

НАПРЯЖЕНИЕ

Взыскатели достали

Пермский край — в числе лидеров по жалобам в адрес коллекторов

Полина Путякова

В феврале Национальная ассоциация профессиональных коллекторских агентств (НАПКА) впервые опубликовала статистику жалоб на действия коллекторов в разрезе регионов России. В этом рейтинге Пермский край оказался в числе лидеров. Первое место закономерно занимает Москва, далее следуют Санкт-Петербург, Московская, Самарская, Челябинская, Волгоградская области и на седьмом месте — Пермский край. Из нашего региона за один месяц поступило 12 обращений. В целом по России НАПКА ежемесячно получает 300–400 жалоб на действия коллекторов.

Оценить масштаб

Несмотря на то что эта статистика сформирована не госорганом, она является достаточно релевантной. Федеральная служба судебных приставов (ФССП) осуществляет надзор в сфере коллекторской деятельности только с начала 2017 года, тогда как НАПКА собирает и обрабатывает жалобы уже несколько лет. По данным СМИ, данные НАПКА о количестве жалоб коррелируют с данными ФССП как по общему количеству, так и по набору регионов-«лидеров». Впрочем, в отличие от НАПКА, ФССП пока не публикует открытой статистики.

В НАПКА полагают, что на активность региона влияют несколько факторов. Первый — это, безусловно, объём просроченной задолженности, причём не только перед банками, но и перед МФО. Однако не все регионы вписываются в этот тренд, на количество жалоб влияет уровень финансовой и правовой грамотности населения, а также качество работы сил МВД. В НАПКА отмечают, что основной объём жалоб приходится на незаконные коллекторские агентства и МФО. Если работа МВД, направленная на пресечение их деятельности, недостаточно активна, количество жалоб закономерно растёт.

Что касается Пермского края, то, по данным на 1 марта, регион находился на 16-м месте по объёму просроченной задолженности по банковским кредитам. В совокупности со сравнительно высоким уровнем правовой и финансовой грамотности населения это привело край на седьмое место по количеству жалоб, направленных в адрес НАПКА.

Не такой hard, как его малютят

В фокусе внимания общества чаще всего оказываются так называемые hard-жалобы — жалобы на грубое общение или на угрозы жизни и здоровью и порчу имущества. По статистике НАПКА, на их долю в 2016 году приходилось 11% обращений, тогда как годом ранее — 31%.

Причинами hard-жалоб в 70% случаев становятся мелкие коллекторские агентства и сотрудники МФО, осуществляющие взыскание напрямую. В обоих случаях взыскание задолженности осуществляется без соблюдения профессиональных стандартов. Кроме того, свою

роль играет и более высокий риск просрочки по микрозаймам в сравнении с банковскими кредитами и, соответственно, большая вероятность возникновения конфликтов.

«Если говорить о претензиях к службам взыскания, то они чаще предъявляются к сотрудникам МФО, даже несмотря на то, что количество заемщиков у банков на порядок больше. Кроме того, взыскатели от микрофинансовых организаций чаще допускают серьёзные нарушения. Это неудивительно, поскольку эти организации не располагают ни финансовыми, ни организационными возможностями для судебного решения проблем, их портфели неинтересны солидным коллекторским агентствам. В результате

Топ-10 регионов по количеству жалоб в феврале 2017 года

п/п	Регион	Количество жалоб	Место по количеству жалоб	Место по объёму просроченной задолженности на 01.03.2017
1	Москва	59	1	1
2	Санкт-Петербург	36	2	4
3	Московская область	26	3	2
4	Самарская область	23	4	13
5	Челябинская область	17	5	10
6	Волгоградская область	12	6	21
7	Пермский край	12	7	16
8	Краснодарский край	11	8	3
9	Новосибирская область	11	9	11
10	Саратовская область	11	10	22

Источник — НАПКА

вания предъявляются к людям, которые никакого отношения ни к кредиту, ни к заемщику не имеют. При этом ни коллекторы, ни первичные кредиторы не торопятся вычеркнуть этих людей из «чёрных списков» и месяцами требуют возврата кредита или предоставле-

форм взыскания повысило готовность граждан к защите своих прав», — констатирует эксперт.

