



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

19 июля 2019 года

О выявленных нарушениях за второй квартал 2019 года в действиях коллекторских агентств с должниками банков

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:

коллекторским агентством является юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, включенное в реестр коллекторских агентств;

коллекторская деятельность - деятельность коллекторского агентства, направленная на досудебное взыскание и урегулирование задолженности, а также на сбор информации, связанной с задолженностью.

Коллекторская деятельность осуществляется на основании договора о взыскании задолженности, заключенного с банком второго уровня и (или) микрофинансовой организацией.

В Национальный Банк Казахстана поступают обращения от физических и юридических лиц касательно нарушения порядка взаимодействия коллекторских агентств с должником, который определен статьей 5 Закона.

По итогам выявленных нарушений в отношении коллекторских агентств во втором квартале 2019 года применено 10 (десять) мер воздействия, в том числе:

5 административных штрафа на сумму 1 641 500 тенге;

5 мер воздействия в виде письменных предписаний.

Результаты проведенного анализа показали, что коллекторскими агентствами допущены нарушения, связанные с:

- нарушением правил осуществления коллекторской деятельности;
- осуществлением недобросовестных действий со стороны коллекторского агентства при взаимодействии с должником;
- несообщением при первичном контакте работником коллекторского агентства должнику информации, установленной правилами осуществления коллекторской деятельности;
- разглашением третьему лицу тайны коллекторской деятельности, тайны предоставления микрокредита;
- взаимодействием коллекторского агентства с должником после выражения последним несогласия на взаимодействие.

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.

Кроме того, в соответствии с подпунктом 7) пункта 1 статьи 16 Закона должники и (или) их представители вправе самостоятельно фиксировать процесс взаимодействия с работниками коллекторского агентства с помощью средств аудио- и (или) видеотехники.

Доводим до сведения, что в мобильном приложении Национального Банка Казахстана «НБК Online», являющегося своего рода мобильной версией Общественной приемной Национального Банка (*данный мессенджер доступен 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 Казахстана письменно по адресу: 050000, г.Алматы, ул.Айтеке би, 67;
- в Общественную приемную Национального Банка за получением правовой помощи по адресу: г. Алматы, ул. Айтеке би, 67, телефон для справок +7 (727) 2788104 (вн.5571, 5573);
- в филиалы Национального Банка (по адресам, указанным на сайте Национального Банка www.nationalbank.kz, в разделе «О Национальном Банке», подразделы: «Структура НБК» - «Филиалы»).

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 2704591 (вн. 5556, 1452)

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz