

Увлекательная должникология

Классификации должников

Классификация по степени добросовестности

Давайте начнем с того, что рассмотрим, какими бывают должники. Есть те, кто хочет, но не может вам заплатить, — будем называть их добросовестными должниками, а есть те, кто и не собирался возвращать долг, — это недобросовестные должники. В зависимости от того, по какой причине покупатель не платит, вы можете и должны выработать ту или иную стратегию работы с ним. Очень тонкий вопрос: как узнать, кто из должников кто? На первый взгляд это может быть совсем не очевидно, и далее мы постараемся разобраться, по каким признакам можно определить, какой именно должник перед вами.

Рассмотрим эти признаки подробнее.

Добросовестные должники

К ним относятся:

- неудачники — те, кто не платит по экономическим причинам;
- жертвы — те, кто стал жертвой обстоятельств непреодолимой силы.

Неудачники. Ваш покупатель собирается и хочет расплатиться с вами, то есть является *добросовестным*. Однако он не может заплатить в данный момент всем кредиторам, в том числе и вам (как еще говорят, он столкнулся с краткосрочной потерей ликвидности). Возможно, в этом есть доля вины его собственных должников или заказчиков, которые затянули с оплатой, или, допустим, его затраты на них оказались выше доходов и т.п. После того как ситуация в его бизнесе нормализуется, он намерен расплатиться.

Подобное обычно случается с небольшими и средними компаниями.

Если компания-должник намерена работать дальше, важно обсудить условия компенсации за просрочку платежа и добиться того, чтобы вам платили в первую очередь. Иначе ваши деньги получит кто-то другой, а вам придется ждать.

Если же компания-должник прекращает свою работу, увольняет сотрудников и проявляет иные признаки потенциального банкротства, вам необходимо очень быстро предпринять все юридические действия, чтобы оказаться в числе кредиторов. Это нужно хотя бы для того, чтобы принять участие в разделе имущества компании-банкрота и хоть частично компенсировать свои убытки.

Жертвы обстоятельств. Есть целый ряд обстоятельств, которые вне зависимости от чьей бы то ни было воли могут воспрепятствовать нормальному исполнению обязательств. Это различные природные катаклизмы и стихийные бедствия, аварии, эпидемии, военные действия, техногенные катастрофы, теракты, изменения законодательства, судебные преследования и т.д. В результате человек или компания временно или навсегда теряет возможность выполнять свои финансовые обязательства. Кроме того, у компании может возникнуть временная неразбериха в связи с объединением/

слиянием, реорганизацией, переездом и прочим, и в такой ситуации тоже не исключено, что регулярные платежи будут приостановлены.

К сожалению, подобные обстоятельства могут настичь любую — хоть крупную, хоть небольшую — компанию.

Посочувствуйте жертве обстоятельств. Тем не менее вы не должны зависеть от чужих неудач или трудностей. Сразу оговорите, хотя бы примерно, до какого момента продлится неопределенность, кто будет заниматься вашим вопросом, когда будет произведен необходимый платеж и какую компенсацию за просрочку выплатит должник.

Недобросовестные должники

Их тоже два типа:

- диктаторы — те, кто диктует условия, пользуясь своей рыночной силой или особым положением;
- мошенники — те, кто ищет возможности не платить или в принципе никогда не собирался платить.

Диктаторы. Политика компании такова, что все или почти все счета оплачиваются ею как можно позже. Просто у них так принято. У компании есть средства, она не отказывается платить, но никогда не платит вовремя. Спокойное отношение к собственным задержкам в оплате может быть связано с тем, что компания имеет на рынке огромный вес или даже находится в монопольном положении. В этом случае она позволяет себе безболезненно навязывать свой стиль оплаты поставщикам. Несмотря на то что компания явно ведет себя недобросовестно, она сохраняет видимость респектабельности и требует к себе уважения и внимательного отношения.

Подобное несколько чаще характерно для больших и средних компаний.

Также крупная компания-должник может по каким-то внутренним причинам решить просто прекратить отношения с поставщиком, не расплатившись. Такими внутренними причинами могут стать обнаружение юристами просчетов в договоре, позволяющих избежать платежа, отсутствие достаточного контроля за расчетами со стороны поставщика, распоряжение руководства, действующего в соответствии с личными причинами. В любом случае крупный должник полагает, что благодаря штату высококлассных юристов он сможет отбиться от любых претензий. А небольшие кредиторы, испугавшись его влияния и мощи, просто побоятся с ним ссориться.

Внимательно следите за соблюдением всех формальностей, в том числе договорных.

Если в компании устоялась некая иерархия, последовательность по оплате счетов, то имеет смысл заранее поднапрячься, чтобы оказаться среди привилегированных поставщиков. Как сейчас вам тяжело попасть на вершину этой иерархии, так потом кому-то будет тяжело потеснить вас с этого места.

В случае необходимости разверните кипучую деятельность, чтобы убедить должника, что вы пойдете до конца, взыскивая этот долг («до конца» значит хоть до Страсбургского суда). Должник должен понять и почувствовать, что ему будет проще заплатить, чем выдерживать подобные атаки.

Мошенники. Бывают должники, которые изначально не собираются рассчитываться, поэтому будем называть их прямо — мошенники. Они стремятся разработать некие схемы, в результате которых смогут получить ваш товар или услугу не расплатившись, и надеются в дальнейшем либо скрыться, либо затянуть судебный спор, либо другим способом избавиться от обязательств компенсировать ваши издержки.

Как только вы поняли, что имеете дело с мошенником, прекратите все поставки и немедленно начните процедуру гражданского или уголовного преследования, оставив попытки вернуть долг во внесудебном порядке. Они все равно не принесут результата, так как мошенник не будет отвечать на письма и звонки. Сразу же обращайтесь в милицию или суд.

Как можно воспринимать неплатежи?

Позитивно. Исходите из того, что и вполне достойная компания или человек могут задолжать. И даже не по причине забывчивости, а потому, что у них *в данный момент* нет денег. Но это не делает их мошенниками. Постарайтесь понять это. Когда у них все наладится, вам щедро отплатят лояльностью за ваше понимание и участие. Многие миллионеры могут припомнить момент, когда находились на грани банкротства.

Обсуждая ситуацию с возникшим долгом, фокусируйтесь на факте его существования и необходимости решения проблемы. И не оценивайте этот факт с точки зрения морали.

Добросовестный должник может попросить банк или компанию о пролонгации договора, об отсрочке платежа. Обратите внимание, когда именно он попросил о ней:

- после первого звонка;
- после второго звонка;
- после письма-требования;
- после передачи дела в суд.

Чем раньше должник признался, что у него проблемы, и обратился за поддержкой, тем лучше и для него, и для вас. Зная о том, что у партнера возникли временные трудности, вы можете сами дать отсрочку и с учетом сложившихся обстоятельств планировать свою работу. Предупреждение о возможных временных проблемах — признак добросовестного

должника, который собирается заплатить и ищет пути сделать это. А вот просьба о реструктуризации просроченного платежа накануне судебного разбирательства уже не будет свидетельствовать о порядочности заемщика.

В зависимости от поведения должника определите, на какие условия вы можете пойти. Некоторые люди оказались в сложных обстоятельствах, но они занимают и перезанимают, урезают собственные расходы, лишь бы только расплатиться. И вероятно, когда-нибудь сделают это. Лучше их не топить. В дальнейшем это будут лояльные заказчики.

Негативно. Нужно иметь в виду: мошенник надеется, что вы будете формально выполнять все долги процедуры взыскания, писать напоминающие письма, ждать ответа и т.д. За это время он постарается скрыться. Поэтому вам нужно действовать наоборот — ведь время работает против вас. Если вы поняли, что столкнулись с мошенником, все процедуры должны максимально «схлопнуться». Не нужно писать никаких писем. Сразу после того, как вы обнаружили, что имеете дело с мошенником, нужно обратиться в следственные органы, подать заявление об объявлении должника банкротом, принять прочие меры. «Сразу» — здесь ключевое слово.

При встрече с мошенником не теряйте зря времени и сразу передавайте дело в следственные органы или суд.

Должниками становятся по разным причинам. Не усугубляйте своими жесткими требованиями возврата долга положения порядочных людей, попавших в стесненные обстоятельства. Но в то же время не давайте мошенникам шанса скрыться от платежа.

Классификация по аккуратности выплат

Должниками, как мы уже выяснили, становятся по разным причинам, и далеко не все эти люди и компании — злостные неплательщики. Поэтому к выбору метода взыскания следует

относиться дифференцированно: за лучших покупателей нужно держаться и стремиться взыскивать долги наиболее мягким способом; если же вы видите, что столкнулись с мошенничеством, то можете использовать самые жесткие методы, так как не рассчитываете больше иметь дело с этим человеком или компанией.

В зависимости от того, как ведет себя покупатель, вам следует решить, стоит ли его удерживать или лучше с ним расстаться.

Вот какими, с точки зрения их отношения к выплате долга, могут быть должники.

Заказчик, который платит регулярно и аккуратно

Оценка: очень хороший.

Результат: вы зарабатываете как планировали.

Как сам себя оценивает: считает себя обычным или хорошим заказчиком, вполне удовлетворен сотрудничеством, полагает, что может время от времени рассчитывать на проявление дополнительного внимания.

Что требуется от вас: заказчика все устраивает, поэтому вам, со своей стороны, достаточно проявлять нужное внимание, уважение, поддерживать сложившиеся отношения и традиции. Вовремя выставляйте счета, выполняйте свои обещания и делайте чуть-чуть больше, чем он ожидает. Таким Клиентом нужно дорожить и стремиться сохранить его.

Заказчик, который платит всегда, но не очень аккуратно

Оценка: недисциплинированный, но добросовестный. Хороший, но требует заботы.

Результат: вы зарабатываете как планировали, но должны учитывать, что потребуются дополнительные усилия с вашей стороны.

Как сам себя оценивает: считает себя обычным Клиентом; полагает, что компания должна не только предоставлять ему обязательные услуги, но и проявлять заботу, напоминать, прощать мелкие промахи.

Что требуется от вас: покажите, что цените его как заказчика, но хотели бы упорядочить ваши финансовые отношения; разработайте четкую систему напоминаний.

Заказчик, который оттягивает оплату под различными предложениями

Оценка: недисциплинированный. Ни хороший, ни плохой, требует внимания.

Результат: вы можете что-то заработать, если проявите максимум внимания и минимизируете возможные потери.

Как сам себя оценивает: считает себя обычным, но, может быть, несколько придирчивым заказчиком.

Что требуется от вас: будьте благожелательны, но покажите, что серьезно относитесь к формальной стороне отношений; разработайте четкую систему обязательств и напоминаний; внимательно следите за тем, чтобы все документы были подписаны; используйте методы психологического давления.

Заказчик, который отказывается выполнить свои обязательства по оплате, выдвигая необоснованные претензии

Оценка: злостный неплательщик. Плохой, требуются меры притязания по защите кредита.

Результат: вы под ударом.

Как сам себя оценивает: считает себя просто неудовлетворенным заказчиком, у которого большой выбор других поставщиков.

Что требуется от вас: стремитесь избегать отношений с такими людьми и компаниями; максимально внимательно

относитесь ко всем подписываемым документам; требуйте предоплату или залог; ограничьте срок, в течение которого вы принимаете претензии; будьте готовы отстаивать свои интересы в суде.

Заказчик, который не собирался платить ни при каких обстоятельствах

Оценка: мошенник, опасный, требует активного противодействия.

Результат: заказчик представляет интерес для правоохранительных органов государства в порядке, предусмотренном Уголовным кодексом РФ.

Как сам себя оценивает: считает себя ловкачом.

Что требуется от вас: стремитесь избегать любых отношений с такими людьми и компаниями; пресекайте все контакты еще до стадии продаж, вообще не тратьте на них времени; если товар уже поставлен, немедленно обращайтесь в правоохранительные органы или к профессиональным коллекторам/юристам. Только специалисты помогут вам получить компенсацию за действия таких «заказчиков».

Стоит добавить еще один тип...

Заказчик, который платит дважды: и долг, и пени

Оценка: лучший.

Результат: вы зарабатываете максимум возможного (конечно, это зависит от размера пеней).

Как сам себя оценивает: считает себя неорганизованным.

Что требуется от вас: покажите, как, несмотря ни на что, нежно любите его, дорожите им; но отмечайте, что формальные обязательства и правила сильнее вас и поэтому пени должны быть оплачены; прощайте редко и только мелкие долги.

Кто ваши лучшие заказчики? Те, кто платит вовремя? Ну, может быть... Но они такие скучные.

Самые лучшие Клиенты банков — эмитентов кредитных карт — это те, кто никогда не платит вовремя, но довольно быстро закрывает свои счета и оплачивает экономически обоснованные штрафы (пени). Может быть, они забывают, может, их график жизни не очень совпадает с графиком платежей...

Например, заказчик банка г-н Чопин всегда, то есть каждый месяц, оплачивает свой счет в районе 15-го числа, а не 3-го, как указано в договоре. Почему? Например, потому, что он не очень организован, или размер пени для него не очень существен, или 15-го г-н Чопин получает проценты по депозиту либо зарплату. Может быть, он часто уезжает и не может отследить оплату всех своих счетов...

Так или иначе — помните, что больше всего вы зарабатываете не на обязательных заказчиках, а на честных, но немного неорганизованных. На тех, кто не оплачивает вовремя, но платит штрафы.

Изучайте заказчиков. Постарайтесь сфокусироваться именно на них, а не только на внутренних процедурах утверждения кредита или рассрочки.

Классификация по психологическим характеристикам

Эта классификация в большей степени применима, если вашим должником является не юридическое, а физическое лицо.

Вот несколько основных типов людей, которые оказываются должниками, и причины, почему это происходит.

Рационалист. Верно рассчитав, что взять в долг ему выгоднее, чем копить, он распределяет платежи согласно внутренним приоритетам, оценивает, кому и когда платить, договаривается с кредиторами, выторговывает выгодные для себя условия.

Случайный должник. Тот, кто оказался в стесненных обстоятельствах в результате некой неудачи, внезапной катастрофы, из-за которой пришлось брать в долг. В зависимости от того, насколько серьезна проблема, можно оценить, есть ли у должника шанс выйти из этой пиковой ситуации.

Человек-лавина. Такие люди берут в долг все больше и больше, чтобы расплатиться по уже имеющимся долгам. Затем снова занимают, чтобы расплатиться с новыми кредиторами. Далеко не все из них мошенники, у некоторых просто сложный жизненный этап и со временем они искренне рассчитывают расплатиться со всеми. Иногда это больные или болезненно азартные люди, которые попали в зависимость от своих пристрастий. Основная проблема для таких должников — верно расставить приоритеты.

Догоняющий. Тот, кто хочет быть не хуже других, но при этом не может обеспечить себе соответствующий уровень доходов. Его цель — завоевать или поддержать высокий статус в обществе, подтверждаемый высокими расходами. Включившись в круговорот потребления, он уже не может остановиться, считая себя богаче, чем есть на самом деле.

Обедневший. Человек, привыкший к другому уровню доходов и, соответственно, расходов, который не может ограничить себя в потреблении и вынужден занимать.

Наивный. Тот, кто не знал о последствиях заключаемой сделки и не догадывался о возникновении долга. Или знал о долге, но сильно ошибся относительно его размера.

Расточитель. Тот, кто осознанно тратит все свои средства. Такие люди живут одним днем, без всяких накоплений. У них может быть довольно высокий уровень доходов, но столь же высок и уровень расходов.

Финансофоб. Тот, кто не умеет, не может и не хочет планировать свои финансовые потоки. Его платежи хаотичны, траты нерациональны. Он всячески избегает расчетов и переживает, если приходится их делать.

Загнанная мышь. Первоначально такой должник отрицает сам факт долга. Убедившись, что от факта займа нельзя скрыться, начинает обвинять в своих проблемах всех, в том числе самого кредитора — например, говорит, что его заставили взять в долг.

Мошенник. Тот, кто брал в долг, не собираясь когда-либо расплачиваться.

Компании состоят из людей. К тому же многие организации довольно точно отражают личность своего руководителя. Так что, при некотором допущении, по приведенному выше принципу можно классифицировать и фирмы.

Понимание, с должником какого типа вы общаетесь, позволит вам легко спрогнозировать его дальнейшее поведение. Отметив характерное поведение Клиента или некие факты из его рассказа о предыдущем опыте, вы сразу же поймете, какие сложности при работе с ним вам потенциально угрожают.

Если вы не уверены в своей способности взыскать долг с любого, то старайтесь взаимодействовать только с людьми рационального типа.

Предположим, вы столкнулись с тем, что ваш покупатель не выполнил условий договора. Вы решили провести переговоры, но они зашли в тупик. Вы никак не понимаете друг друга и не можете прийти к приемлемому для обеих сторон соглашению. Почему это происходит?

Возможно, все объясняется просто: вы общаетесь с нерациональным человеком. Образно говоря, вы играете с ним в шахматы, а должник, хоть и знает правила, стремится не играть, а красиво расставлять фигуры. Я представляю, как арендаторы пытались бы взыскать деньги с людей, подобных Ван Гогу или Гогену...

Общение с такими людьми чрезвычайно затруднительно, но тем не менее быть нерациональным человеком в рациональном мире — не преступление. Проявите понимание. Попробуйте сменить аргументацию. Не говорите о рациональных фактах, последствиях — это не поможет. Порассуждайте об эмоциях, суждениях авторитетных людей, этике, нравственных ценностях. Посочувствуйте, расскажите несколько историй из

практики. В конце концов, просто попросите — настоятельно попросите — оплатить долг ради вас и вашего доброго отношения к должнику лично. Расскажите о своей компании, о том, какие задачи она решает. Объясните, что с помощью этого платежа она сможет реализовать свои планы, то есть в итоге сделать мир лучше. Скажите о моральной стороне долгов.

Но имейте в виду, что, общаясь с такими людьми, вы ступаете на территорию, слишком отличную от привычной вам. И подобные переговоры не будут для вас простыми.

Причем я не говорю, что эти люди страдают психическими расстройствами. Они обычные, абсолютно нормальные, некоторые из них даже могут быть руководителями успешных компаний. Просто их система ценностей далека от материальной.

Ваш должник может оказаться нерациональным человеком. Тогда на него не действуют рациональные аргументы. Ищите другие пути.

Особенности поведения должника и их причины

Потребности должников (по теории Маслоу)

Задумайтесь о ценностях должника. Что им движет, что для него важно? Тут будет не лишним вспомнить теорию мотивации Абрахама Маслоу (хоть и многократно опровергнутую, но полезную для нас в качестве модели). Она подробно описана в профессиональной литературе, рекомендую с ней ознакомиться. Вкратце: г-н Маслоу считает, что существует некая иерархия потребностей человека — от физиологических (внизу пирамиды) до потребностей самореализации (на вершине). Стремление удовлетворить эти потребности и заставляет нас поступать так или иначе, то есть проявление тех или иных потребностей является мотивом для различных поступков.