

ЗАЩИТА ПОТРЕБИТЕЛЯ

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Кто такой потребитель финансовых услуг?	4
Важность защиты потребителя финансовых услуг	7
Международный опыт, обзор, основные тенденции	10

Роль государства в защите потребителя финансовых услуг

Основы правовой грамотности	18
Гражданский кодекс Республики Казахстан	19
Закон РК «О банках и банковской деятельности»	20
Законы РК о страховании	24
Закон РК «О рынке ценных бумаг»	26
Закон РК «О пенсионном обеспечении»	33
Закон РК «Об акционерных обществах»	35

Государственные гарантии

Страхование вкладов населения	38
Накопительная пенсионная система	41
Гарантирование страховых выплат	42

Обзор деятельности регуляторов финансового рынка

Национальный Банк	44
АФН	45
АРД РФЦА	48

Судебная система

Требования к письменному обращению	53
Судебный иск	54

Издержки при судебных разбирательствах	56
Определение морального ущерба	58
Кредитное бюро	
Определение	62
Схема работы кредитного бюро	64
Кредитный отчет	66
Обзор финансовых услуг в Республике Казахстан для потребителя	
Банковские финансовые услуги	68
Зачем нужен банковский счет	70
Как открыть банковский счет	72
Платежные карты	72
Банковские депозиты	77
Кредиты	82
Интернет-банкинг	96
Сейфовое хранение	98
Тайна вкладов	103
Права банков по отношению к заемщикам, которые не выплачивают кредиты	
Коллекторские агентства	105
Реализация заложенного имущества	116
Мошенничество на финансовом рынке	
Немного истории	119
Финансовые пирамиды	121
Мошенничество с пластиковыми картами	130
Мошенничество в Интернете	137
Мошенничество с кредитами	147
Мошенничество на рынке недвижимости	152
Приложение	158

Введение

Кто такой потребитель финансовых услуг?



***Потребитель** – лицо или организация, потребляющие, использующие продукт чьего-либо производства, чьей-либо деятельности, включая и свой собственный продукт.*

Б. Райзберг, Л. Лозовский, Е. Стародубцева. Современный экономический словарь

Мы с вами ежедневно покупаем хлеб, молоко, картофель, посещаем парикмахерские, пользуемся мобильной связью, иными словами – потребляем товары и услуги. Мы платим за это деньги и имеем право получить взамен качественный продукт, который должен нас удовлетворить. В развитых странах права потребителя надежно закреплены законодательством и защищены на исполнительном уровне. В Казахстане защиту прав потребителей гарантирует закон «О защите прав потребителей» 1991 года.

Существует еще одна категория потребителей – потребители финансовых услуг. Сегодня, когда стремительно развиваются финансовая система и высокие технологии, призванные

облегчить нашу жизнь, все мы в той или иной степени стали потребителями финансовых услуг. Каким образом? Мы храним свои сбережения на банковском депозите, получаем кредиты, пользуемся пластиковыми картами, оплачиваем счета с помощью системы интернет-банкинга, страхуем свое имущество, вкладываем в свой пенсионный фонд – все это финансовые услуги, которые напрямую влияют на наши с вами кошельки, и даже, если хотите, материальное благополучие.

Поэтому сектор финансовых продуктов играет гораздо более важную роль в нашей жизни, нежели рынок повседневных товаров и услуг. И любые решения по части финансов дадут сравнительно ощутимый результат, который вполне может повлиять на нашу судьбу. Если вы грамотно инвестируете свои деньги, завтра у вас будет прочный финансовый фундамент и вы сможете осуществить свои заветные мечты. Если же нет... Согласитесь, ошибиться в выборе пенсионного фонда, от стратегии которого зависит размер вашей будущей пенсии, это вам не испортившуюся сметану купить.

Поэтому потребитель финансовых услуг – не просто клиент банков, инвестиционных компаний и страховых фирм, он еще и инвестор, который управляет своим капиталом и формирует свое материальное будущее.

С этой точки зрения закон «О защите прав потребителей» не предусматривает взаимоотношения граждан с финансовыми организациями, так как здесь присутствует инвестиционная составляющая со всеми соответствующими рисками. А коли ты инвестор, то и риски, связанные с вложениями, должен брать на себя лично.

Тем не менее государство обеспечило защиту потребителям финансовых услуг посредством других законов, в частности Гражданским кодексом и нормативными правовыми актами, регулирующими конкретные сферы.

Многим гражданам свойственно испытывать разного рода страхи от пользования всевозможными финансовыми услугами: от получения экспресс-кредита до инвестирования на фондовом рынке. Вдруг мне откажут? Не возникнут ли у меня финансовые проблемы? А если меня «кинут»? Не потеряю ли я свои деньги? Достаточно ли у меня знаний?

Вопросов у потребителей финансовых услуг много. Для того, чтобы развеять все эти страхи и сомнения, нужно тщательно изучать полезную информацию о секторе финансов и получать сведения из первых рук. Ответы на все выше-означенные вопросы можно найти в брошюре «Защита потребителей», которая публикуется в рамках **Программы повышения инвестиционной культуры и финансовой грамотности населения Республики Казахстан на 2007–2011 годы**, принятой Правительством Республики Казахстан 27 июня 2007 г. ответственным исполнителем Программы является **Агентство Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы (далее – Агентство)**.

Ключевая стратегия Агентства в этом вопросе направлена на предоставление исчерпывающей информации обо всех существующих финансовых инструментах. В частности, выпущены в свет издания «Защита потребителей», «Я – инвестор», «Как управлять семейным бюджетом», «Беззаботная старость», «Мой первый капитал», «Жизнь в долг». Кроме того, выходит в эфир цикл образовательных телевизионных программ, а также распространяются серии печатных изданий.

В настоящем материале по финансовой грамотности на тему «Защита потребителя» мы как можно подробнее, расскажем о том, кто такой потребитель финансовых услуг и почему так важно создание эффективной системы защиты его

интересов, как это делается в западных странах с развитым финансовым рынком. А также о том, каков механизм реализации прав потребителей финансовых услуг в Казахстане: через законодательство (правовое регулирование следующих секторов: банки, страховые компании, рынок ценных бумаг, пенсионная система), систему государственного гарантирования (страхование вкладов населения, накопительная пенсионная система, гарантирование страховых выплат) и регулирования (Национальный банк, АФН, РФЦА), судебную систему и т.д. Как работают кредитное бюро и банковский сектор – в частности, сущность и особенности услуг банков: банковские счета, переводные операции, платежные карты, депозиты, кредиты, интернет-банкинг и т.д. Кроме того, рассмотрим различные виды мошеннической деятельности на финансовом рынке и способах защиты от действий мошенников.

Данная информация будет полезна для действующих и будущих потребителей финансовых услуг, главным образом для того, чтобы успешно применять полученные знания для более эффективного использования финансовых и инвестиционных продуктов и услуг, в том числе с целью обезопасить свои накопления.

Важность защиты потребителя финансовых услуг

Нужно ли говорить о том, что граждане, пользующиеся финансовыми услугами, нуждаются в защите государства. Во-первых, это естественно, что финансовый рынок, как и любая другая сфера общественной жизни, должен регулироваться властью, чтобы был порядок. Во-вторых, большинство людей обладает минимальными знаниями в области финансов, а те, кто имеет определенное представление, далеко не всегда в курсе стремительных перемен, происходящих на этом рынке. А недостаток финансовой грамотности, если его испытывает практиче-

ски все население, может привести к весьма плачевным последствиям, не только для конкретного человека, но и в масштабах страны.

Эффективная защита потребителя финансовых услуг необходима для того, чтобы общественность была уверена в финансовом секторе и доверяла этому рынку, а также для максимального снижения возможных рисков граждан при использовании финансовых услуг. Кроме того, участие потребителей в финансовых процессах приносит пользу финансовой системе, повышая ликвидность системы и ее возможность оказывать финансовое посредничество в соответствии с потребностями современной экономики. Финансовое вовлечение населения и широкий доступ к различным инструментам финансового рынка для всех граждан являются важными целями любой программы по защите финансовых потребителей.

Системная защита потребителей финансовых услуг может также обеспечить защиту от возможного нечестного поведения отдельных финансовых организаций на рынке, например, если отдельная компания попытается воспользоваться неграмотностью клиентов в личных целях. Надзор за финансовыми организациями необходим для предотвращения таких неэтических поступков.

Сильный режим по защите потребителей может помочь гражданам, предоставляя им законные права на получение полной и прозрачной информации о деятельности финансовых учреждений, а также предоставляет возможность принимать соответствующие меры, если финансовое учреждение вовлечено в незаконные и мошеннические действия.

В промышленно развитых странах регулятивные органы в сфере финансов издали правила о точном и полном раскрытии информации о платежах потребителей, в частности по кредитным картам и коллективным инвестиционным фондам. Напри-

мер, исследование, проведенное в США, выявило, что 58% потребителей, использующих альтернативных поставщиков финансовых услуг, таких как центры получения наличных денег по чеку, имели чековый или сберегательный счет, но предпочитали не использовать их. Основной проблемой этих потребителей, чей доход зачастую низкий, является то, что они не могут доверять системе, которая не предоставляет прозрачную информацию о банковских платежах, а также их собственный низкий уровень образования в финансовых вопросах. Таким образом, вопрос финансовой грамотности и защиты интересов потребителей является актуальным даже в самой экономически развитой стране мира, не говоря уже об остальных государствах.

Надо отметить, что вопрос защиты потребителей касается отношений и взаимодействий между розничным потребителем, то есть рядовым гражданином, и финансовым учреждением. Юридическое лицо (фирма, банк, предприятие), которое также пользуется чьими-то финансовыми услугами, не подпадает в категорию потребителя финансовых услуг, нуждающегося в защите. Ведь, например, инвесткомпания – это высококвалифицированный профессиональный клиент, который вполне может отстаивать свои интересы, в отличие от неопытного розничного потребителя.

Необходимость вмешательства для защиты интересов потребителей возникает, когда рынки финансовых услуг не могут защитить розничных клиентов. В академической литературе выделено шесть потенциальных трудностей на рынке, которые могут ущемить интересы розничных потребителей:

1) **Неадекватная информация для потребителей.** Информация может быть дорогой или трудной для получения отдельными потребителями.

2) **Невозможность потребителей оценить качество финансовых продуктов.** Сложные финансовые продукты может

быть трудно оценить, даже если раскрыта вся соответствующая информация.

3) **Проблема недоброкачества.** Потребители признают, что финансовые учреждения понимают их продукты лучше, чем они. Некоторые потребители могут покинуть рынок из-за боязни некачественных продуктов.

4) **Различная склонность к риску при управлении счетами.** У финансового учреждения, управляющего средствами инвесторов, есть стимул принять излишний риск, так как инвестор участвует в риске снижения, а финансовое учреждение пользуется возможностью повышения.

5) **Конфликты интересов.** У финансового учреждения может быть стимул разместить активы инвестора в инвестиции, которые принесут прибыль учреждению в ущерб инвестору.

6) **Необходимость контроля поставщиков.** Если надзорные органы не активны, то группы потребителей должны контролировать качество финансовых услуг, предоставляемых общественности.

Международный опыт, обзор, основные тенденции

В мире финансовым ликбезом активно занимаются последние лет пять. Правительства зарубежных стран поняли: одного экономического развития, бурных темпов роста ВВП и внедрения инноваций в финансовую систему мало. Основная часть населения даже развитых государств осталась за бортом финансовой жизни и не могла разобраться в происходящих экономических событиях и явлениях. Новой насущной задачей стало обеспечение активного участия населения в финансовых и инвестиционных процессах. В результате были запущены разнообразные программы по повышению финансовой грамотности людей.

В США

По мнению экспертов, наибольший интерес с точки зрения эффективности распространения основ финансовых знаний представляет опыт США, где эта проблема стала предметом пристального внимания на рубеже 80–90-х годов. В настоящее время формы повышения финансовой грамотности населения в США чрезвычайно разнообразны. Это федеральные и местные программы, а также программы, проводимые по инициативе общественных организаций, ассоциаций и партнерств.

Большой популярностью пользуется федеральная программа «Финансовая грамотность в США», цель которой «обеспечить американцам доступ к программам обучения по финансовой тематике, которые помогут им получить практические знания и навыки для принятия компетентных финансовых решений на протяжении всей жизни». К сферам, в которых принятие компетентных решений имеет ключевое значение, отнесены основы накопления, управление кредитами, домовладение и пенсионное планирование.

Федеральные власти координируют и совместно с бизнесом финансируют осуществление этой программы. Результаты, полученные по итогам ее реализации, учитываются в национальной стратегии. В программе активно задействованы банки, которые не только делятся экспертными знаниями и опытом, но и довольно активно участвуют в финансировании, предоставляя нередко добровольцев для проведения определенных мероприятий в рамках программы.

Большую роль в повышении уровня финансовой грамотности рядовых американцев сыграли и инициативы местных властей. Например, при казначействе штата Делавэр действует школа, первоначальной аудиторией которой были женщины, занимавшиеся по программе «От кошелька до портфеля активов».

Семинары проводили добровольцы из числа специалистов в сфере предпринимательства, основным источником финансирования были также предприниматели. Передовой опыт этой школы был впоследствии распространен и на другие штаты.

Многочисленные инициативы в сфере финансового образования исходят также от крупных инвестиционных компаний, объектами внимания которых являются местные центры финансовой грамотности, Интернет и другие технологические ресурсы, где можно получить консультации по вопросам финансового образования. Кроме того, частный бизнес выделяет солидные средства на поддержку консультационных служб потребительского кредита, программы оптимизации подоходного налога, семинары по подготовке преподавателей и инструкторов соответствующего профиля, а также на поддержку благотворительных грантов, имеющих целью реализацию программ и инициатив в сфере финансового образования.

Изучение американской системы повышения финансовой грамотности позволяет сделать выводы о том, что для эффективного решения вопроса крайне важно, во-первых, координировать усилия между различными организациями, каждая из которых должна сосредоточить усилия в своей области компетенции. Во-вторых, необходимо задействовать все имеющиеся коммуникационные средства – Интернет, телефон, почту, рекламные площади. Опыт показывает, что информационный посыл эффективен, если будет повторен многократно и по разным каналам. В-третьих, предоставляемые услуги должны быть максимально «приземленными», то есть стимулировать интерес со стороны аудитории возможностью применения полученных знаний не в отдаленной перспективе, а непосредственно сразу после обучения. Для этого необходимо правильно сориентировать учебные материалы и методические средства, сосредоточить внимание на конкретных темах, выработав надежные критерии успеха.

В Евросоюзе

Старший экономист МВФ Николас Бланшер констатировал, что и в западной Европе имеются проблемы, связанные с финансовой грамотностью граждан. По его мнению, повышение финансовой грамотности жителей Старого Света, которые недооценивают важность сбережений, приведет к большей стабильности финансовой системы.

В Нидерландах 65% людей не знают, какой у них пенсионный план. В Великобритании 44% населения подписываются на определенный пенсионный план автоматически, не вникая в подробности. Во Франции люди испытывают дискомфорт, выбирая пенсионный план, механизмы медицинского страхования. Поэтому правительство должно грамотно преподнести потребителям необходимую информацию.

Цель работы по повышению финансовой грамотности – не предложить один подход, а стимулировать население к самостоятельному мышлению, задаванию вопросов, считает Николас Бланшер.

Как подчеркнул эксперт, формировать финансовую грамотность людей нужно еще со школы, с объяснения особенностей долгосрочного планирования. Кроме того, необходимо выявить группы населения, которые особенно нуждаются в такой информации. В Великобритании усилия всех заинтересованных сторон и механизмы повышения финансовой грамотности регулирует Организация экономического сотрудничества и развития (ОЭСР). Для создания правовой среды и разнообразных финансовых продуктов надо и повышать налоговую грамотность, и предлагать различные варианты вовлечения населения в процесс.

Одним из основных направлений международно-правового регулирования в Евросоюзе является защита прав потре-

бителей финансовых услуг. Это связано с тем, что непрофессиональные участники финансовых рынков, то есть рядовые граждане, всегда являются слабой стороной в отношениях с профессиональными участниками рынков, которыми обычно выступают коммерческие организации.

Юридическая защита прав потребителей финансовых услуг в ЕС направлена на обеспечение равенства сторон в хозяйственных отношениях, в соответствии с принципами частного права. Для этого в Союзе утверждены следующие нормы:

1. Запрет несправедливых условий во взаимоотношениях потребителей и профессиональных участников рынков, включающий:

а) запрет несправедливых условий в потребительских договорах;

б) запрет несправедливой коммерческой практики.

2. Повышенная ответственность профессиональных участников и специфических прав непрофессиональных участников рынков финансовых услуг (например, право одностороннего расторжения договора).

Запрет на установление несправедливых условий охватывает как договорные, так и внедоговорные отношения участников рынков. Несправедливыми условиями договоров в ЕС признаются такие условия, которые не обсуждались индивидуально с потребителем и вызывают значительные несоответствия в правах и обязанностях сторон, вытекающих из договора, в ущерб потребителю.

Под коммерческой практикой подразумеваются правоотношения, возникающие между хозяйствующими субъектами по поводу заключения договора, а также действия финансового учреждения, направленные на «завлечение клиентов», согласование с ними условий договора и т.д. Несправедливая коммерческая практика подразделяется на «практику, вводящую

в заблуждение», которая может выражаться в форме действий или бездействия профессионального участника рынка, а также на «агрессивную практику», которая предполагает оказание давления на потребителя с целью понуждения его принять определенное решение.

Право ЕС выработало также критерии несправедливости условий договора и коммерческой практики. Правда, эти критерии не очень четко отражены в законодательстве, поэтому возникающие споры все чаще решаются в судебных разбирательствах.

В России

В России же сегодня глубоко интегрированных с бизнесом государственных проектов повышения финансовой грамотности населения нет. Есть проекты международных организаций – Всемирного банка, ЕБРР, МВФ, TACIS, есть собственные проекты министерств и ведомств (федеральные национальные программы, нацпроекты и др.) и есть разрозненные проекты участников рынка – компаний, банков, различных фондов. Однако в первых двух случаях финансовое просвещение населения играет вспомогательную роль, а иногда и вовсе остается только на бумаге. А проекты, финансируемые бизнесом, как правило, рассчитаны на существующих и потенциальных клиентов и имеют целью увеличение продаж. Кроме того, все они существуют параллельно, не имея общих целей и задач.

Проведенные Всемирным банком и другими международными организациями исследования свидетельствуют о том, что значительная часть россиян не имеет базового финансового образования. Это ограничивает возможности граждан по принятию правильных решений для обеспечения своего финансового благополучия. Они легко становятся жертвами раз-

личных злоупотреблений. Кроме того, доступ к финансовым услугам для значительных групп населения: малоимущих, жителей отдаленных районов и представителей маргинальных слоев – зачастую весьма ограничен. Все эти факторы тормозят экономическое развитие страны.

Как отметила заместитель генерального директора компании Visa Татьяна Смирнова, «55% населения России вообще не пользуется банковскими услугами. Лучше всего люди осведомлены о потребительских кредитах, а инвестиционные портфели и кредитные карты менее популярны».

Президент и председатель правления АКБ «Русславбанк» Николай Гусман высказался более оптимистично: «Банковские услуги в России востребованы: 16% населения хранят деньги на депозитах, 14% взяли кредиты. Денежными переводами пользуются и интересуются как минимум 30% людей. Объем переводов в год увеличивается примерно на 60%. Высокие зарплаты привлекают в нашу страну дешевые трудовые ресурсы. И этих людей, не доверяющих никаким финансовым институтам и посредникам, надо развивать и образовывать».

К числу тех, кто выполняет эти задачи, относится исполнительный директор Национального фонда содействия финансовой грамотности Ирина Куновская. «К числу главных задач нашего фонда относятся создание, поддержка и реализация целевых программ и проектов, направленных на повышение финансовой грамотности российских граждан с учетом особенностей социально-экономических условий страны и накопленного российского и мирового опыта, – рассказала Ирина. – Основная аудитория фонда – молодежь, которая на сегодняшний день наиболее уязвима в финансовой области. Ведь объективное развитие финансового рынка приводит не только к усложнению и дифференциации финансовых продуктов, но и к увеличению сложности и «цены» выбора на финансовом

рынке. Кроме того, процесс сопровождается усилением конкуренции, повышением агрессивности рекламы и все большей доступностью кредитных продуктов».

Однако, несмотря на это, уровень финансовой грамотности молодежи России невысок. В системе образования практически отсутствует адресное обучение основам личного финансового планирования, а опыт родителей, полученный на финансовом рынке, крайне ограничен и во многих случаях отрицателен. Таким образом, можно выделить следующие приоритеты: осознание обществом важности финансового образования населения, изучение опыта других стран в области повышения финансовой грамотности молодежи и активизация роли государства в данной сфере. Следовательно, сегодня стоят новые задачи, в числе которых:

- расширение горизонтов финансового образования;
- разработка и адаптация учебных материалов;
- оценка эффективности образовательных программ;
- выбор эффективных форм внедрения в учебный процесс;
- подготовка преподавателей;
- углубление научных исследований.

В России институты защиты потребителей пока не столь развиты, как на Западе. Поэтому с целью предотвращения возможных конфликтов между иностранными и российскими партнерами, а также с целью предотвращения ущемления интересов отечественных потребителей, необходимо обеспечить защиту непрофессиональных участников рынков в России на уровне, соответствующем европейским стандартам.

В Индии

Как поведал представитель правительства Индии Гиан Бу-

шан, доля сбережений граждан Индии составляет 29% ВВП. Однако основная масса сбережений хранится в золоте, хотя за последние 25 лет цена золота выросла в 54 раза, а тот же рынок акций – в 129 раз.

Работа по повышению финансовой грамотности граждан в Индии показала: около четверти местного населения не имеет никаких сбережений ни в новых, ни в старых финансовых инструментах, 55,4% откладывают деньги на образование, 36,6% – на свадьбу детей и 31,5% – на старость. Около 72% респондентов ни с кем при этом не консультируются. 58% респондентов хранят деньги в сберегательном банке. 6% имеют фиксированный депозит, в то время как 11% предпочитают периодический.

РОЛЬ ГОСУДАРСТВА В ЗАЩИТЕ ПОТРЕБИТЕЛЯ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Основы правовой грамотности

Чрезвычайно важно знать законодательные каноны, на которых базируется вся работа финансовой системы. Многие клиенты финансовых учреждений допустили серьезные ошибки и понесли серьезный материальный ущерб именно по причине правовой безграмотности и халатного отношения к заключаемым договорам. Обладая знаниями о соответствующих законах, вы будете лучше понимать систему финансовых взаимоотношений, а также у вас будет больше возможностей защитить свои интересы при работе с финансовыми организациями.

Вопросы защиты прав потребителей финансовых услуг в Казахстане регулируются Гражданским кодексом и законодательными актами, регламентирующими различные секторы финансового рынка, например, банковскую, пенсионную систему, страхование, рынок ценных бумаг и т.д.

Гражданский кодекс Республики Казахстан

Как установлено Гражданским кодексом, каждый потребитель изначально имеет право быть удовлетворенным полученными финансовыми услугами, а в частности на:

- свободное заключение договоров на приобретение товаров, использование работ и услуг;
- надлежащее качество и безопасность товаров (работ, услуг);
- полную и достоверную информацию о товарах (работах, услугах);
- объединение в общественные организации потребителей.

Граждане и юридические лица по своему усмотрению распоряжаются принадлежащими им гражданскими правами, в том числе правом на их защиту. Защищать свои гражданские права они могут через суд, арбитражный суд или третейский суд и добиться признания своих прав; восстановления положения, существовавшего до нарушения права; пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения; присуждения к исполнению обязанности в натуре; взыскания убытков, неустойки; признания сделки недействительной; компенсации морального вреда; прекращения или изменения правоотношений; признания недействительным или не подлежащим применению не соответствующего законодательству акта органа государственного управления или местного представительного либо исполнительного органа;

взыскания штрафа с государственного органа или должностного лица за воспрепятствование гражданину или юридическому лицу в приобретении или осуществлении права...

Гражданский кодекс регулирует отношения между потребителем финансовых услуг и финансовым учреждением с точки зрения основных прав граждан. Главными же правовыми рычагами, контролирующими взаимодействия на финансовом рынке, являются соответствующие законодательные акты.

Особенности правового регулирования защиты прав потребителей финансовых услуг:

- в банковском секторе
- в страховом секторе
- в секторе рынка ценных бумаг
- в секторе пенсионных услуг

Закон РК «О банках и банковской деятельности».

Закон предписывает банкам быть прозрачными перед клиентом, то есть предоставлять по первому требованию всю информацию, касающуюся правил проведения финансовых операций и соответствующих рисков.

Статья 32. Обязанность банка по раскрытию общих условий проведения операций

п. 2. Банки обязаны по первому требованию клиента предоставлять Правила об общих условиях проведения операций.

п. 3. Банки не вправе отказать клиенту в предоставлении информации о возможных рисках, связанных с проведением операции.

В большинстве же случаев условия взаимодействия граждан с банками оговариваются в договорах, заключа-

емых между ними. В таких случаях права и обязанности каждой стороны прописаны в контракте. Клиенты банков должны тщательно изучать условия, предлагаемые банками в договорах, прежде чем подписывать бумаги.

Статья 33. Договорный характер отношений между банком и клиентом

п. 1. Отношения между банками, а также между банками и их клиентами осуществляются на основании договоров, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

п. 2. Клиенты банка вправе открывать банковские счета в других банках с уведомлением банка-кредитора, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.

В то же время закон обеспечивает гражданам право осуществлять платежи и перевод денег через банки без материального ущерба для себя (разумеется, не считая банковских комиссий), а условия проведения таких операций клиенты могут выбирать самостоятельно.

Статья 38. Осуществление платежей и переводов денег

п. 2. В случае ненадлежащего осуществления платежей и переводов денег банк несет ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан и договором, заключенным с клиентом (депозитором).

Очень важный момент. Закон запрещает банкам и прочим кредитным учреждениям самостоятельно, против воли клиента увеличивать размеры вознаграждений по кредиту – будь то процентная ставка или какие-либо другие комиссии или расходы. Финансовые учреждения также обязаны сообщать своим клиентам (в том числе в публикациях) годовую эффективную ставку, то есть истинный размер вознаграждения, включающий, помимо основной процентной ставки, все прочие комиссионные за сопутствующие услуги.

Статья 39. Ставки и тарифы

п. 1-1 Банки второго уровня, 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.

п. 2. Банки, организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, обязаны указывать ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении, порядок которого устанавливается уполномоченным органом, в договорах, заключаемых с клиентами, а также при распространении информации о величинах вознаграждения по финансовым услугам, в том числе ее публикации.

Закон предписывает банкам хранить в тайне информацию о клиентах и их финансовых операциях, поэтому люди могут не беспокоиться о том, что эти сведения могут попасть в руки посторонних.

Статья 50. Банковская тайна

п. 1. Банковская тайна включает в себя сведения о наличии, владельцах и номерах банковских счетов депозиторов, клиентов и корреспондентов банка, об остатках и движении денег на этих счетах и счетах самого банка, об операциях банка (за исключением общих условий проведения банковских операций), а также сведения о наличии, владельцах, характере и стоимости имущества клиентов, находящегося на хранении в сейфовых ящиках, шкафах и помещениях банка.

п. 2. Банки гарантируют тайну по операциям и депозитам своих депозиторов, клиентов и корреспондентов, а также тайну имущества, находящегося на хранении в сейфовых ящиках, шкафах и помещениях банков.

п. 4. Банковская тайна может быть раскрыта только владельцу счета (имущества), любому третьему лицу на основа-

нии письменного согласия владельца счета (имущества), данного в момент его личного присутствия в банке, кредитному бюро по предоставленным займам в соответствии с законодательными актами Республики Казахстан...

Никто не вправе арестовать или взыскать имущество граждан, находящееся в банке (депозиты, деньги на текущем счете, содержимое сейфов и т.д.), без соответствующего постановления суда.

Статья 51. Наложение ареста и обращение взыскания на деньги и имущество, находящиеся в банке

п. 2. Конфискация денег и другого имущества юридического и физического лица, находящихся в банке, за исключением пенсионных активов накопительных пенсионных фондов, может быть произведена только на основании вступившего в законную силу судебного решения (приговора).

Закон гарантирует, что в случае принудительной ликвидации коммерческого банка все вкладчики-физические лица получают от Казахстанского фонда гарантирования депозитов возмещение в размере вклада, но не более 5 миллионов тенге. Если банк имеет лицензию на прием депозитов, открытие и ведение банковских счетов физических лиц, значит он автоматически является участником системы обязательного коллективного гарантирования (страхования) вкладов (депозитов) физических лиц Республики Казахстан.

Статья 52. Обязательное гарантирование депозитов

п. 1. В целях защиты интересов депозиторов банков второго уровня Республики Казахстан создается система обязательного гарантирования депозитов.

п. 2. Участие в системе обязательного гарантирования депозитов является обязательным для всех банков второго уровня, имеющих лицензию на прием депозитов, открытие и ведение банковских счетов физических лиц.

Законы РК о страховании

Законодательство в области страхования представлено разными нормативными актами, охватывающими практически все сферы общественной жизни, в которых гражданам необходимо обеспечить себе страховую защиту. Вот эти законы:

«О страховой деятельности», «О Фонде гарантирования страховых выплат», «Об обязательном страховании гражданской правовой ответственности работодателя за причинение вреда жизни и здоровью работника при исполнении им трудовых (служебных) обязанностей», «Об обязательном страховании гражданской правовой ответственности перевозчика перед пассажирами», «Об обязательном страховании гражданской правовой ответственности владельцев транспортных средств», «Об обязательном страховании гражданской правовой ответственности туроператора и турагента», «О взаимном страховании», «Об обязательном страховании в растениеводстве»...

Закон РК «О страховой деятельности» – это обобщенный нормативный акт, который дает определения участников страхового сектора и профессиональных терминов, представляет виды страхования, а также описывает механизм страховой деятельности в целом.

Закон РК «О Фонде гарантирования страховых выплат» регулирует работу упомянутого государственного учреждения. Основной задачей Фонда является защита имущественных интересов страхователей при принудительной ликвидации страховой организации. Фонд гарантирует страховые выплаты по трем видам обязательного страхования: гражданской правовой ответственности владельцев транспортных средств, гражданской правовой ответственности перевозчика перед пассажирами и гражданской правовой ответственности туроператора и турагента. Фонд также выплачивает компенсацию по возмещению вреда, причиненного жизни

и здоровью потерпевшего и (или) расходов на погребение. Участниками системы гарантирования являются 32 страховые организации.

Закон РК «Об обязательном страховании гражданско-правовой ответственности работодателя за причинение вреда жизни и здоровью работника при исполнении им трудовых (служебных) обязанностей». Название говорит за себя. Если наемный служащий, находясь на работе, получил телесные (или психологические) травмы, из-за чего был нанесен ущерб его здоровью, или, не дай бог, он лишился жизни, ему (или его семье) должна быть выплачена материальная компенсация.

Закон РК «Об обязательном страховании гражданско-правовой ответственности перевозчика перед пассажирами» обеспечивает гражданам, пользующимся общественным транспортом, защиту от непредвиденных событий, которые могут причинить ущерб их жизни, здоровью или личному имуществу.

Закон РК «Об обязательном страховании гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств» защищает людей, пострадавших от дорожно-транспортного происшествия. Типичный случай: водитель за рулем своего автомобиля, нарушив правила дорожного движения, совершил наезд на другую автомашину. Ущерб, причиненный в результате этой аварии пострадавшему автовладельцу, подлежит возмещению страховой компанией виновника.

Закон РК «Об обязательном страховании гражданско-правовой ответственности туроператора и турагента» защищает имущественные и прочие интересы туристов во время поездки, организованной туристической компанией.

Закон РК «О взаимном страховании». Цель этого документа – удовлетворение потребностей в страховой защите населения, предпринимателей, использование собственного потенциала для обеспечения страховой защиты, повышение

уровня конкуренции на рынке страховых услуг, создание альтернативы коммерческому страхованию, при котором владельцы общества взаимного страхования одновременно являются и его клиентами, предоставление продуктов, наиболее удовлетворяющих потребности членов общества взаимного страхования.

Закон РК «Об обязательном страховании в растениеводстве» направлен на то, чтобы финансово защитить сельскохозяйственных товаропроизводителей от возможных убытков в случае неурожая.

Помимо обязательного страхования, есть еще и добровольное страхование. Человек может по собственному желанию застраховать свое имущество от всевозможных непредвиденных случаев на определенный срок.

Или воспользоваться накопительным страхованием жизни – тоже добровольно. И если с клиентом страховой компании что-нибудь случится (например, будет причинен вред его здоровью или он лишится жизни), ему или его семье будет выплачена материальная компенсация, предусмотренная в договоре. В этом случае деньги, которые периодически вносятся в страховую компанию, не остаются на балансе страховщика, а инвестируются и приумножаются, затем при выходе клиента на пенсию по частям выплачиваются ему в качестве пенсии.

Однако отношения граждан со страховыми компаниями на основе добровольного страхования не регулируются законами. Все условия, права и обязанности обеих сторон отражены в договоре, поэтому чрезвычайно важно изучать каждый пункт этого документа перед подписанием.

Закон РК «О рынке ценных бумаг»

Закон «О рынке ценных бумаг» регулирует работу фондо-

вого рынка, определяет порядок регулирования и надзора за рынком ценных бумаг, чтобы обеспечить безопасное, открытое и эффективное функционирование этой системы, защиту прав инвесторов и держателей ценных бумаг и добросовестную конкуренцию участников фондового рынка.

Закон описывает деятельность представителя держателей облигаций (организация, действующая в интересах держателей облигаций на основании договора, заключенного с эмитентом) – каким именно образом он должен защищать интересы своих подопечных, то есть держателей облигаций.

Статья 20. Функции и обязанности представителя

п. 2. В целях защиты прав и интересов держателей облигаций представитель обязан:

1) выявлять обстоятельства, которые могут повлечь нарушение прав и интересов держателей облигаций, и извещать их в течение трех календарных дней об указанных обстоятельствах;

2) представлять интересы держателей облигаций в правоотношениях, связанных с оформлением и регистрацией права залога на имущество, которое является обеспечением исполнения обязательств эмитента перед держателями облигаций;

3) осуществлять контроль за состоянием имущества, являющегося обеспечением исполнения обязательств эмитента перед держателями облигаций, в порядке, установленном законодательными актами Республики Казахстан;

4) осуществлять контроль за своевременной выплатой вознаграждения по облигациям;

5) информировать уполномоченный орган и держателей облигаций о состоянии имущества, являющегося обеспечением исполнения обязательств эмитента перед держателями облигаций;

6) извещать уполномоченный орган и держателей облигаций о прекращении его полномочий в качестве представителя в

течение трех дней с даты расторжения договора с эмитентом;

7) предоставлять уполномоченному органу и держателям облигаций по их запросам информацию и документы, относящиеся к его деятельности в качестве представителя;

8) не разглашать сведения, составляющие служебную, коммерческую и иную охраняемую законом тайну;

9) реализовывать заложенное имущество в соответствии с законодательством Республики Казахстан в случае неисполнения эмитентом своих обязательств перед держателями облигаций.

Нормативный акт предписывает, чтобы процесс выпуска эмиссионных ценных бумаг был максимально прозрачным для инвесторов, и обеспечивает последних правом на информацию по первому требованию.

Статья 21. Право инвесторов на получение информации о выпуске эмиссионных ценных бумаг

п. 1. При размещении эмиссионных ценных бумаг эмитент (андеррайтер, эмиссионный консорциум) обязан по первому требованию инвестора предъявлять ему для ознакомления проспект выпуска эмиссионных ценных бумаг или его копию.

п. 3. Инвестор вправе обратиться в уполномоченный орган с запросом о проверке соответствия копии проспекта выпуска эмиссионных ценных бумаг проспекту, находящемуся у уполномоченного органа, представив уполномоченному органу в этих целях данную копию.

В законе закрепляется право держателя на получение доходов по ценным бумагам, обязывает эмитента (организацию, чьими ценными бумагами владеет держатель) вовремя выплачивать доходы и налагается ответственность за просрочки в выплатах.

Статья 31. Выплата дохода по ценным бумагам. Платежный агент

п. 1. В период обращения эмиссионных ценных бумаг на

вторичном рынке ценных бумаг эмитент обязан соблюдать установленный законодательством Республики Казахстан и проспектом выпуска эмиссионных ценных бумаг порядок выплаты дохода по ценным бумагам.

п. 8. В случае невыплаты, а также неполной выплаты по вине эмитента дохода по эмиссионным ценным бумагам и номинальной стоимости облигаций при их погашении эмитент обязан выплатить держателям ценных бумаг сумму основного обязательства и пеню за каждый день просрочки, исчисляемую исходя из официальной ставки рефинансирования Национального Банка Республики Казахстан на день исполнения денежного обязательства или его соответствующей части.

В законе подробно описан механизм инвестирования в ценные бумаги или повседневной торговли акциями посредством электронных операций (сегодня – ценные бумаги представлены виртуальной информацией в реестре, а их бумажные аналоги канули в прошлое), а также роль и функции держателя ценных бумаг.

Статья 57. Порядок осуществления номинального держания ценных бумаг

п. 3. Кастодиан и брокер и (или) дилер с правом ведения счетов клиентов в качестве номинального держателя обязаны в течение трех календарных дней после заключения договора о номинальном держании с клиентом открыть клиенту лицевой счет в системе учета номинального держания и субсчет клиента в системе учета центрального депозитария с раскрытием всех реквизитов клиента, необходимых для открытия субсчета.

В системе реестров держателей ценных бумаг учет негосударственных ценных бумаг, переданных в номинальное держание, осуществляется по лицевому счету центрального депозитария, открытие которого производится регистратором на

основании приказа центрального депозитария.

Сотрудничество частного инвестора (совершающего сделки с ценными бумагами) с брокерской компанией закрепляется договором, в котором, естественно, подробно отражены права и обязанности каждой из сторон.

Статья 60. Договор о номинальном держании

п. 1. Правоотношения между номинальным держателем и его клиентом регулируются заключенным между ними договором о номинальном держании. К договору о номинальном держании применяются нормы договора поручения в соответствии с гражданским законодательством Республики Казахстан.

Закон регламентирует порядок совершения сделок через брокера, при этом подчеркивается важный для потребителя момент – брокер по определению должен ставить интересы клиента выше собственных.

Статья 64. Совершение сделок брокером и (или) дилером

п. 1. Брокер и (или) дилер совершает сделки с финансовыми инструментами в соответствии с приказом клиента. Виды приказов клиентов, их содержание и оформление устанавливаются нормативным правовым актом уполномоченного органа и внутренними документами брокера и (или) дилера.

п. 2. Исполнение приказа клиента осуществляется брокером и (или) дилером с соблюдением условий совершения сделки, указанных в данном приказе. Если при совершении сделки возникнет необходимость изменения условий сделки, брокер и (или) дилер обязан согласовать свои действия с клиентом.

В случае возникновения конфликта интересов брокер и (или) дилер обязан совершить сделку, исходя из приоритета интересов клиента над своими интересами.

Законом запрещается Центральному депозитарию ущемлять интересы своих депонентов (в нашем случае

– брокерских компаний) и их клиентов (то есть частных инвесторов, держателей ценных бумаг) регистрировать сделки без соответствующих приказов, передавать конфиденциальную информацию и т.д.

Статья 82. Ограничения деятельности центрального депозитария

п.1. Центральный депозитарий не вправе:

1) делегировать другим лицам выполнение своих функций в соответствии с законодательством Республики Казахстан и сводом правил центрального депозитария;

2) осуществлять регистрацию сделок с финансовыми инструментами без наличия соответствующих приказов своих депонентов или организатора торгов;

3) разглашать коммерческую тайну о депоненте (его клиенте), финансовых инструментах, учитываемых на лицевом счете (субсчете) депонента (его клиента), служебную тайну;

4) совершать действия, нарушающие права и интересы депонентов и их клиентов.

Интересы частных инвесторов – клиентов брокерских компаний – также защищаются саморегулируемой организацией (саморегулируемая организация – юридическое лицо, созданное профессиональными участниками рынка ценных бумаг в форме ассоциации, чтобы установить единые правила и стандарты их деятельности на рынке ценных бумаг).

Статья 100. Защита прав и интересов клиентов членов саморегулируемой организации

п. 1. Саморегулируемая организация осуществляет защиту прав и интересов клиентов своих членов путем рассмотрения их обращений. По итогам рассмотрения обращений клиентов и при наличии оснований саморегулируемая организация применяет в отношении члена саморегулируемой организации меры воздействия.

п. 2. Неправомерный отказ в рассмотрении обращения может быть обжалован клиентом члена саморегулируемой организации в уполномоченный орган.

Закон обязывает брокерскую компанию, через которую частный инвестор совершает сделки с ценными бумагами, быть предельно прозрачным для своих клиентов и предоставлять всю информацию, затрагивающую их права и интересы.

Статья 103. Раскрытие информации лицензиатом

Лицензиат обязан:

1) в соответствии с договором раскрывать перед своим клиентом информацию, затрагивающую его права и интересы;

2) предоставить клиенту возможность ознакомления со всей имеющейся информацией о ценных бумагах и их эмитенте (за исключением информации, составляющей коммерческую и служебную тайну на рынке ценных бумаг) при приеме приказа на совершение сделки с ценными бумагами;

3) уведомлять своего клиента о возможностях и фактах возникновения конфликта интересов в процессе совершения сделки с финансовыми инструментами по приказу данного клиента;

4) уведомлять своего клиента об ограничениях и особых условиях, установленных законодательством Республики Казахстан, в отношении сделки с финансовыми инструментами, предполагаемой к совершению;

5) разъяснять своему клиенту причины отказа в исполнении его приказа;

6) предоставлять уполномоченному органу информацию о совершенных сделках с финансовыми инструментами, в отношении которых законодательством Республики Казахстан установлена обязательность раскрытия информации о них, а также о клиентах, по приказам которых были совершены такие сделки;

- 7) доводить до сведения клиентов информацию, полученную от эмитентов и предназначенную для распространения;
- 8) раскрывать перед клиентами информацию, касающуюся деятельности лицензиата, в объеме и порядке, установленных нормативными правовыми актами уполномоченного органа;
- 9) доводить до сведения уполномоченного органа изменения и дополнения в документы, представляемые при получении лицензии.

Закон РК «О пенсионном обеспечении»

Закон определяет правовые и социальные основы пенсионного обеспечения граждан в Республике Казахстан, регламентирует участие государственных органов, физических и юридических лиц, независимо от форм собственности, в реализации конституционного права граждан на пенсионное обеспечение.

В этом документе достаточно подробно приведены механизмы защиты интересов вкладчиков накопительных пенсионных фондов и нынешних пенсионеров страны, а также закреплены практические возможности, о которых многие граждане и не подозревают.

Статья 7. Право на получение пенсионных выплат из Центра

Гражданам гарантировано право на получение пенсионных выплат из Центра при наступлении установленных настоящим Законом условий.

Статья 16. Сроки рассмотрения документов для назначения пенсионных выплат из Центра

п. 3. В случае отказа в назначении пенсионных выплат из Центра орган, назначающий пенсионные выплаты, обязан

письменно мотивировать причины отказа и вернуть представленные документы заявителю.

Статья 19. Порядок осуществления пенсионных выплат из Центра

п. 2. Работающие пенсионеры имеют право на получение пенсии в полном размере...

Статья 27. Права и обязанности вкладчиков обязательных пенсионных взносов, получателей пенсионных выплат из накопительных пенсионных фондов и агентов

п. 1. Вкладчики обязательных пенсионных взносов и получатели пенсионных выплат из накопительных пенсионных фондов имеют право:

1) выбирать накопительный пенсионный фонд для заключения с ним договора о пенсионном обеспечении за счет обязательных пенсионных взносов;

2) получать информацию об акционерах накопительного пенсионного фонда, организации, осуществляющей инвестиционное управление пенсионными активами, и банка-кастодиана в объеме, определяемом уполномоченным органом;

3) получать информацию о состоянии пенсионных накоплений;

4) обжаловать в судебном порядке действия накопительного пенсионного фонда;

5) получать пенсионные выплаты из накопительного пенсионного фонда в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан на момент осуществления выплат;

6) переводить в порядке, установленном нормативными правовыми актами уполномоченного органа, свои пенсионные накопления из одного накопительного пенсионного фонда в другой, но не чаще чем два раза в году;

7) завещать свои пенсионные накопления в соответствии с

законодательством Республики Казахстан;

8) изымать пенсионные накопления при выезде на постоянное место жительства за пределы Республики Казахстан в соответствии с законодательством Республики Казахстан;

9) переводить пенсионные накопления из накопительного пенсионного фонда в страховую организацию;

10) осуществлять иные права согласно договору о пенсионном обеспечении за счет обязательных пенсионных взносов и законодательству Республики Казахстан.

Закон РК «Об акционерных обществах»

Закон определяет правовое положение, порядок создания, деятельности, реорганизации и ликвидации акционерного общества; права и обязанности акционеров, а также меры по защите их прав и интересов; компетенцию, порядок образования и функционирования органов акционерного общества; полномочия, порядок избрания и ответственность его должностных лиц.

Что касается потребителей финансовых услуг в данном контексте, то есть акционеров, этот закон обеспечивает их правом на полную, объективную информацию о деятельности компании (чьими бумагами они владеют), получать дивиденды, участвовать в управлении организацией, оспаривать в суде принятые компанией решения и на многое другое. Все права акционера, впрочем, связаны с теми или иными нюансами, в частности, с тем, каким процентом бумаг владеет инвестор. Чем больше процент, тем шире полномочия.

Статья 14. Права акционеров общества

1. Акционер общества имеет право:

1) участвовать в управлении обществом в порядке, предусмотренном настоящим Законом и уставом общества;

- 2) получать дивиденды;
- 3) получать информацию о деятельности общества, в том числе знакомиться с финансовой отчетностью общества, в порядке, определенном общим собранием акционеров или уставом общества;
- 4) получать выписки от регистратора общества или номинального держателя, подтверждающие его право собственности на ценные бумаги;
- 5) предлагать общему собранию акционеров общества кандидатуры для избрания в совет директоров общества;
- 6) оспаривать в судебном порядке принятые органами общества решения;
- 7) обращаться в общество с письменными запросами о его деятельности и получать мотивированные ответы в течение тридцати дней с даты поступления запроса в общество;
- 8) на часть имущества при ликвидации общества;
- 9) преимущественной покупки акций или других ценных бумаг общества, конвертируемых в его акции, в порядке, установленном настоящим Законом, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

2. Крупный акционер также имеет право:

- 1) требовать созыва внеочередного общего собрания акционеров или обращаться в суд с иском о его созыве в случае отказа совета директоров в созыве общего собрания акционеров;
- 2) предлагать совету директоров включение дополнительных вопросов в повестку дня общего собрания акционеров в соответствии с настоящим Законом;
- 3) требовать созыва заседания совета директоров;
- 4) требовать проведения аудиторской организацией аудита общества за свой счет.

3. Не допускаются ограничения прав акционеров, установленных пунктами 1 и 2 настоящей статьи.

Уставом общества могут быть предусмотрены иные права акционеров.

Закон также наделяет акционеров правом первыми приобрести ценные бумаги, которые акционерное общество собирается разместить или продать.

Статья 16. Право преимущественной покупки ценных бумаг общества

1. Общество, имеющее намерение разместить объявленные акции или другие ценные бумаги, конвертируемые в простые акции общества, а также реализовать ранее выкупленные указанные ценные бумаги, обязано в течение десяти дней с даты принятия решения об этом предложить своим акционерам посредством письменного уведомления или публикации в средствах массовой информации приобрести ценные бумаги на равных условиях пропорционально количеству имеющихся у них акций по цене размещения (реализации), установленной органом общества, принявшим решение о размещении (реализации) ценных бумаг. Акционер в течение тридцати дней с даты оповещения о размещении (реализации) обществом акций вправе подать заявку на приобретение акций либо иных ценных бумаг, конвертируемых в акции общества, в соответствии с правом преимущественной покупки.

При этом акционер, владеющий простыми акциями общества, имеет право преимущественной покупки простых акций или других ценных бумаг, конвертируемых в простые акции общества, а акционер, владеющий привилегированными акциями общества, имеет право преимущественной покупки привилегированных акций общества.

2. Порядок реализации права акционеров общества на преимущественную покупку ценных бумаг устанавливается уполномоченным органом.

ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ГАРАНТИИ

Финансовый рынок – специфичный рынок. В значительной степени это инвестиции, а любые инвестиции, как известно, связаны с определенным риском. Уровень риска зависит от стратегии инвестора (который одновременно может быть и потребителем финансовых услуг). Во всех странах – и Казахстан не исключение – люди, занимающиеся инвестированием, несут личную ответственность за свои инвестиционные решения, то есть управляют своими деньгами на свой страх и риск.

Тем не менее правительство несет ответственность за то, чтобы на финансовом рынке царил порядок, не было эксцессов и прочих событий, негативно влияющих на экономику страны, попирающих права граждан, наносящих вред интересам государства...

Власти регулируют деятельность финансового рынка, следя, помимо прочего, за тем, чтобы обслуживание потребителей услуг данного сектора было на качественном уровне и в рамках закона. Главным регулятором является Агентство Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций (АФН).

Государство обеспечивает гарантию сохранности вложений населения в тех сегментах рынка, где финансовые организации принимают на себя обязательства по выплате вознаграждения и где финансовое вовлечение граждан обязательно, то есть в банковской системе, накопительных пенсионных фондах и страховых компаниях.

Страхование вкладов населения

Практика ликвидации банков показывает, что их кредиторы,

в частности физические лица-вкладчики не всегда знают, куда и к кому обращаться в этом случае. Банк может быть ликвидирован в добровольном или принудительном порядке. В добровольном – банк ликвидируется по решению его акционеров при наличии разрешения уполномоченного органа. А в случае принудительной ликвидации решение об этом принимает суд.

Вкладчики должны знать, что при принятии банком решения о добровольной ликвидации, АФН дает разрешение на нее только в том случае, если банк обязуется удовлетворить требования всех его кредиторов в полном объеме. В том числе вкладчиков, что подтверждается балансовым отчетом, который прилагается к ходатайству о выдаче разрешения, и свидетельствует о достаточности средств для проведения всех расчетов. Поэтому при добровольной ликвидации банка вкладчики получают основной долг и начисленные проценты в полном объеме.

Началом ликвидации банка при принудительной ликвидации является дата вступления в законную силу решения суда. В целях защиты интересов депозиторов в Казахстане с 1999 года действует система обязательного гарантирования депозитов физических лиц на случай принудительной ликвидации банка – участника системы. Гарантом выступает АО «Казахстанский фонд гарантирования депозитов». Фонд будет осуществлять выплату возмещения в размере суммы депозита без начисленного вознаграждения, но не более пяти миллионов тенге.

Если у вкладчика в ликвидируемом банке размещены несколько депозитов, различающихся по видам и по валюте, фонд выплачивает по ним совокупное возмещение в сумме, не превышающей пяти миллионов тенге.

В течение четырнадцати рабочих дней со дня вступления в силу решения суда о принудительной ликвидации банка Фонд информирует вкладчиков через СМИ на государственном и русском языках о начале выплат возмещений, указав наиме-

нование банка-агента, период и место выплаты. У вкладчика есть шесть месяцев со дня выхода объявления о начале выплат гарантийного возмещения для обращения в банк-агент с письменным заявлением о выплате возмещения.

По истечении этого срока он вправе обратиться за получением возмещения непосредственно в Фонд. При этом Фонд прекращает выплату гарантийного возмещения по истечении одного года со дня регистрации ликвидации банка в органах юстиции, но не ранее пяти лет со дня вступления в законную силу решения суда о принудительной ликвидации банка-участника.

Принудительная ликвидация банка осуществляется ликвидационной комиссией, назначаемой АФН. В процедурах ликвидации ликвидационная комиссия действует от имени ликвидируемого банка и принимает меры для завершения его дел, в том числе по обеспечению расчетов с кредиторами и акционерами.

Если выплаты гарантийного возмещения недостаточно для полного удовлетворения требований вкладчика, после его выплаты Фондом вкладчик обращается в ликвидационную комиссию с письменной претензией и приложением документов, подтверждающих требования. Срок для предъявления претензий исчисляется со дня публикации в СМИ объявления о ликвидации банка и не может быть менее двух месяцев.

Если требования вкладчика заявлены и признаны ликвидационной комиссией после истечения срока для предъявления претензий, но до утверждения ликвидационного баланса, расчеты с вкладчиком осуществляются из оставшегося имущества банка.

Ликвидационная комиссия рассматривает претензию вкладчика в двухнедельный срок, если иное не оговорено договором, заключенным между банком и вкладчиком. Если ликвидационная комиссия отказывает в удовлетворении требований вкладчика либо уклоняется от их рассмотрения, он

до утверждения ликвидационного баланса банка может обратиться в суд с иском к ликвидационной комиссии. В случае удовлетворения иска по решению суда требования вкладчика могут быть погашены за счет оставшегося имущества банка.

Накопительная пенсионная система

Государство гарантирует гражданам сохранность обязательных пенсионных взносов в накопительных пенсионных фондах (НПФ) в размере фактически внесенных обязательных пенсионных взносов с учетом уровня инфляции на момент начала пенсионных выплат.

Чтобы контролировать процесс управления пенсионными средствами, правительство выдает лицензию на осуществление такой деятельности, как привлечение пенсионных взносов и пенсионные выплаты, инвестиционное управление пенсионными активами, а также кастодиальную деятельность коммерческих банков, то есть выполнение приказов управляющих по части приобретения инвестиционных инструментов на пенсионные средства. За тем, куда именно инвестируются деньги будущих пенсионеров, жестко следит Национальный банк Республики Казахстан.

Стратегия инвестирования казахстанских НПФ, подчиненная строгим ограничениям правительства, выглядит весьма однообразно. Пенсионным фондам предписывается вкладывать средства исключительно в стабильные, надежные инструменты, приносящие пусть и небольшой, зато гарантированный доход. Структура их портфеля примерно следующая. Порядка 75–80% средств фонды инвестируют в ценные бумаги Министерства финансов РК и в бумаги (главным образом, облигации) относительно узкого перечня казахстанских предприятий, в основном «голубых фишек». Остальные 20–25% малыми долями рас-

пределены между депозитами отечественных банков, ценными бумагами исполнительных органов, облигациями иностранных эмитентов и международных финансовых организаций.

За судьбу пенсионных активов при ликвидации накопительного пенсионного фонда вкладчик может не беспокоиться. При отзыве у накопительного пенсионного фонда лицензии либо его добровольной ликвидации пенсионные активы переводятся в другой накопительный пенсионный фонд в течение 30 календарных дней с момента назначения временной администрации или ликвидационной комиссии.

Получатели и вкладчики ликвидируемого накопительного пенсионного фонда самостоятельно выбирают другой фонд для перевода своих пенсионных накоплений.

При неполучении от вкладчика (получателя) заявления о переводе его пенсионных накоплений в другой накопительный пенсионный фонд временной администрацией (ликвидационной комиссией) по согласованию с Агентством РК по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций принимается решение о переводе пенсионных накоплений данных вкладчиков в другой накопительный пенсионный фонд.

Гарантирование страховых выплат

В Казахстане действует система гарантирования страховых выплат – комплекс организационно-правовых мер, направленных на защиту прав и законных интересов страхователей (застрахованных, выгодоприобретателей) при наступлении страхового случая по договору обязательного страхования в случае принудительной ликвидации страховой организации-участника. В списке акционеров и участников Фонда гарантирования страховых выплат находится более 30 страховых организаций Казахстана.

Кто имеет право на получение гарантийной выплаты? Это те страхователи, которые оформили договор обязательного страхования и для них наступил страховой случай, но им принудительно ликвидируемая страховая компания неправомерно отказала (полностью или частично) в выплате компенсации либо не осуществила страховую выплату в полном объеме. А также те же страхователи, но для которых наступил страховой случай уже после вступления в законную силу решения суда о принудительной ликвидации страховой организации, однако срок действия полиса еще не истек. Правда, в данной ситуации страховой случай должен наступить в течение двух месяцев после вступления в силу постановления суда.

Если имеются подтверждающие документы, кредитор вправе в течение двух месяцев со дня вступления в законную силу решения суда о принудительной ликвидации страховой организации обратиться в Фонд гарантирования страховых выплат и написать соответствующее письменное заявление.

Если подтверждающих документов нет, кредитор может обратиться в ликвидационную комиссию принудительно ликвидируемой страховой организации с заявлением (претензией) об осуществлении страховой выплаты.

Фонд гарантирует страховые выплаты по трем видам обязательного страхования: гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств, гражданско-правовой ответственности перевозчика перед пассажирами и гражданско-правовой ответственности туроператора и турагента.

Средства Фонда инвестируются в государственные ценные бумаги, агентские облигации, вклады (депозиты) Национального Банка Республики Казахстан, депозиты в банках второго уровня, операции РЕПО (кредитование на фондовом рынке).

ОБЗОР ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕГУЛЯТОРОВ ФИНАНСОВОГО РЫНКА

Национальный Банк Республики Казахстан

Национальный Банк является центральным банком Казахстана и представляет собой верхний (первый) уровень отечественной банковской системы. Основной целью деятельности Национального Банка является обеспечение стабильности цен в стране. Поэтому в его функции входит разработка и проведение денежно-кредитной политики государства, обеспечение функционирования платежных систем, осуществление валютного регулирования и валютного контроля и содействие обеспечению стабильности финансовой системы.

Кроме того, Национальный Банк представляет, в пределах своей компетенции, интересы Республики Казахстан в отношениях с центральными банками и банками других стран, в международных банках и других финансово-кредитных организациях.

Как видите, главный банк страны выполняет масштабные общегосударственные и международные финансовые задачи, а защиту интересов казахстанских потребителей финансовых услуг, частных инвесторов он обеспечивает косвенно, через лицензирование и контроль государственных фондов гарантирования и банков второго уровня.

Тем не менее один раз в месяц в специально установленное время руководители Национального Банка, начиная с директора департамента по работе с персоналом и заканчивая председателем, принимают у себя посетителей – простых граждан, представителей организаций – и отвечают на их вопросы.

Национальный Банк является учредителем акционерных обществ:

- «Казахстанский фонд гарантирования депозитов»
- «Фонд гарантирования страховых выплат»
- «Казахстанский фонд гарантирования ипотечных кредитов»

Также Национальный Банк является одним из акционеров акционерного общества «Накопительный пенсионный фонд «ГНПФ» (Государственный накопительный пенсионный фонд).

До 2004 года Национальный Банк был главным регулятором финансового рынка страны. Такая концентрация регуляторных и надзорных функций в центральном банке была промежуточным шагом к созданию самостоятельного государственного органа надзора, путем его выделения из Национального Банка.

31 декабря 2003 года Указом Президента Республики Казахстан было утверждено Положение об Агентстве Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций (АФН).

Агентство Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций (АФН)

Агентство Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций – это государственный орган, который осуществляет регулирование и надзор финансового рынка и его «игроков». Основные цели регулятора: обеспечить стабильность финансового рынка и финансовых организаций, поддержать доверие к финансовой системе в целом, обеспечить надлежащий уровень защиты интересов потребителей финансовых услуг, создать равноправные условия для деятельности финансовых организаций, направленные на поддержание добросовестной конкуренции на финансовом рынке.

АФН принимает меры, чтобы не допустить нарушения прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, создает равные условия для финансовых организаций на принципах добросовестной конкуренции и следит за тем, чтобы «игроки» финансового рынка своевременно и в полной мере выполняли принятые ими обязательства.

Агентство добивается прозрачности в деятельности финансовых организаций и оказываемых ими финансовых услугах, доступности полной и объективной информации для потребителей финансовых услуг, поддерживает развитие новых финансовых инструментов и услуг для частных инвесторов, внедряет современные технологии, стимулирует такое управление финансовыми организациями, которое тщательно взвешивало бы риски при принятии решений, проводит мониторинг финансового рынка и финансовых организаций, чтобы сохранялась устойчивость финансовой системы, усиленно работает в тех областях финансового рынка, которые наиболее подвержены рискам, с целью поддержания финансовой стабильности.

Что АФН предпринимает для защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг? На веб-сайте Агентства www.afn.kz представлена практически вся информация, необходимая казахстанцам для грамотного распоряжения своими средствами, правильного использования финансовых продуктов и принятия инвестиционных решений.

Здесь и законодательство, и различные публикации, и специальные сведения конкретно для потребителей финансовых услуг: краткие памятки, содержащие условия сотрудничества с финансовыми организациями и необходимые советы, что называется, на все случаи жизни, актуальные на рынке; разъяснения о ставках вознаграждения банков второго уровня, о ситуации вокруг ликвидированного «Валют-

Транзит Банка», о деятельности паевых инвестиционных фондов, о страховании для дольщиков и даже о финансовых пирамидах...

Здесь же размещен финансовый словарь, в котором даны определения специфических терминов. Приложены и специальные калькуляторы, с помощью которых можно рассчитать эффективную ставку процента по кредиту, по депозиту, объем вознаграждения по вкладу, а в случае ликвидации банка – сумму требований по депозиту.

Работа непосредственно с потребителями финансовых услуг ведется непрерывно. В АФН регистрируют каждую жалобу на ту или иную финансовую организацию и разбираются по каждому случаю. На сайте есть статистическая ежемесячная информация о количестве жалоб в адрес конкретных финансовых учреждений: банков, страховых организаций, пенсионных фондов, участников рынка ценных бумаг, приводится резюме о самых актуальных, распространенных проблемах, связанных с финансовыми услугами, а также имеются сведения о том, какие именно меры предпринимаются для устранения допущенных фактов ущемления прав потребителей финансовых услуг и на каком этапе находится процесс.

Граждане связываются с АФН по указанному на веб-сайте телефону доверия:

(727) 278 81 00 и по e-mail: afn@afn.kz.

Но перед тем как набирать номер АФН, следует изучить раздел, где опубликованы часто задаваемые вопросы потребителей финансовых услуг и ответы на них. Здесь представлен весь финансовый рынок: банковская система, страховой сектор, рынок ценных бумаг, накопительная пенсионная система, а также организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций.

АГЕНТСТВО РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН
по регулированию и надзору финансового рынка
и финансовых организаций

Новости ОБ АРН Государственная служба Законодательство Государственные описи Публикации Статистика Обратная связь Карта сайта Поиск по сайту Настройка

Информация для субъектов финансового рынка

- Банковский сектор
- Страховой сектор
- Рынок ценных бумаг
- Накопительная пенсионная система
- Организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций
- Эмитенты и эмитционные денежные бумаги
- Консолидированный надзор
- Кредитные бюро

Тестовые вопросы

Информация для потребителей финансовых услуг

- Что нужно знать потребителю (гражданину)
- К вниманию потребителей
- Словесная финансовая грамотности
- Финансовый словарь
- Жалобы потребителей (анализ и статистика)
- Телефон доверия
- Часто задаваемые вопросы

Записки и пожелания по сайту направляйте на адрес: site@afn.kz

Система независимой качества Агента
была проверена и признана Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр» соответствующей стандарту ИСО 9001:2000 в отношении государственного регулирования финансового рынка и финансовых организаций.

Сертификат соответствия
системы менеджмента качества
ИСО 9001:2008 от
13 февраля 2007 года.

Активы БВУ (млрд.тг)	01.01.09	01.11
Активы страховых организаций (млрд.тг)	11 899.3	11.95
Сумма пенсионных накоплений (млрд.тг)	269.8	269.1
Среднемесячная доходность НРФ за 5 лет (%)	1 420.5	1.378
Среднемесячная (корректированная) доходность НРФ за 5 лет (%)	36.61	36.11
Среднемесячная (корректированная) доходность НРФ за 5 лет (%)	30.19	29.77
Накопительный уровень инфляции за 5 лет (%)	61.90	62.78

состоянии финансового рынка и финансовых организаций на 1 января

Агентство Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы

Агентство Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы (АРД РФЦА) является государственным органом, непосредственно подчиненным и подотчетным Президенту Республики Казахстан. АРД РФЦА регулирует работу регионального финансового центра города Алматы (РФЦА) и несет ответственность за его развитие.

Миссия Агентства – создание условий для развития конкурентоспособного финансового центра города Алматы, соответствующего мировым стандартам.

Агентство выполняет следующие функции:

– выдает свидетельства о государственной регистрации

(перерегистрации) юридического лица, статистические карточки, свидетельства налогоплательщика;

- утверждает правила государственной регистрации (перерегистрации) юридических лиц – участников финансового центра;

- выступает от имени финансового центра в отношениях с третьими лицами;

- взаимодействует с государственными органами и иными организациями;

- по согласованию с уполномоченным государственным органом по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций устанавливает требования к эмитентам, ценные бумаги которых предполагаются к включению или включены в список специальной торговой площадки финансового центра, а также к таким ценным бумагам;

- утверждает перечень рейтинговых агентств, рейтинговые оценки которых признаются Агентством; устанавливает требования к рейтинговым оценкам ценных бумаг и их эмитентов для допуска на специальную торговую площадку финансового центра;

- возмещает затраты на аудит эмитентов финансовых инструментов, допущенных на специальную торговую площадку финансового центра;

- для допуска финансовых инструментов на специальную торговую площадку финансового центра утверждает квалификационные требования к аудиторским организациям по согласованию с уполномоченным государственным органом по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций и уполномоченным государственным органом по регулированию в области аудиторской деятельности и контролю за деятельностью аудиторских и профессиональных аудиторских организаций;

- устанавливает перечень признаваемых финансовым центром фондовых бирж;
- заключает соглашения с фондовыми биржами иностранных государств по вопросам взаимодействия с финансовым центром;
- проводит проверки на предмет соблюдения участниками финансового центра законодательства Казахстана о труде и о занятости населения;
- определяет условия и порядок включения финансовых инструментов в список организатора торгов специальной торговой площадки финансового центра и исключения из него по согласованию с уполномоченным государственным органом по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций;
- определяет на территории города Алматы фондовую биржу, на которой будет функционировать специальная торговая площадка финансового центра;
- при необходимости осуществляет перевод с английского языка на государственный и русский языки документации, представляемой участниками финансового центра в государственные органы, за исключением органов финансового центра;
- рассматривает в отношении участников финансового центра дела об административных правонарушениях;
- определяет перечень аудиторских организаций, уполномоченных подтверждать налоговую отчетность участников финансового центра, по согласованию с уполномоченным государственным органом по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций и уполномоченным государственным органом по регулированию в области аудиторской деятельности и контролю за деятельностью аудиторских и профессиональных аудиторских организаций;

– по согласованию с уполномоченным государственным органом по статистике утверждает форму извещения и порядок его представления о произведенной государственной регистрации (перерегистрации) юридических лиц — участников финансового центра органам государственной статистики.

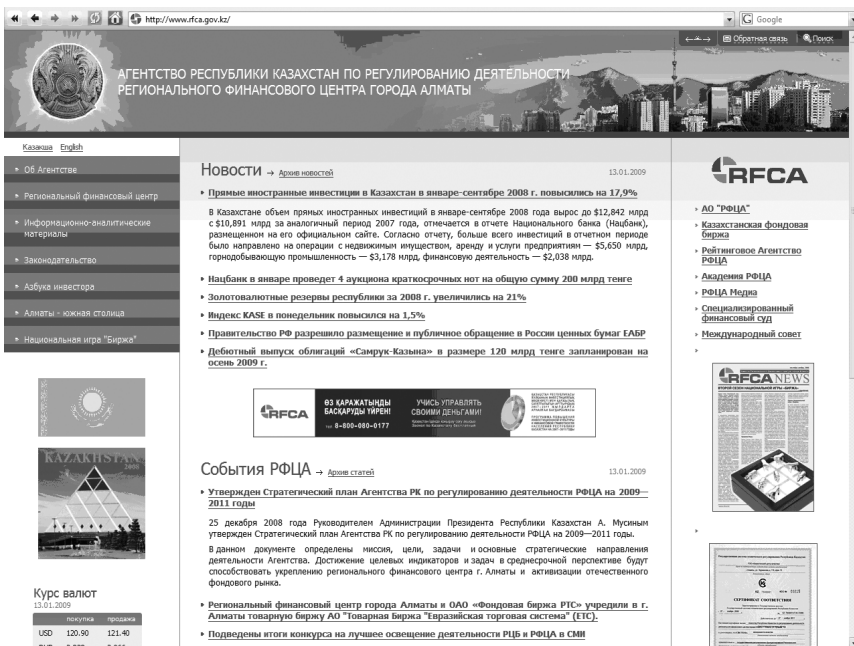
Видение Агентства – региональный финансовый центр города Алматы как один из 10 ведущих финансовых центров Азии к 2015 году. Для реализации этого видения разработан Стратегический план Агентства Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра Алматы на 2009–2011 годы.

В рамках Плана определены стратегические направления деятельности Агентства на 2009–2011 годы:

1. Создание благоприятных условий для участников рынка ценных бумаг: развитие конкурентоспособного фондового рынка; повышение информированности целевых групп о деятельности РФЦА; повышение качества государственных услуг, предоставляемых Агентством; развитие новых финансовых инструментов в Казахстане; обеспечение государственных органов, участников рынка ценных бумаг аналитической информацией для принятия управленческих решений.

2. Повышение инвестиционной культуры и финансовой грамотности населения. Деятельность Агентства в 2009–2011 годах будет направлена на дальнейшее совершенствование рыночной инфраструктуры, внедрение новых финансовых инструментов, обучение отечественных розничных инвесторов и привлечение крупных иностранных инвесторов.

Веб-сайт АРД РФЦА: www.rfca.gov.kz



АГЕНТСТВО РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН ПО РЕГУЛИРОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕГИОНАЛЬНОГО ФИНАНСОВОГО ЦЕНТРА ГОРОДА АЛМАТЫ

Новости → [Другие новости](#) 13.01.2009

- Прямые иностранные инвестиции в Казахстан в январе-сентябре 2008 г. повысились на 17,9%
В Казахстане объем прямых иностранных инвестиций в январе-сентябре 2008 года вырос до \$12,842 млрд с \$10,891 млрд за аналогичный период 2007 года, отмечается в отчете Национального банка (Наббанк), размещенном на его официальном сайте. Согласно отчету, большая часть инвестиций в отчетный период было направлено на операции с недвижимыми имуществом, аренду и услуги предприятий — \$5,650 млрд, горнодобывающую промышленность — \$3,178 млрд, финансовую деятельность — \$2,038 млрд.
- Нацбанк в январе проведет 4 аукциона краткосрочных нот на общую сумму 200 млрд тенге
- Золотовалютные резервы республики за 2008 г. увеличились на 21%
- Индекс KASE в понедельник повысился на 1,5%
- Правительство РФ разрешило размещение и публичное обращение в России ценных бумаг ЕАБР
- Дебетный выпуск облигаций «Самрук-Казына» в размере 120 млрд тенге запланирован на осень 2009 г.

60 КАРАХАТЫНДЫ БАСҚАРДЫ ТИЖЕЛІ
УНІСІС ТУРАЛЫҚТЫ СОҒЫМ БЕРІП АЛДЫ
— 8-800-880-6177

События РФЦА → [Другие статьи](#) 13.01.2009

- Утвержден Стратегический план Агентства РК по регулированию деятельности РФЦА на 2009—2011 годы
25 декабря 2008 года Руководителем Администрации Президента Республики Казахстан А. Мусыным утвержден Стратегический план Агентства РК по регулированию деятельности РФЦА на 2009—2011 годы. В данном документе определены миссия, цели, задачи и основные стратегические направления деятельности Агентства. Достижение целевых индикаторов и задач в среднесрочной перспективе будет способствовать укреплению регионального финансового центра г. Алматы и активизации отечественного фондового рынка.
- Региональный финансовый центр города Алматы и ОАО «Фондовая биржа РТ» учредили в г. Алматы товарную биржу АО «Товарная биржа "Евразийская торговая система" (ЕТС).
- Подведены итоги конкурса на лучшее освещение деятельности РЦБ и РФЦА в СМИ

Курс валют 13.01.2009

	покупка	продажа
USD	120.50	121.40
EUR	130.78	131.64

RFCA NEWS

СЕРТИФИКАТ СООТВЕТСТВИЯ

СУДЕБНАЯ СИСТЕМА

Любой финансовый институт несет ответственность за качество предоставляемых им финансовых услуг. Однако случаи недобросовестного поведения отдельных учреждений на финансовом рынке не редки. По большому счету это происходит из-за того, что большинство населения имеет весьма поверхностное представление о финансах.

Если произошел подобный случай, и клиент финансовой организации остался неудовлетворен действиями учреждения

или его права потребителя были ущемлены, он вправе принимать меры по отстаиванию своих законных интересов.

Прежде чем обращаться с жалобами в третьи инстанции рекомендуется направить соответствующее письмо руководству финансовой организации. И только если первоначальное обращение будет проигнорировано или не принесет желаемого результата, идти в суд.

Почему сразу в суд, а не в организации по защите прав потребителей? Дело в том, что потребитель финансовых услуг не входит в общепринятую, традиционную категорию потребителей, поскольку финансовый и инвестиционный рынок включает в себя определенную степень риска, при котором ответственность за эти риски несет сам потребитель финансовых (инвестиционных) услуг, кроме того, условия взаимоотношений потребителя и организации определяются договором. Поэтому отстаивать свои интересы потребителю финансовых услуг придется на общих началах, не предусматривающих привилегии для обычных потребителей традиционных товаров и услуг.

Как на начальном этапе направить письменное обращение в финансовую организацию? Рассмотрим некоторые положения Закона Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц», в котором описана процедура подачи жалобы. Итак...

Требования к письменному обращению

Обращение должно адресоваться соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит разрешение поставленных в обращении вопросов. В обращении физического лица указываются его фамилия, имя, а также по желанию отчество, почтовый адрес, а также дата. Обращение должно

быть подписано заявителем. При подаче жалобы указываются должность, фамилии и инициалы должностных лиц, чьи действия обжалуются, мотивы обращения и требования. Заявителю выдается талон с указанием даты и времени, фамилии и инициалов лица, которое приняло обращение.

Обращения должны в обязательном порядке приниматься, регистрироваться и рассматриваться. Отказ в приеме обращения запрещается.

Сроки рассмотрения писем варьируются от 15 до 30 дней, если же решение вопросов, изложенных в обращении, требует длительного срока, то обращение ставится на дополнительный контроль вплоть до окончательного его исполнения, о чем сообщается заявителю в течение трех календарных дней.

Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными со ссылкой на законодательство Республики Казахстан, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя, с разъяснением их права на обжалование принятого решения.

Если письменное обращение в финансовую организацию не принесло ожидаемого результата, потребитель вправе обратиться с соответствующим иском в суд.

Судебный иск

Первым делом необходимо решить, в какой суд по территориальности вы должны подать исковое заявление. Кому-то, возможно, картина покажется ясной – нужно идти в суд, ближайший от дома. Однако это совсем не так, потому что в соответствии со статьей Гражданского процессуального кодекса Республики Казахстан, иск предъявляется в суд по месту нахождения ответчика. Причем обращаться нужно не в суд того района, где фактически находится фирма или организация, а

где она официально зарегистрирована. Информацию же о наименовании и месте нахождения юридического лица, которая имеется в его учредительных документах, можно узнать в налоговой инспекции.

Иск к фирме или организации, вытекающий из деятельности ее филиала или представительства, можно предъявлять по месту нахождения самого филиала или представительства. Так что если человек, например, имел дело с алматинским филиалом столичной компании и его права были нарушены администрацией этого филиала, то можно подавать в суд, находящийся в Алматы, а не отправляться в Астану.

Теперь о том, как писать исковое заявление в суд. Иск подается в письменной форме. В заявлении должны быть указаны:

- 1) наименование суда, в который подается заявление;
- 2) наименование истца, его место жительства, сведения о регистрации по месту жительства и регистрационный номер налогоплательщика;
- 3) наименование организации, место фактического нахождения либо, если истцу известны сведения из единого Государственного регистра, регистрационный номер налогоплательщика и банковские реквизиты;
- 4) суть нарушения или угрозы нарушения прав, свобод или законных интересов истца и его исковые требования;
- 5) обстоятельства, на которых истец основывает свои требования, и доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- 6) цена иска, если иск подлежит оценке;
- 8) перечень прилагаемых к заявлению документов.

При этом государственная пошлина, согласно Налоговому кодексу, для физических лиц составит от 1 до 50 процентов от исковой суммы, в зависимости от обстоятельств и цели иска.

Судья обязан в пятидневный срок со дня поступления искового заявления решить вопрос о его принятии к производ-

ству суда и вынести определение о возбуждении гражданского дела.

Возбудив гражданское дело, судья готовит дело к судебному разбирательству, то есть уточняет обстоятельства, имеющие отношение к ситуации; определяет правоотношения сторон и закона, которым следует руководствоваться; определяет доказательства, которые каждая сторона должна представить в обоснование своих утверждений. На эту подготовку отведено семь дней после принятия заявления, но этот срок может быть продлен соответствующими законодательными актами или в исключительных случаях по делам особой сложности.

По закону гражданские дела должны рассматриваться и разрешаться в срок до двух месяцев со дня окончания подготовки дела к судебному разбирательству. В том же законе, однако, говорится, что «для отдельных категорий гражданских дел законом могут быть установлены иные сроки».

Издержки при судебных разбирательствах

Судебные расходы состоят из государственной пошлины и издержек, связанных с производством по делу. Сумму госпошлины суд определяет на основе Кодекса Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет», то есть Налогового кодекса. А «издержки, связанные с производством по делу» – это фактически понесенные заинтересованными лицами – истцами – затраты при рассмотрении и разрешении дела, а также исполнении вынесенного по нему решения.

К издержкам, связанным с производством по делу, относятся:

- 1) суммы, подлежащие выплате свидетелям, экспертам и специалистам;
- 2) расходы, связанные с производством осмотра на месте;

- 3) расходы, связанные с хранением вещественных доказательств;
- 4) расходы по розыску ответчика;
- 5) расходы, связанные с публикацией и объявлениями по делу;
- 6) расходы по извещению и вызову сторон в суд;
- 7) расходы по проезду сторон и третьих лиц и найму жилых помещений, понесенные ими в связи с явкой в суд;
- 8) расходы по оплате помощи представителей;
- 9) расходы, связанные с исполнением решений, приговоров, определений и постановлений суда;
- 10) другие расходы, признанные судом необходимыми.

Стороне, в пользу которой состоялось решение, суд присуждает с другой стороны все понесенные по делу судебные расходы, хотя бы эта сторона и была освобождена от их уплаты. При отказе истца от иска понесенные им расходы ответчиком не возмещаются. Если истец отказался от своих требований, так как они были добровольно удовлетворены ответчиком после предъявления иска, суд вправе по просьбе истца взыскать с ответчика понесенные истцом судебные расходы и расходы по оплате помощи представителя.

Если иск был удовлетворен частично, суд присуждает понесенные истцом издержки пропорционально размеру удовлетворенных судом исковых требований, а ответчику – пропорционально той части исковых требований, в которой истцу отказано.

При взыскании денежных сумм Гражданский кодекс предписывает в качестве законного платежного средства, обязательного к приему на всей территории Казахстана, использовать тенге. При взыскании периодических платежей суд обязан указать период, в течение которого производится взыскание.

Если был предъявлен иск о взыскании денег в иностранной

валюте, суд обязан привести расчеты, переведя иностранную валюту в тенге по курсу, который был установлен Национальным Банком РК на день вынесения решения.

Определение морального ущерба

С момента появления в законодательстве Казахстана института компенсации морального вреда судами уже рассмотрено довольно большое количество дел, связанных с компенсацией морального вреда. Учитывая относительную новизну этого правового института, рассмотрим ряд вопросов материального и процессуального права, связанных с компенсацией морального вреда.

Обязательство по компенсации морального вреда в общем случае возникает при наличии одновременно следующих условий:

1. Претерпевание морального вреда.
2. Неправомерное действие причинителя вреда .
3. Причинная связь между неправомерным действием и моральным вредом.
4. Вина причинителя вреда.

Первым условием является наличие морального вреда, то есть негативных изменений в психике человека, вызванных физическими и нравственными страданиями.

«Любое физическое лицо, в отношении которого совершено неправомерное деяние (действие или бездействие), признается потерпевшим моральный вред, если совершивший деяние не докажет обратное». Это существенно упрощает позицию потерпевшего. В то же время совершивший деяние может опровергнуть эту презумпцию. Например, клеветник вправе ссылаться на неспособность потерпевшего осознавать позорящий характер распространяемых о нем сведений (допустим, вслед-

ствие слабоумия), и, доказав это обстоятельство, будет освобожден от ответственности за причинение морального вреда.

Обзор практики судов показывает, что суды фактически применяют презумпцию морального вреда, то есть, если был установлен факт совершения неправомерного действия, предполагают, что моральный вред был причинен, и далее рассматривают вопрос о размере компенсации в денежной форме.

Что может служить доказательством в данном случае? Согласно статье 47 Гражданского процессуального кодекса Республики Казахстан это могут быть объяснения сторон и третьих лиц, показания свидетелей, письменные доказательства, вещественные доказательства, заключения экспертов. Объяснение истца о том, что он претерпел физические или нравственные страдания, является прямым доказательством факта причинения морального вреда. Причем прямых доказательств противоположного ответчик представить не может. Показания свидетелей могут являться лишь косвенными доказательствами причинения морального вреда (например, свидетель видел, как потерпевший плакал, слышал, как потерпевший стонал и т.п.). Заключения экспертов также могут быть косвенными доказательствами причинения морального вреда.

Рассмотрим второе условие ответственности за причинение морального вреда – противоправность. Учитывая недостаточную юридическую грамотность населения, можно предположить, что во многих случаях правонарушитель избегает ответственности за причинение морального вреда только потому, что потерпевший не в состоянии квалифицировать происшедшее как правонарушение и не предъявляет соответствующий иск. Например, далеко не всегда пресекаются незаконные действия административных органов, связанные с отказом в предоставлении информации, которую согласно закону они обязаны предоставлять любому заинтересованному лицу.

Какие виды действий порождают право потерпевшего на компенсацию морального вреда? Необходимым признаком этих действий является нарушение ими неимущественных прав и благ гражданина. Поскольку такие права и блага не отчуждаемы и не передаваемы другим способом, они не могут быть предметом сделок, поэтому обязательства из причинения морального вреда в большинстве случаев возникают, когда между сторонами нет гражданско-правовых договорных отношений.

Если неправомерное действие нарушает имущественные права гражданина, то, хотя бы такое действие и причинило моральный вред, право на его компенсацию возникает только в случаях, специально предусмотренных законом.

Третье условие ответственности за причинение морального вреда – причинная связь между противоправным действием и моральным вредом. Это значит, что совершенное неправомерное действие должно быть главной причиной, которая повлекла причинение морального вреда. Вроде бы все просто, вот только наличие причинной связи не всегда легко установить.

Ответственность за причинение морального вреда в общем случае возникает при наличии вины причинителя вреда – это четвертое условие. Вина может проявляться как в форме умысла, так и неосторожности. Под умыслом понимается предвидение вредных последствий противоправного поведения и желание (прямой умысел) или сознательное допущение их наступления (косвенный умысел). Следует заметить, что правильное определение вида умысла может быть существенным лишь для того, чтобы определить размер компенсации за причиненный моральный вред. Что касается неосторожности, она может выражаться в виде самонадеянности или небрежности. Различие между этими видами неосторожности заключается в том, что в случае самонадеянности правонарушитель пред-

видит возможные вредные последствия своего противоправного поведения, но легкомысленно рассчитывает на их предотвращение, а в случае небрежности он не предвидит этих последствий, хотя должен и может их предвидеть. Несмотря на то, что гражданское законодательство не подразделяет неосторожность на ее виды, оно предусматривает наступление разных правовых последствий в зависимости от формы неосторожности – простой или грубой неосторожности.

Мнение истца о размере компенсации относится к числу «иных заслуживающих внимания обстоятельств». Каким образом суд учитывает это обстоятельство? Нет оснований не считать заявленный истцом размер косвенно подтверждающим глубину перенесенных им страданий, но мнение истца – сугубо субъективное. Поэтому нет никаких препятствий для определения меньшего, по сравнению с заявленным истцом, размера компенсации. Но назначать его в большей сумме, чем заявил истец, суд не может, в том числе и при предъявлении исков о взыскании символических сумм компенсации. Нужно исходить из того, что, в силу специфики морального вреда и предназначения компенсации для сглаживания перенесенных потерпевшим страданий, требование символического размера компенсации свидетельствует (в подавляющем большинстве случаев) либо о незначительности перенесенных страданий, либо о нежелании истца в действительности защищать свои права путем взыскания компенсации морального вреда.

Каждый, кто когда-либо сталкивался с необходимостью указать размер желаемой компенсации за причиненный моральный вред в исковом заявлении или просто назвать эту сумму в ходе предварительных переговоров с потенциальным ответчиком, знает, как не просто прийти к той ее величине, которая показалась бы относительно обоснованной хотя бы самому потерпевшему. Как правило, если задать подобный вопрос потер-

певшему непосредственно после совершения правонарушения, можно услышать в ответ совершенно астрономическую сумму. Через некоторое время – сумму гораздо меньшую, хотя бывает и наоборот. Человеку свойственно переоценивать собственные страдания и недооценивать страдания другого, что неудивительно, так как пока еще не изобретен достаточно достоверный способ проникновения в глубины психики другого человека.

Таким образом, проблема компенсации морального вреда, в особенности определение размера компенсации в денежной форме, вызывает сегодня большие затруднения. Поэтому главными инструментами вычисления морального вреда в Казахстане остаются опытность и человеческие качества судьи.

КРЕДИТНОЕ БЮРО

Кредитное бюро – это организация, в которой собираются и хранятся данные обо всех людях и учреждениях, когда-либо бравших кредиты. Оно создано для того, чтобы банки могли знать о предыдущих кредитах своего потенциального клиента, о том, как он погашал (или не погашал) свои обязательства, и исходя из этого решать – давать ему кредит или нет. Ежедневно в базу данных бюро поступает информация от банков и других кредитных организаций. Из всего экономически активного населения (тех, кто способен брать кредиты) информация о 36,55% людей уже находится в базе данных кредитных бюро.

Значение кредитного бюро огромно – оно позволит снизить риски в банковской сфере и значительно повысить качество кредитных портфелей. Таким образом, банки страхуют себя от неблагонадежных клиентов. А для самого клиента становит-

ся важной его кредитная история (или кредитная репутация). Именно по ней будут судить надежность заемщика банки при его желании взять очередной кредит. Если у человека хорошая кредитная история, у него больше шансов получить кредит, причем даже по привлекательным условиям.

Когда появилось первое казахстанское кредитное бюро?

Совместно с Ассоциацией финансистов Казахстана, Национальным банком и Агентством по регулированию финансового рынка (АФН) был разработан закон «О кредитных бюро и формировании кредитных историй в Республике Казахстан», подписанный 6 июля 2004 года Президентом Казахстана Нурсултаном Назарбаевым. Там были расписаны основные правила деятельности кредитного бюро в Казахстане: о создании и прекращении деятельности кредитного бюро, о правах и обязанностях всех заинтересованных сторон, рамках государственного контроля и регулирования, механизмах работы кредитного бюро и т.д. Большую роль в подготовке закона сыграли коммерческие банки, который в первую очередь были заинтересованы в создании кредитного бюро. Таким образом, у финансистов появился основной документ, который обозначил «правила игры» в системе обмена кредитной информацией.

Официальным днем рождения кредитного бюро считается 29 июля 2004 года. Учредителями бюро стали семь крупных банков Казахстана: БТА Банк, Казкоммерцбанк, Народный Банк Казахстана, Альянс Банк, АТФ Банк, Банк ЦентрКредит и Цеснабанк.

На сегодняшний день в кредитном бюро насчитывается около 3 млн кредитных историй. Из них только 20 тысяч историй приходится на организации, остальное – истории физических лиц. А количество контрактов в базе составляет более 6 300 000.

Схема работы кредитного бюро

Кредитное бюро – коммерческая организация, доход которой формируется от платы финансовых организаций за информацию. По закону все коммерческие банки обязаны предоставлять информацию в кредитное бюро, а получать могут только на платной основе.

При этом запрашивать или отправлять информацию в кредитное бюро банк или другая финансовая организация может только с согласия клиента. Банку нужно получить от клиента два согласия. Первое – на то, чтобы сделать запрос в кредитное бюро на предоставление сведений о потенциальном заемщике, и второе согласие (в случае выдачи кредита) – на предоставление информации в кредитное бюро о ходе погашения кредита. Второе условие обычно прописывается в договоре кредитования и является обязательным условием для заемщиков, то есть без этого согласия вам просто не дадут кредит.

Если банки обязаны отсылать информацию в кредитное бюро, то остальные финансовые организации (страховые компании, микрокредитные, лизинговые организации и др.) могут предоставлять информацию на добровольной основе. Кроме этого, сотрудничать с бюро могут индивидуальные предприниматели или юридические лица, которые реализуют товары и услуги в кредит либо предоставляют отсрочки платежей. К ним относятся компании, предоставляющие коммуникационные, коммунальные, услуги спутникового и кабельного телевидения, и другие. Также это могут быть государственные предприятия, регистрирующие сделки с недвижимостью. Сегодня у кредитного бюро насчитывается около 80 клиентов – получателей информации.

Если та или иная организация или предприятие не предо-

ставляет в кредитное бюро имеющуюся у него информацию, то оно просто не сможет получать сведения из кредитного бюро. Здесь важным является сам принцип работы кредитного бюро – равноценный обмен информацией среди участников системы. Другими словами, любой из участников может получить ровно столько информации от других участников системы, сколько он сам передал.

Процесс сотрудничества с бюро регулируется АФН и Агентство Республики Казахстан по информации и связи, поскольку перед тем как заключить договор на получение информации нужно пройти все необходимые проверки. Каждый потенциальный участник системы проверяется на соответствие тем требованиям, которые предъявляются к участникам системы обмена кредитной информацией, включая требования к безопасности, неразглашение тайны и т.д. Этот процесс сегодня занимает порядка двух месяцев.

Схема работы кредитного бюро проста. Допустим, человек приходит в банк с желанием взять кредит. У него помимо необходимых для этого документов спрашивают согласие на осуществление запроса в кредитное бюро. С разрешения клиента банк делает запрос и получает его кредитный отчет (кредитную историю). При этом кредитное бюро не дает комментариев о заемщике, не дает «хороших» или «плохих» оценок, а просто констатирует факт взятия им кредита, способ его погашения, количество просрочек и т.д. На основе этого отчета комиссия банка сама принимает решение: выдать или не выдать кредит, исходя из своей кредитной политики. Банк с консервативной политикой в отношении кредитов будет строго относиться к кредитной истории, а более лояльный банк при той же информации может принять положительное решение. Затем информация о ходе погашения кредита будет вновь регулярно поступать в кредитное бюро.

Кредитный отчет

Кредитный отчет – это тот самый документ, в котором отражается информация о прошлых и текущих кредитах компании или человека. Он также может показывать, подавали ли на заемщика в суд, был ли он арестован или заявлял ли он о банкротстве.

Кредитный отчет не отражает какую-то частную информацию о клиенте – его религиозную принадлежность, национальность, политическую приверженность и т.д. Также он не содержит информацию относительно его сберегательных счетов, депозитов и любую другую информацию, не имеющую отношения к обязательствам клиента. В отчете отражена следующая информация.

- Информация, позволяющая идентифицировать личность заявителя на кредит или заем.
- ФИО.
- Адрес.
- Семейное положение.
- Количество иждивенцев.
- Информация о документах, удостоверяющих личность.
- РНН.
- СИК.
- Дата рождения и др.
- Информация о ваших текущих и прошлых обязательствах перед кредиторами.
- Суммы кредитов.
- Виды кредитов.
- Количество существующих задолженностей и их сумма.
- Просрочки по платежам (количество и сумма).
- Информация о кредитных лимитах.
- Графики погашения и др.

- Информация о том, сколько запросов, когда и для каких целей поступило о заемщике в кредитное бюро и в какой стадии находится в данный момент рассмотрение заявок. Стоит отметить, что личные запросы заемщика и запросы третьих лиц о нем, поступившие на основе его согласия, разделены.
- Дополнительная информация из государственных и частных источников, за исключением информации, описанной вначале.

Получить кредитный отчет может и сам заемщик (или организация) один раз в год бесплатно в любое время. Отчет будет подготовлен и выдан в течение 10 рабочих дней после написания заявления. Так, один раз в год гражданин может делать мониторинг своей кредитной истории. На платной основе можно получать отчет множество раз.

Каждый человек, ознакомившись с отчетом, имеет право на оспаривание той информации, которая отражена в отчете. Если у вас сохранились чеки, полученные при погашении кредита, или другие документы, удостоверяющие факт платежей, то вы имеете полное право изменить свой кредитный отчет.

Когда вы оспариваете ошибку, включите ваше имя, номер счета, сумму, о которой идет речь, и причину, почему вы думаете, что информация неверна. Храните все свои оригинальные документы, особенно квитанции, квитки о продаже и заявления о счетах. Они потребуются вам, если вы будете оспаривать предъявление об оплате кредита или отчет. Отправляйте только копии. Чтобы исправить проблему, может потребоваться не одно письмо.

Все кредитные истории хранятся в бюро в течение 10 лет. Если у вас не очень хорошая кредитная история, через 10 лет вы сможете начать все сначала.

В 2008 году в кредитном бюро была введена дополнительная услуга – система скоринга, суть которой заключается в том, что каждый человек будет иметь определенный балл (оценку), характеризующий его как заемщика, его кредитоспособность и кредитную репутацию. Это разработано для того, чтобы облегчить работу финансовых организаций по обработке кредитных отчетов. Система скоринга позволяет сократить время на принятие решения по выдаче займа.

Казахстанское кредитное бюро пока только в самом начале своего развития, но уже сейчас клиенты испытывают его влияние на принятие решений финансовых организаций. Поэтому есть смысл задуматься над своей финансовой дисциплиной и беречь свою кредитную репутацию с самого первого кредита.

ОБЗОР ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Банковские финансовые услуги



БАНКИ (от итал. banco – скамья, лавка менялы), учреждения, аккумулирующие денежные средства и накопления, предоставляющие кредит, осуществляющие денежные расчеты, учет векселей, эмиссию денег и ценных бумаг, операции с золотом, иностранной валютой и другие функции. Опосредствуют движение ссудного капитала. По функциям и характеру выполняемых операций делятся на эмиссионные, коммерческие (депозитные), инвести-

ционные, экспортные, ипотечные, сберегательные и др. Банки обслуживают денежный оборот и кредитные отношения, осуществляют эмиссию денег, контроль за хозяйственно-финансовой деятельностью предприятий.

Большой Энциклопедический словарь

Итак, банки – центры, где в основном начинается и завершается деловое партнерство. От четкой грамотной деятельности банков зависит в решающей мере здоровье экономики. Можно так же сказать что это – универсальное кредитное учреждение, создаваемое для привлечения и размещения денежных средств на условиях возвратности и платности, а также для осуществления многих других банковских операций. Банки составляют неотъемлемую черту современного денежного хозяйства, их деятельность тесно связана с потребностями воспроизводства.

Банки – это атрибут не отдельно взятого экономического региона или какой-либо одной страны, сфера их деятельности не имеет ни географических, ни национальных границ, это планетарное явление, обладающее колоссальной финансовой мощью, значительным денежным капиталом.

Деньги, кредит дают обществу значительный стимул для развития, порождают целую систему особых отношений, особого порядка и высокой степени организации. С их помощью человечество становится богаче.

Между тем с помощью банков происходит аккумуляция временно неиспользуемых свободных денежных средств, их перераспределение, «обмен веществ», использование «энергии» окружающей среды в интересах общего блага. Деньги и кредит как факторы роста общественного богатства способны делать нации более богатыми, однако лишь в том случае, если

управление деньгами и кредитом основывается на четких правилах, их нарушение может стать тормозом экономического роста и процветания хозяйства.

Деятельность банковских учреждений так многообразна, что их действительная сущность оказывается неопределенной. В современном обществе банки занимаются самыми разнообразными видами операций. Они не только организуют денежный оборот и кредитные отношения; через них осуществляется финансирование народного хозяйства, страховые операции, купля-продажа ценных бумаг, а в некоторых случаях посреднические сделки и управление имуществом. Кредитные учреждения выступают в качестве консультантов, участвуют в обсуждении народнохозяйственных программ, ведут статистику, имеют свои подсобные предприятия.

Главным их отличием от Национального банка является отсутствие права эмиссии банкнот. Банки второго уровня осуществляют все или почти все виды банковских операций: предоставление как краткосрочных, так и долгосрочных кредитов, прием вкладов всех видов, обслуживание платежных карт, валютно-обменные операции, денежные переводы, прием различных платежей населения, сейфовое хранение, разработка инвестиционных продуктов и прочие услуги.

Зачем нужен банковский счет

Что такое банковский текущий счет? Это счет, на котором банк регистрирует наличие и движение денежных средств клиентов. Открывая счет, банки в соответствии с договором банковского счета обязуются принимать поступающие в адрес клиента – владельца счета – денежные средства, выполнять поручения клиента о перечислениях и выдачах соответствующих сумм и проводить другие операции, вытекающие из дого-

вора. Условно говоря, счет – это запись всех операций клиента с деньгами в этом банке.

Зачем нужен счет в банке? Банк может отправлять деньги по поручению клиента в нужное ему место. Современный человек потребляет немало услуг. Например, ежемесячно ему может быть нужно заплатить за: квартиру, телефон, гараж, Интернет, мобильный телефон и т.д. При этом, коль скоро потребитель пользуется этими услугами, у него есть соответствующие договора с организациями, которые эти услуги оказывают, а каждая организация обязательно имеет (обязана иметь по законодательству) расчетный счет в каком-то банке. Потребитель может открыть счет в любом банке (потому что деньги можно отправить из любого банка в любой) и оплатить услуги нужной организации безналичным переводом со своего банковского счета, тогда деньги с его счета будут перечислены банком на счет той организации, которой он хочет заплатить. Кроме того, деньги можно отправлять на счет физических лиц – друзей, знакомых, партнеров, поставщиков товаров и услуг.

Какие конкретно операции можно проводить с помощью своего текущего счета? Казахстанские банки предоставляют следующие услуги по текущему счету:

- зачисляют деньги на счет, поступающие наличными либо переводом на счет клиента с других счетов;
- переводят деньги со счета клиента по указанию клиента на другие счета. Платежи и переводы денег со счета клиента производятся только по его поручению либо по поручению другого человека, имеющего соответствующую доверенность клиента, заверенную нотариально;
- выдают клиенту со счета наличные;
- выдает выписки (отчеты о финансовых операциях) по счету по требованию клиента;
- покупает и продает наличную и безналичную валюту по

заявлению клиента в пределах суммы, имеющейся на его счету.

Все эти услуги, разумеется, платные. Банк взимает с клиента комиссионное вознаграждение за осуществление банковских операций по текущему счету, согласно соответствующим тарифам.

Как открыть банковский счет

Процесс открытия текущего счета совершенно не сложный. Нужно лишь выбрать банк, в котором будет открыт счет, и принести туда свои документы. Как правило, это удостоверение личности (или паспорт) и свидетельство налогоплательщика Республики Казахстан. Нерезидентам – паспорт страны гражданства или вид на жительство иностранца в Республике Казахстан.

Счет открывается за считанные минуты. Эта услуга – бесплатна.

Платежные карты

Банковская карта – персонифицированная пластиковая карта, привязанная к банковскому счету банка. Предоставляют своим держателям возможность безналичной оплаты товаров или услуг и получения наличных средств в отделениях банков и банкоматах. Часто используется выражение «кредитная карта» или «кредитка», но оно подходит не ко всем банковским картам.

Преимущество использования пластиковых карт заключается в универсальности производимых платежных операций, безопасности хранения денежных средств, удобстве транспортировки, начисления процентов, оперативности и доступности получения наличных денег. Владелец карточки имеет право в пределах установленных ограничений получать кредиты

банка при оплате товаров или получения наличности, использовать карточку для расчетов на всех предприятиях торговли и услуг, принимающих карточки данного типа, с прохождением идентификации личности или без нее, в зависимости от суммы покупки платить задолженность банку после покупки до начала действия банковского кредита. Обладание карточкой позволяет осуществить оплату счетов за товары (услуги) независимо от места совершения покупок, оплату товаров различных магазинов, услуг, гостиниц, авиакомпаний, ресторанов, туристских агентств, проката автомобилей, заправочных станций, медицинского обслуживания и других услуг в любой валюте.

Банковская карта может выпускаться банком как международная (в рамках платежной системы, объединяющей множество банков-участников по всему миру); расчетная (дебетная), кредитная, зарплатная и пенсионная. Выпускаются также виртуальные карты.

Международные расчетные (дебетные) карты

Международные расчетные карты используются в международной системе платежей. Наиболее распространенные платежные системы – Visa и MasterCard.

Самые популярные в мире – карты Visa Classic и MasterCard Mass. Это универсальные платежные карточки, предназначенные для клиентов, имеющих стабильный доход. По данным карточкам можно получить наличные деньги в банкоматах и оплатить товары и услуги во всем мире, где присутствует логотип Visa или MasterCard. Они обслуживаются как в электронных устройствах, так и в механических. С помощью карточек данного класса можно забронировать номер в гостинице, авиабилеты и арендовать автомобиль.

Кредитные карты

Кредитная (револьверная) карта дает возможность пользоваться как своими деньгами, так и деньгами банка, то есть займом. Кредит с карточки можно получить в любое время суток с помощью револьверной карты в банкомате своего банка. Держатель карты пользуется кредитом, погашает обязательный минимальный платеж либо всю сумму займа, после чего кредитный лимит на карте восстанавливается на сумму погашения за исключением процентов банка за пользование займом. Как правило, самый распространенный сегмент для выдачи револьверных карт – сотрудники зарплатных организаций, которым осуществляют перечисление заработной платы через этот банк.

Зарплатные карты

Зарплатные карты – это полноценные международные платежные карты, которые называются «зарплатными» лишь потому, что на их счета выплачивается заработная плата, премии и другие перечисления. Как правило, инициатором выпуска зарплатных карт является работодатель. Таким образом, предприятие снижает потери рабочего времени и прямые расходы на доставку и выдачу наличных – сокращается количество кассиров, не выстраивается очередь в кассу в рабочее время, работники могут получить зарплату в банкоматах после окончания трудового дня или в выходные. Бухгалтерия предприятия может самостоятельно управлять процессом выплаты на карточные счета работников.

Пенсионные карты

Название «пенсионная» карта, по аналогии с «зарплатной»,

обусловлено перечислением пенсий и других социальных платежей на международную платежную карту. Карточные счета для пенсионеров открываются бесплатно. Инициатором в данном случае является сам пенсионер. Выпуск карточки, как правило, бесплатный, обслуживание по карточке составляет около 300 тенге в год, комиссия за обналичивание отсутствует, комиссия при оплате покупок в торгово-сервисных точках также не взимается.

Виртуальные карты

Многие банки выпускают виртуальные карты. Они являются дебетными и выглядят приблизительно так же, как и обычные, но расплачиваться с их помощью можно исключительно через Интернет. Виртуальная карта не может быть использована в обычных магазинах, для снятия наличных в банкоматах, а также для покупок в Интернете, требующих дальнейшего физического предъявления карты (бронирование билетов, отелей, аренда автомобилей и т.д.). Владельцы таких карт не могут получить наличные денежные средства, за исключением случая закрытия карты в банке. В этом случае владельцу возвращается остаток средств на счете за вычетом комиссий по закрытию, если таковые предусмотрены договором.

Удобства банковских карт

Главное удобство банковских карт – универсальность использования. Владелец карты может носить с собой крупные суммы.

Утеря карты. В случае утери или кражи карты владелец может позвонить в процессинговый центр банка и заблокировать операции с картой. Нашедший или укравший карту не сможет ею воспользоваться после совершения блокировки (от

нескольких секунд до нескольких дней). Владелец же будет перевыпущена его карта с сохранением всей суммы на момент блокировки, за минусом небольшой суммы за перевыпуск.

Отсутствие проблем с таможенной. Законодательства многих стран ограничивают либо пристально контролируют суммы на ввоз/вывоз денежных средств. Банковские карты же таможенному учету не подлежат, соответственно с их помощью можно провозить любые суммы.

География платежей. Банковские карты международных платежных систем позволяют оплачивать товары и услуги в большинстве стран мира, а также через Интернет. Валюта карты постоянна, при расчетах используется официальный курс + комиссия банка. Кроме того, владелец не теряет средства на двойном обмене валют.

Быстрота платежей. Получение наличности или оплата товаров и услуг с банкоматов или торговых терминалов происходит очень быстро в любой точке мира.

Пополнение счета. Владелец банковской карты может получать быстрое и беспроцентное пополнение своего счета, находясь в другом городе или вообще стране, тогда как при банковском платеже, при переводе через Western Union и прочих теряются проценты за услуги.

Недостатки

Кроме явных преимуществ, есть и некоторые недостатки.

Прием платежей. В развитых странах мира практически все торговые точки принимают банковские карты, в менее развитых – прием карт ограничен крупными супермаркетами. В некоторых странах наличие кассового терминала в магазинах обязательно, как и кассовый аппарат. Однако несовместность использования может создать некоторые проблемы, особенно в

ночное время. Наличные деньги же принимают все магазины.

Проблема чаевых. Есть определенная проблема при оплате в ресторанах, барах, и т.д., связанная со сложностью получения чаевых при оплате кредитной картой. Существуют специализированное программное обеспечение POS-терминалов, позволяющие обслуживать данные торговые точки с возможностью указания в чеке суммы чаевых, но, как правило, чаевые платятся в виде наличных. Это приводит к тому, что в некоторых странах расплатиться картой в баре нельзя.

Безопасность. При расчетах через Интернет и получении наличности через банкоматы и оплаты товаров в сомнительных точках, существует определенная вероятность стать жертвой мошенничества с использованием технических средств. Частичным выходом из этой ситуации является использование микропроцессорных карт. Поэтому следует быть крайне осторожным при использовании магнитными картами, о чем регулярно предупреждают банки в своих памятках.

Сложность применения. Хотя банки-эмитенты стараются предельно упростить интерфейс банкоматов, для многих людей, особенно пожилых, возникают заметные сложности в получении наличности, а иногда даже и при расчетах в кассовых терминалах.

Прослеживаемость/трассируемость – это одновременно и достоинство, и недостаток. С одной стороны, все покупки физического лица становятся абсолютно прозрачными для властей, с другой стороны – облегчается составление всевозможных финансовых отчетов.

Банковские депозиты

Депозит – традиционный финансовый инструмент, которым пользуется большинство населения. По сути, это деньги,

внесенные на банковский депозит под определенный процент, на определенный (конкретный) срок. Механизм этого инструмента для потребителя достаточно прост и понятен: вы несете свои деньги в банк, выбираете тот или иной депозит по наиболее подходящим для вас условиям, кладете определенную сумму денег и через некоторое время (которое вы также выбираете сами) получаете свои деньги вместе с начисленными процентами. При этом вас совершенно не должно интересовать, откуда вам начисляются проценты, в отличие, например, от ПИФов, где вы можете выбирать стратегию инвестирования и знать куда инвестируются ваши деньги.

Многолетняя реклама и ликбез сделали свое дело – теперь о депозитах знает даже школьник и тем более – пенсионер. Большинство людей доверяют свои кровные традиционному методу сохранения и преумножения капитала – банковскому депозиту. Оно и неудивительно, ведь этот инструмент рассчитан на широкое население и доступен даже небогатым вкладчикам – врачам, учителям, простым служащим... Это самый простой и безопасный инструмент для вложений.

Первым делом предстоит определиться с банком, куда можно с уверенностью понести свои деньги. Выбор серьезный – финансово-кредитных учреждений в Казахстане более 30 и у всех есть свои достижения и недостатки. Главный критерий, естественно, это надежность. Но как определить, надежен тот или иной банк или нет?

Банк, за много лет выдержавший нелегкие испытания и успевший набраться достаточного опыта, по праву вызывает больше доверия, чем его молодые «собратья». Его стабильность оценивается рейтинговыми агентствами, которые на основе достоверной, всесторонней информации делают объективные заключения по ряду критериев. Активы и собственный капитал говорят об экономическом потенциале и финансовой

устойчивости банка. И наконец, если его конечная задача – это довольный клиент, который впоследствии будет пользоваться именно его услугами, то этот банк обречен на успех.

Примеряясь к величине годовой процентной ставки, предлагаемой разными банками, нужно иметь в виду, что необычайно высокие размеры ставок по вкладам являются симптомом скрытых проблем у банка. Известны случаи, когда банки начинали привлекать средства по повышенным ставкам для того, чтобы срочно залатать собственный «дырявый» баланс. Если банк предлагает вклады, ставки по которым существенно превышают среднерыночные, то лучше не рисковать и не открывать вклад в этом банке.

Вклады с возможностью дополнительно вносить денежные средства на депозит являются более привлекательными, однако не все банковские депозиты являются пополняемыми. Возможность или невозможность пополнения каждого конкретного типа вклада определяется банком и фиксируется в договоре банковского вклада.

Пополнение депозита предусматривает возможность внесения дополнительных взносов на депозит в течение срока действия вклада, увеличивающих сумму вклада. Сумма дополнительных взносов, как и первоначальная сумма вклада, по действующему законодательству могут быть истребованы вкладчиком в любой момент и в полном объеме.

Начисленные и положенные вам проценты по вкладу могут быть выплачены сразу. В этом случае сумма вклада увеличиваться не будет и итоговый доход по вкладу останется «стандартным». В этом случае вы сможете до окончания срока вклада получать только постоянный доход в виде процентов.

Существует более выгодная схема начисления процентов – капитализация. При этой схеме начисленные проценты не выплачиваются держателю депозита периодически, а прибав-

ляются к сумме вклада. При последующем начислении процентов они будут начисляться уже на всю сумму вклада с учетом ранее начисленных процентов. В итоге при аналогичной процентной ставке доход по вкладу с капитализацией будет выше, чем по вкладу без капитализации.

Далее следует обратить внимание на возможность пролонгации (реинвестирования) вклада. Пролонгация – это автоматическое продление действия договора банковского вклада после завершения срока его действия без необходимости посещения банка клиентом.

Пролонгация договора вклада осуществляется на тех же условиях, в том числе на тот же срок, но с процентной ставкой по данному вкладу, действующей на момент пролонгации вклада. То есть, если банк в период действия первого срока договора снизит процентную ставку по вашему типу депозита, то пролонгация будет осуществлена именно на условиях этой процентной ставки, а не той, что была прописана в договоре первоначально. Нужно это учитывать.

Помещая деньги на депозит в банк, клиент должен помнить, что он отдает свои кровные на достаточно длительный период времени. За этот период многое может случиться в его жизни и в жизни его семьи. Поэтому при выборе вида вклада лучше выбирать вклады с льготным досрочным снятием.

Бывает так, что, когда вкладчик досрочно требует вклад, то он получает первоначальную сумму вклада (и, если были, последующие), а также проценты, начисленные по заниженной ставке. Но есть выход и из этой ситуации. Некоторые банки предлагают виды депозитов, условия которых сохраняют проценты, начисленные по основной ставке даже в случае досрочного изъятия вклада. По вкладам с льготным досрочным снятием банки особо оговаривают размер процентной ставки, по которой будут начислены проценты по вкладу в случае до-

срочного изъятия денег из банка. Этот размер зависит от того, какой срок средства клиента пролежали на вкладе.

По каждой валюте депозита банком устанавливается отдельная процентная ставка. Валюта вклада – тоже немаловажный фактор. Например, сейчас может быть выгодно открыть депозит в тенге под 13,5% годовых, а через полгода – в долларах под 10% годовых. Поэтому необходимо учитывать конъюнктуру рынка и вкладывать в то, что выгоднее в данный период времени. Существуют еще и мультивалютные депозиты, которые позволяют минимизировать риски.

Повышенная надежность депозитов обеспечивается Казахстанским фондом гарантирования вкладов. Это отечественная система страхования сбережений, в которую входит свыше трех десятков банков республики. В обязанности Фонда входит возмещение депозитов в случае, если какой-нибудь банк «лопнет». Максимальный размер возмещения сегодня составляет 5 миллионов тенге.

Определившись с суммой, процентами, сроком и прочими условиями вклада, можно идти в банк, заключать договор банковского вклада. Какие документы требуются для открытия вклада?

Для открытия депозита достаточно принести свое удостоверение личности (паспорт) и РНН в любое отделение банка.

Преимущества банковского депозита перед другими финансовыми инструментами

Стабильность	Депозит не зависит от колебаний на рынке финансовых инструментов. Вкладчик получит свои доходы по установленной процентной ставке в любом случае
Ежемесячные доходы	Вкладчик может каждый месяц снимать начисленные за указанный период проценты

Частичное снятие	Есть возможность частично снимать деньги с депозита в любое время
Залог	Депозит может выступать залогом, когда вкладчику понадобится взять кредит. В этом случае не придется терять время и деньги на оценку залога и оформление. Кроме того, банк может предоставить заемщику определенные привилегии, например, скидку в процентной ставке кредита, если он держит в этом банке депозит
Внесение дополнительных взносов	Можно вносить дополнительные взносы в любом удобном размере в любое время и таким образом увеличивать свой вклад и, соответственно, доходы по нему
Гарантия вкладов	Сохранность денег на банковском депозите гарантирует государство в лице Казахстанского фонда гарантирования вкладов

Кредиты

Банковский кредит – деньги, которые выдаются банком под определенный процент и на определенный срок, в который заемщик должен полностью возместить оговоренную в договоре денежную сумму. Это одна из наиболее востребованных финансовых услуг. Банки выдают разнообразные кредиты, предназначенные для разных целей.

Естественно, за полученный кредит нужно выплачивать вознаграждение банку. Размер своего вознаграждения определяет сам банк в виде установленной процентной ставки на заем, а также различных комиссий за сопутствующие услуги в процессе кредитования: рассмотрение кредитной заявки, выдача наличных, ведение ссудного счета, оценку залога, страхование залога и т.д. и т.п.

Кстати, комиссии банков являются самым коварным усло-

вием получения кредита, о них клиент обычно думает в последнюю очередь (а часто – даже не подозревает о них). Незначительные проценты при крупных займах превращаются в значительные суммы, и в итоге кредит может обойтись значительно дороже, чем предполагалось.

Вот типовой список статей, по которым банки взимают комиссии:

- предоставление банковского займа;
- рассмотрение кредитной заявки;
- выдача наличных;
- досрочное погашение;
- комиссия за пролонгацию срока возврата задолженности по кредиту;
- за ведение счета;
- за изменение первоначальных условий;
- изменение валюты кредитования;
- пересмотр аннуитетного графика погашения;
- за организацию кредитной линии;
- за начисление наличных на карт-счет.

Первые три вида комиссий, как правило, взимаются почти во всех видах кредитования, за исключением льготных условий или специальных программ.

Прописывается в договоре и срок кредита, в течение которого нужно погасить заем. Чем этот срок дольше, тем меньше размер ежемесячных платежей по кредиту, но тогда и сумма, которую в конечном итоге придется заплатить банку, существенно увеличивается.

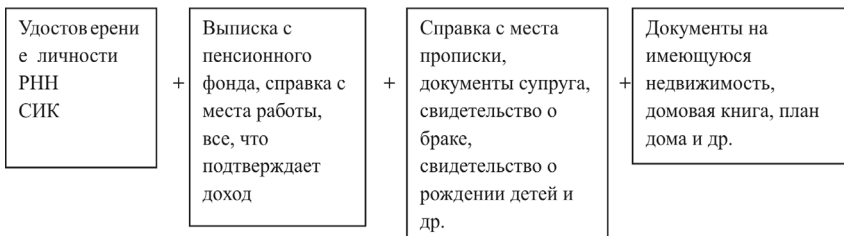
Условия кредитования во многих банках весьма гибкие. Основная процентная ставка может быть снижена, если банк видит, что его риск существенно уменьшился, к примеру, если заемщик предоставляет ликвидный залог и/или вносит солидный первоначальный взнос и т.д.

Какие документы нужно представить, чтобы получить кредит?

Бумажная процедура может быть очень простой или усложненной, в зависимости от вида, размера кредита и прочих нюансов. Если кредит для банка рискованный, могут потребовать собрать внушительный пакет всевозможных справок. Не стоит забывать и про залоги.

Чем крупнее сумма и длиннее кредит, тем больше список документов для его оформления. Самый «легкий» кредит – экспресс – требует минимального пакета: СИК, РНН, удостоверение личности (в некоторых банках требуют еще и справку о доходах не менее чем за шесть месяцев или выписку с пенсионного фонда). Дальше – по нарастающей. При оформлении крупного кредита с вас потребуют подтверждение доходов – справку с работы о занимаемой должности и размере зарплаты, выписку с пенсионного фонда, копию трудовой книжки или трудового контракта, справку с места прописки. При автокредитовании потребуются еще и документы супруги (супруга): удостоверение личности, РНН, а также свидетельство о браке (или о расторжении брака), о рождении детей, удостоверения личности совершеннолетних детей и т.д.

Необходимые документы для оформления кредита



В качестве заработка или дохода могут учитываться:

- заработная плата по основному месту работы,
- доход от работы по совместительству,
- доход от предпринимательской деятельности,
- доход в виде процентов по вкладам,
- доход от сдачи в аренду имеющейся недвижимости и др.

Также учитывается доход близких родственников и гражданских супругов.

Во всех разновидностях кредитования существуют упрощенные, или индивидуальные, схемы оформления. Ими пользуются те, у кого открыты кредитные линии, и клиенты аффилированных с банком компаний (например, вкладчики пенсионного фонда или клиенты страховой компании). Еще проще получить кредит сотрудникам этих компаний или банка. Список всех необходимых документов размещен на сайте банка, правда, с оговоркой, что при необходимости могут потребоваться дополнительные документы.

Плюсы кредитов: кредит удобно взять, если есть необходимость (или просто желание) совершить покупку, на которую в настоящий момент не хватает денег.

Минусы кредитов: в зависимости от целей кредита варьируются и его условия: требования к заемщику, процентная ставка и сроки выплаты кредита, другие условия договора.

Наиболее популярными и распространенными являются автокредиты и потребительские кредиты.

Автокредит

Особенностью автокредита является то, что он выдается под покупаемый автомобиль. При этом чаще всего банки сотрудничают с теми или иными автосалонами, в которых и возможна покупка автомобиля в кредит по программе данного банка.

Плюсы: процентная ставка по автокредиту гораздо меньше, чем по потребительскому кредиту, так как банк полностью контролирует потраченные вами деньги: кредит выдается под залог приобретаемого автомобиля, автомобиль на время выплаты страхуется. Суммы автокредита значительно выше сумм потребительского кредита, что также вполне понятно.

Минусы: при оформлении автокредита заемщика обязуют застраховать приобретаемый автомобиль (страхование КА-СКО) на весь срок выплаты кредита. Также следует учитывать, что (в зависимости от юридической схемы работы банка) автомобиль может остаться в собственности банка до полного погашения задолженности. Если он все же оформляется на заемщика, то все равно легко может быть отчужден (изъят) при просрочке платежей.

Потребительский кредит

Потребительский кредит рассчитан на широкий круг целей: его можно взять на покупку бытовой техники или мебели, на ремонт в квартире, на оплату путешествия и многое другое.

Плюсы: такой кредит можно взять практически на любые потребительские расходы. При этом банки не будут требовать отчета о потраченных деньгах.

Требования к заемщику для получения потребительского кредита сильно варьируются от банка к банку. При этом чем жестче требования и больше набор необходимых документов, тем меньше процентная ставка по кредиту – ведь при более жестком отборе банки минимизируют свои риски.

Экспресс-кредит

Экспресс-кредиты можно оформить прямо в магазинах за

считанные минуты.

Плюсы: требования к предоставляемым документам минимальны. Пакет документов, который клиент предоставляет банку, может быть ограничен удостоверением личности (паспортом), РНН и СИК.

Минусы: процентная ставка по таким кредитам относительно высока, обуславливается это высокой степенью риска для банка, ведь за несколько минут качественно оценить заемщика он просто не в состоянии. Поэтому все риски (например, часть людей наверняка не погасит кредиты) закладываются в платежи всем заемщикам.

Ипотека

Ипотека – это система долгосрочного кредитования на приобретение недвижимости. Кредитная организация предоставляет вам денежные средства, а вы обязуетесь вернуть их в определенный срок, уплатив определенные проценты за пользование кредитом.

В Казахстане ипотечный кредит выдается на срок от 1 года до 20 лет на сумму до 70% от стоимости приобретаемого жилья. В некоторых банках действует мораторий на досрочное погашение кредита сроком на 3–5 лет. Ипотечный кредит выдается гражданам Республики Казахстан в возрасте от 21 года до 56 лет. При этом на срок окончания кредита заемщик не должен достичь пенсионного возраста. Заемщик должен иметь стабильный заработок или доход. Размер кредита зависит от дохода, срока кредитования, наличия иждивенцев в составе семьи. Кредит рассчитывается таким образом, чтобы ежемесячный платеж банку не превышал 40–60% от дохода.

Предметом залога является квартира, которая становится собственностью заемщика. Погашение кредита осуществля-

ется ежемесячно платежами, которые включают в себя проценты по кредиту и часть основного долга.

С помощью ипотечного кредита можно приобрести квартиру на вторичном рынке (жилье, оформленное в собственность физического или юридического лица), индивидуальные жилые дома, коттеджи (пригодные для круглогодичного проживания), коммерческую недвижимость, землю.

Полезно знать!

- На сайтах всех банков, которые выдают ипотечные кредиты, имеются калькуляторы по расчету суммы ипотеки. С помощью этих калькуляторов можно произвести подсчет доступности того или иного вида ипотеки, с учетом своего финансового положения.

- Как правило, можно произвести как частичное, так и полное досрочное погашение кредита. При этом банк пересчитает размер ежемесячных платежей, уменьшит срок кредита. В некоторых банках существует штраф за досрочное погашение, а другие, напротив, снижают процентную ставку по кредиту.

- При оформлении ипотечного кредита заемщик должен рассчитывать на дополнительные расходы: рассмотрение заявки на кредит, комиссия за выдачу кредита, оценка недвижимости, оплата комплексного страхования (страхование жизни и трудоспособности заемщика, страхование приобретаемой недвижимости от рисков повреждения и т.д.). Сумма дополнительных расходов может составить 3–4% от суммы кредита.

- В случае банкротства банка на заемщике это никак не отразится. Недвижимость, приобретенная с использованием ипотечных средств, находится в собственности заемщика, кредит уже получен, а условия кредитного договора не подлежат изменению.

Актуальные вопросы по кредитам

Как в случае необходимости подтвердить доходы?

Для подтверждения уровня доходов клиента банки часто просят предоставить справку о доходах. В случае, если работодатель выплачивает зарплату, как говорится, «в конверте», можно попросить его написать справку с вашим реальным окладом по форме, запрашиваемой банком (конкретные формулировки лучше уточнить в банке). Обычно в такой справке просят указать полные реквизиты организации, а также оклад клиента за последние полгода или год. Справка заверяется директором и главным бухгалтером, печатью организации. Большинство банков принимают такие справки, но лучше предварительно уточнить, так как условия и требования везде разные.

Однако при получении справки о «черной» зарплате у заемщика могут возникнуть проблемы с работодателем – ведь эта бумага, попади она в чужие руки, может сильно ему навредить. По этой причине не все организации соглашаются такие справки выдавать. Хотя стоит отметить, что банки совсем не заинтересованы в разглашении данной информации (да и не имеют права этого делать), поэтому вероятность передачи этой бумаги в контрольные органы из банка крайне невысока.

Что делать, если нет поручителей (а по правилам банка они требуются)?

Бывают случаи, когда не удается найти поручителей по кредиту: все знакомые, с которыми существуют доверительные отношения, уже либо поручились за кого-то, либо не отвечают требованиям банка к поручителям. Например, потому, что не могут представить справку, подтверждающую необходимый уровень зарплаты. Компенсировать отсутствие поручителей

придется залогом. Банки берут в залог не любое имущество. Обычно они соглашаются принять в качестве залога квартиры, загородные дома и землю, автомобили, ценные бумаги, мерные слитки драгметаллов. Причем у каждого банка свои приоритеты. Наличные ценные бумаги и мерные слитки чаще всего остаются на хранении в банке (в закладе), и никакая плата за это с клиента не взимается.

Стоимость залогового имущества должна быть такой, чтобы его продажа покрывала банку сумму кредита со всеми положенными процентами, а также начисленными штрафами за просрочку платежей. Чтобы в этом убедиться, банк требует оценки предмета залога – это дополнительные расходы для заемщика.

Еще одна обязательная статья расходов заемщика – страхование залога. Исключение составляет лишь имущество, которое остается на хранении в банке (слитки из драгметаллов, наличные ценные бумаги). Принимая в залог все остальное имущество, банки требуют застраховать его от утраты и повреждения в свою пользу. В среднем стоимость полиса обходится заемщикам в 5–10% от суммы кредита.

Особые требования предъявляются к качеству имущества, передаваемого в залог. Например, квартира должна быть готовой для проживания: там должны быть свет, вода, выполнена отделка помещений. А дом, в котором она находится, не должен стоять в городском плане на снос или реконструкцию. Если в квартире прописаны несовершеннолетние дети или недееспособные граждане, банк может и не взять ее в залог.

Схема приобретения жилья

- Заемщик обращается в банк за кредитом. Банк проводит анализ его доходов, имущества, кредитной истории и на осно-

вании полученных данных принимает решение о возможности (или невозможности) выдачи ему кредита, его размерах, а также размерах ежемесячных выплат. Обычно параметры кредита подбираются таким образом, чтобы выплаты составляли не более 35–40% ежемесячного дохода заемщика после уплаты налогов.

- С помощью риэлтора заемщик подбирает себе квартиру. Так как большую часть ее стоимости предстоит оплатить банку, ей придется пройти проверку на юридическую «чистоту» и соответствие ее стоимости реальной рыночной цене. Если все в порядке, то...

- ...заемщик заключает кредитный договор с банком. В этом договоре будут указаны параметры выдаваемого кредита, условия его погашения, а также приобретаемая квартира. Следует знать, что живых денег по этому договору заемщик не получит. Средства, которые выдаст банк, пойдут непосредственно продавцу.

- С банком и продавцом заемщик заключает трехсторонний договор купли-продажи и ипотеки. По этому договору заемщик после перечисления денег становится собственником квартиры – правда, обремененной ипотекой. Это значит, что заемщик сможет жить в ней, но, пока кредит не погашен, он не является полноценным владельцем данного жилья.

- Заемщик делает первоначальный взнос за свою новую квартиру (иначе говоря, доплачивает разницу между размером кредита и ценой квартиры).

- И, наконец, последний этап – это страховка. Квартира страхуется от повреждений и утраты прав собственности, заемщику же придется пройти процедуру страхования жизни и временной потери трудоспособности.

- С этого момента и до конца срока заемщику каждый месяц придется расставаться с определенной суммой. Через не-

сколько месяцев после выдачи кредита заемщик, скорее всего, сможет начать досрочные выплаты по нему.

- После того, как кредит будет погашен, банк направляет в орган, занимающийся государственной регистрацией прав на недвижимость, уведомление о выполнении заемщиком обязательств и снятии залога. С этого момента заемщик становится полноправным собственником купленной им квартиры.



БЕРЕТЕ ИПОТЕКУ? ЗНАЙТЕ, ЧТО:

1. *Очень важно правильно выбрать банк. У всех разные условия предоставления ссуды. Не попадайтесь на рекламные трюки – за «самыми низкими» процентами, как правило, скрывается «подводный камень». Внимательно изучите схемы кредитования, проконсультируйтесь у сотрудников банка, уточните все мелочи.*

2. *Как правило, чем дольше срок кредитования, тем выше проценты. Определяя для себя этот срок, не руководствуйтесь лишь соображениями: «Чем дольше, тем лучше» и «Про запас, на всякий случай». В итоге вы переплатите в два-три, а то и в четыре раза больше полученного кредита.*

3. *На размер ставок вознаграждения банка также влияет первоначальный взнос. Чем он больше, тем ниже проценты. Если первоначальная сумма минимальна, можно заложить уже имеющуюся у вас недвижимость. Так, вы сможете значительно сэкономить на процентах, которые нужно выплачивать банку.*

4. *Лучше точно рассчитать размер запрашиваемой*

мого кредита, так как при оформлении ссуды придется заплатить комиссионные сборы. Заранее узнайте о предстоящих расходах, чтобы на руки получить необходимую сумму.

5. Если вам трудно разобраться в тонкостях кредитования или нет времени на эти хлопоты, можно обратиться в специальную фирму (агентства по недвижимости, ипотечные компании), к профессионалам – ипотечным брокерам, которые проконсультируют или сделают за вас всю работу по оформлению кредита. Услуги кредитного брокера популярного агентства по недвижимости стоят 95 тысяч тенге. В других фирмах – дешевле, размер комиссионных зависит от объема работы и суммы кредита.

6. Если у вас финансовые затруднения, и вы не в состоянии вовремя выплачивать проценты, попробуйте договориться с банком о выделении вам средств на ремонт жилплощади для сдачи в аренду (в истории ипотеки уже были подобные случаи). Кредитное учреждение заинтересовано в совместной с заемщиком выработке взаимоприемлемого решения, так что есть реальные шансы получить дополнительную финансовую поддержку.

Эффективная процентная ставка

Эффективная процентная ставка – это годовая процентная ставка с учетом всех возможных банковских комиссий (комиссий за открытие ссудного счета, за обслуживание ссудного счета и прочих). Она отражает реальную сумму, которую заемщик заплатит банку за полученный кредит.

По подсчетам экспертов, дополнительные сборы в виде комиссий позволяют банкам увеличить реальную ставку вознаграждения по потребительскому кредитованию с 20–30% годовых до 50%! Оттого часто получается так, что потребитель, планировавший платить одну сумму, неожиданно узнает о дополнительных расходах, но отступить уже не может.

Иногда клиенты сами относятся к кредитованию поверхностно. Незнание реалий финансового сектора больно бьет по их кошелькам. Как советуют юристы, следует помнить о том, что банки в рекламных роликах, буклетах и брошюрах обычно указывают номинальную кредитную ставку, а в действительности стоимость кредитных ресурсов с учетом различных сборов и комиссий всегда выше.

Именно поэтому с 1 января 2007 года в Республике Казахстан введены в действие правила исчисления банками второго уровня ставок вознаграждения при распространении информации о величинах вознаграждения по финансовым услугам, принятые постановлением Агентства финансового надзора. Согласно этому документу, банки должны указывать эффективную ставку вознаграждения при распространении информации, в том числе при ее публикации, по устным и письменным запросам клиентов, а также в договорах, заключаемых с клиентами.

Как ни прискорбно, опыт показывает, что только один из полусотни клиентов банка реально узнает размер эффективной процентной ставки и понимает, что она означает. Это говорит не только о недостаточности финансовых знаний общества, но и о том, что зачастую банки намеренно скрывают размер ставки. Текст кредитного договора напечатан мелким шрифтом, в рекламе банк не упоминает средний размер эффективных процентных ставок, а банковские менеджеры хорошо обучены поведению с заемщиками, интересующимися эффективными процентными ставками.

Поэтому очень важно при подписании договора с банком внимательно изучить этот документ. В договоре на предоставление ипотечного кредита должны быть перечислены все операции, за которые банк взимает комиссии и которые влияют на размер эффективной ставки, а также ссылки на порядок их определения и сроки изменения ставок.



справка

Обманули? Пиши заявление!

Мария Белозерская, начальник юридического отдела Национальной лиги потребителей Казахстана:
«Когда банки анонсируют в рекламе одну процентную ставку, а по существу используют другую – это введение потребителя в заблуждение и предоставление ему недостоверной информации с целью получения прибыли. Человек же приходит в банк на рекламу, и потом уже вынужден там остаться, чтобы взять кредит.

Жалоб по таким случаям у нас много. Ведь люди покупают товары – чаще бытовую технику – в кредит, и через два или три года они, получается, должны вернуть сумму, превышающую размер займа более чем в два раза! Это очень ощутимо, согласитесь, особенно, учитывая, что бытовая техника постоянно дешевеет.

Нашим законодательством такие действия, как реклама кредитования покупок, не преследуются. Максимум такую компанию можно привлечь к адми-

нистративной ответственности, но это надо доказывать через суд. И какой человек пойдет с иском против такой компании, если он прекрасно понимает, что только зря потратит свое время, нервы, деньги, а в конечном итоге все закончится ничем.

Просто так сама по себе Лига потребителей не может бороться с подобными явлениями. Мы начинаем свою работу только после того, как гражданином письменно было написано заявление о том, что он нуждается в наших услугах. Но таких нет – нам только звонят. Пока граждане сами не начнут писать жалобы, всерьез возмущаться, вряд ли что-то изменится».

Интернет-банкинг

Жизнь не стоит на месте, эра высоких технологий каждый день дарит человечеству массу удобств и возможностей, облегчая нашу жизнь по максимуму. Вчера, чтобы банально отправить письмо в соседний город, нужно было писать на бумаге ручкой и нести конверт на почту, рассчитывая на несколько дней доставки. Сегодня, когда есть E-mail и мобильные телефоны, не нужно даже вставать со стула, просто нажал кнопку – и письмо через пару секунд у адресата, даже если он находится за океаном.

Если надо идти в магазин, но не хочется, можно зайти на сайт виртуальной торговой точки, сделать заказ – и товар привезут домой. Нужно срочно пополнить баланс на своем мобильном телефоне, а рядом негде купить карточку загрузки – достаточно зайти на соответствующий сайт, проплатить денежку – и вожделенный пин-код будет получен.

Ходьба в банк – это тоже вчерашний день. Оттого в операционных отделениях финансовых учреждений толпится старшее поколение и те, кто о возможностях высоких технологий даже не подозревает. Зачем, когда есть интернет-банкинг (формально это еще называется удаленное управление счетами физических лиц через Интернет).

Что такое вообще система интернет-банкинга? Грубо говоря, это когда человек управляет своим банковским счетом по Интернету в любое время суток из любой точки земного шара. На сегодняшний день интернет-банкинг – это одно из наиболее распространенных и практичных финансовых интернет-решений, значительно облегчающее пользование широким спектром банковских услуг.

Можно производить платежи за коммунальные услуги, мобильную связь, кабельное телевидение, Интернет и любые другие товары и услуги, переводить деньги, конвертировать средства на своем счете, пополнять платежную карточку, оформлять заявку на получение розничного кредита и затем погашать заем, отслеживать состояние своего счета и операции по нему и многое другое.

Серьезные преимущества интернет-банкинга в том, что с его помощью можно оперативно получить интересующую банковскую информацию в любой момент, экономить драгоценное время благодаря тому, что не нужно посещать офис банка и стоять в очереди в операционном зале – все очень удобно и просто.

Чтобы пользоваться всеми привилегиями интернет-банкинга, необязательно устанавливать специализированную программу. Все, что нужно, это персональный компьютер с USB-портом, подключенный к Интернету. Требуемая операционная система тоже самая обычная – она используется всеми казахстанцами, у которых есть PC.

Как подключиться? Очень просто. Пойти в банк, заклю-

чить договор на обслуживание по системе интернет-банкинга, получить там имя и пароль для входа в систему и прочие необходимые элементы идентификации и безопасности. Затем следует регистрация и подключение к системе.

На Западе этот вид банковских услуг очень популярен и продолжает стремительно набирать обороты – прирост числа пользователей системы интернет-банкинга увеличивается из года в год.

Интернет-банкинг успешно работает и в Казахстане. Эту услугу у нас оказывают несколько банков. Пользователей высокотехнологичного нововведения среди казахстанцев пока еще сравнительно мало, но темпы их прироста удивляют своей динамикой. Комиссия за пользование системой интернет-банкинга, как правило, копеечная и ограничена ежемесячной абонентской платой.

Сейфовое хранение

Покидая свой домашний очаг на возжеленных одну-две недели, каждому хочется возвратиться в непотревоженную атмосферу недавно опустевшего помещения. А ведь нередко бывает с точностью до наоборот. Квартирные кражи перестали быть чем-то из ряда вон выходящим, а скорее воспринимаются как сигнал к соблюдению необходимых мер предосторожности. Потому-то временное перемещение своих ценностей в банковский сейф будет весьма кстати.

Казахстанцы только сейчас начинают приобщаться к западному образу жизни, который заставляет каждого уважающего себя человека пристроить под неусыпный контроль банка важные бумаги, деньги, драгоценности. Подтверждают это и многочисленные заграничные римейки о банковских ограблениях, которые пользуются у нас особой популярностью, но

никогда не воспринимаются всерьез. То есть вряд ли кто-то из нас может себе представить ограбление казахстанского банка: с подкопом, с пропажей из хранилища крупных сумм валюты или драгметаллов. В Казахстане довольствуются лишь взятием одиночных обменных пунктов, да и они не всегда заканчиваются успешным исходом. Что уж говорить о банковских сейфах.

Исходя из вышесказанного, следует: уезжая в отпуск или отправляясь в длительную командировку, лучше пристроить нажитые непосильным трудом ценности в сейф. Простые граждане чаще доверяют банку на хранение свое имущество. Как отмечают представители банков, до 90% арендаторов банковских сейфов являются физическими лицами. Последние несколько лет аренда индивидуальных сейфов пользуется повышенным спросом. Это гораздо безопаснее и дешевле, чем нанимать охрану для квартиры (дома) или тратиться на покупку домашнего сейфа, который нужно еще и ставить на сигнализацию.

