



## ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

24 ноября 2017 г.

### **В Национальном Банке состоялся круглый стол по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг**

23 ноября 2017г. в Национальном Банке состоялся круглый стол по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг, в котором представителями Национального Банка, общественными объединениями и журналистами в очередной раз были обсуждены общие принципы и концептуальные подходы в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

Национальный Банк уделяет особое внимание формированию эффективно работающих правовых механизмов защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг. На основе анализа ситуации на финансовом рынке, влияний на него внешних факторов, тематики и причин обращений потребителей на законодательном уровне принят ряд важных норм, направленных на предотвращение роста долговой нагрузки ипотечных заемщиков, создание прозрачного правового поля по досудебному взысканию задолженности, снижение расходов заемщиков, связанных с получением и обслуживанием займов.

Начальник Управления по защите прав потребителей финансовых услуг и внешних коммуникаций НБРК Александр Терентьев проинформировал о том, что в Казахстане продолжается реализация Программы рефинансирования ипотечных жилищных займов/ипотечных займов (далее - Программа), принятой Национальным Банком по поручению Главы государства в апреле 2015 года, на которую было выделено 130 млрд. тенге.

Он отметил, что Программа направлена на оказание содействия и сохранение единственного жилья ипотечных заемщиков, получивших займы в период с 2004 по 2009 годы. Для облегчения долговой нагрузки Программа предусматривает рефинансирование остатка основного долга по займу за вычетом капитализированных сумм по ставке не более 3% годовых. Образовавшаяся задолженность по вознаграждению, комиссиям, неустойке заемщика по займу подлежит прощению банками. При этом полного прощения задолженности Программой не предусмотрено.

В ходе встречи были озвучены данные о количестве принятых, одобренных и рефинансированных банками заявок по Программе. Так, на 1 ноября 2017 года в банки подано 29 216 заявок на рефинансирование займов на общую сумму 214,7 млрд. тенге, из них одобрены 23 028 заявок на сумму 141 млрд. тенге.

А.Терентьев напомнил о револьверном механизме освоения денег (т.е. рефинансирование займов осуществляется в течение 10 лет с даты первичного размещения денег в банках за счет денег, поступающих от погашения ранее рефинансированных займов) и необходимости своевременного направления банками поступающих от погашения займов средств на рефинансирование одобренных заявок заемщиков.

Предполагается, что количество рефинансированных займов до 2026 года составит порядка 40 тысяч.

Также представитель Национального Банка сообщил о том, что 11 апреля 2017 года Главой государства дано поручение Национальному Банку совместно с Правительством внести предложения о целесообразности расширения Программы.

«Проведенный нами мониторинг ипотечного рынка выявил наиболее уязвимые в текущей экономической ситуации категории заемщиков - это заемщики- физические лица, имеющие обязательства в иностранной валюте, а также заемщики, относящиеся к социально уязвимым слоям населения. В настоящее время во исполнение поручения Главы государства Национальным Банком готовятся предложения по расширению Программы», - пояснил участникам встречи А. Терентьев.

А. Терентьев отметил, что в целях недопущения выселения из жилой недвижимости конструктивно настроенных проблемных заемщиков, а также выработки взаимоприемлемых условий исполнения ими обязательств по займам банкам предложено подписание Меморандума о взаимопонимании и сотрудничестве.

Также представитель Национального Банка озвучил итоги работы Национального Банка по рассмотрению обращений потребителей финансовых услуг за 9 месяцев т.г., а также значительные достижения в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг.

Так, по состоянию на 1 октября 2017 года Национальным Банком рассмотрено 7 645 обращений по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг и услуг микрофинансовых организаций, из них наибольшую долю (95%) составляли обращения по банковскому сектору, которые касались в большей степени вопросов рефинансирования или реструктуризации задолженности по займам, изменения валюты займа.

По своим вопросам граждане обращаются в Национальный Банк также через Общественную приемную или посредством мобильного приложения "НБК Online", что является мобильной версией Общественной приемной.

«С момента запуска мобильного приложения "НБК Online", зарегистрировалось более 8-ми тысяч пользователей и их количество увеличивается. К нам поступило более 4-х тысяч вопросов, касающихся Программы рефинансирования займов, ипотечных кредитов, банкнот и монет, обслуживания в банках второго уровня и т.д. Это очень удобная связь с нами, пользователи в оперативном порядке получают информацию и разъяснения по интересующим вопросам, также направляют жалобы по деятельности БВУ, обменных пунктов, по которым мы принимаем соответствующие меры. Кроме того пользователи мобильного приложения одними из первых получают актуальные новости от Национального Банка», - сказал А.Терентьев.

«Сейчас уже можно подвести некоторые результаты работы с ипотечными заемщиками. Программа рефинансирования очень необходимая, ведь она направлена на сохранение единственного жилья граждан. Главой государства дано поручение Национальному Банку совместно с Правительством внести предложения о целесообразности расширения Программы. Это очень своевременно», - прокомментировала в ходе круглого стола руководитель ОО «Триумф-5» Канагат Такеева.

### **Система защиты прав потребителей финансовых услуг нуждается в постоянном совершенствовании**

Как любой механизм, система защиты прав потребителей финансовых услуг нуждается в постоянном совершенствовании, поскольку с развитием рынка возникают новые нерешенные вопросы и проблемы.

Об этом рассказал Начальник Управления по защите прав потребителей финансовых услуг и внешних коммуникаций НБРК Александр Терентьев в ходе круглого стола по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

«Анализ норм законодательства, регулировавших порядок исполнения обязательств, позволил выявить ключевые причины, способствовавшие росту долговой нагрузки заемщиков. К ним можно отнести: ухудшение социального и финансового положения, длительное непринятие банками мер по проблемным займам; предусмотренный законодательством и договорами займа приоритет погашения вознаграждения, пени и штрафов по отношению к основному долгу займа, когда при выходе на просрочку в первую очередь погашалась пеня, затем вознаграждение и в последнюю очередь - задолженность по основному долгу. Сыграли роль и корректировки курса национальной валюты», - сказал А.Терентьев.

Он отметил, что в 2016 году был введен ряд концептуальных поправок по решению вопросов снижения долговой нагрузки заемщиков и исключения в будущем зависимости их обязательств от внешних факторов: «Так, в рамках Закона о неработающих кредитах нашли отражение нормы, которые имеют прямое влияние на снижение долговой нагрузки заемщиков».

К таким поправкам относятся:

- запрет на требование выплаты вознаграждения и неустойки, начисленных банком после 180 последовательных календарных дней просрочки;
- запрет на капитализацию (суммирование) задолженности к сумме основного долга;
- запрет на выдачу ипотечных займов в иностранной валюте заемщикам физическим лицам, не имеющим дохода в такой валюте;
- ограничение размера неустойки за просрочку исполнения обязательств до 90 дней: не более 0,5% в день от суммы просроченного платежа, по истечении 90 дней: не более 0,03% в день от суммы просроченного платежа;
- установление особой очередности погашения задолженности.

«Остановимся подробнее на каждой из поправок. С 01.01.2016 года введена беспрецедентная на территории СНГ норма в виде запрета для банков требовать выплаты вознаграждения и неустойки по ипотечному жилищному займу, которые были начислены после 180 последовательных дней нахождения заемщика на просрочке», - сказал А.Терентьев.

Он рассказал, что к моменту принятия данной нормы статистика показывала, что более 70 % просроченной задолженности по ипотечным жилищным займам приходится на срок свыше 180 дней, т.е. проблемная задолженность складывалась на протяжении длительного времени и это было следствием того, что несмотря на очевидную неспособность заемщика исполнять свои обязательства по займу, банк не спешил принимать меры по урегулированию проблемной задолженности.

