



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

23 января 2019 года

О выявленных в 2018 году в действиях коллекторских агентств нарушениях по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг

Общественные отношения, связанные с осуществлением коллекторской деятельности, особенности создания, деятельности коллекторских агентств, а также особенности государственного регулирования коллекторских агентств, контроля за их деятельностью установлены Законом Республики Казахстан «О коллекторской деятельности» (далее – Закон):

Согласно Закону:

коллекторское агентство - юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, включенное в реестр коллекторских агентств;

коллекторская деятельность - деятельность коллекторского агентства, направленная на досудебное взыскание и урегулирование задолженности, а также на сбор информации, связанной с задолженностью.

Коллекторская деятельность осуществляется на основании договора о взыскании задолженности.

По состоянию на 01 января 2019 года учетную регистрацию в Национальном Банке прошли 139 коллекторских агентств¹.

В Национальный Банк поступают обращения заемщиков касательно неправомерных действий коллекторов. Основные жалобы связаны с нарушением порядка взаимодействия с должником, который определен статьей 5 Закона.

По итогам выявленных нарушений **в отношении коллекторских агентств** применено 14 (**четырнадцать**) санкций и ограниченных мер воздействия, в том числе:

5 санкций (ТОО «Коллекторское агентство «Фёрст Коллекшн», ТОО «Коллекторское агентство «Кайнар», ТОО "Коллекторское агентство "СВД", ТОО «Коллекторское агентство «Кредит Коллекшн Групп», ТОО «Коллекторское агентство «Первое Коллекторское Бюро», ТОО «Коллекторское агентство «Нур Комитет») в виде предупреждения и наложения взыскания штрафов;

9 ограниченных мер воздействия в виде письменных предписаний (ТОО "Коллекторское агентство "Национальная служба взыскания"-2, "Коллекторское агенство "Дельта М Казахстан", ТОО "Коллекторское агентство "Эксперт Плюс", ТОО «Коллекторское агентство «ПАРИТЕТ»-2, ТОО «Коллекторское агентство «Legal Collection», ТОО «Коллекторское агентство «Кайнар», ТОО "Коллекторское агентство "КАВД", ТОО «Коллекторское агентство «Первое Коллекторское Бюро», ТОО «Коллекторское агентство «СВД»).

Результаты проведенного анализа показали, что коллекторскими агентствами были допущены следующие требования законодательства:

- подпункта 14) пункта 1 статьи 15 Закона, согласно которому коллекторское агентство обязано фиксировать процесс взаимодействия с должником с помощью средств аудио- или

¹ С реестром коллекторских агентств можно ознакомиться на сайте Национального Банка Республики Казахстан, www.nationalbank.kz, по следующему пути: Реестр разрешений и уведомлений » Разрешения » Реестр коллекторских агентств Национального Банка Республики Казахстан

видеотехники в помещениях коллекторского агентства (филиала, представительства) по месту его нахождения и хранить материалы аудио-и (или) видеозаписи в течение шести месяцев с даты взаимодействия с должником и (или) его представителем);

- порядка взаимодействия с должником в части непредоставления по требованию должника информации и копий документов, подтверждающих полномочия коллекторского агентства по осуществлению коллекторской деятельности в отношении задолженности, а также направления в адрес должника ложной информации по задолженности.

Также напоминаем, что Законом запрещены следующие недобросовестные действия коллекторских агентств:

– распространение сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым взаимодействует коллекторское агентство, либо разглашение сведений, которые могут причинить имущественный вред интересам данных лиц;

– совершение противоправных действий, посягающих на права и свободы лица, с которым взаимодействует коллекторское агентство, ставящие под угрозу их жизнь и здоровье, а также повлекшие причинение данному лицу имущественного и иного вреда;

– оказание давления путем угрозы применения насилия либо уничтожения или повреждения имущества должника и (или) его представителя, и (или) третьих лиц, оскорбления, мошенничества, подлога документов, шантажа, принуждающее должника к выполнению обязательств по ДБЗ или договору о предоставлении микрокредита;

– введения лица, с которым взаимодействует коллекторское агентство, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;

– принятие коллекторским агентством денег (в наличной или безналичной форме), а также иного имущества в счет погашения задолженности;

– требования со стороны коллекторского агентства о погашении задолженности иным имуществом, кроме денег;

– разглашение коммерческой или иной охраняемой законами РК тайну, полученной от кредитора и (или) его представителя, и (или) третьих лиц.

Доводим до сведения, что в мобильном приложении Национального Банка Республики Казахстан «НБК «Online», являющегося своего рода мобильной версией Общественной приемной Национального Банка (*Мобильное приложение «НБК «Online» доступно для скачивания на государственном и русском языках в магазинах AppStore и PlayMarket*) с января 2018 года запущен новый раздел «Деятельность коллекторских агентств». В данном разделе пользователи в онлайн режиме могут получить разъяснение о своих правах при взаимодействии с коллекторскими агентствами.

Наряду с мобильным приложением «НБК «Online», должники банков и микрофинансовых организации в случае нарушения прав, могут обратиться в Национальный Банк Республики Казахстан:

- *письменно по адресу: 050000, г.Алматы, ул.Айтеке би, 67, e-mail: info@kzp.nationalbank.kz;*

- *в Общественную приемную Национального Банка Республики Казахстан за получением правовой помощи по адресу: г.Алматы, ул.Айтеке би, 67, телефон для справок 8 (727) 2619-213, 8 (727) 2788-104 вн.5573;*

- *в филиалы Национального Банка Республики Казахстан (по адресам, указанным на сайте Национального Банка Республики Казахстан www.nationalbank.kz, в разделе Защита прав потребителей финансовых услуг (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1374&switch=russian>).*

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 2704585 e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz