



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

25 апреля 2019 года

О выявленных в первом квартале 2019 года 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 досудебные взыскания и урегулирование задолженности, а также на сбор информации, связанной с задолженностью.

Коллекторская деятельность осуществляется на основании договора о взыскании задолженности.

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 **6 (шесть) санкций и ограниченных мер воздействия** в том числе:

- **2 санкции** в виде наложения и взыскания штрафов;
- **4 ограниченных мер воздействия** в виде письменных предписаний.

Результаты проведенного анализа показали, что коллекторскими агентствами были допущены нарушения следующих требований законодательства:

- подпункта 14) пункта 1 статьи 15 Закона, согласно которому коллекторское агентство обязано фиксировать процесс взаимодействия с должником с помощью средств аудио- или 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 не предоставления 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;
- 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 (<https://nationalbank.kz/?docid=1357&switch=russian>)).

Более подробную информацию представители СМИ могут получить по телефону:

+7 (727) 2704 585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz