



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

23 января 2019 года

О выявленных нарушениях за 2018 год в действиях микрофинансовых организации по итогам рассмотрения обращений потребителей услуг микрофинансовых организаций

Национальным Банком Республики Казахстан по итогам 2018 года проведен мониторинг и анализ наиболее часто допускаемых МФО¹ нарушений прав и законных интересов потребителей услуг микрофинансовых организаций.

По итогам выявленных нарушений в отношении МФО применено **52 санкций и ограниченных мер воздействия**, в том числе:

- **18 санкций** (ТОО "Микрофинансовая организация "Караганда Микрофинанс", ТОО "Микрофинансовая организация "Экспресс Займ", ТОО "МФО "Аксай", ТОО "Микрофинансовая организация «Финансовый магазин», ТОО «Микрофинансовая организация «Кредит - регион», ТОО «Микрофинансовая организация «HeartAsiaCredit», ТОО «Микрофинансовая организация «Finbox», ТОО «Микрофинансовая организация «ҚАЗЫНА КРЕДИТ», ТОО «Микрофинансовая организация «СЕНІМ –VMY»), в виде наложения и взыскания штрафов;

- **36 ограниченных мер воздействия** в виде письменных предписаний (ТОО «Микрофинансовая организация «Абзал-Кредит», ТОО «МФО «SM-INVEST», ТОО «МФО «Азиатский кредитный фонд», ТОО «Микрофинансовая организация «Инкар & S», ТОО «МФО «Теньгофф», ТОО «МФО «Аксай», ТОО «Микрофинансовая организация «Орал», ТОО «Микрофинансовая организация «Инкар & S», ТОО «Микрофинансовая организация «Микрокредит», ТОО "Микрофинансовая организация "Экспресс Займ", ТОО «Микрофинансовая организация «Қыран инвест», ТОО "Микрофинансовая организация "Шу", ТОО «Микрофинансовая организация «МАКС-М», ТОО «Микрофинансовая организация «Эверест Финанс», ТОО «Микрофинансовая организация «Қазақ несие», ТОО «Микрофинансовая организация «Досжан - Инвест», ТОО «МФО «Batys kapital», ТОО «МФО «МКМ-Kredit», ТОО «Микрофинансовая организация «Альянс Орда Финанс», ТОО «Микрофинансовая организация «Эверест Финанс», ТОО «Микрофинансовая организация «Иртыш», ТОО Микрофинансовая организация «FinansInvest», ТОО «МФО «Атамекен Тараз», ТОО «Микрофинансовая организация «ҚазАқша», ТОО «Микрофинансовая организация «СЕНІМ –VMY», ТОО «Микрофинансовая организация «Комфорт Финанс», ТОО «Микрофинансовая организация «HeartAsiaCredit», ТОО «Микрофинансовая организация «Кредит - регион», ТОО Микрофинансовая организация «Сенат 2050», ТОО «Микрофинансовая организация «Казкредит», ТОО "МФО «Береке»).

Результаты проведенного анализа показали, что МФО были допущены нарушения, связанные с:

- несоответствием Договора о предоставлении микрокредита требованиям законодательства Республики Казахстан;

¹ Микрофинансовые организаций

- осуществление микрофинансовой деятельности без соответствующего разрешения Национального Банка;
- превышением предельного размера ГЭСВ²;
- нарушением порядка размещения правил предоставления микрокредитов в месте, доступном для обозрения и ознакомления;
- предоставлением недостоверных сведений в кредитное бюро.
- нарушением порядка и сроков предоставления отчетности;
- непредоставлением, а равно несвоевременным предоставлением поставщиком информации в кредитное бюро сведений, полученной от субъекта кредитной истории, представление которых требуется в соответствии с законодательством Республики Казахстан о кредитных бюро и формировании кредитных историй, либо представлением недостоверных сведений;
- неуказанием в договорах о предоставлении микрокредита размера годовой эффективной ставки вознаграждения, рассчитанной в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан;
- невыполнением обязанностей, возложенных Национальным Банком посредством применения ограниченной меры воздействия;
- нарушением порядка и сроков предоставления отчетности;
- некорректным ведением бухгалтерского учета по займу;

Для обзора и самостоятельного определения потребителями услуг микрофинансовых организации эффективности и качества услуг тех или иных микрофинансовых организации Национальный Банк размещает информацию о принятых к МФО мерах на своем официальном интернет - ресурсе (www.nationalbank.kz).

В целях повышения финансовой грамотности и недопущения нарушениями законных прав и интересов как существующих, так и потенциальных клиентов МФО, Национальный Банк информирует о следующем.

Касательно обязательных требований к содержанию Договора о предоставлении микрокредита.

Согласно пункту 1 статьи 383 Кодекса³ договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законодательством (императивным нормам), действующим в момент его заключения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 4 Закона⁴ Договор о предоставлении микрокредита содержит:

- 1) наименование МФО и фамилию, имя и отчество (при его наличии) заемщика - физического лица или наименование заемщика - юридического лица;
- 2) сумму предоставленного микрокредита;
- 2-1) полный перечень комиссий и иных платежей, а также их размеры, подлежащие взиманию в связи с выдачей и обслуживанием микрокредита;
- 3) сроки погашения микрокредита;
- 4) способ погашения микрокредита (в наличном и (или) безналичном порядке, единовременно либо частями);
- 5) метод погашения микрокредита: аннуитетный или дифференцированный, либо другой метод в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;
- 5-1) очередность погашения задолженности по микрокредиту;
- 5-2) порядок исчисления и размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и уплату вознаграждения;

² Годовая эффективная ставка вознаграждения

³ Гражданский Кодекс Республики Казахстан

⁴ Закон Республики Казахстан «О микрофинансовых организациях»

6) график погашения микрокредита, подписанный обеими сторонами договора о предоставлении микрокредита, с указанием дат погашения и размеров очередных платежей, содержащих суммы погашения микрокредита и вознаграждения, остатков суммы микрокредита на дату следующего погашения, а также с указанием общей суммы микрокредита и вознаграждения на дату подписания договора о предоставлении микрокредита;

7) обеспечение исполнения заемщиком обязательств по договору о предоставлении микрокредита (при его наличии);

8) размер ставок вознаграждения по микрокредиту, в том числе размер годовой ставки вознаграждения и ГЭСВ (реальную стоимость микрокредита), рассчитанной в порядке, установленном статьей 5 Закона;

8-1) права и обязанности сторон договора о предоставлении микрокредита;

9) ответственность сторон;

10) иные условия в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

При передаче задолженности коллекторскому агентству на досудебное взыскание, МФО не вправе:

во-первых, обращаться с иском в суд о взыскании задолженности;

во-вторых, требовать выплаты вознаграждения, начисленного в период нахождения задолженности в работе у коллекторского агентства, а также начислять в указанный период неустойку (штраф, пеню) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения.

Согласно пункту 4-1 статьи 4 Закона установлено, что при уступке микрофинансовой организацией права (требования) по договору о предоставлении микрокредита третьему лицу требования и ограничения, предъявляемые законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям кредитора с заемщиком в рамках договора о предоставлении микрокредита, распространяют свое действие на правоотношения заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование).

Нарушение третьим лицом, которому уступлено право (требование), требований и ограничений, предъявляемых законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям кредитора с заемщиком в рамках договора о предоставлении микрокредита, влечет ответственность, установленную законами Республики Казахстан.

В договорах о предоставлении микрокредита условия, указанные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 5-1), 5-2), 8) пункта 3 и пункте 4 статьи 4 Закона отражаются начиная с первой страницы договора в указанной последовательности.

Касательно взимания МФО комиссий и иных платежей, в связи с выдачей и обслуживанием микрокредита

Согласно пункту 2-1 статьи 4 Закона договор о предоставлении микрокредита содержит полный перечень комиссий и иных платежей, а также их размеры, подлежащие взиманию в связи с выдачей и обслуживанием микрокредита.

01.07.2016г. принят исчерпывающий Перечень⁵ комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием микрокредита, выданных физическому лицу, учитываемых при расчете ГЭСВ.

Таким образом, МФО по договорам о предоставлении микрокредита, заключенным после 01.07.2016г. с физическими лицами вправе устанавливать в договорах и взимать только те комиссии, которые предусмотрены Перечнем.

Касательно предельного размера ГЭСВ по микрокредитам

⁵ Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 мая 2016 года № 134 «Об утверждении Перечня комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием банковского займа и микрокредита, выданных физическому лицу, учитываемых при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения»

Статьей 5 Закона установлено, что ГЭСВ является ставка вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении по микрокредиту, рассчитываемая с учетом расходов заемщика, включающих в себя вознаграждение, при наличии - комиссионные и иные платежи, подлежащие уплате микрофинансовой организации за предоставление, обслуживание и погашение (возврат) микрокредита.

При этом Постановлением №377⁶ утвержден предельный размер ГЭСВ, который не может превышать 56 (пятидесяти шести) процентов на дату заключения договора о предоставлении микрокредита, изменения ставки вознаграждения и (или) изменения или введения новых комиссий и иных платежей в связи с выдачей и обслуживанием микрокредита.

Касательно предоставления микрокредита, на сумму превышающую предельный размер, установленный Законом о МФО

Согласно статье 3 Закона, МФО предоставляет микрокредиты в размере, не превышающем восьмидесятикратного размера месячного расчетного показателя, установленного на соответствующий финансовый год законом о республиканском бюджете, на одного заемщика.

Месячный расчетный показатель на 2018г. установлен Законом Республики Казахстан «О республиканском бюджете на 2017 - 2019 годы» в размере 2 405 тенге.

Следует отметить, что в соответствии с подпунктом 7) статьи 1 Закона микрофинансовая организация - юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией, официальный статус которого определяется государственной регистрацией в органах юстиции и прохождением учетной регистрации, осуществляющее деятельность по предоставлению микрокредитов, а также дополнительные виды деятельности, разрешенные Законом.

В соответствии с пунктом 5 статьи 14 Закона реестр микрофинансовых организаций, прошедших учетную регистрацию, размещается на Интернет-ресурсе уполномоченного органа.

Ознакомиться с реестром микрофинансовых организации Вы можете на официальном сайте Национального Банка www.nationalbank.kz по следующему адресу: Реестр разрешений и уведомлений → Разрешения → Учетная регистрация микрофинансовых организаций.

При этом Национальный Банк рекомендует, до заключения договора о предоставлении микрокредита с организацией именуемой себя микрофинансовой организацией, удостовериться, что данная организации внесена в реестр микрофинансовых организаций Национального Банка Республики Казахстан.

Обращаем внимание потребителей финансовых услуг на то, что в случае нарушения Ваших прав, Вы вправе обратиться:

в Национальный Банк Республики Казахстан:

письменно по адресу: 050000, г.Алматы, ул.Айтеке би, 67, e-mail: info@kzp.nationalbank.kz;

в Общественную приемную Национального Банка за получением правовой помощи по адресу: г.Алматы, ул.Айтеке би, 67, телефон для справок 7(727)2619213, 7(727) 2788104 вн.2061;

в раздел «Защита прав потребителей финансовых услуг» мобильного приложения «НБК «Online», являющегося своего рода мобильной версией Общественной приемной Национального Банка (Мобильное приложение «НБК «Online» доступно для скачивания на государственном и русском языках в магазинах AppStore и PlayMarket);

в филиалы Национального Банка (по адресам, указанным на сайте Национального Банка www.nationalbank.kz, в разделе Защита прав потребителей финансовых услуг (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1374&switch=russian>);

⁶ Постановление Правления НБ РК от 24.12.12г. № 377 «Об утверждении предельного размера годовой эффективной ставки вознаграждения»

к банковскому омбудсману, осуществляющему урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между банком и заемщиком - физическим лицом с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций.

Реквизиты банковского омбудсмана:

050000, г. Алматы, пр. Н. Назарбаева, 175, оф. 302

Телефоны: +7 (727) 261-22-16, +7 (727) 983-30-16, +7 (708) 983-30-16,

Тел/факс: 7(727) 2500 344

e-mail: office@bank-ombudsman.kz

Сайт: www.bank-ombudsman.kz

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 2704585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz