www.kapital.kz

22 декабря 2016г.

Как Нацбанк намерен защитить должников от коллекторов? Регулятор будет контролировать этот рынок

Рынок коллекторских услуг Казахстана станет цивилизованным и прозрачным. При этом возрастет и уровень доверия к игрокам, поскольку должники будут под защитой, а у государства появятся полномочия контролировать деятельность коллекторских агентств. Национальный банк решил навести порядок на этом рынке и разработал законопроект «О коллекторской деятельности». Документ станет плацдармом для создания правового регулирования в области оказания коллекторских услуг, где правила игры будут понятны всем участникам рынка. О законопроекте в интервью центру деловой информации Kapital.kz рассказал заместитель председателя Национального Банка РК Олег Смоляков.

— Олег Александрович, обсуждение законопроекта, касающегося коллекторских услуг, вызвало немалый резонанс в обществе. Будем откровенны, большинство казахстанцев представляют, что коллекторы — это некий образ рэкета из лихих 90-х. Но это отнюдь не так. И как я понимаю, Национальный Банк стремится сделать этот рынок еще более цивилизованным.

— По сути, казахстанцы, чьи долги банки передали коллекторам, оказались в нерегулируемом, я бы даже сказал, бесконтрольном секторе. Поэтому Национальный банк разработал законопроект «О коллекторской

деятельности», который позволит создать в нашей стране правовое регулирование в области оказания коллекторских услуг, а также позволит защитить права заемщиков. Мы также ожидаем, что с рынка уйдут игроки с сомнительной репутацией, непрозрачной структурой собственности или являющиеся нерезидентами Республики Казахстан. По нашему мнению, законопроект улучшит ситуацию заемщиков, сделает рынок более цивилизованным и прозрачным. При этом и уровень доверия к игрокам возрастет, а сами казахстанцы будут защищены от недобросовестных и неправомерных действий коллекторов.

— Какие самые значимые изменения были внесены с момента внесения законопроекта в Мажилис?

— С момента внесения законопроекта в Мажилис его положения претерпели значительные изменения. Эти изменения касаются как процессов до передачи задолженности коллекторам, после передачи его коллекторскому агентству, так и самого взаимодействия сторон. Нормы законопроекта направлены на налаживание взаимовыгодных контактов между должником, кредитором и коллекторским агентством.

Но прежде, законопроект предоставляет дополнительный инструмент урегулирования задолженности для должника, возможность должнику еще раз обратиться в банк о рассмотрении вопроса реструктуризации его задолженности, не доводя дело до суда. Этот механизм обеспечит сохранение доверия населения к финансовой системе, ограничит рост теневого рынка кредитования экономики.

В этом отношении принятие мер по досудебному урегулированию задолженности должника является обязательным для кредитора. Кредитор обязан рассмотреть варианты, предложенные должником для погашения своей задолженности, либо предложить должнику иные способы изменения условий договора займа. То есть кредитор реализует досудебное урегулирование собственными силами либо с привлечением коллекторского агентства.

При этом задолженность может быть передана коллекторскому агентству только в случае, если кредитор и должник не смогли прийти к компромиссному варианту погашения задолженности. В таком случае задолженность, как правило, переходит в руки коллекторского агентства, но при условии наличия согласия должника, предоставленного при получении им займа.

Для процесса, в котором в дело вступает коллекторское агентства, Мы прописали Порядок взаимодействия коллекторского агентства с должником. Данный порядок представляет всю цепочку основных действий коллекторского агентства, начиная от первого контакта с должником и заканчивая выходом должника из долговой ямы. Это подразумевает проведение коллекторским агентством досудебной медиации с должником и кредитором, для предотвращения усугубления спора, увеличения задолженности должника и перехода задолженности в суд.

Коллекторские агентства с момента получения к себе на взыскание задолженности должника начинают профессиональную работу по поиску должника, актуализации информации о нем, налаживанию контакта с ним и выработке взаимоприемлемых способов погашения должником своего долга с учетом его доходов и расходов, имущественного положения, долговой нагрузки на его семью. Выработанный способ погашения должен быть удобен для должника и приемлем для кредитора. Данное позволит не доводить дело до суда.

Но для этого должник должен идти на контакт с коллекторским агентством, раскрывать коллекторскому агентству информацию о своем положении, не должен скрываться от своего кредитора и коллекторского агентства. Иначе как помочь человеку, если он не хочет чтобы ему помогали.

Основное это то, что законопроект сейчас построен так, чтобы дело переходило в суд только в крайних случаях, когда должник упорно не идет на контакт со своим кредитором или коллекторским агентством, скрывает от них информацию о себе и своем имущественном положении, всячески пытается уклоняться от исполнения своих обязанностей.

С учетом того, что в деятельности коллекторских агентств возникает медиативная составляющая, а также функция по досудебному урегулированию задолженности, Мы полагаем законопроект стал более целостным и окончательным.

Если пройтись подробнее по поправкам, то в качестве защитных мер, был предусмотрен запрет на взаимодействие коллектора с заемщиками, задолженность которых обеспечена единственным жильем.

Мы также прописали и непосредственное взаимодействие между сторонами. Например, четко ограничили время, в течение которого коллектор вправе связываться с должником. Коллектор вправе звонить должнику не более трех раз в период с 8:00 до 21:00 часов в будние дни, с 10:00 до 17:00 часов в праздничные и

выходные дни. При этом должник сам определяет время взаимодействия в рамках указанного периода при обращении в коллекторское агентство. Личные встречи допускаются лишь один раз в сутки при наличии документов, подтверждающих полномочия коллекторского агентства на взыскание задолженности. В остальных случаях коллектор может направлять письменные уведомления, текстовые, голосовые и иные сообщения по сотовой связи, а также посредством сети интернет.

Порой бывает, что должник не проживает в регионах. На этот случай Мы предусмотрели обязанность коллекторского агентства по обеспечению наличия филиала или представительства по месту жительства должника при взаимодействии с должником путем личных встреч.

Сам процесс взаимодействия с заемщиком коллекторское агентство будет обязано фиксировать на аудио- или видеотехнику в офисе коллекторского агентства. Кстати, сам заемщик также вправе самостоятельно фиксировать этот процесс на видео или аудио.

В целом новый документ строго пресекает неправомерные действия коллекторов, таких, как оказание психологического давления, угрозы применения насилия, введение в заблуждение, распространение конфиденциальной информации и иных противоправных действий, посягающих на права и свободы граждан, ставящих под угрозу их жизнь и здоровье. За совершение таких действий определена уголовная и административная ответственность. Весь законопроект строится на принципах гарантирования конституционных прав граждан, таких как свобода выбора, неприкосновенность чести, достоинства, частной жизни.

— По сути, законопроект направлен на улучшение существующего положения?

— Безусловно. В целом, как я отмечал, проект направлен на улучшение взаимодействия коллектора с должником. Во-первых, будут внедрены конкретные механизмы защиты прав заемщиков, о которых я говорил. Плюс разъяснительная работа самих коллекторских агентств позволит повысить уровень осведомленности потребителей финансовых услуг о способах снижения своего долга. Это, на наш взгляд, приведет к повышению доверия к коллекторским организациям.

Во-вторых, на рынке будут работать только агентства, прошедшие учетную регистрацию в Нацбанке. Причем, напрямую с заемщиками работать будут только сотрудники коллекторских агентств, имеющие положительную деловую репутацию, высшее образование и опыт работы, без судимости и психических отклонений.

В-третьих, ожидается снижение давления на судебные органы путем сокращения обращений кредиторов в судебные инстанции.

Таким образом, если законопроект прямо предусматривает регулирование коллекторской деятельности, то косвенно он направлен на повышение финансовой грамотности населения и предотвращение перехода задолженности должника на рассмотрение судебных органов. Так как итогом судебных решений, как правило, является взыскание с должника всей задолженности разом, сверх которого накладывается государственная пошлина, комиссия за работу частного судебного исполнителя и операционные затраты кредитора по взысканию, в среднем составляющие 30% от задолженности, которые еще более ухудшают положение должника. При этом имущественное и семейное положение должника, его возможности погашения долга в менее жестких условиях, в расчет не берутся.

Чтобы не допускать такого Мы считаем, что граждане при обращении в банк за кредитом должны взвешенно и обдуманно подходить к вопросу получения кредита. Такие меры предосторожности со стороны заемщика позволят избежать последствий в виде непосильных финансовых издержек, психологического стресса, связанного с необходимостью погашения задолженности.

Заемщики должны ответственно подходить к своим обязанностям по раскрытию достоверной информации о себе, уровне доходов и расходов,

составе своей семьи, имуществе, влияющих на его платежеспособность, и непрерывно сотрудничать со своим кредитором.

В этой связи Мы попытались выстроить законопроект так, чтобы он не допускал иждивенчества со стороны должника, обеспечивал исполнения договорных обязательств должником путем определения его прав и обязанностей, а также внедрения досудебного механизма урегулирования задолженности.

— Олег Александрович, еще такой момент, зачастую под давлением оказываются родственники и близкие должника. Этот вопрос будет как-то прописан в новом проекте?

— Основная деятельность коллекторского агентства заключается во взыскании просроченной задолженности, соответственно коллектор вступает во взаимодействие с заемщиками. В документе предусмотрена норма, согласно которой коллекторское агентством может взаимодействовать с родственниками или друзьями должника, только если ими выражено согласие на взаимодействие. В проекте закона четко прописано понятие тайны коллекторской деятельности, которое включает сведения о заемщике, размере его долга, кредиторе и иные сведения. Эта тайна гарантируется коллекторским агентством. Соответственно, любые сведения о задолженности должника не могут быть раскрыты ни работодателю, ни родственнику опять же без согласия должника.

— И все же в случае нарушения со стороны коллекторов, куда могут обратиться заемщики?

— Они вправе обратиться в Национальный банк с жалобой на неправомерные действия коллектора в отношении него, а также оспорить требования коллекторского агентства, в том числе в суде. Стоит отметить, что за нарушение требований законодательства предусматриваются санкции в отношении коллекторских агентств в виде исключения из реестра, административной и уголовной ответственности, вплоть до лишения свободы до трех лет. Также не допускается осуществление коллекторской деятельности в отношении одной задолженности двумя коллекторскими агентствами.

— Как на этот проект закона отреагировали сами игроки и были ли они приглашены к законотворческой деятельности над ним?

— При подготовке законопроекта мы постарались учесть интересы всех сторон — игроков, населения. В рабочую группу были приглашены представители коллекторских агентств. В состав группы были включены представители заинтересованных государственных органов, мажилисмены, а также представители НПП «Атамекен», Ассоциации финансистов Казахстана. Мы также приглашали к обсуждению и ваших коллег, представителей СМИ.

На круглых столах по обсуждению законопроекта, а также на рабочих заседаниях неоднократно участвовали представители Общественных

объединений, которые представляют интересы граждан, относящихся к социально уязвимым категориям населения.

— Вернемся к тому, что вы говорили, что не исключаете ухода с рынка некоторых игроков. Сколько сегодня коллекторских агентств работает в нашей стране?

— В этом и возникает трудность, поскольку сегодня законодательно не установлено понятие «коллекторское агентство». Поэтому официальной информации о таких организациях нет. Но могу сказать, что из 34 банков 14 пользуются услугами коллекторских агентств. При этом, из 205 официально зарегистрированных организаций, деятельность которых включает сбор платежей с населения, банки сотрудничали с 59 коллекторскими агентствами. Если по ним мы обладаем некоторой информацией через банки, то по другим никаких сведений нет. Такого быть не должно. Необходимо уходить от нерегулируемых субъектов к официальным коллекторским агентствам, которые будут зарегистрированы в Национальном банке и регулироваться им. Я думаю, так правильнее рассматривать этот вопрос.

— Когда нам ожидать введения законопроекта?

— По нашим ожиданиям, предварительный срок принятия законопроекта обозначен на первую половину 2017 года.

— Олег Александрович, спасибо вам за интервью. Будем надеяться, что законопроект создаст в стране предпосылки для цивилизованного рынка коллекторских услуг.