Преимущественно депозитной ячейкой пользуются для сохранения ценностей либо документов. Причем далеко не всегда речь идет об аренде ячеек под драгоценности. В последнее время в сейфах все чаще хранят деньги, которые рядовые граждане в период финансовых потрясений опасались держать на банковских счетах. Все дело в законодательной базе: ведь, согласно отечественной нормативной базе, в случае банкротства банка все, на что сможет претендовать потерпевший вкладчик, – это 5 млн тенге от Казахстанского фонда гарантирования вкладов граждан. При этом банки с ячейками поступают намного демократичнее: ликвидаторы банка в обязательном порядке обязаны вернуть гражданам все содержимое их депозитных сейфов, какие бы финансовые проблемы не грозили банку.

Еще одно применение, которое сравнительно недавно нашли депозитным ячейкам, – оформление сделок по покупке либо продаже квартир. Граждане поняли, что намного безопас-

нее обменивать деньги, хранящиеся в сейфе, на правоустанавливающие документы на квартиру, арендуя ячейку. Ведь в таком случае оформление сделки происходит под охраной банка. Банкиры утверждают, что все чаще ячейки используют именно для этих целей, в таких случаях сейф арендуется на один день.

Чтобы банк сдал клиенту в пользование «надежное место», необходимо заключить соответствующий договор и оплатить стоимость аренды. В зависимости от объема драгоценного имущества можно выбрать наиболее подходящий размер сейфа. По словам сотрудников банков, среди физических лиц наиболее популярными являются как самые маленькие ячейки, так и самые большие. Первые используются для хранения драгоценностей, денег, документов, а вторые – для хранения предметов искусства или значительных сумм наличными.

Вообще же минимальная высота ячейки, которая была замечена в Казахстане, составляет пять сантиметров. В такой коробочке вполне хватит места для папки с документами, небольшой шкатулки с драгоценностями или слитков банковских металлов.

Также казахстанские банки предлагают сейфы высотой 75, 100, 125, 175, 300, 475 и 600 мм. А если «добро» клиента не вписывается и в такие размеры, то он может попроситься в специальную сейфовую комнату, предназначенную для крупногабаритных вещей.

Важно помнить, что каждый сейф имеет два замка и запирается на два ключа, один из которых банк вручает клиенту, а другой – оставляет себе. Договор аренды индивидуального сейфа может заключаться на любой необходимый срок.

Содержание важных бумаг, денег и драгоценностей в сохранности не такое уж затратное дело. Стоимость аренды банковского сейфа зависит от размера выбранной ячейки и срока ее аренды. Чем больше сейф, тем больше он соответственно

стоит. Для информации: чем дольше срок аренды, тем дешевле обойдется каждый день хранения имущества в сейфе. В некоторых банках предусмотрена гибкая система скидок. В зависимости от продолжительности аренды, ее стоимость снижается на 5–20%. Итого, в месяц за самую популярную у физических лиц маленькую ячейку (высотой в 5 см) придется заплатить около 3 200 тенге, а за большую (высотой в 60 см) – около 8 700 тенге.

Удешевить такую услугу могут специальные предложения, которые банки готовят в летнее время для клиентов-отпускников. Они предоставляют право аренды ячеек своим вкладчикам по символическим ценам. Например, за выданный ключ от ячейки банки берут залог в виде денег, который возвращают клиенту в конце срока аренды в обмен на ключ. За утерю ключа, и тем более за взлом сейфа пользователя непременно оштрафуют.

Банки всячески предостерегают клиентов от передачи ключей третьим лицам. Если же к сейфу все-таки необходимо кого-то допустить, то работника банка предлагают оформить соответствующую доверенность. «Это очень удобно, особенно для семейных пар, деловых партнеров, директора и бухгалтера одной компании, родителей и детей. Совместное пользование ячейками очень популярно», – советуют специалисты.

В банковские ячейки всего не положишь – место это надежное, но отнюдь не всеядное. Существует ограничение на хранение предметов, которые могут повредить или разрушить сейфы, – взрывоопасных и легковоспламеняющихся веществ, а также все, что запрещено законом. При заполнении договора аренды клиентам обычно зачитывают следующие строки: «запрещены к хранению оружие, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, радиоактивные, наркотические, скоропортящиеся и

другие вещества, оказывающие вредное воздействие на человека и окружающую среду». Открыто досматривать клиента не будут, но датчики, стоящие на входе в хранилище, могут выявить запретные элементы.

Несмотря на то, что работники банка не присутствуют при заполнении ячейки и фактически не могут поймать за руку клиента, если будут выявлены нарушения, его могут оштрафовать. «Подвергнуть штрафу клиента практически невозможно, – объяснили в отделе сейфовых услуг одного из казахстанских банков. – Однако, если содержимое сейфа в силу своих естественных свойств причинит материальный вред банку, соседним ячейкам, их содержимому, персоналу банка – в соответствии с договором мы получаем возможность возместить ущерб».

Принудительное вскрытие ячейки и арест хранящегося в ней имущества возможно только с санкции прокурора или по решению суда. Также клиента заранее уведомят, что банк не несет ответственности за вскрытие ячейки правоохранительными органами, предъявившими необходимые документы.

Чтобы уберечь «сокровища» клиентов от доступа посторонних лиц, банки используют сложную систему безопасности, которая полностью исключает доступ к сейфу кого-либо, кроме его хозяина.

В случае если, например, случился пожар или наводнение и имущество клиента оказалось в опасности, банк оставляет за собой право собственноручно открыть ячейку. К тому же ячейки вскрываются, если их хозяева в течение нескольких недель после окончания срока аренды не являются в банк.

Доверять банковскому сейфу свои ценности или нет, решать каждому самостоятельно. Но надо заметить, что пожары, наводнения и набеги грабителей на финансовые учреждения случаются значительно реже, нежели на частную собственность.

Тайна вкладов

Тайна вкладов – это одно из основных прав, предоставленных вкладчикам. Финансовые учреждения сохраняют в тайне сведения о вкладчиках, совершаемых ими операциях и составлении счетов по вкладам. Такие сведения, кроме самих вкладчиков и их представителей, выдаются только по письменным запросам судебно-следственных органов и органов дознания в установленных законом случаях. Финансовые организации, нарушившие тайну вкладов, несут соответствующую ответственность.

В Казахстане этот принцип достаточно подробно прописан в законе «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан». В статье 50 «Банковская тайна» говорится: «Банковская тайна включает в себя сведения о наличии, владельцах и номерах банковских счетов депозиторов, клиентов и корреспондентов банка, об остатках и движении денег на этих счетах и счетах самого банка, об операциях банка (за исключением общих условий проведения банковских операций), а также сведения о наличии, владельцах, характере и стоимости имущества клиентов, находящегося на хранении в сейфовых ящиках, шкафах и помещениях банка».

Казахстанские банки гарантируют тайну по операциям и депозитам своих клиентов.

Если какое-либо должностное лицо или работник банка в силу осуществления своих служебных обязанностей получил доступ к конфиденциальным сведениям и раскрыл их, то он может понести за это уголовную ответственность.

Однако есть и исключения.

Банковская тайна может быть раскрыта (помимо самого владельца счета или имущества) любому третьему лицу на основании письменного согласия владельца счета (имуще-

ства), которое он дал при личном присутствии в банке, а также кредитному бюро.

Не является раскрытием банковской тайны:

- обязательное уведомление банками налоговых органов об открытии банковских счетов юридическому лицу или физическому лицу, которое занимается предпринимательской деятельностью;

- предоставление таможенным органам сведений по экспортным и (или) импортным операциям клиентов для осуществления экспортно-импортного валютного контроля в соответствии с валютным законодательством;

- представление сведений об остатках денег на банковских счетах физических лиц ликвидационной комиссией банка, ликвидируемого в принудительном порядке, организации, осуществляющей обязательное гарантирование депозитов, и банкам-агентам для осуществления мероприятий, связанных с возвратом денег вкладчикам.

Также справки о наличии и номерах банковских счетов могут быть выданы банку, по отношению к которому владелец счета является заемщиком, гарантом, поручителем или залогодателем. Основанием для этого может служить письменный запрос, подписанный председателем правления банка или его заместителем, а также представленный документ, подтверждающий получение кредита.

Справки же о банковских счетах клиента, об остатках и движении денег на этих счетах, о его имуществе, находящемся на хранении в сейфовых ящиках, шкафах и помещениях банка, выдаются:

- а) представителям клиента, на основании нотариально удостоверенной доверенности;

- б) правоохранительным органам, если на клиента возбуждено уголовное дело или на его деньги и прочее имущество, на-

ходящиеся на счетах или на хранении в банке, наложен арест, обращено взыскание или применена конфискация имущества, на основании письменного запроса, подписанного первым руководителем или следователем, заверенного печатью органа дознания или предварительного следствия и санкционированного прокурором;

в) судам, на основании решения, приговора судьи в случаях, когда на деньги и прочее имущество клиента, находящиеся на счетах или на хранении в банке, наложен арест, обращено взыскание или применена конфискация имущества;

г) прокурору: на основании постановления о производстве проверки, в пределах его компетенции, по находящемуся у него на рассмотрении материалу...

Если клиент умер, то конфиденциальная информация о его счетах может быть выдана людям, которых указал владелец счета в своем завещании, а также судам и нотариусам, на основании постановления суда или письменного запроса нотариуса, заверенного его печатью. К письменному запросу нотариуса должна быть приложена копия свидетельства о смерти владельца счета.

ПРАВА БАНКОВ ПО ОТНОШЕНИЮ К ЗАЕМЩИКАМ, КОТОРЫЕ НЕ ВЫПЛАЧИВАЮТ КРЕДИТЫ

Коллекторские агентства

Что такое коллекторская деятельность? Специалисты коллекторской деятельностью называют массовое взыскание бес-

спорных однотипных задолженностей. Нужно отметить, что коллекторы предпочитают работать с беспорными долгами. Это значит, что договор, в соответствии с которым у кредитора возникает право требования долга, практически стопроцентно будет признан в суде действительным. К разряду таких договоров относятся в основном договоры кредита или займа (поскольку они связаны с деньгами), а вот признание договоров поставки, оказания услуг, коммерческого кредита вызывает гораздо больше проблем.

Зародился коллекторский бизнес в Соединенных Штатах Америки где-то в шестидесятых годах минувшего столетия. А сегодня в США успешно функционируют около 6,5 тысячи коллекторских агентств, и ни один банк США не работает с должниками самостоятельно – все дела подобного рода передаются коллекторам. В Западной Европе коллекторские агентства появились в начале восьмидесятых, а в России профессионально работать с проблемными кредитами стали совсем недавно, в 2003–2004 годах.

В Казахстане коллекторский бизнес начал развиваться примерно с весны прошлого года. До этого момента в работе коллекторов просто не было потребности, потому что беззалоговое потребительское кредитование активно начало входить в нашу жизнь не так давно.

Сегодня на рынке уже работают несколько коллекторских компаний. Самые крупные из них – «Агентство ТАУ-КАПИТАЛ», «Тайм Инвест», Бюро по работе с должниками и «Казахстан Коллектор». Главными потребителями услуг таких компаний были и остаются банки.

Как работают коллекторы

Какие долги передавать коллекторской компании, банк реша-

ет сам. Обычно с долгами, просрочка по которым не превышает одного-двух месяцев, банки справляются при помощи своих внутренних ресурсов, если же платежи на погашение кредита не поступают более пяти месяцев, задолженность передается коллекторскому агентству. Эффективность работы с долгами зависит также от наличия в структуре банка специального подразделения, отвечающего за возврат проблемных кредитов. Они существуют не во всех банках, и тогда просрочкой занимаются кредитные офицеры, выдавшие заем. Понятно, что, исполняя несвойственную ему работу, такой сотрудник не всегда добивается успеха. В среднем срок работы с должником на досудебном этапе составляет около полугода. Однако обычно время работы с должником задает кредитор. Он может дать полгода, год, а может сказать, что у коллектора есть только месяц. Время возврата долга всегда напрямую зависит от просроченности.

Участники финансового рынка считают, что функцией банка является предоставление кредитов, взыскание же долгов должно быть поручено профильным, то есть коллекторским, компаниям.

У каждого банка, в котором есть свой департамент по работе с должниками, и у каждого коллекторского агентства существуют свои отработанные механизмы работы с проблемными кредиторами: обзвон, уведомление должника, направление иска, работа с судебными исполнителями. При взыскании задолженности предусматривается определенный порядок действий, например, объявление торгов на залоговое имущество, судебная реализация и т.д.

Коллекторы в первую очередь заинтересованы в том, чтобы приобрести проблемный кредит с хорошим соотношением «цена – риск», а затем после проведенных работ по возможности вернуть долг, получив при этом комиссионные. Передача просроченных кредитов в коллекторские агентства

позволяет банкам вернуть деньги, снизить долю проблемных кредитов, сэкономить рабочее время персонала и сохранить свою репутацию перед клиентами. Сумма вознаграждения, которое получает коллекторское агентство при возврате задолженности, зависит от совокупности нескольких факторов: срока просроченности долга, суммы задолженности и цели кредитования (ипотека, автокредитование, беззалоговое потребкредитование). Но, конечно, конкретную сумму или даже процент от возвращенных денег никакое коллекторское агентство не назовет – коммерческая тайна.

Главная задача коллекторов заключается в том, чтобы вернуть своему клиенту максимально возможное количество долгов. А поскольку в Казахстане еще нет законов, как-либо ограничивающих действия коллекторов (в США, например, им запрещено «беспокоить» должника после 8 вечера), получается, что коллектор может напоминать нерадивому заемщику в любое время дня и ночи, дома и на работе, в будни и в выходные. В том случае, если должник все-таки не выплатит задолженность по кредиту, коллекторское агентство сделает все, чтобы он об этом не забыл, включая лишение возможности выезда за рубеж, получения другого займа и прочие меры.

Вообще существует несколько этапов в процессе взыскания долгов. Большинство коллекторских агентств проходят один и тот же цикл. Первый этап – так называемый софт-коллектинг, или обзвон должников. По оценкам участников рынка, на этом этапе возвращается до 30% просроченной задолженности. Второй – хард-коллектинг – подразумевает личный выезд к должнику. Долги, по которым первые два метода не дали результатов, передаются в лигал-коллектинг, то есть в суд. Причем софт-, хард- и лигал-коллектинги не обязательно осуществляются в строгой последовательности друг за другом.

Некоторые агентства для ускорения процесса возврата долга применяют сразу несколько процедур. Многие коллекторские компании, основываясь на уже проверенных и хорошо работающих методах «выбивания» долгов, составляют собственную схему, которую активно применяют в своей деятельности. Классическая же схема состоит из трех этапов, которые в идеале должны принести стопроцентный положительный результат по возврату просроченного долга.

Механизм работы коллекторских агентств

ЭТАП	ДЕЙСТВИЯ	РЕЗУЛЬТАТЫ
Софт-коллектинг	Обзвон должников	Выяснение причин возникшей просроченности
Хард-коллектинг	Личный выезд коллектора к должнику (домой, на работу и т.п.) или к поручителю	Составление нового графика погашения долга, продление срока выплат, дисконтирование штрафов или процентов (по предварительному согласованию с банком)
Лигал-коллектинг	Передача дела в суд. Полное сопровождение судебного процесса, контроль за ходом исполнительного производства	Возврат долга банку, в крайнем случае – большей части займа



Категории должников

Коллекторская компания «Тайм-Инвест» делит должников на забывчивых, «солдат», банкротов и мошенников. Здесь первый тип должников, как это понятно из его названия, действительно забывает

о своем долге и не выплачивает его именно по этой причине. Такой должник обычно при первом же напоминании о кредите возвращает долг. «Солдаты» – это военнослужащие, которые часто попадают в списки должников в силу частых миграций по служебным делам. Банкроты – это люди, у которых резко изменилось социальное и материальное положение. Они не способны выплатить долг, даже если очень этого хотят. В Казахстане нет закона о банкротстве физических лиц, но банк может подать иск в суд с требованием наложить арест на имущество такого должника. Четвертая категория – это обычные мошенники. Говорить о них незачем, все и так прекрасно понимают, что из себя представляют должники такого рода. Конечно, деление это условное и зависит от того, насколько коллекторам хочется сегментировать свою работу. Ведь, выделяя должников в какой-то отдельный сегмент, коллектор должен выработать определенные методы работы с такими должниками. Если специалист выделил четыре категории, он должен выработать четыре метода возврата долгов, выделил 10 – надо составлять 10 подходов к должникам.

География деятельности

Для эффективной работы с должниками коллектору нужно иметь развитую филиальную сеть, но на ее создание может уйти не один месяц, это возможно только с ростом самих коллекторских компаний. Здесь нужно учитывать некоторые особенности Казахстана. Во-первых, это большая террито-

рия страны, во-вторых, интенсивная миграция населения. Многие жители Южно-Казахстанской области работают на стройках Астаны и в нефтедобывающих регионах. Поэтому каждая коллекторская компания заинтересована в расширении своей представительской сети для того, чтобы должника можно было найти максимально быстро. Компании нужно вкладывать деньги в приобретение или аренду помещений в регионах, покупку техники, зарплату персонала. Эти расходы придется закладывать в маржу, чтобы отбить эти деньги. Чтобы выйти на рентабельность, необходим определенный объем. Если со временем весь рынок (и не только банковский) будет охвачен услугами коллекторских компаний, по всей видимости, они смогут выкупать долги. По мнению участников рынка, только единая централизованная коллекторская система может работать эффективно.

В обозримом будущем специалисты прогнозируют создание законодательной базы для дальнейшего развития коллекторского бизнеса. По их мнению, коллекторские компании расширят свою целевую аудиторию и станут обслуживать не только банки. Не исключается и то, что наш рынок начнут активно осваивать российские компании. Для них он – непаханое поле.



«Кинуть» не получится

На вопросы отвечает начальник отдела Службы коллекторской работы АО «Банк ЦентрКредит» Нурлан Ниязбеков.

– Бытует мнение, будто бы коллекторы выбивают долги с заемщиков чуть ли не с паяльниками в

руках...

– Это неправда. Ведь мы работаем от имени банка, и его репутация важнее любых денег. Всего можно добиться законными способами. Кроме того, деятельность службы безопасности непосредственно курируется первым заместителем председателя правления банка.

– Коллекторская деятельность – новое явление в Казахстане. Как давно работаете вы?

– Наша служба тоже возникла только в конце прошлого года, когда появились беззалоговые экспресс-кредиты – «Личные наличные». Все это время мы работаем с клиентами, получившими кредиты по данной линии и не возвращающими долги своевременно.

– Кто в основном ходит в «неплательщиках»?

– Существует целая типология должников, которая позволяет выбрать правильную коммуникативную стратегию в отношении каждого из них.

а) Должники в силу обстоятельств (потерявшие источник дохода, работу, вынужденные пойти на непредвиденные расходы, болезнь, смерть родственников и другие жизненные обстоятельства).

б) Наивные должники (не рассчитавшие свои финансовые возможности).

в) Люди, взявшие кредит не для себя, а по просьбе родственников, друзей и т.д.

г) Мошенники.

д) и другие.

Но в основном это те, кто испытывает временные финансовые затруднения. Спустя некоторое время они снова исправно погашают кредит. Но встречаются и проблемные заемщики, – «игроки» которые берут заем в банке и спускают в казино. Даже их родственники просят нас не выдавать им кредит, информировать кредитное бюро и т.д.

– Какие основные методы используете в работе с должниками?

– Метод рефрейминга, то есть техника эффективного убеждения. Некоторые заемщики думают, мол, многие берут кредиты в банке и не отдают и ничего. У меня за душой ни гроша, с меня и взять нечего. Таким мы разъясняем, что выплатить долг все равно придется. В конце концов, у каждого заемщика есть друзья, родственники, они в итоге и помогают погасить кредит.

– Что может ожидать злостного неплательщика, на которого обычные методы не действуют?

– Мы, конечно, стараемся не доводить дело до суда, делая упор на разъяснительную работу. В Уголовном кодексе есть статья 195 «Злостное уклонение от погашения кредиторской задолженности», предусматривающая до двух лет лишения свободы.

Клиент может попасть за решетку, если сумма задолженности составляет не менее 500 месячных расчетных показателей (около 550 тысяч тенге), в отношении него имеется соответствующий судебный акт, и при этом удастся доказать, что у него были возможности вносить платежи, а он намеренно не делал этого. За последним, хочу заметить, дело не станет. Наша служба безопасности (как и в любом банке и коллекторском агентстве) состоит из бывших сотрудников правоохранительных органов, у которых есть опыт сбора информации, и если у заемщика появятся деньги, мы об этом обязательно узнаем и докажем.

– Были прецеденты?

– Был факт мошенничества. Связались по проблемному кредиту с заемщиком, а он начал утверждать, что не брал никакого займа, что свои документы давно потерял и т.д. Стали разбираться. Выяснилось – действительно не получал денег. А пришел за деньгами очень похожий на него человек. И сведения нужные предоставил – о месте жительства, семейном положении и работе. Все совпадало, вплоть до того, сколько он зарабатывает. Оказалось, бедолагу подставил его же близкий, который владел всей информацией.

– Допустим, клиент не отказывается от своих обязательств, но за неимением средств не может выплачивать кредит. Ну нет денег и все! Что делаете в такой ситуации?

– Каждая проблема решается индивидуально. Если сейчас нет денег, можно пересмотреть сроки выплат. Не будет же заемщик всю жизнь нищенствовать. Ему надо есть, кормить семью, одеваться и т.д. В любом случае он будет зарабатывать. В его же интересах поскорее погасить долг, так как на остаток набегает пеня. Если же у заемщика появятся деньги, а он не поторопится внести платежи, подадим в суд.

– Все ли казахстанские банки работают с коллекторскими агентствами?

– Насколько мне известно, банки, гонящиеся за продажами, а не за качеством ссудного портфеля, получают рост невозврата кредитов. Собственные службы, занимающиеся возвратом задолженностей по просрочкам, уже не справляются с нарастающим валом просроченных долгов. Поэтому они обращаются к сторонним коллекторским агентствам. Метод работы коллекторских агентств не отличается от методов работы собственных служб банка. Вопрос взаимодействия со сторонними агентствами, занимающимися сбором долгов, зависит от объема ссудной задолженности и нагрузки на собственных специалистов банка. Коллекторские агентства пытаются заключить с банком агентские соглашения по возврату долгов, чтобы собрать необходимый для себя объем работ. Пока наш рынок не устоялся, спрос со стороны агентств на долги превышает предложение банков, поэтому они готовы взять все, что даст им банк.

Естественно, имеются недостатки – они в первую очередь прорабатывают те дела, по которым реально быстро обеспечить возврат долга. Остальные материалы лежат, и чем больше времени проходит, тем меньше у них перспектив. Спустя время агентства отдают банкам покрывшиеся пылью документы обратно, разведя руками, мол, ничего не смогли сделать. Они ничего не теряют от этого, так как не обременяют себя обязательствами по возврату долгов. Как получится... Главное – количество, чем больше проблемных кредитов, тем больше возможностей заработать. А мы, внутренние «коллекторы», беремся за все ситуации одновременно, обеспечивая максимальный возврат долгов.

Реализация заложенного имущества

Реализация залога – это вступление во владение залогом в случае, когда дебитор не исполняет условий оплаты кредита (востребование гарантий под выданный кредит в случае, когда дебитор теряет платежеспособность).

Проще говоря, если заемщик при получении банковского кредита заложил свое имущество (квартиру, автомобиль, ценные бумаги...), а затем не смог погасить долг, то банк вправе продать этот залог, чтобы покрыть кредит. На каких условиях происходит реализация заложенного имущества?

Если в банке заложены деньги, банк покрывает непогашенную часть кредита за счет этих денежных средств. Если сумма заложенных денег превышает требуемую для покрытия займа сумму, разница возвращается залогодателю, то есть за-

емщику. Если, наоборот, заложенной суммы недостаточно для погашения кредита, то банк имеет право получить недостающую сумму из другого имущества должника, не пользуясь преимуществом, основанным на залоге.

Если в залоге другое имущество, то по закону оно должно быть выставлено на публичные торги, а вырученные средства – направлены на погашение кредита. Остаток вырученных денег после покрытия займа возвращается заемщику.

Реализация залога происходит в следующем порядке:

1) доверенное лицо банка составляет уведомление о невыполнении основного обязательства, регистрирует его в органе, где был зарегистрирован договор залога, если предмет залога и сам залог подлежал государственной регистрации, и вручает его залогодателю. Если договор залога не требовал государственной регистрации то, соответственно, и необходимости регистрации уведомления нет. При невозможности непосредственной передачи уведомления оно направляется залогодателю заказным письмом по его адресу, указанному в договоре залога;

2) если требования, вытекающие из уведомления о невыполнении основного обязательства, не были удовлетворены, не ранее, чем через 30 дней с момента вручения или отправки указанного уведомления залогодателю, доверенное лицо банка составляет уведомление о торгах на заложенное имущество, регистрирует его в органе, где был зарегистрирован договор залога, если он подлежал регистрации, вручает его залогодателю, а также залогодержателю и официально публикует объявление о торгах;

3) с момента первой публикации объявления о торгах все сделки в отношении имущества, выносимого на торги, запрещаются, а если сделки были совершены, то признаются недействительными в судебном порядке;

4) с момента первой публикации объявления о торгах и до момента их проведения в обязательном порядке должно пройти не менее 10 дней. Торги также проводит доверенное лицо банка.

Особое внимание нужно обратить на обязательные действия, которые должно совершить доверенное лицо банка, а именно: если реализуется недвижимое имущество, то объявление должно не только публиковаться в печатном издании, но и вывешиваться на видном месте на самом имуществе. Торги по продаже недвижимого имущества должны проводиться в месте его нахождения.

По просьбе залогодателя (заемщика) суд вправе отсрочить продажу залога с публичных торгов на срок до одного года. Отсрочка не затрагивает прав и обязанностей сторон по обязательству, обеспеченному залогом этого имущества и не освобождает должника от возмещения возросших за время отсрочки убытков кредитора и сумм неустойки.

В торгах имеют право участвовать любые юридические лица и граждане, включая залогодателя и залогодержателя.

Перед началом торгов суд вправе потребовать от каждого участника торгов внесения гарантийного вноса. Гарантийные взносы возвращаются по окончании торгов. Гарантийный взнос участника, выигравшего торги, засчитывается в счет конечной цены. Гарантийный взнос участника, выигравшего торги, но не оплатившего конечную цену, не возвращается и остается в распоряжении суда.

Если торги объявлены несостоявшимися, из-за участия в них менее двух покупателей, залогодержатель (банк) вправе либо обратить заложенное имущество в свою собственность по его текущей оценочной стоимости, устанавливаемой решением суда на основании заключения оценщиков, то есть физических или юридических лиц, имеющих лицензию на

оценку имущества, либо требовать назначения новых торгов.

Если суммы, вырученной с продажи залога, недостаточно для покрытия кредита, банк имеет право получить недостающую сумму из другой собственности должника. Если сумма, вырученная при реализации заложенного имущества, превышает размер остатка займа, разница возвращается заемщику.

Должник вправе в любое время до того, как состоялась продажа залога, покрыть свои обязательства по кредиту и тем самым прекратить обращение взыскания на заложенное имущество. Соглашение, ограничивающее это право, недействительно.

МОШЕННИЧЕСТВО НА ФИНАНСОВОМ РЫНКЕ

Человечеству, живущему в третьем тысячелетии, достаточно трудно «изобрести велосипед». Потому что на протяжении всего эволюционного перехода по маршруту «обезьяна – человек», представители homo-sapiens придумывали, фантазировали, создавали. Причем все что угодно, начиная от деревянной дубинки и процесса рыбной ловли, до суперсовременного компьютера и процесса «ловли рыбы в мутной воде».



Немного истории

Формы и виды криминальных проявлений в современной кредитно-финансовой сфере не являются

принципиально новыми. Это касается не только Казахстана, России, но и всего мирового финансового сообщества. Многие черты современного состояния преступности во многом подобны тем, что были присущи банковской системе в конце 19 и начале 20 столетия.

Среди наиболее типичных махинаций, имевших значительный общественный резонанс в России, можно отметить следующие.

Участие банкирских домов и контор в биржевых спекуляциях за счет вкладов клиентов

Махинации, связанные с привлечением денежных средств населения посредством введения в заблуждение относительно будущих доходов.

Ложные банкротства

В 1912 году произошло два скандальных банкротства, в связи с чем Министерство финансов в России заявило, что «часто банкирские заведения открываются исключительно с целью недобросовестного обогащения за счет клиентов».

До нашего времени дожили самые перспективные, хотя далеко не самые новые разработки. Например, мошенничества финансово-инвестиционные. Наиболее яркими примерами здесь несомненно служат пресловутые финансовые пирамиды.

Финансовые пирамиды



Финансовая пирамида – ситуация, возникающая в связи с привлечением денежных средств от инвесторов в некоторый инвестиционный проект, когда текущая доходность проекта оказывается ниже ставки привлечения инвестиций, и тогда часть выплат по вкладам инвесторов производится не из выручки (прибыли) проекта, а из средств новых инвесторов. Закономерным итогом такой ситуации является банкротство проекта и убытки последних инвесторов.

Одной из наиболее широко известных и опасных моделей криминального поведения на рынке финансовых инвестиций является финансовая пирамида или «пирамида Понци». Эта криминальная схема посягательств на интересы акционеров, вкладчиков и других инвесторов получила широкое распространение в кризисный период развития финансового рынка во многих странах. Свое название эта криминальная схема получила по имени итальянского иммигранта Карло Понци, который впервые использовал ее в широких масштабах в 1920 году в Бостоне (США).

В СНГ расцвет данного вида мошенничества пришелся на 1993–1994 годы. Это печально известные финансовые пирамиды «МММ», «Хопер-Инвест», «Русский дом Селенга», «Властилина», «Смагулов и Ко» и т.п. Многие люди, пострадавшие от них, до сих пор обращаются в организации по защите прав вкладчиков и акционеров с просьбами о компенсациях. Но вот

парадокс, потеряв все свои накопления, они вновь стремятся поучаствовать в очередной афере. Более того, в пирамидальные компании вступают и новые наивные любители легкой прибыли. Именно на них и рассчитывают современные пирамидостроители, завлекая вкладчиков высоченной доходностью – от 25 до 100 и выше процентов годовых.

Финансовые пирамиды, на которых в 90-х погорели миллионы людей, сейчас буквально переживают второе рождение. Мошенники снова обводят вокруг пальца тысячи людей, а потом, прихватив с собой миллионы долларов, исчезают, как будто их никогда не было. Нынешние пирамидостроители уверяют, что направляют деньги вкладчиков в высокоприбыльные проекты или на покупку растущих в цене акций крупнейших компаний.

Весна 2008 года стала временем крушения сразу нескольких российских крупных пирамид, которые оставили без денег не только соотечественников, но и тысячи казахстанцев. Финансовая пресса уделила этому вопросу очень большое внимание. Десятки статей в самых авторитетных журналах пытались разобраться в том, как действовали аферисты.

В феврале 2008 года прекратил выплаты так называемый «Бизнес-клуб «Рубин», только в Петербурге десятки тысяч граждан не могут вернуть свои деньги, вложенные в этот проект. Руководство ООО «САН», учредившее бизнес-клуб, скрылось в неизвестном направлении. Потери вкладчиков оцениваются в миллиарды рублей. Эксперты оценивают шансы вернуть средства инвесторов как близкие к нулю.

На официальном сайте «Бизнес-клуба «РуБин» говорилось, что основным видом деятельности компании являются «инвестиции и вклады», а средства инвестируются «в строительный комплекс Санкт-Петербурга по договорам со строительными компаниями, передаются в управление опытным брокерам, гарантирующим высокую доходность на финансовом рынке и

на рынке ценных бумаг». При этом лицензий Центрального Банка России или ФСФР (аналог казахстанского АФН) на привлечение средств граждан и их инвестирование у компании не было. Вкладчикам «РуБина» предлагалось инвестировать от 3 тысяч рублей при гарантии доходности вложений от 25% до 50% годовых.

Ущерб, нанесенный мошеннической схемой, по предварительным оценкам, измеряется десятками миллиардов рублей, а количество пострадавших только в России превышает 100 тысяч человек. Немало жертв лопнувшей пирамиды насчитывается и в Казахстане.

Еще одной рухнувшей пирамидой являлось некое Потребительское общество «Гарант Кредит». Данная организация имела филиалы во многих регионах и занималась сбором денег под невероятно большие проценты. А некоторым особенно верным вкладчикам обещали квартиры в новостройках, которые якобы возводились в Москве и других городах на деньги общества.

Начиная с 2005 года аферисты действовали под несколькими различными вывесками: «Гарант Инвест», «Гарант Кредит» и «Регион Центр». От лица этих фирм с гражданами заключались договоры доверительного управления денежными средствами с обещанием доходности до 90% годовых в валюте. Скептикам строители пирамиды объясняли: мол, вкладываем средства в строительство недвижимости в Московском регионе и в Республике Черногория, что и обеспечивает такую фантастическую доходность.

Схема отъема денег у населения до обидного банальна и знакома: пообещав крупные ежемесячные выплаты, комбинаторы в начале своей деятельности расплачивались с клиентами деньгами «новообращенных». Чтобы приток новых пайщиков не иссякал, хозяева конторы выделили немало средств на рекламу — создали сайт в Интернете, издавали корпоративный

журнал, ездили по стране (и даже за ее пределами), проводя лекции и мастер-классы, расхваливая свою компанию.

Сумма вкладов варьировалась от 1 тысячи до 100 тысяч долларов. На официальном сайте общества опубликованы обращения, подписанные председателем Совета ПО «Гарант Кредит» Л.П. Лукиной. В них говорится, что число пайщиков достигает 190 600 человек. К сожалению, задержать хитроумных дельцов, присвоивших десятки миллионов долларов, пока не удалось. В офисе в момент визита оперативников (основанием для заведения уголовного дела стали многочисленные жалобы обманутых вкладчиков) находились лишь нанятые сотрудники. Они не смогли внятно ответить на вопрос, где деньги.

Правоохранительные органы считают, что собранные с простаков средства через подставные фирмы переводились в оффшоры и на счета в западных банках.

«Гарант Кредит» работал по схеме сетевого маркетинга: сдал деньги сам, приведи новых вкладчиков, получи причитающееся. От того, сколько новичков приведет «старожил», зависел его доход: он варьировался в пределах 25–75% годовых.

Компания была организована в виде потребительского общества, участники которого имеют общее имущество, сформированное за счет доли каждого.

Так что, для того, чтобы подловить нашего человека на финансовый крючок, не нужно прилагать больших усилий. В большинстве случаев для этого достаточно красиво оформленной презентации да «подвешенного» языка. Важную роль играет умение оперировать вычурными инвестиционными терминами – чем невнятнее, тем эффективнее. На наших граждан, как показывает опыт, заумные фразы действуют магически. И, похоже, никакие смагуловы, мавроди сотоварищи не искоренят их веру в чудеса. Авторы новых пирамид на это и рассчитывают.

Пирамиды 21 века, по утверждению некоторых представителей делового сообщества, пользуясь недавним инвестиционным бумом на пространстве СНГ, сегодня заманивают людей актуальными объектами инвестирования – перспективными бизнес-проектами, землей, недвижимостью...

В принципе, настоящая инвестиционная компания именно этим и занимается – привлекает деньги физических, юридических лиц и вкладывает их в заявленные инструменты, таким образом приумножая капитал своих клиентов. При этом инвестор всегда может выбрать подходящую стратегию с той или иной степенью риска и уровнем возможной доходности и положить деньги в соответствующий фонд. Важный момент: приличная организация никогда не гарантирует доходность – узнать, насколько эффективно она работает, клиент может, взглянув на показатели предыдущего периода.

Пирамида, как известно, ничего никуда не вкладывает. А вознаграждение «клиентам», вложившимся на раннем этапе, выплачивает из денег новых участников. Первые рассказывают своим родным, друзьям и близким об этой «чудесной компании», и те тоже приносят свои сбережения. И так – по нарастающей. В один прекрасный день те, кому не повезло оказаться в числе последних «вкладчиков», придя в знакомую контору за дивидендами, видят сотрудников правоохранительных органов, составляющих протоколы, и толпу растерянных коллег по несчастью...



Совет

Пять признаков современных финансовых пирамид:

Вы думали, времена пирамидообразных финансовых структур навсегда остались в прошлом? Как бы не так. На волне массового интереса к финансовым инструментам, шумихи вокруг «народных IPO» небывалую активность развернули новые охотники до денег не в меру доверчивых граждан. И те с легкостью могут пойматься на специально заготовленную удочку. Мы предлагаем обратить внимание на признаки, позволяющие вычислить «подозрительные» компании. Призадуматься нужно будет в любом случае, даже если конкретной компании соответствуют не все приводимые ниже пункты. Итак:

Обещание гарантированной доходности свыше 20% годовых

Здесь основной момент – наличие или отсутствие твердых гарантий доходности. Как правило, за гарантированный фиксированный уровень дохода приходится расплачиваться низкими процентами: мало, зато надежно. В отношении обсуждаемых нами предложений все с точностью до наоборот.

Отсутствие специальных лицензий, форма привлечения средств – договор займа

Чтобы иметь право называться банком и привлекать вклады населения, надо получить лицензию Национального банка. Чтобы быть управляющей компанией и управлять средствами ПИФов, нужно также получить лицензию – уже от Агентства Республики Казахстан по регулированию финансового рынка и финансовых организаций Казахстана.

Мимикрия, спекуляция терминами и чужим авторитетом

Прикинуться «правильным» подчас очень легко – необходимо лишь использовать нужные слова: инвестиционная компания, инвестиционный фонд, финансовый консультант, доверительный управляющий и т.п. Распространены также ссылки на авторитеты и упоминания в качестве партнеров известных на рынке компаний. Вообще, чисто формально даже простое открытие счета в банке дает почву для заявлений вроде: «Мы сотрудничаем с крупнейшими банками» (далее приводится перечень).

Приглашение к сотрудничеству агентов, выплаты в зависимости от объемов привлеченного инвестирования

Это, собственно, один из основных индикаторов любой пирамиды, ее движущая сила и основа развития. Каждому участнику, или «партнеру», предлагается или даже вменяется в обязанность привлекать новых инвесторов.

«Опиум для народа»

Ряд компаний не просто собирают деньги, но и подводят духовно-ценностную базу под бренные материальные интересы, создавая некое сообщество единомышленников. У людей рождается иллюзия интересной и насыщенной жизни, они коллективно распевают гимны компании. В искусно созданной атмосфере востребованности и значимости каждого конкретного инвестора, пожалуй, многие находят смысл жизни.

Выводы

Все это было бы просто забавно, если бы не масштабы деятельности подобных структур – на сегодня уже десятки тысяч человек вступили с ними в финансовые отношения. Разумеется, первые «поколения» инвесторов получают свои денежки назад, и с немаленькими процентами. Однако когда-нибудь наступит момент, когда рост числа новых участников замедлится. Что будет потом – догадайтесь сами.



Как понять, что Вас пытаются вовлечь в финансовую пирамиду?

Вас приглашают вечером на раут, предлагая надеть вечернее платье или костюм, не объясняя ничего, а только утверждая, что вы идете на встречу в суперкомпанию, где принято выглядеть шикарно, поскольку в ней все успешны. Вероятна просьба прихватить с собой денег в размере 800–1 000 долларов и больше. Предлагаемый вам товар явно не выглядит на ту стоимость, которую за него просят. При этом рассказы о его чудодейственных свойствах могут быть самые невероятные.

Предлагая заплатить приличную сумму за возможность зарабатывать деньги, вам не предлагают никакого товара или документа, имеющего юридическую силу (квитанции с указанием цели проплаты; расписки в получении денег с указанием полных данных человека, взявшего у вас определенную сумму; приходного кассового ордера с гербовой печатью организации, т. п.).

Вас просят в письменном виде дать согласие на внесение определенной суммы и признание, что вы не имеете никаких претензий к тому, как компания ими распорядится.

Надо заметить, сегодня наблюдается изобилие компаний сетевого маркетинга, технология привлечения клиентов которых напоминает деятельность тех же финансовых пирамид. Схема одна и та же: сначала ты отдаешь компании энную сумму, затем приводишь людей, которые тоже приносят деньги (небольшая часть которых падает в твой карман) и затем в свою очередь приводят третьих (вложения которых тоже частично пополняют твой кошелек) и т.д.

Всех привлекаемых людей обязательно убеждают, что они будут получать несколько десятков тысяч долларов в месяц, если успеют вовремя занять верхние строчки пирамидальной схемы (к слову, возможно это лишь теоретически – на практике этого, как правило, не происходит), то есть принести деньги прямо сейчас, потом, дескать, будет поздно.

Разница лишь в том, что финансовые пирамиды просто «оборачивают» деньги «инвесторов», а традиционные компании сетевого маркетинга прадедушкой которых является небезызвестный «Гербалайф», все-таки реализуют определенные товары и услуги, называя свою схему методом прямых продаж. Однако чаще всего покупки товаров и услуг сетевиков являются чистой формальностью, так как основной целью подобных сделок служат опять же «откаты» от привлечения новых покупателей – чем больше людей приведешь, тем больше заработаешь. Задача эта чрезвычайно сложная, поэтому многие, лишившись своего первого взноса, зарекаются когда-либо связываться с подобной «фирмой».

Мошенничество с пластиковыми картами

Эксперты называют ряд финансовых мошенничеств, которые адаптированы к среде стран СНГ. Какие особенности они имеют в Казахстане и как с ними бороться, рассказывают представители казахстанских банков и сотовых компаний.

Когда вы не видите карту

Обычно в ресторанах карту пропускают через карт-ридер не на глазах у клиента. В этом случае ее могут пропустить не один раз, и сумму, которую вы должны заплатить, спишут не единожды. А хуже всего то, что пока клиент не видит карту, ее могут просканировать через устройство для считывания персональных данных пользователя с магнитной полосы, которое открывает доступ к счету. Подобные устройства стоят 30–50 долларов. Считанная информация наносится на магнитную полосу на подставной карте (так называемый белый пластик), после чего такой картой можно расплачиваться в магазинах, а при знании пин-кода и снимать с нее деньги в банкоматах.



Директор департамента платежных карт Kaspi bank Максим Напольских:

«При расчетах карточкой за товары и услуги внимательно проверяйте соответствие суммы платежа в торговой точке с суммой, распечатываемой на торговом чеке. Бывали случаи, когда кассиры торговых точек ошибались при наборе итоговой

суммы (ставили лишний ноль), вовремя не заметив данную ошибку на чеке. Держателю карточки тяжело оспорить данную операцию, так как его подпись на чеке является согласием с проводимой операцией.

Рассчитываясь карточкой в глобальной сети, убедитесь, что сайт, через который делается бронь в отеле или заказывается напрокат автомобиль, действительно принадлежит компании с международным именем. Не рассчитывайтесь карточкой через сомнительные сайты и не пользуйтесь услугами малознакомых компаний.

Ни одна компания не вправе требовать ваш пин-код. Сайты, имеющие подобные запросы на получение данной информации, на 100% являются мошенническими. Рекомендую пользоваться карточкой Virtuon, предназначенной для проведения безопасных платежей через Интернет. Данный вид карточки применяется только для оплаты товаров и услуг через Интернет в электронных магазинах по всему миру, а также услуг провайдеров Интернета, туристических фирм, отелей и т.д.».

Считали карточный ПИН-код

Более высокотехнологичные способы мошенничества заключаются в том, что в банкомат встраиваются программы или устройства, которые считывают информацию с магнитной полосы. После этого данные счета наносятся на «белый пластик». Кроме того, на банкомате может быть помещена мини-камера, которая записывает последовательность набора цифр

пин-кода. В этом случае мошенники могут снять с вашего счета все средства. В том, что пин-код стал известен посторонним лицам, всегда виноват клиент.



***Заместитель директора департамента общественных связей АО
«Казкоммерцбанк» Александр Ляхов:***

«Были случаи, когда данные магнитной полосы карточки и пин-код компрометировались за пределами Казахстана и мошеннические транзакции проходили по ним также за пределами Казахстана.

Для борьбы с такими мошенничествами ведется видеонаблюдение за банкоматами, банковскими киосками и точками кассового обслуживания. Кроме того, для минимизации ущерба от подобного рода мошенничества существуют такие меры, как установление суточных лимитов на снятие наличных денег с вашей карточки, мониторинг подозрительных транзакций, информирование держателей о правилах безопасного пользования карточкой».



Это важно!

Банки пытаются совершенствовать систему безопасности наших карточных счетов и донести до нас,

*как ею пользоваться и какие меры сохранения наших денежных средств следует предпринимать. Тем не менее любители чужого имущества встречаются даже среди сотрудников банков (имели место реальные факты), поэтому нужно быть чрезвычайно осторожным и **регулярно проверять свои транзакции (запрашивать у банка выписку по движениям на счете) и баланс на карте.***

Банкомат проглотил вашу карту

Иногда аферисты ставят в людном месте свой собственный «банкомат». Он, конечно, денег не выдает, зато считывает с карточки все необходимые данные. Банкомат (подставной) может быть специально запрограммирован так, чтобы не возвращать карту, тогда и никакой «белый пластик» не нужен. Ведь человек не будет стоять у банкомата до приезда команды, которая вызволит его карточку, а обязательно отойдет хотя бы для того, чтобы позвонить в банк. Тогда злоумышленник без помех вынимает карту и пользуется ею по своему усмотрению.

Часто мошенники используют устройства, которые, будучи установлены на банкомате, помогают им получить сведения о карточке. Например, на клавиатуру устанавливались специальные насадки, которые внешне повторяли оригинальные кнопки. Владелец карты снимал деньги со счета без всяких проблем, но при этом поддельная клавиатура запоминала все нажатые клавиши, в том числе и пин-код. Существует другое устройство – пластиковые конверты, размер которых немного больше размера карточки. Эти конверты закладывают в щель банкомата. Владелец карты пытается снять деньги, но банкомат не может прочитывать данные с магнитной полосы. К тому же из-за конструкции

конверта вернуть кредитку не получается. В это время подходит злоумышленник и говорит, что два дня назад с ним случилась та же самая история. Чтобы вернуть карту, надо просто ввести пин-код и нажать два раза на «Cancel». Хозяин карточки пробует, и, конечно же, ничего не получается. Он решает, что карточка осталась в банкомате, и уходит, намереваясь обратиться в банк. Мошенник же достает кредитку вместе с конвертом при помощи нехитрых подручных средств. Пин-код он уже знает. Снять деньги со счета теперь не составляет особого труда.



Директор департамента информационной безопасности и технической защиты АО «Альянс Банк» Александр Парфеев:

«Есть вариант, когда отдельно стоящий банкомат специально оборудуется для обманных операций. Сверху на него крепится поддельная передняя панель. Ее основное предназначение – препятствовать извлечению денег из банкомата. Владелец карточки недоумевает: почему выбранную им сумму аппарат не выдал? При этом чаще всего забывает проверить остаток на счете, списывая все на неисправность банкомата. Мошенникам остается снять панель и забрать деньги. Необходимо пользоваться банкоматами в проверенных местах, а в случае, если банкомат забрал карту или не выдал деньги, необходимо сразу звонить в банк и не отходить от банкомата до получения консультации банка».

Карту украли, а вы заметили это не сразу

Бывает, что картой пользуются редко, потому что их несколько. Обнаруживают, что карта пропала, не сразу. Но итог печальный: карты нет, и деньги со счета сняты (или кто-то по вашей кредитке взял у банка в долг).



**Начальник управления выпуска и обслуживания банковских карточек АО «Банк ЦентрКредит»
Светлана Гофман:**

«Мошенническое использование украденных кредитных карточек остается наиболее распространенным преступлением. Нанести крупный ущерб по украденной карте можно лишь в том случае, если мошенник знает пин-код клиента. Тогда становится возможным снятие крупной суммы со счета клиента через сеть электронных кассиров-банкоматов до того, как банк-эмитент украденной карты успеет поставить ее в электронный стоп-лист (список недействительных карт).

В случае хищения карточки при пересылке ее по почте особенность мошенничества заключается в том, что владелец не знает об утрате карточки, не догадывается, что карточка у него хищена. Предотвратить хищение при этом способе мошенничества очень сложно. Такой способ у нас пока не имеет распространения. Если вы заметили хищение, нужно немедленно позвонить в службу клиентской поддержки банка для блокировки карты».

Практика показывает, что мошенники-профессионалы используют самые современные технологии и методы. Поэтому только интеллектуальные системы – высокотехнологичные программно-аппаратные комплексы, базирующиеся на цифровом видео и интегрированные с различными охранными специальными устройствами, способны решить проблему защиты банкоматов.

Специалисты компании Wincor Nixdorf, одного из мировых лидеров по производству банкоматов, прогнозируют, что в ближайшие несколько лет «следует ожидать массового внедрения интеллектуальных систем безопасности банкоматов, а также применения ряда других специальных мер, призванных поставить надежный барьер действиям злоумышленников».



Несколько полезных советов и рекомендаций держателю платежной карты для безопасного пользования и избежания мошенничества

- При получении в банке карт обязательно их подписывать;
- Хранить номер карты и личный идентификационный номер (ПИН-код) в тайне от других;
- Периодически проверять, все ли ваши карты на месте;
- Поддерживать связь с менеджерами ваших счетов относительно состояния вашего счета, регулярно проверять выписки со счета;
- Уведомлять банк об изменении адреса проживания, телефона, места работы и т.п.;
- Всегда иметь при себе номер карты и телефоны банка;

- Сохранять выданные экземпляры слипов и кассовых чеков с подписью в течение трех месяцев;
- Уничтожать любые документы, в которых уже нет необходимости, где указан номер вашей карты;
- Не хранить пин-код в доступном для других лиц виде, необходимо запомнить пин-код;
- При вводе пин-кода следить, чтобы вводимые цифры не были видны посторонним лицам;
- Не передавать карту другому лицу, следить чтобы, в предприятиях торговли и сервиса все операции с картой производились в вашем присутствии;
- Наводить справки о незнакомых компаниях в местной организации по защите прав потребителей;
- Не передавать другим информацию, которой могут воспользоваться мошенники;
- Не давать никому свой пароль доступа к своему счету через Интернет;
- Не предоставлять никому информацию о своем счете, если только вы не совершаете покупку с использованием этого счета;
- Контролируйте пользование дополнительными картами членами вашей семьи (женой/мужем, ребенком, родителями). Вы несете полную ответственность по всем операциям, произведенным по дополнительным картам.

Мошенничество в Интернете

Интернет, несомненно, совершил революцию в жизни землян. Он открыл безграничные возможности для коммуникации

и поиска информации. Можно, не вставая со стула, совершать виртуальное путешествие по планете, посещая веб-страницы, базирующиеся на любом континенте. Но в то же время Интернет многократно увеличил и риски быть жестоко обманутым новым видом Остапов Бендеров – виртуальными мошенниками.

В 1998 году умер нигерийский диктатор генерал Сани Аба-чи. Предполагают, что за пять лет пребывания у власти он увел из казны 4 миллиарда долларов. Вскоре после этого по всему миру стали расходиться электронные письма якобы от его вдовы, умолявшей получателей посланий оказать ей услугу по выводу этих денег из страны и получить за это 25 миллионов из тех миллиардов, что награбил диктатор. Когда кто-то клевал на предложение, ему предлагали перевести на счет «вдовы» так называемую предоплату. Вначале он должен был заплатить «за услуги юриста», потом – «комиссию за перевод» и т.д. Обещанных миллионов бедолага, естественно, не получал. На самом деле под образом вдовы орудовала целая шайка. Поначалу это были действительно исключительно нигерийцы, но так как дурной пример, как известно, заразителен, этот вид мошенничества быстро переняли киберпреступники и из других стран. Постепенно количество легенд, которые придумывали мошенники, увеличилось. Теоретически каждый из нас может получить письмо с одной из следующих историй.

«Отмывание грязных денег» – вам обещают крупную долю за помощь в легализации преступно нажитых денег, для этого вас будут убеждать открывать счета в американских банках или предоставлять доступ к уже открытым, а иногда – даже лично слетать в Нигерию.

«Наследство» – вас привлекают к процессу получения внезапно обнаружившегося наследства умершего богатого родственника, для получения своей доли вам надо оплатить «накладные расходы».

«Nigerian National Petroleum Co.» – от имени нигерийской нефтяной фирмы вам пообещают поставки больших объемов дешевой нефти – с вас, опять же, «накладные расходы» и деньги «на взятки».

«Работа, от которой невозможно отказаться» – «нефтяная компания» предлагает очень привлекательное рабочее место с большой зарплатой и шикарными условиями, но требуется заплатить «за оформление виз и других документов для трудоустройства».

«Выигрыш в лотерею» – сообщение о крупном выигрыше в лотерею, в которой жертва никогда не участвовала. Популярна тематика так называемых «Green Card» Государственного департамента США. Вас попросят сначала прислать персональные данные, затем оплатить страховку и пошлину.

«Женщина в беде» – в чате появляется некто, выдающий себя за американскую или нигерийскую женщину приятной внешности, которая находит жертву, ведет с ней какое-то время «интимную переписку», а затем «попадает в беду» и просит выслать ей денег.

«Золото Саддама» – некий американский полковник якобы участвовал в операции по обнаружению золота, которое ранее принадлежало иракскому диктатору, и, соблазнившись, похитил клад – пачки долларов и золотые слитки. За это был арестован и сидит в тюрьме в ожидании суда. Ну и напоследок в своем письме военный обращается ко всем, кто хочет неплохо заработать, с просьбой... отчислить на его счет небольшую сумму денег, так как для перевода сокровищ на другой счет банк требует денежную гарантию.

«Миллионы Ходорковского» – явно российское изобретение новейшего времени. Известны два варианта легенды. Представитель Ходорковского просит помощи в срочном размещении на чем-либо зарубежном счете «денег олигарха» – 450 миллионов

долларов. От получателя требуется сообщить свой электронный адрес, номер телефона, а также номер банковского счета и пароль к нему. После этого «представитель Ходорковского» обещает вновь связаться с получателем и сообщить о деталях сделки. В случае, если она будет успешно завершена, адресату обещано 4% от суммы. Другие письма приходят от имени Людмилы Кимаевой, якобы личного секретаря Ходорковского. Она просит помочь присвоить 45 миллионов долларов, которые якобы зависли на каком-то банковском счете. Мол, с главным бухгалтером ЮКОСа все уже договорено, нужно только, чтобы кто-то открыл счет в любом нероссийском банке, куда впоследствии и будет переведена эта сумма. За помощь обещают 10% от суммы, но сначала посреднику нужно перевести на этот счет определенную сумму для «покрытия накладных расходов».

Несмотря на различную «упаковку», начинка у всех этих писем одна – либо получение предоплаты, либо выманивание у жертвы данных, обеспечивающих доступ к его банковскому счету. Понятно, что излишне доверчивого человека ожидает один и тот же финал – потеря своих денег. Эти виды мошенничества получили название «нигерийские письма», или «обман-419» (по номеру статьи нигерийского законодательства, предусматривающего наказание за такого рода преступления). В них задействованы знатоки интернет-технологий, специалисты по банковским операциям, люди, подделывающие документы, мнимые пасторы, фальшивые адвокаты, умельцы от социальной инженерии и сочинители писем, которые совсем не случайно были удостоены антинобелевской премии в области литературы. В их рассылках часто фигурируют фальшивые интернет-сайты, маскирующиеся под сайты лотерей, нефтяных компаний, банков и государственных учреждений. Мошенники иногда используют телефонные номера с кодом Лондона, чтобы жертвы думали, что звонят в Британию. В коллекции редак-

ции хранится образец подобного письма о 250 тысячах фунтов стерлингов, якобы выигранных в национальную британскую лотерею, с указанием лондонских телефонов. Несколько таких писем мы получили прошлой осенью. Эх, если бы все это было правдой и если сложить все те «выигранные» суммы – тот же Ходорковский позавидовал бы нашему богатству!

Не так давно появился и российский аналог писем-сказок о выигрыше в лотерею с более низкой суммой выигрыша (для правдоподобия). Вот зачин одного из таких посланий:

«Поздравляем!!! Вы стали победителем конкурса e-mail адресов. Конкурс проводился на основе произвольного выбора из базы e-mail адресов абонента и присвоение ему титула «Победитель». Всего выигравших абонентов 845. Сумма выигрыша для всех составила по 25 000 рублей. Розыгрыш проводился при содействии всех крупных владельцев E-mail серверов. Для получения выигрыша оплатите госпошлину. Требуется для оформления документов и открытия счета. Сумма оплаты составляет 194 рубля».

Подобным сообщениям о выигрышах нельзя верить уже хотя бы потому, что ни одна лотерея, особенно британская, не проводится без предварительной покупки билета. Теоретически возможна и более изощренная легенда обмана. Некоторые отечественные банки практикуют розыгрыш банковских счетов своих клиентов. Поэтому нельзя исключать, что какой-нибудь мошенник от имени одного из этих банков захочет нажиться на якобы «победителях».

Самое удивительное в том, что есть люди, попадающие на крючок авторов «нигерийских писем». Согласно американской статистике примерно 1% пользователей Интернета из миллионов, получающих такие послания, оказывается вовлеченным в эту аферу. Очевидно, жертвами становятся излишне доверчивые и впечатлительные люди. Ведь нередко в письмах

такие жалобные истории рассказываются, что хоть слезу пускай. Часть людей (обычно это жители богатых стран) покупается на том, что, мол, не может человек ради каких-то 700–1 000 долларов вести многомесячную переписку. Им невдомек, что в той стране, из которой приходят эти послания, даже несколько сот баксов – большая сумма. Особенно в Нигерии, в которой «благодаря» экономической политике покойного диктатора уровень среднего дохода упал почти в три раза.

Но есть еще одна группа людей, потенциально готовая обманываться. Помнится, в одном из рекламных роликов неизвестной МММ два брата ведут застольную беседу. «Федя, я купил акции МММ!» – «Вася, ты халявщик!» – «Нет, Федя, я не халявщик, я партнер!» Как показала наша постсоветская действительность, такие, как Вася, действительно оказались наивными халявщиками, и, как и многие тысячи людей, потеряли деньги. Думается, в случае с «нигерийскими письмами» также находятся люди со склонностью разбогатеть «на халяву», которые клюют на заманчивые предложения быстро и радикально разбогатеть, забывая о простой, но четко работающей истине: «Бесплатный сыр бывает только в мышеловке».

В правдоподобность историй, рассказываемых в письмах из далекой и жаркой Африки, в которой, оказывается, хоть пруд пруди миллионерш и миллионеров, живущих в лагерях для беженцев, заставляет поверить в то, что они приходят к людям, зарегистрировавшимся на сайте знакомств. Ведь они действительно ждут сообщений от неизвестных незнакомок (незнакомцев) и читают их от начала до конца. Поэтому поначалу их не очень удивляет, что письмо пришло от темнокожей африканки. Хотя на самом деле рассылкой первых писем занимается почтовый робот. Однако уже это первое письмо должно заставить насторожиться: в нем к вам уже с первых строк могут признаваться в нежных чувствах. Спросите себя: «С ка-

кой стати?!» Ведь вы, возможно, и фотографию свою еще не успели разместить. Своих жертв авторы «нигерийских писем» ищут и среди женского контингента сайтов знакомств. В данном случае у них шансов на успех, к сожалению, больше. Ведь не секрет, что часть соотечественниц мечтает найти богатого заграничного жениха и уже в силу этого некоторые из них «созрели» как жертвы интернет-мошенников.

Предположение некоторых рунетчиков*, что кибермошенники шлют письма только жителям СНГ, принимая их за наивных простаков, не соответствует действительности. «Нигерийские письма» расходятся по всему свету. Но в целом мошенники предпочитают ориентироваться на американцев, которые им видятся богатыми и наивными. Нигерийцы оправдывают свое преступление тем, что жертвы на самом деле не жертвы: это алчные и лживые магха, что в переводе с языка йоруба означает «дурак». И действительно, представителям консульства США в Нигерии доводится разговаривать с людьми, потерявшими 200 тысяч долларов. Их несколько раз в неделю будят по ночам американцы с просьбами о помощи в затруднительной ситуации – например, они умоляют вытащить их «возлюбленную» (они встретили ее в чате) из нигерийской тюрьмы. И в который раз дипломатам приходится убеждать, что, скорее всего, никакой возлюбленной не существует.

По неподтвержденным сведениям, доходы одного рядового, но довольно успешного рассыльщика «нигерийских писем» достигают 20% полученных от жертв денег. И даже когда обещанные 20% часто не достаются полностью, заработки все равно составляют не менее 900 долларов в месяц, а иногда и по 6–7 тысяч. Число жертв – примерно от 25 до 40 в месяц.

* рунетчики - от ru.net пользователи интернета в странах СНГ.

Русскоязычные пользователи Интернета также в изобилии получают «нигерийские письма». И, если внимательно ознакомиться с сообщениями на антиспамерских* форумах, то некоторые клюют на «нигерийскую» провокацию и теряют до нескольких сот, а то и пару-тройку тысяч долларов. В целом же, как видится, в случае с бывшими советскими людьми и их юными потомками у авторов «нигерийских писем» выходит осечка. Во-первых, они плохо знают наши реалии – строчат письма на английском. Многие получатели, вероятно, никак не реагируют на них исключительно из-за языкового барьера. Во-вторых, запрашиваемые суммы на покрытие «накладных расходов» для многих рунетчиков, казнетчиков и прочих эсэнгэшных пользователей Интернета оказываются также настоящим состоянием, так как они по уровню своих доходов не так уж далеко ушли от нигерийцев. Да и предложение потратиться на недешевые международные разговоры по номерам телефонов, указываемых в посланиях, обычно отбивает всякую охоту вступать в переговоры. Просьба сообщить номер своего банковского счета в зарубежном банке у многих соотечественников также может вызвать лишь саркастическую усмешку. И, наконец, самое главное – 15 лет жизни в рыночных отношениях наш народ кое-чему научили. В основной своей массе наши люди стали менее доверчивыми в отношении обещаний «светлого будущего» и «золотых гор».

Однако в любом случае никогда не следует забывать рекомендации экспертов: не реагировать на электронные предложения легких способов обогащения, будь то идея быстрого заработка или внезапный выигрыш в лотерею. По одному

* *Anti-spam – (Антиспам) это специальная программа, которая устанавливается на почтовых серверах и пропускает через себя все письма. При получении очередного письма антиспам определяет по своим внутренним алгоритмам является ли данное письмо спамом или нет. Свое решение антиспам прописывает в область служебной информации письма (заголовки письма).*

меткому замечанию, легче выиграть железнодорожный вагон в лотерею, чем получить обещанные деньги.



Несостоявшийся миллионер

«Нигерийские» письма ежедневно наводняют и наши электронные ящики, предлагая в одночасье стать олигархами. Чуть не угодил в одну из таких ловушек и наш соотечественник, работник газеты «Курсивъ» Марат Каирбеков.

В один прекрасный августовский день, разбирая свою почту, он чуть не упал со стула. Электронное письмо из далекой Испании известило Марата о том, что он выиграл в Испанскую международную лотерею «The Euromillones Int'l Lotto». Приз – ни много, ни мало – 1 390 000 евро. Победителя, как говорилось в сообщении, определил «случайный выбор электронных адресов из базы данных». Не веря своим глазам, «счастливчик» немедленно вступил в переписку с автором послания, представившимся представителем лотерейной организации – неким Доном Педро Бустаманте.

Дон Педро учтиво поздравил «победителя», уточнил его личные данные, в том числе его банковский счет для перечисления выигранного приза. Марат отправил ему копию своего паспорта и подписанный документ, «идентифицировавший его личность». Бустаманте, в свою очередь, прислал сертификат Комиссии лотереи со штампом «Координируется Правительством».

На самом последнем этапе оформления возникли затруднения. На процедуру легализации, нотариального заверения денежного приза и идентификации

потребовалось 1 935 евро. От Марата, разумеется. Марат поступил «чисто по-казахски». Он предложил Дону Педро... 10% от приза за то, что тот сам «разведет» бумажную волокиту. Тот, как ни странно, согласился и даже позвонил из Испании, чтобы обсудить детали.

«Все! – говорилось в следующем письме из Мадрида. – Банк отправляет деньги, ждите!». Однако в назначенный день Марат миллионером не стал. «Возникла проблема, – писал опять Дон Педро. – Министерство финансов Испании наложило запрет на перевод денег, пока не будет выплачен налог в размере 3% от суммы». Бустаманте великодушно согласился внести от себя 25 000 евро, предложив Марату тоже не сидеть сложа руки. Алматинец стоял на своем: любые отчисления – только после прибытия денег. На том переписка и закончилась. К счастью для кошелька Марата.



Как обезопасить себя от интернет-мошенников

На вашем компьютере должны быть в обязательном порядке установлены специальные программы, отвечающие за безопасность от вирусов. Антивирусную базу необходимо обновлять хотя бы раз в неделю.

Отказавшись от посещения сайтов, содержащих сомнительный контент, вы значительно снизите вероятность заражения вашей «персоналки» вирусом. В основном это сайты, предлагающие скачать контрафактную аудио- и видеопroduкцию и порно-

сайты. Файлы, выложенные на этих ресурсах, часто содержат вредоносные программы.

Внимательно относитесь к письмам, которые приходят на электронную почту с неизвестных адресов (спам). Такие послания часто содержат вложения, в которых скрываются «трояны», «черви» или другие вредоносные вирусы.

Внимательно прочитывайте бланки уведомлений банков, копии счетов и прочую конфиденциальную информацию, приходящую к вам по электронной почте. Документы могут быть подделками, с помощью которых злоумышленник пытается узнать ваши персональные данные. Если есть сомнения, обратитесь в свой банк за подтверждением. Возьмите за правило: никому в Сети нельзя доверять свои персональные данные – номера счетов, web-кошельков, пароли доступа и прочее.

И помните, мошенники эксплуатируют самые простые человеческие чувства – жадность, гордость, любовь к «клубничке», лень. Если вы видите какое-то «странное» сообщение, которое давит как раз на них, – это тоже повод задуматься, не пытаются ли вами манипулировать. Если вам предлагают удивительно выгодные условия сделки, скорее всего, вас хотят обмануть.

Мошенничество с кредитами

Кредитный бум в Казахстане спровоцировал мошенников на активные действия на рынке займов. Под предлогом оказания содействия в получении кредитов злоумышленники на обмане зарабатывают крупные суммы денег.

Этот вид мошенничества стал «популярен» с 2007 года. Своим «клиентам» мошенники обещали в кратчайшие сроки решить вопрос о получении кредита с использованием минимального пакета документов. Их услуги, естественно, стоят денег, причем немалых. Но до обещанных кредитов дело, как правило, не доходит.

В частности, в Астане все чаще задерживают мошенниц, обещающих доверчивым горожанам доступные кредиты и земельные участки. Играя на ажиотаже, они открыто дают рекламу и сами ведут своих жертв к нотариусу, оформляют договоры займа и дают расписки. Число пострадавших по таким аферам измеряется десятками, ущерб – миллионами. А предприимчивых дам не останавливает даже приговор суда.

Казахстанский рынок становится все более привлекательным для финансовых афер. Казалось бы, только астанчане выучили, что с недобросовестными застройщиками играть опасно, а в городе уже появились новые виды лохотронов. Число махинаций не уменьшается, а мастерство мошенников растет.

Ужесточение банковских требований к заемщикам тоже привело к росту афер. «Помогу оформить ипотеку без первоначального взноса и без подтверждения доходов» – объявления подобного содержания заполонили городские газеты. Посредник обещает покупателю оформить документы, утверждая, что в банках, от которых зависит быстрота оформления сделки, есть «свои». Яркий пример – дело Мадины Ж. и Асии Р. Дамы заверяли граждан в том, что могут помочь с оформлением ипотечного кредита в филиале одного из банков Астаны. При этом сам банк выдавал кредиты только при наличии первоначально-го взноса от 15 до 30% от стоимости квартиры.

Тарифы за «помощь» для клиентов подбирались индивидуально, а их бдительность усыпляли требованием предоставить копии удостоверений личности, РНН и СИК, выдачей расписок

и оформлением договоров займа. Получив от трех пострадавших в общей сложности почти 2 млн тенге, дамы распорядились ими по собственному усмотрению, не предпринимая никаких действий по оформлению ипотечного кредита для покупки квартир. Более того, войдя во вкус, они взялись за «оформление» государственного акта на земельный участок, на котором четвертый клиент построил частный дом. Доверчивость хозяина постройки, который не смог получить необходимый для легализации дома государственный акт в земельном комитете, обошлась ему в 555 тысяч тенге.

И таких дел в судебных инстанциях Астаны сегодня не одно и не два. 26-летняя жительница Астаны Махаббат Ж. развернула широкую деятельность на ниве финансового мошенничества. Сначала она зарегистрировала в органах юстиции ИП на своего безработного родного брата, а после и ТОО на одну из знакомых, получив от указанных лиц доверенности на осуществление предпринимательской деятельности. После чего женщина разместила в средствах массовой информации объявления об оказании помощи по оформлению различных банковских кредитов в Астане. Клиенты, приходившие в офис зарегистрированных «предпринимательницей» ИП и ТОО, ставшие агентствами по недвижимости, легко расставались со своими деньгами, заключая договоры поручения. Схема была поставлена на поток. «Предприятие» бралось буквально за все и оказывало услуги по оформлению ипотечных кредитов на покупку квартир, коттеджей, магазинов, автомашин, оказывало помощь в выдаче экспресс-кредитов.

Следствие располагает данными о 27 пострадавших, оставшихся у разбитого корыта. Каждый из них отдал от 2 до 7 тысяч долларов за воздух. У части из них на руках остались квитанции к приходно-кассовым ордерам, а остальным вообще не выдали подтверждающие оплату документы. Одну семейную чету «кинули» дважды. Сначала они выплатили 4 тысячи долларов яко-

бы за оформление ипотеки, а после заплатили еще 16 тысяч долларов за покупку квартиры с аукциона. По данным следствия, Махаббат предложила им выкупить квартиру с торгов якобы совместно с другим человеком, оплатив половину суммы. В результате супругам причинен ущерб на сумму 2,2 млн тенге.

В сети аферистов, как правило, попадают достаточно зрелые и опытные люди, порой сколотившие солидный капитал. Тем поразительнее их неистребимая вера в чудеса и доверчивость к проходимцам. По словам начальника управления столичной прокуратуры Биржанана Мажренова, не стать жертвой мошенников можно. Достаточно соблюдать ряд несложных правил. Во-первых, ни под каким предлогом не передавать посредникам деньги до завершения оформления права собственности или получения кредита. Во-вторых, собрать максимум информации о «благодетеле». Желательно лично удостовериться в подлинности адреса, паспортных данных, телефонов. И, наконец, всегда стоит помнить, что бесплатный сыр только в мышеловке. И если вам не удастся получить желаемое, соблюдая установленные законом процедуры, теневые схемы здесь вряд ли помогут.

Однако большинство случаев мошенничества с кредитами связано с подложными паспортами. Жулики завладевают паспортом доверчивого гражданина и, переклеив в документе фотографию, стараются быстро получить по нему несколько кредитов в разных местах. К сожалению, чаще всего люди сами по своей доверчивости отдают паспорта мошенникам. Надо сказать, что такая деятельность не является уделом только авантюристов – одиночек. Существуют целые преступные группировки со своим «разделением труда». Одни люди заняты добычей и накоплением паспортов, другие – их фальсификацией. Они выбирают среди членов группировки граждан, схожих с владельцами паспортов по возрасту и типу внешности, переклеивают фотографии. Третьи занимаются получением кредитов.

Получить таким образом ипотечный кредит нельзя, так как клиента очень внимательно проверяют. К тому же всегда есть приобретенная в кредит квартира, которую банк, если возникнут проблемы, может реализовать. В случае с автомобильным кредитом тоже уходит несколько дней на оформление машины, в течение которых человека можно тщательнее проверить.

Поэтому жулики, как правило, интересуются моментальными кредитами на покупку бытовой техники и электроники. Ведь решение о выдаче такого кредита принимается очень быстро, и буквально через полчаса клиент уходит либо с товаром, либо с деньгами. Сумма подобных кредитов не превышает нескольких тысяч долларов.

Потом злоумышленники выбрасывают ненужный им документ. А через некоторое время, когда становится ясно, что кредит никто возвращать не собирается, банк обращается к владельцу паспорта, который официально является заемщиком. И тот вдруг узнает, что ему нужно выплачивать кредиты на немалые суммы, о которых он ничего не знает.

Один из самых распространенных способов добычи документов – якобы прием на работу. О технологии в общих чертах можно судить, например, по следующей истории. Профессиональный водитель откликнулся на объявление о приеме на работу. По телефону ему ответил мужчина и назначил собеседование в кафе. При встрече он рассказал, что возить придется «большую шишку на крутой машине», обещал высокую зарплату. В заключение взял паспорт якобы для того, чтобы быстро оформить трудоустройство, и обещал через два дня позвонить и сообщить, куда приходиться на работу. Надо ли говорить, что звонок гражданин так и не дождался. А через полгода узнал, что на его имя куплен в кредит портативный компьютер (ноутбук).

Надо сказать, что подобные махинации имеют довольно большой размах. По одному объявлению откликаются сотни

людей. Всем им назначают встречи в разных местах и после беседы, полной сладких обещаний, выманивают паспорт. Таким образом удается добыть большие партии документов, на которые впоследствии оформляется множество кредитов.

Работники банка передают соответствующие бумаги в правоохранительные органы, которые выявляют злоумышленников и привлекают их к уголовной ответственности за мошенничество. После чего преступники по решению суда возмещают банку нанесенный ущерб.

Часто люди становятся жертвами собственных знакомых или даже родственников. Весьма распространена практика, когда человека просят оформить на себя кредит в пользу другого лица. Как правило, с таким предложением обращается гражданин, которому банк уже по какой-то причине отказал. Он просит своего друга или родича оформить кредит на себя и обещает его погасить.

Однако часто, получив товар, человек забывает о платежах, и в итоге доверчивый гражданин сам вынужден оплачивать покупку, которой он не пользуется.

Мошенничество на рынке недвижимости

Определенный процент сделок на рынке недвижимости чреват неприятностями как для покупателей, так и для продавцов недвижимости (от подделки документов и мошенничества вплоть до захвата заложников и убийства). Правовая неосведомленность, беспечность и безграничная доверчивость граждан при совершении сделок с недвижимостью позволяют преступникам безнаказанно заниматься противоправной деятельностью.

Наиболее опасным способом мошенничества является продажа квартир, домов, владельцы которых были насильно лишены прав собственности на жилье. Потенциальные объ-

екты – одинокие люди (пенсионеры), алкоголики, наркоманы, психически нездоровые граждане. Их либо физически уничтожают, либо вывозят за пределы города. Такое жилье на продажу сразу не выставляется. Оно проходит процедуру «отмывания», совершается несколько сделок по продаже жилья до момента продажи добросовестному приобретателю.

Также распространено мошенничество, когда сделки совершаются с имуществом, отягощенным юридическими запрещениями или неисполненными обязательствами, такими, как следственный, судебный или прокурорский арест, отказ в регистрации прав, семейный, наследственный или жилищный спор, залог, ущемление прав несовершеннолетних и т.п. Такое жилье предлагается покупателям либо по фиктивным документам, либо с мнимым урегулированием имущественных прав (арест или запрещение снимаются через суд).

В эту категорию могут попасть также квартиры, которые были изъяты за неуплату ипотечного кредита и реализуются банками во внесудебном порядке. Процесс реализации такого жилья должен происходить путем продажи на торгах (аукционах) и требует строгого соблюдения всех установленных законодательством этапов. Любое отступление от установленного порядка является основанием для того, чтобы в судебном порядке признать такую продажу недействительной. Это означает, что квартира вернется к бывшему хозяину, а деньги покупателя, уплаченные за такое жилье, вряд ли будут возвращены продавцом проблемного жилья.

В настоящее время же очень большое распространение получило мошенничество в виде обещания предоставить жилье и земельные участки, в том числе и по так называемой в народе «госпрограмме». Мошенники, представляясь работниками акиматов, земельных комитетов и других государственных органов, а также их родственниками или знакомыми обещают

за вознаграждение посодействовать в ускоренном получении жилья или земельного участка. При этом они не могут предоставить никаких гарантий исполнения взятых обязательств. Получив деньги, такие мошенники вскоре исчезают из поля зрения обманутых людей.

Кроме этого очень распространенным видом обмана является аренда или продажа чужих квартир. Данный вид мошенничества совершается в момент отсутствия хозяев квартиры, когда мошенники совершают с жильем различные сделки, о которых настоящий хозяин ничего не знает. Жилье арендуется у владельца, задача мошенников – завладеть оригиналами правоустанавливающих документов или их подделать. После дается объявление о продаже жилья. Мошенник выдает себя за собственника и договаривается с покупателем. В дальнейшем происходит ложное оформление или, чаще всего, получение авансов с нескольких потенциальных покупателей, и мошенники исчезают.

В эту же схему попадает аренда квартир с дальнейшей пересдачей как можно большему количеству граждан с обязательной предоплатой за несколько месяцев вперед. Аналогичные схемы при продаже жилья требуют серьезной подготовки и подделки документов, а с арендой намного проще. Граждане, намереваясь арендовать жилье, не считают необходимым заключить договор аренды, а иногда даже не проверяют удостоверение личности у человека, который собирается сдать жилье. Если арендодатель откажется предъявить удостоверение личности, правоустанавливающие документы на квартиру, то это, скорее всего, мошенник.

Кроме того, очень распространены мошенничества с подлинными или фальшивыми доверенностями, когда преступники под любым благовидным предлогом (обманом, угрозой) получают от владельца квартиры генеральную доверенность на право совершать любые сделки с квартирой или подделыва-

вают ее, затем оформляют договор купли-продажи квартиры без участия владельца. Встречаются и такие виды мошенничества, как, например, фабрикация фальшивых свидетельств о смерти на живого человека. Мошенники приобретают фальшивые, реже настоящие, бланки свидетельства о смерти, вписывают туда данные хозяина, подделывают завещание и обращаются в нотариальную контору за свидетельством о праве на наследование квартиры.

Распространено также мошенничество с авансами. Покупатель дает мошеннику аванс, а последний благополучно скрывается. Чаще всего в данной афере упор делается на такую человеческую слабость, как жадность. Цена такого жилья явно занижена. Жертве предлагают совершить очень выгодную сделку в кратчайшие сроки, мотивируя это тем, что жилье уйдет к другому покупателю. Разновидностью этой аферы является аванс, оформляемый в виде задатка. После передачи «задатка» сделка расстраивается под каким-либо благовидным предлогом и с жертвы (иногда с участием организованных преступных группировок) вымогается сумма, превышающая размер «задатка». Также возможен вариант, когда продавца квартиры могут обмануть при передаче наличных денег, которые могут оказаться фальшивыми. Такой обман возможен при расчете вне банка.

Возможен вариант мошенничества при продаже жилья поговору нескольких лиц. Если стороной в сделке было лицо недееспособное или ограниченно дееспособное то заинтересованные лица могут инициировать совершение сделки, а потом подать иск в суд о признании договора купли-продажи жилья недействительным и с очень большой долей вероятности выиграть. Аналогичные последствия могут быть, если были нарушены права несовершеннолетних или супруга владельца имущества. Даже возможен вариант признания сделки недействительной ввиду того, что она совершена под влиянием на-

силы и угроз.

Следует отметить, что с каждым годом на рынке недвижимости появляются все новые и более изощренные схемы обмана. Здесь активно работает элемент доверия. Способом завладения чужим имуществом может быть обман и злоупотребление доверием в любых формах. Любая форма обмана и злоупотребления доверием сводится к тому, что преступник путем уверений или умолчаний создает у потерпевшего уверенность в правомерности или выгоды для него сделки. В результате обмана потерпевший сам добровольно передает преступнику имущество или деньги. Добровольность передачи имущества при этом, конечно, мнимая, так как обусловлена обманом.

Для того чтобы обезопасить себя от мошенничества на рынке недвижимости, необходимо знать, что любое жилье имеет свою историю, которая начинается с момента его строительства. Далее оно становится объектом гражданско-правовых сделок, то есть его продают, дарят, наследуют, закладывают. Все эти сделки должны быть проведены в законном порядке. В этом контексте существует термин «юридическая чистота жилища». Интересы третьих лиц не должны быть нарушены при совершении сделок с жильем, в противном случае эти лица могут в судебном порядке признать сделку недействительной.

Большинство преступлений, связанных с мошенничеством на рынке жилья, можно было бы избежать при соблюдении хотя бы элементарных мер предосторожности самими потерпевшими:

- Никогда не отдавать посторонним лицам документы (на жилье, удостоверяющие личность и др.), если есть сомнения в целесообразности их передачи.
- При покупке жилья требовать встречи с доверителем (хозяином жилья) для выяснения интересующих вопросов, если продавец действует по доверенности.

- Помнить, что выплачивать аванс нужно крайне осторожно и только в том случае, если есть уверенность, что получающий его человек не обманет.

- При заключении договора купли-продажи указывать настоящую сумму сделки и не занижать ее, так как, если при заключении договора по каким-либо причинам фактическая сумма имущества была занижена, после расторжения договора обратно будет получена только та сумма, которая была указана в договоре.

- При сдаче жилья в аренду или его найме постараться заключить договор аренды с указанием сторон (паспортные данные, адреса, приложить копии документов, удостоверяющие личность).

- При наличии одиноких родственников или знакомых, имеющих жилье на праве собственности и попадающих в группу риска (одинокие пожилые люди, алкоголики, наркоманы), нужно поинтересоваться у них, не обращался ли кто-либо к ним с предложением выгодно продать, поменять жилье, так как легче предотвратить мошенничество, чем восстановить права собственности прежнего хозяина.

- При возникновении малейших сомнений в процессе совершения сделки необходимо выяснить, кто является собственником жилища, не находится ли квартира в залоге, аресте (такую информацию может предоставить на платной основе Центр обслуживания населения). Не полениться опросить будущих соседей и получить информацию о прежних хозяевах жилья. Если это были какие-то социально деградированные элементы (алкоголики, наркоманы) или психически нездоровые граждане, то есть повод задуматься.

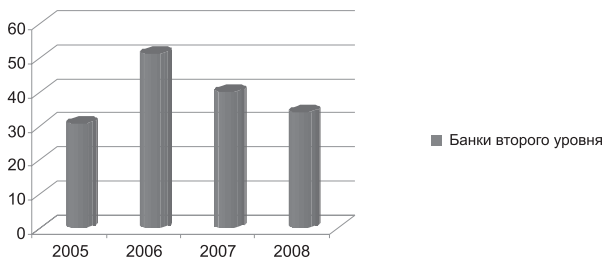
- При наличии сложных ситуаций обратиться за помощью и разъяснениями к специалистам (юристам) или вообще не заключать сделку.

Приложение

Количество жалоб и обращений, поступивших в АФН с 2005 по 2008 годы (по данным АФН)



Банки второго уровня



Рынок ценных бумаг

