



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

18 октября 2019 г.

О выявленных за третий квартал 2019 года нарушениях в действиях коллекторских агентств при работе с должниками банков второго уровня и микрофинансовых организаций

Национальным Банком Казахстана по итогам третьего квартала 2019 года проведен мониторинг и анализ допущенных в указанный период коллекторскими агентствами нарушений прав и законных интересов потребителей услуг коллекторских агентств.

В третьем квартале 2019 года в отношении коллекторских агентств применено 5 мер воздействия, в том числе:

- **2 административных штрафа на сумму 505 000 тенге;**
- **3 ограниченные меры, из них: 2 письменных предписания и 1 письменное предупреждение.**

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

- непредставлением запрашиваемой уполномоченным органом информацией и документов;
- несообщением при первичном контакте работником коллекторского агентства должнику информации, установленной правилами осуществления коллекторской деятельности;
- неосуществлении фиксации процесса взаимодействия с должником с помощью средств аудио- или видеотехники в помещении коллекторского агентства.

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 договору банковского займа 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.

Обращаем внимание потребителей финансовых услуг, что в случае нарушения своих прав вы вправе 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) 2788 104 (вн.5571, 5573);
- в раздел «Защита прав потребителей финансовых услуг» мобильного приложения [«НБК «Online»](#), являющегося своего рода мобильной версией Общественной приемной Национального Банка (данный мессенджер доступен для скачивания на государственном и русском языках в магазинах App Store и Play Market);
- 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, 1697)

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz