



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2018 жылғы 17 шілде

Коллекторлық агенттіктердің банктердің/микроқаржы ұйымдарының борышкерлерімен өзара іс-қимыл жасауы және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындысы бойынша коллекторлық агенттіктердің іс-әрекеттерінде 2018 жылғы екінші тоқсанда анықталған бұзушылықтар туралы

Борыштарды өндіріп алу және берешекті сотқа дейін өндіріп алу бойынша айқын, өркениетті құқықтық аймақ құру кезінде банктер мен микроқаржы ұйымдарының борышкерлері құқықтарының бұзылу тәуекелдерін төмендету мақсатында 2017 жылғы 2 маусымда «Коллекторлық қызмет туралы» және «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне коллекторлық қызмет мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының Заңдары қабылданды.

«Коллекторлық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңына (бұдан әрі – Заң) 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.

2018 жылғы 10 шілдедегі жағдай бойынша **104 коллекторлық агенттік¹** Ұлттық Банкте есептік тіркеуден өтті.

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

2018 жылғы 2-ші тоқсанда өтініштерді қарау қорытындысы бойынша 5 (бес) коллекторлық агенттікке қатысты - "Дельта М Қазақстан" коллекторлық агенттігіне", Эксперт Плюс" коллекторлық агенттігі" ЖШС-қа, "Ұлттық өндіріп алу қызметі" коллекторлық агенттігі" ЖШС-қа, «ПАРИТЕТ» коллекторлық агенттігі" ЖШС-қа, «Legal Collection» коллекторлық агенттігі" ЖШС-қа мына бұзушылықтар үшін шектеулі ықпал ету шаралары, **жазбаша ұйғарым түріндегі шаралар қолданылды:**

- борышкермен өзара іс-қимыл жасау кезінде адал емес іс-әрекеттерді жүзеге асыру ("Дельта М Қазақстан" коллекторлық агенттігі", Эксперт Плюс" коллекторлық агенттігі", "Ұлттық өндіріп алу қызметі" коллекторлық агенттігі" ЖШС);

¹ Коллекторлық агенттіктердің тізілімімен Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің www.nationalbank.kz сайтында мына әдіс: «Рұқсаттар мен хабарламалар тізілімі», «Рұқсат», «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің коллекторлық агенттіктерінің тізілімі» арқылы танысуға болады

- Заңның 15-бабы 1-тармағының 14) тармақшасы, оған 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 («ПАРИТЕТ» коллекторлық агенттігі» ЖШС);

- борышкермен алғашқы байланыс жасау кезінде барлық қажетті ақпарат, атап айтқанда коллекторлық агенттіктің атауы, коллекторлық агенттіктер тізіліміндегі есептік тіркеу нөмірі, борышкермен өзара әрекет жасайтын адамның тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басты куәландыратын құжатта көрсетілсе) және лауазымы хабарланбаған ("Дельта М Қазақстан" коллекторлық агенттігі", Эксперт Плюс" коллекторлық агенттігі", «Legal Collection» коллекторлық агенттігі" ЖШС).

Сондай-ақ Заңда коллекторлық агенттіктердің мынадай жосықсыз іс-қимылдарына тыйым салынғанын еске саламыз:

– коллекторлық агенттік өзара іс-қимыл жасасатын тұлғаның ар-намысына, қадір-қасиетіне және іскерлік беделіне нұқсан келтіретін мәліметтерді тарату не осы тұлғалардың мүдделеріне зиян келтіруі мүмкін мәліметтерді жария ету;

– коллекторлық агенттік өзара іс-қимыл жасасатын тұлғаның құқықтары мен бостандықтарына қол сұғатын, олардың өмірі мен денсаулығына қатер төндіретін, сондай-ақ осы тұлғаға мүліктік және өзге де зиян келтіруге алып келетін, құқыққа қайшы әрекеттер жасау;

– 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 көрсету;

– коллекторлық агенттік өзара іс-қимыл жасасатын тұлғаны берешектің мөлшеріне, сипатына және туындау негіздеріне қатысты жаңылыстыру;

– коллекторлық агенттіктің берешекті өтеу есебінен ақшаны (қолма-қол немесе қолма-қол емес нысанда), сондай-ақ өзге де мүлікті қабылдауы;

– коллекторлық агенттік тарапынан берешекті ақшадан басқа, өзге мүлікпен өтеуді талап ету;

– кредитордан және (немесе) оның өкілінен және (немесе) үшінші тұлғалардан алынған коммерциялық немесе ҚР заңдарымен қорғалатын өзге де құпияны жария ету.

Ұлттық Банктің Қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын «ҚҰБ «Online» мобильді қосымшасында (бұл қосымша App Store және Play Market дүкендерінде мемлекеттік және орыс тілдерінде 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, e-mail: info@kzp.nationalbank.kz 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 2061;

Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің филиалдарына (Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің www.nationalbank.kz сайтында «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөлімінде көрсетілген мекенжайлар бойынша (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1149&switch=kazakh>) өтініш бере алады.

Толығырақ ақпаратты мына телефон арқылы алуға болады:

+7 (727) 2704 585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz