

**«ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ
ҚАРЖЫ НАРЫҒЫН РЕТТЕУ ЖӘНЕ
ДАМУ АГЕНТТІГІ»**

РЕСПУБЛИКАЛЫҚ МЕМЛЕКЕТТІК
МЕКЕМЕСІ

А15С9Т5, Алматы қ., Көктем-3, 21-үй
тел.: +7 727 2619200, факс: +7 727 2440282
E-mail: info@finreg.kz



РЕСПУБЛИКАНСКОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

**«АГЕНТСТВО РЕСПУБЛИКИ
КАЗАХСТАН ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ
И РАЗВИТИЮ ФИНАНСОВОГО РЫНКА»**

А15С9Т5, г. Алматы, Көктем-3, дом 21
тел.: +7 727 2619200, факс: +7 727 2440282
E-mail: info@finreg.kz

2021 ж.29.10.№05-0-07/5854

**Қазақстан Республикасы
Парламенті Мәжілісінің
депутаттары
Ю.В. Лиге
С.Ә. Әбдірахмановқа
И.Ю. Буларовқа
Н.Г. Дементьеваға
В.Г. Нәбиевке
Ш.А. Осинге
В.И. Тохтасуновқа
А.М. Хамедовке**

30.09.2021ж. № ДЗ-282 депутаттық сауалға

Құрметті депутаттар!

Коллекторлық агенттіктер қызметінің кейбір мәселелері туралы Сіздердің сауалдарыңызды қарап, төмендегіні хабарлаймын.

1. Коллекторлық ұйымдардың қызметін реттеуге және қадағалауға қатысты

2017 жылға дейін берешекті өндіріп алуды жүзеге асыратын ұйымдардың қызметі Азаматтық кодекспен ғана реттелді.

2017 жылғы мамырда «Коллекторлық қызмет туралы» Заң (бұдан әрі – КҚ туралы заң) қабылданды.

КҚ туралы заң қабылданғанға дейін берешекті өндіріп алу жөніндегі қызметті **900-ден** аса ұйым жүзеге асырды. КҚ туралы заңмен барлық ресми түрде жұмыс істейтін коллекторлық нарық субъектілерінің уәкілетті органда міндетті түрде есептік тіркеуден өтуі енгізілді, борышкерлермен өзара іс-қимыл жасауға уәкілетті менеджмент пен қызметкерлердің іскерлік беделіне қатысты талаптар, коллекторлық агенттіктердің есептілігі енгізілді. Реттеудің енгізілуімен коллекторлық ұйымдар саны **900-ден 197-ге** дейін қысқарды, оның

ішінде 2020 жылдың басынан бері **50** коллекторлық ұйымның қызметі тоқтатылды.

Азаматтарды коллекторлық агенттіктердің жосықсыз әрекеттерінен қорғауды күшейту үшін ағымдағы жылғы мамыр айында Банктік, микроқаржылық және коллекторлық қызметті реттеу мәселелері жөніндегі заң (бұдан әрі – Заң) қабылданды.

Заңмен коллекторлық қызметке мынадай қосымша шектеулер енгізілді:

- коллекторлық агенттікте тіркелмеген телефон нөмірлерінен борышкермен және (немесе) оның өкілімен және (немесе) үшінші тұлғамен өзара іс-қимыл жасауға тыйым салу енгізілді;

- борышкердің орналасқан жерін анықтау немесе оның байланыс деректерін нақтылау мақсатында ғана банктік қарыз және микрокредит шарты шеңберінде коллекторлық агенттіктердің кредитормен міндеттемелерге байланысты емес үшінші тұлғалармен өзара іс-қимылы шектелді;

- барлық өзара іс-қимыл жағдайларын аудио және бейне тіркеу бойынша міндетті талап енгізілді. Бұл ретте коллекторлар жұмыс күндері ғана күніне 3 реттен көп емес қоңырау шалу және аптасына 3 реттен көп емес борышкермен жеке кездесу арқылы борышкерлермен өзара іс-қимыл жасауға құқылы.

Сонымен қоса коллекторлық қызметтер нарығын жосықсыз қатысушылардан тазарту үшін ағымдағы жылғы маусым айында Агенттік коллекторлық агенттіктің жарғылық капиталының ең аз мөлшеріне **10** млн теңге мөлшерінде талап қабылдады. Бұл шара 2022 жылғы 1 қаңтардан бастап күшіне енеді және коллекторлық агенттіктер санын **110-ға** дейін қысқартуға мүмкіндік береді.

Ағымдағы жылғы сәуірде берешекті сотқа дейін реттеудің ашық тетіктерін қолдану үшін Агенттік коллекторлық ұйымдардың қауымдастықтарымен бірлесіп Коллекторлық агенттік қызметкерінің кәсіби этикасының үлгі кодексін әзірледі және Коллекторлық агенттіктердің қызметі мәселелері бойынша өзара іс-қимыл туралы меморандум жасады.

2020 жылы және ағымдағы жылғы 8 айда коллекторлық агенттіктердің заңсыз әрекеттеріне коллекторлық агенттіктерге қатысты **691** өтініш түсті, олар бойынша Агенттік коллекторлық агенттіктердің заңнаманың талаптарын сақтау мәніне құжаттамалық тексерулер жүргізді.

Агенттіктің коллекторлық агенттіктерге қатысты тексерулерінің қорытындысы бойынша мынадай қадағалау шаралары қабылданды:

- 1) 12 млн теңге сомаға **60** шара және санкция қолданылды;

- 2) **28** коллекторлық агенттік тізілімнен шығарылды және қызметі тоқтатылды;

- 3) қадағалау шараларына байланысты **22** коллекторлық агенттік қызметті ерікті түрде тоқтату туралы шешім қабылдады.

Бұдан басқа Агенттіктің қызметті реттеуін қатаңдату үшін Агенттік **мына түзетулер блогын** дайындады:

- 1) келесі 2 жыл ішінде жарғылық капиталдың ең төменгі мөлшерін кезең-кезеңмен арттыру, бұл нарықты өзара байланысты көптеген ұсақ коллекторлардан тазартуға мүмкіндік береді;

2) коллекторлық агенттіктер басшылығының мінсіз іскерлік беделіне, біліміне және жұмыс тәжірибесіне қойылатын заңнамалық талаптарды қатаңдату;

3) коллекторлық агенттіктердің банктермен, МҚҰ және ЖСО-мен үлестес болуына заңнамалық түрде тыйым салу;

4) қызметті бірнеше коллекторлық агенттікте қоса атқаруға заңнамалық тыйым салуды белгілеу;

5) борышкерлерді берешектің мөлшеріне қатысты жаңылыстыруға алып келгені және борышкерге коллекторлық агенттік қызметкерінің жұмыс орны туралы жалған ақпарат хабарлағаны үшін коллекторлық агенттіктер қызметкерлерінің әкімшілік жауаптылығын енгізу;

б) борышкерлерге қатысты заңнамалық талаптарды бұзғаны және жосықсыз әрекеттер жасағаны үшін коллекторлық агенттіктерге әкімшілік айыппұлдар мөлшерін ұлғайту.

2. Коллекторлық агенттіктердің комиссиялар мен сыйақыны заңсыз өндіріп алуына қатысты

КҚ туралы заңның 4-бабының 1-тармағына сәйкес, коллекторлық қызмет өзінің нысанасы кредиторға берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу бойынша, сондай-ақ берешекке байланысты ақпарат жинау бойынша қызметтер көрсету болып табылатын шарт негізінде жүзеге асырылады.

КҚ туралы заңның 6-бабының 5-тармағына сәйкес борышкерге қатысты коллекторлық қызметті жүзеге асыру кезінде кредитор берешек коллекторлық агенттікте жұмыста болған кезеңдегі сыйақыны, қарыз немесе микрокредит беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты комиссияларды және өзге төлемдерді төлеуді талап етуге, сондай-ақ негізгі борышты және сыйақыны уақтылы өтемегені үшін көрсетілген кезеңге тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) есепке жазуға құқылы емес.

Осылайша, коллекторлық агенттікке берешекті сотқа дейін өндіріп алуға берген кезде кредитор борышкер берешегінің мөлшерін белгілейді және комиссиялар мен өзге де төлемдерді есептеу тоқтатылады.

Бұдан басқа, КҚ туралы заңның 1-тармағының 7) тармақшасына сәйкес кредитор банктік қарыз шарты немесе микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықтарды (талап етулерді) басқаға берген кезде борышкерден мұндай шартта көзделмеген өзге комиссиялар мен төлемдердің алынуына жол бермеуге міндетті.

Кредитор құқықтарды (талаптарды) басқаға берген кезде бастапқы кредитордың құқығы құқық ауысқан кезде болған көлемде және шарттарда жаңа кредиторға ауысады. Осыған байланысты, коллекторлық агенттіктер банктік қарыз (микрокредит) шартында осындай талап болған кезде анықтамаларды ақылы негізде беруге құқылы.

Сонымен қатар, Агенттік коллекторлық агенттіктер үшін берешектің жоқтығы/болуы туралы анықтама бергені үшін комиссия алуына тыйым салуды енгізу туралы ұсынысты қолдайды, тиісті заңнамалық түзетулер кейіннен Парламент Мәжілісінің қарауындағы заң жобаларының біріне енгізумен әзірленетін болады.

3. Тиісті субъектілік құқығы жоқ кез келген тұлғалардың «коллекторлық агенттіктің» арнайы мәртебесін пайдаланғаны үшін әкімшілік жауапкершілік енгізуге қатысты

Әкімшілік құқық бұзушылық туралы кодекстің 463-бабында тіркеусіз, рұқсатсыз кәсіпкерлік немесе өзге де қызметпен айналысқаны, сондай-ақ әрекеттерді (операцияларды) жүзеге асырғаны үшін әкімшілік жауапкершілік көзделген.

Осылайша, тиісті субъектілік құқығы жоқ тұлғалардың «коллекторлық агенттіктің» арнайы мәртебесін заңсыз пайдаланғаны үшін **әкімшілік жауапкершілік заңнамалық деңгейде белгіленіп қойған.**

4. Қаржы ұйымдарының коллекторлық агенттіктердің пайдасына мерзімі өткен борыштарды сату нарығында база белгілеуге тексеру жүргізуге, сондай-ақ осындай борыштарды жаңа кредиторларға тегін беруді тексеру фактілеріне қатысты

Коллекторлық ұйымдардың қарыздарды сатып алуы жөніндегі мәмілелерге кешенді тексеру жүргізу үшін Агенттік үлесіне коллекторлық ұйымдардың барлық қарыздарының **75%-ы** тиесілі **25** неғұрлым ірі коллекторлық агенттікті жоспардан тыс тексеруге бастама жасады.

Тексеру барысында мынадай мәселелер зерделенетін болады:

1) сотқа дейінгі өндіріп алу бойынша жұмысқа қабылданған және сатып алынған проблемалық портфельдер бойынша кредитормен өзара есеп айырысуды жүзеге асыру тәртібі;

2) кредитормен жасалатын барлық цессия шарттары бойынша құжаттаманы жүргізу, тіркеу журналы бойынша құжаттардың есебін жүргізу тәртібін сақтау;

3) коллекторлық агенттіктің банктік қарыз немесе микрокредит шарттары бойынша талап ету құқығын иелену жөніндегі қызметті жүзеге асыруы;

4) басшы қызметкерлердің және борышкерлермен өзара іс-қимылды жүзеге асыратын қызметкерлердің Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкестігін тексеру;

5) берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу, сондай-ақ берешекке байланысты ақпарат жинау жөніндегі коллекторлық қызметті жүзеге асыру;

6) коллекторлық агенттіктің банктік қарыз немесе микрокредит шарттары шеңберінде борышкерлермен, үшінші тұлғалармен өзара іс-қимылды жүзеге асыру қағидаларын сақтауы;

7) коллекторлық агенттіктің берешектерді реттеудің сотқа дейінгі тәртібінің ерекшеліктерін сақтауы;

8) қызметті автоматтандыру және берешекті есепке алу, сондай-ақ аудио немесе бейнетехника құралдарының көмегімен борышкермен, үшінші тұлғалармен өзара іс-қимыл процесін тіркеу үшін пайдаланылатын арнайы бағдарламалық қамтылымның болуы;

9) коллекторлық агенттік қызметкерлерінің өндіріп алудың заңсыз әдістеріне және орынсыз әрекетіне қызметкерлердің өтініштері мен шағымдарын қарау тәртібі мен нәтижелері.

Инспекциялық тексеру мерзімі ағымдағы жылғы 26 қазаннан бастап 23 қараша аралығына белгіленді.

Осыған байланысты жүргізілген тексеру қорытындысы бойынша Агенттік тиісті ақпарат ұсынатын болады.

Төраға

М. Әбілқасымова

*орын. Т. Тохтарбаев
тел. 87272371433 (ішкі 6386)*

«ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ
ҚАРЖЫ НАРЫҒЫН РЕТТЕУ ЖӘНЕ
ДАМУ АГЕНТТІГІ»

РЕСПУБЛИКАЛЫҚ МЕМЛЕКЕТТІК
МЕКЕМЕСІ

А15С9Т5, Алматы қ., Көктем-3, 21-үй
тел.: +7 727 2619200, факс: +7 727 2440282
E-mail: info@finreg.kz



РЕСПУБЛИКАНСКОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ

«АГЕНТСТВО РЕСПУБЛИКИ
КАЗАХСТАН ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ
И РАЗВИТИЮ ФИНАНСОВОГО РЫНКА»

А15С9Т5, г. Алматы, Көктем-3, дом 21
тел.: +7 727 2619200, факс: +7 727 2440282
E-mail: info@finreg.kz

29.10.2021г.№05-0-07/5854

Депутатам Мажилиса Парламента
Республики Казахстан
Ли Ю.В.
Абдрахманову С.А.
Буларову И.Ю.
Дементьевой Н.Г.
Набиеву В.Г.
Осину Ш.А.
Тохтасунову В.И.
Хамедову А.М.

На депутатский запрос от 30.09.2021г. № ДЗ-282

Уважаемые депутаты!

Рассмотрев Ваш запрос о некоторых вопросах деятельности коллекторских агентств сообщаю следующее.

1. Касательно регулирования и надзора за деятельностью коллекторских организаций

До 2017 года деятельность организаций, осуществлявших взыскание задолженности, регулировалась только Гражданским кодексом.

В мае 2017 года принят Закон «О коллекторской деятельности» (далее – Закон о КД).

До принятия Закона о КД деятельность по взысканию задолженности осуществляли более **900** организаций. Законом о КД была введена обязательная учетная регистрация в уполномоченном органе всех официально работавших субъектов коллекторского рынка, введены требования к деловой репутации менеджмента и работников, уполномоченных на взаимодействие с должниками, введена отчетность коллекторских агентств. В результате с введением регулирования число коллекторских организаций сократилось с **900** до **197**, в том

числе с начала 2020 года прекращена деятельность **50** коллекторских организаций.

Для усиления защиты граждан от недобросовестных действий коллекторских агентств, в мае текущего года принят Закон по вопросам регулирования банковской, микрофинансовой и коллекторской деятельности (далее - Закон).

Законом введены дополнительные ограничения к коллекторской деятельности:

- введен запрет на взаимодействие с должником и (или) его представителем, и (или) третьим лицом с телефонных номеров, незарегистрированных за коллекторским агентством;

- ограничено взаимодействие коллекторских агентств с третьими лицами, не связанными обязательствами с кредитором в рамках договора банковского займа и микрокредита только в целях установления местонахождения должника или уточнения его контактных данных;

- введено обязательное требование по аудио и видео фиксации всех случаев взаимодействия. При этом, коллектора имеют права взаимодействовать с должниками только в будние дни, не более 3 раз в день посредством звонков, и не более 3 раз в неделю при личном контакте с должником.

Дополнительно для очистки рынка коллекторских услуг от недобросовестных участников в июне текущего года Агентством принято требование к минимальному размеру уставного капитала коллекторского агентства в размере **10** млн. тенге. Данная мера вступает в силу с 1 января 2022 года и позволит сократить число коллекторских агентств до **110**.

В апреле т.г. для применения прозрачных механизмов досудебного урегулирования задолженности Агентством совместно с ассоциациями коллекторских организаций разработан Типовой кодекс профессиональной этики работника коллекторского агентства и заключен Меморандум о взаимодействии по вопросам деятельности коллекторских агентств.

За 2020 год и 8 месяцев текущего года в отношении коллекторских агентств поступило **691** обращение на незаконные действия коллекторских агентств, по которым Агентством были проведены документальные проверки на предмет соблюдения коллекторскими агентствами требований законодательства.

По итогам проверок Агентством в отношении коллекторских агентств были приняты следующие надзорные меры:

- 1) применено **60** мер и санкций на сумму 12 млн. тенге;
- 2) исключены из реестра и прекращена деятельность **28** коллекторских агентств;
- 3) **22** коллекторскими агентствами приняты решения о добровольном прекращении деятельности в связи с надзорными мерами.

Кроме того, Агентством для ужесточения регулирования деятельности Агентством подготовлен **блок следующих поправок:**

- 7) поэтапно в течение следующих 2 лет повысить минимальный размер уставного капитала, что позволит очистить рынок от множества мелких

связанных между собой коллекторов;

8) ужесточить законодательные требования к безупречной деловой репутации, образованию и опыту работы руководства коллекторских агентств;

9) законодательно запретить аффилированность коллекторских агентств с банками, МФО и ЧСИ;

10) установить законодательный запрет на совмещение деятельности в нескольких коллекторских агентствах;

11) ввести административную ответственность работников коллекторских агентств за введение в заблуждение должников относительно размера задолженности и сообщение должнику ложной информации о месте работы работника коллекторского агентства;

12) увеличить размеры административных штрафов на коллекторские агентства за нарушение законодательных требований и недобросовестные действия в отношении должников.

2. Касательно незаконного взимания коллекторскими агентствами комиссий и вознаграждения

Согласно пункту 1 статьи 4 Закона о КД, коллекторская деятельность осуществляется на основании договора, предметом которого является оказание услуг кредитору по досудебным взысканию и урегулированию задолженности, а также по сбору информации, связанной с задолженностью.

В соответствии с пунктом 5 статьи 6 Закона о КД в период осуществления коллекторской деятельности в отношении должника кредитор не вправе требовать выплаты вознаграждения, комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием займа или микрокредита, за период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пенью) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения.

Таким образом, при передаче коллекторскому агентству задолженности на досудебное взыскание кредитором фиксируется размер задолженности должника и прекращается начисление комиссий и иных платежей.

Кроме того, в соответствии с подпунктом 7) пункта 1 Закона о КД коллекторское агентство обязано при уступке кредитором прав (требований) по договору не допускать взимания с должника комиссий и иных платежей, не предусмотренных в таком договоре.

При уступке кредитором прав (требований) право первоначального кредитора переходит к новому кредитору в том объеме и на тех условиях, которые существовали к моменту перехода права. В этой связи, коллекторские агентства вправе предоставлять справки на платной основе при наличии такого условия в договоре банковского займа (микрокредита).

Вместе с тем, Агентством поддерживается предложение о введении запрета для коллекторских агентств по взиманию комиссии за предоставление справки об отсутствии/наличии задолженности, соответствующие законодательные поправки будут разработаны с последующим включением в один из законопроектов, находящихся на рассмотрении Мажилиса Парламента.

3. Касательно введения административной ответственности за использование специального статуса «коллекторского агентства» любыми лицами, не имеющими на то соответствующей правосубъектности

Административная ответственность за занятие предпринимательской или иной деятельностью, а также осуществление действий (операций) без регистрации и разрешения предусмотрена статьей 463 Кодекса об административных правонарушениях.

Таким образом, **на законодательном уровне уже установлена административная ответственность** за незаконное использование специального статуса «коллекторского агентства» лицами, не имеющими на то соответствующей правосубъектности.

4. Касательно проведения проверки ценообразования на рынке продажи просроченных долгов финансовыми организациями в пользу коллекторских агентств, а также фактов проверки бесплатной передачи таких долгов новым кредиторам

Для проведения комплексной проверки сделок по приобретению коллекторскими организациями займов, Агентством инициирована внеплановая проверка **25** наиболее крупных коллекторских агентств, на долю которых приходится **75%** всех займов коллекторских организаций.

В ходе проверки будут изучены следующие вопросы:

- 1) порядок осуществления взаиморасчета с кредитором по принятым в работу по досудебному взысканию и приобретенным проблемным портфелям;
- 2) соблюдение порядка ведения документации по всем договорам цессии, заключаемым с кредитором, ведению учёта документов по регистрационному журналу;
- 3) осуществление коллекторским агентством деятельности по приобретению права требования по договорам банковского займа или микрокредита;
- 4) проверка руководящих работников и работников, осуществляющих взаимодействие с должниками на соответствие требованиям законодательства Республики Казахстан;
- 5) осуществление коллекторской деятельности по досудебному взысканию и урегулированию задолженности, а также по сбору информации, связанной с задолженностью;
- 6) соблюдение коллекторским агентством правил осуществления взаимодействия с должниками, третьими лицами в рамках договоров банковского займа или микрокредита;
- 7) соблюдение коллекторским агентством особенностей досудебного порядка урегулирования задолженностей;
- 8) наличие специального программного обеспечения, используемого для автоматизации деятельности и учета задолженности, а также фиксации процесса взаимодействия с должником, третьими лицами с помощью средств аудио или видеотехники;
- 9) порядок и результаты рассмотрения обращений и жалоб на работников на незаконные методы взыскания и некорректное поведение работников

коллекторского агентства.

Срок инспекционной поверки определен с 26 октября по 23 ноября текущего года.

В этой связи, по итогам проведенной проверки Агентством будет предоставлена соответствующая информация.

Председатель

М. Абылкасымова

*исп. Т. Тохтарбаев
тел. 87272371433 (вн. 6386)*