



## **ВЕСТНИК АРКБ**

Корпоративное издание

*Ассоциации по развитию коллекторского бизнеса*

*Январь-март 2008 года*

## КОЛОНКА ПРЕЗИДЕНТА



### ВЫСТУПЛЕНИЕ С.А. РАХМАНИНА НА 8-ОМ ВСЕРОССИЙСКОМ БАНКОВСКОМ ФОРУМЕ

*Коллекторский бизнес в России: тенденции и перспективы развития*

Добрый день, коллеги!

Хочу поблагодарить организаторов этого Форума и лично Гарегина Ашотовича Тосуняна за приглашение принять участие в столь значимом для банковского сообщества мероприятии.

Мы с вами живем в интереснейшее время в великой стране, с поистине гигантскими возможностями. Ее потенциал огромен. Это ни для кого не новость. На XVII съезде была принята программа банкизации России, программа развития национальной банковской системы на 2010-2020 годы. Основной ее задачей является построение мощной независимой национальной банковской системы, ее развитие в регионах. Особый акцент делается на развитие инфраструктуры в регионах. Естественно, это даст возможность потребителю по всей стране использовать весь спектр качественных банковских услуг.

Ни для кого не секрет, что неизбежным спутником развития кредитования является просроченная задолженность.

Одна из глобальных задач Ассоциации по развитию коллекторского бизнеса – привести свою деятельность в соответствие с программой банкизации, которая, безусловно, будет развиваться, а сама национальная банковская система, несомненно, будет расти. ***И мы считаем своей целью помогать не только банкам, но и многим другим компаниям бороться с задолженностью, ведь коллекторские услуги востребованы во всех областях бизнеса.*** В первую очередь, конечно, речь идет о банковском рынке кредитных продуктов, который необходимо обеспечить качественными услугами проверенных, надежных коллекторских агентств.

Проблема с возвратом кредитных средств, как я уже говорил, существует практически во всех развитых странах мира. Так, в США, в Европе - эта проблема есть, и коллекторский бизнес там уже сильно развит. Для сравнения могу сказать, что в США работают 6,5 тысяч

коллекторских агентств. По нашим данным, в феврале 2006 года в России было 50 коллекторских агентств. На самом деле их значительно больше – ведь многие непрофильные компании сейчас рекламируют эту услугу. Их, наверное, тоже можно называть коллекторскими агентствами. На сегодняшний день, в августе 2007 года, мы насчитываем уже 80 компаний, которые занимаются коллекторским бизнесом.

Еще раз я сошлюсь на программу развития национальной банковской системы. Одна из ее задач – снижение затратности банковского сектора, банковского бизнеса ради увеличения доступности кредитных денег, ради того чтобы появились качественные, дешевые банковские кредитные продукты.

Снижение кредитных ставок невозможно без уменьшения затрат. И вот одной из негативных сторон кредитования является появление проблемных задолженностей. И не секрет, что финансовое бремя от недобросовестных должников вынуждены нести честные, добропорядочные, дисциплинированные клиенты банка. Именно поэтому, как я считаю, важен коллекторский бизнес.

*Хочу особо отметить позитивную тенденцию расширения сотрудничества банковских и коллекторских компаний.* Когда на рынок вышли первые коллекторские агентства, руководители многих банков в средствах массовой информации в интервью говорили: «Мы посмотрим, как будет развиваться эта сфера бизнеса, и пока не будем сотрудничать, а задолженности своих недобросовестных заемщиков попытаемся вернуть своими силами». И такая ситуация была еще в 2005 году. Сегодня многие из них осознали, насколько выгодным может быть сотрудничество (и это видно на практике). Многие банкиры стали расширять свои контакты с коллекторскими агентствами. В качестве примера я могу привести такие цифры: количество банков-членов Ассоциации российских банков, сотрудничающих с коллекторскими агентствами, увеличилось в среднем на 40 процентов.

Портфели просроченных задолженностей, находящихся в коллекторских агентствах, уже увеличились в несколько раз. Хотя это статистика, она не столь точна и достоверна, потому что, работая с банками, коллекторские агентства связывают себя условиями конфиденциальности, и те объемы, те портфели, которые находятся в работе, остаются тайной.

Я хотел бы отметить, что в целом к коллекторским агентствам в российском деловом сообществе отношение меняется в сторону все более возрастающего доверия, в них начинают видеть действительно полезный, необходимый сектор бизнеса.

Работая в сфере взыскания долгов вот уже более 10 лет, я могу сказать, что сегодня основная тенденция развития коллекторства связана с его превращением в серьезный, высокотехнологичный, интеллектуальный бизнес, с появлением компаний-лидеров, дорожащих своим именем и репутацией.

Я говорю это в том числе и потому, что в средствах массовой информации активно обсуждается вопрос о неких «черных» коллекторах, о недобросовестных компаниях. Я как практик могу сказать, что любое серьезное коллекторское агентство очень дорожит своей репутацией, и ни одна из таких «черных» компаний не подержится на рынке и два месяца. Если такое агентство как-то себя дискредитирует некачественной работой или непорядочным поведением, ни одна кредитная организация не захочет работать с ним.

Пару слов я хочу сказать о практике. Преимущество сотрудничества с коллекторскими организациями состоит, в первую очередь, в том, что взыскание долгов – это основной, а не дополнительный вид их деятельности и занимаются этим прошедшие специальную подготовку люди, которые обладают глубокими познаниями в таких областях, как юриспруденция, социология, психология. И, наконец, немаловажный момент заключается в том, что каждый из них финансово и материально заинтересован в конечном результате своего труда, поэтому эффективность работы достаточно высока.

В СМИ активно сравнивают эффективность работы банковских служб безопасности и коллекторских агентств. Я ни в коем случае не хочу умалять достоинства первых, но хотел бы обратить ваше внимание на некорректность такого сравнения. Дело в том, что *банк начинает работать с просроченной задолженностью с момента ее возникновения, в первые дни, когда вероятность ее возврата максимальна, а коллекторские организации, как показывает практика на сегодняшний день (хотя меняется в сторону улучшения), вынуждены сталкиваться с гораздо более «старыми» долгами (больше 90 дней), так как до этого банк безуспешно пытался вернуть их своими силами.* Есть у нас в работе и годовые просрочки, и даже двухлетние. Правда, есть банки, которые практикуют работу с коллекторскими агентствами уже на первых стадиях возникновения просроченной задолженности. При этом они уменьшают процентную ставку по кредитам, комиссии. Это здоровая, нормальная практика. Надеемся, что она будет развиваться.

Один из вопросов, который интересует банковское сообщество, – это покупка-продажа долгов. Я хочу сказать, что на сегодняшний день эта сфера на Российском рынке пока не развита. Не развита она потому, что не созрела еще ни морально, ни психологически, ни финансово. Начнем с того, что предложения о продаже портфелей просроченной

задолженности поступают по несколько завышенным «ценам», около 50%. Естественно, с экономической точки зрения это нецелесообразно. Для сравнения я скажу, что на Западе портфели задолженностей продаются за 5-10 процентов от номинала – это нормальная практика. Думаю, что в ближайшее время российские кредитные организации также будут продавать долги за эти же суммы.

Продолжая аналогию с мировым опытом, я хочу отметить еще одно направление развития коллекторского бизнеса – это услуги по оценке платежеспособности потенциального заемщика при выдаче банком рискованных кредитов. Во всем мире эта практика широко распространена, в России мы ее осваиваем, стараемся развивать, но пока она еще не нашла такого широкого применения.

Я хотел бы вкратце рассказать вам про нашу Ассоциацию по развитию коллекторского бизнеса. Ровно год назад по инициативе коллекторской компании «РусБизнесАктив» в АРКБ объединились многие участники рынка. На сегодняшний день в нашу Ассоциацию входят около 30 профильных организаций. **Основная цель, которую мы перед собой ставим, – это, конечно, становление и поддержка нового для России профессионального сообщества – коллекторов, содействие формированию в России цивилизованного, прозрачного и качественного рынка взыскания долгов.**

Нужно также сказать еще и, о том, что с нашим добрым партнером – Ассоциацией Российских банков - мы создали при АРБ Комитет по коллекторской деятельности. Я хотел бы, пользуясь случаем, еще раз лично поблагодарить Гарегина Ашотовича Тосуняна и Павла Алексеевича Медведева за проявленное ими внимание к нашей сфере, за поддержку, оказываемую нам постоянно. Мы сейчас занимаемся разработкой законопроекта «О коллекторской деятельности». Создана рабочая группа, нас консультируют уполномоченные специалисты Госдумы. В общем, работа в этой сфере идет, набирает темпы. В ближайшее время мы, наверное, все-таки огласим текст законопроекта публично.

В целом, подводя итог, я хочу с полной уверенностью сказать, что **мы, представители коллекторского бизнеса, находимся в самом начале большого пути.** Сейчас мы еще молоды, пока все еще находится в зачаточном состоянии. Но мы надеемся, что наша работа будет полезна для вас, в долгосрочной перспективе принесет пользу, окажет положительное влияние на инвестиционный климат России в целом.



## НОВОСТИ



**12 декабря 2007 года** состоялось очередное заседание Комитета по коллекторской деятельности Ассоциации российских банков. В нем приняли участие представители Минэкономразвития РФ, Ассоциации российских банков, Ассоциации по развитию коллекторского бизнеса, банков и руководители коллекторских компаний.

На заседании Комитета обсуждались вопросы, связанные с принятием в его состав новых членов, с налаживанием взаимодействия между банковским и коллекторским сообществами в целях организации более эффективной работы. Также был утвержден план работы на 2008 год и сроки подачи законопроекта «О коллекторской деятельности» в Государственную Думу РФ.



**9 декабря 2007 года** в Государственной Думе РФ состоялось очередное заседание Общероссийской Общественной организации «Союз Заемщиков и Вкладчиков России», на котором Президент АРКБ С.А. Рахманин был принят в состав генерального совета «Союза».

Это решение обусловлено тем, что коллекторские компании сегодня не только занимаются возвратом просроченной задолженности, но и, как и сам «Союз Заемщиков и Вкладчиков», стремятся стать гарантом «честности» банков, а для банков — гарантом ответственности со стороны населения.

Ассоциация по развитию коллекторского бизнеса выражает благодарность руководству и членам «СЗВР» за то, что они не оставили без внимания этот аспект деятельности коллекторских компаний.



**7 декабря 2007 года** на ВВЦ состоялась конференция «Проблемы ипотечного кредитования в России и пути их решения», в которой принял участие директор по развитию коллекторской компании «РусБизнесАктив» А.А. Купреенко. Он отметил, что необходимо упрочнять связи между банками, брокерами и коллекторами, во избежание недоразумений и проблем. Нужно выработать схему эффективного сотрудничества.

Выступление вызвало интерес среди участников конференции и вызвало массу вопросов.



## НОВОСТИ

### АНОНСЫ



**13 февраля 2008 года** в Москве, в Президент-Отеле, состоится IV Всероссийский Конгресс «Рынок потребительского кредитования в России». Организатором Конгресса является Информационное агентство АК&М.

На Конгрессе будут обсуждаться основные показатели и актуальные проблемы рынка в 2007 году, а также прогнозы его дальнейшего развития.

В его работе примут участие руководители российских и зарубежных банков, представители ведущих брокерских компаний, крупнейших торговых компаний, высших учебных заведений и других организаций, активно использующих механизмы потребительского кредитования. Планируются выступления представителей Центрального Банка РФ, Министерства финансов РФ, Министерства экономического развития и торговли РФ, Государственной Думы РФ, Федеральной антимонопольной службы, Федеральной службы по финансовым рынкам, руководителей профессиональных ассоциаций и союзов, кредитных организаций - лидеров в области потребительского кредитования.

Ассоциация по развитию коллекторского бизнеса является одним из организаторов секции Конгресса, посвященной коллекторству. В связи с этим, мы приглашаем всех своих коллег и партнеров принять участие в конференции и выступить на ней с докладом.



**11 апреля 2008 года** состоится IV Всероссийская конференция «Коллекторский бизнес в России». Целью конференции станет подробное ознакомление участников с рынком коллекторских услуг, в том числе в банковской сфере, освещение актуальных вопросов кредитно-долговых отношений, в частности связанных с законодательным регулированием коллекторской деятельности, взаимоотношениями коллекторских агентств с финансовыми организациями и бюро кредитных историй.

В конференции примут участие представители Минэкономразвития РФ, Центробанка, Ассоциации российских банков, бюро кредитных историй, коммерческих банков, телекоммуникационных и коллекторских компаний.







*А.Н. Иггин, директор «Агентства по возврату кредитных долгов»*

## **РОЛЬ И МЕСТО КОЛЛЕКТОРСКИХ АГЕНТСТВ В РЕАЛИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПРОГРАММЫ «ПОВЫШЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ»**

### **Вступление**

С января 2008 года в стране начнется реализация государственной программы «Содействие повышению уровня грамотности населения и развития финансового образования». Минфин уже разработал концепцию этой программы. В настоящее время она находится на согласовании в Министерстве экономического развития и торговли (МЭРТ) РФ.

Данная программа позволит объединить усилия государства и банковских структур в сфере финансового образования. В соответствии с поручением президента РФ Владимира Путина, программа должна обеспечить формирование современной модели потребительского поведения, основанной на широком использовании банковских услуг во всех социальных группах, укрепление доверия к банковскому сектору, а также информирование населения и малого бизнеса о полном спектре доступных банковских услуг.

### **Актуальность проблемы**

1. Отсутствие финансовой грамотности у населения, по мнению экспертов, является одной из причин увеличения количества просроченных кредитов.
2. Невысокий уровень вовлеченности населения в пользование финансовыми услугами приводит к потерям в объеме ВВП на уровне 4-5%.
3. Низкий уровень информированности населения о финансовых продуктах и услугах (по данным всероссийского опроса Национального Агентства Финансовых Исследований (НАФИ) обуславливает непропорциональное развитие отдельных видов услуг - высокие показатели роста потребительского кредитования (пользуются 20% респондентов) и низкие показатели ипотеки (пользуются 1% респондентов), банковских депозитов (пользуются 5% респондентов).

Все вышеуказанные проблемы (и не только они) становятся серьезным препятствием для полноценного развития отечественных банковских и финансовых (куда мы с полным на то основанием относим и коллекторские услуги) рынков.

### Главная часть

1. Ликбез продлится с 2008 по 2014 год. К решению программы подключился Всемирный банк, выделивший кредит в 10 млн. долларов сроком на 15 лет. Одним из условий его предоставления была и есть ликвидация финансовой безграмотности журналистов.

2. Необходимо заниматься вопросами ликвидации безграмотности будет специально созданный «Национальный комитет по вопросам грамотности». Основными своими задачами он считает: «создание фонда грантового финансирования инициатив региональных правительств и финансовых компаний», а также поддержку «спецпрограмм», предусматривающих печатание учебников, открытие интернет-сайтов, разработку учебных программ.

### 3. Цена финграмотности

<b>Мероприятие</b>	<b>Федеральный бюджет</b>	<b>Заем Всемирного банка</b>	<b>Итого \$ млн.</b>
Диагностика национальной финграмотности	1	1	2
Техническое содействие разработке стратегии повышения финграмотности	3	1	4
Подготовка пилотных проектов	7	5	12
Создание фонда грантового финансирования инициатив региональных правительств и финансовых компаний	40	2	42
Поддержка специализированных программ	25	1	26
Административно-техническая поддержка Национального комитета по вопросам грамотности	2	-	2
Стимулирование создания ГЧП	5	-	5
Укрепление потенциала СМИ	4	-	4
<b>Итого</b>	<b>90</b>	<b>10</b>	<b>100</b>

4. Подключаются к реализации программы в роли «соинвесторов» (термин, предложенный Минфином РФ) как общественные, так и коммерческие предприятия. Так, ИНФИС (Институт Независимых Финансовых и Инвестиционных Советников) предлагает систему мер по реализации программы, которая должна включать в себя образовательные, научные, инфраструктурные и просветительские мероприятия.

Банковское сообщество предлагает свои проекты, создает фонды. Ассоциация Российских банков подписывает соглашение о партнерстве между АРБ и «ИМА-Консалтинг».

### **Заключение**

Коллекторский бизнес в настоящее время проводит значительную работу по повышению финансовой грамотности населения, но эта деятельность зачастую не системна, мероприятия дублируют друг друга, кроме того, такая работа в большинстве случаев не выходит за рамки маркетинговых проектов.

### ***Что делать?***

1. При поддержке Ассоциации по развитию коллекторского бизнеса (АРКБ) создать единый портал для граждан по всем вопросам, связанным с личными финансами.

2. Создать единый информационный центр, аккумулирующий информацию о различных программах коллекторских агентств в области финансовой грамотности.

3. Технологически определить границы солидарной ответственности ассоциации, других объединений и сообществ за профессиональную деятельность коллекторских агентств по воспитанию финансово-грамотного человека. И последнее: уникальность коллекторских агентств, заключающаяся в том, что их сотрудники ведут только индивидуальную работу с населением, чего себе не может позволить ни одно из вышеупомянутых учреждений, позволяет разработать методические рекомендации по повышению образовательного уровня сотрудников коллекторских компаний (включая экономику, юриспруденцию, психологию и т.п.) и их профессионально-педагогического мастерства.





## **БАНКРОТСТВО ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА И ВОЗВРАТ ДОЛГА. ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ СТОРОНЫ ПРОЦЕДУРЫ БАНКРОТСТВА ДЛЯ КРЕДИТОРА**

Как показывает практика, любой договор, как бы он ни был юридически верен, в итоге может быть не исполнен одной из сторон. Чаще всего в результате указанного неисполнения образуется задолженность.

*Елена Старенчук,  
юриисконсульт  
«АКА ПИРС»*

В этом случае кредитор обращается за защитой своих гражданских прав. Согласно статье 12 ГК РФ и практике применения указанной нормы, самым распространенным способом защиты гражданских прав является обращение в суд с иском о взыскании основного долга, возмещения убытков, взыскания неустойки, реже за компенсацией морального вреда.

Сопутствующими в данном случае может быть требование о расторжении договора или его изменении.

После трехмесячного (минимального) объективного рассмотрения дела суд выносит решение о взыскании с должника в пользу кредитора определенной суммы денежных средств. В данную сумму может включаться основной долг, проценты, штрафы, неустойка, пени, сумма государственной пошлины и иные издержки.

Для некоторых должников – «добросовестных» вынесенное судом решение является обязательным и они по мере возможности погашают задолженность.

Однако имеют место случаи, когда должник с момента выдачи исполнительного листа и направления его для принудительного исполнения судебному приставу предпринимает все возможные действия с целью затягивания исполнительного производства и ухода от оплаты задолженности. Способов заполучить «отсрочку» очень много – это в том числе и обжалование в судебном порядке действий судебного пристава, при этом на период рассмотрения жалобы должник ходатайствует о приостановлении исполнительного производства; это и осуществление своей деятельности, используя расчетные счета иных лиц; это и создание нового предприятия, на которое в рамках заключенных договоров переводятся активы – денежные средства, имущество; это и искусственное возникновение задолженности в пользу подконтрольного лица с дальнейшим обращением в суд, как правило, третейский; это и принятие исполнительным органом или учредителями должника решения о

добровольной ликвидации, при которой судебный пристав вынужден исполнительный документ направить ликвидатору.

Нередко к моменту получения долгожданного исполнительного листа в службе судебных приставов в отношении должника уже заведено сводное производство, которое включает исполнительные документы, в том числе выданные налоговым органом о взыскании задолженности по налогам. В этом случае ждать скорого получения денежных средств не стоит, так как все денежные средства, поступающие на счет отдела судебных приставов, будут в полном объеме направлены на погашение задолженности по налогам.

В данной ситуации кредитор может воспользоваться правом, предоставленным ему последним пунктом статьи 12 ГК РФ, а именно иным законным способом вернуть долг. Одним из таких способов защиты гражданских прав может быть обращение в арбитражный суд с заявлением о признании должника несостоятельным (банкротом).

При наличии и принятии судом к производству заявления о признании должника несостоятельным (банкротом) представители последнего, до недавнего времени избегающие и игнорирующие все возможные контакты с кредитором, начинают самостоятельно назначать встречи для проведения переговоров, у должника проявляется желание погасить задолженность.

Последствия данного обращения в большинстве случаев предсказуемы – уже до начала судебного заседания должник возвращает долг в полном объеме, либо снижает его до суммы менее ста тысяч рублей.

Задолженность погашается должником вопреки очередности, установленной законодательством об исполнительном производстве, а требования исполнительного документа, выданного по иску кредитора, обратившегося в суд с данным заявлением, удовлетворяются вне очереди.

Таким образом, обращение в арбитражный суд с заявлением о признании должника несостоятельным (банкротом) является одним из способов возврата задолженности, однако оно возможно лишь только после обращения в службу судебных приставов и возбуждения исполнительного производства.

Условием для реализации указанной возможности являются:

- наличие задолженности на сумму, более 100 000 рублей, при этом указанная сумма должна быть подтверждена исполнительным документом, и складываться только из основного долга, без учета всех прочих составляющих.

- истечение тридцатидневного срока с момента возбуждения судебным приставом исполнительного производства **(для обращения в суд необходимо также иметь документ, подтверждающий направление исполнительного листа не только судебному приставу, но и его копии должнику).**

На практике при подаче подобных заявлений чаще всего не обращают внимания на обязательность приложения документа, подтверждающего направление должнику копии исполнительного листа. И это является достаточным основанием для отказа в принятии заявления. Кроме этого, к заявлению следует приложить заверенные копии всего пакета учредительных документов, включающих Устав, Положение, Свидетельство о государственной регистрации, Свидетельство о постановке на учет, Решение или Протокол общего собрания о создании, Приказ о назначении директора, надлежаще заверенная доверенность (с синей печатью) на имя лица, подписывающего заявление. На практике возврат заявления в связи с недостаточностью учредительных документов, невозможностью установить полномочия лица, подписавшего заявление или доверенность, встречается довольно часто. Не следует забывать про подлинник оплаты государственной пошлины (с наличием соответствующей отметки «удержание в казну»), документы, обосновывающие требования, – копию решения, исполнительного листа, определения (об утверждении мирового соглашения), само мировое соглашение. Мы советуем прилагать к вышеуказанному списку в обоснование своих требований все имеющиеся документы, а именно: Договор, Дополнительное соглашение, Платежные поручения, Счета-фактуры, Акты, Счета, Акты сверки, Квитанции, Чеки и иные сопутствующие документы, чтобы у суда не возникало сомнения в наличии задолженности и ее размере. Не следует пренебрегать и документом, подтверждающим направление заявления должнику.

Нельзя со всей уверенностью гарантировать применение данного способа возврата задолженности всех должников как шаблона - исход может отличаться от описанного выше сценария, но дополнительным плюсом всегда будет являться возможность привлечения к субсидиарной ответственности руководителя и учредителей должника.

## НАШИ ЛЮДИ

*Наверное, главное в нашей сфере бизнеса – это человеческий потенциал. Именно поэтому мы решили публиковать в каждом номере «Вестника» небольшие интервью с людьми, работающими в компаниях, которые являются членами АРКБ. Думаю, начать стоит с людей, на которых держится вся работа коллекторских агентств – с наших коллекторов.*

*Главный редактор «Вестника АРКБ»,  
Давыдова Алла*



*Дмитрий Малый,  
компания  
«РусБизнесАктив»*

### ***Что привело Вас в коллекторское агентство?***

Коллекторский бизнес мне известен с 1997 года. Правда не всегда этот бизнес так назывался, да и бизнесом эта деятельность стала совсем недавно. В различных компаниях возвратом долгов занимались службы безопасности, у которых и без этого огромная масса дел. Когда мне поступило предложение перейти в агентство, профессионально занимающееся возвратом задолженностей, у меня не было и минуты сомнения. Ко всякому делу нужен профессиональный подход.

### ***Что Вам больше всего нравится в Вашей работе?***

Огромный круг общения – и с откровенными мошенниками, и с людьми, попавшими в затруднительное положение, и с обманутыми кредиторами.

### ***Как бы Вы сформулировали свой жизненный девиз?***

«Не бывает безвыходных положений. Из каждой неприятной ситуации есть выход. Надо только приложить максимум усилий и не опускать руки».

### ***Как Ваши близкие относятся к тому, что Вы работаете в компании, занимающейся возвратом долгов? Поддерживают ли они Вас?***

Спокойно относятся. Есть, конечно, доля иронии по поводу законности наших методов. Но это объясняется отсутствием знаний о коллекторском бизнесе и стереотипами 90-х.

### ***Чем Вы увлекаетесь помимо работы?***

Собираю советские фильмы. Рыбалка, охота.





*ЮЛИЯ (soft-collection)*

**Что привело Вас в коллекторское агентство?**

Возможность общения с людьми

**Что Вам больше всего нравится в Вашей работе?**

Я получаю навык общения, пусть даже и по телефону. К тому же, меня полностью устраивает график работы, да и у нас подобрался замечательный коллектив.

**Как бы Вы сформулировали свой жизненный девиз?**

«Не плыви по течению, не плыви против течения, плыви туда, куда тебе надо!»

**С каким сказочным персонажем Вы себя ассоциируете? Почему?**

С Дюймовочкой.

**Как Ваши близкие относятся к тому, что Вы работаете в компании, занимающейся возвратом долгов? Поддерживают ли они Вас?**

Положительно.

**Чем Вы увлекаетесь помимо работы?**

Большой теннис, учеба.

