



Аскарбаева Алия Сансызбаевна,
*старший научный сотрудник
отдела гражданского, гражданско-
процессуального законодательства
и исполнительного производства
Института законодательства РК,
магистр юридических наук*



Байгелов Мейирбек Кабылович,
магистр юриспруденции

ЗАЩИТА ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН

Рынок финансовых услуг является динамично развивающейся сферой экономики Казахстана. С учетом уроков, извлеченных из глобального кризиса, необходимым условием справедливого, открытого и эффективно функционирующего финансового рынка является обеспечение действенной защиты прав и финансовой грамотности потребителей на рынке финансовых услуг.

Стратегическим планом развития Республики Казахстан до 2020 года, утвержденного Указом Президента Республики Казахстан № 922 от 01.02.2010 года, предусмотрено укрепление финансового сектора в части расширения механизмов защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг [1].

Кроме действующего Закона Республики Казахстан от 31 августа 1995 года «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее – Закон о банках) приняты основополагающие нормативные правовые акты, устанавливающие требования в защиту прав потребителей финансовых услуг [2]. Так, в 2011 году в рамках Закона Республики Казахстан «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам ипотечного кредитования и защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов» были устранены пробелы в правовом регулировании системы ипотечного кредитования и защиты прав потребителей

финансовых услуг [3].

Данным Законом закреплено право уполномоченного органа устанавливать требования к перечню условий договора банковского займа, а также устанавливать порядок оказания банковских услуг.

Кроме того введены запреты на внесудебную реализацию банками залогового недвижимого имущества, обеспечивающего ипотечный жилищный заем, при наличии письменного отказа залогодателя – физического лица; на одностороннее изменение условий договора банковского займа, за исключением права банка на изменение условий в сторону улучшения его условий для заемщика; на введение новых комиссий в рамках заключенных договоров займа; на взыскание штрафа за частичное или полное досрочное погашение займа по истечении одного года с даты выдачи банковского займа; на одностороннее изменение ставки вознаграждения по вкладам, за исключением случаев продления срока вклада, предусмотренных договором банковского займа; на ограничение заемщика, залогодателя в выборе страховой организации и (или) оценщика.

Также введено право заемщика – физического лица на возврат потребительского кредита в четырнадцатидневный срок без оплаты неустойки за досрочный возврат займа.

Новым Законом предусмотрены ограничения 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;

Важным является новелла об обязанности банка высвобождать из залога отдельные объекты при достаточности иных объектов залога.

Между тем Законом введен институт банковского омбудсмана, а также действие Закона Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» распространено на субъекты крупного предпринимательства, в том числе, финансовые организации. Наряду с этим приняты Правила предоставления банковских услуг и рассмотрения банками обращений клиентов.

С 2007 года действует норма, обязывающая банки и организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций (далее - банки) раскрывать клиентам значение годовой эффективной ставки вознаграждения (далее - ГЭСВ) по займам и депозитам [4].

С 2011 года обязанность раскрытия ГЭСВ установлена для микрофинансовых, микрокредитных организаций и кредитных товариществ. Это было вызвано тем, что номинальные ставки вознаграждения по займам и депозитам не отражают всех расходов клиента, связанных с получением услуги, либо наоборот денежные и не денежные поощрения вкладчиков. Универсальным показателем является ГЭСВ, которая рассчитывается по единой установленной методике на основе всех платежей, связанных с финансовой услугой, как потребителя банку, так и последнего потребителю.

В 2008 году были введены требования об установлении в договорах банковского займа фиксированных либо плавающих ставок вознаграждения. При этом законодательством установлен трехлетний запрет на изменение фиксированных ставок вознаграждения, а также порядок исчисления, условия действия плавающей ставки вознаграждения по договорам банковского займа, заключаемым с физическими лицами.

Однако, используя международный опыт либо разрабатывая новые конкурентоспособные продукты для привлечения как можно большего числа клиентов и расширения доли присутствия на рынке, финансовые организации не всегда уделяют должное внимание качеству обслуживания и обеспечению клиентов необходимой информацией.

Несмотря на принятый в 2011 году большой блок поправок в законодательные акты по защите интересов заемщиков/залогодателей, банков, имеют место следующие негативные моменты, нарушения прав потребителей финансовых услуг, которые необходимо законодательно урегулировать:

Недобросовестность банков в части пользования финансовой неграмотностью клиентов.

При нарушении заемщиками сроков оплаты плановых платежей банками были проведены «смягчающие» операции долговой нагрузки: реструктуризация, отсрочка, каникулы и разные льготные виды помощи, из-за которых задолженность заемщиков возрастает многократно. Причиной является недобросовестность банков в связи с использованием финансовой неграмотностью своих клиентов. К примеру, снижая ставку, банк осуществляет так называемую капитализацию, объединяя основной долг, проценты вознаграждения и пени с комиссиями в одной сумме, и в последующем на эту увеличенную сумму начисляет тот самый «новый процент», в итоге, искусственно увеличенная сумма займа в несколько раз увеличивает обязательства заемщика, просившего о помощи, но которому представлены условия, еще более ухудшающие его положение. Законодательством термины «капитализация», «рефинансирование» не предусмотрены, как и не предусмотрены правила, прямо запрещающие начисление процентов на проценты.

В научном мире не существует единого подхода к трактовке понятия «рефинансирование». Существует множество определений, которые дают ученые.

К примеру, кандидат юридических наук Е.Б. Лаутс трактует понятие рефинансирование как «один из важнейших инструментов денежно-кредитной политики, направленный на регулирование ликвидности кредитных организаций» [5].

Профессор О.И. Лаврушин, тем не менее, также подчеркивает важность рефинансирования банков второго уровня как способа непосредственного воздействия банка на их ликвидность и косвенного воздействия на экономику страны [6].

Вместе с тем, согласно финансовому словарю рефинансирование - полное или частичное погашение кредита за счет получения новых кредитов. Кредиты при этом берутся под меньшие проценты [7].

Можно сделать вывод, что рефинансирование рассматривается в широком и в узком смысле, тем не менее, считаем необходимым подчеркнуть важность рефинансирования банков второго уровня.

Как правило, клиент платит банку годами, а сумма займа, которая по логике должна становиться все меньше, на самом деле повышается, тогда как на руки он такой суммы никогда не получал. Такие примеры наглядны и наиболее часто встречаются в договорах различных банков.

Таким образом, необходимо законодательно регламентировать в понятийном аппарате Закона о банках термины «рефинансирование» и «капитализация», а также запретить использование сложных процентов в случае просрочки клиентами по договору банковского займа.

Отсутствие срока исковой давности на требования банков к заемщикам по ненадлежащему исполнению кредитных договоров.

Наиболее важным моментом считаем необходимость урегулирования такого вопроса как установление срока исковой давности для подачи исков банками.

В пункте 1 статьи 4 Закона о банках указано: «Банковское законодательство Республики Казахстан основывается на Конституции Республики Казахстан», что не соответствует действительности. Согласно пункту 1 и пункту 2 статьи 14 Конституции Республики Казахстан «Все равны перед законом и судом. Никто не может подвергаться какой-либо дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам» [8].

Согласно пункту 3 статьи 37 Закона о банках: «На требования банков к заемщикам по ненадлежащему исполнению кредитных договоров сроки претензионной и исковой давности не распространяются».

То есть, если обычный гражданин Республики Казахстан предъявляет требование к заемщику, сроки претензионной и исковой давности распространяются на данные требования, а если такое требование подает банк, не распространяются. Соответственно, это дает преимущество банку в отличие от обычного гражданина РК, перед Законом и судом.

Между тем банки годами не обращаются в суды, искусственно взращивая задолженность граждан. К тому же взыскание налогов ограничено сроком исковой давности (5 лет).

Необходимо такое законодательное регулирование банковской деятельности, которое бы в полной мере соответствовало рыночным принципам, способствовало бы установлению равноправных отношений между клиентом и банком, общепринятых в мировой банковской практике. В связи с изложенным необходимо в статье 37 Закона о банках установить срок претензионной и исковой давности три года. Началом срока исковой давности установить день, когда лицо узнало или должно было узнать о нарушении своего права и о том, кто является надлежащим ответчиком по иску о защите этого права.

Не представляется полная и адекватная информация об условиях предлагаемой услуги банками.

Согласно пункту 2 «Правил ведения документации по кредитованию», утвержденных постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 23.02.2007 года № 49, банки осуществляют предоставление кредитов в соответствии с Правилами о внутренней кредитной политике и Правилами об общих условиях проведения операций [9]. Указанные правила являются внутренними документами, утверждаемыми Советами директоров каждого банка индивидуально. Поскольку каждый банк организывает свои правила самостоятельно, соответственно и условия существенно отличаются друг от друга.

Вместе с тем при представлении финансовых услуг банками не представляется полная и адекватная информация об условиях предлагаемой услуги, что не дает клиенту возможности в полной мере оценить положительные и отрицательные свойства услуги и оценить возможные риски. Также необходимо ввести обязанность банков информировать клиентов о стоимости услуг (операции) до ее оказания.

Таким образом, следует дополнить редакцию пункта 3 статьи 32 Закона о банках положением об обязанности банка своевременно информировать клиента о возможных рисках, связанных с проведением операции.

Законодательное закрепление мер социальной защиты клиентов, усиление ответственности банков за нарушения, связанные с банковской

деятельностью.

1) Считаю необходимой и важной мерой социальной защиты заемщика предоставление на законодательном уровне условий получения отсрочки оплаты по графикам погашения при следующих обстоятельствах: выхода в отпуск по беременности и родам заемщика; длительной нетрудоспособности заемщика; потерей работы, не по вине заемщика.

2) В статье 39 Закона о банках предусмотрено: «Банки, организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, не вправе в одностороннем порядке изменять в сторону увеличения установленные на дату заключения договора банковского займа размеры и порядок расчета тарифов, комиссионных вознаграждений и других расходов по обслуживанию займа».

А также пункт 3 статьи 39 гласит: «3. Банки, организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, обязаны в договорах банковского займа указывать полный перечень комиссий и их размеры, подлежащие взиманию в связи с выдачей займа, и не вправе в одностороннем порядке вводить новые виды комиссий в рамках заключенного договора».

Данные положения введены в 2011 году и предусматривают запрет только на введение новых комиссий в рамках заключенных договоров займа.

Однако на сегодняшний день банками изначально установлены различные комиссии и платежи, связанные с обслуживанием займов. Например, комиссия за рассмотрение документов клиента, комиссия за организацию и получение кредита, комиссия за открытие и ведение банковских счетов и другие платежи. В итоге весь этот перечень комиссий и платежей существенно повышает размер итоговой переплаты заемщика по кредиту.

В связи с этим необходимо законодательно закрепить запрет на взимание различного рода комиссий, при этом сопутствующие займу услуги должны отражаться в ставке вознаграждения по займу.

3) Следует внести поправки в действующее право в части установления запрета банкам на начисление вознаграждения по истечении 40 рабочих дней с момента выхода на просрочку клиента, то есть с момента выхода клиента на стабильную просрочку в силу финансовых затруднений банк не должен искусственно возвращать вознаграждение. Это было бы справедливо, добросовестно по отношению к гражданам, поскольку с 2006 года банки

применяли и продолжают применять очень высокие ставки вознаграждения, используя аннуитетный метод погашения, когда в первую очередь погашается вознаграждение банка. При этом уплата суммы займа составляет незначительный процент. К примеру, из внесенной суммы платежа в 1000 долларов, банком удерживается на основной долг - 100 долларов, остальные 900 долларов уходит на вознаграждение банку. Зачастую, заемщик даже не понимает, что такое аннуитетный платеж, надлежащие разъяснения банками не предоставляются.

4) Запреты на ограничение заемщика в выборе страховой организации и оценщика и возложение на заемщика обязанности по страхованию своей жизни и здоровья предусмотрены в пункте 11 статьи 34 Закона о банках:

«11. В случае, если условиями предоставления займа предусмотрены требования о заключении договоров страхования и (или) на проведение оценки в целях определения рыночной стоимости имущества, являющегося обеспечением, банк, организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, не вправе ограничивать заемщика, залогодателя в выборе страховой организации и (или) оценщика.

Договором банковского займа на заемщика не может быть возложена обязанность страховать свою жизнь или здоровье».

Однако вышеуказанная норма не дает должного результата, и банки продолжают нарушать законодательство, вследствие чего нарушаются потребительские и гражданские права.

5) В Законе следует указать, что добровольное исполнение исключает обращение взыскания на залоговое имущество путем проведения торгов, а также исключает любые иные действия судебного исполнителя по обращению взыскания на заработную плату, иное имущество заемщика (должника).

6) Банковские договоры исполняются не на двух языках, как требует Закон Республики Казахстан «О языках», а только на русском, что встречается в большинстве случаев [10].

7) Договор должен распечатываться в формате шрифта «Times New Roman» размером не менее 12, с одинарными межстрочными интервалами и применением абзацных отступов. Однако эти правила не соблюдаются, более выгодные условия печатаются банком мелким шрифтом, которые сложно читать, и эти нарушения никак не наказываются, так как Законом о банках

подобная ответственность не предусмотрена.

В связи с вышесказанным следует дополнить статью 39 Закона РК «Об исполнительном производстве и статусе исполнителя» в части сроков исполнения путем внесения термина «добровольное исполнение - добровольное ежемесячное внесение периодических платежей Заемщиком (должником), на основании решения суда, вступившего в законную силу, в счет погашения задолженности».

В Законе о банках предусмотреть статью об усилении ответственности за нарушения, связанные с банковской деятельностью. А также в реализацию данных поправок в части усиления ответственности ввести дополнения в Кодекс Республики Казахстан об административных правонарушениях.

Усиление и расширение полномочий банковского омбудсмена.

Законом о банках предусмотрен институт банковского омбудсмена по урегулированию разногласий между банками и заемщиками, получившими ипотечные займы. На практике омбудсман реальной помощи не оказывает.

Данный институт на сегодняшний день не имеет достаточных полномочий при решении проблемных вопросов банковских заемщиков, не представляет эффективных мер помощи выхода из сложной ситуации клиентов, не имеет возможности влиять, не обладает рычагами давления.

Необходимо усиление и расширение полномочий омбудсмена на все банковские услуги. Также в целях улучшения работы с обращениями клиентов в статье 40-3 Закона о банках необходимо предусмотреть обязательное предварительное рассмотрение обращений банковским омбудсманом и, при отсутствии удовлетворения заявителя или недостижения определенного компромисса, рассмотрение обращения продолжить уполномоченным органом.

Таким образом, анализируя действующее банковское законодательство, на предмет защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в целом, выявленные нормы и положения нуждаются в законодательной регламентации.

Список литературы

1. Указ Президента Республики Казахстан № 922 от 1 февраля 2010 года «Стратегический план развития Республики Казахстан до 2020 года» // Казахстанская правда, 02.02.2010 г., № 22.
2. Закон Республики Казахстан от 31 августа 1995 года «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» // Ведомости Верховного Совета Республики Казахстан, 1995 г., № 15-16, ст. 106.
3. Закон Республики Казахстан от 10 февраля 2011 года «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам ипотечного кредитования и защиты прав потребителей финансовых услуг и инвесторов» // Казахстанская правда, 15.02.2011 г., № 54-55.
4. Закон Республики Казахстан от 19 февраля 2007 года «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам защиты прав миноритарных инвесторов» // Ведомости Парламента Республики Казахстан, 2007 г., № 4, ст. 28.
5. Лаутс Е.Б. «Рынок банковских услуг: правовое обеспечение стабильности» М., 2008. С. 181.
6. Лаврушина О.И. «Деньги, кредит, банки» М., 1998.
7. Финансовый словарь «Финам» / www.finam.ru/dictionary;
8. Конституция Республики Казахстан от 30 августа 1995 года // Ведомости Парламента Республики Казахстан, 1996 г., № 4, ст. 217.
9. Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций, 23.02.2007 года № 49 «Правила ведения документации по кредитованию».
10. Закон Республики Казахстан от 11 июля 1997 года «О языках» // Ведомости Парламента Республики Казахстан, 1997 г., № 13-14, ст. 202.



Мақалада Қазақстан Республикасында қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау аясында қолданыстағы банк заңнамасына талдау жүргізіліп, оның негізінде осы саланың қолданыстағы нормативтік құқықтық актілерінің нормаларын жетілдіру бойынша ұсыныстар әзірленді.

Түйін сөздер: қаржылық қызметтерді тұтынушылардың және инвесторлардың, қарыз алушының/салымшының құқықтарын қорғау, банктік қызметтер, қайта қаржыландыру, капиталдандыру, банк омбудсманы.

В данной статье проведен анализ действующего банковского законодательства на предмет выявления норм по вопросам защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в Республике Казахстан на основе чего выработаны рекомендации и предложения совершенствования действующих нормативных правовых актов в данной сфере.

Ключевые слова: защита прав потребителей финансовых услуг и инвесторов, заемщиков/вкладчиков, банковские услуги, рефинансирование, капитализация, банковский омбудсман.

This article analyzes the current banking legislation to identify the norms concerning protection of the rights and legal interests of financial services consumers in the Republic of Kazakhstan and on which basis recommendations to improve norms of current normative legal acts in this sphere are developed.

Keywords: protection of the rights of financial services consumers and investors, borrowers/depositors, bank services, refinancing, capitalization, bank ombudsman.

Әлия Сансызбайқызы Асқарбаева,

ҚР Заң шығару институтының азаматтық, азаматтық іс жүргізу заңнамасы және атқарушылық іс жүргізу бөлімінің аға ғылыми қызметкері, заң ғылымдарының магистрі

Мейірбек Қабылұлы Байгелов,

заңнама магистрі

Қазақстан Республикасында қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау

Асқарбаева Алия Сансызбаевна,

старший научный сотрудник отдела гражданского, гражданско-процессуального законодательства и исполнительного производства Института законодательства РК, магистр юридических наук

Байгелов Мейірбек Кабылович,

магистр юриспруденции

Защита прав и законных интересов потребителей финансовых услуг в Республике Казахстан

Askarbayeva Aaliyah Sansyzbayevna,

Senior researcher of civil, civil procedural legislation and executive proceedings department of the Institute of Legislation of the Republic of Kazakhstan, Master of Laws

Baygelov Meyirbek Kabulovich,

Master of Laws

Protection of the rights and legal interests of financial services consumers in the Republic of Kazakhstan