



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
ПРЕСС - РЕЛИЗ №3
4 февраля 2014 года**

**О деятельности Национального
Банка Республики Казахстан по
защите прав потребителей
финансовых услуг**

Защите интересов потребителей финансовых услуг Национальный Банк Республики Казахстан всегда придавал большое значение.

В апреле 2001 года в структуре Департамента банковского и страхового надзора Национального Банка Республики Казахстан было создано Управление надзора за финансовыми услугами. С созданием в структуре Национального Банка Республики Казахстан Департамента финансового надзора данное Управление вошло в его состав, как Управление защиты прав потребителей финансовых услуг.

Важным фактором развития финансового сектора страны стало начало деятельности с 1 января 2004 года Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций (далее - Агентство), за которым законодательно была закреплена, в том числе, задача по обеспечению надлежащего уровня защиты интересов потребителей финансовых услуг. Выполнением данной задачи занималось Управление защиты прав потребителей финансовых услуг, впоследствии преобразованное в Департамент защиты прав потребителей финансовых услуг (далее – Департамент).

Указами Президента Республики Казахстан от 12 апреля 2011 года № 25 функции и полномочия Агентства были переданы Национальному Банку Республики Казахстан, а от 18 апреля 2011 года № 61 был образован Комитет по контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций Национального Банка Республики Казахстан, в составе которого продолжил свою деятельность Департамент защиты прав потребителей финансовых услуг.

В целях усиления действующей системы защиты, внедрения новых превентивных мер по защите прав потребителей финансовых услуг, а также повышения уровня финансовой грамотности населения в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 29 декабря 2012 г. № 458 «О некоторых вопросах Национального Банка Республики Казахстан» 1 марта 2013 года образован Комитет по защите прав потребителей финансовых услуг (далее – Комитет), который является ведомством Национального Банка Республики Казахстан.

Задачами Комитета являются обеспечение надлежащего уровня защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг и повышение финансовой грамотности потребителей финансовых услуг.

Для реализации вышеуказанных задач Комитет осуществляет следующие функции: 1) рассмотрение обращений физических и юридических лиц и правовая помощь; 2) контроль и проверка деятельности финансовых организаций по соблюдению ими установленных требований при оказании финансовых услуг, раскрытии информации о финансовых услугах; 3) выявление нарушений прав потребителей финансовых услуг и применение к финансовым организациям ограниченных мер воздействия и санкций; 4) надзор за качеством финансовых услуг и распространяемой информации о них; 5) разработка стандартов финансовых услуг и распространения информации о финансовых услугах; 6) определение перечня (видов) финансовых продуктов, требующих согласия Национального Банка; 7) предварительный анализ условий финансовых продуктов, выдач согласия для их предложения потребителям финансовых услуг; 8) осуществление мероприятий по повышению финансовой грамотности потребителей финансовых услуг; совершенствование законодательства по защите прав потребителей финансовых услуг.

В целях обеспечения комплексного и единого на всей территории Республики подхода к защите прав потребителей финансовых услуг с марта 2013 года в территориальных филиалах Национального Банка образованы отделы контроля финансовых организаций и защиты прав потребителей финансовых услуг, которые осуществляют функции по защите прав потребителей финансовых услуг и повышению финансовой грамотности потребителей финансовых услуг в регионах.

Со дня создания Комитета поступило **6 023** обращений физических и юридических лиц, касающихся различных вопросов деятельности финансовых организаций.

Сравнительный анализ поступивших за 2013 год обращений в разрезе секторов показывает следующее.

Основное количество обращений (86,92% от общего количества) поступают по вопросам деятельности банков второго уровня и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций.

