

Роботизированное судебное взыскание – ответ на современные вызовы

Дмитрий Аверьянов – Управляющий процессным офисом «Аксиома-Авес»

Основным продуктом в микрофинансовой деятельности на сегодняшний день остается так называемый «займ до зарплаты». Такая модель бизнеса сама по себе предполагает работу с представителями общества, временно испытывающими финансовые трудности. В таких условиях, качественная работа с долговыми портфелями является основой экономической стабильности микрофинансовой организации.

До последнего времени считалось, что наиболее эффективным способом возврата просроченных займов является взаимодействие с должником в досудебном порядке. Этому были вполне логичные объяснения: финансовая состоятельность заёмщиков до осени 2014 года была достаточно высокой, количество взаимодействий с должником со стороны взыскателя не регламентировалось правилами, что позволяло дополнительно использовать эффект психологического давления. К тому же организация колл-центра для обзвона должников не является сложной и затратной задачей; для ее реализации как-правило достаточно и программных, и людских ресурсов.

Организация же судебной работы с долговыми портфелями часто рассматривалась руководителями микрофинансовых компаний как слишком обременительное для компании дело. Поэтому «плохие» долги, как-правило, либо продавались коллекторам по договорам цессии, либо и вовсе списывались на убытки. Однако вызовы последнего времени: экономический кризис, существенно снизивший платежеспособность заёмщиков, а также ограничения по контактам с должником, которые неминуемо будут закреплены на уровне законодательства в ближайшее время, требуют от руководства микрофинансовых компаний незамедлительных решений по пересмотру бизнес-процессов работы с просроченными долговыми портфелями.

К счастью, выход из этой ситуации есть, и он не только позволит увеличить эффективность возврата проблемных займов, но и выведет управление бизнес-процессами микрофинансовой организации на качественно новый, инновационный уровень – программную роботизацию предприятия.

Наша компания занимается разработками экспертных роботизированных систем управления (ЭРСУ) – инновационного программного обеспечения, позволяющего управлять в автоматическом режиме сотнями тысяч объектов, в том числе договорами займа. Экспертная система – это программа, обладающая способностью самостоятельно принимать решения в автоматическом режиме. Базой знаний для нее, в рассматриваемом вопросе, служит совокупность заранее спроектированных сценариев поведения, в зависимости от результатов выполненных ранее мероприятий, финансовых и иных показателей каждого дела в портфеле проблемных займов. Результатом работы экспертной системы являются конкретные предписания, выдаваемые относительно каждого проблемного договора либо ответственному сотруднику компании, либо функциональному роботу, который самостоятельно способен выполнить множество задач, не требующих участия человеческого интеллекта.

Один из продуктов, который мы разработали согласно описанным принципам, предназначен для организации потокового, практически автоматического процесса судебного производства, особенно в приказном порядке и в порядке искового судебного производства без участия истца в рассмотрении дела. При этом, управление такой роботизированной системой на этапе эксплуатации не требует участия высоко квалифицированных юристов. Опыт показывает, что поддержка работоспособности комплекса обеспечивается одним юристом на каждые 7000 – 8000 дел в месяц.

Рассмотрим основные принципы роботизированного судебного взыскания. Прежде всего стоит обратить внимание на макет заявления для вынесения судебного приказа (Рис.1). Под-

В Судебный участок №1 Санкт-Петербурга
190068, Санкт-Петербург, ул. Садовая, д. 55-57, лит.А

Взыскатель: ООО «Жизнь без долга»

Сумма и валюта иска: 11 100 рублей
Государственная пошлина: 444 рублей

ЗАЯВЛЕНИЕ о вынесении |
судебного приказа

19.02.2016 17:11:15 между ООО «Жизнь без долга» (далее – «Банк») и Сидоров Иван Петрович (далее – «Должник») в простой письменной форме был заключен кредитный договор № 1100220059 (далее - «Кредитный договор») путем обращения Должника в Банк с Заявлением на получение кредита от 19.02.2016 17:11:15 (далее – Заявление) и акцепта Банком указанного Заявления фактическим предоставлением кредита. (Приложение 2)

В соответствии с Кредитным договором, Банк предоставил Должнику денежные средства (далее по тексту – «Кредит») в размере 10 000 рублей, а Должник обязался вернуть полученный Кредит и уплатить проценты за пользование кредитом в размере 15% годовых. Денежные средства, полученные в Кредит, а так же проценты, начисленные на них, подлежат уплате Должником ежемесячно.

...
Сумма задолженности по основному долгу – 10 000 руб.
Сумма задолженности по процентам за пользование кредитными средствами – 1 000 руб.
Сумма задолженности по пени – 100 руб.;

Таким образом, задолженность Ответчика перед Банком, составляет: 11 100 рублей

Прошу:

1. Взыскать с Сидорова Ивана Петровича в пользу ООО «Жизнь без долга» задолженность в размере 11 100 руб.
2. Взыскать в пользу ООО «Жизнь без долга» расходы по оплате госпошлины в размере 444 руб.

Приложения:

1. Платежное поручение об оплате государственной пошлины - 1 экз., подлинник;
2. Кредитный договор № 1100220059 от 19.02.2016 17:11:15. – 1 экз., копия;
3. Паспорт должника - 1 экз., копия;
4. Расчет сумм задолженности – 1 экз.;

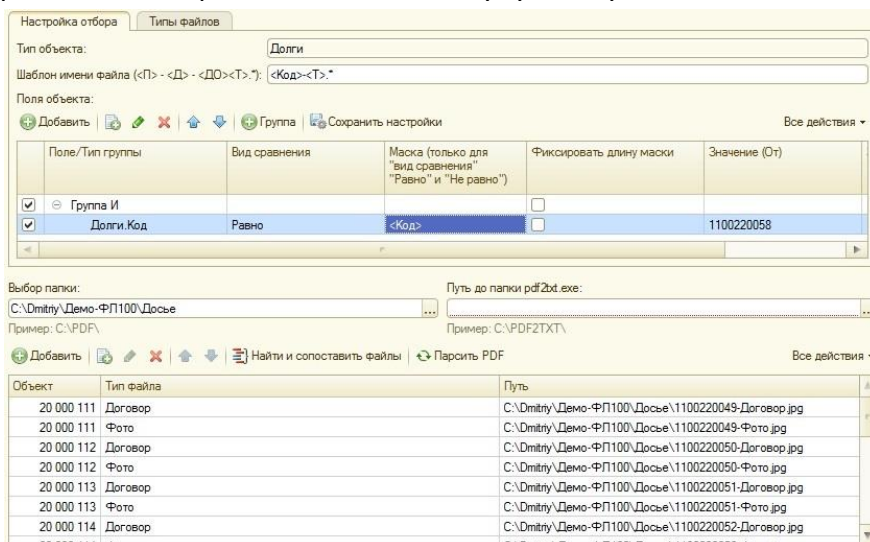
Представитель по доверенности

Капитанов Александр

готовка пакета заявлений на вынесение судебных приказов (или исковых заявлений) с необходимыми приложениями, подтверждающими законность требований истца, является основным камнем преткновения в попытках осуществить автоматизацию судебного производства. Начнем с того, что само по себе заявление должника индивидуально, на основе его личных данных и индивидуальных сумм задолженности, составляющих предмет требований. Кроме того, заявление содержит несколько параметров, которые не являются сведениями о должнике, а

должны быть каким-то образом определены для каждого судебного дела. Я имею в виду расчет государственной пошлины и определение территориальной подсудности будущего судебного дела. А в финале, необходимо обеспечить прикрепление к каждому делу графических файлов, представляющих собой доказательную базу.

Нет нужды специально развивать мысль, что успешное функционирование каждого отдельно взятого подразделения компании значительно зависит от уровня интеграции с другими подразделениями. Так и в рассматриваемом вопросе, обеспечение будущих судебных дел доказательной базой документов может быть обеспечено только в тесной интеграции с клиентской службой, где формируются первичные документы, фиксирующие договоренности между микрофинансовой компанией и заемщиком. В наших технологиях этому вопросу тоже уде-



ляется много внимания. Еще на этапе формирования обязательства по займу, к объекту необходимо прикрепить все имеющиеся сканы документов. Если же пакет проблемных займов приобретен по договору цессии, то создать все нужные наборы долговых обязательств и прикрепить к ним файлы, составляющие досье должника, поможет функциональный робот.

Расчет госпошлины также можно доверить роботу, который выполнит его в автоматическом режиме, в зависимости от вида производства и сумм требований.

Отдельного рассмотрения требует тема автоматического определения подсудности. Эта задача весьма непростая, особенно если территория возможных судебных разбирательств не ограничена отдельно взятой областью. Для решения вопроса, нам пришлось предусмотреть специальный справочник судебных участков. Естественно, что для каждой карточки суда есть возможность быстро перейти на веб-сайт суда, если необходимо быстро получить какую-либо дополнительную информацию извне. При этом, для каждого судебного участка есть возможность задать

Судебный участок № 1 Адмиралтейского района (Город Санкт-...

Записать и закрыть Все действия ?

Наименование: Судебный участок № 1 Адмиралтейского района (Город... Код: 000003627
Наименование в р.п.: Судебного участка № 1 Адмиралтейского района (Горо... Номер: 0
Наименование краткое: Судебный участок №1 Санкт-Петербурга
Вид подсудности: Судебный участок (Мировой судья) ...
Федеральный округ: Северо-Западный ...
Регион: 78 - Санкт-Петербург (Санкт-Петербург) ...
Вышестоящая инстанция: Ленинский районный суд (Город Санкт-Петербург) ...
Время работы: с 9-00 до 18-00, пятница до 17-00, Обед с 13-00 до 14-00
Часы приема граждан: понедельник: с 09-30 до 13-00, среда с 14-00 до 17-30

Банковские р... Адреса и теле... Территориаль... Улицы Интервалы до... Карта

N	Адрес	Дома
1	Санкт-Петербург г. Декабристов ул	Чет.: 34-58
2	Санкт-Петербург г. Калинин пер	Все
3	Санкт-Петербург г. Канонерская ул	Все
4	Санкт-Петербург г. Климов пер	Все
5	Санкт-Петербург г. Красноградский пер	Все
6	Санкт-Петербург г. Крюкова ул	Нечет.: 5-31
7	Санкт-Петербург г. Лабутина ул	Все

Сайт: <http://www.mirsud.spb.ru/catalog/99/26>
E-mail:

диапазоны адресов, которые каждый участок обслуживает. Таким образом, если в договорах займов предусмотрена договорная подсудность, то есть возможность полностью описать территории, обслуживаемые конкретными судебными участками. Если же подсудность необходимо определять по адресу регистрации должника, то есть возможность воспользоваться дополнительным сервисом, который обеспечивает наша компания со своими партнерами.

В заключение рассмотрения технологий для роботизации судебного взыскания, уделим немного внимания средствам доставки корреспонденции. Конечно, рассмотренные нами в статье технологии, обладают возможностью автоматического вывода на принтер всего пакета заявлений и приложений в комплекте с напечатанными конвертами для отправки корреспонденции. Секретарю или помощнику потребуется только вложить содержимое внутрь конвертов и доставить набор бандеролей в «Почту России» или другую логистическую компанию. Однако, современные системы онлайн-услуг давно уже позволяют осуществлять такого рода почтовые отправления путем выгрузки документов и сопроводительных реестров в специализированных веб-клиентах логистических компаний, которые готовы взять на себя процесс формирования и отправки корреспонденции. Использование подобных сервисов, в совокупности с экспертными роботизированными системами управления судебным производством, позволят современной микрофинансовой компании быстро отреагировать на вызовы

последнего времени, связанные с ухудшением платежеспособности заёмщиков и неминуемыми законодательными ограничениями на взаимодействие с должниками. Переход к роботизированной, практически автоматической подготовке заявлений в суд, а также автоматическое отслеживание экспертной системой любых изменений в судебных делах с одновременной выдачей нужных предписаний по каждому делу ответственным юристам (о чем я расскажу в одном из следующих номеров журнала) позволит компании уже с 31 дня выхода займа на просрочку в автоматическом режиме привлечь судебный аппарат государства для защиты своих интересов.

Не лишним будет упомянуть тот факт, что предполагаемые законодательные ограничения на взаимодействие с должником (на момент написания статьи, в Государственной Думе прошел первое чтение законопроект, где предусмотрено ограничение на общение с должником в виде 2 звонков и одной личной встречи в неделю) существенно изменят бизнес-процесс досудебного взыскания. Эффективность досудебных мер будет существенно снижена, а необходимость содержать штат сотрудников контакт-центра, может и вовсе сделать досудебное урегулирование убыточным для компании в новых условиях.

Выходом из ситуации может также стать переход на роботизированное управление просроченными займами. Скажем, первичный прозвон телефонных номеров должников на предмет контактности и донесения первичной информации о проблемах с погашением займа, можно доверить роботу-автоинформатору, который самостоятельно отследит и законодательные ограничения на количество звонков в неделю. При таком подходе, в дальнейшей работе с должником, можно либо вообще отказаться от необходимости держать штат персонала по досудебной работе, переходя непосредственно к роботизированному судебному взысканию на 31 день с момента возникновения просрочки, либо ограничить штат сотрудников по досудебной работе минимальным количеством сотрудников, для совершения одного-двух контрольных звонков должнику с попыткой договориться о реструктуризации долга.

Современные вызовы, стоящие перед руководством микрофинансовых компаний относительно процесса истребования просроченной задолженности по займам, требуют незамедлительных решений. Однако, не даром говорят, что кризис – это время новых возможностей. Именно сейчас, перевод бизнес-процессов компании на инновационную технологическую платформу позволит получить новые конкурентные преимущества в бизнесе.