## **БЮРО РАЗРЕШЕНИЯ ФИНАНСОВЫХ СПОРОВ**

*АЛЕКСЕЙ (hard-collection)*

**Что привело Вас в коллекторское агентство?**

Необходимость приобретения жизненного опыта в общении с людьми.

**Что Вам больше всего нравится в Вашей работе?**

Коллектив, возможность самореализации.

**Как бы Вы сформулировали свой жизненный девиз?**

«Танцуй, пока молодой!»

**С каким сказочным персонажем Вы себя ассоциируете? Почему?**

Почтальон Печкин. Мне кажется, что я на него очень похож.

**Как Ваши близкие относятся к тому, что Вы работаете в компании, занимающейся возвратом долгов? Поддерживают ли они Вас?**

Поддерживают.

**Чем Вы увлекаетесь помимо работы?**

Путешествия, учеба.



**ПЕРВОЕ  
КОЛЛЕКТОРСКОЕ  
БЮРО**

*Ведущий специалист  
отдела инкассации  
проблемной  
задолженности  
Александр Владимирович  
Добрин*

***Что привело Вас в коллекторское агентство?***

Психологи советуют, раз в пять лет менять вид деятельности. На прежнем месте работы приобрел определенный опыт, но стало скучно.

***Что Вам больше всего нравится в Вашей работе?***

Самостоятельность, возможность самореализации.

***Как бы Вы сформулировали свой жизненный девиз?***

Всех убью один останусь.

***С каким сказочным персонажем Вы себя ассоциируете?  
Почему?***

Шрек т.к. он добрый, умный и сильный.

***Как Ваши близкие относятся к тому, что Вы работаете в компании, занимающейся возвратом долгов? Поддерживают ли они Вас?***

Наша организация ассоциируется в глазах моих знакомых и близких, прежде всего с банковской деятельностью. В основном все относится положительно.

***Чем Вы увлекаетесь помимо работы?***

Спорт, чтение книг.



**Агентство по сбору долгов ООО "ЭОС"**

Компания ЭОС оказывает полный спектр услуг по сбору и приобретению просроченной задолженности. Наша цель - Ваш успех! Вместе - добьемся высоких результатов!

ООО ЭОС  
127015, Москва, ул. Вятская, 27 стр. 16  
Тел: +7495 7758887  
Факс: +7495 9612107  
E-mail: info@eos-solutions.ru  
www.eos-solutions.ru

Your partner for financial solutions





**СПЕЦИАЛИСТЫ ОТДЕЛА ПО SOFT-  
COLLECTION КОЛЛЕКТОРСКОЙ КОМПАНИИ  
«ЭОС»**

***Что привело Вас в коллекторское агентство?***

Желание научиться новому и перспективному виду бизнеса. Возможность карьерного роста. Вера в то, что меня заметят. Большое желание работать.

***Что Вам больше всего нравится в Вашей работе?***

Возможность общаться с людьми. Помощь людям. Их благодарность.

***Как бы Вы сформулировали свой жизненный девиз?***

«Не надо бояться. Вперед и только вперед!»

***С каким сказочным персонажем Вы себя ассоциируете? Почему?***

Золушка. Я верю в то, что всего смогу сама добиться в жизни.

***Как Ваши близкие относятся к тому, что Вы работаете в компании, занимающейся возвратом долгов? Поддерживают ли они Вас?***

Мной гордятся, в меня верят.

***Чем Вы увлекаетесь помимо работы?***

Хожу на курсы английского языка, учусь в университете.

***Что привело Вас в коллекторское агентство?***

Желание испытать свои возможности.

***Что Вам больше всего нравится в Вашей работе?***

Общение.

***Как бы Вы сформулировали свой жизненный девиз?***

Никогда не унывай.

***С каким сказочным персонажем Вы себя ассоциируете? Почему?***

Золушка.

***Как Ваши близкие относятся к тому, что Вы работаете в компании, занимающейся возвратом долгов? Поддерживают ли они Вас?***

Близкие поддерживают меня во всем. По поводу работы шутят, что всегда мне будут должны.

***Чем Вы увлекаетесь помимо работы?***

Путешествия.



## ИСТОРИЯ КОЛЛЕКТОРСТВА НА РУСИ

В настоящее время считается, что официально легальное коллекторство как род занятий появилось в нашей стране относительно недавно, лет 10 назад, а до этого долги выбивали криминального вида мужчины с дубинками и утюгами.

высокие требов

Правда, мы зачастую забываем, что долги, как и должники, существовали везде и всегда. Если говорить о нашей стране, то впервые со случаем коллекторства наши соотечественники столкнулись, еще когда стали выплачивать дань киевским князьям.

Как сказано в летописях, ежегодно князь с дружиной обходил подчиненные племена и собирал с них деньги, меха или другие предметы промыслов и роскоши. Те же, кто отказывался платить, вынуждались к этому силовыми методами. Правда, как известно, сначала эта процедура не была урегулирована, из-за чего погиб князь Игорь, решивший повторно собрать дань с древлян. Последние были возмущены таким беззаконием и, привязав его между двумя согнутыми деревьями, разорвали на части.

После его гибели его супруга Ольга попыталась упорядочить этот процесс, создав специальные «пункты» приема дани и регламентировав время ее приема. При этом к «злостным неплательщикам» опять же приходил военный отряд, силой пытавшийся убедить их выплатить дань, причем считалось, что полномочия такой дружины более широки и оправданы, чем раньше – должники ведь сами не привезли необходимую сумму в условленное место.

С должниками из более низких слоев населения поступали гораздо проще. Согласно Русской Правде, если они не выплачивали своим кредиторам долг их либо вместе со всей семьей, либо отдельно от нее превращали в холопов. Также некоторые люди соглашались работать на человека, который готов был предоставить им ссуду (они назывались закупами), пока не выплатят ее. Купец, не возвративший долга в срок, становился изгоем, то есть человеком, потерявшим свой социальный статус и вынужденным наниматься на практически любую работу.

Следующими, более профессиональными коллекторами стали баскаки – ордынские сборщики дани, которые во времена татарского ига ездили по русским городам по приказу хана. При себе они имели документы, подтверждающие их права на сбор денег, в которых также была записана сумма, которую должен был выплатить тот или иной город. В случае

отказа от уплаты жители жестоко карались, и мало кто из князей решался вмешаться в это, ведь такие сборщики долгов имели самые широкие полномочия, подтвержденные официальными документами.

В конце XV века, когда на Руси был принят первый Судебник, т.е. собрание законов, крестьянам разрешалось переходить от одного феодала к другому только по неделе до и после Юрьева дня (26 октября по старому стилю). Это называлось «крестьянским выходом». Такой выход запрещался так называемым «серебряникам», людям, которые не заплатили долг.

При этом истец, кем бы он ни был, сам должен был «выколачивать» из своего должника долг. Как правило, неплательщиков в это время подвергали так называемому «правежу» - их привязывали к столбу на базарной площади и секли по икрам до тех пор, пока либо он, либо его родственники или знакомые не соглашались заплатить. Такая публичная порка служила и уроком для окружающих.

Если говорить, о более поздних временах, XVIII – XIX веках, то тогда в Российской империи стали появляться так называемые «долговые ямы», или попросту специальные тюрьмы для должников. Таким образом, государство само взяло на себя роль «карающей длани», готовой обратиться против неплательщиков. Кредитору достаточно было подать заявление в суд, показав все документы, подтверждающие долг (а тогда уже появились, и векселя, и расписки), и должнику грозило бессрочное заточение, причем расходы на содержание таких тюрем несли сами кредиторы. Они же устанавливали дату освобождения бедняги.

Тяжелые условия содержания в такой долговой яме описал Владимир Гиляровский. Он говорит, что многие кредиторы издевались над своими должниками, лишая их содержания. Человека выпускали, и стоило ему устроиться на работу, как деньги в администрацию тюрьмы снова начинали поступать, и его опять упекали обратно. Россия отказалась от такого способа возврата долгов уже в 1879 году, так он оказался крайне непопулярным и несостоятельным.

Уже в начале XX века появились нелегальные структуры, готовые за определенный процент выбить из должника деньги. Именно образы этих людей нам знакомы по «буйным» 90-ым. В настоящее время расцвет кредитования потребовал появления легальных компаний, всеми доступными законными способами пытающимися вернуть кредиторам долги. Именно таким образом в России и сформировался современный коллекторский бизнес, постепенно

вытесняющий из сознания людей образы если не далекого и довольно-таки жестокого прошлого, то, по крайней мере, криминальных вышибал с квадратными лицами.



**Ассоциация по развитию коллекторского бизнеса**  
**105122 г. Москва, Щелковское шоссе, д. 2А**  
**(495)729-57-52**