

## **Отраслевые стандарты досудебной работы по взысканию задолженности ОЮЛ «Казахстанская Ассоциация ФинТех»**

### **1. Используемые понятия, нормативно-правовые акты**

Данные стандарты разработаны в соответствии с Законом Республики Казахстан от 6 мая 2017 года № 62-VI «О коллекторской деятельности» (далее – Закон) и несут в себе цели:

- урегулировать процесс досудебного исполнения обязательств по договору займа;
- обеспечить соответствие методов и инструментов, используемых для достижения целей настоящих Стандартов, законодательству Республики Казахстан и ратифицированным международным положениям;
- координировать процесс досудебного взыскания всех участников ОЮЛ «Казахстанская Ассоциация ФинТех».

В настоящем документе используются следующие основные понятия:

- 1) задолженность по договору займа (далее – задолженность) – обязательства должника перед кредитором по уплате основного долга, вознаграждения, комиссий, неустойки (штрафа, пени) по договору займа;
- 2) должник – физическое лицо, допустившее неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору займа;
- 3) специалист по досудебному взысканию (далее специалист) – специалист по досудебному урегулированию обязательств по договору займа;
- 4) досудебное взыскание – деятельность специалиста по досудебному взысканию, направленная на досудебное взыскание и урегулирование задолженности, а также на сбор информации, связанной с задолженностью;
- 5) кредитор – организация, имеющее право требования к должнику по задолженности;
- 6) коллекторское агентство – юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, включенное в реестр коллекторских агентств.

### **2. Общая информация**

Настоящий документ призван организовать правила и стандарты работы с просроченной задолженностью в компаниях, занимающихся предоставлением услуги «займы до зарплаты» методом онлайн.

Кредиторы имеют право осуществлять досудебную работу с должниками как при помощи своих работников, так и с привлечением коллекторских агентств.

### **3. Стандарты осуществления досудебной работы по взысканию задолженности**

#### **3.1. Способы взаимодействия с должником:**

Кредитор вправе взаимодействовать с должником и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с кредитором в рамках договора займа, путем:

- телефонных переговоров;
- личных встреч;
- письменных (почтовых) уведомлений, направляемых должнику;
- текстовых, голосовых и иных сообщений по сотовой связи;
- посредством сети Интернет.

#### **3.2. Правила взаимодействия с должником:**

3.2.1. При первичном взаимодействии с Должником Кредитор обязан сообщить:

- наименование компании Кредитора;
- местонахождение компании Кредитора;
- должность, фамилию, имя, отчество специалиста, осуществляющего взаимодействие;
- структуру задолженности, остаток просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, комиссий, неустойки (штрафа, пени), предусмотренных договором займа;
- об ответственности и иных обязательствах Должника, предусмотренных договором займа, законами Республики Казахстан, а также последствиях неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств, предусмотренных договором займа;

Иная информация, не предусмотренная в настоящем подпункте и не являющаяся коммерческой или иной охраняемой законами Республики Казахстан тайной, сообщается Должнику только по его требованию.

3.2.2. При взаимодействии с Должником Кредитор должен соблюдать следующие временные и количественные ограничения:

- взаимодействовать в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни по времени места жительства либо места нахождения Должника, либо места регистрации Должника, если иной период взаимодействия из предложенного Кредитором в пределах указанного в настоящем подпункте периода времени не определен Должником при личном общении с Кредитором;
- взаимодействовать не более трех раз в неделю и не более одного раза в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни при личном контакте по инициативе Кредитора по месту жительства или месту нахождения, или месту регистрации Должника, или в помещении Кредитора (филиала, представительства) по месту его нахождения;
- взаимодействовать не более трех раз в период с 8.00 до 21.00 часов в будние дни посредством телефонных переговоров по инициативе Кредитора;
- предоставлять по требованию Должника информацию и копии документов, подтверждающих полномочия коллекторского агентства по осуществлению коллекторской деятельности в отношении задолженности, за исключением информации, относящейся к коммерческой или иной охраняемой законами Республики Казахстан тайне в случае, если досудебное взыскание задолженности было передано коллекторскому агентству;
- обеспечивать сохранность документов и информации, полученных от должника и (или) его представителя, и (или) третьих лиц, тайны предоставления займа, коммерческой или иной охраняемой законами Республики Казахстан тайны, персональных данных должника и (или) его представителя, и (или) третьих лиц, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

3.2.3. При взаимодействии с Должником и (или) его представителем Кредитор вправе:

- фиксировать процесс взаимодействия с помощью средств аудио- или видеотехники в помещениях Кредитора (филиала, представительства) по месту его нахождения;
- предоставлять по запросу Должника информацию и копии документов, подтверждающих полномочия Кредитора по осуществлению досудебного взыскания в отношении задолженности, за исключением информации, относящейся к коммерческой или иной охраняемой законами Республики Казахстан тайне.

3.2.4. При взаимодействии с Должником и (или) его представителем, и (или) третьим лицом Кредитору запрещается осуществлять следующие недобросовестные действия:

- использовать иные способы взаимодействия с Должником и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, не предусмотренные пунктом 3.1 настоящего документа;
- нарушать требования, предусмотренные подпунктом 3.2.2 пункта 3.2. настоящего документа;
- распространять сведения, порочащие честь, достоинство и деловую репутацию лица, с которым взаимодействует Кредитор, либо разглашать сведения, которые могут причинить имущественный вред интересам данного лица;
- совершать противоправные действия, посягающие на права и свободы лица, с которым взаимодействует Кредитор, ставящие под угрозу его жизнь и здоровье, а также способные повлечь причинение данному лицу имущественного и иного вреда;
- оказывать давление 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 договору займа;
- вводить лицо, с которым осуществляется взаимодействие, в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;
- требовать погашения задолженности иным имуществом, кроме денег;
- разглашать коммерческую или иную охраняемую законами Республики Казахстан тайну, полученную от Должника и (или) его представителя, и (или) третьих лиц, за исключением случаев, предусмотренных законами Республики Казахстан.

### **3.3. Требования к работникам, осуществляющим работу с должником**

К взаимодействию с Должником и (или) его представителем, и (или) третьим лицом, связанным обязательствами с Кредитором в рамках договора займа, не допускаются работники, не имеющие технического и профессионального, послесреднего или высшего образования. Также не допускаются следующие работники:

- имеющие неснятую или непогашенную судимость или подвергающиеся или подвергавшиеся уголовному преследованию (за исключением лиц, уголовное преследование в отношении которых прекращено на основании подпунктов 1) и 2) части первой статьи 35 Уголовно-процессуального кодекса Республики Казахстан) за уголовные правонарушения против личности, семьи и несовершеннолетних, конституционных и иных прав и свобод человека и гражданина, основ конституционного строя и безопасности государства, собственности, общественной безопасности и общественного порядка, здоровья населения и нравственности, мира и безопасности человечества, интересов службы в коммерческих и иных организациях, интересов государственной службы и государственного управления, правосудия и порядка исполнения наказаний, порядка управления, в сферах экономической деятельности, информатизации и связи, а также воинские уголовные правонарушения;
- состоящие на учете в психоневрологическом, туберкулезном, наркологическом диспансерах;
- уволенные с государственной службы или из специальных и правоохранительных органов по отрицательным мотивам, если со дня увольнения не прошло трех лет;
- уволенные из коллекторского агентства за нарушение требований, предусмотренных статьями 5 Закона.

### **3.4. Особенности досудебного порядка урегулирования задолженности**

3.4.1. Должник и (или) его представитель в течение тридцати календарных дней после даты их (его) информирования Кредитором обращаются (обращается) к Кредитору с

письменным заявлением об изменении условий договора займа. В письменном заявлении раскрываются сведения о причинах возникновения задолженности, других подтвержденных обстоятельствах (фактах), которые обуславливают его ходатайство об изменении условий договора займа, а также предоставляется достоверная информация об образовании, уровне доходов и расходов, о составе (членах) семьи, месте жительства, наличии имущества, иные сведения, необходимые Кредитору для рассмотрения письменного заявления и определения достаточности собственных средств должника для исполнения обязательств по договору займа.

3.4.2. Кредитор в течение пятнадцати календарных дней после дня получения письменного заявления Должника рассматривает предложенные условия изменения договора займа и в письменной форме сообщает Должнику о (об):

- согласии с предложенными изменениями в договор займа;
- своих предложениях по изменению условий договора займа;
- отказе в изменении условий договора займа с указанием мотивированного обоснования причин такого отказа.

3.4.3. В период осуществления досудебного порядка в отношении Должника Кредитор не вправе обращаться с иском в суд о взыскании его задолженности.

### **3.5. Права и обязанности Должника**

3.5.1. Должник вправе:

- получать у Кредитора сведения о коллекторском агентстве, осуществляющем досудебные взыскание и урегулирование задолженности, месте его нахождения, наличии у него его персональных данных, размере и структуре задолженности;
- оспаривать требования как полностью, так и частично, в том числе в суде;
- взаимодействовать с Кредитором любым способом, предусмотренным пунктом 3.1 настоящего документа, для получения информации о своей задолженности;
- обращаться в государственное кредитное бюро / ТОО «Первое кредитное бюро» и (или) к Кредитору для получения справки об отсутствии задолженности перед Кредитором при полном ее погашении;
- самостоятельно фиксировать процесс взаимодействия с работниками Кредитора с помощью средств аудио- и (или) видеотехники;
- обратиться к Кредитору с заявлением об изменении условий договора займа, связанных с исполнением обязательств по указанному договору, с обоснованием причин такого обращения;
- иметь иные права, предусмотренные Законом и иными законами Республики Казахстан.

3.5.2. Должник обязан:

- извещать Кредитора об изменении своего места жительства, о перемене имени, отчества (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), фамилии, замене документов, удостоверяющих личность (в случае истечения срока, утраты), об изменении контактной информации, используемой для связи с ними (ним), и способа связи и взаимодействия Кредитора с ними (ним);
- по запросу Кредитора раскрывать достоверную информацию об уровне доходов и расходов, месте жительства, наличии имущества, на которое в соответствии с законодательством Республики Казахстан может быть обращено взыскание для погашения задолженности;
- в течение пятнадцати рабочих дней рассмотреть предложенные Кредитором условия погашения задолженности и сообщить о своем решении Кредитору.

#### **4. Стандарты взаимодействия с коллекторскими агентствами**

Кредитор имеет право взаимодействовать исключительно с организациями, входящими в реестр коллекторских агентств, в соответствии с требованиями Закона.