



010000, Нұр-Сұлтан қаласы, Мәңгілік Ел даңғылы, 14  
тел.: 8 (7172) 71 28 68, факс: 8 (7172) 30 18 65  
www.prokuror.gov.kz

010000, город Нур-Султан, проспект Мәңгілік Ел, 14  
тел.: 8 (7172) 71 28 68, факс: 8 (7172) 30 18 65  
www.prokuror.gov.kz

01.11.2021 № 2-010336-21-74491  
30.09.2021 ж. №ДЗ-282

Қазақстан Республикасы  
Парламенті Мәжілісінің  
депутаттарына  
(Қазақстан халқы Ассамблеясынан,  
тізім бойынша)

Коллекторлық агенттіктер бойынша

### Құрметті депутаттар!

Бас прокуратура (Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігімен (бұдан әрі – Агенттік) бірлесіп) сіздердің коллекторлық агенттіктердің заңсыз әрекеттерінен қарыз алушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі сауалдарыңызды қарады.

Прокуратура органдары мен Агенттік коллекторлар қызметіндегі заңдылықты бұзушылықтарды анықтау және оның жолын кесу бойынша жоспарлы жұмыс жүргізуде.

Қазіргі кезде елімізде **200**-ге жуық коллекторлық ұйым жұмыс істейді, олардың қызметі азаматтардың тұрақты сынына ұшырауда.

2020 жылы және ағымдағы жылдың 8 айында уәкілетті органға олардың заңсыз әрекеттеріне **691** шағым келіп түскен, олар бойынша құжаттамалық тексерулер жүргізілген.

**Негізгі бұзушылықтар** - ол борышкерді міндеттемелерді орындауға мәжбүрлейтін жосықсыз әрекеттер; берешектің мөлшеріне, сипатына және туындау негіздеріне қатысты жаңылыстыру; қарыз бойынша құқықтардың (талаптардың) үшінші тұлғаға өту мүмкіндігі туралы хабарлама бойынша талапты сақтамау және басқалар.

Тексеру іс-шараларының қорытындысы бойынша Агенттік тиісті тізілімнен **28** коллекторлық агенттікті алып тастау бойынша шаралар қабылдады, сондай-ақ шамамен **12** млн теңге сомасына **60** қадағалау ден қою шарасы мен санкциялар қолданды.

Сонымен бірге тексеру іс-шараларының қорытындысы бойынша **22** коллекторлық агенттік қызметін ерікті түрде тоқтату туралы шешім қабылдаған.

Бұл ретте, **4** жыл ішінде коллекторлық компанияларға әкімшілік құқық бұзушылық туралы небары **45** хаттама жасалған, бұл олардың атына жіберілген бұзушылықтар мен шағымдар санына анық өлшемдес емес.

Коллекторлардың бұзушылықтарының алдын алу мақсатында прокуратура органдары Агенттікпен бірлесіп олардың жұмысын бақылауды жүзеге асыру,

сондай-ақ агенттіктердің өздерінің жауаптылығын арттыру тәсілдерін қайта қарауда.

**Тиісті құқық субъектісі жоқ кез келген адамның «коллекторлық агенттіктің» арнайы мәртебесін пайдаланғаны үшін әкімшілік жауаптылықты енгізуге қатысты.**

Қолданыстағы заңнама құқық бұзушыларды коллекторлық қызметпен тиісті рұқсатсыз айналысқандары үшін жауаптылыққа тартуға мүмкіндік береді.

Атап айтқанда, «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы» Кодекстің (бұдан әрі - ӘҚБтК) 463-бабында тіркеусіз, рұқсатсыз кәсіпкерлік немесе өзге де қызметпен айналысқаны, сондай-ақ әрекеттерді (операцияларды) жүзеге асырғаны, сол сияқты тіркеу, рұқсат беру, хабарлама жіберу міндетті болған жағдайларда хабарлама жібермегені үшін жауаптылық көзделген.

Коллекторлық агенттіктердің тізіліміне енгізілмеген заңды тұлғаның коллекторлық қызметті жүзеге асыруға, өзін коллекторлық қызметпен айналысушы ретінде сипаттауға құқығы жоқ («Коллекторлық қызмет туралы» Заңның 3-бабының 2-тармағы).

«Рұқсаттар және хабарламалар туралы» Заңда коллекторлық агенттіктің оны коллекторлық агенттіктердің тізіліміне енгізу туралы хабарламасы екінші санаттағы рұқсаттар тізбесіне жатқызылған.

Осыған байланысты аталған қызметті тиісті тізілімге енгізбей жүзеге асыру заңсыз болып табылады деп пайымдаймыз, бұл уәкілетті органдардың жауаптылыққа тартуы үшін шаралар қабылдауын талап етеді.

Бұдан басқа, осы баптың диспозициясы коллекторлық агенттіктің қызметкерлері болып табылмай, оның мәртебесін өзінің пайдакүнемдік мақсаттары үшін пайдаланатын жеке тұлғаларды тартуға мүмкіндік береді (мұндай құқық бұзушылықтарды жасағаны үшін санкция 15 АЕК-ті құрайды).

Сондықтан осындай бұзушылықтар үшін жаңа әкімшілік құрамды енгізу талап етілмейді.

Өз кезегінде, заңнаманың талаптарын бұзғаны үшін коллекторлардың өздерінің жауаптылығы ӘҚБтК-нің 211-1-бабында (Қазақстан Республикасының коллекторлық қызмет туралы заңнамасының талаптарын бұзу) көзделген.

Агенттіктің мәліметтері бойынша осы норманы қолданудың проблемалары бар, өйткені тек заңды тұлға жауаптылыққа тартылуы мүмкін, сондықтан:

- борышкерлермен өзара іс-қимылды тікелей жүзеге асыратын коллекторлық ұйымдардың жұмыскерлеріне жосықсыз іс-әрекеттері үшін әкімшілік жауаптылықты қолдану;

- борышкерді берешектің мөлшеріне, сипатына және туындау негіздеріне қатысты жаңылыстыруы, борышкерге коллекторлық агенттік туралы жалған ақпарат хабарлағаны үшін жауаптылық шараларын қатаңдату ұсынылады.

Агенттік заңнамаға қажетті түзетулерді әзірлейтін болады.

**Коллекторлық агенттіктердің қарыз алушылардан комиссиялар мен сыйақыларды заңсыз өндіріп алғаны үшін жауаптылық шараларын және тыйым салулар енгізу туралы.**

Заңнамада коллекторлардың комиссиялар мен сыйақыларды алуына белгілі бір тыйым салынған.

«Коллекторлық қызмет туралы» Заңның 6-бабының 5-тармағына сәйкес борышкерге қатысты коллекторлық қызметті жүзеге асыру кезеңінде кредитор берешек коллекторлық агенттікте жұмыста болған уақытта сыйақыны,

комиссияларды және өзге төлемдерді (қарыз немесе микрокредит беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты) 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 кредитордың сотқа дейін өндіріп алуына берген кезде ағымдағы борыштар белгіленеді және комиссиялар мен өзге де төлемдерді есептеу тоқтатылады.

Сонымен бірге «Коллекторлық қызмет туралы» Заң коллекторлардың банктік қарыз (микрокредит) шартында осындай талап болған жағдайда, ақылы негізде анықтамалар беруіне жол береді.

Осыған байланысты коллекторлық агенттіктер үшін берешектің болмауы/болуы туралы анықтама бергені үшін комиссия алу жөнінде заңнамалық тыйымды енгізу туралы сіздердің ұсыныстарыңыз қолдау табады.

**Қаржы ұйымдарының мерзімі өткен борыштарды коллекторлық агенттіктерге беруі кезінде** (оларды тегін беру фактілерін қоса алғанда) **баға белгілеу мәселесі бойынша тексеру жүргізуге қатысты.**

Қазіргі кезде банктер мен микроқаржы ұйымдары 313,3 мың шарт бойынша 289,1 млрд теңге сомасына қарыздар (микрокредиттер), оның ішінде банктерден - 267,4 млрд теңге сомасына 177 мың шарт, микроқаржы ұйымдарынан – 21,7 млрд теңге сомасына 136,3 мың шарт берген.

Көтеріліп отырған мәселе бойынша («Прокуратура туралы» Заңның 7-бабына сәйкес Бас прокуратураның талабы негізінде) Агенттік барлық қарыздардың 75%-і үлесіне тиесілі неғұрлым ірі 25 коллекторлық агенттікті жоспардан тыс тексеруге бастамашылық жасады.

Сонымен қатар, жүргізілетін тексерулер шеңберінде кредиторлардың мерзімі өткен борыштарды қайта құрылымдау жөніндегі шараларды қабылдамау туралы, сондай-ақ кредиттерге қызмет көрсету және кейіннен мұндай қарыздарды коллекторларға негізсіз беру кезіндегі микроқаржы ұйымдарының іс-әрекеттеріне баға берілетін болады.

Жүргізіліп жатқан жұмыстың үлкен көлеміне байланысты қазіргі кезде тексерулер аяқталған жоқ.

Нәтижелері туралы қосымша хабарланатын болады.

Бас прокуратура осы сауалды назарға ала отырып, заңдылықты нығайту және азаматтардың құқықтарын қорғауды күшейту бойынша одан әрі бірлескен жұмысқа дайын екенін білдіреді.

**Ғ. Нүрдәулетов**

**Парламент Мәжілісі**  
**депутаттарының тізімі**  
(Қазақстан халқы Ассамблеясынан)

**Ли Ю.В.**  
**Абдрахманов С.А.**  
**Амирханян А.Р.**  
**Буларов И.Ю.**  
**Дементьева Н.Г.**  
**Набиев В.Г.**  
**Осин Ш.А.**  
**Тохтасунов В.И.**  
**Хамедов А.М.**



010000, Нұр-Сұлтан қаласы, Мәңгілік Ел даңғылы, 14  
тел.: 8 (7172) 71 28 68, факс: 8 (7172) 30 18 65  
www.prokuror.gov.kz

010000, город Нур-Султан, проспект Мәңгілік Ел, 14  
тел.: 8 (7172) 71 28 68, факс: 8 (7172) 30 18 65  
www.prokuror.gov.kz

29.10.2021 № 2-010336-21-74491

30.09.2021г. №ДЗ-282

Депутатам  
Мажилиса Парламента  
Республики Казахстан  
(от Ассамблеи народа  
Казахстана, по списку)

По коллекторским агентствам

### Уважаемые депутаты!

Генеральной прокуратурой (совместно с Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка (далее – Агентство) рассмотрен ваш запрос по защите прав заемщиков от неправомерных действий коллекторских агентств.

Органами прокуратуры и Агентством проводится планомерная работа по выявлению и пресечению нарушений законности в деятельности коллекторов.

На сегодня в стране действует порядка **200** коллекторских организаций, деятельность которых подвергается постоянной критике граждан.

Так, за 2020 год и 8 месяцев т.г. в уполномоченный орган поступила **691** жалоба на их незаконные действия, по которым проведены документальные проверки.

**Основные нарушения** – это недобросовестные действия, принуждающие должника к выполнению обязательств; введение в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности; не соблюдение требования по уведомлению о возможности перехода прав (требований) третьему лицу по займу и другие.

По итогам проверочных мероприятий Агентством приняты меры по исключению из соответствующего реестра **28** коллекторских агентств, а также применено **60** мер надзорного реагирования и санкций на сумму **12 млн** тенге.

Наряду с этим, по итогам проверочных мероприятий **22** коллекторских агентства приняли решения о добровольном прекращении деятельности.

При этом за 4 года на коллекторские компании составили всего **45** протоколов об адмправонарушениях, что явно несоизмеримо с количеством допускаемых ими нарушений и жалоб, направленных в их адрес.

В целях превенции нарушений коллекторов органами прокуратуры совместно с Агентством **пересматриваются подходы** к осуществлению контроля за их работой, а также повышению ответственности самих агентств.

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

Действующее законодательство позволяет привлекать правонарушителей за занятие коллекторской деятельностью без соответствующего на то разрешения.

В частности, статьей 463 Кодекса «Об административных правонарушениях» (далее - КоАП) предусмотрена ответственность за занятие предпринимательской или иной деятельностью, а также осуществление действий (операций) без регистрации, разрешения, а равно ненаправление уведомления в случаях, когда регистрация, разрешение, направление уведомления обязательны.

Юридическое лицо, не включенное в реестр коллекторских агентств, не вправе осуществлять коллекторскую деятельность, характеризовать себя как занимающееся коллекторской деятельностью (п.2 ст.3 Закона «О коллекторской деятельности»).

Законом «О разрешениях и уведомлениях» уведомление коллекторского агентства о внесении его в реестр коллекторских агентств отнесено к перечню разрешений второй категории.

В этой связи полагаем, что осуществление отмеченной деятельности без внесения в соответствующий реестр является незаконной, что требует принятия мер для привлечения к ответственности уполномоченными органами.

Кроме того, диспозиция данной статьи позволяет привлекать физических лиц, которые фактически не являясь сотрудниками коллекторского агентства, используют его статус для своих корыстных целей (санкция за совершение подобных правонарушений составляет 15 МРП).

Поэтому введение нового административного состава за подобные нарушения не требуется.

В свою очередь, ответственность самих коллекторов за нарушение требований законодательства предусмотрена статьей 211-1 (нарушение требований законодательства Республики Казахстан о коллекторской деятельности) КоАП.

По сведениям Агентства имеются проблемы применения данной нормы, поскольку к ответственности может быть привлечено только юридическое лицо, поэтому предлагается:

- распространить административную ответственность за недобросовестные действия на работников коллекторских организаций, непосредственно осуществляющих взаимодействие с должниками;

- ужесточить меры ответственности за введение должника в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности, сообщение должнику ложной информации о коллекторском агентстве.

Агентством будут разработаны необходимые поправки в законодательство.

**О введении запретов и мер ответственности за незаконное взимание коллекторскими агентствами комиссий и вознаграждений с заемщиков.**

Законодательством уже установлен определенный запрет на взимание коллекторами комиссий и вознаграждений.

Согласно пункту 5 статьи 6 Закона «О коллекторской деятельности» 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 время нахождения задолженности в

работе у коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пени) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения.

Таким образом, при передаче коллекторскому агентству задолженности на досудебное взыскание кредитором фиксируются текущие долги и прекращается начисление комиссий и иных платежей.

В то же время Закон «О коллекторской деятельности» допускает выдачу коллекторами справок на платной основе при наличии такого условия в договоре банковского займа (микrokредита).

В этой связи ваши предложения о введении законодательного запрета для коллекторских агентств по взиманию комиссии за предоставление справки об отсутствии/наличии задолженности поддерживаются.

**Касательно проведения проверки по вопросу ценообразования при передаче финорганизациями просроченных долгов коллекторским агентствам (включая факты их бесплатной передачи).**

На сегодня банками и микрофинансовыми организациями переуступлены займы (микrokредиты) по 313,3 тыс. договорам на сумму 289,1 млрд тенге, в том числе от банков - 177 тыс. договоров на сумму 267,4 млрд тенге, микрофинансовых организаций – 136,3 тыс. договоров на сумму 21,7 млрд. тенге.

По поднимаемому вопросу (на основании требования Генеральной прокуратуры в соответствии со ст.7 Закона «О прокуратуре») Агентством инициирована внеплановая проверка **25** наиболее крупных коллекторских агентств, на долю которых приходится 75% всех займов.

Наряду с этим, в рамках проводимых проверок будет дана оценка действиям кредиторов о непринятии мер по реструктуризации просроченных долгов, а также микрофинансовых организаций при обслуживании кредитов и последующей необоснованной передаче таких займов коллекторам.

Ввиду большого объема проводимой работы, на сегодня проверки не завершены.

О результатах будет сообщено дополнительно.

Генеральная прокуратура, приняв настоящий запрос к сведению, выражает готовность к дальнейшей совместной работе по укреплению законности и усилению защиты прав граждан.

**Г. Нурдаулетов**

**Список депутатов**  
**Мажилиса Парламента**  
(от Ассамблеи народа Казахстана)

**Ли Ю.В.**

**Абдрахманов С.А.**

**Амирханян А.Р.**

**Буларов И.Ю.**

**Дементьева Н.Г.**

**Набиев В.Г.**

**Осин Ш.А.**

**Тохтасунов В.И.**

**Хамедов А.М.**