



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2019 жылғы 11 наурыз

Коллекторлық агенттік өтініш жасаған жағдайда қарыз алушы нені білуі қажет

2017 жылдан бастап коллекторлық агенттіктердің қызметі «Коллекторлық қызмет туралы» Қазақстан Республикасы Заңының ережелерімен реттеледі. (https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=32913350#pos=6;267&sdoc_params=text%3Dundefined&sdoc_pos=0)

Бұл Заңға сәйкес Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі коллекторлық агенттіктердің қызметін мемлекеттік реттеу мен бақылауды жүзеге асырады.

Заңның ережелеріне сәйкес коллекторлық агенттік – екінші деңгейдегі банктердің (банктер) немесе микроқаржы ұйымдарының (МҚҰ) қарыздары бойынша берешекті өндіретін ұйым.

Коллекторлық агенттіктің өз қызметін Ұлттық Банкте есептік тіркеуден өткеннен кейін және оны Коллекторлық агенттіктердің тізіліміне енгізгеннен кейін ғана жүзеге асыруға құқылы екендігін білу қажет.

Коллекторлық агенттіктердің тізімімен Ұлттық Банктің сайтында «Рұқсаттар мен хабарламалардың тізілімі» бөлімінде танысуға болады <https://nationalbank.kz/?docid=3464&switch=kazakh>.

Өндіріп алу берешекті өндіріп алу шартының негізінде жүзеге асырылады және банктік қарыз шартында немесе микрокредит беру туралы шартта банктің және МҚҰ-ның үшінші тұлғаларды тартуға құқығы болған кезде ғана ықтимал. Бұл ретте МҚҰ-ға жеке тұлғамен жасалған және тұрғын үй түрінде кепілмен қамтамасыз етілген шарт бойынша берешекті өндіріп алу үшін коллекторлық агенттікті тартуға тыйым салынады.

Бұдан басқа, банктер мен МҚҰ қарыз алушының келісімі болған кезде қарыз, микрокредит бойынша талап ету құқығын беруге немесе өзгеше айтқанда қарызды, микрокредитті коллекторлық агенттікке «сатуға» құқылы. Мұндай жағдайларда коллекторлық агенттік жаңа кредитор болады және берілген шарттың талаптарын, сондай-ақ банктер мен МҚҰ-ға қойылатын барлық заңнамалық талаптар мен шектеулерді сақтауға міндетті. Банктер талап ету құқығын банктік қарыз шарты бойынша 90 күннен астам, ал жеке тұлғаның ипотекалық қарызы бойынша 180 күннен астам төлемнің мерзімін өткізу болған кезде беруге құқылы.

Бұл ретте МҚҰ талап ету құқығын 90 күннен астам төлемнің мерзімін өткізу болған кезде ғана беруге құқылы, қамтамасыз етуге тұрғын үй ұсынылған жеке тұлғаға берілген микрокредит бойынша талап ету құқығын беруге құқығы жоқ.

Коллекторлық қызметті жүзеге асыру кезеңінде банктер мен МҚҰ борышкерге қатысты:

- оның берешегін өндіріп алу үшін сотқа қуыным беруге;
- берешек коллекторлық агенттікте жұмыста болған кезеңде сыйақыны, комиссияларды және өзге төлемдерді төлеуді талап етуге, сондай-ақ аталған кезеңде тұрақсыздық айыбын есептеуге құқығы жоқ.

Коллекторлық агенттіктердің борышкерлермен өзара әрекет ету тәртібіне қойылатын талаптар белгіленген Коллекторлық қызмет туралы заңның ережелері қарыз алушылар үшін ерекше маңызды болып табылады.

Коллекторлық агенттіктің қызметкері борышкермен алғаш байланыс жасаған кезде танысуға, кредитордың атауын және коллекторлық агенттіктің байланыс деректерін, Коллекторлық агенттіктердің тізіліміндегі есептік тіркеу нөмірін, берешек туралы ақпаратты хабарлауға міндетті.

Коллекторлық қызметті жүзеге асыру тәртібі туралы толық ақпарат Коллекторлық қызмет туралы заңның 5-бабында белгіленген. (https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=32913350#pos=6;267&sdoc_params=text%3Dundefined&sdoc_pos=0)

Коллекторлық агенттіктің борышкермен өзара іс-әрекет етуі коллекторлық агенттіктің бастамасы бойынша жеке байланыс жасаған кезде жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде 1 реттен көп емес және телефонмен келіссөздер жүргізу арқылы жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде 3 реттен көп емес, жұмыс күндері сағат 8.00-ден 21.00-ге дейінгі кезеңде шешіледі.

Коллекторлық агенттікке борышкермен өзара әрекет еткен кезде қауіп төндіру, тіл тигізу, бопсалау, алдап-арбау, сондай-ақ коммерциялық немесе Қазақстан Республикасының заңмен қорғалатын өзге де құпияны жариялау сияқты адал емес іс-әрекеттерді қолдануға қатаң тыйым салынады.

2018 жылы коллекторлық агенттіктерге қатысты әкімшілік айыппұл салу және өндіріп алу түрінде 5 санкция және 14 шектеулі ықпал ету шаралары қолданылды. Егер коллекторлық агенттіктер Сіздің құқықтарыңызды бұзса немесе консультация талап етілсе, Сіздер Ұлттық Банкке немесе оның аумақтық филиалдарына өтініш білдіре аласыз.

Консультация алу үшін Ұлттық Банктің қоғамдық қабылдау бөлмесіне Алматы қаласы, Әйтеке би көшесі, 67 мекенжайы бойынша не 8 (727) 2 788-104 (іш. тел 5399) телефон нөмірі арқылы; Астана қ., Бейбітшілік к-сі, 21, +7 (7172) 70 33 33 телефоны арқылы хабарласып өтініш білдіруге болады. Ұлттық Банктің басқа қалалардағы қоғамдық қабылдау бөлмелерінің байланыс ақпараты Ұлттық Банктің сайтында (<https://nationalbank.kz/?docid=1132&switch=kazakh>) орналастырылған.

Азаматтар коллекторлық агенттіктерге тексеру жүргізуді талап етпейтін және жауаптары заңдармен қорғалатын құпияны қамтымайтын мәселелермен Ұлттық Банкке реттеушінің қызметі және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша халықтың Ұлттық Банкпен өзара іс-қимылына арналған «ҚҰБ Online» мобильдік қосымшасы арқылы өтініш білдіруге құқылы.

«Online» ҚҰБ» мобильдік қосымшасы AppStore және PlayMarket (Google Play Market: <https://play.google.com/store/apps/details?id=kz.nationalbank.appeals>; AppStore: <https://itunes.apple.com/kz/app/nbk-online/id1134502211?ls=1&mt=8>) дүкендерінде мемлекеттік және орыс тілдерінде көшіру үшін қолжетімді не <http://nbkonline.nationalbank.kz/ru> NBK Online web-нұсқасын пайдалануға болады.

Ұлттық Банктің халықпен коммуникацияның ашықтығын арттыру және жеделдігін жақсарту мақсатында, сондай-ақ қажетті ақпарат алу үшін азаматтар Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау және сыртқы коммуникациялар басқармасының бастығы Александр Терентьевке тікелей: +77011110471, tal@nationalbank.kz не Facebook-тегі жеке парағына жүгіне алады.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша Ксения Калиеваға жүгінуге, сондай-ақ сұратуларды kalieva@nationalbank.kz электрондық мекенжайына жіберуге болады.

Толығырақ ақпаратты БАҚ өкілдері мына телефон арқылы алуына болады:

+7 (727) 704 585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz