



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

11 марта 2019 года

Что необходимо знать заемщику, если к нему обратилось коллекторское агентство

С 2017 года деятельность коллекторских агентств регулируется положениями Закона Республики Казахстан «О коллекторской деятельности». (https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=32913350#pos=6;267&sdoc_params=text%3Dundefined&sdoc_pos=0)

В соответствии с данным Законом государственное регулирование и контроль за деятельностью коллекторских агентств осуществляются Национальным Банком Республики Казахстан

В соответствии с положениями Закона коллекторское агентство - это организация, которая взыскивает задолженность по займам банков второго уровня (банки) или микрофинансовых организаций (МФО).

Необходимо знать, что коллекторское агентство вправе осуществлять свою деятельность только после прохождения учетной регистрации в Национальном Банке и включения его в Реестр коллекторских агентств.

Со списком коллекторских агентств можно ознакомиться на сайте Национального Банка в разделе «Реестр разрешений и уведомлений» <https://nationalbank.kz/?docid=3480&switch=russian>.

Взыскание осуществляется на основании договора взыскания задолженности и возможно только при наличии в договоре банковского займа или договоре о предоставлении микрокредита права банка и МФО на привлечение третьих лиц. При этом МФО запрещено привлекать коллекторское агентство для взыскания задолженности по договору, заключенному с физическим лицом, и обеспеченному залогом в виде жилища.

Кроме того, банки и МФО при наличии согласия заемщика вправе уступить право требования по займу, микрокредиту или иными словами «продать» заем, микрокредит, коллекторскому агентству. В таких случаях коллекторское агентство становится новым кредитором, и обязано соблюдать условия уступленного договора, а также все законодательные требования и ограничения, предъявляемые к банкам и МФО. Банки вправе уступить права требования только при наличии у заемщика просрочки по договору банковского займа более 90 дней, а по ипотечному займу физического лица, - более 180 дней.

При этом МФО вправе уступать права требования при наличии просрочки более 90 дней, и не вправе - по микрокредиту, выданному физическому лицу, в обеспечение которого предоставлено жилище.

В период осуществления коллекторской деятельности в отношении должника банки и МФО не вправе:

- обращаться с иском в суд о взыскании его задолженности;
- требовать выплаты вознаграждения, комиссий и иных платежей, начисленных в период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку.

Особо важными для заемщиков являются положения Закона о коллекторской деятельности, устанавливающие требования к порядку взаимоотношений коллекторских агентств с должниками.

Сотрудник коллекторского агентства при первичном контакте с должником обязан представиться, сообщить наименование кредитора и контакты коллекторского агентства, номер учетной регистрации в Реестре коллекторских агентств, информацию о задолженности.

Полная информация о порядке осуществления коллекторской деятельности установлена в статье 5 Закона о коллекторской деятельности». (https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=32913350#pos=6;267&sdock_params=text%3Dundefined&sdock_pos=0)

Взаимодействие коллекторского агентства с должником разрешается в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни, не более 1 раза в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни при личном контакте по инициативе коллекторского агентства и не более 3 раз в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни посредством телефонных переговоров.

Коллекторскому агентству категорически запрещено применять недобросовестные действия при взаимодействии с должниками, такие как, угроза, оскорбление, шантаж, введение в заблуждение, а также разглашать коммерческую или иную охраняемую законами Республики Казахстан тайну.

В 2018 году в отношении коллекторских агентств было применено 5 санкций в виде наложения и взыскания административных штрафов и 14 ограниченных мер воздействия. В случае, если коллекторскими агентствами нарушены Ваши права или требуется консультация, то Вы можете обратиться в Национальный Банк либо его территориальные филиалы.

Для получения консультации можно обратиться в Общественную приемную Национального Банка по адресу г. Алматы, ул. Айтеке би, 67 либо позвонив по телефону 8 (727) 2 788-104 (вн. тел 5399); г. Астана, ул. Бейбитшилик, 21, телефон: +7 (7172) 70 33 33. Контактная информация Общественных приемных Национального Банка в других городах размещена на сайте Национального Банка (<https://nationalbank.kz/?docid=1357&switch=russian>)

С вопросами, не требующими проведения проверок коллекторских агентств, и ответы по которым не содержат охраняемую законами тайну, граждане вправе обратиться в Национальный Банк посредством мобильного приложения «НБК Online», предназначенного для взаимодействия населения с Национальным Банком по вопросам деятельности регулятора и защиты прав потребителей финансовых услуг.

Мобильное приложение «НБК «Online» доступно для скачивания на государственном и русском языках в магазинах AppStore и 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>) либо можно использовать web-версию NBK Online: <http://nbkonline.nationalbank.kz/ru>.

В целях повышения открытости и улучшения оперативности коммуникаций Национального Банка с населением, а также для получения необходимой информации граждане могут обращаться напрямую к Начальнику Управления по защите прав потребителей финансовых услуг Терентьеву Александру: +77011110471, tal@nationalbank.kz либо на личной странице в Facebook.

По вопросам защиты прав потребителей можно обращаться к Ксении Калиевой, а также отправлять запросы на электронный адрес: kalieva@nationalbank.kz.

Более подробную информацию представители СМИ могут получить по телефону:
+7 (727) 704 585
e-mail: press@nationalbank.kz
www.nationalbank.kz