

**Ответы на наиболее часто
задаваемые вопросы о мерах поддержки населения и субъектов
предпринимательства в период чрезвычайного положения**

1. На какие организации распространяется Порядок Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка? Какие кредиты подпадают на отсрочку в банках?

Приказом Председателя Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 26 марта 2020 года № 167 утвержден Порядок приостановления выплат сумм основного долга и вознаграждения по займам населения, малого и среднего бизнеса, пострадавших в результате введения чрезвычайного положения.

Данный порядок распространяется на все банки второго уровня, организации, осуществляющие микрофинансовую деятельность, включая ломбарды, компании онлайн-кредитования, кредитные товарищества, в том числе юридические лица, ранее являвшиеся указанными организациями.

Меры поддержки населения и субъектов предпринимательства в период чрезвычайного положения распространяются на все банковские займы и микрокредиты, выданные до 16 марта 2020 года.

2. Есть запрет на начисление штрафов и пени при просрочке платежей по займам и микрокредитам физических и юридических лиц. А есть запрет на начисление вознаграждения при просрочке свыше 90 дней по всем беззалоговым потребительским займам казахстанцев. Это одно и то же или разные вещи? Вознаграждение банку при просрочке, штраф при просрочке, пеня - это все разные вещи? Запрет на начисление вознаграждения при просрочке свыше 90 дней по всем беззалоговым потребительским займам казахстанцев - это для ИП, малого и среднего бизнеса? Или и для физлиц и юрлиц?

Вознаграждение по договору займа и неустойка (штрафы и пени) - это разные понятия. Вознаграждение представляет собой плату за пользование предметом займа и не зависит от наличия либо отсутствия просрочки. Неустойкой (штрафом, пеней) признается денежная сумма, которую заемщик обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по займу, в том числе в случае просрочки. Таким образом, в случае если заемщик допускает просрочку по кредиту, банк или микрофинансовая организация вправе начислять и требовать неустойку.

В связи с введением режима чрезвычайного положения в Республике Казахстан и карантина в отдельных регионах Агентством РК по регулированию и развитию финансового рынка принят ряд мер для поддержки заемщиков, испытывающих трудности в текущей ситуации.

Принятые меры предусматривают введение запрета на начисление и взимание с физических лиц вознаграждения по беззалоговым потребительским займам по истечении 90 дней просрочки. Кроме того,

предусмотрен запрет на начисление и взимание неустойки при просрочке по займам в период действия чрезвычайного положения.

3. Будут ли приостановлены платежи для физлиц по кредитам для тех, кто остался без работы или ушел в отпуск без содержания на время карантина?

В случае потери работы или иных источников дохода и ухудшения финансового состояния физических лиц в результате введения чрезвычайного положения предусмотрено приостановление выплат по кредитам на период с 16 марта до 15 июня 2020 года.

Для этого заемщику, который попал в ситуацию, описанную в вопросе, достаточно предоставить в банк (организацию, осуществляющую микрофинансовую деятельность, организацию, осуществляющую отдельные виды банковских операций) заявление в произвольной форме об ухудшении финансового состояния в период с 16 марта до 15 июня 2020 года. Банк (организация, осуществляющая микрофинансовую деятельность, организацию, осуществляющую отдельные виды банковских операций) на основании заявления, принимает решение о приостановлении выплат в течение 10 (десяти) рабочих дней и уведомляет заемщика доступными способами.

Исключением являются социально уязвимые слои населения, получатели государственной адресной социальной помощи и безработные, зарегистрированные в местном органе по вопросам занятости населения, которым не требуется подавать заявление. Банки (организации, осуществляющие микрофинансовую деятельность) с согласия заемщика проведут работы в одностороннем порядке и уведомят о приостановлении выплат.

4. Как быть с теми заемщиками, которых уволили, отправили в отпуск без содержания или которым сократили зарплату? Будут ли штрафы и пени распространяться пока уволенный не найдет работу и не начнет снова получать доход?

Нет, начисление штрафов и пени запрещено. На период действия чрезвычайного положения банки, организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, организации, осуществляющие микрофинансовую деятельность не начисляют штрафы и пени по просрочке платежей по основному долгу и (или) вознаграждению по договорам банковского займа и (или) микрокредита физическим лицам.

В отношении физических лиц данные меры применяются кредитными организациями в одностороннем порядке без необходимости подачи заявления со стороны заемщиков.

5. Попадают ли в категорию нуждающихся в отсрочке те, которым сократили зарплату, но они продолжают работать и получать минимальный доход?

Да, в случае если заемщик испытывает финансовые затруднения, он вправе обратиться в кредитную организацию с просьбой о предоставлении отсрочки по выплате сумм основного долга и вознаграждения по договору займа. При этом заемщику не требуется предоставление документов, подтверждающих ухудшение финансового состояния.

Физическим лицом заявление подается в кредитную организацию, в том числе с помощью электронной почты, онлайн-системы «банк-клиент», интернет-ресурса, мобильного приложения или других средств связи.

6. Каким образом это отразится на кредитной истории заемщика?

Приостановление выплат на условиях, указанных в Порядке приостановления выплат сумм основного долга и вознаграждения по займам населения, малого и среднего бизнеса, пострадавших в результате введения чрезвычайного положения, утвержденном приказом Председателя АРРФР от 26.03.2020г. № 167, не является основанием для ухудшения кредитной истории заемщика и предоставления негативной информации о заемщике в кредитные бюро.

7. Каков алгоритм действий между заемщиком и банком по процедуре отсрочки кредитов? На что нужно ссылаться при подаче заявления в банк?

Приказом Председателя Агентства от 26 марта 2020 года № 167 утвержден Порядок приостановления выплат сумм основного долга и вознаграждения по займам населения, малого и среднего бизнеса, пострадавших в результате введения чрезвычайного положения.

Данный порядок распространяется на все банки второго уровня, организации, осуществляющие микрофинансовую деятельность, включая ломбарды, компании онлайн-кредитования, кредитные товарищества, в том числе юридические лица, ранее являвшиеся указанными организациями.

Указанный порядок предусматривает приостановление с 16 марта до 15 июня 2020 года выплат основного долга и вознаграждения по договорам банковского займа и микрокредита физическим и юридическим лицам, пострадавшим в результате введения чрезвычайного положения.

МСБ, в том числе индивидуальным предпринимателям, отсрочка будет предоставляться в случае соответствия их деятельности секторам экономики, наиболее пострадавшим в результате введения чрезвычайного положения (торговля, включая арендаторов ТРЦ и цепь поставок товаров, спорт, туризм, гостиничный бизнес, пассажирские и грузовые перевозки, общественное питание, рестораны и кафе, организация досуга и отдыха), или ухудшения их финансового состояния. Это снижение объема реализованных товаров или услуг, приостановление оплаты со стороны покупателей, сокращение штатной численности работников или другие объективные причины.

Субъектам МСБ требуется обращение в банк или микрофинансовую организацию с приложением документов, подтверждающих ухудшение их финансового состояния.

В целом, заявление может быть подано физическим лицом или МСБ в любой момент с 16 марта до 15 июня 2020 года.

На период приостановления выплат прекращается претензионно-исковая работа по заемщикам, соответствующим условиям Порядка.

В период с 16 марта по 15 июня 2020 года кредитные организации не взимают с заемщиков комиссии и иные платежи за рассмотрение заявления о приостановлении выплат или изменение соответствующих договоров.

8. Какие документы могут подтвердить ухудшение финансового положения и где можно их собрать?

По социально уязвимым слоям населения, получателям государственной адресной социальной помощи, безработным, зарегистрированным в местном органе по вопросам занятости населения, кредитные организации проведут работы в одностороннем порядке и уведомят о приостановлении выплат.

Остальным категориям граждан необходимо предоставить заявление об ухудшении финансового состояния в кредитные организации.

Так, физическим лицам, финансовое положение которых ухудшилось в связи с введением ЧП, необходимо подать заявление, составленное в произвольной форме и содержащее причину приостановления выплат. Предоставление заемщиком физическим лицом документов, подтверждающих ухудшение его финансового состояния, не требуется.

Субъектам бизнеса помимо заявления необходимо предоставить документы, подтверждающие ухудшение финансового состояния.

Заявление и документы, подтверждающие ухудшение финансового состояния, могут быть поданы в кредитную организацию в любой момент в период с 16 марта до 15 июня 2020 года.

9. Какие сроки рассмотрения заявлений, которые применимы в отношении всех БВУ?

По заявлениям заемщиков физических лиц, финансовое состояние которых ухудшилось, кредитор рассматривает заявление заемщика, принимает решение о приостановлении выплат в течение 10 (десяти) рабочих дней и уведомляет заемщика доступными способами.

10. Почему банки требуют финансовый анализ и заявление у людей в период карантина?

Кредитная организация не может требовать документы и сведения, подтверждающие ухудшение финансового состояния гражданина. Кредитная организация принимает решение о приостановлении выплат только на основании заявления заемщика.

Кредитная организация может отказать в приостановлении выплат в случае наличия у нее информации об отсутствии ухудшения финансового состояния заемщика-физического лица.

11. В связи с чем банки отказываются давать людям отсрочку по займам? С чем это связано?

Решение об отказе в приостановлении выплат принимается банками в случае наличия у кредитной организации информации об отсутствии ухудшения финансового состояния физического лица.

12. Нужно ли иметь какие - либо подтверждающие бумаги о временной потере платежеспособности человека в период ЧП? Или достаточно оставить заявление в банке?

В случае, если Ваше финансовое состояние ухудшилось, и Вы не относитесь к категории к социально уязвимых слоев населения, а также получателям государственной адресной социальной помощи и безработным, зарегистрированным в местном органе по вопросам занятости населения, которым оказывается помощь в одностороннем порядке со стороны кредитных организаций, Вам необходимо обратиться в кредитную организацию с заявлением, которое составлено в произвольной форме и содержит причину приостановления выплат. Предоставление заемщиком физическим лицом документов, подтверждающих ухудшение его финансового состояния, не требуется.

Субъектам бизнеса, помимо заявления, необходимо предоставить документы, подтверждающие ухудшение финансового состояния.

Заявление и документы, подтверждающие ухудшение финансового состояния, могут быть поданы в кредитную организацию в любой момент в период с 16 марта до 15 июня 2020 года

13. Почему программа поддержки распространяется только на беззалоговые кредиты? Почему нет единого подхода ко всем заёмщикам, ведь данная ситуация для всех критическая?

Меры поддержки населения и субъектов предпринимательства в период чрезвычайного положения распространяются на все банковские займы и микрокредиты, выданные до 16 марта 2020 года.

14. Почему банками взимается комиссия по рассмотрению заявлений касательно отсрочки?

Кредитным организациям запрещается взимать с заемщиков комиссии и иные платежи за рассмотрение заявления о приостановлении выплат и соответствующем изменении договоров залога и иных связанных договоров.

15. Каким образом предоставляется согласие заемщика на отсрочку? Есть ли утвержденная процедура? Как быть с теми, кто хочет и может продолжать оплачивать, особенно, если проценты все-таки продолжают начисляться?

Предоставление отсрочки гражданам, относящимся к социально уязвимым слоям населения, получателям адресной социальной помощи и зарегистрированным безработным, осуществляться только с их согласия. Иные физические лица, а также субъекты малого и среднего бизнеса, для получения отсрочки должны подать в свой банк или небанковскую кредитную организацию соответствующее заявление.

При этом любой заемщик вправе не прибегать к отсрочке и продолжить осуществление платежей по кредиту в прежнем режиме.

Все процедуры предоставления отсрочки детально регламентированы соответствующими правовыми актами Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка.

16. Есть ли единые условия, по которым банки должны предоставлять отсрочку? Ведь сейчас один банк говорит, что предоставит всем без исключения, но на месяц, второй требует сначала оплатить текущий платеж, который уже после 16 марта, третий требует комиссию за рассмотрение при том, что сообщает, что может в итоге отказать.

Единые условия предоставления отсрочки платежей по займам установлены правовыми актами Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка, в частности:

1) Порядком приостановления выплат сумм основного долга и вознаграждения по займам населения, малого и среднего бизнеса, пострадавших в результате введения чрезвычайного положения (приказ Председателя Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 26 марта 2020 года № 167);

2) Постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 22 марта 2020 года № 17 «О мерах поддержки населения и субъектов предпринимательства в период чрезвычайного положения».

3) Предусматривается единый период предоставления отсрочки – с 16 марта по 15 июня 2020 года. При этом кредиторам запрещено взимать комиссии за предоставление отсрочки и устанавливать дополнительные условия, не предусмотренные правовыми актами Агентства.

17. Какова ситуация с ломбардами? Они тоже предоставляют отсрочку на три месяца? У многих ломбардов срок займа исчисляется месяцем или даже несколькими днями. Как при этом будет реализован механизм отсрочки? Не будет ли за это время ломбард реализовывать залоговые вещи?

Порядок предоставления отсрочки обязателен для исполнения всеми субъектами кредитного рынка, в том числе ломбардами. Предусматривается единый период предоставления отсрочки – с 16 марта по 15 июня 2020 года. Поскольку отсрочка предполагает перенос сроков исполнения обязательств по займу, в период отсрочки ломбарды не вправе реализовывать залоговые вещи.

18. Некоторые предприятия совершают выплаты не ежемесячно, а ежеквартально. Каким образом им будет предоставлена отсрочка (и будет ли?), если срок выплаты, например, был в марте, а следующий в июне?

Вне зависимости от периодичности осуществления выплат по займам, предусматривается единый период предоставления отсрочки, – с 16 марта по 15 июня 2020 года. Отсрочка предоставляется заемщикам, испытывающим временные финансовые трудности. Поэтому если за указанный период финансовое положение заемщика не улучшилось, и он не способен выполнять обязательства по займу, заемщик вправе обратиться в свой банк или небанковскую кредитную организацию с заявлением о предоставлении более длительного периода отсрочки или принятия иных мер, подтвердив такое ухудшение соответствующими документами. По результатам анализа финансового состояния заемщика кредитором будет принято решение о предоставлении либо отказе в предоставлении дополнительной отсрочки.

19. Какие меры будут применяться к тем организациям, которые отказываются оказывать меры поддержки. Сейчас многие граждане столкнулись с компаниями, которые говорят, что они не банки и работают только по ГК, поэтому Приказ Агентства к ним не относится. Что делать их клиентам?

Порядок предоставления отсрочки, утвержденный соответствующим приказом Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка (далее – Агентство), распространяется на все кредитные организации, в том числе банки, организации, осуществляющие микрофинансовую деятельность, ломбарды, компании онлайн-кредитования, кредитные товарищества.

Важно отметить, что в соответствии с Указом Президента Республики Казахстан от 16 марта 2020 года № 286 «О мерах по обеспечению социально-экономической стабильности» на период кризисных ситуаций определен особый механизм функционирования государственного управления в Республике Казахстан. Он предоставляет государственным органам право

принятия актов, предусматривающих особый порядок регулирования, контроля и надзора, осуществления иных функций.

В этой связи, в случае необоснованного отказа в предоставлении отсрочки, заемщики вправе обратиться с жалобами в Агентство, по результатам рассмотрения которых Агентство примет меры в соответствии со своими полномочиями.

20. Как оформляется согласие заемщика без его заявления? В случае с увеличением процентной нагрузки? Такой порядок может быть не выгоден заемщику, процедура по которому проходит автоматически. Каким образом можно отказаться от процедуры?

В соответствии с Порядком приостановления выплат сумм основного долга и вознаграждения по займам населения, малого и среднего бизнеса, пострадавших в результате введения чрезвычайного положения, утвержденным Приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка 27 марта 2020 года, физическим лицам, относящимся в соответствии со статьей 68 Закона РК «О жилищных отношениях» к категории к социально уязвимых слоев населения, а также получателям государственной адресной социальной помощи и безработным, зарегистрированным в местном органе по вопросам занятости населения кредитором осуществляется приостановление выплат на период с 16 марта до 15 июня 2020 года с согласия заемщика без требования заявления и подтверждающих документов, и без подписания дополнительных соглашений к договорам банковского займа и (или) микрокредита.

Порядком определена обязанность кредитной организации уведомить заемщика о приостановлении выплат доступными способами.

На сегодня кредитными организациями проводится работа по доработке собственных интернет-ресурсов и мобильных приложений для дистанционного информационного обмена с заемщиками. Это позволит заемщикам, не выходя из дома, предоставить в кредитные организации необходимые сведения для получения отсрочки.

В случае отсутствия ответа заемщика в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня доставки уведомления, кредитная организация не предоставляет отсрочку платежей по основному долгу и вознаграждению по договорам банковского займа и (или) микрокредита на период с 16 марта по 15 июня 2020 года.

21. Подскажите, каким образом будет осуществляться контроль Приказа №167? И какую ответственность понесут нарушители?

В соответствии с Порядком приостановления выплат сумм основного долга и вознаграждения по займам населения, малого и среднего бизнеса,

пострадавших в результате введения чрезвычайного положения, утвержденным Приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка 27 марта 2020 года (далее – Порядок), заявление подается заемщиком кредитору в том числе, с помощью электронной почты, онлайн-системы «банк-клиент», интернет-ресурса, мобильного приложения или других средств связи.

На сегодня кредитными организациями проводится работа по доработке собственных интернет-ресурсов и мобильных приложений для дистанционного информационного обмена с заемщиками. Это позволит заемщикам не выходя из дома предоставить в кредитные организации необходимые сведения для получения отсрочки.

Кредитная организация рассматривает заявление заемщика и принимает решение о приостановлении выплат в течение 10 (десяти) рабочих дней и уведомляет заемщика доступными способами.

В случае неинформирования заемщика о принятом решении заемщик вправе повторно обратиться кредитную организацию либо в Агентство по телефонам горячей линии: +7 (727) 2788 144 и +7 (727) 2788 122 (понедельник-пятница с 9.00 до 17.00 часов, суббота – с 9.00 до 15.00 часов, воскресенье – выходной), посредством обратной связи сайта www.finreg.kz, по электронной почте: Fingramota@finreg.kz.

В случае необоснованного отказа в предоставлении отсрочки заемщики вправе обратиться с жалобами в Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка, по результатам рассмотрения которых финрегулятор примет меры в соответствии со своими полномочиями.