



КЫРГЫЗ БАНКЫ

**Направления совершенствования  
защиты прав потребителей  
банковских и микрофинансовых услуг  
в Кыргызской Республике**

Нарынбек Шабданкулов  
Отдел по защите прав потребителей  
Национальный банк Кыргызской Республики

г. Москва, 25-26 сентября 2018 года

# Основные направления деятельности



## Совершенствование нормативной базы

Начиная с 2012 года  
ведется активная  
работа по  
совершенствованию  
законодательства КР,  
направленной на:

- раскрытие информации о банковских и микрофинансовых услугах;
- обеспечение добросовестного поведения поставщиков услуг;
- защиту прав потребителей.



# Развитие банковского законодательства

Новое в  
законодательстве

- С июня 2017 года вступил в силу Закон Кыргызской Республики «О Национальном банке, банках и банковской деятельности»

Установлены:

- мандат Национального банка на осуществление защиты прав потребителей
- основополагающие нормы по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг и минимальные обязанности поставщиков услуг;

Основное  
требование :

- соблюдение принципов ответственного кредитования: добросовестность, прозрачность, достоверность, партнерство по отношению к заемщикам, учет их экономических интересов и финансовых возможностей



г. Москва, 25-26 сентября 2018 года



КЫРГЫЗ БАНКЫ

**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**

# 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



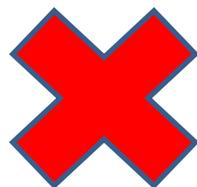
# Изменения в законодательстве

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

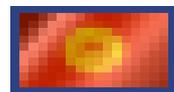
до момента  
получения денег



# 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).

# 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	
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	
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)	Указываются в случаях, если данные услуги предоставляются банком. В тех случаях, когда банк не предоставляет такие услуги, банк указывает примерную стоимость (диапазон) таких расходов
Платежи в пользу третьих лиц (плата за услуги страхования, нотариуса и др.)	
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	



# Банки и МФО должны указать все расходы клиента, связанные с предоставлением, использованием и возвратом кредита

**Проценты**

**Пеня**

**Сумма кредита**

Комиссия за рассмотрение заявки

Комиссия за выдачу и администрирование кредита

Комиссия за открытие и обслуживание счета

Комиссия за расчетно-кассовое обслуживание

Комиссия за конвертацию валюты

Услуги нотариуса

Услуги страхования

Другие услуги

**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 Перизат Абылайовна, 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 договора
2. Неустойка за просроченный платеж применяется, если оплату прозвонили с опозданием на:	1 день
3. Обеспечение кредита	Недвижимое имущество залоговой стоимостью не менее 380 000 сомое анимуст
4. Метод погашения кредита	

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 14 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 известных Вам вопросах об условиях кредита.
6. После подписания кредитного договора, но до момента фактического получения денежных средств Вы вправе безвозвратно 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

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

**ЛИСТОК С  
КЛЮЧЕВЫМИ  
ДАНЫМИ О  
КРЕДИТЕ**

(key facts statement)

## Поправки в законодательстве

Замена предмета залога	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.
Доходы заемщика и кредит	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.
Запрет на выдачу ипотечных и потребительских кредитов в иностранной валюте	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.



КЫРГЫЗ БАНКЫ

## Установлены запреты

на превышение эффективной процентной ставки значения, публикуемой эффективной процентной ставки на дату выдачи кредита

на включение в условия кредитного договора дополнительных сборов, комиссионных платежей, помимо публикуемых

на изменение условий договора, если это ухудшает права заемщика

# Институциональные изменения

Январь 2014 г.

В составе Юридического управления создан Отдел по правам потребителей банковских и микрофинансовых услуг

Октябрь 2016 г.

Отдел по защите прав потребителей в составе Управления инспектирования

Апрель 2018 г.

Выделился в самостоятельное структурное подразделение  
Отдел по защите прав потребителей



**ЦЕЛЬ - защита прав потребителей банковских и микрофинансовых услуг путем выполнения следующих задач:**

**-содействие укреплению доверия потребителей к финансово-кредитным организациям**

**-содействие в обеспечении прозрачности и раскрытия полной информации об услугах**

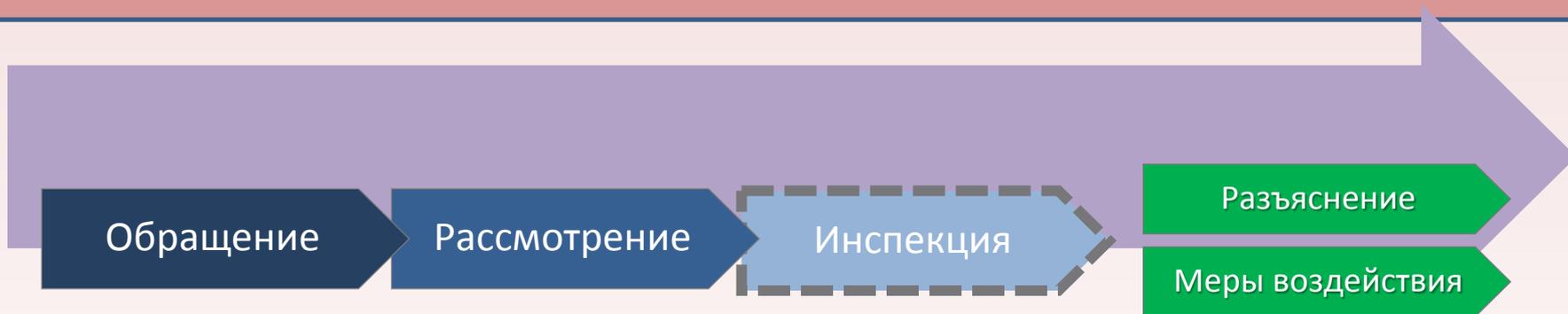
**-содействие в обеспечении соблюдения принципов «ответственного кредитования»**

**-содействие в обеспечении финансовой доступности населения**

# Функции отдела

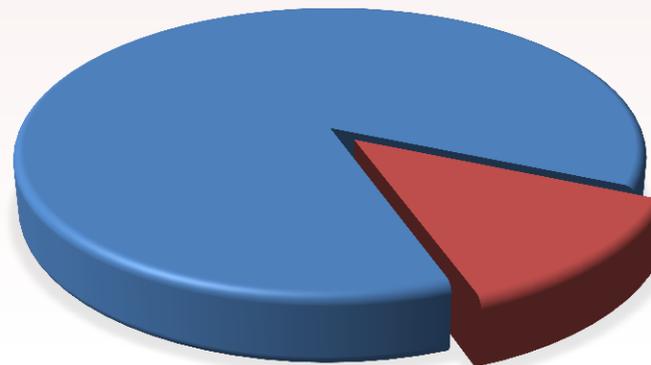
- рассмотрение обращений потребителей банковских и микрофинансовых услуг;
- анализ обращений потребителей в целях выявления рисков, возникающих в отношениях между поставщиками и потребителями банковских и микрофинансовых услуг;
- предоставление консультаций для потребителей банковских и микрофинансовых услуг;
- разработка предложений и участие в разработке проектов нормативных правовых актов, направленных на регулирование отношений в сфере защиты прав потребителей банковских и микрофинансовых услуг;
- участие во встречах и переговорах с международными финансовыми организациями по вопросам защиты прав потребителей.

## Рассмотрение обращений



Основные темы обращений:

- ❖ пересмотр кредитного договора (реструктуризация, пролонгация, списание) ;
- ❖ обращение взыскания на предмет залога во внесудебном и судебном порядке;
- ❖ Правильность начисления процентов по вкладу, своевременный возврат вклада;
- ❖ платежные карты, денежные переводы.





КЫРГЫЗ БАНКЫ

www.nbkr.kg

**Спасибо за внимание!**

**www.nbkr.kg**

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