

Как регламентирована деятельность коллекторов в РК

Число обращений заметно увеличилось по сравнению с прошлым годом: за 12 месяцев 2020-го их было 320. Чаще всего «жертвы» коллекторов жалуются на психологическое давление, угрозы, неуважительное отношение, а также раскрытие конфиденциальной информации третьим лицам, сообщает zakon.kz.

Как сообщили в Агентстве РК по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР) в ответ на запрос zakon.kz, по состоянию на 15 сентября 2021 года, в реестр коллекторских агентств включены 194 компании. Их деятельность подлежит учетной регистрации в уполномоченном органе после принятия 6 мая 2017 года [Закона](#) РК «О коллекторской деятельности».

Проверить сведения о коллекторском агентстве - его местонахождение, сведения об интернет-ресурсе, контакты, имеется ли учетная регистрация - можно на официальном интернет-ресурсе финрегулятора в разделе «Реестр разрешений и уведомлений».

Требования на осуществление коллекторской деятельности

В соответствии с законом юридическое лицо, планирующее осуществлять коллекторскую деятельность, подлежит учетной регистрации в течение трех месяцев со дня его государственной регистрации, либо перерегистрации в Государственной корпорации «Правительство для граждан», - пояснили в ведомстве.

Для прохождения учетной регистрации необходимо:

Иметь договор с Государственным кредитным бюро о предоставлении информации.

Предоставить сведения о лицах, владеющих 10% или более долей участия в капитале коллекторского агентства или имеющих контроль. Участник при этом не должен иметь непогашенную или неснятую судимость, не должен быть первым руководителем или учредителем коллекторского агентства.

Предоставить сведения о руководящих сотрудниках, о работниках, которые будут взаимодействовать с должниками, либо с их представителями и третьими лицами.

В Агентстве поделились итогами выявленных за последний период нарушений в отношении коллекторских агентств. В 2020 году было применено семь административных взысканий на 1,6 млн. тенге и десять письменных предписаний. По итогам восьми месяцев 2021 года - восемь письменных предписаний и 30 административных взысканий на общую сумму 8,1 млн. тенге.

24 мая 2021 года Президентом Казахстана подписан [Закон](#) «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам регулирования банковской, микрофинансовой и коллекторской деятельности в Республике Казахстан».

В соответствии с этими нововведениями коллекторскому агентству запрещено взаимодействовать с должником или его представителем с телефонных номеров, незарегистрированных за коллекторским агентством. Также ограничено взаимодействие коллекторов с третьими лицами, не связанными обязательствами с кредитором в рамках договора банковского займа или договора о предоставлении микрокредита, - отметили в Агентстве.

За совершение коллекторским агентством недобросовестных действий, за исключением тех, что предусмотрены законом и не содержат признаков уголовно наказуемого деяния, установлена административная ответственность.

Для коллекторов введено обязательное требование по аудио- и видеофиксации всех случаев взаимодействия с должником или его представителем, либо третьим лицом. Ранее на коллекторов была возложена обязанность фиксировать процесс взаимодействия только в помещениях агентства по месту его нахождения. Такая норма позволяет обеспечить оперативную защиту прав заемщиков, в отношении которых были допущены

неправомерные действия, а при выявлении нарушений оперативно применять надзорные меры, вплоть до исключения коллекторского агентства из официального реестра, - говорят в АРРФР.

Что делать, если появилась задолженность перед банком

В законодательстве Республики Казахстан прописаны права физического лица, имеющего задолженность перед финансовой организацией. Необходимо в течение 30 календарных дней с даты наступления просрочки посетить кредитора и представить письменное заявление, в котором необходимо указать причины возникновения просрочки, информацию о доходах и другие подтвержденные факты, в связи с которыми будет принято его заявление о внесении изменений в условия договора:

Изменение в сторону уменьшения ставки вознаграждения по договору.

Отсрочка платежа по основному долгу и (или) вознаграждению.

Изменение метода погашения задолженности или очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке.

Изменение срока действия договора.

Кредитор в течение 15 календарных дней со дня получения письменного заявления заемщика - физического лица обязан рассмотреть предложенные изменения в условия договора и в письменной форме сообщить заемщику:

О согласии с предложенными изменениями в условия договора.

О своих предложениях по изменению условий договора.

Об отказе в изменении условий договора с указанием мотивированных обоснований причин такого отказа.

Перечень документов, необходимых для рассмотрения заявлений о внесении изменений в условия договора, кредитор определяет самостоятельно.

Если заемщик не реализует данное право либо между ним и кредитором не возникает согласия на изменение условий договора, кредитор вправе:

Передать задолженность на досудебные взыскания и урегулирование коллекторскому агентству.

Уступить право по договору банковского займа либо договору о предоставлении микрокредита в коллекторское агентство при наличии у заемщика просрочки исполнения обязательства свыше 90 последовательных календарных дней. По ипотечному займу - свыше 180 последовательных календарных дней.

Звонки родственникам и знакомым: работа с должниками или прессинг?

Коллекторы вправе звонить родственникам и знакомым кредитора, не являющимся должниками, но связанными с ним обязательствами в рамках договора банковского займа или договора о предоставлении микрокредита, чтобы установить его местонахождение или контактные данные. И только с согласия на это третьего лица, в том числе - в устной форме.

При взаимодействии с должниками или третьими лицами сотрудникам коллекторских агентств категорически запрещено применять недобросовестные действия, такие как: угроза, оскорбление, шантаж, введение в заблуждение, а также запрещено разглашать коммерческую или иную охраняемую законами Республики Казахстан тайну, - подчеркнули в АРРФР.

Установление фактов неправомерных действий со стороны коллектора является предметом разбирательства правоохранительных органов. При этом факт неисполнения обязательств по договору банковского займа либо микрокредита не влечет уголовную ответственность для должника.

В случае, если работники коллекторского агентства оказывают на должника или третьих лиц давление либо принуждают к выполнению обязательств путем оскорбления,

мошенничества, то за защитой своих прав должники или третьи лица вправе обратиться в Агентство.

В случае неисполнения обязательств по договору банковского займа либо микрокредита кредитор, помимо прочего, вправе применить любые меры, предусмотренные законодательством Республики Казахстан и договором займа. В том числе изменить условия исполнения договора, обратиться с иском в суд о взыскании суммы долга по договору, а также выполнить взыскание на заложенное имущество во внесудебном порядке, за исключением случаев, предусмотренных законодательным актом Республики Казахстан об ипотеке недвижимого имущества, - сказали в АРРФР.

Как подать жалобу на действие коллектора

За защитой своих прав, в частности, для проверки на предмет соблюдения коллекторскими агентствами законодательства РК, должник или третье лицо вправе обратиться в Агентство с письменным заявлением. Это можно сделать по электронной почте: info@finreg.kz. Либо в письменной форме по адресу: А15С9Т5, г. Алматы, мкр. «Коктем-3», д. 21. Либо через портал egov.kz.