экономика региона

Рынок коллекторских услуг ушел в тень

Сибирский рынок коллекторских услуг вступил в эпоху «перестройки». Закон о запрете деятельности «коллекторов без лицензии» поделил отрасль на два лагеря — из-за высоких требований к бизнесу большинство игроков ушли в тень и продолжают заниматься «выбиванием» долгов нелегально, другие же, и таких меньшинство, получили лицензию и остались на рынке, но оказались в наиболее невыгодном положении. Эксперты считают, что закон неоднозначный и требует срочных поправок. В частности, они указывают на необходимость обеспечить Федеральную службу судебных приставов полномочиями для розыска и наказания «черных коллекторов», а также ослабить давление для легальных игроков.



ОЛЕГ ХАРСЕЕВ

520 раз пожаловались жители Новосибирской области на действия коллекторских организаций в 2017 году

— индустрия —

Бизнес требует поправок

Федеральный закон «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности» должен был сделать полукриминальный рынок коллекторских услуг легальным и прозрачным. До 2017 года в России данный вид бизнеса никак не регулировался и существовал вне правового поля, не было и надзорного органа, контролировавшего эту сферу деятельности. Нормативный акт в первую очередь закрепил требования к этим компаниям в виде налоговой регистрации по основному виду деятельности, размеру чистых активов — не менее 10 млн руб., наличию технической инфраструктуры, страхованию имущества, а также включению в государственный реестр. Спустя год выяснилось, что порядок в самой структуре бизнеса так и не появился, а его представители разбились на два фронта. «Закон пока „притирается“ к реалиям рынка, но поправок в нормативные акты не избежать, и произойдет это ориентировочно уже в марте»,— комментирует заместитель директора и соучредитель коллекторской компании «Партнер-НСК» Сергей Есаев. По его словам, нужны корректировки не только для компаний из государственного реестра, но и для «серых» предприятий, которые не стали тратиться на соблюдение условий закона, однако остались на рынке. «Сегодня закон прописывает инструменты воздействия только для официальных представителей бизнеса, но при этом не содержит меры наказания для подпольных компаний. Необходимо ужесточить их ответственность и наделить Федеральную службу судебных приставов расширенными правами для проведения внеплановых проверок, розыска нелегальных коллекторских агентств и последующего их наказания»,— полагает господин Есаев.

В официальный реестр коллекторских компаний, за ведение которого отвечает ФССП (Федеральная служба судебных приставов), вошли только крупные игроки, отвечающие ряду специальных требований. В Новосибирской области таких представителей бизнеса осталось всего четыре, до принятия «закона о коллекторах» открыто взысканием долгов занимались 24 организации с регистрацией в регионе. «Некоторые из этих компаний до сих пор занимаются взысканием долгов, но, сменив вывески, действуют под видом предприятий по оказанию юридических услуг и консультированию»,— говорит гендиректор «Службы судебно-правового взыскания» в Новосибирске Сергей Салтус. Нелегальные коллекторские агентства наносят вред всей отрасли взыскания в виде недополученной прибыли, а также сомнительной репутации, считают эксперты. К их помощи продолжают обращаться микрофинансовые организации и частные кредиторы, которых привлекают невысокие тарифы. «Компании, не вошедшие в государственный реестр, действуют, по сути, за пределами правового поля и вызывают все более пристальное внимание регулятора и правоохранительных органов. Надеемся, что с течением времени и ужесточением борьбы с „черными“ коллекторами рынок незаконного взыскания существенно сократится»,— отмечает управляющий директор Объединенной компании «Национальная служба взыскания» — «Первое коллекторское бюро» (НСВ-ПКБ) Павел Михмель.

По данным Федеральной службы судебных приставов по Новосибирской области, в 2017 году 13 физлиц из коллекторских компаний официального реестра привлечены к административной ответственности по статье «о нарушении требований законодательства о защите прав и законных интересов граждан при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности». Общая сумма взысканий составила 240 тыс. руб., еще одной организации объявлено устное замечание. Всего жалоб от граждан на действия коллекторских организаций в прошлом году поступило более 520. «Из них обоснованными признаны 22 в отношении лиц, не включенных в госреестр, однако данные организации являлись непосредственным кредитором должников»,— отмечают в ведомстве. «Чтобы доказать вину сомнительных организаций, приставам нужны веские доводы, которые порой собрать невозможно, и большинство поступивших жалоб остаются без рассмотрения. Необходимо законодательное закрепление ответственности данных компаний»,— говорит господин Салтус.

Позвони мне

Закон неоднозначный, полагают представители отрасли, но признаются — он необходим. Ранее любая компания могла себя объявить коллекторским агентством и заниматься взысканием долгов. Сегодня нормативный акт выдвигает более четкие требования к коллекторам, такие как отсутствие неснятой или непогашенной судимости у взыскателя, регистрация только на территории РФ. Кроме того, документ наделил должников законными правами — к примеру, теперь коллектор не может без согласия должника общаться с его семьей и коллегами, а также может звонить не чаще, чем два раза в неделю. «С одной стороны, рынок получил регулятора и формализованные правила поведения. И это очень хорошо, поскольку отрасль де-юре была признана всем деловым сообществом. Оформились правила взаимодействия с должниками, по которым можно сразу отличить профессиональных взыскателей от тех, кто работал в серой зоне. С другой стороны, в законе имеется множество статей, которые можно трактовать двояко либо односторонне. Этим обстоятельством активно пользуются должники, которые продолжают уклоняться от финансовой ответственности и прикрываются неоднозначными нормами закона. Это, безусловно, негативно повлияло на эффективность работы агентств на досудебной стадии, которая в среднем снизилась на 15–20%»,— комментирует член совета Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств (НАПКА), гендиректор ЮВС Сергей Шпетер.

Закон изначально больше был ориентирован на защиту прав заемщиков, чем на регулирование самого рынка, сетуют представители бизнеса. К примеру, нормативный акт не определяет понятие телефонных переговоров, а прерванный по инициативе должника через пять секунд после начала телефонный разговор можно считать состоявшимся. Однако в нем не прозвучит никакой конкретики, отмечают представители отрасли взыскания в Новосибирске. Также сомнительно выглядит пункт обязательного получения согласия должника на обработку его персональных данных в письменной форме в виде отдельного документа, говорит Павел Михмель. «Как на практике после множественных попыток взыскать задолженность собственными силами, с помощью аутсорсинга и потом после состоявшейся переуступки прав требования можно получить от должника такое согласие? Абсурд»,— комментирует собеседник.

Возможность должника отказаться от взаимодействия с третьим лицом, представляющим интересы кредитора, также подрывает работу коллекторских агентств. «Действие 230-го закона в текущей версии без поправок на протяжении долгого времени может серьезно усугубить и без того непростое положение кредиторов и их законных представителей. Банки, скорее всего, еще сильнее ужесточат требования к заемщикам, осознавая, что эффективность взыскания задолженности снижается, а в ряде случае становится просто невозможной, в результате чего появляется угроза роста процентных ставок, а рынок кредитования рискует вновь продемонстрировать отрицательную динамику роста. Мы уверены, что это понимают не только компании, занимающиеся взысканием, но и регулятор. Поэтому мы надеемся, что в самое ближайшее время будет инициировано принятие соответствующих поправок, выравнивающих баланс прав и ответственности между взыскателем и должником»,— полагает Сергей Шпетер.

Тревожная тенденция

Снижение эффективности взыскания стимулирует рынок вырабатывать новые подходы к сбору долгов. Ранее наиболее популярными методами были soft collection, подразумевающий дистанционное общение — звонки, сообщения, письма, и hard-collection, включающий непосредственный контакт с клиентом — выезды сотрудника компании к физическому лицу, беседы и разъяснения. Однако с развитием информационных технологий должники перестали реагировать на данные подходы и все больше отказываются от диалога, посылая жалобы в вышестоящие инстанции об угрозах. Плюс ко всему закон «о коллекторах» количественно ограничил дистанционные контакты с неплательщиками. На этом фоне наметилась тенденция роста числа обращений коллекторов в суды. Данная мера, по словам участников рынка, стала наиболее эффективной в новых условиях, не смотря на то что является наиболее затратной. «Обращения в суд стали основной возможностью призвать должника к диалогу. Конечно, судебный департамент перегружен, большинство таких дел рассматриваются в приказном порядке, но у нас нет выхода»,— говорит владелец «Новосибирского коллекторского агентства» Александр Котков.

В условиях новой тенденции многие коллекторы переориентировали свои бизнес-процессы на наращивание судебных отделов — legal collection. «В частности, наша компания в 2017 году увеличила количество судебных исков в восемь раз по сравнению с 2016 годом (в 2016-м подано 35 тыс. исков, в 2017 — уже 270 тыс.). В 2018 году нашей «судебной фабрикой» (специальное подразделение legal) будет подано более 500 тыс. исков»,— комментирует господин Михмель.

