

# Урегулирование ВМЕСТО ВЗЫСКАНИЯ

Сегодня советы раздолжников куда опаснее действий профессиональных коллекторов, уверяют участники финансового рынка, а статистика подтверждает их заявления



Текст  
**ЕКАТЕРИНА КАЗ,**  
ОБОЗРЕВАТЕЛЬ «Б.О.»



о данным Статистического бюллетеня Федресурса, количество возбужденных дел о судебном банкротстве граждан в 2024 году возросло на 53% относительно 2021 года. В 89% случаев проводилась реализация имущества должника. Количество обращений о внесудебном банкротстве за тот же период увеличилось на 85%, — сообщил начальник правового управления Ассоциации банков России (АБР) **Александр Абрамов**. — В 96,7% случаев инициаторами банкротства выступали сами граждане, и лишь в 2,9% и 0,5% случаев — конкурсные кредиторы и ФНС России соответственно.

В 90% процедур банкротства граждан участвуют третьи лица — так называемые компании-раздолжники, видит по практике **Евгений Новиков**, руководитель департамента финансового урегулирования — вице-президент ВТБ.

## Непрошедшие страхи из прошлого

Выходит, что подача на банкротство через суд, к чему обычно подталкивают граждан антиколлекторы, предлагая «добрать» долгов до 1 млн рублей, в девяти из десяти случаев приводит именно к тому, чего люди пытаются избежать, — лишению собственности.

А зачем нужен «костыль» в виде вовсе не бесплатной «помощи» раздолжника при подаче заявления в МФЦ, пока сумма долга не достигла полумиллиона, непонятно вовсе. Возможно, причина в «черных коллекторах», которые десятилетиями терроризировали должников. Да и некоторые профессионалы рынка не брезговали пользоваться лазейками профильного законодательства.

Лидеры банковского рынка заверили «Б.О.», что бояться клиентам нечего.

**Денис Кузнецов**, директор дивизиона «Розничное взыскание и урегулирование» СберБанка говорит: когда возникает развилка — обсудить проблему с кредитором или попытаться решить ее собственными силами и обходными путями, эффективнее не доводить ситуацию до кризи-

са и сразу обратиться к кредитору, чтобы вместе разработать план восстановления финансового положения, применяя инструменты снижения ежемесячного платежа, отсрочки или кредитных каникул. Вместо этого человек закрывается, перестает отвечать на предложения об урегулировании задолженности, поверив раздолжникам, обещающим законно списать долги и даже вымарать «компромат» из кредитного досье в БКИ. По данным Сбера, 82% заемщиков знают про раздолжников, часть одобряют их деятельность, сообщил спикер.

Евгений Новиков рассказал, что модели на основе ИИ позволяют ВТБ проактивно предлагать индивидуальные варианты урегулирования при возникновении небольшой просрочки. «Мы помогаем вернуться в привычный график платежей — в 2024 году таких клиентов у ВТБ было более 1,6 млн. Эффективность урегулирования составила 96%, — проинформировал спикер. — Кроме того, мы предлагаем клиенту решать жизненные проблемы, ставшие причиной возникновения финансовых трудностей. Есть отдельный сервис помощи в поиске источника дохода. Также мы в партнерстве с другими участниками финансового рынка реализуем проект комплексного урегулирования, когда клиент одного банка без банкротства может решить проблему с просроченной задолженностью, имея кредиты в нескольких».

В Сбере тоже в режиме диалога готовы выработать для клиента предложение по урегулированию задолженности и дополнительной помощи, которое поможет именно ему: реструктуризация; кредитные каникулы; комплексное урегулирование для тех, у кого кредиты в разных банках, МФО, коллекторских агентствах; оказать помощь с трудоустройством, получением новой профессии; помощь в наследственных делах и др. «Выход есть, нужно только начать действовать, а не избегать проблем и не перекладывать ответственность за их решение на консультантов», — убежден Денис Кузнецов.

### Клиентоцентричный коллекшн — не миф?

У топовых банков есть финансовые и технические возможности, которых нет у участников рынка поменьше, может рассуждать должник.

«Кредитные организации уже много лет руководствуются принципом клиентоцентричности, — прокомментировал особенности рынка Александр Абрамов. Эксперт АБР уверен, что собственные программы банков, направленные на восстановление платежеспособности клиентов, «как правило, более гибкие и вариативные», чем законодательно установленные механизмы реструктуризации.

А насколько дружелюбны и предсказуемы сегодня профессиональные коллекторские агентства? Все кредиторы в последнее время предлагают выгодные условия реструктуризации долгов, комплексного урегулирования, уверяют в Национальной ассоциации профессиональных коллекторских агентств (НАПКА).

Коллекторские организации:

- помимо прощения процентов и штрафов предлагают списание значительной части основного долга;
- в ряде исключительных случаев (чрезвычайная ситуация, тяжкая болезнь, влекущая утрату трудоспособности, и т.д.) это прощение доходит до 100%. По инициативе НАПКА такие стопроцентные прощения коснулись, например, жертв террористической атаки в «Крокус Сити Холле».

То есть человек может и полностью освободиться от обязательств, не получая взамен статуса банкрота, накладываемого на него и его будущую жизнь серьезные ограничения, уверяют в коллекторской ассоциации.

### Недремлющее око контролера

Где здесь правда, а где — самореклама, оценили для «Б.О» независимые исследователи. Доцент кафедры экономической теории Финансового университета при Правительстве РФ **Дмитрий Морковкин** определяет новые стратегии работы с должниками как «переход от давления к реструктуризации». Он согласен с тем, что и банки, и коллекторы постепенно отходят от агрессивных методов, переходя на другие инструменты:

- цифровые платформы (чаты, автоматические напоминания);
- реструктуризацию через госпрограммы (например, «Кредитные каникулы» в 2024 году охватили 320 тыс. заемщиков);
- продажу долгов с дисконтом (в 2024 году МФО уступили коллекторам 45% портфелей против 60% в 2020-м).

Его коллега по университету и кафедре доцент **Юрий Швец** считает: хотя механизмы защиты должников постепенно укрепляются, «проблема взаимодействия с коллекторами остается острой, и без системных изменений (например, введения госреестра проблемных заемщиков) конфликты будут множиться».

Наведению на рынке порядка способствуют законодатели и регуляторы. В частности, то, что его участники теперь кооперируются ради помощи попавшему в беду клиенту, — итог утвержденного Банком России рекомендательного стандарта комплексного урегулирования. В НАПКА уверяют, что рекомендациям добровольно следуют все больше профессиональных кредиторов.

Сыграло свою роль и распространение жесткого надзора ФССП России на всех взыскателей долгов: банки, МФО, страховщиков. «Благодаря принятым мерам общение уже не является для клиента опасным, стрессовым или травмирующим психику, как это зачастую было еще совсем недавно», — заверили в НАПКА.

**Евгения Уткина**, заместитель генерального директора коллекторского агентства АБК, отметила и роль в процессе нормализации рынка объединений профессиональных кредиторов. Их усилия в том числе формируют практику борьбы с раздолжниками — «как на добанкротной стадии через широкую палитру инструментов комплексного урегулирования, так и в процедурах банкротства», считает она.

Б.О