

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Положение "О минимальных требованиях к порядку предоставления банковских услуг и рассмотрения обращений потребителей"

Утверждено постановлением Правления Национального банка Кыргызской Республики от 24 июня 2015 года № 35/10

(В редакции постановлений Правления Нацбанка КР от 24 августа 2016 года № 35/3, 8 июня 2017 года № 2017-П-17/23-7, 30 января 2019 года № 2019-П-33/4-2, 26 февраля 2020 года № 2020-П-12/8-8, 28 декабря 2022 года № 2022-П-34/83-9)

Глава 2. Требования к порядку предоставления банковских услуг

(Наименование главы в редакции постановления Правления Нацбанка КР от 28 декабря 2022 года № 2022-П-34/83-9)

6. Взаимоотношения ФКО с потребителями строятся в соответствии с гражданским законодательством Кыргызской Республики. Потребители свободны в выборе ФКО и банковских услуг.

(В редакции постановления Правления Нацбанка КР от 28 декабря 2022 года № 2022-П-34/83-9)

7. В соответствии с законодательством ФКО обязаны по требованию потребителя предоставить ему возможность ознакомления с уставом, а также с лицензией (свидетельством) и финансовой отчетностью.

8. Общие условия предоставления банковских услуг являются открытой информацией и не могут быть предметом коммерческой или банковской тайны. Информация о комиссионных вознаграждениях, тарифах и процентных ставках за предоставление банковских услуг должна быть открытой и доступной для потребителей.

(В редакции постановлений Правления Нацбанка КР от 24 августа 2016 года № 35/3, 28 декабря 2022 года № 2022-П-34/83-9)

9. До заключения любого договора на предоставление банковских услуг потребителю должно быть обеспечено полное раскрытие информации о предоставляемых услугах. Отказ в предоставлении информации об условиях и стоимости предоставляемых услуг не допускается. ФКО обязаны принять все меры для того, чтобы довести до сведения потребителя информацию об условиях предоставляемых услуг, рисках, связанных с ними, предусмотренных законодательством последствиях и ответственности.

(В редакции постановлений Правления Нацбанка КР от 24 августа 2016 года № 35/3, 28 декабря 2022 года № 2022-П-34/83-9)

10. Информация об изменении общих условий предоставления банковских услуг, за исключением информации о процентных ставках, курсе обмена валют, должна публиковаться в средствах массовой информации либо на интернет-сайтах не менее чем за десять рабочих дней до вступления их в силу, а также постоянно размещаться на информационных стендах ФКО. Информация об изменениях процентных ставок и курса обмена валют публикуется незамедлительно.

(В редакции постановлений Правления Нацбанка КР от 24 августа 2016 года № 35/3, 8 июня 2017 года № 2017-П-17/23-7, 28 декабря 2022 года № 2022-П-34/83-9)

11. Договоры, заключаемые с клиентами, должны соответствовать банковскому и иному законодательству Кыргызской Республики. Договоры, заключаемые с клиентами в соответствии с исламскими принципами банковского дела и финансирования, должны соответствовать также и стандартам Шариата. Тексты договоров должны быть напечатаны одинаковым шрифтом не менее двенадцатого размера, изложены предельно ясно и доступно для восприятия и понимания потребителями. По выбору потребителя текст договора составляется на государственном или официальном языке, о чем потребитель должен быть в обязательном порядке проинформирован до заключения договора. По усмотрению ФКО текст договора может быть переведен на другой язык с обязательным составлением экзем-

пляра договора на государственном или официальном языке, который имеет преимущественную силу. До подписания договора (соглашения) потребитель вправе получить на руки проект договора (соглашения) со всеми прилагаемыми к нему документами для ознакомления за пределами ФКО на срок от одного до трех дней, о чем потребитель должен быть в обязательном порядке проинформирован до подписания договора.

Договоры, а также другие соглашения, заключаемые с клиентом, составляются по выбору клиента на государственном или официальном языке, подтверждением которого будет являться письменное или электронное согласие клиента на составление договора на выбранном им языке. Данное согласие хранится в досье клиента.

(В редакции постановлений Правления Нацбанка КР от 24 августа 2016 года № 35/3, 8 июня 2017 года № 2017-П-17/23-7, 28 декабря 2022 года № 2022-П-34/83-9)

12. ФКО по требованию потребителя безвозмездно предоставляет ему для ознакомления информацию об общих условиях предоставления банковских услуг, в том числе:

- 1) порядок предоставления банковских услуг потребителям;
- 2) права и обязанности ФКО и потребителя, их ответственность;
- 3) ставки, тарифы и комиссионные вознаграждения по операциям ФКО;
- 4) предельные величины ставок и условия выплаты вознаграждений по депозитам и кредитам;
- 5) предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых кредитов;
- 6) требования к принимаемому ФКО обеспечению по кредитам;
- 7) порядок рассмотрения обращений (жалоб) потребителей, возникающих в процессе предоставления банковских услуг;
- 8) иные условия, требования и ограничения, которые ФКО считает необходимым включить в общие условия предоставления банковских услуг.

(В редакции постановлений Правления Нацбанка КР от 24 августа 2016 года № 35/3, 28 декабря 2022 года № 2022-П-34/83-9)

13. ФКО не вправе устанавливать для вкладчиков какие-либо ограничения, не предусмотренные законодательством. Одностороннее изменение ФКО условий договора банковского вклада не допускается, если это ущемляет права и законные интересы вкладчика.

14. ФКО до заключения договора банковского вклада предоставляет потребителю в устной форме следующую информацию:

- 1) вид вклада (до востребования, срочный, условный);
- 2) срок вклада (при наличии);
- 3) минимальную сумму (минимальный баланс) вклада;
- 4) ставки вознаграждения;
- 5) условия продления срока вклада без заключения дополнительного соглашения;
- 6) возможность пополнения вклада (капитализации);
- 7) условия полного или частичного досрочного изъятия вклада;
- 8) установленная законом гарантированная сумма вклада;
- 9) условия выплаты процентов;
- 10) тарифы и комиссионные вознаграждения ФКО по вкладу (если предусмотрены).

(В редакции постановления Правления Нацбанка КР от 24 августа 2016 года № 35/3)

15. ФКО до заключения кредитного договора предоставляет потребителю в устной форме следующую информацию:

- 1) срок предоставления кредита;
- 2) предельная сумма и валюта кредита, в том числе возможные валютные риски;
- 3) размер ставки процента в годовом номинальном выражении, а также размер годовой эффективной процентной ставки на дату предоставления информации;
- 4) исчерпывающий перечень и размеры комиссий, тарифов и иной платы, связанной с получением и обслуживанием кредита;
- 5) ответственность и риски потребителя в случае невыполнения обязательств по кредитному договору;
- 6) ответственность залогодателя, поручителя (гаранта) и иного лица, являющегося стороной кредитного договора;
- 7) размеры единовременных регулярных платежей по кредиту (выплачиваемых, как правило, ежемесячно);
- 8) полную стоимость кредита, в абсолютном значении, показывая в отдельности основную сумму кредита, проценты, комиссионные сборы и другие платежи, связанные с заключением и исполнением договора;

9) права потребителя, предусмотренные в разделе 3 листка ключевых данных о потенциальном кредите согласно Приложению 1 к настоящему Положению.

(В редакции постановлений Правления Нацбанка КР от 24 августа 2016 года № 35/3, 8 июня 2017 года № 2017-П-17/23-7)

16. При обращении потребителя - потенциального заемщика для получения кредита ФКО в обязательном порядке на бесплатной основе совместно с потребителем заполняет листок ключевых данных о потенциальном кредите строго в соответствии с формой согласно Приложению 1 к настоящему Положению и предоставляет его потребителю. Потребитель вправе оставить заполненный листок ключевых данных у себя для сравнения информации по услугам других ФКО.

Обращение в настоящем пункте не считается заявкой на получение кредита.

Листок ключевых данных о потенциальном кредите должен быть напечатан одинаковым шрифтом. Ячейки, в которых указываются сумма кредита, проценты в денежном выражении и общая сумма расходов по обслуживанию кредита, а также полная стоимость кредита должны иметь отличительный фон светлого цвета (кроме белого). Толщина (ширина) линии ячейки, в которой указывается полная стоимость кредита, должна быть не менее 3 пт.

(В редакции постановления Правления Нацбанка КР от 24 августа 2016 года № 35/3)

17. Кредитный договор должен соответствовать законодательству Кыргызской Республики и содержать все обязательные требования, предъявляемые законом и нормативными правовыми актами Национального банка.

18. В период обслуживания кредита ФКО по устному или письменному запросу заемщика в течение трех рабочих дней со дня получения запроса, безвозмездно (в случае если не чаще одного раза в месяц или более короткого срока, предусмотренного договором или правилами ФКО) предоставляет ему устную или письменную информацию:

- 1) о сумме денежных средств, выплаченных по кредиту;
- 2) о размере и сроках очередных платежей;
- 3) о размере просроченной задолженности;
- 4) о распределении поступающих денежных средств в счет погашения задолженности по кредиту;
- 5) о размере причитающейся к погашению суммы в случае частичного или полного досрочного погашения кредита;
- 6) об остатке долга по основной сумме;
- 7) о лимите кредитования.

(В редакции постановлений Правления Нацбанка КР от 24 августа 2016 года № 35/3, 26 февраля 2020 года № 2020-П-12/8-8)