АНДРЕЙ ПАУТОВ
Я И МОИ
100000
ДОЛЖНИКОВ
ЖИЗНЬ
БЕЛОГО
КОЛЛЕКТОРА
АЛЬПИКА
ИНВЕСТ
альпина
ПАБЛИШЕР

Андрей Паутов

Я и мои 100 000 должников. Жизнь белого коллектора

Текст предоставлен правообладателем
http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=34114959
Я и мои 100 000 должников: Жизнь белого коллектора / Андрей Паутов: Альфа-книга; Москва; 2018
ISBN 978-5-9614-5308-9

Аннотация

Слово «коллектор» вызывает у вас неприятие и даже страх? А зря!

Андрей Паутов в своей книге «Я и мои 100 000 должников» рассказывает об этой профессии честно и прямо. Автор и его компания «Альпика-Инвест» – это белые коллекторы, которые действуют корректно и по закону. К тому же Андрей Паутов уверен: на его стороне не только закон, но и мораль.

Книга открывает мир коллекторского бизнеса изнутри: вы сможете узнать, как долги попадают к коллекторам, как они их собирают и в чем, собственно, их выгода. Кстати, при сотрудничестве с белыми коллекторами выгода возможна и для должника!

В конце книги автор рассказывает несколько курьезных случаев из своей практики.

Содержание

Введение 8
Глава 1 15
Молодой, горячий 15
Конец ознакомительного фрагмента. 22

Андрей Паутов
Я и мои 100 000 должников. Жизнь белого коллектора

Андрей Паутов

Я и мои 100 000 должников

Жизнь белого коллектора

Москва
2018

Руководитель проекта *М. Султанова*
Арт-директор *Л. Бенщуша*
Дизайн обложки *С. Хозин*

© А. Паутов, 2017
© ООО «Интеллектуальная Литература», 2018

Все права защищены. Данная электронная книга предназначена исключительно для частного использования в личных (некоммерческих) целях. Электронная книга, ее части, фрагменты и элементы, включая текст, изображения и иное, не подлежат копированию и любому другому использованию без разрешения правообладателя. В частности, запрещено такое использование, в результате которого электронная книга, ее часть, фрагмент или элемент станут доступными ограниченному или неопределенному кругу лиц, в том числе посредством сети интернет, независимо от того, будет предоставляться доступ за плату или безвозмездно.

Копирование, воспроизведение и иное использование электронной книги, ее частей, фрагментов и элементов, выходящее за пределы частного использования в личных (некоммерческих) целях, без согласия правообладателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.

* * *

Введение

Из-под капота дикого зверя серой масти с логотипом «Мицубиси» раздавался оглушительный рев, который так и просил нажать на педаль газа посильнее и дать машине порезвиться на ухабистых российских дорогах. Этот звук олицетворял, как мне казалось, всю мою мощь и прогрессивность. Но даже он не мог заглушить ощущения, что вляпался я по-крупному…

На дворе стоял печально знаменитый 2008 год, а я был 21-летним юношей, который умудрился взять долг в евро и купить на всю сумму автомобиль. Не успел я вдоволь насладиться статусом автолюбителя, как рубль внезапно просел почти в два раза. И, конечно, именно в тот момент, когда подошел срок возврата долга. Даже продав своего новоиспеченного питомца, я был не в состоянии отдать долг, и это не давало голове покоя.

От меня отвернулись абсолютно все, кого я считал проверенными и надежными друзьями. Я днями напролет обзванивал знакомых, товарищей знакомых и их случайных приятелей, но каждый раз на просьбу одолжить деньги получал отрицательный ответ. В такие моменты приходит осознание: когда ты успешный – ты нужен всем, у тебя много друзей, легко начинать новые проекты, просто найти новых партнеров или сотрудников. Вокруг тебя всегда те, кто хочет быть

похожим на тебя, и те, кто равняется на тебя. Но когда настают трудные времена, все меняется очень быстро и не в лучшую сторону. Чаще всего ты остаешься один на один со своими проблемами. Эта ситуация способна закалить тебя до состояния стали и даже крепче или показать дно во всех аспектах человеческого существования. Осознание того, что только ты решаешь, в какую сторону ты повернешь свою жизнь, воодушевления не добавляет… Но в итоге я не просто выбрался из ямы, но и многому научился.

Во-первых, я в буквальном смысле знаю по себе, каково это – быть по уши в долгах и в состоянии полной безысходности.

И во-вторых, теперь я – долговой коллектор.

В этой книге я хочу рассказать вам, почему не нужно приходить к должнику с кастетом и бейсбольной битой, рисовать на его двери краской и отправлять угрожающие смски с номеров, зарегистрированных на «левых» людей. Может быть, такие методы реально помогают выбить из человека деньги… Но, друзья мои, это – не бизнес, а действия за гранью человеческой морали и уж конечно – за гранью закона. Именно из-за таких «предпринимателей» в современной России сформировалось негативное отношение к самому слову «коллектор».

Вы можете сказать, что я неисправимый оптимист, но я верю в то, что коллекторство – полноценный, умный и перспективный бизнес, имеющий в своей основе те же ценно-

сти, что и бизнес в любой другой сфере.

Настоящий бизнес всегда основан на уважительных взаимоотношениях. Знаете ли вы бизнесменов, которые каждое утро встают с целью «втоптать в грязь поганых конкурентов» и чахнут в хрустальных дворцах на своих миллиардах? Я – знаю. Но я не верю, что они способны быть счастливыми. Понятие счастья у таких людей давно заменилось понятием денег, а точнее, необходимой суммы. Выгодную сделку в таких кругах почитают больше, чем общечеловеческие ценности. Поэтому рано или поздно такие люди остаются наедине с тем, что им дороже всего – с деньгами. Ни друзей, ни врагов: холодное, циничное одиночество.

Истинный же бизнесмен постарается увидеть вокруг себя не врагов и конкурентов, а потенциальных партнеров и личностей. Он всегда предпочтет конфронтации эффективное сотрудничество. Он не постесняется искренне продемонстрировать человеку, с которым его свел бизнес, свое личное отношение, мотивацию, понять его позицию, желание пойти навстречу. Другими словами – он не боится отдать нечто ценное, чтобы впоследствии пожинать плоды успешного сотрудничества.

И вот еще одно мое наблюдение.

«На работе я безжалостный тиран, но за дверями офиса сразу превращаюсь в отзывчивого друга, душу компании». Никогда не верьте таким признаниям. Работа, отдых, хобби, семейные отношения – все это грани одной и той же лично-

сти. Думая иначе, можно лишь обманывать себя и окружающих до поры до времени, а всякий обман обращается против человека в самый неподходящий момент. Да-да, жизнь не терпит актеров, разыгрывающих спектакли вне театральной сцены.

Вот почему коллекторский бизнес для меня – это сама жизнь. Я живу в этой работе будучи тем, кто я есть, без оговорок и компромиссов. Все, что вы прочитаете в этой книге, я пропустил через себя и готов ответить за каждое написанное здесь слово.

А теперь – важное признание.

Я буквально физиологически не переношу людей, которые приходят к своему будущему кредитору, смотрят на него честными и ясными глазами и берут на себя долг, заведомо продумывая, как бы его не возвращать впоследствии. Много ли на свете таких людей? Раскрою вам страшную тайну: огромное количество. Парадокс в том, что именно благодаря этим людям я и пришел в этот бизнес. Взыскать долг – лишь технический вопрос, который и вправду можно решать самыми разными методами. А вот переубедить человека в процессе личного общения, изменить его отношение к деньгам, повлиять на его жизненные ценности – это я считаю для себя ничуть не менее важной задачей.

Вот почему я строю работу с каждым должником, как человек с человеком. Мы снимаем маски и открыто демонстрируем свою правду – и требуем такого же отношения в ответ.

Я готов идти на уступки и компромиссы, проявлять максимальную гибкость, если правда того человека, который стоит передо мной, действительно правда, а не изощренный способ присвоения чужого.

Да, сейчас у меня большой штат сотрудников, но так было не всегда. Когда мы только начинали, я лично занимался выездным взысканием, выезжал на адреса должников и вступал с ними в переговоры.

Однажды в моем распоряжении оказался долг, который «висел» на женщине, попавшей в непростую ситуацию. Единственная информация, которая была в нашем распоряжении, – это адрес и сумма долга. Когда мы приехали, я увидел ее перед собой: даже не пытавшуюся прятаться, измученную проблемами, с грустными карими глазами, в окружении двоих детишек, которые первым делом спросили: «А эти дяди не страшные?»

Комната, где они жили, была чистая и уютная. Дети и сама хозяйка выглядели опрятно.

Кредит она брала на себя, но для бывшего мужа, который убедил ее в крайне сложной своей жизненной ситуации. Он обещал непременно расплатиться и даже выдал ей расписку, которую в последствии выкрал, когда приезжал «поиграть с детишками». С тех пор он совершенно пропал из виду.

Жизнь в коммуналке с двумя детьми, бывший муж, долг… все это не сломало ее, и она намеревалась найти хорошую работу, нового спутника жизни и пусть небольшой,

но свой кусочек пирога под названием «счастье».

«Вы больше ничего не должны», – сказал я и почувствовал частицу той безудержной неожиданной для нее радости…

Да, и это тоже часть моей работы, и я говорю об этом с гордостью.

Но я не даю ни малейших послаблений тем наглецам, которые считают, что имеют право презирать интересы людей и игнорировать свои долги. Это – острое несоответствие моим личным жизненным принципам, которое ежедневно мотивирует меня на развитие своего бизнеса. Я как коллектор честен сам с собой и с окружающими: мой бизнес является продолжением меня как личности. И это реально работает.

По статистике 2016 года, на руках у российских заемщиков находится порядка 75 млн открытых кредитов с общей суммой долга около 9,1 трлн рублей. По данным НАПКА (Национальной Ассоциации Профессиональных Коллекторских Агентств), просроченная задолженность физических лиц по банковским кредитам составляет не менее 870 млрд рублей.

Моя коллекторская компания приобретает даже те долги, вероятность возврата которых стремится к нулю, и кропотливо работает с ними, добиваясь положительного результата. Как нам это удается? Здесь нет волшебства или чудодейственных трюков. Нам помогают честность, знания и персональное отношение к каждому должнику. Я расскажу вам

о самой сути коллекторского бизнеса, о его особенностях в российской действительности, а также о методах, которые по-настоящему эффективны и применяются строго в рамках правового поля.

И конечно, вы узнаете о том, каково это – каждый день просыпаться с мыслью о том, что вам единовременно должны 100 000 человек.

Глава 1
Как все начиналось

Молодой, горячий

Как и многое в России, исходная цель и конечный результат – зачастую совершенно разные вещи. Когда я начинал делать свои первые шаги в бизнесе, я и подумать не мог, куда приведет меня судьба. Расчет был на другое, цели были иные, а порой их даже не было, потому что я не знал, каким именно я хочу стать через определенное количество лет. Но когда ты уверенно встаешь на путь, он тебя обязательно куда-то выводит – странно, непредсказуемо, но выводит. Это сейчас есть четкие личные цели, стратегия развития бизнеса и прочие системообразующие вещи, но вначале своего пути всего этого я не знал и не думал об этом.

Я был студентом 5-го курса института и работал охранником в ночном клубе. Мною двигала непонятная внутренняя сила, которая незримо внушала мне: «Андрей, тебе непременно нужно начать свой бизнес». Вероятно, внутренний голос получал дополнительную поддержку в том факте, что мой хороший друг Серега задумал открыть свое собственное агентство недвижимости. И я подумал: а чем я хуже? Сна-

чала я изучал варианты банальных бизнесов: автомойка и тому подобное. Но поскольку денег на серьезные стартовые вложения у меня не было, я пришел к мнению, что нужно искать себя в сфере услуг. Затраты минимальные: придумываешь идею, снимаешь самый маленький офис, нанимаешь пару сотрудников и начинаешь оказывать услуги, привлекая клиентов через объявления на столбах и посредством прямой рекламы в интернете.

Это был 2007 год, в стране наблюдался бум кредитования. Банки фонтанировали кредитами, и как грибы после дождя появлялись агентства, которые помогали людям оформлять свои отношения с кредитными организациями. Моя задумка была следующей: я заключаю соглашение о сотрудничестве с банками, получаю от каждого из них подробное описание условий по кредитам и аккумулирую все это в единую базу данных. Затем ко мне приходит клиент, который хочет получить кредит, я изучаю его доходы, возможности по залогу имущества и другие параметры – и определяю, какой именно банк с наибольшей вероятностью выдаст ему кредит. Затем я готовлю документы, подаю их в банк от имени клиента, мы дожидаемся одобрения кредита, человек получает деньги, а я – комиссию за услуги.

В итоге же получилось так, что к нам обращались только те клиенты, которые не были способны получить положительное решение по кредиту от банков своими силами. Проще говоря – те, кому отказывали все банки по одной из мно-

гочисленных причин: либо из-за текущих просрочек по другим долговым обязательствам, либо из-за отсутствия постоянного источника дохода, либо на других формальных основаниях. И вот эти люди обращались к нам как к спасителям, надеялись, что у нас есть льготы или близкие отношения с банками и что мы могли бы договориться, чтобы банк закрыл глаза на их жизненные сложности. Дело кончилось тем, что, работая с клиентом, мы элементарно подавали заявки в несколько банков наугад, надеясь, что хоть кто-то даст положительный ответ. И все это выдавали за свою услугу.

Конечно, ценность такой «услуги» стремилась к нулю. Это было простое посредничество без всякой экспертизы, притом исключительно непрофессиональное. А я ведь задумывал еще и оказывать услуги юридическим лицам! Но там все оказалось гораздо сложнее. Если оценить платежеспособность человека довольно легко, то провести комплексный финансовый анализ деятельности предприятия без должного опыта и навыков совершенно невозможно. И как я только планировал подбирать наилучшие условия кредитования и договариваться с банками в интересах серьезных компаний-заказчиков?! Сейчас диву даюсь…

В принципе зарабатывать получалось, но мало. Худо-бедно бизнес существовал, а я радовался тому, что все же реализовал свою мечту и открыл собственное дело.

А потом наступил 2008 год. Кредитование в нашей стране прекратилось практически полностью. И если раньше по

теории вероятности наши заявки иногда одобрялись банками, то в 2008 году все наши шансы исчезли. Зато клиентов прибавилось! Ведь мы расклеивали на столбах рекламу: «Нужен кредит? Поможем получить!» И внизу объявления, конечно же, спасительный телефон. В итоге толпа желающих обрушилась на нашу контору, а банков, выдававших кредиты, не осталось.

На этом мой первый бизнес и закончился. Аренду платить было нечем, мне пришлось отказаться от офиса в 60 метров, который мы делили пополам с тем самым другом Серегой, да и у Сереги дела тоже пошли не лучшим образом. В итоге мы сначала переехали в офис поменьше, а потом и вовсе свернули всю деятельность.

Я пытался поменять направление бизнеса. В процессе оказания услуг в сфере кредитования мы сработались со страховыми компаниями и начали заниматься перепродажей страховок. Например, если кому-то требовался полис КАСКО, мы брали несколько страховых компаний, просчитывали условия, выбирали из них наиболее выгодные и заключали в интересах клиента договор. Увы, тоже дело толком не пошло. Я переехал в маленькую комнатенку площадью 18 метров. Ее арендовал мой отец, у которого тогда был охранный бизнес. Там сидели бухгалтер и я.

В той комнатенке и появилась идея заниматься взысканием долгов.

Появилась сумбурно. У отца был заместитель – бывший

сотрудник органов, компетентный в долговых и смежных вопросах. Однажды отец позвал меня на чашку кофе и завел разговор о том, чтобы попробовать позаниматься взысканием. Алексей Николаевич – так звали заместителя – вполне мог пригодиться. Я думал недолго: поскольку дела шли плохо и долги накрывали меня с головой, решил попробовать.

Мы быстро переделали сайт. Написали на нем, что теперь мы не помогаем оформлять кредиты и не продаем страховые полисы, а взыскиваем долги. И тут же нарисовались несколько клиентов с обычными расписками, которым надо было решить вопросы со своими должниками. Заключили мы с ними несколько договоров по оказанию услуг… Я хорошо помню тот день, когда мы сели с Алексеем Николаевичем и стали взыскивать первый долг. У нас было имя должника и его телефон. У нас не было ни методики взыскания, ни опыта. «Может, позвоним ему?» – предложил я. «Ну давай попробуем», – согласился Алексей Николаевич. Мы позвонили, и нам ответил молодой человек, который обложил нас отборным матом и заявил, что платить ничего не будет. И даже нагло спросил – с чего мы взяли, что он вообще кому-то должен?

И бросил трубку.

Стали мы думать и в итоге остановились на прекрасной, как нам тогда казалось, идее – сделать этому должнику пакость. Мы выяснили, где он живет, и я напечатал пачку объявлений, на которых было написано: «Уважаемые жильцы! В

квартире номер 7 проживает нехороший человек Семенов, который должен крупную сумму денег Иванову, и если вы что-то об этом знаете – срочно позвоните по телефону». Далее шел номер мобильного телефона. И я, конечно, не придумал ничего лучшего, кроме как опубликовать на объявлении свой личный номер.

Вечером я сам поехал в тот самый жилой дом с этими объявлениями, прихватив с собой клей «Момент». Я облепил весь подъезд должника и два соседних подъезда, а еще наклеил объявление на стекло квартиры на первом этаже – лицевой стороной внутрь. Целью такого мелкого хулиганства было вывести должника на эмоции.

Следующий день начался со звонка на мой мобильный телефон. Звонили из милиции. Голос в трубке сообщил, что на меня поступило заявление от добропорядочного гражданина Семенова. Исходя из содержания заявления, я обвинялся в расклейке объявлений, содержащих заведомо ложную информацию о человеке.

Со мной ничего подобного раньше не случалось, и стало немного страшно. Я сходил в отделение милиции, дал объяснения. В итоге никаких серьезных последствий для меня не было: проступок-то был, по большому счету, пустяковый. Плюс ко всему я довольно быстро понял, что такие «топорные» методы взыскания долгов не работают.

А буквально через пару дней нам позвонила бабушка, которая оказалась не просто бабушкой, а бабушкой того самого

должника. «Сыночки! – запричитала она в трубку. – Мне так неприятно читать вот эти все объявления-то!» Оказалось, что в квартире по месту прописки жил не сам должник, а его бабушка. И конечно, объявления сильно задели ее… Бабушка попросила больше никаких объявлений не клеить и предложила оплачивать долг внучка из своей пенсии – с условием, чтобы внучку об этом никто ничего не сообщал.

У меня обострилось чувство справедливости. Ну как так – молодой балбес взял денег и не отдал, а его старенькая бабушка теперь будет почти всю свою пенсию отдавать, чтобы решить его проблемы?! Именно тогда я осознал, с какой категорией граждан мне придется иметь дело в коллекторском бизнесе. Вот с такими наглецами, которые набирают долгов, палец о палец не ударяют, чтобы их вернуть, а потом за них бегают, объясняются и расплачиваются их друзья, близкие, родственники. А часто – еще и малоимущие пенсионеры, которые вынуждены отдуваться за молодую поросль…

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, купив полную легальную версию на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.