



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2019 жылы 23 қаңтар

2018 жылы қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындысы бойынша коллекторлық агенттіктердің іс-әрекеттерінде анықталған бұзушылықтар туралы

Коллекторлық қызметті жүзеге асыруға байланысты қоғамдық қатынастарды, коллекторлық агенттіктердің қызметін құру ерекшеліктерін, сондай-ақ коллекторлық агенттіктерді мемлекеттік реттеу, олардың қызметін бақылау ерекшеліктерін «Коллекторлық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңы (бұдан әрі – Заң) белгілейді:

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 берешекті өндіріп алу туралы шарт негізінде жүзеге асырылады.

2019 жылғы 1 қаңтардағы жағдай бойынша Ұлттық Банкте есептік тіркеуден **139 коллекторлық агенттік¹** өтті.

Ұлттық Банкке қарыз алушылардан коллекторлардың заңсыз іс-әрекеттеріне қатысты өтініштер түсуде. Негізгі шағым-талаптар борышкермен өзара іс-әрекет тәртібін бұзуға байланысты, ол Заңның 5-бабында айқындалған.

Коллекторлық агенттіктерге қатысты анықталған бұзушылықтардың қорытындылары бойынша 14 (он төрт) санкция және шектеулі ықпал ету шарасы қолданылды, оның ішінде:

5 санкция («Фёрст Коллекшн» коллекторлық агенттігі» ЖШС, «Қайнар» коллекторлық агенттігі» ЖШС, «СВД» коллекторлық агенттігі» ЖШС, «Кредит Коллекшн Групп» коллекторлық агенттігі» ЖШС, «Бірінші Коллекторлық Бюро» коллекторлық агенттігі» ЖШС, «Нұр Комитет» коллекторлық агенттігі» ЖШС) ескерту және айыппұлды өндіріп алу түрінде;

Жазбаша нұсқама түріндегі 9 шектеулі ықпал ету шарасы («Ұлттық өндіріп алу қызметі»-2) коллекторлық агенттігі» ЖШС, "Дельта М Қазақстан" коллекторлық агенттігі», "Эксперт Плюс" коллекторлық агенттігі» ЖШС, «ПАРИТЕТ»-2 коллекторлық агенттігі» ЖШС, «Legal Collection» коллекторлық агенттігі» ЖШС, «Қайнар» коллекторлық агенттігі» ЖШС, «КАВД коллекторлық агенттігі» ЖШС және «Бірінші Коллекторлық Бюро» коллекторлық агенттігі» ЖШС, «СВД» коллекторлық агенттігі» ЖШС).

Жүргізілген талдау нәтижелері коллекторлық агенттіктердің:

- Заңның 15-бабы 1-тармағының 14) тармақшасына байланысты, осыған сәйкес коллекторлық агенттік борышкермен өзара іс-қимыл жасасу процесін коллекторлық агенттіктің (филиалдың, өкілдіктің) тұрған жеріндегі үй-жайларында аудио- немесе бейнетехника құралдарының көмегімен тіркеуге және аудио- және (немесе) бейнежазба материалдарын борышкермен және (немесе) оның өкілімен өзара іс-қимыл жасасқан күннен бастап алты ай бойы сақтауға міндетті;

¹ Коллекторлық агенттіктердің тізілімімен Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің www.nationalbank.kz сайтынан мынадай жолдармен танысуға болады: «Рұқсаттар мен хабарламалар тізілімі »Рұқсаттар» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің коллекторлық агенттіктер тізілімі

- борышкердің талап етуі бойынша коллекторлық агенттіктің берешекке қатысты коллекторлық қызметті жүзеге асыруы бойынша өкілеттілігін растайтын ақпарат пен құжаттардың көшірмесін бермеуге, сол сияқты борышкердің мекенжайына берешек бойынша жалған ақпаратты жіберуге қатысты борышкермен өзара іс-қимыл тәртібіне байланысты бұзушылықтарға жол бергендігін 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;

–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 бұлдіру 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 тұлғаны берешектің мөлшеріне, сипатына және туындау негіздеріне қатысты жаңылыстыруы;

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

–коллекторлық агенттіктің тарапынан берешекті ақшадан басқа, өзге мүлікпен өтеуді талап етуі;

–кредитордан және (немесе) оның өкілінен және (немесе) үшінші тұлғалардан алынған коммерциялық немесе ҚР заңдарымен қорғалатын өзге де құпияны жария етуі.

2018 жылғы қаңтардан бастап Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Қоғамдық қабылдау бөлімінің мобильді нұсқасы болып табылатын Ұлттық Банктің «ҚҰБ «Online», мобильді қосымшасында («ҚҰБ «Online» мобильді қосымшасы [AppStore](#) және [PlayMarket](#) дүкендерінде мемлекеттік және орыс тілдерінде жүктеу үшін қолжетімді) «Коллекторлық агенттік қызметі» деген жаңа бөлімнің іске қосылғанын назарларыңызға ұсынамыз.

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

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне:

Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, e-mail: info@kzp.nationalbank.kz мекенжайы бойынша жазбаша;

Құқықтық көмек алу үшін Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Қоғамдық қабылдау бөліміне мына мекенжай бойынша: Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, анықтама үшін телефондар 8 (727) 2619-213, 8 (727) 2788-104 ішкі: 5573;

Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің филиалдарына (Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің www.nationalbank.kz сайтында Қаржылық қызметтерді тұтынушыларды қорғау бөлімінде көрсетілген мекенжайлар бойынша (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1374&switch=russian>)) өтініш білдіре алады.

Толығырақ ақпаратты мына телефон бойынша алуға болады:

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

www.nationalbank.kz