

Министерство науки и образования Республики Казахстан
АО «Университет КАЗГЮУ им. М.С. Нарикбаева»

ЕРЖАНОВА МЕРУЕРТ КЕНЖЕБУЛАТОВНА

**Обеспечение защиты прав потребителей при заключении банковских
договоров**

образовательная программа 7М04211 – «Юриспруденция»

**Диссертация на соискание академической степени магистра
юридических наук**

Нур-Султан, 2021

**Министерство образования и науки Республики Казахстан
АО «Университет КАЗГЮУ им. М.С. Нарикбаева»**

«Допущен к защите»

Руководитель/координатор программы

«__» _____ 20__ г.

МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ

**На тему: «Обеспечение защиты прав потребителей при заключении
банковских договоров»**

образовательная программа 7M04211 - «Юриспруденция»

Выполнил

М.К. Ержанова

Научный руководитель

**Ph.D, Assistant Professor,
М.Н. Абилова**

Нур-Султан, 2021

Календарный план подготовки магистерской диссертации

Наименование этапов проекта	Срок	Отметка о реализации этапов проекта			
		Фактический срок выполнения	Степень готовности выполненного этапа проекта	Подпись магистранта (магистрантов)	Подпись научного руководителя (научных руководителей)
Осуществление обзора литературы и практических материалов					
Разработка методологии					
Сбор и обработка данных					
Анализ и интерпретация полученных результатов					
Разработка рекомендаций по проекту					
Подготовка введения и Заключения					
Оформление диссертации (проекта): Подготовка I раздела проекта					
Подготовка II раздела проекта					
Подготовка III раздела проекта					
Получение отзыва научного руководителя (научных руководителей)					
Подготовка доклада, наглядных пособий и Презентации					
Защита магистерской диссертаций (проекта)					

Научный руководитель магистерской диссертации (проекта):
 Абилова М.Н., Ph.D, Assistant Professor _____
 (Ф.И.О., должность и подпись)

План принял к исполнению: Ержанова М.К. _____
 (Ф.И.О. и подпись магистранта)

СОДЕРЖАНИЕ

<i>Список сокращений.....</i>	<i>6</i>
<i>Введение.....</i>	<i>7</i>
РАЗДЕЛ I. БАНКОВСКИЙ ДОГОВОР: СУЩНОСТЬ И ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН	13
<i>А. Правовая природа банковского договора.....</i>	<i>13</i>
<i>В. Стороны и содержание договоров с участием банков.....</i>	<i>16</i>
1. Понятие банка как стороны в договоре.....	16
2. Отражение банковской деятельности и банковских операций в содержании банковских договоров	19
<i>С. Характеристика отдельных видов банковских договоров с участием потребителей</i>	<i>21</i>
1. Договоры по привлечению денежных средств.	21
2. Договоры по размещению денежных средств	22
3. Договоры банковского счёта	24
Вывод I.....	26
РАЗДЕЛ II. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОКАЗАНИИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ	27
<i>А. Законодательное регулирование прав потребителей в Казахстане при заключении банковских договоров</i>	<i>27</i>
<i>В. Основания и характеристика банковских споров с участием потребителей</i>	<i>30</i>
<i>С. Особенности ответственности супругов перед банками-кредиторами по брачному договору</i>	<i>38</i>
Вывод II.....	41
РАЗДЕЛ III. МЕХАНИЗМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ БАНКОВСКОГО ДОГОВОРА.....	42

<i>Вывод III</i>	48
<i>Заключение</i>	49
<i>Библиография</i>	51

Список сокращений

АО	Акционерное Общество
ГК РК	Гражданский Кодекс Республики Казахстан
ГПК РК	Гражданский процессуальный кодекс Республики Казахстан
др.	Другие
ЕС	Европейский союз
КоБС РК	Кодекс о браке (супружестве) и семье Республики Казахстан
НБ РК	Национальный Банк Республики Казахстан
НПА	Нормативный правовой акт
ООН	Организация Объединенных Наций
пр.	Прочее
п.	Пункт
РК	Республика Казахстан
РФ	Российская Федерация
СНГ	Содружество Независимых Государств
СССР	Союз советских социалистических республик
ст.	Статья
ТОО	Товарищество с ограниченной ответственностью
УПК РК	Уголовно-процессуальный кодекс Республики Казахстан

Введение

Отношения в области заключения, исполнения или прекращения банковского договора имеют некоторую специфику при защите прав потребителей и применении законодательства в области защиты прав потребителей.

При заключении банковского договора заемщики должны знать о том, что данный договор является договором присоединения. Как правило, у заемщика отсутствует право предложить изменения или дополнить банковский договор. Заемщик может либо принять условия, либо отказаться от заключения банковского договора. Таким образом, заемщик, если нуждается в получении денежной суммы, должен соглашаться со всеми условиями банковского договора.

Банковские споры возникают из кредитных договоров между банком и потребителем, в большинстве случаев по конкретным спорным вопросам, которые, в основном, представлены: снижением кредитной ставки, изменением залога, финансовыми трудностями и иными претензиями со стороны банка. Зачастую спор не удастся разрешить в досудебном порядке, и в большинстве случаев необходимо обращение в суд для его разрешения.

Основными причинами возникновения банковских споров является злоупотребление банками своими правами и главенствующим положением, как в ходе заключения договоров, так и при исполнении, заключении. Также возникают проблемы в области незаконного списания денег со счета; продаже долгов коллекторским агентствам; навязывании дополнительных услуг, что прямо запрещается законодательством, в частности, страхование рисков; наложение незаконных обязательств (уплата необоснованных комиссий и существенных штрафов за малейшие нарушения договора со стороны заемщика); препятствие в досрочном погашении кредита, как отмечают суды, в целях получения максимальной для себя выгоды при ущемлении интересов заемщика; а также многие другие нарушения законодательства.

Согласно статистическим данным часто обсуждаема практика рассмотрения банковских споров. В частности, по срокам исковой давности, порядку начисления процентов, применения практики безакцептного списания, искам в иностранной валюте, и прочему. В 2018 году по спорам, связанным с заключением, изменением, расторжением договора (сделки) и

исполнением договорных обязательств по банковскому договору поступило 5725 дел, в 2017 году 5072, в 2016 году – 1434 дела¹.

При рассмотрении вопросов урегулирования гражданских правоотношений, возникающих в связи с банковскими спорами, следует отметить, что одним из основных и важных принципов ООН в сфере предпринимательства и прав человека является обязанность бизнеса уважать права человека, включающий в себя также необходимость проявлять должную осмотрительность относительно возможного негативного влияния той или иной бизнес-деятельности на права человека (работников, потребителей, местной общины, работников поставщиков и т.д.)². Учитывая тот факт, что в правоотношениях с банком потребитель всегда слабая сторона, становится важным соблюдение прав потребителей и защита их интересов.

Сегодня в Казахстане действуют законы, направленные на регулирование банковской деятельности в части заключения банковских договоров с потребителями. Так, общий по своему характеру Закон РК «О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций», в частности, устанавливает, что защита интересов потребителей финансовых услуг является одной из целей государственного регулирования³. Другими нормативными актами, которые защищают права потребителей при заключении банковских договоров, являются Гражданский кодекс Республики Казахстан, законы Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»⁴, «Об ипотеке недвижимого имущества»⁵, «Об оценочной деятельности в

¹ Статистические данные о рассмотрении гражданских дел // <http://sud.gov.kz/rus/content/statisticheskie-dannye-o-rassmotrenii-grazhdanskih-del>

² Руководящие принципы предпринимательской деятельности в аспекте прав человека (Организация Объединенных Наций, 2011) https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=31583210

³ Закон Республики Казахстан от 4 июля 2003 года № 474-ІІ «О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.01.2020 г.) https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1041467

⁴ Закон Республики Казахстан от 31 августа 1995 года № 2444 «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 21.01.2019 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1003931

⁵ Закон Республики Казахстан от 23 декабря 1995 года № 2723 «Об ипотеке недвижимого имущества» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 21.01.2019 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1004032

Республике Казахстан»⁶, «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество» и др.

Согласно п.1 ст.727 ГК РК, в соответствии с договором банковского кредита, кредитор обязуется предоставлять заемщику деньги на условиях оплаты, срочности и погашения. Особенности договора банковского кредитования уточняются в ст.728 ГК РК⁷. Предполагается, что при надлежащем исполнении банковских кредитных договоров стороны не должны иметь проблем с возмещением объекта кредита. Однако, граждане, используя доступность и легкость получения кредитных средств, готовы брать значительные денежные суммы, которые превышают материальные возможности погашения заемщиков.

В настоящее время наблюдается активный рост обращений граждан Казахстана по взысканию незаконных комиссий банками РК, росту неустойки и штрафных санкций по кредиту, незаконному удержанию всех денежных средств заемщика, неполному предоставлению информации по предоставляемым услугам банками потребителю и др. Учитывая наличие ряда вышеуказанных проблем в исследуемой области, рассмотрение вопросов защиты прав потребителей при заключении банковских договоров представляется актуальной проблематикой выбранной темы.

Цель работы – анализ процесса обеспечения защиты потребителей при заключении банковских договоров и предложение путей его совершенствования.

На основании поставленной цели были определены следующие задачи:

- рассмотреть сущность и правовое регулирование заключения банковских договоров, а также определить специфику банковских договоров;
- изучить законодательство Республики Казахстан по защите прав потребителей и выявить механизмы регулирования прав потребителей;
- проанализировать процедуру обеспечения прав потребителей при заключении банковского договора, раскрыв все проблемы и представив пути их решения.

Объектом исследования являются правоотношения потребителя и банка в области защиты прав потребителей.

⁶ Закон Республики Казахстан от 10 января 2018 года № 133-VI «Об оценочной деятельности в Республике Казахстан» (с изменениями от 24.05.2018 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=33693545

⁷ Гражданский кодекс Республики Казахстан от 1 июля 1999 года № 409-І (Особенная часть) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 21.01.2019 г.) // https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1013880

Предметом исследования являются нормы гражданского и банковского права, законодательства о защите прав потребителей и других нормативно-правовых актов, связанных с защитой прав потребителей в банковских правоотношениях.