При этом актуальными вопросами в данном секторе являются:

- агрессивная реклама предлагаемых продуктов;
- недостаточное представление информации об условиях предлагаемой услуги;
- отсутствие адекватной оценки платежеспособности заемщика при выдаче займа;
- составление сложных к восприятию договоров банковского займа;

- дисбаланс договорных полномочий финансовых организаций по отношению к потребителю, который заведомо стоит в неравной позиции;
- неограниченный перечень комиссий в связи с получением и обслуживанием займа;
- непринятие банками своевременных мер по взысканию просроченной задолженности;
- обращение взыскания на деньги, находящиеся на банковских счетах, и списание с них сумм в 100% размере;
- списание основного долга, вознаграждения или пени по займам неплатежеспособных заемщиков.

По вопросам деятельности страховых (перестраховочных) организаций поступило 3,64% от общего количества. Актуальными вопросами в страховом секторе являются:

- неосуществление, несвоевременное либо не в полном объеме осуществление страховых выплат по обязательным и добровольным видам страхования;
- отказ в осуществлении страховых выплат;
- неисполнение обязательств по страховым выплатам в соответствии с договорами аннуитета;
- проверка правильности расчета страховых сумм и премий.

По вопросам деятельности накопительных пенсионных фондов поступило 1,19% от общего количества. Актуальными вопросами являются неправомерный перевод обязательных пенсионных накоплений вкладчиков (получателей) без заключения с ними соответствующих договоров, выплата пенсионных накоплений в результате мошеннических действий третьих лиц, а также снижение инвестиционного дохода.

На деятельность субъектов рынка ценных бумаг поступило 0,79% от общего количества. Актуальными вопросами в данном секторе являются нарушения порядка заключения, исполнения и прекращения договоров, невыплата дивидендов и несогласие с его размером, получение информации, затрагивающей интересы акционеров общества, в т.ч. о деятельности акционерных обществ.

По выявленным нарушениям, а также во исполнение определений судебных органов в 2013 году применены 82 ограниченные меры воздействия, в том числе к банкам – 52, страховым организациям - 26, субъектам рынка ценных бумаг - 3, накопительным пенсионным фондам – 1.

В процессе своей деятельности Комитет регулярно организует и принимает участие во встречах проблемных заемщиков с банками второго уровня по выработке взаимоприемлемых решений. В 2013 году было организовано 210 встреч. Еженедельно (каждый вторник) ведется прием граждан. В 2013 году было организовано 120 приемов физических лиц и представителей юридических лиц касательно претензий к деятельности финансовых организаций в части нарушения прав потребителей финансовых услуг.

В целях решения проблем ипотечных заемщиков осуществлялось непосредственное сотрудничество с общественными объединениями. В течение 2013 года неоднократно проводились встречи и круглые столы с членами общественных объединений: «Оставим народу жилье», «Защитим народу жилье», «Обеспечьте народ жильем», «Центр социальной помощи «Кәусар-Бұлақ», «За достойное жилье», «Жалғыз Баспана», по результатам которых давались разъяснения норм банковского законодательства и рекомендации по дальнейшим действиям заемщиков.

В целях совершенствования и усиления системы защиты прав потребителей финансовых услуг в 2014 году планируется создание Общественной приемной, куда может обратиться любой потребитель для получения консультаций и разъяснений норм действующего законодательства в сфере финансовых услуг.

По предложению Национального Банка на базе ОЮЛ «Ассоциация финансистов Казахстана» планируется создать рабочую комиссию по решению проблем ипотечных заемщиков банков второго уровня и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, с участием банковского омбудсмана, Комитета и руководителей общественных объединений «Оставим народу жилье», «Защитим свой дом».

В 2014 году в Национальный Банк планирует продолжить работу по совершенствованию норм законодательства Республики Казахстан, направленных на защиту прав потребителей финансовых услуг и улучшению качества финансовых услуг, а также мероприятия по повышению финансовой грамотности населения.

В январе 2014 года открыта страница Комитета на интернет-ресурсе Национального Банка РК, на которой размещена подробная информация для потребителей финансовых услуг (<http://www.nationalbank.kz/kzppfu/>).