



Защита прав потребителей финансовых услуг в Республике Казахстан

*Начальник Отдела по защите прав
потребителей финансовых услуг
Управления по защите прав потребителей
финансовых услуг и внешних коммуникаций
Ксения Калиева*

11 октября 2017 г.

Краткая информация о финансовом рынке Казахстана

Банки второго уровня: 33

Страховые организации: 32

Единый накопительный пенсионный фонд

Микрофинансовые организации: 157
(регулируются с декабря 2012 года)

Профессиональные участники рынка ценных бумаг: 48

Казахстанский фонд гарантирования депозитов

(до 10 млн.тенге – по депозитам в национальной валюте;
до 5 млн.тенге – по депозитам в иностранной валюте)

Казахстанский фонд гарантирования страховых выплат

Фонд проблемных кредитов



Защита прав потребителей финансовых услуг существует в РК с 2001 в различных формах



Задача 1: обеспечение надлежащего уровня защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг и потребителей услуг микрофинансовых организаций:

- рассмотрение обращений потребителей финансовых услуг;
- выявление нарушений прав потребителей и применение к финансовым организациям ограниченных мер воздействия и санкций.

Задача 2: повышение уровня защиты прав потребителей финансовых услуг:

- совершенствование законодательства в части защиты прав потребителей финансовых услуг;
- проведение анализа условий финансовых продуктов и микрокредитов на основе уведомительного порядка

Задача 3: повышение финансовой грамотности населения:

- реализация мероприятий по повышению финансовой грамотности населения.

Задача 4: обеспечение единой политики Национального Банка по информационно-разъяснительной и имиджевой работе:

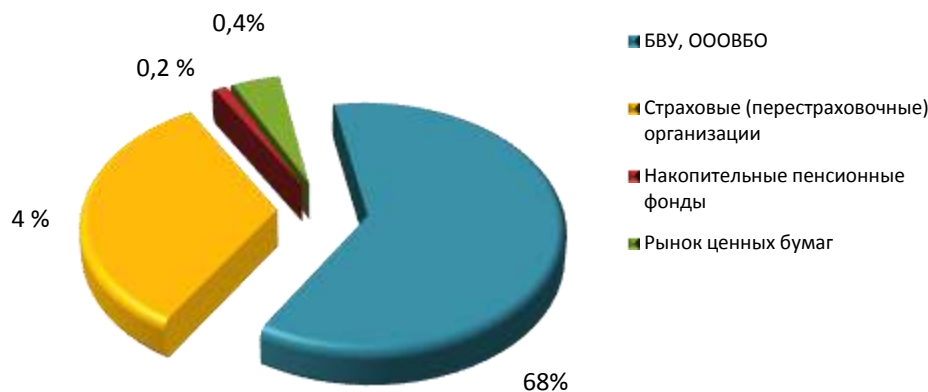
- реализация информационно-имиджевой политики Национального Банка, направленной на достижение информационной открытости Национального Банка и формирование позитивного восприятия обществом инициатив Национального Банка.

За последние **8 лет** в НБРК поступило порядка **55 000** обращений физических и юридических лиц, из них:

- **2010 год – 4592;**
- **2011 год – 2381;**
- **2012 год – 4497;**
- **2013 год – 6904;**
- **2014 год - 7973;**
- **2015 год - 10864;**
- **2016 год – 13020;**
- **2017 год (9 месяцев) – 6178.**



Доля обращений в разрезе ФО



За 7 лет к ФО применено 400 ограниченных мер воздействия, из них

в 2016 году 96 мер:
76 - в отношении банков ,
18 - в отношении страховых организаций ,
2 - в отношении МФО и ОООВБО;
в 2017 году (9 месяцев) 76 мер:
50 - в отношении банков ,
6 - в отношении страховых организаций ,
20 –МФО и ОООВБО.

2006-2008

- в **2006 году** введена обязанность банков раскрывать значение годовой эффективной ставки вознаграждения по займам и вкладам, т.е. раскрывать показатель, который отражает стоимость займа/вклада на основании всех расходов клиента, сопутствующих получению и обслуживанию займа/вклада);
- в **2007 году** введен институт страхового омбудсмена;
- в **2008 году** введен запрет на одностороннее повышение фиксированной ставки вознаграждения и изменение тарифов за обслуживание банковских займов.

2011-2014

• **Введен запрет:**

- ограничение неустойки по займам физических лиц (не более 0,5 % от суммы просроченного платежа в день, но не более 10 % от суммы выданного займа за каждый год действия договора займа);
- обязанность банков указывать в договорах полный перечень комиссий и тарифов, по займу;
- право уполномоченного органа определять перечень обязательных условий договора банковского займа (Постановлением Правления Национального Банка определен перечень обязательных условий, который должен содержаться в договоре, последовательность их отражения, а также требования к оформлению договора (размер шрифта, межстрочного и межбуквенного интервала);
- ограничение годового прироста портфеля необеспеченных потребительских займов не более 30 % от собственного капитала банка;
- ограничение размера ГЭСВ по займу;
- ограничение с 1 апреля 2014 года долговой нагрузки по потребительским беззалоговым займам. Запрет на выдачу займа в случае, если платеж по такому займу превышает 50% дохода заемщика.

