



ҚАЗАҚСТАН ҰЛТТЫҚ БАНКІ

## АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2019 жылғы 25 сәуір

### 2019 жылғы бірінші тоқсанда қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындысы бойынша коллекторлық агенттіктердің іс-әрекеттерінде 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 «Коллекторлық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңында (бұдан әрі – Заң) 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 берешекті өндіріп алу туралы шарт негізінде жүзеге асырылады.

Ұлттық Банкке қарыз алушылардан коллекторлардың заңсыз іс-қимылдарына қатысты өтініштер түсуде. Негізгі шағымдар борышкермен Заңның 5-бабында айқындалған өзара іс-қимыл тәртібін бұзуға байланысты орын алып отыр.

Анықталған бұзушылықтардың қорытындысы бойынша **коллекторлық агенттіктерге қатысты 6 (алты) санкция мен шектеулі ықпал ету шарасы**, оның ішінде:

айыппұл салу және өндіріп алу түрінде **2 санкция**;

жазбаша ұйғарым түрінде **4 шектеулі ықпал ету шарасы** қолданылды.

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

- Заңның 15-бабы 1-тармағының 14) тармақшасына сәйкес коллекторлық агенттік борышкермен коллекторлық агенттіктің (филиалының, өкілдігінің) орналасқан жері бойынша үй-жайларындағы аудио- немесе бейнетехника құралдарының көмегімен өзара іс-қимыл жасау барысын тіркеуге және аудио және (немесе) бейнежазба материалдарын борышкермен және (немесе) оның өкілімен өзара іс-әрекет жасаған күннен бастап алты ай ішінде сақтауға міндетті ;

- берешекке қатысты коллекторлық қызметті жүзеге асыру бойынша коллекторлық агенттіктің өкілеттігін растайтын ақпарат пен құжаттардың көшірмелерін борышкердің талап етуі бойынша ұсынбауы, сондай-ақ борышкердің атына берешек бойынша жалған ақпаратты жіберуі бөлігінде борышкермен өзара іс-қимыл жасау тәртібін бұзуы.

Сондай-ақ Заңда коллекторлық агенттіктердің мынадай жосықсыз іс-қимылдарына:

– коллекторлық агенттік өзара іс-қимыл жасасатын адамның ар-намысына, қадір-қасиетіне және іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді таратуға не аталған адамдардың мүдделеріне зиян келтіруі мүмкін мәліметтерді жария етуге;

– коллекторлық агенттік өзара іс-қимыл жасасатын адамның құқықтары мен бостандықтарына қол сұғатын, олардың өмірі мен денсаулығына қатер төндіретін, сондай-ақ аталған адамға 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 БҚШ немесе микрокредит беру туралы шарт бойынша міндеттемелерді орындауға мәжбүрлейтін қысым көрсетуге;

– 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.

Ұлттық Банктің Қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің «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. Аталған бөлімде пайдаланушылар коллекторлық агенттіктермен өзара іс-қимыл жасаған кезде өздерінің құқықтары туралы онлайн режимде түсіндірмелерді ала алады.

«ҚҰБ «Online» мобильді қосымшасымен қатар банктер мен микроқаржы ұйымдардың борышкерлерінің құқықтары бұзылған жағдайда:

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне:

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

құқықтық көмек алу үшін Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мына мекенжайдағы Қоғамдық қабылдау бөлмесіне: 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](http://www.nationalbank.kz) сайтында «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөлімінде көрсетілген мекенжайлар бойынша (<https://nationalbank.kz/?docid=1132&switch=kazakh>) өтініш бере алады;

Толығырақ ақпаратты мына телефон арқылы алуға болады:

+7 (727) 2704585

e-mail: [press@nationalbank.kz](mailto:press@nationalbank.kz)

[www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz)