



## ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

18 июля 2019 г.

### О выявленных нарушениях за второй квартал 2019 года в действиях микрофинансовых организации по итогам рассмотрения обращений потребителей услуг микрофинансовых организации

Национальным Банком Казахстана по результатам второго квартала 2019 года проведены мониторинг и анализ наиболее часто допускаемых МФО<sup>1</sup> нарушений прав и законных интересов потребителей услуг МФО.

По итогам выявленных во втором квартале 2019 года нарушений в отношении МФО применено 13 мер воздействия в том числе:

- ✓ 5 административных штрафов, из них:
  - 4 в виде наложения и взыскания штрафов на сумму 2 242 000 тенге;
  - 1 предупреждение об административном правонарушении.
- ✓ 8 ограниченных мер воздействия, из них:
  - 7 письменных предписаний;
  - 1 письменное предупреждение.

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

- отсутствием в кредитном досье копии документа, удостоверяющего личность заемщика, в заявлении на получении микрокредита сведения об имуществе, предоставляемом в обеспечение исполнения заемщиком обязательств;
- несоответствием договора о предоставлении микрокредита требованиям законодательства Республики Казахстан<sup>2</sup>;
- несоответствием правил внутреннего контроля требованиям законодательства РК;
- ведением бухгалтерского учета в нарушение требований, установленных законодательством РК о бухгалтерском учете и финансовой отчетности, и методов (принципов) бухгалтерского учета приведшее к искажению финансовой отчетности;
- отсутствием нотариально заверенного согласия на залог (недвижимое имущество) и его реализацию;
- несоблюдением требований уполномоченного органа в части минимального размера собственного капитала;
- несвоевременным представлением сведений в кредитное бюро;
- получением кредитного отчета без согласия субъекта информации;
- несоблюдением требований законов Республики Казахстан и нормативных правовых актов уполномоченного органа.

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

<sup>1</sup> Микрофинансовые организации

<sup>2</sup> Закон Республики Казахстан «О микрофинансовых организациях»

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

*1. Касательно обязательных требований к содержанию Договора о предоставлении микрокредита*

Согласно пункту 1 статьи 383 Кодекса<sup>3</sup>, договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законодательством (императивным нормам), действующим в момент его заключения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 4 Закона о МФО перечень обязательных условий договора о предоставлении микрокредита определяется нормативным правовым актом уполномоченного органа.

Так, согласно пункту 2 Перечня<sup>4</sup>, договор содержит условия, установленные законодательством Республики Казахстан для договоров соответствующего вида, условия, определенные по соглашению сторон, а также следующие обязательные условия:

- 1) общие условия договора;
- 2) права заемщика;
- 3) права микрофинансовой организации;
- 4) обязанности микрофинансовой организации;
- 5) ограничения для микрофинансовой организации;
- 6) ответственность сторон за нарушение обязательств;
- 7) порядок внесения изменений в условия договора.

Текст договора печатается на листах формата А4, шрифтом «Times New Roman» размером не менее 12, с обычным межбуквенным, одинарным межстрочным интервалами и применением абзацных отступов, за исключением примерных условий договора, публикуемых в печати в соответствии с требованием статьи 388 Кодекса.

Согласно пункту 3 Перечня, общие условия договора содержат:

- 1) дату заключения договора;
- 2) наименование микрофинансовой организации и фамилию, имя и отчество (при его наличии) заемщика (созаемщика) - физического лица или наименование заемщика (созаемщика) - юридического лица;
- 3) цель микрокредита, при выдаче целевого микрокредита;
- 4) сумму микрокредита;
- 5) сроки погашения микрокредита;
- 6) размер ставки вознаграждения в процентах годовых, размер годовой эффективной ставки вознаграждения (реальной стоимости микрокредита), рассчитанной в соответствии с Постановлением № 378<sup>5</sup>, на дату заключения договора;
- 7) способ погашения микрокредита (в наличном, безналичном порядке, единовременно либо частями);
- 8) метод погашения микрокредита: аннуитетный или дифференцированный, либо другой метод в соответствии с правилами предоставления микрокредитов;
- 9) очередность погашения задолженности по микрокредиту;

<sup>3</sup> Гражданский Кодекс Республики Казахстан

<sup>4</sup> Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 29 октября 2018 года № 264 «Перечень обязательных условий договора о предоставлении микрокредита»

<sup>5</sup> Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан № 378 от 24 декабря 2012 года «Об утверждении Правил расчета годовой эффективной ставки вознаграждения по предоставляемым микрокредитам»

10) порядок исчисления и размер неустойки (штрафа, пени) за несвоевременное погашение основного долга и уплату вознаграждения;

11) полный перечень комиссий и иных платежей, а также их размеры, подлежащие взиманию в связи с выдачей и обслуживанием микрокредита;

12) обеспечение исполнения заемщиком обязательств по договору (при его наличии);

13) меры, принимаемые микрофинансовой организацией при неисполнении либо ненадлежащем исполнении заемщиком обязательств по договору;

14) срок действия договора;

15) информацию о почтовом и электронном адресе микрофинансовой организации, а также данные о ее официальном интернет-ресурсе (при его наличии);

16) условие, предусматривающее, что при уступке микрофинансовой организацией права (требования) по договору третьему лицу требования и ограничения, предъявляемые законодательством Республики Казахстан к взаимоотношениям кредитора с заемщиком в рамках договора, распространяются на правоотношения заемщика с третьим лицом, которому уступлено право (требование).

Условия, указанные в подпунктах 1), 2), 3), 4), 5), 6), 7), 8), 9), 10), 11), 12), 13) и 14) настоящего пункта и в подпункте б) пункта 2 Перечня, отражаются, начиная с первой страницы договора, в указанной последовательности.

Отмечаем, что 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 о МФО, 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.

*2. Касательно взимания МФО комиссий и иных платежей в связи с выдачей и обслуживанием микрокредита*

Согласно подпункту 11 пункта 3 Перечня, 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 Перечень комиссий и иных платежей<sup>6</sup>, связанных с выдачей и обслуживанием микрокредита, выданных физическому лицу, учитываемых при расчете ГЭСВ.

---

<sup>6</sup> 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»

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 комиссий и иных платежей.

### *3. Касательно предельного размера ГЭСВ по микрокредитам*

Статьей 5 Закона о МФО 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 №377<sup>7</sup> 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.

### *4. Касательно предоставления микрокредита на сумму, превышающую предельный размер, установленный Законом о МФО*

Согласно статье 3 Закона о МФО, 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 2019 г. установлен Законом Республики Казахстан «О республиканском бюджете на 2017 - 2019 годы» в размере 2 525 тенге.

Обращаем внимание потребителей финансовых услуг на то, что в случае нарушения ваших прав вы вправе обратиться в Национальный Банк Казахстана:

- письменно по адресу: 050000, г. Алматы, ул. Айтеке би, 67;
- в Общественную приемную Национального Банка за получением правовой помощи по адресу: г. Алматы, ул. Айтеке би, 67, телефон для справок +7(727) 2788104 (вн.5571, 5573);
- в раздел «Защита прав потребителей финансовых услуг» мобильного приложения «НБК «Online», являющегося своего рода мобильной версией Общественной приемной Национального Банка (данный мессенджер доступен 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](http://www.nationalbank.kz), в разделе «О Национальном Банке», подразделы: «Структура НБК» - «Филиалы»).

Также можно обратиться 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: А15GП8Е2, г. Алматы, пр. Н. Назарбаева д.175 офис 302., тел. +7 (727) 261 22 16, +7 708 983 30 16, e-mail: [office@bank-ombudsman.kz](mailto:office@bank-ombudsman.kz), [www.bank-ombudsman.kz](http://www.bank-ombudsman.kz).

Более подробную информацию можно получить по телефону:  
+7 (727) 2704591 (вн. 5556, 1452)  
e-mail: [press@nationalbank.kz](mailto:press@nationalbank.kz)

<sup>7</sup> Постановление Правления НБ РК от 24.12.12г. № 377 «Об утверждении предельного размера годовой эффективной ставки вознаграждения»