Наконец, своё влияние на ситуацию оказала деятельность сообщества профессиональных коллекторов, которое усилило контроль за соблюдением агентствами правил (вплоть до приостановления членства в профессиональной ассоциации), — говорит эксперт.

Впрочем, периоды активного кредитования тоже стимулируют рост количества жалоб. «Если финансовые организации усиливают кредитование, выпуская специальные кредитные продукты, проводя рекламные акции распространения кредитных продуктов, то спустя шесть–семь месяцев после таких кампаний наблюдается рост количества жалоб. Обилие кредитных предложений и большое количество выданных частным лицам кредитов привело к высокому уровню закредитованности населения», — констатирует Виктор Климов.

Все опрошенные эксперты прогнозируют рост количества жалоб на действия коллекторов вне зависимости от фаз экономического цикла, однако полагают, что это — позитивный тренд. «Несмотря на тенденцию к увеличению количества жалоб в России, оно по-прежнему невелико. Это становится очевидным, если сравнить его с фиксируемым в других странах пропорционально объёму взыскания. По мере повышения финансовой грамотности населения и степени цивилизованности рынка взыскания количество жалоб будет расти», — считает Борис Воронин, директор НАПКА. По его мнению, появление закона, регулирующего деятельность коллекторов, также будет способствовать увеличению количества жалоб: чем больше норм, тем больше риск их нарушений.

Печатается в сокращении.
Полная версия — на сайте newsko.ru

До 15–20% обращений граждан касаются ошибочных взысканий, когда требования предъявляются к людям, которые никакого отношения ни к кредиту, ни к заемщику не имеют

те долги либо передаются «неофициальным» коллекторам, либо взыскиваются самими МФО, правовая культура сотрудников которых, как правило, существенно уступает сотрудникам банков», — говорит Марат Сафиуллин, управляющий Федеральным фондом по защите прав вкладчиков и акционеров.

В свою очередь Виктор Климов, руководитель проекта «За права заемщиков», подчёркивает, что «плохими» оказываются и легальные МФО. А по данным НАПКА, среди последних — МФО «Домашние деньги».

В то же время количество жалоб на действия сотрудников служб безопасности банков сравнительно невелико. Причина как в ограничениях, накладываемых на банки регулятором, так и в том, что в работе у служб безопасности находится более свежая, а значит, менее проблемная задолженность.

Объективно далеко не все жалобы связаны с нарушениями коллекторами законодательства. Основная часть обращений — это технические вопросы и просьбы разъяснить правовую обоснованность действий коллекторов. Кроме того, по оценкам Марата Сафиуллина, до 15–20% обращений граждан касаются ошибочных взысканий, когда требо-

вания информации о месте нахождения заемщика. «В эту категорию попадают и технические ошибки кредитных организаций, и оформление мошенниками займов по различными способами добываям паспортным данным, и ситуации, когда должник по каким-то причинам указал ничего не ведающего человека в качестве контактного лица», — перечисляет Марат Сафиуллин.

Пошли в рост

Кризис 2014–2016 годов дал толчок дальнейшему увеличению количества жалоб на действия коллекторов. Этому способствовал как рост объёма просроченной задолженности по кредитам, так и сокращение сроков собственного взыскания банками, отмечает Марат Сафиуллин. Свою роль сыграло усиление внимания к теме как благодаря её освещению в СМИ, так и в рамках работы государственных органов.

«Часто должники, ощущая собственную вину в создавшейся ситуации, не решались обращаться с жалобами и заявлениями на коллекторов даже при грубых нарушениях законодательства. Широкое общественное и политическое обсуждение проблемы неправомерных