

Об утверждении Правил урегулирования коллекторскими агентствами задолженности физических лиц

Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 августа 2024 года № 51. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 19 августа 2024 года № 34952.

Примечание ИЗПИ!

Вводится в действие с 01.10.2024

В соответствии с подпунктом 3-1) пункта 1 статьи 15 Закона Республики Казахстан "О коллекторской деятельности" Правление Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

Сноска. Постановление дополнено преамбулой в соответствии с постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 26.02.2025 № 8 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

1. Утвердить прилагаемые Правила урегулирования коллекторскими агентствами задолженности физических лиц.

2. Коллекторские агентства по задолженности физических лиц, приобретенной до 1 октября 2024 года, информируют должника – физического лица и (или) его представителя о их (его) праве обратиться в коллекторское агентство с заявлением об изменении условий исполнения обязательства по договору банковского займа или договору о предоставлении микрокредита в соответствии с пунктом 1 статьи 6-1 Закона Республики Казахстан "О коллекторской деятельности" в течение двадцати календарных дней после дня введения в действие настоящего постановления.

3. Департаменту регулирования небанковских организаций в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) совместно с Юридическим департаментом государственную регистрацию настоящего постановления в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) размещение настоящего постановления на официальном интернет-ресурсе Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка после его официального опубликования;

3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего постановления представление в Юридический департамент сведений об исполнении мероприятия, предусмотренного подпунктом 2) настоящего пункта.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на курирующего заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

5. Настоящее постановление вводится в действие с 1 октября 2024 года и подлежит официальному опубликованию.

*Председатель Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка*

М. Абылкасымова

Утверждены постановлением
Правления Агентства
Республики Казахстан
по регулированию и развитию
финансового рынка
от 16 августа 2024 года № 51

Правила урегулирования коллекторскими агентствами задолженности физических лиц

Глава 1. Общие положения

Настоящие Правила урегулирования коллекторскими агентствами задолженности физических лиц (далее – Правила) разработаны в соответствии с подпунктом 3-1) пункта 1 статьи 15 Закона Республики Казахстан "О коллекторской деятельности" (далее – Закон о коллекторской деятельности) и определяют порядок урегулирования коллекторскими агентствами задолженности физических лиц, уступленной кредитором по договору уступки прав (требований) (далее – договор уступки).

Глава 2. Порядок урегулирования коллекторскими агентствами задолженности

1. Коллекторское агентство по задолженности физического лица (далее – должник) по договору банковского займа и (или) договору о предоставлении микрокредита, в том числе взысканной по решению суда или на основании исполнительной надписи нотариуса (далее – задолженность), в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня заключения договора уступки информирует должника и (или) его представителя в соответствии с пунктом 1 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности о их (его) праве обратиться в коллекторское агентство об изменении условий погашения задолженности.

Заявление об изменении условий погашения задолженности (далее – заявление) по договору банковского займа и (или) договору о предоставлении микрокредита (далее – договор), поданное в соответствии с частью третьей пункта 1 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности, подлежит приему, регистрации, учету и рассмотрению коллекторским агентством.

При представлении должником неполных сведений и документов (далее – документы) коллекторское агентство запрашивает их в течение 10 (десяти) рабочих дней с указанием срока представления документов, предусмотренного частью четвертой настоящего пункта и уведомлением об оставлении заявления должника без рассмотрения в случае непредставления документов в указанный срок.

Должник предоставляет запрашиваемые документы в течение 5 (пяти) рабочих дней, следующих за днем направления запроса коллекторским агентством.

2. Коллекторское агентство в течение 15 (пятнадцати) календарных дней после дня получения заявления и представленных должником документов рассматривает предложенные должником изменения условий погашения задолженности и в соответствии с пунктом 2 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности, сообщает должнику об одном из следующих решений:

- 1) о согласии с предложенными изменениями условий погашения задолженности;
- 2) о встречных предложениях по изменению условий погашения задолженности;
- 3) об отказе в изменении условий погашения задолженности с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

При принятии коллекторским агентством решения о согласии с предложенными должником изменениями условий погашения задолженности, срок внесения таких изменений не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня принятия решения коллекторским агентством.

При направлении коллекторским агентством своих предложений по изменению условий погашения задолженности в соответствии с пунктом 2 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности, коллекторское агентство также указывает срок представления ответа должником на предложенные условия, которое составляет не более 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения должником решения коллекторского агентства.

В случае согласия должника с предложениями коллекторского агентства по изменению условий погашения задолженности, срок внесения таких изменений, не превышает 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения коллекторским агентством ответа должника.

При отказе коллекторским агентством в изменении условий погашения задолженности, а также при недостижении взаимоприемлемого решения между коллекторским агентством и должником в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с даты получения должником решения коллекторского агентства, предусмотренного подпунктом 2) настоящего пункта, должнику предоставляется отказ в изменении условий погашения задолженности по форме согласно приложению 1 к Правилам.

Сноска. Пункт 2 – в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 26.02.2025 № 8 (вводится в действие

по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

3. Рассмотрение коллекторским агентством заявления осуществляется без установления к должнику требования единовременного погашения просроченной задолженности либо ее части.

Единовременное погашение просроченной задолженности либо ее части осуществляется по инициативе должника при уведомлении коллекторского агентства.

4. Со дня принятия заявления и до направления должнику решения, коллекторское агентство приостанавливает мероприятия по досудебному взысканию, подаче заявления о совершении исполнительной надписи нотариусом или иска в суд о взыскании задолженности.

Сноска. Пункт 4 – в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 26.02.2025 № 8 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

4-1. При наличии решения суда или исполнительной надписи нотариуса о взыскании задолженности, коллекторское агентство инициирует приостановление или прекращение исполнительного производства, или отзыв исполнительного документа с момента вступления в силу договора, предусматривающего порядок и условия урегулирования задолженности, заключенного между коллекторским агентством и должником.

Сноска. Правила дополнены пунктом 4-1 в соответствии с постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 26.02.2025 № 8 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

4-2. Для целей Правил, уведомление должника о возможности обращения в коллекторское агентство для изменения условий погашения задолженности (далее – уведомление), а также ответ коллекторского агентства на заявление должника считаются доставленными, если они направлены способом, установленным пунктом 2 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности:

по месту жительства, указанному в договоре либо обращении, заказным письмом с уведомлением о его вручении, в том числе полученного одним из совершеннолетних членов семьи должника, проживающих по указанному адресу;

на адрес электронной почты, указанный в договоре либо обращении должника;
путем отправления текстового SMS-сообщения или push-уведомления с ответом либо со ссылкой на интернет-ресурс, содержащий полный текст уведомления или ответа должнику;

с использованием иных средств связи, предусмотренных договором, обеспечивающих фиксирование получения уведомления или ответа должником.

При явке должника в коллекторское агентство ответ на заявление должника вручается под роспись лично в руки, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений.

В случае возврата уведомления или ответа с отметкой о невозможности его вручения адресату, получателю, либо в связи с отказом в его принятии, уведомление или ответ считается переданным надлежащим образом.

Сноска. Правила дополнены пунктом 4-2 в соответствии с постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 26.02.2025 № 8 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

5. Коллекторское агентство ведет учет заявлений, поданных должниками для урегулирования задолженности в соответствии с частью третьей пункта 1 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности, и результатов их рассмотрения с указанием примененных мер урегулирования задолженности и причин отказов в изменении условий погашения задолженности по форме согласно приложению 2 к Правилам.

Сноска. Пункт 5 - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 26.02.2025 № 8 (вводится в действие с 01.05.2026).

6. По военнослужащим срочной воинской службы (далее – должник-военнослужащий) отсрочка платежей по основному долгу и вознаграждению, начисленному на остаток основного долга к моменту принятия решения об изменении условий погашения задолженности (далее – отсрочка платежей) на период, включающий срок прохождения срочной воинской службы и 60 (шестьдесят) календарных дней после его окончания, предоставляется путем установления нового графика платежей в виде увеличения срока по договору и сохранения размера платежей, без подписания дополнительных соглашений к договору или к договору залога, о чем уведомляет должника-военнослужащего способом, предусмотренным договором и (или) в соответствии с пунктом 1 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности.

При отказе от отсрочки платежей должник-военнослужащий (третье лицо, действующее в интересах должника-военнослужащего по доверенности) в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня получения уведомления коллекторского агентства, направляет заявление об отказе от отсрочки платежей способом, предусмотренным договором и (или) в соответствии с пунктом 1 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности.

Коллекторское агентство в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня получения заявления должника-военнослужащего об отказе от отсрочки платежей уведомляет его об отмене отсрочки платежей способом, предусмотренным договором и (или) в соответствии с пунктом 1 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности.

На период отсрочки платежей коллекторское агентство приостанавливает уведомление должника-военнослужащего о необходимости погашения просроченной задолженности, а также инициирует приостановление или прекращение исполнительного производства, или отзыв исполнительного документа по вступившему в законную силу судебному акту, исполнительной надписи о взыскании задолженности на период прохождения им срочной воинской службы.

При увольнении должника-военнослужащего со срочной воинской службы, коллекторское агентство по истечении 60 (шестидесяти) календарных дней с даты увольнения должника возобновляет взыскание задолженности, инициирует возобновление претензионно-исковой работы и уведомляет об этом должника способом, предусмотренным договором и (или) в соответствии с пунктом 1 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности.

Сноска. Пункт 6 – в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 26.02.2025 № 8 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Глава 3. Порядок принятия коллекторским агентством решения по урегулированию задолженности

7. Принятие коллекторским агентством решения об изменении условий погашения задолженности осуществляется в соответствии с внутренними документами, утверждаемыми исполнительным органом коллекторского агентства.

Внутренние документы коллекторского агентства, не ограничиваясь, содержат:

1) структуру, задачи, функции и полномочия должностных лиц, подразделений и работников коллекторского агентства, участвующих в процессе принятия решения по урегулированию задолженности;

2) этические стандарты и нормы поведения работников коллекторского агентства с должником и (или) его представителем в ходе осуществления деятельности, направленной на урегулирование задолженности;

3) процедуру внесения изменений в условия погашения должником задолженности;

4) категории должников, включая, но не ограничиваясь следующими лицами: зарегистрированными в качестве безработных в центре трудовой мобильности, либо у которых произошло снижение среднемесячного дохода (совокупного среднемесячного дохода всех должников по задолженности);

отнесенными к социально уязвимым слоям населения (далее – СУСН), либо должниками, проживающими совместно с близкими родственниками, супругой (супругом), получившими статус СУСН либо которым назначена адресная социальная помощь;

являющимися временно нетрудоспособными более 2 (двух) месяцев, вследствие заболевания, предусмотренного приказом Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 28 декабря 2015 года № 1033 "Об утверждении перечня заболеваний, для которых установлен срок временной нетрудоспособности более двух месяцев" либо имеющими следующие заболевания:

ВИЧ-инфекция при наличии инвалидности 3 группы;

туберкулезный менингит, туберкулез костей и суставов (позвоночника и таза), генерализованный туберкулез, широкий лекарственно-устойчивый туберкулез, легочный туберкулез с бактериовыделением, вместе с тем, наблюдающиеся в группе 1Г и получающие симптоматическое лечение;

злокачественные образования вне зависимости наличия группы инвалидности;

системные поражения соединительной ткани при наличии инвалидности 3 группы;

демиелинизирующие болезни центральной нервной системы при наличии инвалидности 3 группы, повлиявшие на снижение среднемесячного совокупного дохода должника (совокупного среднемесячного дохода всех должников по задолженности);

находящимися в отпуске в связи с рождением ребенка (детей) либо в отпуске в связи с усыновлением (удочерением) новорожденного ребенка (детей) либо по уходу за ребенком до достижения им возраста трех лет. Данное условие распространяется на супругу (супруга) должника;

в отношении которых установлены обстоятельства, связанные с болезнью, смертью близкого родственника, супруга (супруги) должника;

в отношении которых установлены обстоятельства, нанешие материальный ущерб в результате несчастного случая, противоправных действий третьих лиц (кража товаров в обороте или иного имущества которое использовалось должником для осуществления предпринимательской деятельности), пожара, затопления, уничтожившие недвижимое имущество должника по адресу, указанному в качестве адреса регистрации или проживания в договоре или повлекших неисполнимость условий погашения задолженности вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельствах (стихийные явления, военные действия, чрезвычайное положение).

Под снижением среднемесячного дохода должника (совокупного среднемесячного дохода всех должников по договору) понимается снижение среднемесячного дохода должника (совокупного среднемесячного дохода всех должников по договору) за два месяца, предшествующие месяцу обращения должника с заявлением, более чем на 30 (тридцать) процентов по сравнению со среднемесячным доходом должника (совокупным среднемесячным доходом должников), рассчитанным за шесть месяцев, предшествующих месяцу обращения должника с заявлением;

5) перечень документов, необходимых для подтверждения категории должников;

б) матрицу принятия решений, содержащую меры урегулирования задолженности с учетом категории должников и обстоятельств, повлекших неисполнимость условий погашения задолженности, включая, но не ограничиваясь следующим:

отсрочкой или рассрочкой платежей по основному долгу и (или) вознаграждению;
изменением очередности погашения задолженности, в том числе с погашением основного долга в приоритетном порядке;

изменением срока банковского займа или микрокредита;

изменением в сторону уменьшения или полной отменой неустойки (штрафа, пени);
изменением или полной отменой комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием банковского займа;

полным либо частичным прощением задолженности по основному долгу и (или) вознаграждению;

самостоятельной реализацией залогодателем недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, в сроки, установленные соглашением сторон;

представлением отступного взамен исполнения обязательства путем передачи коллекторскому агентству заложенного имущества;

реализацией недвижимого имущества, являющегося предметом ипотеки, с передачей обязательства покупателю.

8. Принятие решения об изменении условий погашения задолженности осуществляется на основании результатов матрицы принятия решений.

Матрица принятия решений допускает применение одной и (или) нескольких мер урегулирования задолженности, направленных на снижение долговой нагрузки должника, в зависимости от его категории, социального и финансового положения, при документальном подтверждении обстоятельств, повлекших неисполнимость условий погашения задолженности.

9. Матрица принятия решений допускает изменение условия погашения задолженности коллекторским агентством в одностороннем порядке на условиях их улучшения для должника.

Под улучшением условий погашения задолженности для целей Правил понимается: изменение в сторону уменьшения или полная отмена неустойки (штрафа, пени), а также комиссий и иных платежей, связанных с обслуживанием банковского займа;

полное либо частичное прощение задолженности по основному долгу и (или) вознаграждению;

отсрочка или рассрочка платежей по основному долгу и (или) вознаграждению, начисленному на остаток основного долга к моменту принятия решения об изменении условий погашения задолженности.

В случае применения к должнику улучшающих условий коллекторское агентство информирует должника в соответствии с пунктом 1 статьи 6-1 Закона о коллекторской

деятельности об изменении условий погашения задолженности с фиксированием доставки.

При отказе от примененных коллекторским агентством улучшающих условий, должник в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня получения уведомления коллекторского агентства, направляет заявление об отказе в соответствии с пунктом 1 статьи 6-1 Закона о коллекторской деятельности.

10. Информация, предусмотренная подпунктами 4) и 5) пункта 7 Правил, а также предлагаемые коллекторским агентством меры урегулирования задолженности размещаются на официальном интернет-ресурсе коллекторского агентства.

Приложение 1
к Правилам урегулирования
коллекторскими агентствами
задолженности физических лиц
Г-ну (же) _____
Адрес: _____

Отказ в изменении условий погашения задолженности

ТОО " _____ " (далее – Коллекторское агентство), рассмотрев Ваше заявление от _____ (вх. № _____ от _____) об изменении условий погашения задолженности по договору банковского займа и (или) договору о предоставлении микрокредита № _____ от _____ (далее – Договор), сообщает следующее.

В соответствии с подпунктом 3) пункта 2 статьи 6-1 Закона Республики Казахстан "О коллекторской деятельности" Коллекторское агентство отказывает Вам в изменении условий погашения задолженности в связи с _____

(указать обоснования причин отказа)

Уполномоченное лицо Коллекторского агентства ФИО

Приложение 2
к Правилам урегулирования
коллекторскими агентствами
задолженности физических лиц
Форма

Учет заявлений, поданных должниками для урегулирования задолженности, и результатов их рассмотрения с указанием примененных мер урегулирования задолженности и причин отказов в изменении условий погашения задолженности (с нарастанием с начала года)

Сноска. Приложение 2 - в редакции постановления Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 26.02.2025 № 8 (вводится в действие

по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

(тыс тенге/количество (единиц))

Вид займа/ микрокредита	Поступило заявлений						Внесены изменения в условия договора банковского займа и (или) договора о предоставлении микрокредита					
	Всего			из них СУСН*			Всего			из них СУСН		
	кол-во заемщиков	кол-во договоров	сумма долга*	кол-во заемщиков	кол-во договоров	сумма долга	кол-во заемщиков	кол-во договоров	сумма долга	кол-во заемщиков	кол-во договоров	сумма долга
А	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Потребительские займы												
беззалоговые займы												
залоговые займы												
Ипотечные жилищные займы												
Иные ипотечные займы												
Микрокредиты												
беззалоговые микрокредиты												
залоговые микрокредиты, из них												
обеспеченные ипотекой												

продолжение таблицы

кол-во заемщиков	кол-во договоров	сумма долга	кол-во заемщиков	кол-во договоров	сумма долга	кол-во заемщиков	кол-во договоров	сумма долга	кол-во заемщиков	кол-во договоров	сумма долга
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72

продолжение таблицы

отказано в изменении условий договора банковского займа и (или) договора о предоставлении микрокредита						отказ заемщика от поданного заявления, отказ предоставить документы, подтверждающие ухудшение финансового положения, должником не подписаны предложенные изменения в договор банковского займа и (или) договора о предоставлении микрокредита, коллекторское агентство направило свои предложения или запросило документы у должника.					
Всего			из них СУСН			Всего			из них СУСН		
кол-во заемщиков	кол-во договоров	сумма долга	кол-во заемщиков	кол-во договоров	сумма долга	кол-во заемщиков	кол-во договоров	сумма долга	кол-во заемщиков	кол-во договоров	сумма долга
73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84

* СУСН - социально уязвимые слои населения согласно статье 68 Закона Республики Казахстан "О жилищных отношениях", и лица, получающие адресную социальную помощь

** в разрезе: основной долг, вознаграждение, просроченный основной долг, просроченное вознаграждение, неустойка (штраф, пени), комиссии и иные платежи.

Приложение 3
к Правилам урегулирования
коллекторскими агентствами
задолженности физических лиц

Сноска. Приложение 3 исключено постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 26.02.2025 № 8 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

Приложение 4
к Правилам урегулирования
коллекторскими агентствами
задолженности физических лиц

Сноска. Приложение 4 исключено постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 26.02.2025 № 8 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).