

# V МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

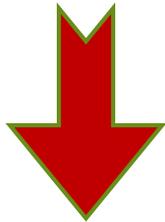


Москва 2020



## Право на обращение к Банковскому омбудсману

Постановление Правления  
Национального Банка №19 от  
28.02.2011 года  
О внесении и дополнений в  
«Правила ведения документации по  
кредитованию»



Пункт 4-1: Договор ипотечного займа, заключенный с физическим лицом, содержит право заемщика письменно обратиться к банковскому омбудсману для урегулирования разногласий.



Постановление Правления  
Национального Банка №136  
от 28.07.2017  
«Правила предоставления  
банковских услуг и рассмотрения  
банками, обращений клиентов,  
возникающих в процессе  
предоставления банковских услуг»



Пункт 4: Банк информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций к банковскому омбудсману (по ипотечным займам), в уполномоченный орган или в суд.

**СХЕМА  
РЕФИНАНСИРОВАНИЯ ЖИЛИЩНЫХ (ИПОТЕЧНЫХ) ЗАЙМОВ**





# Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

## Меры по защите прав потребителей



Запрещается предоставление ипотечных займов, не связанных с предпринимательской деятельностью, **в иностранной валюте физическим лицам**, не имеющим доход в данной валюте в течение шести последовательных месяцев, предшествующих дате обращения физического лица.



# Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

## Меры по защите прав потребителей

Основной  
долг



Просроченные  
проценты,  
неустойка



Новый  
основной  
долг

При изменении условий исполнения договора ипотечного жилищного займа физического лица, не связанного с предпринимательской деятельностью, или выдаче нового займа в целях погашения ипотечного жилищного займа **капитализация (суммирование) просроченного вознаграждения, неустойки (штрафа, пени) к сумме основного долга не допускается.**



# Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

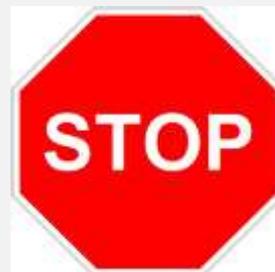
## Меры по защите прав потребителей

Пени и штрафы



90  
дней

Комиссии и  
иные платежи



Потребительские  
займы без залога

Вознаграждение



Пени и штрафы



Комиссии и  
иные платежи



180  
дней



Ипотечные  
займы



# Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

## Возможности досудебного урегулирования разногласий

Заемщик вправе обратиться с заявлением

Об уменьшении ставки вознаграждения

Об изменении валюты займа

Об отсрочке по выплатам

Об изменении способа и порядка погашения долга

О пролонгации срока договора

Прощение основного долга, процентов и штрафов



## Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

### Статья 50 «Банковская тайна», пункт 7-2



*Банковская (коллекторская) тайна раскрывается Банковскому омбудсману по находящимся у него на рассмотрении обращения заемщиков физических лиц.*



# Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

## Статья 40-3 «Порядок принятия решений банковским омбудсманом»

**Банковский омбудсман не рассматривает обращения:**

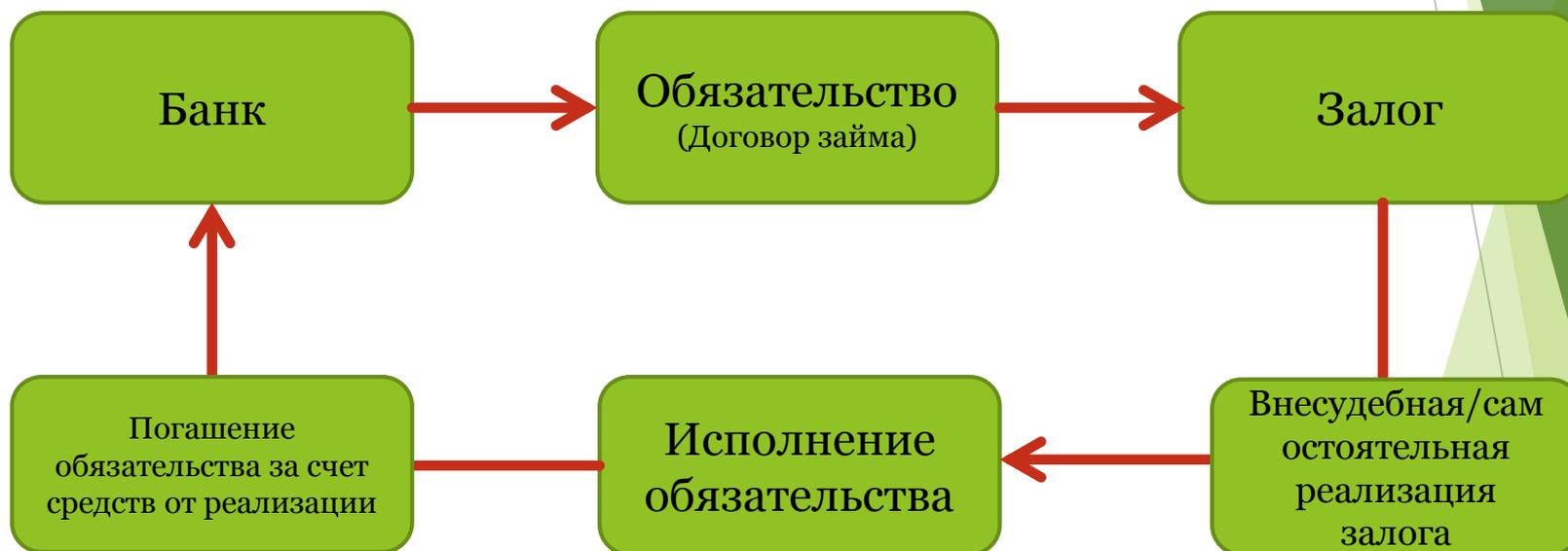


**Институт Банковского омбудсмана –  
как «апелляционная инстанция» на  
стадии досудебного урегулирования  
разногласий, вытекающих из договоров  
ипотечного займа.**



## Залог как способ обеспечения исполнения обязательства

Согласно ст. 299 ГК РК залогом признается такой способ обеспечения исполнения обязательства, в силу которого кредитор (залогодержатель) имеет право в случае неисполнения должником обеспеченного залогом обязательства получить удовлетворение из стоимости заложенного имущества преимущественно перед другими кредиторами лица, которому принадлежит это имущество (залогодатель).



При данной схеме остаток обязательства (займа) прекращается в рамках ст.37 ЗРК «Об ипотеке недвижимого имущества»



# Досудебное урегулирование разногласий по банковским займам



**Решение омбудсмана**

**РЕСТРУКТУРИЗАЦИЯ**

- Изменение ставки % ↔ Изменение валюты
- Отсрочка платежа ↔ Изменение срока действия ДБЗ
- Прощение долга ↔ Изменение метода и очередности

**ДЕФОЛТ**

- Досрочное погашение
- Внесудебные торги

**Исполнение обязательства**



## Залог как способ обеспечения исполнения решения суда

Согласно ст. 299 ГК РК залогом признается такой способ обеспечения исполнения обязательства, в силу которого кредитор (залогодержатель) имеет право в случае неисполнения должником обеспеченного залогом обязательства получить удовлетворение из стоимости заложенного имущества преимущественно перед другими кредиторами лица, которому принадлежит это имущество (залогодатель).





# Урегулирование разногласий по банковским займам



Изменение  
платеже  
способности

Нарушение  
графика  
платежей



Без  
акцептное  
списание

Уведомлен  
ия



**РАЗНОГЛАСИЯ**

**ПРЕТЕН  
ЗИОННО  
ИСКОВАЯ  
РАБОТА**

**РЕСТРУКТУР  
ИЗАЦИЯ**

**ДЕФОЛТ**

**Отказ  
в  
иске**

Судебное  
решение

**торги**

**НЕТ**

Досрочный  
возврат  
займа

**торги**

**НЕТ**

Исп-е  
производст  
во

**ДА**

**ДА**

**Исполнение обязательства**





Постановление Верховного Суда РК №7 от 25.11.2016  
«О судебной практике рассмотрения гражданских дел по спорам, вытекающим из договоров банковского займа»

«Внесудебная реализация залогового имущества является правом кредитора-залогодержателя и **не исключает** возможности реализации этого имущества судебным решением.

Следует иметь в виду, что внесудебная реализация имущества **не является обязательным** порядком досудебного разрешения спора.

Поэтому **неприменение** залогодержателем внесудебного порядка реализации заложенного имущества **не является** основанием **для оставления судом заявления без рассмотрения** по основаниям, предусмотренным в подпункте 1) статьи 279 ГПК».



# МЕЖДУНАРОДНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО

**Основная цель:** Совершенствование деятельности банковского омбудсмана путём взаимодействия с финансовыми омбудсманами других стран, установление и расширение деловых контактов



## МЕЖДУНАРОДНАЯ СЕТЬ ОБМУДСМАНОВ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ



## ОФИС ПРИМИРИТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ СИСТЕМЫ (АРМЕНИЯ)

