

180 дней банкиры и коллекторы пытаются договориться с должником - потом отнимают

По данным НБУ, проблемные долги в банковской сфере составляют около 80 млрд. грн., а по оценкам агентства Кредит-рейтинг таковых более 240 млрд. В эту сумму входят не только банковские долги, но и задолженность коммунальной сферы, телекоммуникационных компаний, кредитных союзов. "В работе у коллекторов банковских долгов не более 10 млрд. грн - меньше 5% от суммы всей проблемной задолженности, - говорит Александр Ильчук, президент Ассоциации участников коллекторского бизнеса в Украине.

Сегодня ставки не снижаются, хотя количество выдаваемых потребкредитов растет - рынок кредитования в первом квартале 2012 года постепенно восстанавливался. Это может повлечь за собой просрочки по займам и увеличение токсичных кредитов в банковской сфере.

Мы попросили Дмитрия Жаданова, директора департамента по работе с проблемными активами физических лиц VAB Банка рассказать об основных шагах коллекторов. На основе этой информации, а также данных коллекторских агентств и собственных сведений, мы составили наиболее распространенный алгоритм работы коллекторов.

Шаг первый

Если сумма долговых обязательств превышает 10 тыс.грн. (как правило, это залоговые кредиты), работа с заемщиком начинается еще за три дня до крайнего срока внесения очередного платежа - банк отправляет СМС с напоминанием о том, что подошел срок внести деньги. Если на третий день после установленного по графику срока проплаты нет, банк отправляет еще одно СМС, напоминая клиенту, что он выбивается из графика. Если от клиента и на этот раз нет обратной связи, на пятый день банк начинает систематически звонить должнику.

Иногда коллекторы просят назвать дату возможного погашения долга и вписывают ее в кредитную историю. В этой ситуации должник чувствует себя обязанным заплатить до этой даты, - раз пообещал. Иногда это србатывает.

Шаг второй

На 30-й день задолженности заемщику отправляется письмо с требованием погасить долг. На некоторых должников бумага производит магическое действие.

Шаг третий

На 60-й день просрочки банк отправляет официальное письмо с уведомлением о наличии задолженности, продолжая систематически звонить клиенту. Если должник не идет на конструктивный диалог, на 61-й день дело передается в работу службе Hard Collection. Именно эта служба далее ведет весь процесс взыскания: переговоры, подписание мирового соглашения и т.д. До 75-го дня продолжаются настойчивые звонки. Коллекторы предлагают должнику начать конструктивный диалог с банком - на этом этапе сохраняется возможность реструктуризации долга, если по оценке банка существуют объективные причины, которые повлияли на платежеспособность клиента.

Если же решения проблемы в этот период не происходит, а заемщик прячется, представители банка выезжают к нему домой и на работу. Как показывает наша практика, визит на работу заемщика иногда может разрешить все проблемы банка. Такие визиты представители банка могут совершать систематически. С целью усилить психологическое воздействие, коллекторы меняют тактику и частоту таких визитов.

Шаг четвертый

Если к 120-му дню клиент не начал оплачивать кредит и не погасил задолженность, она признается проблемной. Работа с клиентом на этом этапе, конечно же, не останавливается: банк продолжает попытки найти заемщика и договориться с ним, используя весь креативный потенциал своих сотрудников.

Шаг пятый

Пять шагов по изъятию долгов

Автор: Administrator
25.12.2012 18:46 -

На 180-й день речь идет уже о принудительной реализации активов в рамках исполнительного производства. На этом этапе рассматривается вопрос о привлечении к ответственности лиц, виновных в получении банком ущерба, в том числе - к уголовной. Но это уже крайние меры, все-таки банки заинтересованы в мирном урегулировании споров.

Юлия Бондаренко