



КЫРГЫЗ БАНКЫ

# **Защита прав потребителей банковских и микрофинансовых услуг в Кыргызской Республике**

Адилет Нурланов  
Отдел по защите прав потребителей  
Национальный банк Кыргызской Республики

г. Москва, 30 октября 2019 года



КЫРГЫЗ БАНКЫ

## Основные направления деятельности

Совершенствование правовой базы



Недавние изменения в  
законодательство



## Что имели?

- 1) несовершенство законодательства в части защиты прав потребителей финансовых услуг (отсутствие норм, обязывающих банки раскрывать реальную стоимость услуг, раскрывать полную информацию);
- 2) непрозрачные условия предоставления финансовых услуг (отсутствие в кредитных договорах перечня расходов, отсутствие представления у заемщиков относительно реальной стоимости кредита);
- 3) широкие договорные полномочия финансовых организаций по отношению к потребителю (право на одностороннее изменение условий договоров);
- 4) заниженные требования банков к платежеспособности заемщиков, акцент на стоимость обеспечения;
- 5) отсутствие диалога между финансовыми организациями с потребителями (отсутствие обязанности финансовых организаций реагировать на обращения клиентов);
- 6) рост социального напряжения среди клиентов банков.



КЫРГЫЗ БАНКЫ

## Совершенствование нормативной базы

Максимальный  
размер  
штрафов и пени  
по кредиту

≤

**20%** от суммы  
выданного  
кредита

Право досрочного погашения кредита  
без штрафов

необходимо уведомить об этом за **30** дней

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





КЫРГЫЗ БАНКЫ

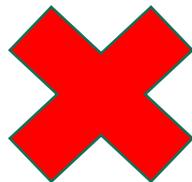
## Изменения в законодательстве

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





КЫРГЫЗ БАНКЫ

## Изменения в законодательстве

### Язык договора по желанию клиента



государственный

официальный



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).



КЫРГЫЗ БАНКЫ

## Изменения в законодательстве

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

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

### Права клиента банка

Права клиента банка	
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.)	Указывается примерная стоимость (диапазон) таких расходов с указанием того, что данные расходы могут измениться в будущем
Комиссия за предоставление выписок по счетам заемщика	Комиссии (расходы) указываются в соответствии с утвержденными действующими тарифами банка
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	



КЫРГЫЗ БАНКЫ

# Положение о минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращений потребителей

Утверждено постановлением Правления Национального банка Кыргызской Республики  
от 24 июня 2015 года № 35/10

## Требования к:

### ➤ **Порядку предоставления финансовых услуг, в том числе, к раскрытию информации о предоставляемой услуге:**

-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.

### ➤ **Рассмотрению обращений потребителей:**

Требования, направленные на правовое регулирование отношений, связанных с реализацией права потребителей на обращение, а также порядка рассмотрения их обращений финансово-кредитными учреждениями.



Клиенту желающему получить кредит в обязательном порядке должны бесплатно заполнить и выдать

## ЛИСТОК С КЛЮЧЕВЫМИ ДАННЫМИ О КРЕДИТЕ

(key facts statement)

### ЛИСТОК КЛЮЧЕВЫХ ДАННЫХ О ПОТЕНЦИАЛЬНОМ КРЕДИТЕ

*\*Листок не заменяет собой кредитный договор\*  
\*Внимательно изучите, прежде чем согласиться на кредит\**

Наименование финансово-кредитного учреждения (ФКУ)	ОАО «Банк»
ФИО заявителя	Бообеков Эмир Замирбекович
Валюта кредита	сом
Дата подготовки:	14.10.2015 года
Кем подготовлено (ФИО и должность)	Исмаилова Неризат Абылловна, кредитный специалист

#### РАЗДЕЛ 1. Данные по кредиту

1. Сумма кредита (сумма, которую Вы хотите получить)	300 000
2. Номинальная процентная ставка	24% 80 671,92
3. Годовая эффективная процентная ставка	24%
4. Расходы по обслуживанию кредита, в том числе:	нет
4.1. комиссии и сборы ФКУ по видам	нет
4.2. услуги третьих лиц	нет
4.3. другое	нет
5. Срок кредита (кредитного договора)	24 месяца
6. Частота выплат	ежемесячно
7. Сумма разового платежа	15 861,33

380 671,92

Полная стоимость кредита = 1+2+4  
общая сумма, которую Вы заплатите после всех платежей

1

#### РАЗДЕЛ 2. Другие важные условия

1. Неустойка за нарушение условий кредитного договора	0,5% за каждый день просрочки
2. Неустойка за просроченный платеж применяется, если оплату произвели с опозданием на:	1 день
3. Обеспечение кредита	Недвижимое имущество залоговой стоимостью не менее 380 000 сомов
4. Метод погашения кредита	аннуитет

Информация, содержащаяся в разделах 1 и 2 настоящего листка, не является окончательной и может быть изменена в кредитном договоре.

#### РАЗДЕЛ 3. Ваши права как потенциального заемщика

1. Вы свободны в выборе ФКУ и финансовой услуги.
2. Вы вправе отказаться от подписания кредитного договора или иного договора, соглашения.
3. Вы вправе выбрать язык кредитного договора: государственный (кыргызский), официальный (русский) или иной по соглашению.
4. Вы вправе получить на руки проект кредитного договора со всеми прилагаемыми документами и в течение 1-3 дней обратиться за консультацией за пределами ФКУ.
5. Вы вправе получить исчерпывающую информацию и разъяснения об условиях и стоимости кредита, о платежах и порядке расчетов по кредиту (проценты, пени, штраф), о Ваших правах и обязанностях по кредитному договору, о рисках, последствиях и ответственности по нему, а также об иных неясных Вам вопросах об условиях кредита.
6. После подписания кредитного договора, но до момента фактического получения денежных средств Вы вправе безвозмездно отказаться от кредита.

Сотрудники ФКУ не вправе содействовать в получении кредита за вознаграждение.

Если у Вас имеются жалобы или предложения Вы можете позвонить по телефону 0 312 45 64 27, либо отправить их по адресу: г.Бишкек, ул.Уметалиева, 7, или на электронный адрес bank@bank.kg.

ПРАВИЛЬНОСТЬ  
И ДОСТОВЕРНОСТЬ  
УДОСТОВЕРЕНА

Исмаилова П.А.

Я ПОДТВЕРЖДАЮ  
ПОЛУЧЕНИЕ ЛИСТКА

Бообеков Э.З.

2



КЫРГЫЗ БАНКЫ

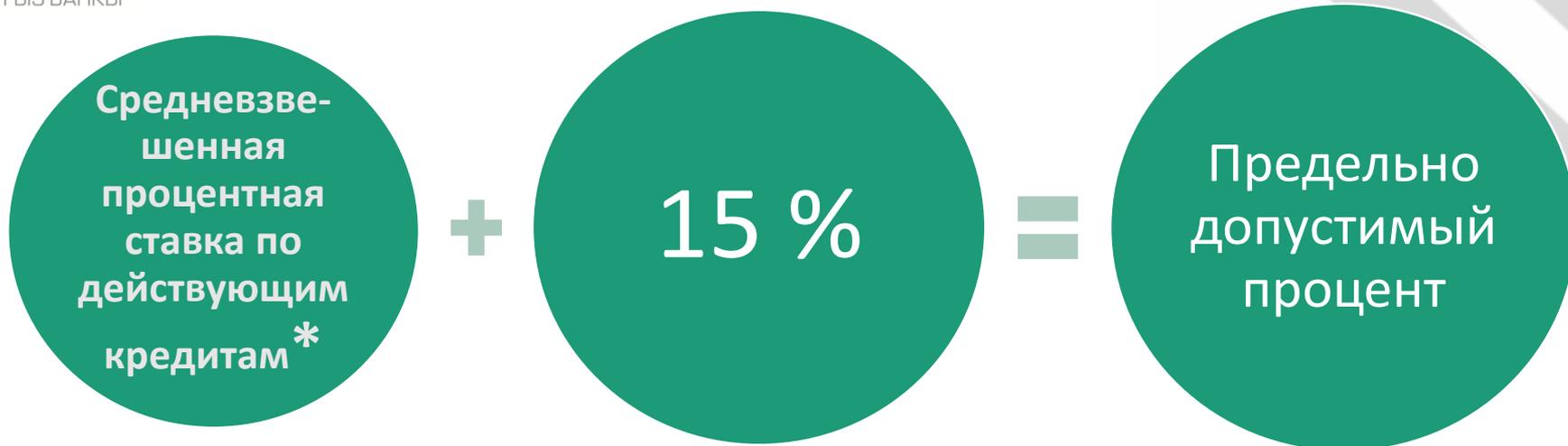
# Закон «Об ограничении ростовщической деятельности в Кыргызской Республике»



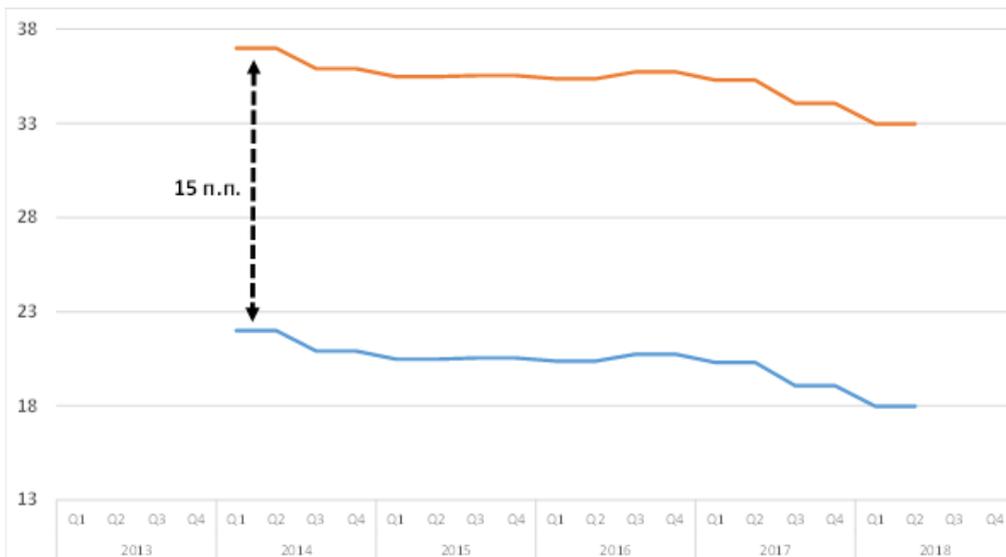


КЫРГЫЗ БАНКЫ

# Расчет размера предельно допустимого процента



Динамика размера предельно допустимого процента по кредитам ФКУ 2014-2019 гг.



	I полугодие		II полугодие	
	средневзвешенная номинальная процентная ставка	Размер предельно допустимого процента	средневзвешенная номинальная процентная ставка	Размер предельно допустимого процента
2014	21,99	36,99	20,91	35,91
2015	20,48	35,48	20,54	35,54
2016	20,37	35,37	20,74	35,74
2017	20,30	35,30	19,06	34,06
2018	17,98	32,98	17,14	32,14
2019	16,85	31,85	16,61	31,61

— Средневзвешенная номинальная процентная ставка  
 — Размер предельно допустимого процента



КЫРГЫЗ БАНКЫ

## При ростовщической деятельности:

В случае неисполнения обязательств заемщиком перед кредитором

Изъятие залогового имущества заемщика производится исключительно в судебном порядке

Суд взыскивает задолженность только в пределах предельно допустимого процента



## Поправки в законодательстве

<b>Замена предмета залога</b>	При оказании банковских услуг банк должен обеспечить соблюдение права клиента, в случае, если более 50% от основной суммы кредита погашено, предоставить взамен имеющегося залога другой залог, (с 10.02.2016 года - приемлемый для обеих сторон) стоимость которого покрывает оставшуюся сумму задолженности по кредиту в соответствии с внутренними документами банка.
<b>Доходы заемщика и кредит</b>	Банк может выдать потребительский кредит заемщику только в случае, если соотношение планируемых ежемесячных платежей по кредиту к среднемесячному совокупному доходу заемщика составляет менее 50 процентов.
<b>Запрет на выдачу ипотечных и потребительских кредитов в иностранной валюте</b>	Банк не может выдавать ипотечные и потребительские кредиты в иностранной валюте заемщику - физическому лицу, за исключением лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность на основе свидетельства или патента, и овердрафтов по платежным картам в рамках зарплатных проектов.



Общие условия предоставления банковских услуг являются открытой информацией и не могут быть предметом тайны

Полное раскрытие информации о предоставляемых услугах (включая о полной стоимости кредитного продукта)

Убеждение в полном понимании клиентом условий предоставляемых услуг, рисков и ответственности

Обязательное наличие документов, регламентирующих порядок рассмотрения жалоб клиентов

Запрет на одностороннее изменение процентных ставок по срочным вкладам и кредитам



## Изменения в НПА НБ КР за 2017-2018 г.г.

- ❖ обеспечению периодического обучения сотрудников вопросам анализа и оценки платежеспособности заемщика, коммуникации с клиентами;
- ❖ обязательному проведению собеседования с потенциальным заемщиком с целью разъяснения последствий неисполнения или ненадлежащего исполнения принятых им обязательств по кредитному договору (о чем заемщик расписывается в кредитном договоре);
- ❖ наличию в банке процедур по работе с данными клиентов, содержащими требования по обеспечению сохранности и защиты данных. Сотрудники банка при сборе информации и проведении бесед с клиентами должны дать четкое разъяснение клиентам: в каких случаях могут быть использованы данные клиента в соответствии с законодательством;
- ❖ обязательному указанию в кредитном договоре всех случаев использования данных о клиенте в соответствии с законодательством;
- ❖ начислению неустойки при просрочке оплаты по кредиту только на сумму и за фактический срок просроченной задолженности;
- ❖ информированию заемщиков в случае возникновения проблем с погашением кредита о политике банка по работе с проблемными кредитами, в том числе о возможности реструктуризации своего кредита;
- ❖ соблюдению сотрудниками банка принятого делового и профессионального этикета поведения при проведении работ с проблемными кредитами, организации встреч, бесед и других мероприятий, нормы которого должны быть регламентированы во внутренних документах банка.



## **В 2018 году в Гражданский кодекс КР внесены изменения, направленные на :**

- ❖ возможность обращения взыскания на заложенное недвижимое имущество во внесудебном порядке только при систематическом нарушении исполнения обязательств должником более чем на три последовательных месяца;
- ❖ начальная продажная цена заложенного недвижимого имущества должна определяться с привлечением независимых специалистов-оценщиков, имеющих соответствующий сертификат, либо решением суда.



## **Мероприятия по созданию условий доступности финансовых услуг для лиц с ограниченными возможностями**

Национальный банк Кыргызской Республики совместно с международными организациями, гражданским сектором, банковскими учреждениями проводит работу по обеспечению условий доступности банковских услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья (услуги мобильного банкинга, интернет-сайты коммерческих банков, возможность самостоятельного ознакомления с подписываемыми документами банка, банкоматы и терминалы, доступность зданий банков).



## Что необходимо еще :

Несмотря на достигнутый прогресс в усилении правовой и регулятивной базы в сфере защиты прав потребителей, все еще необходимо проделать определенную работу по переходу к надзору за рыночным поведением.

В этой связи, определен ряд направлений, требующих развития:

- разработка руководств по осуществлению надзора за рыночным поведением,
- развитие навыков проведения проверок.



КЫРГЫЗ БАНКЫ

**Спасибо за внимание!**

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

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