Подобная практика может значительно увеличить нагрузку на суды, где средний срок рассмотрения дела составляет от 20 дней до двух месяцев, а также привести к тому, что долги будут взыскивать не коллекторы, а судебные приставы, у которых есть полномочия по принудительному взысканию. Решить эту проблему может расширение способов и методов внесудебного урегулирования споров, говорят игроки бизнеса. Одной из таких схем может стать массовое использование исполнительной подписи нотариуса взамен судебного приказа. Такое право уже есть у кредиторов, которые могут вносить это условие в договор с клиентом. «Используя этот метод получения решения, можно существенно снизить нагрузку на суды и сократить время рассмотрения дела до трех-пяти дней»,— считает Сергей Шпетер.

Борьба за долги по кредитам

В Новосибирской области большую часть доли на рынке взыскания — всего около 80% — занимают федеральные игроки: «Сентинел», «Первое коллекторское бюро» и «Национальная служба взыскания». Они же занимаются долгами банковского и страхового сектора, в то же время региональные представители отрасли охватывают около 20% рынка, включая работу по задолженности микрофинансовым организациям и жилищно-коммунальному сектору. «Сейчас мы наблюдаем наращивание сил федеральных компаний, которые увеличивают штат и свое присутствие в регионах. Выкупают более мелкие, но положительные долги»,— говорит господин Котков.

Политику усиленного влияния крупных игроков на рынке взыскания эксперты отрасли связывают с ростом закредитованности населения при одновременном снижении платежеспособности заемщиков. «Если раньше у заемщика в среднем было один-два кредита, то сейчас этот показатель составляет два-три кредита, максимальное количество может достигать двузначных цифр. Оплачивать такое количество займов зачастую гражданам не представляется возможным. «Банки все чаще выставляют на продажу плохую просроченную задолженность»,— говорит аналитик группы исследований и прогнозирования АКРА (АО «Аналитическое кредитное рейтинговое агентство») Василиса Баранова. А коллекторские агентства все меньше приобретают длинные безнадежные просрочки, зато ведут борьбу за долги не старше двух лет. «Задолженность стала слишком тяжелой для взыскания. Население перекредитовано, и совокупная сумма по кредитам превышает финансовые возможности многих заемщиков платить по кредитам»,— отмечает господин Есаев.

По данным сибирского управления банка России, доля просроченной задолженности населения перед банками на территории Сибирского федерального округа на 1 января 2018 года составила 8,2% (-1,2% по сравнению с 2017 годом). На ипотеку приходится 41% кредитного портфеля, на другие виды потребительских кредитов — 59%. В целом розничный кредитный портфель в округе за 2017 год вырос как по ипотечным (+10,9%), так и по потребительским кредитам (+7,4%). «В части микрозаймов произошло небольшое снижение. Так, в 2017 году поднадзорные Сибирскому управлению банка России МФО выдали микрозаймы на 16,5 млрд рублей, в том числе 2,9 млрд рублей — индивидуальным предпринимателям и юрлицам, 13,6 млрд рублей — физическим лицам. По сравнению с 2016 годом объем выданных средств в целом уменьшился на 2%»,— сообщил начальник Сибирского ГУ Банка России Николай Морев.

Причиной такой динамики стал переход полномочий по надзору за рядом крупнейших региональных микрофинансовых компаний в центральный аппарат Банка России. Объемы выданных этими компаниями средств больше не учитываются в статистике по СФО, что и объясняет снижение показателей, добавляет господин Морев. В целом закредитованность населения сейчас немного выше докризисного уровня 2010–2013 годов (7,4% против 5,9%), отмечают в АКРА. «При этом доля просроченной задолженности физлиц составляет примерно 8,5% за 2017 год, но она снижается и в 2020 году приблизится к 6%»,— комментирует госпожа Баранова. В этой связи региональные компании отрасли взыскания ожидают экспансию крупных игроков и борьбу за положительные кредиты, в том числе в сегменте микрофинансовых займов.

Лолита Белова

ДОЛЯ ПРОСРОЧЕННОЙ ЗАДОЛЖЕННОСТИ ФИЗЛИЦ СВЫШЕ 30 ДНЕЙ К ОБЩЕМУ ОБЪЕМУ ДЕЙСТВУЮЩИХ КРЕДИТОВ

ИСТОЧНИК: НАЦИОНАЛЬНОЕ БЮРО КРЕДИТНЫХ ИСТОРИЙ.



ПИФы в Сибири: экспансия федералов

— финансы —

с9

Опрошенные „Ъ“ бизнесмены старшего поколения действительно выказали недоверчивое отношение к паевым фондам. «В ПИФы я никогда не вкладывал,— рассказал директор строительной компании Александр Крымко.— Однажды мне поступило предложение от участника этого рынка, я заинтересовался, но, прочитав договор, увидел в нем жульнический подтекст. С тех пор не интересовался». А бывший предприниматель в сфере пассажирских перевозок, пенсионер Иван Березовский говорит, что доверяет только традиционным банковским вкладам. «На рынке ценных бумаг всегда простор для мошенничеств!»— убежден собеседник.

Отрадно для игроков рынка ПИФов, что клиенты в последнее время молодеют. В 2017 году все чаще приходили тридцатилетние инвесторы, рассказывает Афанасьев. Этот тренд наблюдает и Анна Зырянова, заметившая, что у нового поколения формируется культура планирования прибыли. «Сыграло свою роль и развитие технологий,— уверен Афанасьев.— В 2016 году управляющие компании получили возможность использовать Единую систему идентификации и аутентификации и продавать паи ПИФов онлайн. Сейчас инвестировать можно без оформления кучи бумаг, буквально не вставая с дивана». По словам Афанасьева, молодые пайщики чаще выбирают более рискованные стратегии и проявляют любопытство к фонду «Технологии».

Характерно, что в последнее время не редкость — клиент с долговой нагрузкой, который не направляет свободные средства на полное погашение кредита, а стремится грамотно преумножить, отмечает Афанасьев. Ему возражает Поляков, который не замечает среди инвесторов ПИФов людей, обремененных займами.

Но что особенно радует управляющие компании — современные частные инвесторы вкладывают больше. «Растет сумма среднего счета,— отмечает Афанасьев.— В 2017 году и новые клиенты инвестировали более существенные суммы, и значительная часть старых клиентов увеличивала вложения».

Светлые дали

В будущее игроки рынка ПИФов смотрят с оптимизмом. По мнению господина Афанасьева, тенденция роста сохранится в 2018 году. «Процентные ставки по депозитам остаются на низком уровне — максимальные во многих банках не превышают 8%,— рассуждает Афанасьев.— И, возможно, они даже будут снижены. Поэтому продолжится приток инвесторов из банковского сектора». Другие потенциальные пайщики — это люди, которые до сих пор пытались сохранить сбережения в валюте, считает заместитель гендиректора «Финама» Ярослав Кабаков. С укреплением рубля они будут преобразовывать валюту в рублевые инвестиции, говорит эксперт.

А госпожа Зырянова считает, что в Новосибирске источником инвесторов становится Академгородок. «У людей из научной сферы растут зарплаты, перспективные специалисты получают гранты,— говорит топ-менеджер.— Обычно отличаясь финансовой грамотностью, вряд ли они понесут деньги в банк».

В 2018 году драйвером роста попрежнему будут облигационные ПИФы, полагает Сосновский, отметив, что наиболее востребованными будут активно размещаемые бумаги федерального займа.

Афанасьев думает, что в 2018 году будет расти интерес к акциям российских компаний. «Сейчас они сильно недооценены,— говорит Афанасьев.— Но 23 февраля агентство Standard and Poor’s повысило кредитный рейтинг России до инвестиционного уровня, и это должно изменить ситуацию».

Зырянова надеется, что новосибирские управляющие компании сохранят активы. По ее данным, некоторые из них начали успешно применять инструмент онлайн-продаж.

По оценке Кабакова, потенциал сибирского рынка ПИФов — порядка 10 млрд руб. инвестиций. Однако из-за снижения реальных доходов населения он не уверен, что в течение ближайшего года региональные инвесторы будут активны. Сосновский же считает, что в 2018 году в Сибири продолжатся оживленные продажи через банковские сети, но рост может быть недолгим. «По-настоящему эффективные продажи паев возможны только при условии качественной экспертизы, когда продавец учитывает доходы, ситуацию, потребности клиента и другие факторы,— утверждает Сосновский.— По-моему, у многих специалистов банков просто не было времени на наработку такой экспертизы. А значит, через год после покупки клиент, оценив выгодность вложения, может расторгнуть сделку. Есть риск такого же внушительного оттока из поля ПИФов, какой мы наблюдаем в сегменте инвестиционного страхования жизни».

По версии Сосновского, инструмент ПИФов успел устареть, и прогрессивные инвесторы выбирают структурированные финансовые продукты, которые выгодно отличаются четко ограниченными рисками. А по версии Зыряновой, уходящие от депозитов инвесторы тяготеют к доверительному управлению денежными средствами. Владелец новосибирской коммерческой недвижимости Алексей Дорофеев рассказал „Ъ“, что в течение двух лет вкладывал накопления в ПИФы, и этот инструмент «проявил себя на четверку с минусом», поскольку не защищает средства от макроэкономических рисков. Сейчас Дорофеев интересуется структурированным финансовым продуктом. А гендиректор и совладелец компании «Гипроэнергопром» Олег Шоркин считает достойными любопытства на сегодняшнем инвестиционном поле только динамично растущие криптовалюты.

Елена Богданова