# 

# Права потребителей

Защита прав потребителей в сфере финансовых услуг означает: Клиент должен обдуманно принимать финансовые решения, направленные на достижение своих целей, в соответствии с его возможностями – и нести ответственность за них. Поэтому финансовые услуги должны быть как можно более прозрачными. Финансовые организации обязаны соблюдать строгие стандарты

Вы можете рассказать клиентам об их правах в ходе консультации. Таким образом, у Вас получается диалог, в котором учитываются потребности клиента и укрепляется доверие к вам. Ознакомьтесь с правами потребителей и то каким образом вы можете объяснить их своим клиентам в ходе консультации.

# Депозит

Договор банковского вклада — это договор между банком с одной стороны и клиентом с другой стороны о вложении определённой денежной суммы в банк. Договор содержит права и обязанности обоих сторон. Он должен быть составлен в письменной форме.

**До заключения договора**

* **Право свободного выбора финансовой организации**

Благодарим, что выбрали наш банк. Вы, наверное, знаете, что у Вас есть право свободного выбора финансовой организации. Мы хотим, чтобы Вы остались довольны.

* **Право ознакомиться с учредительными, разрешительными документами и финансовыми отчетами финансовой организации**

Позвольте немного рассказать о нашем банке. Наши финансовые показатели Вы можете найти на сайте [www.bankxy.kg](http://www.bankxy.kg) в разделе «О нашем банке». Если вы хотите, я могу выслать ссылку Вам на электронную почту.

+ ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)

**Право выбора языка**

Вы можете выбрать язык обслуживания и предоставления документов кыргызский или русский. Документы мы можем предоставить Вам на обоих языках.

+ ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)

* **Право на тщательную проверку финансовых возможностей клиента**

*Как раз, это время для подробного анализа ситуации и потребностей клиента. Например, Вы можете задать следующие вопросы:*

Для того, чтобы предложить Вам подходящий продукт, я хотел/а бы узнать больше о Ваших желаниях и возможностях. Давайте вместе обсудим, насколько вы можете достичь своих целей с помощью предлагаемого продукта. Для этого я хотел бы задать Вам несколько вопросов.

Когда вы хотели бы осуществить Ваше желание? Сколько оно стоит сейчас? Сколько Вы можете регулярно откладывать? Вы ведёте отчёт Ваших доходов и расходов? Сколько денег у Вас регулярно остаётся на повседневную жизнь? Где бы Вы смогли экономить?

+ ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)

* **Право на полную и прозрачную информацию об условиях продуктов**

Разрешите мне более подробно рассказать Вам о нашем предложении и условиях договора:

* Мы с Вами заключаем договор на сумму в ... Это Ваш первоначальный банковский взнос.
* Срок Вашего вклада составляет ... лет. По истечении срока, мы выплатим Ваши средства вместе с процентами.
* Вы выбрали ... счет, поэтому Вы можете пополнять Ваш депозит в любое время.
* Процентная ставка составляет ... , проценты начисляются на..... . Вы выбрали вклад с капитализацией, это значит проценты ... добавляются к основной сумме вклада.
* Открытие депозита и обслуживание, для Вас полностью бесплатно.
* Ваши деньги защищены Агентством по защите депозитов, это означает, что в маловероятном случае банкротства банка Ваши деньги будут возвращены. АЗД гарантирует защиту банковских вкладов в сумме до 200.000 сомов для каждого вкладчика, в каждом банке.

+ Право на получение сведений о состоянии и движении денежных средств по своим счетам.

Вы можете в любое время получить информацию по Вашему счету. Вам нужно только

запросить выписки, справки у наших консультантов.

+ Право на получение информации об изменениях тарифов, о порядке обслуживания клиентов

об изменениях в графике работы филиалов.

В случае изменений условий работы нашего банка. Мы обязательно Вам сообщим.

+ ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)

*Сделайте итоги беседы, чтобы клиент знал, как он может достичь свои цели:*

Если Вы регулярно будете пополнять Ваш депозит, Вы достигнете Вашей цели в указанное время. / С этим предложением Вы ещё не совсем достигаете Вашей цели, но Вы приближаетесь к ней большими шагами. / Для такой великолепной цели Вам, наверное, ещё нужен будет кредит. Но, чем больше Вы сейчас сберегаете, тем меньше будет сумма кредита. И с помощью сбережений Вы улучшите свою кредитоспособность.

**При заключении договора**

* **Право на полное разъяснение по заключаемому договору и предоставление проекта договора за 3 дня до подписания**

Предлагаю ознакомиться с проектом договора о Вашем депозите. Мы всё подробно обсудили. Всё-таки я Вас попрошу, ещё раз тщательно прочитать его перед тем, как расписаться. Вы можете взять договор с собой и вернуться через несколько дней. Пожалуйста, отметьте всё, что Вам будет непонятно.

Также предлагаю Вам чеклист, в котором вы можете посмотреть информацию о Ваших правах как потребителя.

Позвольте мне также сказать о Ваших обязанностях. Их немного. Попрошу вас сообщить нам обо всех изменениях, влияющих на выполнение договора, например, если Вы сменили адрес проживания.

+ ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)

* **Клиент вправе получить копию договора**

Большое спасибо за Ваше доверие. Подписание договора — это первый шаг для осуществления Ваших целей. Вот Ваша копия договора.

+ ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)

**После заключения договора**

* **Право на принятие денег на депозитный счёт**

Регулярные взносы на Ваш депозитный счёт приближают Вас к цели. Вы можете пополнить Ваш депозит в любое время в филиалах и сберкассах нашего банка. Кроме того, Вы можете воспользоваться платёжными терминалами.

* **Право на возврат накопленных денег в любое время, а также выплаты процентов (с определенными ограничениями) согласно условиям договора**

+ ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)

**+ Право на урегулирование жалоб в течение 30 календарных дней**

Если у Вас возникнет повод для жалоб, Вы можете обратиться к нам в устной или письменной форме. У нас есть книга жалоб и предложений, где вы можете оставить свой отзыв. Мы обязаны ответить на Вашу жалобу в течение 30 календарных дней в письменном виде на том языке, на котором Вы к нам обратились. В случае, если Вы чем-то недовольны, я предлагаю Вам, сразу обратиться ко мне или моим коллегам. Мы постараемся быстро разрешить ситуацию. Ваши замечания помогут нам улучшить свой сервис.

+ ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)

* **Право на обращение в Национальный банк**

Если Вы не согласны с принятым нами решением или считаете, что Ваши права нарушены, Вы можете обратиться в Национальный банк КР. Нам важно ваше мнение, и мы постараемся учесть все недостатки. Ещё раз, спасибо, что Вы выбрали наши финансовые услуги.

+ ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)

# Кредит

Договор о кредите — это договор между банком, с одной стороны и клиентом, с другой стороной о предоставлении денежных средств на определённый срок и определённые цели. Договор содержит права и обязанности обеих сторон. Он должен быть составлен в письменной форме.

**До заключения договора**

* **Право свободного выбора финансовой организации**

Большое спасибо, что Вы выбрали наш банк. Вы, наверное, знаете, что у Вас есть право свободного выбора финансовой организации. Мы хотим, чтобы Вы остались довольны.

+ **Право ознакомиться с учредительными, разрешительными документами и финансовыми отчетами финансовой организации**

Позвольте немного рассказать о нашем банке. Наши финансовые показатели Вы можете найти на сайте [www.bankxy.kg](http://www.bankxy.kg) в разделе «О нашем банке». Если хотите, я могу выслать Вам ссылку на электронную почту.

+ ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)

**+ Право выбора языка**

Вы можете выбрать язык обслуживания и предоставления документов- кыргызский или русский. Документы мы можем предоставить Вам на обоих языках.

+ ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)

**+ Право на тщательную проверку финансовых возможностей**

Для того, чтобы предложить Вам подходящий продукт, я хотел/а бы узнать больше о Ваших желаниях и возможностях. Давайте вместе обсудим, насколько вы можете достичь своей цели с помощью предлагаемого продукта. И мы тщательно проверим, насколько Вы можете регулярно платить ежемесячную сумму погашений и не испытывать затруднений в повседневной жизни. Для этого я задам Вам несколько вопросов.

+ ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)

* **Право на полную и прозрачную информацию об условиях продуктов**

Кредит – долгосрочное обязательство. Сейчас Вы принимаете решение, которое повлияет на Ваше на будущее и которому Вы должны придерживаться. Поэтому я хочу Вам подробно рассказать о следующих условиях договора:

* Мы заключаем договор на предоставление кредита на определённую цель. Помните, что Вы можете использовать выданный кредит исключительно для достижения этой цели. см. ст. 736-2 Гражданского кодекса Кыргызской Республики);
* Сумма кредита составляет .... Мы выплачиваем её в указанную дату в безналичной форме на Ваш счёт (или на Вашу платежную карту) / в наличной форме через кассу.
* В графике платежей Вы видите суммы и сроки погашения, а также проценты. Процентная ставка составляет .. % в год. В конце графика Вы найдёте общую сумму Ваших платежей. Если Вы сравните сумму выданного кредита с суммой Ваших платежей, Вы можете рассчитать стоимость кредита.
* Чтобы избежать штрафа и/или пени, пожалуйста, придерживайтесь этого графика и выполняйте все платежи вовремя. Штрафы и/или пени, которые будут начислены в случае просрочки платежей, составляют ...
* Ваш кредит выдан в иностранной валюте. Пожалуйста, имеете в виду, что существует риск изменения курса. Это особенно важно, если Вы получаете Ваши доходы в национальной валюте.
* При получении кредита возникают дополнительные расходы на услуги третьих лиц, например страхование, затраты на услуги нотариуса и др. Они составляют примерно ... % суммы кредита. Эти расходы могут измениться в будущем.
* Ваш кредит обеспечивается ... Это значит, если Вы по каким-то причинам не в состоянии возвратить кредит, мы как банк вправе использовать залог. Конечно, в крайнем случае, если все другие решения не будут успешными. Мы просим Вас, при возникновении трудностей с погашением, сразу обратиться к нам, чтобы мы смогли найти решение.
* В соответствии с законодательством все данные о выданных кредитах передаются в Кредитное бюро. Мы передадим Ваши данные бюро, с подписанием договора Вы соглашаетесь с этим условием.

**При заключении договора**

* **Предоставление проекта договора со всеми прилагаемыми к нему документами на 3 дня до подписания договора и право на полное разъяснение**

Вот для вас проект договора о кредите. Я попрошу Вас, ещё раз всё очень тщательно прочитать. Пожалуйста, отметьте всё, что Вам будет непонятно, чтобы мы могли объяснить. Вы также можете обратиться за внешней консультацией. Позвольте позвонить вам через три дня и в случае согласия, договориться о встрече для подписания договора.

Также даю Вам чеклист, в котором написаны ваши права и обязанности как потребителя. Попрошу вас сообщить нам обо всех изменениях, влияющих на выполнение договора, например, если у Вы сменили адрес проживания.

* **Клиент вправе получить копию договора**

Большое спасибо за ваше доверие. Вот ваша копия договора. Мы желаем Вам удачи при осуществлении Ваших планов. И, пожалуйста, всегда обращайтесь к нам, если возникнут какие-либо вопросы.

**После заключения договора**

* **Право клиента на отказ от получения кредита**

**Вы имеете право отказаться от получения кредита после того, как Вы подпишете договор, но до получения денежных средств. Поэтому, прошу Вас внимательно ознакомиться с договором.**

**+** ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)

* **Право на досрочное погашение кредита полностью или по частям без каких-либо штрафных санкций, письменно уведомив об этом банк за 30 календарных дней**

Также позвольте сказать Вам, что Вы можете, при появлении возможности и, при желании досрочно полностью или частично погасить Ваш кредит. При этом Вы не будете выплачивать никаких штрафов если письменно уведомите нас об этом за 30 календарных дней.

+ ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)

* **Право обратиться в банк, с просьбой о пролонгации или реструктуризации долга**

Мы всегда рады обслуживать Вас. Просим, обратиться к нам, при возникновении вопросов и пожеланий. Даже после заключения договора мы можем рассмотреть, например, реструктуризацию Вашего кредита. Это особенно важно, если у Вас изменяются доходы.

+ ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)

**Право на урегулирование жалоб в течение 30** календарных **дней**

Если у Вас есть повод для жалоб, Вы можете обратиться к нам в устной или письменной форме. У нас есть книга жалоб и предложений, где вы можете оставить свой отзыв. Мы обязаны ответить на Вашу жалобу в течение 30 календарных дней в письменном виде на том языке, на котором Вы к нам обратились. В случае, если Вы чем-то недовольны, я предлагаю Вам, сразу обратиться ко мне или моему коллеге. Мы постараемся быстро разрешить ситуацию. Ваши замечания всегда помогают нам улучшить свой сервис.

+ ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)

* **Право на обращение в Национальный банк**

Если Вы не согласны с принятым нами решением или считаете, что Ваши права нарушены, Вы можете обратиться в Национальный банк КР. Нам важно ваше мнение, и мы постараемся учесть все недостатки. Ещё раз, спасибо, что Вы выбрали наши финансовые услуги.

+ ссылка на Закон. (сайт НБКР или др.)