Установлены:

- на внесудебную реализацию жилья при наличии письменного отказа залогодателя ;
- на одностороннее изменение условий займа и вклада;
- на изъятие денег заемщиком в виде пособий и социальных выплат для погашения займа;
- на одностороннее введение новых видов комиссий в рамках заключенного договора.

Утвержден:

- порядок согласования Национальным Банком РК финансовых продуктов и их перечень (с 2016 года введен уведомительный порядок).

Изменения в законодательстве, направленные на защиту прав потребителей финансовых услуг, принятые в 2015 г.



- Со 02.06.2017 года введены в действие Закон по вопросам коллекторской деятельности и Закон РК «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам коллекторской деятельности», предоставлено право заемщику – физическому лицу в течение 30 календарных дней с даты наступления просрочки исполнения обязательства представить в банк письменное заявление о внесении изменений в условия договора банковского займа.

- В свою очередь, банк в течение 15 календарных дней после дня получения письменного заявления заемщика рассматривает предложенные изменения в условия договора банковского займа и в письменной форме сообщает заемщику о принятом решении.

- Введен запрет:
 - - на начисление кредитором в период нахождения задолженности на взыскании у коллекторского агентства неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение долга, а также требование начисленного за указанный период вознаграждения;
 - - на обращение кредитора в суд в период нахождения задолженности на взыскании у коллекторского агентства.



Программа рефинансирования ипотечных займов/ипотечных жилищных займов (утверждена постановлением Правления НБРК 24.04.2015 года №69)



Цели программы:

- сохранение единственного жилья;
- снижение уровня проблемных кредитов;
- смягчение условий погашения ипотечных жилищных займов/ ипотечных займов для максимально возможного количества заемщиков, в том числе проблемных;
- снижение социальной напряженности.

В рамках Программы планируется рефинансировать порядка 25 000 договоров:

- из них порядка 16 000 валютных займов на сумму 92 млрд. тенге
- и около 9000 тенговых займов на сумму 38 млрд. тенге.

С учетом револьверного характера освоения средств (рефинансирование осуществляется в течение 120 месяцев (10 лет) с даты размещения вклада в банках), количество рефинансированных займов может составить порядка 41 000, в том числе около 12 000 займов СУСН.

Первоначальные лимиты в Банках были размещены в июне-июле 2015 года

Критерии Программы рефинансирования ипотечных займов/ипотечных жилищных займов

займы, полученные в период с 01.01.2004 г. по 31.12.2009 года, с остатком задолженности по основному долгу по состоянию на 01.01.2015г. не более 36 470 000,00 тенге:

- 1) в иностранной валюте (стандартные, проблемные);
- 2) в тенге стандартные (полученные заемщиками, относящимися к СУСН);
- 3) в тенге проблемные (с просроченной задолженности свыше 90 дней).

Требования к недвижимому имуществу:

- 1) жилище должно быть единственным для заемщика и его супруги (супруга) на 01.01.2015г.;
- 2) нежилое помещение по общей площади не должно превышать 100 (сто) квадратных метров согласно техническому паспорту на объект недвижимости;
- 3) земельный участок может быть с любым целевым назначением.

Условия Программы, облегчающие долговую нагрузку заемщиков (долговая нагрузка снижается в два и более раза):

- ❖ рефинансированию подлежит остаток задолженности по основному долгу займа на дату рефинансирования за вычетом ранее капитализированных к основному долгу сумм;
- ❖ списание/прощение задолженности по вознаграждению, комиссиям и неустойке,
- ❖ ставка вознаграждения не более 3% годовых,
- ❖ срок кредитования до 20 лет;
- ❖ отсутствие комиссий;
- ❖ перевод валютных займов в тенге;
- ❖ курс рефинансирования проблемных займов зафиксирован на 18.08.2015г. (1 USD -188,35 KZT), по займам, по которым имеется судебный акт, рефинансируемая сумма определяется по официальному курсу Национального Банка на дату вынесения судебного акта;
- ❖ заемщики, относящиеся к социально уязвимым слоям населения (СУСН), освобождены от возмещения расходов банков по уплате сумм государственных пошлин, уплаченных с поданных в суд исковых заявлений по займам;
- ❖ при рефинансировании допускается включение условий, улучшающих условия рефинансируемого займа.

**Сохранено единственное жилье более
22 000 казахстанских семей
(на 15.09.2017 г. одобрено 22 827 заявок)**

**Исключен валютный риск путем перевода
займов в тенге**

**Эффект от реализации Программы
рефинансирования**

**Проблемные заемщики консолидированы в
конструктивно настроенные общественные
объединения, руководители которых вовлечены
в работу специализированных комиссий по
рассмотрению жалоб заемщиков**

**Повышен уровень доверия населения к
реализуемым государством антикризисным
мерам**

**Текущая ситуация по реализации Программы рефинансирования
 (по состоянию на 15.09.2017 г.)**

ИТОГО	Поданные заявки		Одобренные заявки		Рефинансированные заявки	
	Количество	Сумма задолженности по ОД (млрд.тенге)	Количество	Сумма задолженности по ОД (млрд.тенге)	Количество	Сумма задолженности по ОД (млрд.тенге)
	28 925	211,9	22 827	139,6	20 425	115,5

Принятые НБРК дополнительные меры по поддержке ипотечных заемщиков



Программа повышения финансовой грамотности населения Республики Казахстан на 2016 – 2018 годы

Программа принята в реализацию Концепции развития финансового сектора до 2030 года и Антикризисного плана действий Правительства Республики Казахстан и Национального Банка по обеспечению экономической и социальной стабильности на 2016-2018 годы, которыми предусмотрено проведение масштабной программы по повышению финансовой грамотности населения совместно с банками второго уровня

ЦЕЛЬ ПРОГРАММЫ

Формирование у граждан Республики Казахстан рационального финансового поведения при принятии решений, касающихся личных финансов, и повышение эффективности защиты их прав как инвесторов и потребителей финансовых услуг.

Ожидаемые качественные показатели уровня финансовой грамотности населения:

Развитие у граждан навыков финансового планирования и формирования накоплений

Формирование у граждан активного экономического поведения, соответствующего их финансовым возможностям

Сокращение завышенных ожиданий государственной финансовой поддержки

Повышение доверия потребителей финансовых продуктов и услуг к финансовому сектору

Повышение общей экономической активности населения



Реализованные НБРК проекты по финансовой грамотности в 2016-2017 годах

- В ведущих ВУЗах республики проводились лекции по финансовой грамотности с привлечением опытных лекторов-практиков.
- **«Fingramota.kz»** - восстановлен и функционирует обновленный сайт Fingramota.kz, на котором размещаются материалы по финансовой грамотности, финансовые новости и видеоматериалы
- Проведения специальных круглых столов для средств массовой информации, представителей общественных организаций и государственных органов
- создание учебного центра Национального Банка на базе которого планируется обучение лекторов, тренеров, проведение семинаров и тренингов по основам финансовой грамотности
- **«Тенгемания Next»** - создана совместно с международной некоммерческой организацией «ОФ Enactus», объединяющей активных студентов, академических и деловых лидеров
- **«Школа финансов»** - проект нацелен на повышение финансовой грамотности детей младшего и среднего школьного возраста и формирование базовых навыков финансовой культуры. Методическая поддержка осуществляется CHILD & YOUTH FINANCE INTERNATIONAL
- **Приложения в газетах «Улан» и «Дружные ребята», в журнале «Ойла»** - выпускаются в республиканских газетах «Улан» и «Дружные ребята» приложения для детей младшего школьного возраста.
- Разработка и издание буклетов (памяток) по финансовым услугам;
- **Мобильное приложение «НБК Online»** - «НБК Online» является современным мессенджером наподобие таких известных сервисов, как Whatsapp, Viber или Telegram. С помощью данного приложения пользователь может напрямую обратиться в Национальный Банк с вопросами, проблемами и предложениями.



Проекты Национального Банка по повышению финансовой грамотности населения РК на 2018 год

- Проведение социологических исследований уровня финансовой грамотности;
- организация и проведение пресс-мероприятий по тематике повышения финансовой грамотности населения для республиканских и региональных СМИ (пресс-конференции, круглые столы, брифинги);
- проведение лекций по финансовой грамотности в школах, высших учебных заведениях, в библиотеках и др.
- организация недель повышения финансовой грамотности населения;
- специальные семинары для средств массовой информации, представителей общественных объединений и государственных органов;
- мероприятия, приуроченные к 25-летию Национальной валюты – тенге.





Разработка Национальной стратегии повышения финансовой грамотности населения Республики Казахстан



Перспективные направления НБ РК в области защиты прав потребителей финансовых услуг

1. Усиление аналитической работы в области изучения условий финансовых продуктов на предмет выявления условий, ущемляющих права потребителей, а также пробелов в их законодательном регулировании.

2. Усиление системы защиты клиентов на рынке страховых услуг, путем проведения анализа добровольного страхования, целью которой будет являться изучение условий страховых продуктов, выявление пробелов в регулировании, а также выработка совместно с участниками рынка требований к продуктам.

3. Рассмотрение вопросов создания дополнительных механизмов оказания содействия ипотечным заемщикам, в том числе путем создания фонда арендного жилья

4. Рассмотрение практики регулирования сегмента онлайн – кредитования в свете развития интернет технологий

5. Принятие национальной программы повышения финансовой грамотности населения

6. Усиление роли общественных объединений в области повышения финансовой грамотности населения

7. Гармонизация законодательства РК в области защиты прав потребителей финансовых услуг в связи с вступлением в Евразийский экономический союз и Всемирную торговую организацию

8. Сотрудничество с международными организациями по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг



Спасибо за внимание!