



## ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

17 июля 2018 года

### **О взаимодействии коллекторских агентств с должниками банков/микрофинансовых организаций и о выявленных во втором квартале 2018 года в действиях коллекторских агентств нарушений по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг**

С целью снижения рисков нарушения прав должников банков и микрофинансовых организаций при взыскании долгов и создания прозрачного, цивилизованного правового поля по досудебному взысканию задолженности 2 июня 2017 года приняты Законы Республики Казахстан «О коллекторской деятельности» и «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам коллекторской деятельности».

Согласно Закону Республики Казахстан «О коллекторской деятельности» (далее – Закон):

– 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.

По состоянию на **10 июля 2018 года** учетную регистрацию в Национальном Банке прошли **104 коллекторских агентств**<sup>1</sup>.

В Национальный Банк поступают обращения заемщиков касательно неправомерных действий коллекторов. Основные жалобы связаны с нарушением порядка взаимодействия с должником, который определен статьей 5 Закона.

**Во 2-ом квартале 2018 года по итогам рассмотрения обращений в отношении 5 (пяти) коллекторских агентств - "Коллекторское агентство "Дельта М Казахстан", ТОО "Коллекторское агентство "Эксперт Плюс", ТОО "Коллекторское агентство"Национальная служба взыскания", ТОО «Коллекторское агентство «ПАРИТЕТ», ТОО «Коллекторское агентство «Legal Collection» применены органические меры воздействия, в виде письменного предписания за следующие нарушения:**

- осуществление недобросовестных действий при взаимодействии с должником ("Коллекторское агентство "Дельта М Казахстан", ТОО "Коллекторское агентство "Эксперт Плюс", ТОО "Коллекторское агентство"Национальная служба взыскания");

<sup>1</sup> С реестром коллекторских агентств можно ознакомиться на сайте Национального Банка Республики Казахстан, [www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz), по следующему пути: Реестр разрешений и уведомлений » Разрешения » Реестр коллекторских агентств Национального Банка Республики Казахстан

- 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 (ТОО «Коллекторское агентство «ПАРИТЕТ»);

- при первичном контакте с должником не сообщена вся необходимая информация, а именно наименование коллекторского агентства, номер учетной регистрации в реестре коллекторских агентств, фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность) и должность лица, которое осуществляет взаимодействие с должником ("Коллекторское агентство "Дельта М Казахстан", ТОО "Коллекторское агентство "Эксперт Плюс", ТОО «Коллекторское агентство «Legal Collection»).

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, e-mail: info@kzp.nationalbank.kz;*

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.2061;

в филиалы Национального Банка Республики Казахстан (по адресам, указанным на сайте Национального Банка Республики Казахстан [www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz), в разделе *Защита прав потребителей финансовых услуг* (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1374&switch=russian>)).

Более подробную информацию можно получить по телефону:  
+7 (727) 2704 585  
e-mail: [press@nationalbank.kz](mailto:press@nationalbank.kz)  
[www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz)