



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

18 октября 2019 г.

О выявленных за третий квартал 2019 года нарушениях в действиях микрофинансовых организаций

Национальным Банком Казахстана по итогам третьего квартала 2019 года проведен мониторинг и анализ допущенных в указанный период микрофинансовыми организациями (МФО) нарушений прав и законных интересов потребителей услуг МФО.

По итогам выявленных нарушений в отношении МФО применено 8 мер воздействия, в том числе:

- **4 административных штрафа на сумму 1 262 500 тенге;**
- **4 ограниченные меры воздействия, из них: 3 письменных предписания и 1 письменное предупреждение.**

Результаты проведенного анализа показали, что МФО были допущены нарушения, связанные с:

- нарушением порядка списания просроченной задолженности по займу (без использования платежного требования);
- несвоевременным представлением сведений в кредитное бюро;
- несоответствием договора о предоставлении микрокредита требованиям законодательства Республики Казахстан¹;
- несоблюдением требований законов Республики Казахстан и нормативных правовых актов уполномоченного органа.

Для обзора и самостоятельного определения потребителями услуг микрофинансовых организаций эффективности и качества услуг тех или иных микрофинансовых организаций Национальный Банк размещает информацию о принятых к МФО мерах на своем официальном интернет - ресурсе (www.nationalbank.kz).

В целях повышения финансовой грамотности и недопущения нарушений законных прав и интересов как существующих, так и потенциальных клиентов МФО Национальный Банк Казахстана информирует о следующем.

1. Касательно обязательных требований к содержанию Договора о предоставлении микрокредита.

Согласно пункту 1 статьи 383 Кодекса², договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законодательством (императивным нормам), действующим в момент его заключения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 4 Закона о МФО перечень обязательных условий договора о предоставлении микрокредита определяется нормативным правовым актом уполномоченного органа.

¹ Закон Республики Казахстан «О микрофинансовых организациях»

² Гражданский Кодекс Республики Казахстан

Так, согласно пункту 2 Перечня³, договор содержит условия, установленные законодательством Республики Казахстан для договоров соответствующего вида, условия, определенные по соглашению сторон, а также следующие обязательные условия:

- 1) общие условия договора;
- 2) права заемщика;
- 3) права микрофинансовой организации;
- 4) обязанности микрофинансовой организации;
- 5) ограничения для микрофинансовой организации;
- 6) ответственность сторон за нарушение обязательств;
- 7) порядок внесения изменений в условия договора.

Текст договора печатается на листах формата А4, шрифтом «Times New Roman» размером не менее 12, с обычным межбуквенным, одинарным межстрочным интервалами и применением абзацных отступов, за исключением примерных условий договора, публикуемых в печати в соответствии с требованием статьи 388 Кодекса.

Согласно пункту 3 Перечня, общие условия договора содержат:

- 1) дату заключения договора;
- 2) наименование микрофинансовой организации и фамилию, имя и отчество (при его наличии) заемщика (созаемщика) - физического лица или наименование заемщика (созаемщика) - юридического лица;
- 3) цель микрокредита при выдаче целевого микрокредита;
- 4) сумму микрокредита;
- 5) сроки погашения микрокредита;
- 6) размер ставки вознаграждения в процентах годовых, размер годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), рассчитанной в соответствии с Постановлением № 378⁴, на дату заключения договора;
- 7) способ погашения микрокредита (в наличном, безналичном порядке, единовременно либо частями);
- 8) метод погашения микрокредита: аннуитетный или дифференцированный, либо другой метод в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;
- 9) очередность погашения задолженности по микрокредиту;
- 10) порядок исчисления и размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и уплату вознаграждения;
- 11) полный перечень комиссий и иных платежей, а также их размеры, подлежащие взиманию в связи с выдачей и обслуживанием микрокредита;
- 12) обеспечение исполнения заемщиком обязательств по договору (при его наличии);
- 13) меры, принимаемые микрофинансовой организацией при неисполнении либо ненадлежащем исполнении заемщиком обязательств по договору;
- 14) срок действия договора;
- 15) информацию о почтовом и электронном адресе микрофинансовой организации, а также данные о ее официальном интернет-ресурсе (при его наличии);
- 16) условие, предусматривающее, что при уступке микрофинансовой организацией права (требования) по договору третьему лицу требования и ограничения, предъявляемые законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям кредитора с заемщиком в рамках договора, распространяются на правоотношения заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование).

³ Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29 октября 2018 года № 264 «Перечень обязательных условий договора о предоставлении микрокредита»

⁴ Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан № 378 от 24 декабря 2012 года «Об утверждении Правил расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам»

Условия, указанные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9), 10), 11), 12), 13) и 14) настоящего пункта и в подпункте 6) пункта 2 Перечня, отражаются, начиная с первой страницы договора, в указанной последовательности.

Отмечаем, что при передаче задолженности коллекторскому агентству на досудебное взыскание МФО не вправе:

- во-первых, обращаться с иском в суд о взыскании задолженности;
- во-вторых, требовать выплаты вознаграждения, начисленного в период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пени) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения.

Согласно пункту 4-1 статьи 4 Закона о МФО, установлено, что при уступке микрофинансовой организацией права (требования) по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу требования и ограничения, предъявляемые законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям кредитора с заемщиком в рамках договора о предоставлении микрокредита, распространяются на правоотношения заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование).

Нарушение третьим лицом, которому уступлено право (требование), требований и ограничений, предъявляемых законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям кредитора с заемщиком в рамках договора о предоставлении микрокредита, влечет ответственность, установленную [законами](#) Республики Казахстан.

2. Касательно взимания МФО комиссий и иных платежей, в связи с выдачей и обслуживанием микрокредита

Согласно подпункту 11 пункта 3 Перечня, договор о предоставлении микрокредита содержит полный перечень комиссий и иных платежей, а также их размеры, подлежащие взиманию в связи с выдачей и обслуживанием микрокредита.

1 июля 2016г. принят исчерпывающий Перечень комиссий и иных платежей⁵, связанных с выдачей и обслуживанием микрокредита, выданных физическому лицу, учитываемых при расчете ГЭСВ.

Таким образом, МФО по договорам о предоставлении микрокредита, заключенным после 01.07.2016г. с физическими лицами, вправе устанавливать в договорах и взимать только те комиссии, которые предусмотрены Перечнем комиссий и иных платежей.

3. Касательно предельного размера ГЭСВ по микрокредитам

Статьей 5 Закона о МФО установлено, что ГЭСВ является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая с учетом расходов заемщика, включающих в себя вознаграждение, при наличии - комиссионные и иные платежи, подлежащие уплате микрофинансовой организацией за предоставление, обслуживание и погашение (возврат) микрокредита.

При этом Постановлением №377⁶ утвержден предельный размер ГЭСВ, который не может превышать 56 (пятидесяти шести) процентов на дату заключения договора о предоставлении микрокредита, изменения ставки вознаграждения и (или) изменения или введения новых комиссий и иных платежей в связи с выдачей и обслуживанием микрокредита.

4. Касательно предоставления микрокредита на сумму, превышающую предельный размер, установленный Законом о МФО

⁵ Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 мая 2016 года № 134 «Об утверждении Перечня комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием банковского займа и микрокредита, выданных физическому лицу, учитываемых при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения»

⁶ Постановление Правления НБРК от 24.12.12г. № 377 «Об утверждении предельного размера годовой эффективной ставки вознаграждения»

Согласно статье 3 Закона о МФО, МФО предоставляет микрокредиты в размере, не превышающем восьмистысячекратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете на одного заемщика.

Месячный расчетный показатель на 2019г. установлен Законом Республики Казахстан «О республиканском бюджете на 2017 - 2019 годы» в размере 2 525 тенге.

Обращаем внимание потребителей услуг МФО, что в случае нарушения своих прав вы вправе обратиться в Национальный Банк Казахстана:

- письменно по адресу: 050000, г. Алматы, ул. Айтеке би, 67;
- в Общественную приемную Национального Банка за получением правовой помощи по адресу: г. Алматы, ул. Айтеке би, 67, телефон для справок +7(727) 2788 104 (вн.5571, 5573);
- в раздел «Защита прав потребителей финансовых услуг» мобильного приложения «НБК «Online», являющегося своего рода мобильной версией Общественной приемной Национального Банка (данный мессенджер доступен для скачивания на государственном и русском языках в магазинах App Store и Play Market);
- в филиалы Национального Банка (по адресам, указанным на сайте Национального Банка www.nationalbank.kz, в разделе «О Национальном Банке», подразделы: «Структура НБК» - «Филиалы»).

Также можно обратиться к банковскому омбудсману в случае уступки права (требования) по заключенному им договору о предоставлении микрокредита для урегулирования разногласий с лицом, указанным в пунктах 4 и 5 статьи 9-1 Закона о МФО. Указанное право распространяется на заемщика, являющегося физическим лицом.

Реквизиты банковского омбудсмана: А15ГП8Е2, г. Алматы, пр. Н. Назарбаева, д.175, офис 302, тел.: +7 (727) 2612 216, +7 708 983 30 16, e-mail: office@bank-ombudsman.kz, www.bank-ombudsman.kz.

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 2704591 (вн. 5556, 1697)

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz