и прочими «страшилками» не получится. Коллектор, как правило, знает об этом и обрабатывает «юного» должника иначе – от просьб и предупреждений сразу переходит к более активным методам воздействия.

Довольно часто срабатывает упоминание военкомата, угроза навсегда испортить кредитную историю и намек на невозможность в дальнейшем получить ипотечный кредит.

Иногда удается влиять через родителей, близких друзей и родственников. Молодому должнику следует знать о своих вышеперечисленных слабых местах и проявлять в беседе с коллектором осторожность. Приведу пример из практики.

Должник 20 лет от роду. Во время беседы с коллектором вел себя нагло, дерзко, открыто хамил; давлению не поддавался. Однако разговор с родителями показал, что юноша не хочет служить в армии. А поскольку отсрочки нет, скрывается от сотрудников военкомата. Болевая точка найдена. В следующей беседе после упоминания о военкомате должник изменился в лице и обещал подумать, где взять деньги. Спустя сутки сам отзвонился и сообщил об уплате долга.

Коллекторы классифицируют должников не только по возрасту, но и по половой принадлежности. Не буду утверждать, что взыскание долгов с женщин в корне отличается от работы с мужчинами. И все же «женская группа» имеет свои особенности. У прекрасной половины человечества свой взгляд на окружающий мир и чисто женская логика, понять которую трудно, а порой и невозможно. Должницы в возрасте 18–25 лет часто проявляют агрессию, грубят и нецензурно ругаются. Они ничего не боятся, считая себя хозяйками положения. Чувство ответственности, как и страх наказания, им не присуще. Юные создания откровенно лгут, обещая заплатить, и редко сдерживают свои обещания. Добровольно и в полном объеме они нечасто гасят задолженность. Поэтому коллектор сразу приступает к поиску слабых мест. Чаще всего в роли рычага воздействия выступают родители, близкие родственники, друзья и коллеги по работе.

Должницы старшего возраста – 25–45 лет – обычно оправдывают свой долг тяжелыми семейными обстоятельствами, наличием малолетних детей, потерей работы и т. д.

Как правило, это работает в пользу должника и обезоруживает коллектора: человек не скрывается от кредиторов, признает свой долг, готов исполнить обязательства. Но как? Жизнь сильнее долговых обязательств. Наслушавшись историй про нелегкую женскую долю, коллектор, как правило, уходит ни с чем.

Как это ни странно, но коллекторы разделяют должников еще и по месту жительства: менталитет человека из поселка или деревни сильно отличается от образа мыслей жителя огромного мегаполиса.

Мой многолетний коллекторский опыт показывает, что должники из небольших населенных пунктов, особенно в сельской местности, охотнее сотрудничают с представителями кредитора и в конечном итоге быстрее оплачивают задолженность, нежели обитатели крупных городов.

Почему так происходит? Однозначно ответить сложно. Скорее всего, дело в многолетней психологической установке: делать все, что скажет город.

Представителей сельской местности, попавших в долговую яму, можно условно разделить на две большие группы. Первую образуют должники, ставшие жертвами мошенников. Преступные группировки, занимающиеся обналичиванием кредитов, нередко пользуются наивностью сельчан, их безвыходным материальным положением, нищетой и безработицей. Как правило, кредит оформляется с предоставлением заведомо ложных анкетных данных. За вознаграждение в 2000-3000 руб. бедный «крестьянин» подписывает кредитные документы на сотни тысяч рублей, не думая, а часто просто не догадываясь о возможных последствиях.

Вторая группа – это простые деревенские жители, которые в силу определенных жизненных обстоятельств не могут рассчитаться по долгам. Причин много: отсутствие работы, смерть близкого родственника, незнание порядка расчетов и прочее.

Главный способ воздействия на сельского жителя – психологический эффект от появления коллектора на пороге. Во многих деревнях сам факт приезда человека из города до сих пор является из ряда вон выходящим событием. Для создания нужного эффекта коллектор соблюдает три простых правила.

1. Безупречный внешний вид: элегантный деловой костюм и обязательно – с галстуком, полный набор аксессуаров делового человека (кейс, сотовый телефон, калькулятор).

2. Грамотно поставленная речь – четкая, ясная и понятная. Часто используются «умные» слова из профессионального лексикона.

3. Безоговорочная уверенность в себе: ни тени сомнения в собственной правоте, каждое его слово будто высечено из мрамора.

Сценарий один: коллектор старается запугать должника, красочно описав ему все реальные и мнимые последствия неоплаты кредита. При этом он преследует две цели. Первая – склонить должника к скорейшему погашению задолженности, вторая – преподнести урок остальным жителям деревни, чтобы оставшаяся часть заемщиков не допускала и мысли «забыть» про долг. А то решат, что возмездие не наступит, и вовсе перестанут платить.

Итак, безусловным плюсом коллекторской работы в сельской местности является высокий процент взыскания. Местное население серьезно относится к долгам, поэтому в 95 случаях из 100 оплата происходит после первого же визита коллектора. Минус – невозможность связаться с должником и проконтролировать оплату: количество стационарных телефонов ограничено, а сотовая связь есть далеко не у каждого. Кроме того, требуется много времени на обработку одного должника и нередко продолжительные поездки на большие расстояния.

Совсем иначе происходит взыскание в современном мегаполисе. Городских жителей не удивишь внезапным визитом человека в строгом деловом костюме. Поэтому используются свои приемы, в частности, зависящие от места проживания – центр и элитные микрорайоны или окраины.

В престижных новостройках и элитных домах, как правило, живут люди, редко пользующиеся кредитами. Разве что участвуют в ипотечных программах. При этом они стараются стабильно выполнять свои долговые обязательства. Просрочки если и случаются, то из-за простой забывчивости или длительного отсутствия (командировка, отпуск). Эти должники не только обладают высоким материальным достатком, но и дорожат своей репутацией в обще-

стве. Состоятельные люди привыкли решать проблемы без лишней нервозности и конфликтов. Работая с ними, коллектор должен соблюдать дистанцию; говорить мягко, доброжелательно и с уважением, без эмоционального напряжения. Лишь так он добьется оплаты долга.

Но есть и другая категория должников. Те, кто стали богатыми в одночасье, что называется, «из грязи в князи». Брать и не возвращать – их жизненное кредо. Общаться культурно и интеллигентно они не умеют. Такие люди грубы, беспардонны, необязательны. Если коллектор пытается установить с ними контакт и провести профилактическую беседу, его избегают, скрываются за высоким забором неприступного коттеджа или охраняемой дверью элитного дома. Некоторые специально провоцируют коллектора на ответную негативную реакцию, чтобы использовать его эмоциональный срыв в качестве контраргумента в суде. В работе с подобными должниками главное для коллектора – проявлять выдержку и хладнокровие, не позволять себе некорректное поведение, даже в ответ на хамство. Это один из психологических аспектов ведения конфликтных переговоров.

В последнее время коллекторам приходится все чаще сталкиваться с «личными адвокатами». Чуть что, должник заявляет: «мне нужно посоветоваться со своим адвокатом», «разговаривайте с моим юристом» или «я соглашусь на встречу только в присутствии своего адвоката». Работа по взысканию в данном случае заметно усложняется. Чтобы работать с такой категорией должников, коллектору необходимо производить впечатление интеллигентного и хорошо образованного человека. И очень важно уметь правильно вести переговоры – убеждение, убеждение и еще раз убеждение!

#### **Подведем итоги**

Большинство коллекторских агентств работает по многоступенчатой системе взыскания долга. В ее основе – возраст долга. Чем старше долг, то есть чем больше просрочка по оплате, тем пристальнее внимание коллекторов.

Коллекторы предпочитают работать в парах. Они выясняют причины, по которым возник долг, и набрасывают примерный психологический портрет должника; определяют круг его общения, слабые места и болевые точки.

Кроме градации по возрасту, полу и месту проживания, все должники условно делятся на тех, кто хочет, но не может платить и принципиальных неплательщиков. Коллекторы предпочитают работать с должниками первой группы, так как на них легче воздействовать.

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

## **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.