



НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
КЫРГЫЗ РЕСПУБЛИКАСЫНЫН УЛУТТУК БАНКЫ  
NATIONAL BANK OF THE KYRGYZ REPUBLIC

# Защита прав потребителей банковских и микрофинансовых услуг в Кыргызской Республике

Мирлан Майтпасов  
Отдел защиты прав потребителей  
и финансовой грамотности  
Национальный банк Кыргызской Республики

г. Москва, 23 июня 2016 года

В 2014 году в Национальном банке Кыргызской Республики был создан Отдел по правам потребителей банковских и микрофинансовых услуг в составе Юридического управления

### **Функции отдела:**

- рассмотрение жалоб и заявлений физических лиц – потребителей банковских и микрофинансовых услуг;
- проведение разъяснительной работы для потребителей банковских и микрофинансовых услуг;
- участие в разработке проектов нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей;
- внесение предложений куратору надзорного блока и УВН о применении мер воздействия к банкам и иным ФКУ;
- мониторинг и анализ статистических данных ФКУ по работе с жалобами потребителей;
- участие во встречах и переговорах с международными финансовыми организациями по вопросам защиты прав потребителей.



**Изменения  
в законодательстве  
Кыргызской Республики**

# Изменения в законодательство Гражданский кодекс Кыргызской Республики

Единственное жилье может быть  
взыскано только по решению суда  
(исключение – ипотека)



Недостаточная сумма платежа направляется на погашение:

1) основной суммы

2) издержек кредитора

3) процентов и пени

Заемщик вправе погасить кредит досрочно, при условии  
уведомления об этом кредитора не менее чем за

**30** дней.

## «О микрофинансовых организациях в Кыргызской Республике»

- - микрофинансовая организация обязана обеспечить выполнение следующих минимальных требований при оказании услуг по кредитованию:
- эффективная процентная ставка по кредиту, выдаваемому микрофинансовой организацией, не должна превышать значение декларируемой (публикуемой) эффективной процентной ставки на дату выдачи кредита;
- до заключения кредитного договора должно быть обеспечено полное раскрытие для клиентов (потенциальных заемщиков) исчерпывающей информации об условиях предоставления кредитов;
- до заключения кредитного договора должна быть изучена реальная платежеспособность заемщика;
- запрещается включение в условия кредитного договора дополнительных сборов, комиссионных и других платежей, взимаемых и оплачиваемых в микрофинансовой организации и связанных с заключением и исполнением договора по микрокредиту, помимо публикуемых, а также иных сопутствующих услуг на платной основе, вне зависимости от договоренности с заемщиком;

# Закон Кыргызской Республики «О микрофинансовых организациях в Кыргызской Республике»

- договор должен предусматривать право клиента на досрочное погашение кредита (лизинга) в любое время без каких-либо штрафных санкций при условии уведомления об этом микрофинансовую организацию не менее чем за тридцать дней до дня такого возврата;
- клиенту должны быть разъяснены под роспись все последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения принятых им обязательств по договору;
- при обращении заемщикам должна предоставляться исчерпывающая информация о размере фактической задолженности и в случае изменения условий кредитного договора - новый график платежей;
- размер неустойки (штрафов, пени), начисленной за весь период действия кредита, не должен превышать 20 процентов от суммы выданного кредита;
- клиент должен быть информирован о процедуре рассмотрения жалоб и о контактном лице, отвечающем в микрофинансовой организации за получение запросов, жалоб и их рассмотрение;
- микрофинансовая организация не вправе в одностороннем порядке изменять или дополнять условия кредитного договора, если это ухудшает права и обязанности заемщика;
- заемщику должно быть предоставлено преимущественное право на выкуп залогового имущества в соответствии с договором.

Под ростовщической деятельностью согласно данному Закону понимается деятельность лиц по предоставлению денежных или материальных средств по договору на основе срочности, возвратности и платности, предусматривая при этом в договоре процентные ставки размером от предельно допустимого процента годовых и выше.

- Размер предельно допустимого процента рассчитывается исходя из средневзвешенной номинальной процентной ставки, определяемой Национальным банком Кыргызской Республики по действующим кредитам банков и иных финансово-кредитных учреждений и публикуется на официальном сайте на полугодовой основе, к которой добавляется 15 процентов.
- На первое полугодие текущего года номинальная процентная ставка составляет 20,37 % добавляется 15 пунктов, т.е. на сегодняшний день размер предельно допустимого процента составляет 35,37 %.
- Государство не признает проценты выше данного значения, что выражается в том, что при такой деятельности в случае неисполнения обязательств заемщика перед кредитором изъятие заложенного имущества заемщика производится исключительно в судебном порядке.
- *При рассмотрении в суде дел о взыскании кредитной задолженности, в случае, если процентная ставка была выше предельно допустимого процента, установленного в указанном законе, взыскивается только в пределах предельно допустимого процента.*
- *При этом, при определении денежных и/или материальных обязательств заемщика перед кредитором размер неустойки (штрафов, пени), начисленной за весь период действия кредита или займа, не должен превышать 20 процентов от суммы выданного кредита или займа.*

