



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

19 октября 2018 г.

О выявленных в третьем квартале 2018 года в действиях коллекторских агентств нарушений по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг

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 досудебные взыскание и урегулирование задолженности, а также на сбор информации, связанной с задолженностью.

Коллекторская деятельность осуществляется на основании договора о взыскании задолженности.

По состоянию на 15 октября 2018 года учетную регистрацию в Национальном Банке прошли **122 коллекторских агентств**¹.

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

В третьем квартале 2018 года по итогам рассмотрения обращений в отношении 2 (двух) коллекторских агентств ТОО «Коллекторское агентство «Кайнар» и ТОО "Коллекторское агентство "КАВД" применены органические меры воздействия, в виде письменного предупреждения/предписания соответственно за следующие нарушения:

- 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 «Кайнар»);

- порядка взаимодействия с должником в части не предоставления по требованию должника информации и копий документов, подтверждающих полномочия коллекторского агентства по осуществлению коллекторской деятельности в отношении задолженности, а также направления в адрес должника ложной информации по задолженности (ТОО "Коллекторское агентство "КАВД").

¹ С реестром коллекторских агентств можно ознакомиться на сайте Национального Банка Республики Казахстан, www.nationalbank.kz, по следующему пути: Реестр разрешений и уведомлений » Разрешения » Реестр коллекторских агентств Национального Банка Республики Казахстан

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, в разделе Защита прав потребителей финансовых услуг (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1374&switch=russian>);*

Более подробную информацию представители СМИ могут получить по телефону:

+7 (727) 704 585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz