



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2019 ж. 18 қазан

2019 жылғы үшінші тоқсанда екінші деңгейдегі банктердің және микро қаржы ұйымдарының борышкерлерімен жұмыс істеу кезінде коллекторлық агенттіктердің іс-әрекеттерінде анықталған бұзушылықтар туралы

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

Заңға сәйкес:

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

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 немесе заңды тұлғалардан коллекторлық агенттіктердің борышкермен өзара іс-қимылы тәртібін бұзушылықтарға қатысты өтініштер түседі, ол Заңның 5-бабында айқындалған.

Коллекторлық агенттіктерге қатысты анықталған бұзушылықтардың қорытындылары бойынша 5 (бес) ықпал ету шарасы қолданылды, оның ішінде:

- **505 000 теңге сомаға 2 әкімшілік айыппұл;**

- **3 шектеулі шара, оның ішінде: 2 жазбаша ұйғарым, 1 жазбаша ескерту.**

Жүргізілген талдау нәтижелері коллекторлық агенттіктердің:

- уәкілетті орган сұратқан ақпарат пен құжаттарды ұсынбауға;

- коллекторлық агенттіктің қызметкерімен алғашқы рет байланыс жасаған кезде борышкерге коллекторлық қызметті жүзеге асыру қағидаларында белгіленген ақпаратты хабарламауға;

- борышкермен Коллекторлық агенттіктің үй-жайындағы аудио немесе бейнетехника құралдарының көмегімен өзара іс-қимыл жасау процесін тіркеуді жүзеге асырмауға байланысты бұзушылықтарға жол бергенін көрсетті.

Сондай-ақ Заңда коллекторлық агенттіктің мынадай жосықсыз әрекеттерді жүзеге асыруына тыйым салынғанын еске саламыз:

- 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 етуі;

¹ «Коллекторлық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңы

- 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 жасауы;

- 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 БҚШ немесе микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындауға мәжбүрлейтін қысым көрсетуі;

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

- коллекторлық агенттіктің берешекті өтеу есебіне ақшаны (қолма-қол немесе қолма-қол емес нысанда), сондай-ақ өзге де мүлікті қабылдауына;

- коллекторлық агенттік тарапынан берешекті ақшадан басқа, өзге мүлікпен өтеуді талап етуге;

- кредитордан және (немесе) оның өкілінен және (немесе) үшінші тұлғалардан алынған коммерциялық немесе ҚР заңдарымен қорғалатын өзге де құпияны жария етуге_тыйым салынғанын еске саламыз.

Бұдан басқа, Заңның 16-бабы 1-тармағының 5) тармақшасына сәйкес борышкер немесе оның өкілі коллекторлық агенттікпен өзара іс-қимыл жасау кезінде аудиотехника және (немесе) бейнетехника құралдарының көмегімен өзара іс-қимыл процесін тіркеуді талап етуге құқылы екендігін хабарлаймыз.

Ұлттық Банктің Қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын «ҚҰБ «Online» мобильді қосымшасында (бұл қосымша [AppStore](#) және [PlayMarket](#) дүкендерінде мемлекеттік тілде және орыс тілінде көшіріп алу үшін қолжетімді) 2018 жылғы қаңтардан бастап «Коллекторлық агенттіктердің қызметі» жаңа бөлім қосылғанын мәлімет үшін жеткіземіз.

Осы бөлімде пайдаланушылар онлайн режимде коллекторлық агенттіктермен өзара іс-қимыл кезінде өз құқықтары туралы түсінік ала алады.

«ҚҰБ «Online» мобильдік қосымшасымен қатар банктер мен микроқаржы ұйымдарының борышкерлері құқықтары бұзылған жағдайда:

- Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне:

- 050000, Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67 мекенжайы бойынша жазбаша;

- құқықтық көмек алу үшін [Ұлттық Банктің қоғамдық қабылдау бөлмесіне](#) мына мекенжай бойынша: Алматы қаласы, Әйтеке би көшесі, 67, анықтама телефоны +7(727) 2788104 (ішкі.5571, 5573);

- [Ұлттық Банктің қоғамдық қабылдау бөлмесінің](#) мобильді нұсқасы болып табылатын [«ҚҰБ «Online»](#) мобильдік қосымшасының «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөліміне (аталған мессенджер AppStore және PlayMarket дүкендерінде мемлекеттік тілде және орыс тілінде жүктеу үшін қолжетімді);

- Ұлттық Банктің филиалдарына (Ұлттық Банктің www.nationalbank.kz сайтында «Ұлттық Банк туралы» бөлімде, «ҚҰБ құрылымы» - «Филиалдар» шағын бөлімдерінде көрсетілген [мекенжайлар](#) бойынша) өтініш білдіре алады.

Толығырақ ақпаратты мына телефон бойынша алуға болады:

+7 (727) 2704 591 (ішкі: 5556, 1697)

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz