



**НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
П Р Е С С - Р Е Л И З №81**

**Меры, принимаемые Национальным Банком Республики
Казахстан для защиты прав и интересов потребителей
финансовых услуг**

«29» октября 2014 г.

Алматы

Национальный Банк РК разработал Концепцию к проекту Закона Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам оказания финансовых услуг».

Законопроектом предлагается установить ряд запретов и ограничений для банков, в числе которых:

- установление особого порядка распределения денег при погашении просроченной задолженности по займу;
- установление запрета на взимание комиссий, связанных с выдачей и обслуживанием банковского, микрофинансового займа;
- изменение предельного размера неустойки или иных видов штрафных санкций за досрочное погашение займов в зависимости от срока кредита;
- установление единых временных баз для расчета вознаграждения по займам и т.д.

Кроме того, ранее Национальным Банком был принят ряд изменений в законодательные акты, значительно улучшающих права и законные интересы потребителей финансовых услуг.

В частности:

- впервые на территории стран СНГ была введена обязанность банков раскрывать годовую эффективную ставку вознаграждения в договорах банковского займа/вклада и при распространении информации о величинах вознаграждения по займам и вкладам. Эта величина является мерой реальной стоимости займа или депозита;

- в кризисный период (в 2008 году) был введен трехлетний запрет (мораторий) на одностороннее изменение банками фиксированных ставок вознаграждения банковских займов физических лиц в связи с наличием такой практики в договорах банковского займа;

- в феврале 2011 года в рамках Закона Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты РК по вопросам ипотечного кредитования и защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов» установлены:

- предельный размер годовой эффективной ставки вознаграждения;
- запрет на одностороннее изменение условий договоров банковского займа;
- запрет на индексацию платежей с привязкой к любому валютному эквиваленту;
- ограничение размера неустойки за неисполнение обязательств по договорам банковского займа: не более 0,5% от суммы просроченного платежа в день, но не более 10% от суммы выданного займа за каждый год действия договора банковского займа;
- запрет на введение новых комиссий в рамках заключенных договоров займа;
- запрет на взыскание штрафа за частичное или полное досрочное погашение займа по истечении одного года с даты выдачи банковского займа;
- запрет на внесудебную реализацию банком недвижимого залогового имущества при наличии соответствующего письменного отказа залогодателя – физического, внесудебную реализацию микрокредитными организациями и кредитными товариществами недвижимого залогового имущества, являющегося жилищем и (или) земельным участком с расположенным на нем жилищем. Введена обязанность залогодержателя проводить независимую оценку залогового имущества при необходимости его реализации.

В 2014 году за нарушение прав потребителей финансовых услуг Национальный Банк РК принял 79 ограниченных мер воздействия.

Национальный Банк в рамках реализации задачи по защите прав и законных интересов потребителей финансовых услуг тесно взаимодействует с потребителями финансовых услуг: рассматривает обращения на действия или бездействие финансовых организаций, предоставляет правовую помощь в виде разъяснений и консультаций, проводит мероприятия по повышению финансовой грамотности граждан.

В первом полугодии 2014 года в Национальный Банк на рассмотрение поступило 5 832 обращения граждан и юридических лиц.

В феврале 2014 в Национальном Банке создана Рабочая комиссия для решения проблем заемщиков. При наличии конструктивного диалога банки (в случаях, когда заемщики подтверждают возможную минимальную сумму ежемесячного погашения, и/или относятся к социально-уязвимым слоям населения (лицам, имеющим инвалидность, потерявшим кормильца, многодетным семьям и т.д.) предоставляют льготные условия погашения займов, списывают пеню в 100% размере.

В октябре 2014 г. открылась Общественная приемная Национального Банка, куда каждый потребитель финансовых услуг может обратиться за

получением консультаций и разъяснений норм действующего законодательства в банковской, страховой, пенсионной сферах, а также в области рынка ценных бумаг.

Общественная приемная работает ежедневно с 10:00 до 17:00 (перерыв с 13:00 до 14:00) по адресу: г.Алматы, ул. Айтеке би, 67. Телефон для справок (727) 2 788 085.

Предварительная запись не требуется.

Более подробную информацию можно получить по телефонам: +7 (727) 2704 639; +7 (727) 2704 585; +7 (727) 3302 4 97, e-mail: press@nationalbank.kz, www.nationalbank.kz.