«Причина тому – неограниченность в сроках предъявления требований и принятия мер к заемщику. К чему это привело? А привело это к тому, что у многих заемщиков, находившихся годами на просрочке, задолженность по вознаграждению в отдельных случаях достигла размеров основного долга по займу, что в принципе, ставило под сомнение вероятность когда-либо расплатиться с долгом перед банком», - сказал представитель Национального Банка.

Вниманию участников круглого стола был представлен график, на котором схематично изображена ситуация, когда спустя 6 месяцев после получения займа заемщик перестал его погашать, а вследствие непринятия своевременных мер как

заемщиком, так и банком, у заемщика значительно выросла задолженность по вознаграждению.

«В этой связи была принята норма, которая с одной стороны предотвращает рост долговой нагрузки заемщиков по ипотечным жилищным займам, с другой стороны стимулирует банки принимать своевременные меры для решения проблемной задолженности», - прокомментировал А.Терентьев.

Он сказал, что в дополнение к этой норме в рамках Закона по вопросам коллекторской деятельности были установлены право заемщика в течение 30 календарных дней с даты выхода на просрочку письменно обратиться в банк с указанием причин возникновения просрочки, текущих доходов и других подтвержденных обстоятельств (фактов) и обязанность банка в течение 15 календарных дней рассмотреть заявление заемщика и информировать его в письменном виде о принятом решении.

Под реструктуризацией долга (реструктуризацией задолженности) понимается любое изменение условий исполнения обязательств, как изменение срока и порядка погашения, комиссий и процентов по банковскому кредиту. Результатом реструктуризации долга может быть:

- увеличение срока возврата кредита;
- предоставление льготного периода (отсрочки) по погашению основного долга/вознаграждения;
- составление индивидуального (гибкого) графика погашения задолженности;
- изменение валюты кредита;
- изменение очередности погашения задолженности по кредиту;
- снижение процентной ставки;
- снижение либо отмена комиссий;
- отмена неустойки (штрафа, пени);
- прощение всей или части задолженности.

А.Терентьев отметил, что под рефинансированием кредита следует понимать получение нового кредита для погашения прежней задолженности частично или в полном объеме. Причем рефинансирование может происходить как в банке кредиторе, так и в другом банке на более привлекательных условиях.

«Итак, если у заемщика возникли проблемы с погашением кредита, ему необходимо обратиться в банк с заявлением о реструктуризации с приложением документов, подтверждающих текущее финансовое и социальное положение. При этом следует заметить, что банкам при реструктуризации или рефинансировании ипотечного жилищного займа запрещена капитализация, т.е. суммирование, просроченной задолженности по вознаграждению и/или неустойки к остатку основного долга», - сказал А.Терентьев.

В заключении он отметил, что в случае, если заемщик не воспользовался своим правом на обращение в банк, либо между банком и заемщиком не достигнуто согласие по условиям реструктуризации, а также заемщик не погасил просроченную задолженность, банк вправе помимо уже действовавших ранее мер (таких как обращение взыскания на деньги, находящиеся на счетах, взыскание задолженности в судебном порядке, обращение взыскание на заложенное имущество во внесудебном либо в судебном порядке), также передать задолженность на взыскание коллекторскому агентству или уступить свое право требования третьему лицу.

### **Деятельность финансовых пирамид незаконна**

В последнее время на рынке частных инвестиций активизировалась деятельность организаций, имеющих признаки финансовых пирамид.

Об этом рассказал Начальник Управления по защите прав потребителей финансовых услуг и внешних коммуникаций НБРК Александр Терентьев в ходе круглого стола по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

Он отметил, что вступление в финансовую пирамиду путем внесения денег происходит на добровольной основе и, как правило, без правового сопровождения и отсутствия гарантий возврата вложенных средств.

«Одним из привлекательных условий вложения денег в финансовую пирамиду является возможность получения высокого дохода через довольно короткий промежуток времени. В качестве финансового инструмента, используемого для совершения мошенничеств по принципу финансовой пирамиды, используются «ценные бумаги», а также договоры займа, траста, страхования», - рассказал А.Терентьев.

В редких случаях учредители организации-пирамиды действительно инвестируют полученные деньги в основные средства, ценные бумаги и т.д., но и в этом случае основная масса внесенных денег не может использоваться для серьезных инвестиций, поскольку необходима для выплаты обещанных высоких доходов.

«Необходимо отметить, что привлечением денег от населения на территории Республики Казахстан могут заниматься только банки второго уровня, а также Национальный оператор почты на основании лицензии, выданной уполномоченным государственным органом», - сказал представитель Национального банка РК.

Он отметил, что операции по приему депозитов от физических лиц относятся к банковским и подлежат обязательному лицензированию. Нарушение законодательства Республики Казахстан о лицензировании влечет ответственность, установленную законами Республики Казахстан. Согласно требованиям Гражданского кодекса Республики Казахстан иным лицам запрещается привлечение денег в виде займа от граждан в качестве предпринимательской деятельности, и такие договоры признаются недействительными с момента их заключения.

«Соответственно деятельность организаций, не имеющих лицензии уполномоченного государственного органа на привлечение депозитов от физических лиц, но предлагающих населению разместить в данной организации свободные деньги, носит признаки мошенничества и является нарушением действующего законодательства Республики Казахстан», - сказал А.Терентьев.

Он напомнил, что с 2014 года введена уголовная ответственность за создание финансовой (инвестиционной) пирамиды, то есть организацию деятельности по извлечению дохода (имущественной выгоды) от привлечения денег или иного имущества либо права на него физических и (или) юридических лиц без использования привлеченных средств на предпринимательскую деятельность, обеспечивающую принятые обязательства, путем перераспределения данных активов и обогащения одних участников за счет взносов других, а равно руководство финансовой (инвестиционной) пирамидой или ее структурным подразделением.

В заключении А.Терентьев отметил, что вложение денег в нерегулируемые организации сопровождается высоким уровнем риска их полной потери, поскольку взаимоотношения между ее участниками строятся на взаимодововерии, и действия по передаче и концентрации денег осуществляются самими участниками.

### **Особая очередность погашения задолженности и ограничение неустойки**

С 1 июля 2016 года введены нормы, направленные на стимулирование и поддержание платежной дисциплины заемщиков, а также недопущение

несправедливого по отношению к проблемному должнику распределения его средств на погашение просроченной задолженности.

Об этом рассказал Начальник Управления по защите прав потребителей финансовых услуг и внешних коммуникаций НБРК Александр Терентьев в ходе круглого стола по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

Он отметил, что в частности, снижен предельный размер неустойки в день до 90 дней: не более 0,5% в день от суммы просроченного платежа, по истечении 90 дней: не более 0,03% в день от суммы просроченного платежа. При этом в целом неустойка не должна превышать 10% от суммы выданного займа за каждый год просрочки.

«Для сравнения, каким образом на заемщике отразится изменение предельного ограничения неустойки в день можно увидеть на нижеприведенной диаграмме. По действовавшему до 01.07.2016 году порядку с каждым просроченным платежом происходил значительный рост неустойки, который, к примеру, по займу в 3 млн.тенге, взятому на 24 месяца, при просрочке более 5 месяцев достигал своего предела – 10 % от суммы займа. Согласно новому порядку по достижении 90 дней просрочки, расчет неустойки будет осуществляться по сниженной ставке», - сказал А.Терентьев.

«Что дает такое ограничение для заемщика? За счет снижения предельных размеров неустойки в день за неисполнение обязательства значительная сумма платежа заемщика будет направляться на погашение основного долга и вознаграждения», - сказал представитель Национального Банка.

А.Терентьев отметил, что при этом дополнительным стимулом исполнения обязательства послужила новая очередность распределения платежа для погашения просроченной задолженности:

до 180 дней просрочки:

- 1) просроченный основной долг;
- 2) просроченное вознаграждение по кредиту;
- 3) неустойка (штрафы, пени);
- 4) сумма основного долга за текущий период платежей;
- 5) вознаграждение, начисленное за текущий период платежей;
- 6) издержки по взысканию задолженности;

по истечении 180 дней просрочки - неустойка и издержки погашаются в последнюю очередь.

В заключении он рассказал, что установленный приоритет погашения основного долга ведет к тому, что вознаграждение, начисляемое на остаток основного долга, будет уменьшаться быстрее соразмерно погашаемому основному долгу. В свою очередь, снизится размер начисляемой неустойки в результате общего уменьшения просроченной задолженности.

Следует отметить, что нормы по запрету требования вознаграждения и неустойки, начисленных после 180 дней просрочки, применения капитализации просроченной задолженности, а также по новому порядку расчета неустойки и распределения платежей имеют обратную силу, т.е. распространяются с момента их введения на старые договоры, что позволило сдержать рост проблемной задолженности по действующим договорам.

### **О перечне комиссий, связанных с выдачей и обслуживанием займов и микрокредитов, рассказали в Национальном Банке**

Согласно Закону РК «О банках и банковской деятельности» ставки вознаграждения и комиссии, а также тарифы за оказание банковских услуг устанавливаются банками

второго уровня и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций (далее – банки), самостоятельно с учетом ограничений, установленных законами Республики Казахстан.

Об этом рассказал Начальник Управления по защите прав потребителей финансовых услуг и внешних коммуникаций НБРК Александр Терентьев в ходе круглого стола по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

Он отметил, что к банковским услугам относятся банковские и иные операции, предусмотренные статьей 30 Закона о банках.

«В 2016 году в рамках Закона о неработающих кредитах<sup>1</sup> в целях обеспечения прозрачности и наибольшей информированности клиентов об условиях предоставляемых банковских услугах статья 39 Закона о банках была дополнена нормой, обязывающей банки до заключения договора банковского займа с физическим лицом, не связанного с предпринимательской деятельностью, предлагать физическому лицу для выбора условия кредитования, при которых помимо ставки вознаграждения не предусмотрено взимание комиссий по займу и условия кредитования, при которых возможно взимание комиссий, связанных с выдачей и обслуживанием займа», - рассказал А.Терентьев.

Он отметил, что при этом комиссии и иные платежи по займам, выдаваемым физическим лицам, ограничены Перечнем комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием банковского займа и микрокредита, выданных физическому лицу, учитываемых при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения (далее – Перечень комиссий).

«Следует отметить, что до введения Перечня комиссий, количество взимаемых комиссий по займу могло достигать до 40 единиц. Утвержденный Перечень комиссий позволил сократить количество взимаемых комиссий и унифицировать их для всех банков и микрофинансовых организаций по наименованию и их смысловому назначению», - сказал представитель Национального Банка.

Единый подход при установлении банками и микрофинансовыми организациями комиссий и платежей при кредитовании гарантирует заемщику взимание банками по займу только тех комиссий и платежей, которые включены в данный Перечень комиссий.

Принятый Перечень комиссий не распространяются на договоры, заключенные до 01.07.2016 года. В этой связи по договорам банковского займа, заключенным до 01.01.2016 года допускается взимание банками комиссий, не предусмотренных Перечнем, но при условии их надлежащего отражения в договоре банковского займа.

«Необходимо отметить, что Национальным Банком продолжается работа по усилению защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг в части сокращения расходов заемщиков при получении и обслуживании займов», - в заключении сказал А.Терентьев

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 270 45 85

e-mail: [press@nationalbank.kz](mailto:press@nationalbank.kz)

[www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz)

---

<sup>1</sup> Закон РК «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам неработающих кредитов и активов банков второго уровня, оказания финансовых услуг и деятельности финансовых организаций и Национального Банка Республики Казахстан»