



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2019 жылғы 19 шілде

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындысы бойынша коллекторлық агенттіктердің іс-әрекеттерінде 2019 жылғы бірінші тоқсанда анықталған бұзушылықтар туралы

Коллекторлық қызметті жүзеге асыруға байланысты қоғамдық қатынастар, коллекторлық агенттіктерді құру, олардың қызметінің ерекшеліктері, сондай-ақ коллекторлық агенттіктерді мемлекеттік реттеу, олардың қызметін бақылау ерекшеліктері Заңда¹ белгіленген:

Заңға сәйкес:

коллекторлық агенттік – коммерциялық ұйым болып табылатын, коллекторлық агенттіктер тізіліміне енгізілген заңды тұлға;

коллекторлық қызмет – коллекторлық агенттіктің берешекті сотқа дейін өндіріп алуға және реттеуге, сондай-ақ берешекке байланысты ақпарат жинауға бағытталған қызметі.

Коллекторлық қызмет екінші деңгейдегі банкпен және (немесе) микроқаржы ұйымымен жасалған берешекті өндіріп алу туралы шарт негізінде жүзеге асырылады.

Ұлттық Банкке жеке және заңды тұлғалардан коллекторлардың заңсыз іс-қимылдарына қатысты, борышкермен Заңның 5-бабында айқындалған өзара іс-қимыл тәртібін бұзуға байланысты өтініштер түсуде.

Анықталған бұзушылықтардың қорытындысы бойынша коллекторлық агенттіктерге қатысты 10 (он) ықпал ету шарасы, оның ішінде:

1 641 500 теңге сомасына 5 әкімшілік айыппұл;

5 жазбаша ұйғарым түрінде шара қолданылды.

Жүргізілген талдау қорытындысы коллекторлық агенттіктердің мыналарға байланысты бұзушылықтарға жол бергенін көрсетті:

- коллекторлық қызметті жүзеге асыру қағидасын бұзуға;
- коллекторлық агенттік тарапынан борышкермен өзара іс-қимыл кезінде жосықсыз іс-әрекеттерді жүзеге асыруға;
- коллекторлық агенттік жұмыскерінің борышкермен бастапқы байланыс кезінде коллекторлық қызметті жүзеге асыру қағидасымен белгіленген ақпаратты борышкерге ұсынбауына;
- үшінші тұлғаға коллекторлық қызметтің құпиясын, микрокредит ұсыну құпиясын жария етуге;
- борышкер өзара іс-қимылға келіспеушілік білдірген соң коллекторлық агенттіктің борышкермен өзара іс-қимыл жасауына.

Сонымен қатар, Заңмен коллекторлық агенттіктердің мынадай жосықсыз әрекеттерді жүзеге асыруына тыйым салынады:

¹ «Коллекторлық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңы

- коллекторлық агенттік өзара іс-қимыл жасасатын тұлғаның ар-намысына, қадір-қасиетіне және іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді таратуға не осы тұлғалардың мүдделеріне зиян келтіруі мүмкін мәліметтерді жария етуге;

- коллекторлық агенттік өзара іс-қимыл жасасатын тұлғаның құқықтары мен бостандықтарына қол сұғатын, олардың өмірі мен денсаулығына қатер төндіретін, сондай-ақ осы тұлғаға мүліктік және өзге де зиян келтіруге алып келетін, құқыққа қайшы әрекеттер жасауға;

- борышкерге және (немесе) оның өкіліне және (немесе) үшінші тұлғаларға күш қолдану не олардың мүлкін жою немесе бүлдіру қатері, қорлау, алаяқтық, жалған құжаттар жасау, бопсалау арқылы борышкерді банктік қарыз шарты немесе микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындауға мәжбүрлейтін қысым көрсетуге;

- коллекторлық агенттік өзара іс-қимыл жасасатын тұлғаны берешектің мөлшеріне, сипатына және туындау негіздеріне қатысты жаңылыстыруға;

- коллекторлық агенттік өзара іс-қимыл жасасатын тұлғаны берешектің мөлшеріне, сипатына және туындау негіздеріне қатысты жаңылыстыруға;

- берешекті өтеу есебінен ақшаны (қолма-қол немесе қолма-қол емес нысанда), сондай-ақ өзге де мүлікті қабылдауға;

- ҚР заңдарында көзделген жағдайларды қоспағанда, кредитордан және (немесе) оның өкілінен және (немесе) үшінші тұлғалардан алынған коммерциялық немесе Қазақстан Республикасының заңдарымен қорғалатын өзге де құпияны жария етуге тыйым салынады.

Одан басқа Заңның 16-бабы 1-тармағының 7) тармақшасына сәйкес борышкер және (немесе) олардың өкілдері коллекторлық агенттіктің жұмыскерлерімен аудио- немесе бейнетехника құралдарының көмегімен өзара іс-қимыл жасау процесін дербес тіркеуге құқылы.

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкінің Қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын «ҚҰБ «Online» мобильдік қосымшасында («ҚҰБ «Online» мобильдік қосымшасы [AppStore](#) және [PlayMarket](#) дүкендерінде мемлекеттік және орыс тілдерінде жүктеп алу үшін қолжетімді) 2018 жылғы қаңтардан бастап «Коллекторлық агенттіктер қызметі» жаңа бөлімі шығарылды. Осы бөлімде пайдаланушылар онлайн режимде коллекторлық агенттіктермен өзара іс-қимыл жасау кезде өзінің құқығы туралы түсініктемелер ала алады;

«ҚҰБ «Online» мобильдік қосымшасымен қатар банктердің және микроқаржы ұйымдарының борышкерлері құқықтары бұзылған жағдайда, Сіз:

- Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне 050000, Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, e-mail: мекенжайы бойынша жазбаша;

- Құқықтық көмек алу үшін Ұлттық Банкінің қоғамдық қабылдау бөлмесіне Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67 мекенжайы бойынша, анықтама үшін телефон нөмірлері: 7(727) 2788104, ішкі 5573;

Ұлттық Банктің Қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын «ҚҰБ «Online» мобильдік қосымшасының «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөліміне («ҚҰБ «Online» мобильдік қосымшасы [AppStore](#) және [PlayMarket](#) дүкендерінде мемлекеттік және орыс тілдерінде жүктеп алу үшін қолжетімді);

Ұлттық Банктің филиалдарына («Ұлттық Банкі туралы» бөлімі, «ҚҰБ құрылымы» - «Филиалдар» шағын бөлімдер, Ұлттық Банктің www.nationalbank.kz сайтында көрсетілген мекенжайлар бойынша).

Барынша толық ақпаратты:

+7 (727) 2704591 (ішкі 5556, 1452) телефон бойынша ала аласыз

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz