**Стратегия управления просроченной задолженностью для P2P платформы**

***ПРЕВЕНТИВНАЯ ФАЗА (до наступления срока платежа)***

| **День** | **Каналы** | **Сообщение** | **Психологический эффект** |
| --- | --- | --- | --- |
| -5 | Push-уведомление | "Напоминаем: через 5 дней наступает срок платежа по займу №XXXX. Сумма к оплате: XXX EUR." | Заблаговременное планирование |
| -3 | Email | "Уважаемый клиент, напоминаем о приближающемся сроке платежа. Просим убедиться в наличии достаточных средств для его исполнения." | Подготовка к оплате |
| -2 | SMS | "Через 2 дня наступает срок платежа. Избегайте негативных последствий - обеспечьте наличие средств на счете." | Предупреждение о последствиях |
| -1 | Push + SMS | "ВНИМАНИЕ: Завтра последний день для внесения платежа по займу №XXXX. Несвоевременная оплата повлечет финансовые и репутационные последствия." | Создание чувства срочности |
| 0 | Email + SMS | "СЕГОДНЯ последний день для внесения платежа по займу №XXXX. Неуплата влечет немедленное начисление штрафов и негативное влияние на ваш кредитный профиль." | Максимизация срочности |

***ФАЗА РАННЕЙ ПРОСРОЧКИ (1-7 дней)***

| **День** | **Каналы** | **Сообщение** | **Психологический эффект** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | SMS + Email | "УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРОСРОЧКЕ: Зафиксировано нарушение договорных обязательств по займу №XXXX. Срочно погасите задолженность во избежание негативных последствий." | Официальная фиксация нарушения |
| 2 | Push + SMS | "Ваш займ №XXXX переведен в статус 'Просрочен'. Доступ к новым займам ЗАБЛОКИРОВАН. Для разблокировки немедленно погасите задолженность." | Демонстрация реальных ограничений |
| 3 | Email (формальный) | "ВАЖНО: Информируем о запуске процедуры взыскания по займу №XXXX. В течение 24 часов ваши данные будут переданы в Службу кредитного мониторинга для фиксации в реестре проблемных заемщиков." | Угроза формальных процедур |
| 4 | SMS + AI-звонок | "ВНИМАНИЕ: Зафиксирована ваша неплатежеспособность. Информация может быть передана другим кредиторам в рамках межбанковского обмена данными согласно Директиве ЕС 2014/59/EU." | Угроза репутационных потерь |
| 5 | Push + Email | "ПОСЛЕДНЕЕ НАПОМИНАНИЕ перед активацией процедуры переуступки долга. Избегайте дополнительных издержек - погасите задолженность сегодня." | Введение термина "переуступка" |
| 6 | SMS | "СРОЧНО: Сегодня последний день перед передачей вашего дела специализированному отделу взыскания. Погасите долг для предотвращения эскалации мер." | Угроза эскалации |
| 7 | Email + AI-звонок | "УВЕДОМЛЕНИЕ О ПЕРЕВОДЕ ВАШЕГО ДЕЛА: Ваша задолженность передана в отдел взыскания. Начислены штрафные санкции согласно п.4.7 Договора. По вопросу урегулирования свяжитесь с нами в течение 24 часов." | Создание ощущения серьезных изменений |

***ФАЗА СРЕДНЕЙ ПРОСРОЧКИ (8-15 дней)***

| **День** | **Каналы** | **Сообщение** | **Психологический эффект** |
| --- | --- | --- | --- |
| 8 | SMS + Push | "УВЕДОМЛЕНИЕ ОТ СЛУЖБЫ ВЗЫСКАНИЯ: Зафиксировано уклонение от погашения займа №XXXX. Предлагаем последнюю возможность урегулирования до применения полного комплекса мер взыскания." | Смена стиля, представление "нового органа" |
| 9 | Email (официальный) | "ОФИЦИАЛЬНОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ: Инициирована процедура внесения данных в Европейский реестр проблемных заемщиков (ERDB) согласно Регламенту ЕС 2016/679. Для отмены процедуры необходимо погасить задолженность в течение 48 часов." | Угроза международных последствий |
| 10 | SMS + AI-звонок | "ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ: Ваш долг квалифицирован как 'проблемный актив'. Начата подготовка к выставлению на аукцион долговых обязательств с передачей всех прав требования третьим лицам." | Угроза передачи неизвестным третьим лицам |
| 11 | Push | "ВНИМАНИЕ: Для вашего займа №XXXX активирован протокол предаукционной оценки. После продажи долга условия взыскания определяются новым кредитором." | Неопределенность будущих условий |
| 12 | Email (детальный) | "ПОСЛЕДНЕЕ ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ: В связи с подготовкой к продаже вашего долга предлагаем возможность пролонгации/реструктуризации. Данное предложение действительно 24 часа. Дальнейшие условия будут определяться новым держателем долга." | Последний шанс на "мягкие" условия |
| 13 | SMS (короткий) | "КРИТИЧЕСКИЙ СТАТУС займа №XXXX. Ваше бездействие зафиксировано и будет использовано при составлении юридического заключения." | Фиксация "виновного поведения" |
| 14 | AI-звонок + Email | "УВЕДОМЛЕНИЕ О ФИНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКЕ К АУКЦИОНУ: Ваш долг по займу №XXXX включен в пакет активов для продажи профессиональным взыскателям. После передачи долга все вопросы урегулирования будут в компетенции нового кредитора." | Угроза профессиональных взыскателей |
| 15 | SMS + Push + Email | "ПОСЛЕДНИЙ ДЕНЬ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ. После продажи долга условия погашения могут включать дополнительные юридические процедуры согласно законодательству Словакии и ЕС." | Финальное предупреждение |

***ФАЗА ПОЗДНЕЙ ПРОСРОЧКИ (16-30 дней)***

| **День** | **Каналы** | **Сообщение** | **Психологический эффект** |
| --- | --- | --- | --- |
| 16 | Email (официальный) | "УВЕДОМЛЕНИЕ О ПЕРЕУСТУПКЕ ПРАВ ТРЕБОВАНИЯ: Информируем о начале процедуры переуступки прав требования по займу №XXXX. Аукцион назначен на [дата]. Погашение долга до указанной даты предотвратит переуступку." | Конкретная угроза с датой |
| 17-18 | SMS (2 раза в день) | "ВНИМАНИЕ: Осталось [X] дней до аукциона по продаже вашего долга. После продажи все переговоры становятся невозможными." | Обратный отсчет |
| 19 | AI-звонок | "Уведомляем, что ваш профиль отмечен в системе как 'Злостный неплательщик'. Данный статус влияет на все финансовые операции в банковской системе ЕС." | Страх системных последствий |
| 20 | Email + SMS | "ПРЕДАУКЦИОННОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ: Подготовлен полный пакет документов для продажи вашего долга. Включена вся информация о ваших активах и финансовом поведении для облегчения процедуры взыскания новым кредитором." | Страх раскрытия финансовой информации |
| 21-23 | SMS + Push | "Ваш долг будет продан через [X] дней. После продажи все предложения по урегулированию аннулируются." | Усиление давления |
| 24 | Email (от "Юридического отдела") | "ПРЕДУПРЕЖДЕНИЕ ОТ ЮРИДИЧЕСКОГО ОТДЕЛА: Подготовлены материалы для передачи профессиональным взыскателям, включая юридическое заключение о ваших намеренных действиях по уклонению от исполнения обязательств." | Угроза юридического преследования |
| 25-26 | SMS + AI-звонок | "КРИТИЧЕСКАЯ ФАЗА: Ваш долг находится в финальной стадии подготовки к продаже. После продажи взыскание будет осуществляться в максимально жестком правовом режиме." | Максимальное давление |
| 27-29 | Комбинированные каналы | "АУКЦИОН ЧЕРЕЗ [X] ДНЕЙ: Погасите задолженность сейчас, чтобы избежать многолетних процедур взыскания со стороны профессиональных коллекторских служб." | Страх долгосрочных последствий |
| 30 | Все каналы | "УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРОДАЖЕ ДОЛГА: Ваш долг по займу №XXXX продан компании [Название]. Все дальнейшие взаимодействия будут осуществляться с новым кредитором, обладающим полным правом требования согласно законодательству ЕС." | Финальное уведомление |

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЭЛЕМЕНТЫ**

***Механизмы давления в личном кабинете***

1. **Динамические уведомления:**
   * Красная полоса с обратным отсчетом времени до эскалации
   * Счетчик начисленных штрафов в режиме реального времени
   * Индикатор снижения кредитного рейтинга
2. **Рейтинговая система:**
   * Визуализация падения рейтинга ("Ваш рейтинг упал до категории D")
   * Сравнительные метрики ("Вы в числе 3% наименее надежных заемщиков платформы")
   * Блокировка функций личного кабинета с сообщением о причине
3. **Информационные маркеры:**
   * Статус "Находится в процессе взыскания"
   * Метка "Готовится к продаже третьим лицам"
   * Предупреждение "Доступ к новым кредитным продуктам заблокирован"

***Технические решения для повышения эффективности***

1. **AI-звонки:**
   * Разные сценарии для разных стадий просрочки
   * Фиксация ответов должника для юридического документирования
   * Автоматическая эскалация при выявлении уклонения от диалога
2. **Умные SMS:**
   * Отправка в часы наибольшей активности пользователя
   * Персонализация сообщений на основе анализа поведения
   * Чередование эмоциональных и формально-юридических формулировок
3. **Система мониторинга действий:**
   * Фиксация открытия сообщений и уведомлений
   * Отслеживание попыток входа в личный кабинет
   * Анализ поведенческих паттернов для настройки стратегии взыскания

***Юридически корректные формулировки угроз***

1. **Регуляторные угрозы:**
   * "В соответствии с Директивой ЕС 2014/17/EU о кредитных соглашениях"
   * "Согласно положениям Закона о потребительском кредитовании Словакии"
   * "В рамках межбанковского обмена информацией о недобросовестных заемщиках"
2. **Репутационные угрозы:**
   * "Внесение в реестр проблемных заемщиков"
   * "Обязательное информирование будущих кредиторов о факте просрочки"
   * "Передача информации в Европейское бюро кредитных историй"
3. **Финансовые угрозы:**
   * "Начисление штрафных санкций согласно условиям договора"
   * "Увеличение суммы задолженности на X% ежедневно"
   * "Взыскание всех расходов, связанных с процедурой возврата долга"

***Предложения по урегулированию***

1. **Пролонгация:**
   * Предложение доступно только в первые 10 дней просрочки
   * Требует уплаты минимальной суммы (15-20% от долга)
   * Сопровождается повышением процентной ставки
2. **Реструктуризация:**
   * Разделение долга на части с графиком погашения
   * Доступно только при активном сотрудничестве заемщика
   * Включает дополнительные гарантии возврата
3. **Дисконтирование:**
   * Предложение единовременного погашения со скидкой
   * Ограниченное по времени (24-48 часов)
   * Доступно только перед финальной стадией продажи долга

**ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ И ОГРАНИЧЕНИЯ**

***Соблюдение законодательства ЕС и Словакии***

1. **Директива 2008/48/EC о потребительском кредите:**
   * Соблюдать требования к прозрачности информации
   * Не использовать угрозы физического воздействия
   * Не звонить в ночное время (22:00-8:00)
2. **Регламент ЕС 2016/679 (GDPR):**
   * Обрабатывать данные о должниках законно
   * Не передавать информацию неуполномоченным лицам
   * Соблюдать права субъектов данных
3. **Законодательство Словакии о защите потребителей:**
   * Избегать формулировок, содержащих прямые оскорбления
   * Не использовать недостоверную информацию о последствиях
   * Соблюдать частоту коммуникаций в соответствии с местными нормами

***Запрещенные практики, которых следует избегать***

1. **Недопустимые угрозы:**
   * Угрозы уголовного преследования
   * Угрозы физической расправы
   * Угрозы конфискации имущества без судебного решения
2. **Недопустимые методы коммуникации:**
   * Контакты с третьими лицами о задолженности
   * Публичное разглашение информации о должнике
   * Использование обманных способов связи
3. **Временные ограничения:**
   * Звонки в ночное время (22:00-8:00)
   * Звонки в выходные и праздничные дни
   * Чрезмерная частота контактов (более 3 в день)

**ТЕХНИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

1. **Автоматизация процессов:**
   * Внедрение системы скоринга для определения стратегии взыскания
   * Автоматическая эскалация коммуникаций при отсутствии реакции
   * Интеграция с CRM для анализа поведения должника
2. **Мониторинг эффективности:**
   * Отслеживание конверсии на каждом этапе взыскания
   * A/B тестирование формулировок и каналов коммуникации
   * Анализ поведенческих паттернов должников
3. **Техническая безопасность:**
   * Обеспечение защиты данных о должниках
   * Документирование всех коммуникаций
   * Создание защищенного архива для потенциальных юридических разбирательств

**Необходимость лицензии или регистрации**

Сама P2P-платформа, связывающая физических лиц для займов, в Словакии пока **не подпадает под прямой надзор НБС** как банковская или кредитная организация[dlapiperintelligence.com](https://www.dlapiperintelligence.com/investmentrules/countries/handbook.pdf?c=SK#:~:text=On%2027%20April%202016%2C%20the,the%20rules%20of%20their%20functioning)[dlapiperintelligence.com](https://www.dlapiperintelligence.com/investmentrules/countries/handbook.pdf?c=SK#:~:text=Currently%2C%20P2P%20lending%20is%20not,Regulation%20of%20payment%20services). Национальный банк Словакии ещё в 2016 г. указывал, что сделки P2P-кредитования не находятся в его компетенции (отсутствует специальное регулирование)[dlapiperintelligence.com](https://www.dlapiperintelligence.com/investmentrules/countries/handbook.pdf?c=SK#:~:text=On%2027%20April%202016%2C%20the,the%20rules%20of%20their%20functioning). Однако следует учитывать, что **выдача потребительского кредита** в рамках предпринимательской деятельности требует лицензирования НБС. Согласно Закону №129/2010 «О потребительских кредитах…», **кредитором может быть только авторизованная организация** – никто не вправе *«в ходе предпринимательской деятельности предоставлять потребительские кредиты без лицензии»*[dlapiperintelligence.com](https://www.dlapiperintelligence.com/investmentrules/countries/handbook.pdf?c=SK#:~:text=The%20available%20exemptions%20relate%20to,to%20carry%20out%20banking%20activities)[dlapiperintelligence.com](https://www.dlapiperintelligence.com/investmentrules/countries/handbook.pdf?c=SK#:~:text=Pursuant%20to%20the%20Slovak%20Act,Act%20on%20Consumer%20Credits%20and). В случае P2P-модели кредиторами выступают частные лица; если они действуют не как бизнес, а как разовые инвесторы, формально лицензия может не требоваться. Тем не менее, платформе рекомендуется получить статус финансового посредника (агента) или иную регистрацию, если ее деятельность систематически **посредничает в выдаче займов**. В Словакии действует закон о финансовом посредничестве (№186/2009 Z.z.), требующий регистрации финансовых агентов для сфер кредитования[mfsr.sk](https://www.mfsr.sk/en/finance/financial-market/intermediaries/#:~:text=1,of%20Certain%20Acts%20as%20amended). Таким образом, **прямой банковской лицензии** P2P-платформе не нужно, но **регистрация как финансовый агент** в секторе потребительского кредитования может потребоваться для соответствия закону. Кроме того, платформа должна иметь стандартную торговую лицензию (živnosť) на ведение деятельности. Специальной «коллекторской» лицензии в Словакии нет, но для операций по взысканию часто используется лицензия на факторинг/форфейтинг – правда, **без покупки долга она не дает права именно взыскивать долг**[ficek.sk](https://ficek.sk/potrebuje-vymahacska-spolocnost-nejake-povolenie-26564#:~:text=Dobr%C3%BD%20de%C5%88%2C%20vym%C3%A1ha%C4%8Dsk%C3%A9%20spolo%C4%8Dnosti%20%C4%8Dasto,pokia%C4%BE%20nedo%C5%A1lo%20k%20odk%C3%BApeniu%20poh%C4%BEad%C3%A1vky). В итоге, перед реализацией стратегии целесообразно уведомить или проконсультироваться с НБС (например, через FinTech hub) о статусе платформы, чтобы подтвердить, что отдельная лицензия не нужна и деятельность вписывается в существующие рамки. Также важно, чтобы платформа соответствовала требованиям законодательства о **борьбе с отмыванием денег (AML)**, если она проводит платежи между участниками (напр., соблюдать закон о платежных услугах №492/2009 Z.z. и требования идентификации клиентов).

**Применимые законы и нормативы (Словакия и ЕС)**

**В Словакии:** Основным актом является *закон о потребительских кредитах* №129/2010 Z.z., который внедряет нормы Директивы 2008/48/EC. Он устанавливает требования к прозрачности кредитного договора и лицензированию кредиторов [dlapiperintelligence.com](https://www.dlapiperintelligence.com/investmentrules/countries/handbook.pdf?c=SK" \l ":~:text=Pursuant%20to%20the%20Slovak%20Act,Act%20on%20Consumer%20Credits%20and" \t "_blank). Также c 1 июля 2024 г. вступил в силу *новый закон о защите потребителей* №108/2024 Z.z., **прямо регулирующий порядок взыскания** задолженности. Этот закон запрещает ряд агрессивных практик при взыскании долга со **spotrebiteľ** (потребителя) по договору займа. В частности, взыскатель (кредитор или лицо, действующее от его имени) обязан **воздерживаться от обманных, недобросовестных или агрессивных приёмов**, включая введение должника в заблуждение, использование хитрости или угроз [claimscollection.eu](https://claimscollection.eu/ochrana-spotrebitela-pri-vymahani-pohladavok/#:~:text=Povinnosti%2C%20ktor%C3%A9%20sa%20vz%C5%A5ahuj%C3%BA%20na,%C4%8Di%20pou%C5%BEitie%20%C4%BEsti%20alebo%20vyhr%C3%A1%C5%BEky). **Запрещены личные визиты** к должнику (или его близким) на дому или работе без явного согласия должника, а также **любые контакты с должником в неудобное время** – например, не допускается беспокоить заемщика по выходным и праздникам, а в будни – после 18:00 вечера до 8:00 утра [claimscollection.eu](https://claimscollection.eu/ochrana-spotrebitela-pri-vymahani-pohladavok/#:~:text=Verite%C4%BE%20resp,v%20%C4%8Dase%20po%20osemn%C3%A1stej%20hodine)[lidaybasaryova.sk](https://www.lidaybasaryova.sk/zakazane-praktiky-pri-vymahani-pohladavok/#:~:text=,a%C5%BE%20%C3%B4smou%20hodinou%20nasleduj%C3%BAceho%20d%C5%88a). Нарушение этих норм рассматривается как некорректная коммерческая практика. Закон о защите прав потребителей также требует, чтобы при взыскании не начислялись потребителю чрезмерные «штрафы за взыскание» – можно требовать возмещения лишь фактически понесенных разумных расходов на взыскание[lidaybasaryova.sk](https://www.lidaybasaryova.sk/zakazane-praktiky-pri-vymahani-pohladavok/#:~:text=%C4%8D%C3%ADslo%2C%20na%20ktorom%20m%C3%B4%C5%BEe%20spotrebite%C4%BE,pri%20uplatnen%C3%AD%20alebo%20vym%C3%A1han%C3%AD%20poh%C4%BEad%C3%A1vky). **Гражданский кодекс СР** и Гражданско-процессуальный кодекс регулируют общие вопросы требований по договору займа между физлицами – например, порядок уступки права требования (цессии) и судебного взыскания.

Кроме того, действует *закон о финансовом посредничестве* №186/2009 Z.z., упоминаемый выше: он регулирует деятельность агентов, **если платформа выступает посредником при заключении кредитных сделок**. Платформе важно не выходить за рамки разрешенной деятельности, иначе НБС может расценить это как проведение регулируемой финансовой услуги без лицензии (что влечет санкции[dlapiperintelligence.com](https://www.dlapiperintelligence.com/investmentrules/countries/handbook.pdf?c=SK#:~:text=A%20person%20must%20not%20carry,property%20associations%20with%20a%20designated)[dlapiperintelligence.com](https://www.dlapiperintelligence.com/investmentrules/countries/handbook.pdf?c=SK#:~:text=Pursuant%20to%20the%20Slovak%20Act,Act%20on%20Consumer%20Credits%20and)).

**На уровне ЕС:** Прямые нормы ЕС включают Директиву 2008/48/EC (о потребительском кредите), которая в т.ч. обязывает предоставлять полную информацию заемщику и не допускать нечестных условий. В сфере взыскания важна Директива 2005/29/EC об **недобросовестных коммерческих практиках**, запрещающая агрессивное воздействие на потребителей при урегулировании долгов. Эти положения отражены в национальном законе (как упомянуто выше, запрет «некалых a agresívnych praktik» при взыскании[claimscollection.eu](https://claimscollection.eu/ochrana-spotrebitela-pri-vymahani-pohladavok/#:~:text=Povinnosti%2C%20ktor%C3%A9%20sa%20vz%C5%A5ahuj%C3%BA%20na,%C4%8Di%20pou%C5%BEitie%20%C4%BEsti%20alebo%20vyhr%C3%A1%C5%BEky)). Также актуальна регуляция ЕС по защите данных – **Регламент (ЕС) 2016/679 (GDPR)**, который применяется в Словакии напрямую. GDPR регулирует обработку персональных данных заемщиков и накладывает обязательства на платформу: данные должников можно обрабатывать только на законных основаниях, нельзя раскрывать их третьим лицам без правового основания, нужно соблюдать права субъекта данных (право доступа, исправления, возражения и пр.)file-ruayzt5qfeqaanxrjhpzm2. В контексте P2P-займов может применяться и **Директива 2011/7/EU** (о борьбе с просрочкой платежей), хотя она в основном касается B2B задолженности; для потребительских долгов ключевую роль играют национальные нормы о максимальных процентах за просрочку и неустойках.

Стоит отметить, что **новое регулирование ЕС о краудфандинге** – Регламент (ЕС) 2020/1503 – *не распространяется* на классические потребительские P2P-займы. Этот регламент нацелен на краудфинансирование бизнеса (инвестиции в проекты, кредиты для предпринимателей) и прямо исключает потребительское и ипотечное кредитование из своей сферы[skadden.com](https://www.skadden.com/insights/publications/2021/04/crowdfunding-regulation#:~:text=The%20Regulation%20is%20directed%20at,continues%20to%20face%20difficult%20challenges). Поэтому платформа P2P-потребкредитов остается под национальным правовым полем Словакии. Вместе с тем, общие требования ЕС, такие как **правила по электронным коммуникациям** (Директива 2002/58/EC, ePrivacy), также актуальны: рассылка сообщений, звонки и push-уведомления должнику должны осуществляться в рамках согласия и условий договора, без нарушения конфиденциальности связи. Например, автоматические звонки должнику не должны квалифицироваться как спам-звонки, и должны осуществляться с соблюдением закона (в данном случае – как часть исполнения договора займа, это допустимо, но важно соблюдать ограничения по времени контакта, установленные законом о защите потребителей).

Резюмируя, ключевые нормативные акты: **закон о потребкредитах**, **закон о защите потребителей**, **ГК СР** (права кредитора/должника), **GDPR** (персональные данные), а также смежные акты (AML, платежные услуги). Платформа должна обеспечить соответствие всем этим регуляциям при запуске стратегии взыскания.

**Возможные требуемые лицензии и разрешения**

Даже если платформа не выдает займы от своего имени, определенные **разрешения/статусы** ей могут потребоваться:

* **Лицензия кредитора** – как отмечалось, в общем случае для предоставления потребительских кредитов нужна лицензия НБС[dlapiperintelligence.com](https://www.dlapiperintelligence.com/investmentrules/countries/handbook.pdf?c=SK#:~:text=Pursuant%20to%20the%20Slovak%20Act,Act%20on%20Consumer%20Credits%20and). В P2P-схеме кредиторами выступают физлица-инвесторы, поэтому платформа избегает прямого статуса кредитора. Однако если фактически платформа начинает действовать как организатор кредитования, НБС может потребовать лицензию. Практика пока показывает, что ряд P2P-платформ в ЕС работают по **модели агента** или краудфандингового провайдера без банковской лицензии, но с определенной регистрацией. Для подстраховки стоит либо привлечь к сотрудничеству лицензированного кредитора (модель с банком-партнером), либо получить разрешение НБС на осуществление этой деятельности (например, стать **зарегистрированным финансовым агентом** в секторе кредитов[mfsr.sk](https://www.mfsr.sk/en/finance/financial-market/intermediaries/#:~:text=1,of%20Certain%20Acts%20as%20amended)).
* **Статус финансового посредника** – согласно закону №186/2009, платформа может оформить себя как независимый финансовый агент или брокер по кредитам. Это потребует выполнения условий к капиталу, квалификации ответственного лица и включения в реестр НБС[mfsr.sk](https://www.mfsr.sk/en/finance/financial-market/intermediaries/#:~:text=1,of%20Certain%20Acts%20as%20amended). Такой статус формально позволит **посредничать в заключении договоров займа** между инвестором и заемщиком на законных основаниях.
* **Торговая лицензия (živnosť)** – платформа как компания должна иметь соответствующий **предмет деятельности**. Для обслуживания займов и информационного взаимодействия с заемщиками может потребоваться указать виды деятельности вроде «административные услуги», «информационные услуги», **«факторинг и forfaiting»** и пр. Многие коллекторские фирмы в Словакии регистрируются именно по статье факторинга/форфейтинга для работы с долгами[ficek.sk](https://ficek.sk/potrebuje-vymahacska-spolocnost-nejake-povolenie-26564#:~:text=Dobr%C3%BD%20de%C5%88%2C%20vym%C3%A1ha%C4%8Dsk%C3%A9%20spolo%C4%8Dnosti%20%C4%8Dasto,pokia%C4%BE%20nedo%C5%A1lo%20k%20odk%C3%BApeniu%20poh%C4%BEad%C3%A1vky). Однако **важно**: такая торговая лицензия на факторинг сама по себе не дает права требовать долг без его выкупа[ficek.sk](https://ficek.sk/potrebuje-vymahacska-spolocnost-nejake-povolenie-26564#:~:text=Dobr%C3%BD%20de%C5%88%2C%20vym%C3%A1ha%C4%8Dsk%C3%A9%20spolo%C4%8Dnosti%20%C4%8Dasto,pokia%C4%BE%20nedo%C5%A1lo%20k%20odk%C3%BApeniu%20poh%C4%BEad%C3%A1vky). Если платформа планирует *пересылать требования кредиторов должникам* от своего имени, фактически выступая агентом по взысканию, это не лицензируемо отдельно, но должно быть прямо предусмотрено соглашениями (агентский договор с инвестором и раскрытие должнику).
* **Разрешение на обработку персональных данных** – отдельной «лицензии» на обработку данных нет, но платформа обязана уведомить ÚOOÚ (Управление по защите личных данных) в случаях, предусмотренных законом. Например, если внедряется система **автоматизированного профилирования должников**, GDPR требует провести оценку воздействия на защиту данных (DPIA) и при высоких рисках – проконсультироваться с надзорным органом. Назначение *ответственного по защите данных (DPO)* также может стать обязанностью, если обрабатываются большие объемы чувствительных персональных данных (финансовые задолженности могут попадать в эту категорию по объему и значимости). В целом, платформа должна иметь **политику обработки данных** и при необходимости зарегистрировать некоторые процессы у регулятора (но формальной выдачи разрешения не требуется – действует принцип уведомления и последующего надзора).
* **Агентское соглашение с кредиторами** – фактически не лицензия, а договорная конструкция. Платформа может оформить отношения с инвесторами-кредиторами через договор поручения или агентирования, на основании которого она уполномочена действовать *от имени кредитора* при взаимодействии с заемщиком (например, отправлять уведомления, принимать платежи, инициировать уступку долга). Такой договор сам по себе не требует гос. регистрации, но платформа должна убедиться, что её **деятельность по взысканию не считается неправомерной юридической практикой**. Как указывает словацкая юридическая практика, компания по взысканию, не являющаяся адвокатом и не выкупившая долг, формально **не имеет самостоятельного права требовать долг**; она действует лишь как представитель кредитора[ficek.sk](https://ficek.sk/potrebuje-vymahacska-spolocnost-nejake-povolenie-26564#:~:text=vykon%C3%A1va%C5%A5%20samotn%C3%A9%20vym%C3%A1hanie%20poh%C4%BEad%C3%A1vok%2C%20pokia%C4%BE,nedo%C5%A1lo%20k%20odk%C3%BApeniu%20poh%C4%BEad%C3%A1vky). Поэтому предписывается, чтобы все действия совершались именно в интересах и по поручению кредитора, без создания у должника ложного впечатления, что у коллектора есть особые полномочия.
* **Лицензия коллекторского агентства** – в Словакии *нет отдельного лицензирования коллекторских фирм*. Их деятельность опирается на общие нормы (торговая лицензия + соблюдение закона о защите потребителей). Однако с 2024 г. введены строгие требования к тем, кто занимается взысканием потребительских долгов (см. выше). Таким образом, *специального разрешения* не понадобится, но платформа должна работать в рамках правового поля: либо как финансовый агент (если она больше про выдачу займов), либо как факторинговая компания (если будет выкупать просроченные долги для взыскания).

Наконец, если платформа будет интегрировать **автоматизированные звонки (робо-коллектор)** или чат-боты, может потребоваться удостовериться в соответствии требованиям телекоммуникационного регулятора. В целом, использование средств связи регулируется законом о электронных коммуникациях – например, автоматический обзвон без участия человека не должен нарушать правила спама. Прямой лицензии на такие звонки нет, но операторы связи могут требовать, чтобы звонящий идентифицировался и соблюдал часы вызова.

**Право платформы действовать от имени кредитора (агентирование)**

**Допустимо ли платформе выступать агентом кредитора при взыскании?** – Да, *при определенных условиях*. Словацкое законодательство не запрещает кредитору поручить взыскание долга третьему лицу (несудебное взыскание). Новейшие поправки даже специально упоминают *«лицо, которое от имени кредитора взыскивает требование»* и накладывают на него обязанности по соблюдению честных практик[claimscollection.eu](https://claimscollection.eu/ochrana-spotrebitela-pri-vymahani-pohladavok/#:~:text=Povinnosti%2C%20ktor%C3%A9%20sa%20vz%C5%A5ahuj%C3%BA%20na,%C4%8Di%20pou%C5%BEitie%20%C4%BEsti%20alebo%20vyhr%C3%A1%C5%BEky). Это означает, что платформа **может выступать посредником/представителем**: рассылать уведомления должнику, вести переговоры о реструктуризации, принимать частичные платежи – действуя по поручению кредитора. При этом кредитор остаётся стороной обязательства, а платформа – его агентом.

Важно, чтобы платформа не выходила за рамки досудебного взаимодействия. **Самостоятельно применять юридические меры** (например, подать иск или возбуждать исполнительное производство) она не вправе – это может делать только сам кредитор либо **адвокат** на основании доверенности, либо после уступки – новый кредитор. Как прямо указано в законе, запреты на определенные методы взыскания *не распространяются на деятельность судебных исполнителей, адвокатов и нотариусов*[lidaybasaryova.sk](https://www.lidaybasaryova.sk/zakazane-praktiky-pri-vymahani-pohladavok/#:~:text=Na%20koho%20sa%20tieto%20pravidl%C3%A1,vym%C3%A1hania%20nevz%C5%A5ahuj%C3%BA) – то есть, официальное принудительное исполнение допускается лишь через предусмотренные законом институты. Платформа же, не являясь адвокатской конторой, должна ограничиться **soft-collection**: уведомления, звонки, блокировка услуг, предложения урегулирования. В случае эскалации она может либо организовать **уступку права требования** профессиональному взыскателю (например, коллекторской фирме или факторинговой компании), либо передать материалы адвокату для судебного взыскания.

Обращаем внимание: в прошлом в Словакии деятельность «вымогательских» фирм без надлежащего статуса считалась полулегальной[ficek.sk](https://ficek.sk/potrebuje-vymahacska-spolocnost-nejake-povolenie-26564#:~:text=vykon%C3%A1va%C5%A5%20samotn%C3%A9%20vym%C3%A1hanie%20poh%C4%BEad%C3%A1vok%2C%20pokia%C4%BE,nedo%C5%A1lo%20k%20odk%C3%BApeniu%20poh%C4%BEad%C3%A1vky). Новые нормы 2024 г. фактически легализуют их роль, но при условии строжайшего соблюдения прав потребителя. Поэтому платформе, действующей от имени кредиторов, нужно:

* Иметь **чёткое соглашение** с инвестором, уполномочивающее платформу представлять его интересы перед заемщиком (желательно, чтобы заемщик был уведомлен об этом в договоре займа).
* **Не создавать впечатление**, что платформа – госорган или имеет особые полномочия. Вся коммуникация должна честно отражать, что платформа действует как агент кредитора в рамках договора.
* Соблюдать **все ограничения закона о защите потребителей** при взаимодействии с должником (не беспокоить в запрещенное время, не применять угроз, не разглашать информацию третьим лицам и т.д., см. выше). Нарушения этих правил могут привести к жалобам заемщиков в надзорные органы и юридической ответственности.
* В случае заключения **договора уступки (цессии)** на этапе продвинутой просрочки – убедиться в выполнении требований Гражданского кодекса (уведомление должника о переходе права требования и сохранение его возражений). Платформа может действовать как комиссионер, организующий аукцион долгов, но покупателем долга должна стать зарегистрированная компания, иначе коллекторская деятельность без выкупа долга считается неправомерной[ficek.sk](https://ficek.sk/potrebuje-vymahacska-spolocnost-nejake-povolenie-26564#:~:text=Dobr%C3%BD%20de%C5%88%2C%20vym%C3%A1ha%C4%8Dsk%C3%A9%20spolo%C4%8Dnosti%20%C4%8Dasto,pokia%C4%BE%20nedo%C5%A1lo%20k%20odk%C3%BApeniu%20poh%C4%BEad%C3%A1vky).

Таким образом, платформа вправе выступать **агентом кредитора во внесудебном взыскании** – это прямо допускается законом, хотя и накладывает на агента те же обязанности, что на кредитора, по корректному обращению с потребителем[claimscollection.eu](https://claimscollection.eu/ochrana-spotrebitela-pri-vymahani-pohladavok/#:~:text=Povinnosti%2C%20ktor%C3%A9%20sa%20vz%C5%A5ahuj%C3%BA%20na,%C4%8Di%20pou%C5%BEitie%20%C4%BEsti%20alebo%20vyhr%C3%A1%C5%BEky). Для легитимности таких действий достаточно грамотного агентского договора. В целом, схема агентирования широко используется: например, многие P2P-платформы в ЕС выступают посредниками по договорам, администрируют займы и в случае дефолта действуют по поручению инвесторов (до передачи дела юристам). Словакия не запрещает такую модель, но, повторимся, **все действия агента должны соответствовать закону** – тогда и заемщик, и регуляторы не смогут предъявить претензий.

**Ограничения автоматизации и ИИ при взыскании**

Внедрение элементов автоматизации и искусственного интеллекта в процесс взыскания требует особого внимания к требованиям законодательства ЕС по **защите данных и надлежащему обращению с потребителями**.

Ключевые аспекты:

**GDPR и автоматизированные решения:** Регламент GDPR (ст.22) устанавливает, что физическое лицо имеет право *«не подвергаться решению, основанному исключительно на автоматизированной обработке (включая профилирование), если оно влечет для него юридические или аналогично значимые последствия»*[gdpr-info.eu](https://gdpr-info.eu/art-22-gdpr/#:~:text=info,profiling%2C%20which%20produces%20legal). Это означает, что если платформа автоматически, без участия человека, принимает меры в отношении должника, существенно влияющие на его права – например, **блокировка аккаунта, начисление штрафов, передача данных в рейтинговые системы** – у должника должно быть право оспорить такое решение и потребовать пересмотра с участием человека. Полностью автоматическое вынесение негативных решений нежелательно, если оно не подпадает под исключения GDPR (например, необходимость для исполнения договора *между* субъектом данных и контролером). Решение о санкциях за просрочку, хотя и связано с договором займа, не обязательно считается «необходимым для исполнения договора» – регуляторы могут посчитать, что это *дополнительная мера наказания*, и требовать гарантировать должнику **возможность человеческого пересмотра**. Поэтому платформе рекомендуется реализовать **гибридный подход**: автоматизация может предлагать действие (например, отправку угрозы передачи долга третьим лицам), но окончательное решение – либо предварительно запрограммировано с учетом GDPR, либо контролируется человеком. В любом случае, должнику нужно сообщать о любом автоматизированном обработке (прозрачность алгоритмов), и при запросе – объяснить логику принятого решения (GDPR, ст.13-15 об этом прямо говорят).

**Обработка персональных данных и профилирование:** Применение ИИ для *поведенческого анализа заемщика* означает профилирование его финансового поведения. Согласно GDPR, профилирование допустимо при наличии законного основания (здесь – **легитимный интерес кредитора управлять рисками**, либо согласие пользователя, если платформа решит его запрашивать). Однако при профилировании с существенным воздействием (например, присвоение отметки «злостный неплательщик», влияющей на дальнейшие финансовые возможности клиента) платформа обязана провести **оценку воздействия на данные (DPIA)** и внедрить дополнительные гарантии. Среди таких гарантий – **минимизация данных** (анализировать только необходимые сведения), **псевдонимизация**, ограничение доступа к профилям, и т.д. Рассылки, звонки и сообщения, генерируемые на основе профиля (например, более строгий тон для определенных типов должников), также должны соответствовать принципам GDPR (пропорциональность и уместность в отношении цели взыскания).

**Акты ЕС об ИИ:** На уровне ЕС в ближайшее время ожидается вступление в силу **Закона об искусственном интеллекте (AI Act)**. Хотя он ещё не применятся непосредственно (вступит в силу предположительно в 2025–2026 гг.), платформе стоит учитывать его положения. Проект AI Act относит системы ИИ, используемые в сфере кредита, к *высокорисковым*. В частности, *AI-системы для оценки кредитоспособности или кредитного скоринга физических лиц* прямо перечислены в Приложении III как высокорисковые[goodwinlaw.com](https://www.goodwinlaw.com/en/insights/publications/2024/08/alerts-practices-pif-key-points-for-financial-services-businesses#:~:text=be%20used%20for%3A). Если платформа использует ИИ для прогнозирования вероятности возврата долга, для ранжирования должников по степени риска или для принятия решений о методах давления, эти системы, скорее всего, будут попадать под новую регуляцию. **Высокорискованные ИИ** придется сертифицировать, документировать и мониторить: закон потребует внедрить управление рисками, обеспечить **прозрачность** (например, должник должен быть информирован, что с ним общается робот или что его поведение анализируется алгоритмом), и зарегистрировать такие системы в специальном реестре ЕС[goodwinlaw.com](https://www.goodwinlaw.com/en/insights/publications/2024/08/alerts-practices-pif-key-points-for-financial-services-businesses#:~:text=It%20is%20possible%20to%20rebut,or%20perform%20preparatory%20tasks%20for)[goodwinlaw.com](https://www.goodwinlaw.com/en/insights/publications/2024/08/alerts-practices-pif-key-points-for-financial-services-businesses#:~:text=For%20further%20guidance%20on%20whether,tool%C2%A0and%20other%20AI%20Act%20alerts). Также AI Act *запрещает определенные методы*: например, **сублиминальное или обманное воздействие** на поведение людей с существенным ущербом для них[goodwinlaw.com](https://www.goodwinlaw.com/en/insights/publications/2024/08/alerts-practices-pif-key-points-for-financial-services-businesses#:~:text=,to%20make%20an%20informed%20decision). В контексте взыскания это значит, что ИИ-алгоритм не должен манипулировать сознанием должника вне его понимания. Практический пример – если AI-звонок имитирует голос официального лица или использует психологические триггеры, не осознаваемые заемщиком, это могло бы нарушать запреты (как «манипулятивная техника»). Платформа должна быть готова **раскрыть должнику факт использования ИИ** (например, предупреждать, что «вам звонит автоматизированная система»).

**Иные ограничения:** Следует учитывать общие нормы о коммуникациях. Автоматические звонки (робо-коллектор) и массовые рассылки SMS/email **не должны нарушать тайну связи и антиспам-законы**. Хотя сообщения должнику по поводу долга не являются «маркетингом», они всё же должны отправляться на контакты, предоставленные самим клиентом, и содержать правдивую информацию. Любые ложные ссылки на несуществующие «реестры должников ЕС» или неправильное цитирование норм права могут трактоваться как *введение в заблуждение* (нарушение закона о защите потребителей)file-ruayzt5qfeqaanxrjhpzm2. Например, угроза несоответствующих последствий (той же «Директивы ЕС 2014/59/EU» о межбанковском обмене данными, не предназначенной для потребительских долгов) будет расценена как неправомерная практика. Платформе нельзя утверждать то, чего нет в законе (это прямо запрещено как **欺诈**). Также, использование **оскорбительных выражений, унижение должника** – под строжайшим запретомfile-ruayzt5qfeqaanxrjhpzm2. Автоматизация должна быть настроена так, чтобы подобные формулировки не появлялись даже случайно.

Наконец, **частота и время автоматических контактов** должны соблюдаться согласно нормативам. Как отмечалось, не чаще определенного количества раз в день (в Словакии рекомендуемый максимум – 2–3 контакта в суткиfile-ruayzt5qfeqaanxrjhpzm2) и не в запрещённые часы (после 18:00 или в выходные[lidaybasaryova.sk](https://www.lidaybasaryova.sk/zakazane-praktiky-pri-vymahani-pohladavok/#:~:text=,a%C5%BE%20%C3%B4smou%20hodinou%20nasleduj%C3%BAceho%20d%C5%88a)). ИИ-система планирования сообщений должна иметь эти ограничения «зашитыми» в алгоритм. Европейские регуляторы одобряют использование ИИ в финтехе лишь при условии, что **алгоритмы прозрачны, подотчетны и этичны**. В контексте взыскания это подразумевает: должник не должен становиться жертвой бесконтрольного алгоритма. Поэтому платформа должна сочетать эффективность AI с соблюдением прав человека – предоставлять должнику каналы связи с живым оператором, возможность объяснить свою ситуацию и оспорить автоматические решения.

**Вывод:** Автоматизация взыскания на базе поведенческого анализа возможна, но подчинена строгим нормам GDPR и (в ближайшем будущем) AI Act. Платформе необходимо провести правовой аудит своих AI-решений, обеспечить механизм *«human in the loop»* для значимых действий и быть готовой отчитываться за работу алгоритмов. Так она снизит регуляторные риски и избежит претензий со стороны надзорных органов ЕС.

**Источники:** Национальное законодательство СР (No.129/2010 Z.z., No.186/2009 Z.z., No.108/2024 Z.z.), директивы и регламенты ЕС[dlapiperintelligence.com](https://www.dlapiperintelligence.com/investmentrules/countries/handbook.pdf?c=SK#:~:text=Pursuant%20to%20the%20Slovak%20Act,Act%20on%20Consumer%20Credits%20and)[claimscollection.eu](https://claimscollection.eu/ochrana-spotrebitela-pri-vymahani-pohladavok/#:~:text=Povinnosti%2C%20ktor%C3%A9%20sa%20vz%C5%A5ahuj%C3%BA%20na,%C4%8Di%20pou%C5%BEitie%20%C4%BEsti%20alebo%20vyhr%C3%A1%C5%BEky)[skadden.com](https://www.skadden.com/insights/publications/2021/04/crowdfunding-regulation#:~:text=The%20Regulation%20is%20directed%20at,continues%20to%20face%20difficult%20challenges) и разъяснения профильных органов[ficek.sk](https://ficek.sk/potrebuje-vymahacska-spolocnost-nejake-povolenie-26564#:~:text=Dobr%C3%BD%20de%C5%88%2C%20vym%C3%A1ha%C4%8Dsk%C3%A9%20spolo%C4%8Dnosti%20%C4%8Dasto,pokia%C4%BE%20nedo%C5%A1lo%20k%20odk%C3%BApeniu%20poh%C4%BEad%C3%A1vky)[gdpr-info.eu](https://gdpr-info.eu/art-22-gdpr/#:~:text=info,profiling%2C%20which%20produces%20legal).