



Информационное сообщение

22 января 2018 г.

О выявленных нарушениях за 2017 года в действиях микрофинансовых организации по итогам рассмотрения обращений потребителей услуг микрофинансовых организации

Национальным Банком Республики Казахстан по итогам 2017 года проведен мониторинг и анализ наиболее часто допускаемых МФО¹ нарушений прав и законных интересов потребителей услуг микрофинансовых организации.

По итогам выявленных нарушений в отношении МФО применено 89 санкций и ограниченных мер воздействия в том числе:

- **30 санкций** в виде наложения и взыскания штрафов;
- **59 ограниченных мер воздействия**, из них 52 письменных предписания, 6 письменных предупреждений, заключено 1 письменное соглашение.

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

- несоответствием Договора о предоставлении микрокредита требованиям законодательства Республики Казахстан;
- предоставлением микрокредитов, на сумму превышающую предельный размер, установленный Законом о МФО²;
- превышением предельного размера ГЭСВ³;
- неправомерным взиманием комиссий и иных платежей, в связи с выдачей и обслуживанием микрокредита;
- предоставлением недостоверных сведений в кредитное бюро.

Для обзора и самостоятельного определения потребителями услуг микрофинансовых организации эффективности и качества услуг тех или иных микрофинансовых организации 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 информирует о следующем.

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

Согласно пункту 1 статьи 383 ГК РК⁴ договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законодательством (императивным нормам), действующим в момент его заключения.

¹ Микрофинансовые организаций

² Закон Республики Казахстан «О микрофинансовых организациях»

³ Годовая эффективная ставка вознаграждения

⁴ Гражданский Кодекс Республики Казахстан

В соответствии с пунктом 3 статьи 4 Закона о МФО Договор о предоставлении микрокредита содержит:

1) наименование МФО и фамилию, имя и отчество (при его наличии) заемщика - физического лица или наименование заемщика - юридического лица;

2) сумму предоставленного микрокредита;

2-1) полный перечень комиссий и иных платежей, а также их размеры, подлежащие взиманию в связи с выдачей и обслуживанием микрокредита;

3) сроки погашения микрокредита;

4) способ погашения микрокредита (в наличном и (или) безналичном порядке, единовременно либо частями);

5) метод погашения микрокредита: аннуитетный или дифференцированный, либо другой метод в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;

5-1) очередность погашения задолженности по микрокредиту;

5-2) порядок исчисления и размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и уплату вознаграждения;

6) график погашения микрокредита, подписанный обеими сторонами договора о предоставлении микрокредита, с указанием дат погашения и размеров очередных платежей, содержащих суммы погашения микрокредита и вознаграждения, остатков суммы микрокредита на дату следующего погашения, а также с указанием общей суммы микрокредита и вознаграждения на дату подписания договора о предоставлении микрокредита;

7) обеспечение исполнения заемщиком обязательств по договору о предоставлении микрокредита (при его наличии);

8) размер ставок вознаграждения по микрокредиту, в том числе размер годовой ставки вознаграждения и ГЭСВ (реальную стоимость микрокредита), рассчитанной в порядке, установленном статьей 5 Закона о МФО;

8-1) права и обязанности сторон договора о предоставлении микрокредита;

9) ответственность сторон;

10) иные условия в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

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, пеню) 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, распространяют свое действие 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.

В договорах о предоставлении микрокредита условия, указанные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 5-1), 5-2), 8) пункта 3 и пункте 4 статьи 4 Закона о МФО отражаются начиная с первой страницы договора в указанной последовательности.

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

Согласно пункту 2-1 статьи 4 Закона о МФО договор о предоставлении микрокредита содержит полный перечень комиссий и иных платежей, а также их размеры, подлежащие взиманию в связи с выдачей и обслуживанием микрокредита.

01.07.2016г. принят исчерпывающий Перечень⁵ комиссий и иных платежей, 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.

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 организации 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

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

Месячный расчетный показатель на 2018г. установлен Законом Республики Казахстан «О республиканском бюджете на 2017 - 2019 годы» в размере 2 405 тенге.

Обращаем внимание потребителей финансовых услуг на то, что в случае нарушения Ваших прав, Вы вправе обратиться:

✓ в Национальный Банк Республики Казахстан:
письменно по адресу: 050000, г.Алматы, ул.Айтеке би, 67, e-mail: info@kzp.nationalbank.kz;
в Общественную приемную Национального Банка за получением правовой помощи по адресу: г.Алматы, ул.Айтеке би, 67, телефон для справок 7(727)2619213, 7(727) 2788104 вн.2061;
в раздел «Защита прав потребителей финансовых услуг» мобильного приложения «НБК «Online», являющегося своего рода мобильной версией Общественной приемной Национального Банка (Мобильное приложение «НБК «Online» доступно для скачивания на государственном и русском языках в магазинах AppStore и PlayMarket);

✓ в филиалы Национального Банка (по адресам, указанным на сайте Национального Банка www.nationalbank.kz, в разделе Защита прав потребителей финансовых услуг (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1374&switch=russian>);

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 НБ РК от 24.12.12г. № 377 «Об утверждении предельного размера годовой эффективной ставки вознаграждения»

✓ к банковскому омбудсману, осуществляющему урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между банком и заемщиком - физическим лицом с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций.

Реквизиты банковского омбудсмана:

050013, г.Алматы, Площадь Республики, 15, оф.237.

Телефоны: 7(727) 2500 344, 2500 322, 7 (707) 407 01 17,

Тел/факс: 7(727) 2500 344

e-mail: office@bank-ombudsman.kz

Сайт: www.bank-ombudsman.kz

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 2704585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz