

Ни один банк никогда не откроет реальный процент проблемной задолженности по потребкредитам. // "Банковское обозрение", № 12, декабрь 2005

В общей структуре банковской безопасности важнейшее место занимает защита банка при выдаче потребительских кредитов. Кредитные организации собственными силами и с помощью коллекторских агентств пытаются бороться с «плохими» долгами. Как правило, ни один банк не жалуется на высокий процент проблемной задолженности, что вызывает серьезные сомнения. Начальник службы экономической безопасности, заместитель председателя правления Альфа-Банка Сергей Бакумов рассказал «БО» о реальной ситуации в этой сфере.

- Сергей Николаевич, каков уровень возврата долгов по потребительским кредитам в Альфа-Банке?

- Ни в одном банке вам никогда не назовут процент возврата долгов, т.к. тут же можно будет посчитать процент проблемной задолженности, что является «тайной за семью печатями» в любой кредитной организации. На мой взгляд, когда банки сами рассказывают о конкретном проценте проблемной задолженности, то, скорее всего, они лукавят и сознательно занижают эти данные. Проблема возврата долгов остро стоит перед каждым российским банком. А через два-три года это будет проблема для банковской системы в целом, поскольку сегодня кредитные организации в погоне за долей рынка практически просто так раздают деньги, сознательно снижая процент отказа по кредитным заявкам, сознательно упрощая процедуру выдачи кредитов.

У Альфа-Банка по сравнению с другими банками ситуация лучше, и вот по каким причинам. Руководство банка очень долго присматривалось к рынку потребительского кредитования, мы анализировали опыт других банков, собирали статистику. Одним словом, учились на ошибках других. Именно поэтому сегодня мы внедряем новейшие IT-технологии, обкатываем отдельные приемы и методики.

Важным является и то, что, готовясь к выходу на рынок розничного и потребительского кредитования, руководство банка сумело привлечь высококлассных специалистов, имеющих многолетний опыт работы на западных рынках. Все эти обстоятельства, на мой взгляд, позволяют нам рассчитывать на серьезные преимущества перед другими банками.

- Что делается для того, чтобы количество невозвратов сводилось к минимуму? Достаточно ли этих мер? Предполагается ли в ближайшем будущем введение каких-то новшеств в этом плане или все известные технологии уже внедрены?

- Одними ограничительными мерами (т.е. ужесточением процесса выдачи кредитов) мы никогда не добьемся того, чтобы количество невозвращенных кредитов свести к минимуму. Что бы мы ни изобретали, всегда найдутся люди, которые сумеют обмануть любую систему. Достаточно посмотреть на хакеров, взламывающих различные сайты, какой бы сложности они ни были. По статистике, наибольшее количество неплательщиков - это самые обычные люди, и лишь небольшой процент - мошенники. Значит, и бороться с невозвратами надо не путем усложнения системы рассмотрения кредитной заявки. Ведь и сама суть такого рода кредитного продукта, прежде всего, состоит в оперативности предоставления услуги.

Мне представляется, что проблема гораздо сложнее и глубже. На сегодняшний день перед российским обществом стоит проблема воспитания кредитной культуры среди наших граждан. Ведь в той же самой Западной Европе существует многовековая культура собственности, и там просто принято платить по своим долгам. У нас же и по сей день любая финансовая структура (включая банки) воспринимается как нечто чуждое обществу, а значит, взять деньги у банка и не отдать их - считается чуть ли не нормой. Таким образом, необходимо воспитывать наших людей, постепенно приучая их к мысли, что за пользование кредитом (т.е. деньгами) необходимо платить и это нормальный процесс, признанный во всем мире. Ведь только так мы сможем постепенно сформировать полноценные банки кредитных историй.

- Распространена точка зрения, согласно которой самые проблемные долги банки отдают коллекторам. Вы с этим согласны? Вообще, как вы считаете, какой способ работы с должниками-физлицами более эффективен: создание собственного подразделения или же обращение в коллекторское агентство?

- На данный момент у нас есть свое собственное специальное подразделение, полностью занимающееся сопровождением розничного бизнеса и потребительского кредитования. Там работают бывшие сотрудники правоохранительных и фискальных ведомств, как правило, это люди, имеющие помимо высочайшей профессиональной подготовки большой жизненный опыт, хорошо владеющие основами психологии. Работа с проблемными кредитами также входит в их обязанности. Однако, несмотря на наличие собственного специального подразделения, мы готовы работать и с коллекторскими агентствами. К сожалению, есть несколько причин, по которым сегодня мы пока этого не

делаем. Во-первых, рынок коллекторских услуг в нашей стране очень мал, а развиваться он начал всего чуть более года назад. Во-вторых, такие агентства, как правило, не несут никакого финансового риска. Они работают по принципу: «Вы нам отдайте долги, а мы попробуем с ними что-нибудь сделать. Получится у нас - заберем долги и за вычетом своей комиссии (составляющей порой до 40%!) отдадим вам, а не получится - заберите свои долги обратно». Отсюда и качество работы по возврату долгов.

Рынок розничного кредитования очень молод, ему всего 3-5 лет. И за это время никто не предложил ничего нового в процессе работы с долгами. Кроме того, очень важен тот момент, что все существующие технологии работы с долгами требуют обкатки, проверки временем и практикой.

Поэтому сегодня со своими проблемными кредиторами справляемся сами. Но, повторяюсь, в будущем банк готов работать с коллекторами. Хотя не думаю, что после того, как с возникшими проблемными кредитами поработают наши специалисты, кому-то удастся что-то на этом заработать.

- Спустя какое время банк начинает применять к клиенту специальные меры? Что это за меры и как происходит взыскание?

- Каждый банк определяет для себя время, после которого начинается такая работа с должниками. Служба безопасности банка не придумывает каких-то специальных мер. Скажу сразу, что мы работаем с самыми общеизвестными методами: уведомления по телефону, личные встречи, помощь в реализации судебных решений. Но при этом каждый банк по-своему выстраивает стратегию работы с проблемными кредитами, варьируя все эти приемы. Ведь основная масса заемщиков, кроме мошенников и так называемой категории «забывчивых», практически сразу же начинает производить все необходимые выплаты по своим долгам. В случае же выявления фактов мошенничества мы взаимодействуем с правоохранительными органами. Только в этом году по нашим заявлениям возбуждено 41 уголовное дело.

- В чем состоит главное отличие в работе с должниками юрлицами и физлицами?

- Разница в работе с долгами юридических и физических лиц довольно большая. Одно из основных отличий заключается в том, что практика работы с юридическими лицами - это практика, имеющая длительную историю: обкатаны методики, существует четко

прописанный порядок, имеются большие базы данных, по которым может быть проверен потенциальный заемщик. Таким образом, проверить кредитную историю любого юридического лица значительно проще. Кроме того, сегодня заемщики это понимают и поэтому, приходя в банк за кредитом, стараются предоставить полную информацию о себе. Да и банки большинство кредитов выдают тем структурам и организациям, которые известны на рынке и имеют свои кредитные истории.

С физическими лицами все сложнее. Мы не можем по каждому потенциальному заемщику собирать досье, для этого просто нет времени. Ведь сам смысл розничного кредитования заключается в максимальной простоте и скорости выдачи такого кредита.

Работа с должниками физическими лицами более сложна, она больше построена на знании человеческой психологии. Беседа сотрудника службы безопасности с должником - это своеобразная психологическая дуэль.