- **Положение «О минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей»**
- **Раскрытие информации**
- ФКУ обязаны предоставлять клиентам ясную и полную информацию, на основании которой клиенты могут принимать взвешенные решения.
- ФКУ обязаны заполнять при первоначальном обращении потенциального заемщика листка с ключевыми данными, где отражается основная информация о кредите, позволяющая увидеть полную стоимость кредита, оценить свою кредитоспособность, а также сравнить с условиями других ФКУ.
- **Рассмотрение обращений потребителей**
- Согласно Положению в каждом головном офисе и филиале финансово-кредитного учреждения назначаются работники, ответственные за прием, регистрацию и рассмотрение обращений клиентов, которые могут обратиться письменно или устно. При этом письменное обращение (за исключением анонимного) клиента теперь рассматривается в обязательном порядке, и ответ по нему должен быть предоставлен в течение 10 рабочих дней.

## Поправки в Положение о минимальных требованиях по управлению кредитным риском в коммерческих банках и других ФКУ, лицензируемых НБКР

- Отказ от кредита
- Консультация за пределами банка
- Замена предмета залога
- Информационные стенды
- Форс-мажор
- Ознакомление с кредитным договором
- Соотношение платежей к среднемесячному доходу заемщика (15.04.2015 г.)
- Запрет на выдачу ипотечных и потребительских кредитов в иностранной валюте (10.02.2016 г.)

# Изменения в законодательство

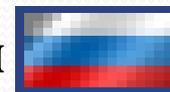
Язык договора

**по желанию клиента**



кыргызский

русский



Текст кредитного договора должен быть ясным и доступным для восприятия и понимания заемщиками.

Права и обязанности клиента должны быть отражены в отдельном разделе.

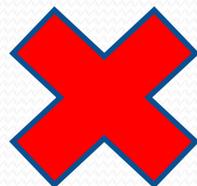
Шрифт, используемый в кредитном договоре со всеми приложениями, должен быть одинаковым по всему тексту договора (размер - не менее 12).

# Изменения в законодательство

До момента подписания договора у клиента есть право получить на руки проект договора со всеми прилагаемыми к нему документами, ознакомиться и обратиться за консультацией за пределами банка (1-3 дня).

Клиент вправе **отказаться** от получения кредита

с момента подписания  
кредитного договора



до момента  
получения денег



# Изменения в законодательство

Неотъемлемой частью договора является **перечень** прав, расходов (платежей) клиентов банка, который составляется в табличной форме.

Банк должен ознакомить клиента с указанным перечнем, при необходимости - разъяснения по порядку расчетов кредита, пени, штрафа и др.

Права клиента банка	
Отказаться на безвозмездной основе (за исключением случаев, когда банком взимается комиссия по установленному тарифу за рассмотрение заявки клиента) от получения кредита с момента подписания кредитного договора до получения денежных средств	Обязательные права клиента указываются в кредитном договоре в обязательном порядке в соответствии с требованиями настоящего Положения
Получить на руки проект договора со всеми прилагаемыми к нему документами и обратиться за юридической консультацией за пределами банка, при этом время, предоставляемое клиенту на ознакомление с договором должно быть не менее трех дней	Положения
Получить разъяснения по порядку расчетов платежей по кредиту, пени, штрафных санкций	
Выбрать язык (государственный или официальный), на котором будет составлен (оформлен) кредитный договор и настоящий перечень	
Расходы (платежи) клиента банка по кредиту	
Сумма кредита	Указывается согласно договору
Процентные платежи по кредиту	
Комиссия за рассмотрение заявки (оформление кредита)	При наличии комиссий указываются в соответствии с утвержденными тарифами банка в процентном либо стоимостном выражении
Комиссия за выдачу и администрирование кредита	
Комиссия за открытие (если открытие счета обусловлено заключением кредитного договора) и обслуживание (если операции по кредиту проводятся в безналичной форме) ссудного и/или текущего счетов	
Комиссия за расчетно-кассовое обслуживание (в том числе внесение и получение клиентом наличных денег через банкомат)	
Платежи в пользу третьих лиц (плата за услуги страхования, нотариуса и др.)	Указываются в случаях, если данные услуги предоставляются банком. В тех случаях, когда банк не предоставляет такие услуги, банк указывает примерную стоимость (диапазон) таких расходов
Плата за предоставление выписок со счетов заемщика	Указываются, в зависимости от качества кредитной истории клиента, в соответствии с утвержденными действующими тарифами банка в процентном либо стоимостном выражении
Комиссия и/или штрафные санкции за досрочное погашение кредита	
Комиссия за конвертацию валюты	
Другие расходы	
Штрафные санкции и пени банка	
За просрочку оплаты платежей по основной сумме долга и по процентам	Указываются в соответствии с утвержденными размерами штрафных санкций, взимаемых в банке на основании договора, в процентном либо стоимостном выражении
За просрочку пополнения депозита, предоставленного в залог по кредиту	
Условия расторжения договора после получения денежных средств	
Другие расходы	

**Спасибо за внимание!**

**[www.nbkr.kg](http://www.nbkr.kg)**

**e-mail: [mmaitpasov@nbkr.kg](mailto:mmaitpasov@nbkr.kg)**

**tel.: +996 312 45 61 78**