Методологической основой исследования являются методы анализа, синтеза, индукции, дедукции, формально-юридический, сравнительно-правовой, метод систематизации, метод моделирования, сравнительно-правовой.

Научная новизна исследования. В настоящем исследовании мы, опираясь на результаты, достигнутые при изучении банковских правоотношений и анализе судебной практики, обобщаем ранее проведенные исследования и рассматриваем вопросы защиты прав потребителей в ходе заключения кредитного договора, участия банков в судебном процессе и исполнении исполнительных документов. Кроме того, нами выявлена специфика и особенности банковских договоров, определена роль банков в правоотношениях с потребителями и показано, насколько значимо корректно формулировать условия банковских договоров.

Положения, выносимые на защиту:

1. Сегодня казахстанский потребитель финансовых услуг очень часто сталкивается с недобросовестной практикой банков в части предоставления ложной, недостоверной или неполной информации при получении банковских услуг. Клиент банка должен иметь возможность ознакомиться с полной информацией о банковском займе. В п.4-1) ст. 728 ГК РК необходимо определить, что договор банковского займа является полноценным по содержанию и в части раскрытия информации. В договоре должны присутствовать все существенные и обычные условия. Во избежание недопонимая клиентом-заемщиком банковский договор не должен содержать отсылочных норм. В договоре банковского займа не должно быть условий, которые приводят клиента-заемщика к необходимости искать их на дополнительных ресурсах, таких как сайт банка.

2. Опыт последних лет показывает, что банки, используя свое главенствующее положение и отсутствие финансовой грамотности у большинства клиентов, предоставляют им услуги на условиях, ограничивающих их права на свободу выбора. Для обеспечения прав потребителей, банк должен раскрыть для клиента-заемщика всю преддоговорную информацию. Эта информация должна быть представлена, но не ограничиваться предметом, сроком, условиями займа, процентами, условиями и схемой рефинансирования, либо иной информацией, которая характеризует особенности договора, или соответствует запросу клиента-

заемщика. В законодательстве должна быть закреплена общая ответственность банков за непредставление полноценной информации потребителям по услугам. Необходимо, чтобы банки имели общую обязанность по ее предоставлению, независимо от требований клиента-заемщика.

3. В настоящее время казахстанский потребитель испытывает большой информационный дефицит при получении банковских услуг. При этом транспарентность в деятельности банков практически отсутствует. В связи с чем, предлагается разработать типовой договор банковского кредитования, который будет утвержден Национальным банком Республики Казахстан и будет раскрывать все условия банковской услуги, включая условия рефинансирования, досрочного погашения, а также график погашений займа с расшифровкой сумм, без отсылочных или бланкетных норм.

4. Проведенный анализ судебной практики в рамках исследуемой проблемы показал, что банковские споры в Казахстане чаще всего возникают по вопросам заключения, исполнения или прекращения договоров кредитования. При этом, причины могут быть разными и предусмотреть их все невозможно, ясно только то, что потребитель в правоотношениях с банком всегда слабая сторона и нуждается в защите прав. В связи с чем, в целях подробного закрепления прав потребителя предлагается рассмотреть возможность принятия в Казахстане закона о потребительском кредитовании, который позволит обеспечить надлежащую защиту потребителей, как наиболее уязвимой стороны договора.

5. Проблема защиты прав потребителей в Республике Казахстан освещается довольно широко и регулируется на законодательном уровне. Так, в 2011 году был утвержден институт банковского омбудсмана, как инструмент досудебного урегулирования банковских споров. Практика зарубежных стран показывает, насколько продуктивны в своей деятельности могут быть банковские омбудсмены при разрешении конфликтных ситуаций в банковских правоотношениях. Однако, казахстанский институт банковского омбудсмана сейчас существует формально и в своих функциях достаточно ограничен. В связи с чем, предлагается внести во Внутренние правила банковского омбудсмана изменения в части расширения его полномочий и функций деятельности.

Теоретическая и практическая значимость исследования заключаются в том, что выводы и положения исследования расширяют научные познания в области защиты прав потребителей при оказании банковских услуг, в области процессуальных особенностей участия банков в судебном процессе.

Рекомендации, разработанные в работе, могут быть направлены на совершенствование действующего законодательства Республики Казахстан,

а также использоваться в практической деятельности банков, судебных органов.

Структура и объем магистерской диссертации обусловлены целями и задачами исследования и отвечают всем предъявляемым требованиям. Магистерская диссертация включает в себя: введение, основную часть, состоящую из трех глав, заключение и библиографию.

РАЗДЕЛ I. БАНКОВСКИЙ ДОГОВОР: СУЩНОСТЬ И ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН

А. Правовая природа банковского договора

Банковские договоры в широком смысле являются договорами, основной классификации которых является участие в данных договорах банка. В то же время, классифицируя банковские договоры на основании функций, которые осуществляются в рамках коммерческой или некоммерческой деятельности, необходимо отличать, как отмечает Т.Э. Рождественская: «вспомогательные банковские договоры и банковские договоры, заключаемые в рамках банковской предпринимательской деятельности. То есть это банковские договоры в узком смысле»⁸.

Договоры, заключаемые банком, можно условно поделить на две группы. В частности, это банковские договоры, являющиеся непосредственным объектом банковской деятельности (первая группа операций), – юридическая регистрация банковской деятельности, а также договоры, имеющие вспомогательную ценность и служащие для обеспечения организационно-материальных условий работы банка (вторая группа операций)⁹.

В содержании теории банковского права государств-участниц СНГ предлагается считать третьей группой банковских договоров – договоры, не противоречащие закону, но и не относящиеся ко второй, например, создание других организаций. Существование третьей группы формирует необходимость разделить договоры, которые осуществляются банками, только на две группы. Предметом надзора в этой области является, в частности, изучение того, находятся ли финансовые учреждения в положении поставщиков финансовых услуг, то есть в положении более сильной стороны договора, переходят к потребителям в соответствии с законом (например, потребители адекватно и прозрачно информируются о соответствующих фактах, взимают с них плату и проценты или рассматривают жалобу в соответствии с законом)¹⁰.

Следует отметить, что интересными для изучения являются договоры, относящиеся к первой группе. Ввиду того, что договоры второй группы не

⁸ Рождественская Т. Э., Гузнов А. Г. Банковское право. Публично-правовое регулирование. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры. М.: Юрайт, 2019. 222 с.

⁹ Правовая природа банковских договоров (Е.Б.Осипов) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=39550133#pos=6;-157

¹⁰ Ochrana spotřebitele (Защита прав потребителей банковских услуг в Чехии)// <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financi-trh/ochrana-spotrebitel/>

отличаются правовым регулированием договоров, заключенных лицами в гражданском обороте. При соблюдении обязательств и правил предоставления информации о стоимости услуг и способе их определения продавец, то есть банк, обязан информировать в соответствии с ценовыми положениями потребителя о цене предоставляемых банковских услуг или информации о цене услуг, доступным образом.

Также отмечается, что при рассмотрении договоров, заключенных в рамках осуществления банковской деятельности, формируются различные точки зрения и многочисленные споры об их характере и правовом регулировании¹¹.

Наиболее подходящей и актуальной темой этой работы может быть классификация договоров банков согласно их правовой природе. Однако, такого рода классификация не будет иметь смысла, потому что это, в итоге, приведет к набору всех возможных договоров, относящихся к банковской сфере, не группируя их в группы по какой-то внутренней существенной характеристике.

Банковские договоры в основном являются сложными конструкциями смешанных договоров. Они состоят из элементов двух или более договоров (сделок). Но договоры представлены не в смешанной форме договора. В качестве примера можно привести Договор банковского вклада (депозитный договор). Тем не менее, большинство банковских стандартных контрактов, являются смешанными контрактами. Например, рассматривая договор банковского счета, можно заметить, что в нем присутствуют одновременно договор хранения, договор займа и договор поручения (комиссии).

Рассматривая кредитный договор, мы видим в нем комбинацию условий кредитного договора с условиями предварительного кредитного договора. Это превращает договора займа с условиями предварительного договора из реального договора в консенсуальный договор. При этом заемщик будет иметь право требовать предоставления кредита и компенсации в случае нарушения кредитных обязательств банком, опираясь на условия предварительного договора. Еще одна особенность банковских договоров представлена характерными пределами договорной автономии и конкретного субъекта, обязательное условие которого представлено участием банка, осуществляющего свою деятельность исключительно как участник финансового рынка на основании лицензии.

В качестве двусторонних договоров, в которых исполнение производится кредитору по договору, можно выделить договор банковского вклада, договор управления ценными бумагами, договор хранения ценных бумаг,

¹¹ Долан, Эдвин Дж; Кэмпбелл, Колин Д.; Кэмпбелл, Розмари Дж Деньги, банковское дело и денежно-кредитная политика; Автокомп - Л., 2018. – С.201.

договор займа (Договор банковского займа), договор финансирования (договор банковского займа), договор банковского счета и пр.¹².

Ручкина Г. Ф., Гизатуллин Ф. К., Ашмарина Е. М. подразделяют банковские договоры в зависимости от содержания или отсутствия элементов определенных видов обязательств, которые составляют основу всех банковских договоров. В частности, «в зависимости от содержания элементов банковского договора, договора займа, договора посреднических услуг либо договора купли-продажи. Разумеется, существует ряд банковских договоров, которые не содержат элементов упомянутых обязательств»¹³.

Договор контокоррентный – это особый вид многоазовой взаимозачетной сделки (более двух) требований. Данный договор в большинстве случаев необходим для того, чтобы регулировать корреспондентские отношения между сторонами при занесении финансовых средств на один счет, с последующим выведением разницы для определения должника.

Основой большинства банковских договоров можно считать сделки в области оказания посреднических услуг в качестве определенных видов гражданских обязательств. При этом, можно заметить, что в каких-то видах обязательств, например, услуг по поручению или комиссии, у банков отсутствует какой-либо материальный объект результатов деятельности.

Присутствует такая группа банковских операций, которая содержит договор хранения. В частности, как утверждает Б.Д. Нуриев, такие контракты – это «обеспеченные услуги, регулярное и нерегулярное хранение ценных бумаг»¹⁴.

Еще одной особенностью банковских договоров можно считать ограничение государством договорной автономии участников. При этом, договорная автономия подразумевает самостоятельный выбор контрагента, свободное вступление сторон в договорные правоотношения и обозначение условий взаимодействия.

Сейчас также актуализировалось соблюдение обязательств, предусмотренных гражданским законодательством по заключению договоров о финансовых услугах, заключаемых на расстоянии, — это договор, заключаемый посредством дистанционной связи (телефон, факс, электронная почта или интернет). Для потребителя такой способ удобен, но

¹² Карчевский С. П. Банковские счета. Законодательство и практика; КноРус, ЦИПСИР - М., 2017. – С.78.

¹³ Ручкина Г. Ф., Ашмарина Е. М., Гизатуллин Ф. К. Банковское право. Учебник и практикум для СПО. М.: Юрайт, 2019. 472 с.

¹⁴ Нуриев Б. Д. Правовые основы исламской модели экономики и банковского дела. Учебное пособие для вузов. М.: Юрайт, 2020. 111 с.

возможность получить информацию более ограничена, чем при общении с поставщиком финансовых услуг. Поэтому гражданский кодекс подробно определяет объем информации, которая должна быть предоставлена в обязательном порядке.

Также необходимо отметить, что все банковские договоры представляют собой обязательства по обслуживанию и характеризуются промежуточным характером. В теории права вопрос посредничества банковских услуг при установлении договорных отношений достаточно развит и отражен.

Таким образом, можно сделать вывод, что договоры в области банковской деятельности представляют собой совокупность очень большого количества разновидностей. При этом, возникают сложности в разграничении данных видов, так как зачастую они имеют смешанный характер, что может породить трудности при защите прав потребителей банковских услуг.

В. Стороны и содержание договоров с участием банков

1. Понятие банка как стороны в договоре

В Республике Казахстан банки второго уровня являются коммерческими организациями и созданы для реализации предпринимательской деятельности. Специфика деятельности банков, как указывает Л.Г. Ефимова, «в процессе осуществления предпринимательской деятельности заключается за пределами объекта деятельности сферы денежного обращения и финансовых услуг, которая корректируется осуществлением деятельности банками второго уровня, выполнения ими своих финансовых функций в соответствии с нормами финансового законодательства, а еще в чертах правосубъектности банков в специализации их деятельности посредством формирования данной коммерческой организации для осуществления только конкретных операций, осуществляемых банками второго уровня, связанные с банковской деятельностью, по специальному разрешению лицензии»¹⁵. Специализацией и лицензированием деятельности, но не исключительным правом осуществления банковских операций, определяется специфика банков второго уровня.

Банковские операции, такие как депозитные и кредитные, — это, как указывает М.С. Бацура, «только виды гражданско-правовых обязательств»¹⁶.

¹⁵ Ефимова Л. Г., Алексеева Д. Г. Банковское право. Учебник для бакалавров. М.: Проспект, 2019. – С.90.

¹⁶ Бацура М.С. Субъекты банковского права: монография. М.: Проспект, 2018. – С.89.

На практике принято различать кредитные и депозитные банковские операции по составу и правовому статусу участников. Например, в операциях банковского кредита и банковского депозита при разграничении состава субъекта очевидно, что одной из сторон отношений является специализированная финансовая организация, которая создана и уполномочена осуществлять предпринимательскую деятельность. Все остальные случаи, где кредитные операции исполняются частными физическими или юридическими лицами, носят косвенный характер.

Банку необходимо должным образом уважать интересы своих клиентов и относиться к ним справедливо. Они должны учитывать информационные потребности своих клиентов и сообщать им информацию таким образом, чтобы она была ясной, справедливой и не вводила их в заблуждение. Клиент должен быть проинформирован о любом невыгодном изменении, имеющем материальный характер, процентной ставки, которая применяется к его счету, до того, как это изменение вступит в силу.

Предпродажная информация о продуктах и услугах, как правило, должна относиться к наличию аналогичных продуктов и услуг, предлагаемых банком, которые могут заинтересовать клиента. Перед заключением договора клиенты совместного счета должны быть проинформированы об их правах и обязанностях, а также о понятии солидарной ответственности. Клиенты должны быть вовремя уведомлены, «если отношения с другим владельцем совместного счета заканчиваются»¹⁷.

Специфика правового регулирования заключается в том, что выполнение финансовых функций характерно для всех банков, несмотря на их коммерческий характер. При этом государство ограничивает деятельность банков в рамках единой государственной политики. Это продиктовано влиянием государства на банковскую систему второго уровня через функции регулирования, надзора и контроля НБ РК и других уполномоченных органов государственного управления, согласно требованиям законодательства и нормативных актов, а также одной нормативно-правовой базой в области банковской деятельности¹⁸.

Но, несмотря на дуализм банковской деятельности, под банковской деятельностью второго уровня нужно понимать предпринимательскую деятельность, которая нацелена на получение прибыли и распределение ее между участниками. Следует также отметить, что банк первого уровня — это государственный орган, уполномоченный осуществлять денежно-

¹⁷ Johnson, Simon, Peter Boone, Alasdair Breach, and Eric Friedman, 2000, Corporate governance in the Asian Financial crisis, *Journal of Financial Economics* 58, 141-186.

¹⁸ Закон Республики Казахстан от 31 августа 1995 года № 2444 «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 10.01.2020 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1003931

кредитную и финансовую политику государства, выполняя контрольные и надзорные функции. Нельзя дать общее определение банков, которое охватывало бы банки первого и второго уровней, которые сгруппированы в валютно-финансовой сфере, в которой одни (банки первого уровня) выполняют контрольные функции, а другие (банки второго уровня) - коммерческую деятельность.

И, исходя из особенностей и специфики банков первого и второго уровней, предлагаем следующее определение банков: банк (банк второго уровня) — это специализированная финансовая коммерческая организация, которая является юридическим лицом, созданным для осуществления и осуществляющее исключительно банковскую деятельность на основе лицензии НБ РК.

Национальный банк РК (банк первого уровня) является государственным органом, осуществляющим контроль и надзор в области банковской деятельности и финансов на основе полномочий и в пределах компетенции, которые установлены законодательными актами, касающимися НБ РК.

С учетом того, что банковская деятельность (коммерческая деятельность в сфере денежного обращения и финансов) осуществляется согласно законодательным актам коммерческими и некоммерческими организациями, специально созданными только для осуществления такой деятельности, и осуществляющие более основную и отдельную деятельность по банковским операциям (например, помимо торговых операций с иностранной валютой - курсом обмена), мы предлагаем определение небанковских финансовых учреждений, которые осуществляют операции с иностранной валютой.

Небанковская финансовая организация — это специализированная финансовая либо иная организация, которая осуществляет в установленном порядке определенную банковскую деятельность (отдельные банковские операции), основываясь на законодательных актах или на основании лицензии НБ РК. Обязательные участники банковских договоров - договоров с участием банков считаются банки и небанковские финансовые учреждения.

Клиентам следует предоставлять подробную информацию о сборах, которые применяются для нормального функционирования счета, до заключения контракта. Следует также включить предупреждение о том, что сборы могут измениться в будущем¹⁹.

После заключения договора банк должен предоставить клиенту оперативную, эффективную и прозрачную услугу. Это включает в себя

¹⁹ Lemmon, Michael L., and Karl V. Lins, 2003, Ownership structure, corporate governance, and firm value: Evidence from the East Asian financial crisis, *Journal of Finance* 58, 1445-1468.

требования, например, иметь эффективные системы, позволяющие клиентам сообщать о кражах или потерях, предоставлять оперативные и эффективные услуги, позволяющие клиентам переключать банковские счета, и рассматривать любые очевидные случаи финансовых трудностей клиентов сочувственно и позитивно.

Таким образом, банк и клиент банка вступают в отношения, в которых банк уже заведомо сильная сторона, поэтому защита прав потребителя (клиента) банка должна приниматься во внимание банковским учреждением, как в обслуживании, так и при подписании договора.

2. Отражение банковской деятельности и банковских операций в содержании банковских договоров

Банковская деятельность — это коммерческая деятельность банков по оказанию услуг в области денежно-финансового обращения, осуществляемая в соответствии с присущими им функциями, при осуществлении определенных банковских операций, на осуществление которых имеется общая лицензия или отдельная лицензия НБ РК²⁰.

Введение этого критерия для разграничения банковской деятельности от другой, связанной с финансами (например, деятельность Нацбанка как государственного органа, осуществляющего функции контроля и надзора за предпринимательской деятельностью в области денежного обращения и финансов, или налогового органа), что при ограниченном осуществлении перечня функций в области денежного обращения и финансов, требует, чтобы законом предусматривались функции банков (банков второго уровня).

На практике определение и классификация банковских операций имеют большое значение. Прежде всего, это помогает определить коммерческие границы банковской деятельности. Особенности специфики банков по осуществлению тех или иных операций, недопустимость осуществлять предпринимательскую деятельность, связанную с торговлей движимым и недвижимым имуществом, страхованием, материальным производством, запрет на участие в уставных фондах юридических лиц, требуют точного определения в законодательстве о банках самих банковских операций, а также это имеет большое значение для выдачи банковских лицензий и разграничения банковской и небанковской деятельности в обороте имущества. Кроме того, без разграничения банковской деятельности с

²⁰ Закон Республики Казахстан от 30 марта 1995 года № 2155 «О Национальном Банке Республики Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.01.2020 г.) // https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1003548

другими видами и четкого понимания ее природы невозможно осуществлять правовое регулирование и оказывать на нее влияние.

В теории гражданского права нет единого мнения относительно определения и классификации банковских операций.

Однако, можно выделить несколько определенных свойств, характерных для банковских операций:

- 1) непрерывный характер экономических отношений;
- 2) реальное неравенство банковского бизнеса и его клиента;
- 3) фидуциарный характер;
- 4) типовые формы, во многом объяснимые массовым характером;
- 5) схожесть в правовом регулировании банковских операций в разных государствах, обусловленная различными методами унификации права, регулирующего кредитные и расчетные отношения.

Без сомнений можно согласиться с присвоением свойств, присущих, как правило, всем банковским операциям, их фидуциарному характеру. Доверие проявляется в доверии клиента к банку, открытии счета или хранении денег в выбранном клиентом банке.

Клиент обязан уведомлять банк о любых несанкционированных операциях по счету. Знание клиента о подделке должно быть реальным, а не просто предполагаемым. Клиент также должен проявлять разумную осторожность при оформлении чеков или других платежных поручений, чтобы банк не был введен в заблуждение²¹.

Помимо большого спектра обязанностей банка перед клиентом, присутствуют и обязанности клиента банка. В частности, клиент несет ответственность за все убытки, возникшие в результате несанкционированного использования платежного инструмента, если он умышленно или по грубой небрежности не выполнил установленные законом обязательства. Это может включать несоблюдение условий использования платежного инструмента, непредоставление банку без неоправданной задержки уведомления о его потере, краже или несанкционированном использовании, а также непринятие разумных мер по обеспечению безопасности средств защиты платежного инструмента. Банки должны указать шаги, которые они ожидают от клиентов, в своей преддоговорной информации. Договорное условие, запрещающее клиенту записывать пароль или PIN-код, выходит за рамки разумных шагов и вряд ли может быть приведено в исполнение²².

²¹ Levine, Ross, 1999, Law, finance and economic growth, Journal of Financial Intermediation 8, 8–35.

²² Levine, Ross, Thorsten Beck, and Norman Loyaza, 2000, Financial intermediation and growth: Causality and causes, Journal of Monetary Economics 46, 31-77 .

Устойчивый характер отношений присутствует во многих договорах об услугах, таких как: телефонные услуги, услуги адвоката и т. д. При этом, банковские операции могут иметь краткосрочный характер, исполняясь в рамках реальных контрактов (валютные операции, продажа наличных денег за безналичный эквивалент и др.).

С. Характеристика отдельных видов банковских договоров с участием потребителей

1. Договоры по привлечению денежных средств

В банковской практике ряда государств большим потребительским спросом пользуются депозитные операции, специфика которых основана на привлечении и аккумулировании денежных вкладов клиентов. Открытие депозита производится вследствие заключения договора на определенный срок, который служит основанием для принятия финансовых средств на хранение с гарантией выплаты вознаграждения потребителю за фактическое пользование деньгами. При осуществлении банковского вклада банк берет на себя обязательства вернуть клиенту ту же сумму, но не те же денежные знаки. Это договор банковского вклада²³.

Исследуя правоотношения между банком и потребителем, возникающие при открытии счета, выделяются две категории отношений:

- 1) отношения при хранении денежных средств в банке;
- 2) отношения при осуществлении банком посреднических услуг.

Первая категория характеризовалась сторонниками видения договора текущего счета как сложного комплекса независимых договоров - как договора займа, хранения или сочетания элементов «нерегулярного» хранения и кредита. Однако, отношения «хранения» средств клиента могут присутствовать не только в рамках договора банковского счета, но и отдельно, как договор банковского вклада. Точно так же, как и другие потребительские контракты, существуют определенные части контракта, которые финансовое учреждение может установить. Однако эти условия не должны противоречить вашим потребительским правам и не должны быть несправедливыми²⁴.

²³Правовая природа банковских договоров (Е.Б.Осипов) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=39550133#pos=6;-157

²⁴ Qian, Jun, and Philip E. Strahan, 2007, How law and institutions shape financial contracts: The case of bank loans, Journal of Finance 62, 2803–2834.

Относительно недавно в Казахстане на примере развитых стран стали популярными «депозитные операции», специализирующиеся на привлечении денежных средства вкладчиков.

Прodelывая краткий экскурс в историю, очевидно, что услуга депозитного вклада прошла следующие трансформации: раньше, деньги размещались в банке в виде вкладов при условии возврата тех же денежных знаков, которые были депонированы и за услуги хранителю платили вознаграждение²⁵, затем, банки стали использовать депозитные услуги в кредитовании. После чего, происходит изменение юридического содержания данной операции: банку удастся извлечь выгоду из вкладов, предоставив эти средства в качестве займа третьим лицам, уже выплачивая проценты по вкладам. Условия этого договора (вклада) должны быть ясными и справедливыми²⁶.

Операции с депозитами делятся на три вида и представлены: депозитами до востребования, сберегательными вкладами, срочными вкладами. Клиент при внесении вклада вступает в гражданские правоотношения с банком на основании заключенного между ними договора. Эти договоры объединены относительной единицей содержания. Специфика данной процедуры заключается в том, что клиент размещает конкретную сумму денег на депозите, а банк их принимает, намереваясь распоряжаться ей самостоятельно и обязуясь вернуть данную сумму в определенный срок, а также по желанию клиента с расчетом установленного вознаграждения. Очевидно, что эти договоры полностью покрываются конструкцией кредитного договора.

В иностранных источниках, посвященных изучению иностранного банковского законодательства, содержится информация касательного того, что банковский депозит является своего рода договором займа.

Учитывая вышеизложенное, договор банковского вклада является реальным, возмещаемым и односторонне обязательным.

2. Договоры по размещению денежных средств

Наиболее часто используемой формой банковского кредитования является форма заключения и исполнения. Договоры банковской ссуды более известны в банковской практике как договоры займа²⁷.

²⁵ Роуз Питер С. Банковский менеджмент; Дело - М., 2015. – С.67.

²⁶ Банковское право: Учебник для бакалавров / Е.С. Губенко, А.А. Кликушин, М.М. Прошунин и др.; под ред. И.А. Цинделиани. М.: Российский государственный университет правосудия, 2016. – С.96.

²⁷ Правовая природа банковских договоров (Е.Б.Осипов) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=39550133#pos=6;-157

Кредитная сделка — это всегда договорные отношения. Ситуация верна даже тогда, когда кредиты или займы вынуждены. Равновесие отношений между сторонами данных правоотношений здесь определяет возникновение чрезмерного спроса на кредитные средства на их предложение или предложение кредитных средств на их спрос. Это означает, что одна сторона принудительно использует кредит, когда другая имеет возможность дополнительного выбора. Вероятность выбора подразумевает наличие элемента согласия на выбранный вариант в кредитной сделке, то есть наличие элемента договора. Одним из элементов таких договорных отношений являются условия оплаты кредитов. Элемент, который устанавливает цену, по которой заключена сделка, и отражает все другие условия²⁸.

Условия сделки регулируются договором сторон. При этом, регистрация договорных отношений предполагает:

- определение субъектов сделки, выявление условий формирования их взаимных договоренностей (обязательств);
- определение характера договоренностей, которые вытекают из сделки (количество и условия исполнения);
- установление порядка изменения условий выполнения договоренностей;
- установление сроков исполнения обязательств по сделкам.

Значительно отличает кредитную сделку от других банковских операций ее объект. Объект кредитной сделки является возвратным движением денежных средств между сторонами на условиях погашения ее полной стоимости. В данном случае, могут возникать споры между клиентом и банком, при которых разногласия могут несправедливо разрешаться в ту или иную сторону, поэтому важно соблюдение этики разрешения конфликта.

Стоит привести пример, что в Индии предприниматели приняли Хартию прав клиента, которая включает в себя следующие принципы:

Право на справедливое обращение: Право на вежливое обращение относится как к поставщику услуг, так и к клиентам. Кроме того, ни один клиент не должен подвергаться дискриминации по признаку возраста, пола, касты, религии или физических способностей.

Право на честные и прозрачные сделки: Поставщик услуг должен приложить все возможные усилия для того, чтобы контракты, заключенные им, были прозрачными по своей природе и такими, чтобы их можно было легко понять и должным образом донести до простого человека. Цена продукта, различные риски, связанные с ним, и различные условия, которые регулируют жизненный цикл продукта, ответственность клиента должны

²⁸ Севрук В.Т. Банковские риски; Дело ЛТД - М., 2016. – С.41.

быть раскрыты. Кроме того, клиент не должен подвергаться неоправданному влиянию или деловой практике, которая является несправедливой.

Право на пригодность: потребности клиентов должны учитываться при предложении продукции (потребности на основе финансовых обстоятельств клиента).

Право на неприкосновенность частной жизни: личная информация клиента должна быть конфиденциальной, если только нет согласия или если эта информация требуется в рамках закона. Потребители обладают правом на защиту от всего, что нарушает их частную жизнь.

Право на рассмотрение жалобы: клиент имеет право привлечь поставщика финансовых услуг к ответственности за предлагаемые продукты. Поставщики финансовых услуг должны информировать клиентов о своей политике в отношении прав и обязанностей в случае таких событий»²⁹.

Соблюдение данных принципов важно в случае появления разногласий между банком и клиентом. Специфика отношений, возникающих в процессе возврата стоимости кредита, заключается в том, что в сделке по кредиту-займу совершаются три потока платежей – ссуда средств, возвращение ссудной стоимости, оплата вознаграждения за использование ссудных средств. В данном случае обязательства сторон выражаются в денежном эквиваленте. При этом, исполнение сторонами обязательств взаимосвязано с существенным отклонением во времени; при исполнении платежных обязательств не происходит встречного перемещения товаров или услуг, которые могут причитаться к оплате наличными.

3. Договоры банковского счёта

Размещение депозитов и вкладов может производиться на разных счетах. При этом понятие «счет» может иметь разное значение. Банковские счета для учета денежных средств и других материальных ценностей используются банками в личных целях, как счета для учета собственных средств, либо как кредитные счета. Депозитные счета клиентов выполняют другую роль, основанием для их открытия служат договоры.

Депозиты до востребования могут размещаться на депозитных, расчетных, текущих пр. счетах³⁰.

²⁹ Charter of the Customer Rights // <https://racolblegal.com/consumer-protection-in-the-banking-sector/>

³⁰ Ярыгина И.З. Информация в банковской деятельности. (на примере мирового опыта); Консалтбанкир - М., 2015. - 104 с.

Потребителю необходимо внимательно прочитать всю информацию, предоставленную банком. При подаче заявления потребитель должен получить полную подробную информацию об обязательствах по услуге или продукту. Потребитель должен убедиться в личном доступе к деталям обязательств, что он их понимает и может их выполнять. При этом простой депозитный счет не меняет оформления кредитного договора, так как он уникален. Другое дело - расчетный счет, счет финансирования капитальных вложений. В зарубежных странах — это расчетный счет, жирсчет, встречный счет.

Вторая группа отношений, которые возникают при открытии счета в банке, — это отношения по реализации инструкций клиента по осуществлению платежей и по получению денег, за которыми следует клиент. В данных правоотношениях становится очевидной прямая связь между вкладом и платежами, произведенными за счет этого вклада. Клиент, предъявив в банк платежное поручение, поручает банку выплатить третьему лицу конкретную денежную сумму за счет его вклада, находящегося в этом банке. В свою очередь банк, на основании договора банковского счета, обязан выполнять требования клиента, если они законны. Очень важно задавать вопросы сотрудникам банка о чем-то неясном или об условиях, в которых не уверен потребитель. Сотрудники банка должны подробно и доступно отвечать на поставленные вопросы и максимально быть полезными в принятии решений клиентом.

На основании чего, действия клиента, представляющего банку расчетные документы для реализации расчетных операций, являются операциями, которые способствуют исполнению условий договора банковского счета. Такие сделки носят односторонний характер.

Данная точка зрения уже присутствует в источниках. Однако мнения многих авторов относительно нее расходятся. Иоффе О. С. считает, что операции, совершаемые по договору банковского счета, можно считать договорами займа, хранения и поручения. Речь идет о договорах, а не об односторонних сделках. Сторонами данного договора являются банк и его клиент³¹. Компанеец Е. С. высказывает мнение, что сделки, совершаемые по договору текущего счета, можно считать многосторонними договорами, которые связывают три стороны правоотношения: плательщик, получатель средств и банк³².

³¹ Избранные труды по гражданскому праву: из истории цивилистической мысли. Гражданское правоотношение. Критика теории "хозяйственного права". — Москва: Статут, 2000. — С.90.

³² Избранные труды по гражданскому праву: из истории цивилистической мысли. Гражданское правоотношение. Критика теории "хозяйственного права". — Москва: Статут, 2000. — С.54.

Эта и предыдущая позиции не могут быть приняты. Плательщик, предъявляя платежное поручение в банк, совершает волевое решение. Для заключения договора необходимо волеизъявление другой стороны. Банк же не имеет права выражать свою волю, то есть не имеет права отказать в принятии платежного поручения, если оно не противоречит законодательству. В случае отказа, действия банка будут расцениваться как нарушения обязательств по договору банковского счета. Получатель может не иметь связи с банком плательщика. У него может присутствовать свой банк. Следовательно, в правоотношения с банком плательщик напрямую не вступает, и, соответственно, не может быть участником многосторонней сделки. Получатель же не может отказаться от получения платежа. В связи с чем, такие сделки по договору банковского счета не могут являться односторонними.

Таким образом, отношения банка и клиента, которые складываются на основании договора банковского счета, покрываются оформлением договора комиссионных согласно формы безналичных платежей, которая используется в каждом конкретном случае.

Аналогичное толкование этих правоотношений распространено в зарубежной практике. Распространенными, также в этом смысле, являются расчеты платежных поручений, расчеты платежных требований - поручений, безакцептное списание средств со счета плательщика и другие.

Вывод I

В соответствии с изложенным, сделаем основные выводы. Договоры в области банковской деятельности представляют собой совокупность очень большого количества разновидностей договоров. Возникают сложности в их разграничении, так как зачастую они имеют смешанный характер, что может породить трудности при защите прав потребителей банковских услуг.

Банковская деятельность в Казахстане имеет дуальный характер. Это заключается в том, что существуют банки первого и второго уровней. При этом, банком первого уровня является Национальный банк Республики Казахстан, а банком второго уровня – специализированная финансовая организация, осуществляющая коммерческую деятельность на основании лицензии НБ РК. Основной целью банка второго уровня служит получение прибыли и распределение ее между участниками.

РАЗДЕЛ II. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОКАЗАНИИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

А. Законодательное регулирование прав потребителей в Казахстане

В период советской власти в РК отсутствовала защита прав потребителей. Монополия государства сделала невозможным возникновение данного вида защиты прав потребителей. Ситуация изменилась лишь в 1980-х годах, когда было возрождено частное предпринимательство, а экономика становилась рыночной.

22 мая 1991 года принят Закон СССР «О защите прав потребителей», который не вступил в силу в связи с распадом СССР. В контексте формирования Содружества Независимых Государств рядом республик были приняты законы «О защите прав потребителей», для которых закон СССР стал образцом для подражания. Закон Казахской ССР от 5 июня 1991 года «О защите прав потребителей» вступил в силу в Казахстане с 1 января 1992 года. Закон Казахской ССР «О защите прав потребителей» был направлен на урегулирование отношений потребителя и продавца или производителя работ и услуг, установление их прав и обязанностей, решение вопросов защиты прав потребителей³³.

Изучив законодательство о правах потребителей советского периода и нынешнего, необходимо отметить, что в большей мере оно было просто адаптировано. При этом, реализация прав потребителей не улучшилась и вызывала трудности ввиду длительного процесса обеспечения прав потребителей.

Закон Казахской ССР от 5 июня 1991 года утратил силу в связи со вступлением в силу Закона Республики Казахстан № 274-4 от 4 мая 2010 года «О защите прав потребителей». Новый Закон включает в себя 7 глав и 44 статьи, в нем значительно расширился понятийный аппарат и были определены базовые основы защиты прав потребителей, а также меры по обеспечению потребителей надлежащего вида и качества товарами (работами, услугами). Кроме того, в статье 7 расширились права потребителей. Теперь они включают права потребителей на: свободное заключение договоров о приобретении товаров (работ, услуг); доступ к информации по защите прав потребителей; получение информации о

³³ Закон Казахской Советской Социалистической Республики от 5 июня 1991 года № 640-ХІІ «О защите прав потребителей» (с изменениями от 26.06.92 г.) (утратил силу) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1000507

товарах (работах, услугах), а также о продавце (изготовителе, исполнителе); приобретение товаров безопасности (работ, услуг); свободный выбор товаров (работ, услуг); хорошее качество товаров (работ, услуг); получение от продавца (производителя, исполнителя) документа, удостоверяющего факт приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг); компенсацию морального вреда; защиту законных прав и интересов; осуществление иных прав, предусмотренных настоящим Законом и другими законами Республики Казахстан и пр.³⁴

Казахстанская законодательная система по защите прав потребителей начала свое формирование лишь к концу XX века. Сейчас, в условиях либерализации экономики и развитой конкуренции, стремления государства к созданию свободного рынка, вопросы защиты прав потребителей приобретают большую актуальность³⁵.

В настоящее время в Казахстане действует Закон РК «О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций», в котором установлено, что обеспечение надлежащего уровня защиты прав потребителей финансовых услуг является одной из основных целей государственного регулирования³⁶. В рамках данного нормативного акта уполномоченный орган осуществляет контроль и надзор за деятельностью банков, регулирует ее, и при поступлении обращений потребителей на действия банков инициирует проверки в соответствии с требованиями законодательства.

Возрастающую роль в защите прав потребителей в наше время строительства гражданского общества играют общественные организации, выступающие в роли защитников прав потребителей посредством закупок в торговых учреждениях, проведения испытаний на соответствие требованиям качества и публикации информации о некачественном товаре в печатных изданиях, а также выступления адвокатов и представителей

³⁴ Акмадов III. Становление и развитие правового регулирования защиты прав потребителей в Республике Казахстан // <http://www.konspekt.biz/index.php?text=55745>

³⁵ Омаров Н. Защита прав потребителей в Республике Казахстан // <https://articlekz.com/article/10296>

³⁶ Закон Республики Казахстан от 4 июля 2003 года № 474-ІІ «О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 02.01.2021 г.) // https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1041467

потерпевшей стороны в надзорных органах, судах. Знание основных прав помогает правильно вести себя в ситуациях, когда они нарушаются³⁷.

Чтобы защитить свои права, потребитель имеет право обратиться:

- с заявлением к продавцу (исполнителю), которым было нарушено право, а также в уполномоченные государственные органы с жалобой на незаконные действия продавца (исполнителя);
- в общество защиты прав потребителей;
- в суд с исковым заявлением.

При этом, потребитель должен для себя знать, что в Казахстане на законодательном уровне закреплена обязательная процедура досудебного урегулирования споров.

При приобретении товаров и услуг потребителю должен быть выдан чек, а также на территории РК денежные платежи, осуществляемые по хозяйственным операциям через денежные средства, производятся с обязательным использованием кассовых аппаратов (п. 1 ст.166 Налогового кодекса РК от 25.12.2017 г)³⁸.

Потребитель имеет право обменять приобретенные им некачественные непродовольственные товары в течение 14 дней, если они не отвечают его потребностям или не обладают необходимыми свойствами (статья 14 Закона «О защите прав потребителей»). В случае с банковским займом ситуация для физических лиц аналогична: физическое лицо, получившее заем для личных целей, несвязанных с предпринимательской деятельностью, имеет право вернуть заем в течение четырнадцати календарных дней с оплатой процентов за время пользования (статья 34 Закона «О банках и банковской деятельности в РК»).

Принятие Закона РК «О защите прав потребителей» напрямую связано с преобразованием экономики. В связи с тем, что все ранее действовавшие законы основывались на приоритете интересов производителя, а те немногие законы, которые существовали в сфере защиты прав потребителей, были заблокированы минрегулированием и практически не действовали, появилась необходимость принятия специального нового закона³⁹.

³⁷ Школа потребителя // https://egov.kz/cms/ru/articles/shkola_potrebitelya

³⁸ Кодекс Республики Казахстан от 25 декабря 2017 года № 120-VI «О налогах и других обязательных платежах в бюджет (Налоговый кодекс)» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 10.01.2020 г.) // https://online.zakon.kz/document/?doc_id=36148637#pos=4;-157

³⁹ Шукало М. Замена некачественного товара // <https://defacto.kz/ru/content/zamena-nekachestvennogo-tovara-potrebitelyu-0>

В настоящее время данный закон существенно расширил права потребителей и увеличил требования к продавцам и исполнителям услуг, что благоприятно сказалось на уровне их ответственности.

В. Основания и характеристика банковских споров с участием потребителей

Свободные рыночные отношения характеризуются не только свободным движением капитала и ограничением монополии, но и столкновением интересов субъектов правоотношений посредством возникновения различных споров и конфликтов. При определении понятий (конфликт и спор) присутствует несколько точек зрения. В частности, конфликт и спор рассматривают в литературе как синонимы. Конфликт можно считать предпосылкой спора. Если не принимаются меры по урегулированию конфликта, он может перерасти в больший масштаб. Как считает Рожкова М. А., спором является объективизированное через нормы применимого к отношениям сторон права отражение позиций сторон на открытой стадии конфликта⁴⁰.

Специалисты Швейцарии олицетворяют правовой спор с айсбергом, вершина которого — это видимая часть, которая олицетворяет позиции сторон и правовое регулирование. Как известно, его невидимая часть погружена глубоко в воду. Она включает в себя все чувства, эмоции, недопонимая и неудовлетворенные потребности сторон, которые привели к спору. При этом, разрешить спор с помощью сведений из верхней части айсберга не представляется возможным без погружения в проблему.

Банковские споры – разбирательства, вытекающие из правоотношений кредитора и заемщика, в большинстве случаев по конкретным спорным вопросам, которые в основном представлены: снижением кредитной ставки, изменением залога, финансовыми трудностями и иными претензиями со стороны банка. В большинстве случаев спор не получается разрешить в досудебном порядке, и для его разрешения необходимо обратиться в суд⁴¹.

Перечислим основные проблемы в рамках банковских споров. Банки довольно часто злоупотребляют своими правами и главенствующим положением в ходе заключения и исполнения договоров. Наблюдается

⁴⁰ Рожкова М. А. Средства и способы правовой защиты сторон коммерческого спора. М., 2006. – С.45.

⁴¹ Тасыбекова М. Как рассматриваются в судах споры с банками // <https://www.zakon.kz/4832980-kak-rassmatrivajutsja-v-sudakh-spory-s.html>

много правонарушений в области противозаконного списания денег со счета; продаже долгов коллекторским агентствам; навязывании дополнительных услуг, что прямо запрещается законодательством. Также, банки часто накладывают незаконные комиссии за малейшие нарушения условий договора, заставляя страховать риски, создают препятствия в досрочном погашении и т.д.

Банки обязаны в достаточной мере информировать клиентов по предоставляемым услугам, соблюдая принцип прозрачности в своей деятельности, должны охранять персональные данные клиентов, не продавать право требования долга физического лица коллекторским агентствам, без наличия у них лицензии для осуществления банковской деятельности.

В начале взаимоотношений с банком граждане, вступая в них, часто думают, что решение разумно, грамотно и принесет свои выгоды. Но часто многие граждане вскоре разочаровываются. Поэтому помощь в споре с банком не просто полезна, она необходима для восстановления нарушенных прав. Чаще всего такие проблемы решает адвокат по банковским спорам.

Достаточно часто банковские споры возникают, когда у заемщика изменились обстоятельства (потеря работы, семейные проблемы, болезнь и т.д.) и больше нет возможности погасить кредит по установленному графику. При этом банк часто не делает шагов навстречу. Как правило, банк игнорирует тревожные звонки клиента и его попытки выровнять ситуацию до появления задержек.

При малейшей просрочке платежа начинаются очень суровые штрафы. По долгам начисляются огромные проценты, от сотрудников банка в адрес клиентов исходят угрозы. Если дело передается коллекторам, ситуация может быть крайне негуманной: ночные звонки, грубость и оскорбления, в том числе и в адрес родственников должника.

Помимо этого, банковские споры могут возникать при нарушении условий депозита. Если деньги были доверены банку, и он наверняка их активно использует, то держатель депозита получит проценты. Но часто, когда такое лицо изъявляет желание снять проценты, снять или перевести свой депозит в другой банк, начинаются препятствия: банк не готов выдать полную сумму по требованию, отнимает время, отказывает по неуважительным причинам⁴².

⁴² Назинцева А. Ю. Экономические споры: понятие, виды и причины возникновения // Молодой ученый. — 2017. — №33. — С. 34-35. — URL <https://moluch.ru/archive/167/45415/> (дата обращения: 15.10.2019).

Могут быть и другие нарушения - одностороннее изменение банком процентной ставки или обменного курса, нарушение условий договора.

Может возникнуть ситуация, когда банк "терпит" платеж, ошибочно переводит на неправильный счет, или банкомат не выдает деньги, но снимает их со счета. В такой ситуации нужно тщательно разобраться по чьей вине это произошло. Если виновник происшествия - банк - присутствует право требовать компенсацию за каждый просроченный день и за все проблемы, которые связаны с возникшей ситуацией. Заккрытие или же банкротство банка формирует у клиентов банка более серьезные проблемы.

В случае правильного подхода к судебному спору со стороны суда можно добиться: возврата оплаченных сверхсумм банку, снижения процентных ставок за пользование кредитом, переоценки предмета залога, признания банковского договора недействительным, возврата денег при отзыве банковской лицензии и изменения условий договора. При этом, потребителям необходимо знать, что юристы банков имеют большой опыт участия в судебных заседаниях. Они же зачастую составляют невыгодные для клиентов контракты. Непрофессионалу практически невозможно отстаивать свои права в судебном споре с ними. Поэтому наилучшими вариантами для потребителя можно считать превентивные меры, такие как: переговоры, мирное урегулирование спора и внимательность при ознакомлении с договором. Если банк работает добросовестно, с ним можно всегда договориться реструктурировать долг и получить определенные уступки, льготы (например, рассрочку, снижение кредитной ставки и т.д.)⁴³.

В случае просрочки банки пытаются выяснить причину недоступности платежа и звонят клиенту. Заемщику напоминают о необходимости своевременного перевода денег на счет, называют сумму долга, сумму штрафов и пени. Если уговоры и мнения не приносят результатов, банк обращается в суд. Процедура состоит из следующих шагов: эксперты банка раскрывают задержку, они начинают звонить и отправлять письма с просьбой погасить долг, в случае отказа или уклонения от погашения долга банк подает в суд. Требование простое - полностью погасить кредит и расторгнуть договор займа; суд рассматривает материалы дела и выносит решение; когда должник отказывается добровольно платить по кредитным обязательствам, открывают исполнительное производство; исполнительные документы направляют судебным приставам для взыскания; приставы имеют право арестовать имущество заемщика и продать его с аукциона для

⁴³ Галимзянова В. Банки и банковская деятельность // https://prg.kz/pravmedia/ask_the_lawyer/banki-bankovskaya-deyatelnost/page/5/

погашения долга. Суды довольно часто встают на сторону банков. Но если удастся обосновать причины просрочки, судья может реструктурировать кредит и изменить график платежей. Кроме того, можно добиться значительного уменьшения размера штрафа⁴⁴.

В рамках кредитного договора банк или любой другой кредитор берет на себя обязательство предоставить кредит заемщику на договорных условиях, а заемщик обязуется вовремя погасить кредит⁴⁵.

В судебной практике присутствуют следующие категории споров, возникающие из кредитных правоотношений:

- по договорам поручительства, ипотеки, залога и кредитным договорам;
- об обращении взыскания, переданного в ипотеку имущества;
- о досрочном взыскании стоимости кредита;
- о взыскании с заемщиков и с поручителей кредита;
- обжалование действий (бездействия) кредитодателей.

Например, дело № 3910-21-00-2/74 от 18 января 2021 года г.Костанай. Рассмотрев гражданское дело по исковому заявлению А. к АО «Forte Bank» о прекращении обязательства по договору банковского займа, суд установил: что истец обратился в суд с вышеназванным иском заявлением. В соответствии со ст. 50 Закона «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан», изъятие и (или) истребование документов, которые содержат сведения, составляющие банковскую тайну, или их копий производятся на основании постановлений о производстве выемки, санкционированных судом в соответствии с нормами УПК РК, или на основании определения суда в порядке, определенном ГПК РК. В связи с вышеизложенным, суд считает необходимым истребовать из АО «Forte Bank» полную копию кредитного дела в отношении истца. Руководствуясь ст.ст.268,269 ГПК РК, суд определил: обязать акционерное общество «Forte Bank» предоставить полную заверенную копию кредитного дела в отношении истца А. Определение обжалованию, опротестованию не подлежит, возражения могут быть включены в апелляционную жалобу⁴⁶.

⁴⁴ Кредитные споры // <http://stopdolg.ru/kreditnye-spory/>

⁴⁵ Тасыбекова М. Как рассматриваются в судах споры с банками // <https://www.zakon.kz/4832980-kak-rassmatrivajutsja-v-sudakh-spory-s.html>

⁴⁶ Определение суда от 18 января 2021 года №3910-21-00-2/74 // <https://office.sud.kz/courtActs/index.xhtml>

Не смотря на выше представленный кейс, большинство составляют дела по искам банков к заёмщикам, поручителям о (солидарном) взыскании задолженности по кредитным договорам⁴⁷.

Также, можно рассмотреть дело № 5510-20-00-2/16 город Павлодар. Истец - Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «КазМикрокредКомп». Ответчик – гражданин «К». В соответствии с нормами статей 272, 715, 718, 722 ГК суд признает исковые требования о взыскании суммы основного долга 429 645 тенге, вознаграждения 48 707 тенге законными и обоснованными. Факт получения ответчиком в ТОО «Микрокредитная организация «Альянс Consumer Finance» (ТОО) микрокредита на сумму 510 000 тенге подтверждается договором от 17 апреля 2007 года. На основании решения специализированного межрайонного экономического суда г.Алматы от 29 апреля 2019 года ТОО реорганизовано в Товарищество с ограниченной ответственностью «Микрофинансовая организация «КазМикрокредКомп». Из расчета истца следует, что задолженность ответчика на 20 декабря 2019 года составляет 643 457 тенге, в том числе основной долг 429 645 тенге, вознаграждение 48 707 тенге, неустойка 102 000 тенге. Согласно статье 297 ГК РК, пункту 1 статьи 364 ГК РК суд пришел к выводу об уменьшении заявленной неустойки в сумме 102 000 тенге до 47 835 тенге, поскольку неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязательства произошло по вине обеих сторон. С января 2015 года по декабрь 2016 года оплаты ответчика были зачислены истцом на погашение 2 штрафных санкций. 30 декабря 2016 года ответчик произвела последний платеж. Однако истец обратился в суд лишь 27 декабря 2019 года, с требованиями о взыскании задолженности по состоянию на 20 декабря 2019 года. Длительное время, не обращаясь в суд, кредитор содействовал увеличению размера убытков, не приняв разумных мер к их уменьшению. С ответчика в пользу истца подлежит взысканию задолженность в общей сумме 526 187 тенге (в том числе, основной долг 429 645 тенге, вознаграждение 48 707 тенге, неустойка 47 835 тенге). В удовлетворении остальной части иска следует отказать. Судебные расходы: с ответчика в пользу истца подлежат возмещению судебные расходы на общую сумму 30 786 тенге. Оплаченная государственная пошлина подлежит взысканию соразмерно удовлетворенной части иска (15 786 тенге). С ответчика также подлежат взысканию расходы за юридические услуги представителя Маньковой Н.В.

⁴⁷ Тумабеков Д.А. Банки и заемщики: договорные взаимоотношения // <https://www.sud.gov.kz/rus/content/banki-i-zaemshchiki-dogovornye-vzaimootnosheniya>

за подготовку иска в сумме 15 000 тенге. Представительские расходы на сумму 47 835 тенге возмещению не подлежат, поскольку дело рассмотрено в упрощенном порядке без проведения судебного заседания и вызова сторон. Почтовые расходы на сумму 270 тенге возмещению не подлежат, поскольку не представлена квитанция об оплате таких услуг. Исковое заявление ТОО к «К» о взыскании задолженности – удовлетворен частично. Постановлено взыскать с «К» в пользу ТОО задолженность в сумме 526 187 тенге, судебные расходы 30 786 тенге, всего 556 973 тенге. В удовлетворении остальной части иска - отказать. Ответчик вправе подать в суд, вынесший решение в порядке упрощенного (письменного) производства, заявление об отмене этого решения в течение пяти рабочих дней со дня получения копии решения суда⁴⁸.

Одним из основных нормативно правовых актов по защите прав потребителей, на базе которого регулируются правовые отношения в области взыскания задолженности с потребителей и обращению взыскания залога, считается Конституция РК. Детальность банков, которая составляет основы экономической деятельности РК, имеет властные полномочия в области возврата заемных средств в отношении физических лиц, следовательно, не может не затронуть основополагающие конституционные права и свободы граждан⁴⁹ и др.

Исследуя правоотношения, возникающие из договора займа, считаем нужным выделить, что подобные правоотношения могут быть двух видов: 1) это материальные правоотношения, которые основаны на равенстве, автономии воли сторон и т. д., 2) это процессуальные правовые отношения, которые появляются при рассмотрении споров в рамках договора займа.

В условиях рыночной экономики правоотношения, возникающие на основании договора займа, являются уникальным инструментом. Согласно требованиям пункта 1 ст. 727 ГК РК по договору банковского займа кредитор обязуется перечислить деньги заемщику на условиях оплаты, срочности и погашения. Особенности договора банковского займа подробным образом регулируются статьей 728 ГК РК. На основании чего, можно предположить, что при добросовестном исполнении условий

⁴⁸ Определение суда от 15 октября 2020 года № 5510-20-00-2/16 <https://office.sud.kz/courtActs/index.xhtml>

⁴⁹ Закон Республики Казахстан от 26 июля 2007 года № 310-III «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 26.12.2019 г.) https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30118294

договора банковского займа, у обеих сторон есть возможность избежать проблем с возвратом объекта займа. Как показывает практика рассмотрения подобных споров в судах, причина у всех одна: «деньги берут чужие, а надо отдавать свои»⁵⁰.

При заключении договора банковского кредита заемщики зачастую ставят в залог свое недвижимое имущество в виде жилого, нежилого помещений, либо разных объектов промышленного назначения. На практике это имущество, в основном, является единственным жильем заемщика. При этом, если возникает просрочка возврата заемных средств, банк имеет право требовать с потребителя в соответствии с п.3 ст.722 ГК РК досрочного исполнения обязательств по погашению кредита с заемщика. Также, на основании условий договора и согласия заемщика на внесудебную реализацию залога, банк, имеет право требовать взыскания залога во внесудебном, либо в судебном порядке. Как правило, заемщики поздно понимают возможность наступления неблагоприятных последствий. В ходе оспаривания банковских исков по взысканию долга ответчики, как правило, имеют необоснованные претензии к банкам по погашению долга, прежде всего в отношении начисления вознаграждения. Это обстоятельство объясняется непризнанием действий банка по взысканию вознаграждения. Ссылаясь на наличие материальных трудностей и положения ст. 364 ГК РК о вине кредитора, ответчики могут необоснованно требовать, чтобы суд освободил их от обязанности правильно исполнять договоры банковского займа в аспекте задолженности по вознаграждению. Также они могут максимально оттягивать процедуру взыскания задолженности, предоставляя каждый раз новые возражения. Однако, такие суждения нельзя считать бесспорными и согласно ст.ст.272, 273, 380, 715, 728 ГК РК и Закону РК «О банках и банковской деятельности в РК» не допускается односторонний отказ от исполнения обязательств по договору и одностороннее изменение его условий. Простота механизма заключения договора займа не говорит о необязательности исполнения его условий. Как показывает судебная практика, нельзя сказать, что такого рода иски остаются без удовлетворения, большая часть их удовлетворяется судами в полном объеме, так как для этого имеются все установленные законодательством основания⁵¹.

⁵⁰ Сисимбаев Е. Как рассматриваются судебные споры по банковским займам // <https://www.zakon.kz/4748087-kak-rassmatrivajutsja-sudebnye-spory-po.html>

⁵¹ Гражданский кодекс Республики Казахстан от 1 июля 1999 года № 409-І (Особенная часть) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 21.01.2019 г.) // https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1013880

Все вопросы, которые связаны с исполнением договора, могут решаться только его сторонами или в суде. При этом, банки подчеркнули необходимость применения разработанных программ реструктуризации, в том числе отсрочки исполнения обязательств, снижения вознаграждения, уменьшения (отмены) штрафов (пеней) и т. д. Правда, такие пояснения обладают больше рекомендательным характером.

На основании ст. 34 Закона «О банках и банковской деятельности», вышеуказанные правила и дополнительные условия необходимы для снижения риска заемных банковских операций. Заемщик имеет право потребовать от банков изменения условий договора, но это не означает, что банки обязаны изменять условия в пользу заемщика, так как правила лишь рекомендуются и не являются обязательными.

Согласно ст. 364 ГК РК, суд при рассмотрении спора по взысканию задолженности не имеет права вторгаться в ранее установленные условия договора сторон, в том числе и регулировать размер неустойки, за исключением случаев неправильного расчета и доказанной вины кредитора⁵².

Как показывает практика, суды в часто учитывают задержки банков по обращению в суд, что неоправданно приводит к увеличению задолженности, и сокращают штрафы до разумных пределов. Статьей 297 ГК РК за судом определяется возможность уменьшения неустойки, если размеры ее чрезмерно велики, что показывает на возможность возникновения факта недобросовестности сотрудников банка при определении реального размера долга заемщика. Таким образом, на практике сумма требования долга, за исключением просроченной основной суммы, включает в себя неоправданно значительное вознаграждение и штрафы. Согласно требованиям ст. 718 ГК РК, процент от вознаграждения изложен в наименовании и выплачивается только за период пользования предметом займа. В большинстве случаев, вознаграждение представляет собой фиксированную сумму, определенную в графике выплат по основному договору. Поэтому представление в расчетах и включение сумм неустойки (пени) в задолженность по вознаграждению является явно незаконным⁵³.

Также стоит обратить внимание на невежество рядовых граждан при выплате долга по карточному счету, когда банк бесцеремонно производит

⁵² Сисимбаев Е. Как рассматриваются судебные споры по банковским займам // <https://www.zakon.kz/4748087-kak-rassmatrivajutsja-sudebnye-spory-po.html>

⁵³ Банковское право: Учебник для магистратуры / Отв. ред. Грачева Е.Ю., - 3-е изд., перераб. и доп. - М.:Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – С.201.

блокировку их карточных счетов. Поскольку карточный счет у большинства является единственным источником средств к существованию, действия банка в данном случае незаконны. В соответствии с установившейся практикой, суды обычно решают в таких случаях объявить блокировку карт счетов незаконной⁵⁴.

В то же время, при снятии денег с карточного счета должника, который является единственным механизмом получения заработной платы, действия банков в отношении истца противоречат ст.28 Конституции РК, прямо устанавливающей, что гражданину Республики Казахстан гарантирована минимальная заработная плата. В этом случае банк имеет право блокировать только оставшиеся 50% зарплаты, так как вычеты из заработной платы работника производятся по решению суда⁵⁵.

В настоящее время получить кредит — значит получить новые возможности. Ни один из заемщиков при заключении договора займа с банком не планирует принимать участие в судебных разбирательствах. Однако, некачественное исполнение обязательств по договору очень часто приводит к судебным разбирательствам, которые зачастую заканчиваются не в пользу потребителя. И каждый потребитель, вступая в правоотношения с банком с целью получения займа, должен быть к этому готов.

С. Особенности ответственности супругов перед банками-кредиторами по брачному договору

Возможность заключения брачного договора между супругами в Казахстане давно предусмотрена на законодательном уровне, хотя широкой популярности среди населения не имеет. Чаще всего брачный договор ошибочно используется для избегания ответственности одного из супругов перед кредиторами.

Зачастую кредиторы, даже с решением суда, не могут его добиться исполнения обязательств, так как у гражданина-должника нет имущества. При этом должником может быть не только гражданин, заключивший договор от его имени, но и быть учредителем общества (ответственность

⁵⁴ Информационное письмо №29 от «11» декабря 2013 г. Караганда «О практике исчисления суммы индексации взысканных по акту суда денежных сумм» // Карагандинский областной суд Консультативный Совет по выработке единой судебной практики при отправлении правосудия.

⁵⁵ Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 23.03.2019 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1005029

перед кредиторами) или должностным лицом (ответственность учредителями).

Брачный договор – соглашение между супругами, в рамках которого определяется объем принадлежащего им имущества и устанавливаются имущественные права между ними.

По брачному договору все имущество может быть зарегистрировано на супруга, и в этом случае должник не имеет имущества, за которое он (она) мог бы отвечать перед кредиторами. При этом, кредиторы имеют средства правовой защиты. По требованию кредиторов брачный договор можно признать недействительным по основаниям, которые установлены ГК РК. Кроме того, нашим законодательством также предусматривается возможность его изменения⁵⁶.

В Гражданском кодексе предусматривается возможность заинтересованного лица ходатайствовать о признании сделки недействительной, если она заподозрила в действиях другой стороны намеренное уклонение от исполнения обязательств перед третьей стороной, и другая сторона знала или подозревала об этом намерении. Также можно признать брачный договор недействительным, если он устанавливает передачу одной стороне все или почти все имущество.

Частный случай - заключение мнимой сделки. Согласно Гражданскому кодексу, мнимая сделка признается недействительной при условии, если она совершена без намерения произвести связанные с ней правовые последствия. При этом, необходимо доказать отсутствие у супругов намерения сформировать правовые последствия. Например, если нет фактической передачи имущества, и передающий супруг продолжает использовать имущество.

Если вопрос заключается в том, можно ли признать брачный договор недействительным, который заключили задолго до формирования отношений, в результате которых возникли требования кредиторов. Мы считаем, что нет, так как у должника нет намерения уклониться от новых обязательств.

Существуют основания для признания недействительным брачного договора при заключении его после возникновения обязательств одного из супругов. КоБС РК не содержит обязанность к уведомлению кредиторов о брачном договоре. Если это не так, супруг все равно ответственен за свои обязательства, независимо от содержания брачного договора. Это правило защищает кредиторов. Законодательство Казахстана не предусматривает

⁵⁶ Гражданский кодекс Республики Казахстан (Общая часть), принят Верховным Советом Республики Казахстан 27 декабря 1994 года (с изменениями и дополнениями по состоянию на 10.01.2020 г.) // https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1006061

такого механизма защиты кредиторов. Поэтому необходимо дополнить закон нормой такого рода в ст.45 КоБС РК⁵⁷.

В соответствии с КоБС РК, один из супругов может признать брачный договор недействительным при условии неблагоприятности для него его условий. Нельзя ставить одну сторону в неблагоприятное положение, передавая все имущество или большую часть его одному супругу. Это оценочная норма, любой конкретный случай требует заключения суда по степени сложившейся ситуации между супругами. При этом, нотариусы имеют право отказать в заключении брачного договора, если его условия крайне неблагоприятны одной из сторон.

В соответствии с КоБС РК, кредиторы супруга-должника имеют право требовать изменений либо расторжения брачного договора, который заключен между супругами в связи с измененными обстоятельствами, согласно нормам ГК РК. Это положение представляется не только нелогичным, но и неприменимым. Гражданский кодекс РК, в отличие от Гражданского кодекса РФ, не содержит оснований для изменения или расторжения договора по причине существенных изменений обстоятельств.

Однако, даже если в Гражданском кодексе предусмотрена возможность внесения изменений в договоры в случае существенного изменения обстоятельств (когда эти договоры были изменены настолько, что, если бы стороны могли разумно предусмотреть это, они либо вовсе не заключили бы договор, либо были бы заключены на совершенно иных условиях), то применение этого правила вызывало бы вопросы. Прежде всего потому, что соответствующие требования обычно предъявляют сторона договора, а не кредиторы стороны договора⁵⁸.

Данная норма в соответствии с казахстанским законодательством определяет, что кредиторы супруга-должника имеют право потребовать расторжения брачного договора между супругами по причине изменившихся обстоятельств. В российской норме закреплено следующее: «кредиторы супруга-должника имеют право требовать изменения условий или расторжения договора, заключенного между ними в связи с существенно измененными обстоятельствами»⁵⁹. Как говорится, разница на лицо. Российский подход правильный и логичный – не требования кредитора изменить или расторгнуть брачный договор, а изменить или расторгнуть

⁵⁷ Кодекс Республики Казахстан от 26 декабря 2011 года № 518-IV «О браке (супружестве) и семье» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 27.12.2019 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=31102748#pos=749;-40

⁵⁸ Действие договора при существенном изменении обстоятельств // <https://www.zakon.kz/4622887-dejstvие-dogovora-pri-sushhestvennom.html>

⁵⁹ Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/

договор между кредитором и супругом-должником. Что касается брачного договора, то кредитор имеет право требовать его недействительности. В этой связи, считаем необходимо внести поправки в КоБС РК.

Вывод II

Проанализировав законодательство о правах потребителей советского периода и нынешнего, мы пришли к выводу, что в большей мере оно было просто адаптировано. При этом, с новым законом реализация прав потребителей также не улучшилась. Рассматривая банковские споры, мы убедились, что обеспечение защиты прав потребителей – долгий и трудоемкий процесс. В целях защиты своих прав, потребитель может обратиться с досудебным письменным заявлением к продавцу (исполнителю) и потребовать возмещения ущерба или возврата денежных средств. В случае, если досудебная процедура будет неэффективной, то он может обратиться в суд.

В правоотношениях с банками потребители всегда слабая и уязвимая сторона, так как банки почти всегда намеренно злоупотребляют своими правами и главенствующим положением. Потребителям необходимо стараться повышать свою финансовую грамотность и применять превентивные меры в целях своей защиты. Только так возможно избежать возникновения банковских споров и свести на нет беспредел банков.

РАЗДЕЛ III. МЕХАНИЗМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ БАНКОВСКОГО ДОГОВОРА

При изучении банковских операций в Казахстане необходимо отметить, что помимо соблюдения общепринятых требований прозрачности существуют недостатки. Это, в частности, подтверждается событиями последних лет в банковской сфере Казахстана⁶⁰. Необходимо отметить возникшие проблемы вкладчиков в банке РБК с конца 2017 года. Также были выявлены нарушения и в деятельности «Банк Астаны», «Qazaq banki», «Эксимбанк», которые наблюдали те же тенденции оттока корпоративных вкладов и привлечения депозитов физических лиц по высоким ставкам. Паника розничных клиентов объясняется проблемой отсутствия прозрачности в банковских операциях, и связанные с ними риски волатильности банковских вкладов: «набеги» вкладчиков или панические оттоки вкладов на основе информации, внешней по отношению к банкам, общее негативное настроение вкладчиков⁶¹.

Соккрытие информации, особенно свидетельствующей о негативных результатах, часто приводит к отсутствию прозрачности и существует даже в странах с развитой банковской системы. Кроме того, информация, которая может вызвать внезапную и деструктивную реакцию рынка, часто раскрывается в последний момент и зачастую против воли банка⁶².

Если отсутствует достоверная информация, которая по определенным причинам не разглашается банком, а также отсутствуют юридические требования к раскрытию, вкладчики должны будут принимать решения на основе суждения о банке. При этом вкладчики будут использовать имеющуюся информацию по другому банку или информацию по общему состоянию. Такие явления могут негативно отразиться на деятельности банков по причине цепной реакции оттока денежных вкладов⁶³.

⁶⁰ Сулейменов М.К. Прозрачность условий банковских договоров: международный опыт и банковская практика Казахстана // <https://www.zakon.kz/4951194-prozrachnost-usloviy-bankovskih.html>

⁶¹ Почему регулятор не торопится помогать Банку Астаны, Эксимбанку и Qazaq Banki // <https://kapital.kz/finance/69148/pochemu-regulyator-ne-toropitsya-pomogat-banku-astany-eksimbanku-i-kazak-banki.html>

⁶² Методика рейтинговой оценки журнала «Банковское дело» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.bankdelo.ru.

⁶³ Предоставление сведений, составляющих банковскую тайну, правоохранительным органам и имеющихся противоречиях в законе (Айтбаев С.М., адвокат) // <https://www.zakon.kz/4801443-predostavlenie-svedeniy.html>

Прозрачность, безусловно, снижает риск банкротства банков с низким уровнем риска, в то время как для более рискованных банков такая мера может быть фатальной. В этом случае фактор времени может быть важным для уменьшения негативных последствий. Так что, если бы были равные юридические требования к раскрытию информации, то привлечь при выходе из бизнеса розничных вкладчиков было бы сложно, а то и невозможно, а потому негативные последствия данных банков и их вкладчиков были бы менее значительными⁶⁴.

Например, в Италии у банка присутствует законодательная обязанность обязательного ознакомления клиента с условиями банковского договора со всеми отсылками и особенностями процентных ставок⁶⁵. Когда казахстанским законодательством, в частности, статьей 32 Закона РК «О банках и банковской деятельности» установлено, что клиент может получить всю интересующую его информацию по услуге только при предъявлении соответствующего требования к банку. Получается, наши банки законодательно не должны подробно раскрывать информацию по своим продуктам. Их обязанность заключается только в раскрытии общей информации банковских операций. В связи с чем, рекомендуем определить в законодательстве общую обязанность банков по полноценному информированию потребителей о банковских услугах в полном и достоверном объеме.

В связи с повышением транспарентности банковских кредитных операций предлагается разработать типовой договор банковского кредитования, который будет утвержден Национальным банком Республики Казахстан. Необходимо отметить, что все же в этом нет большой необходимости. Будут разработаны требования о раскрытии банком информации по составленному перечню вопросов, определенных законом или Национальным банком Республики Казахстан, позволяющие потенциальному клиенту принять решение о конкретном обращении банка при заключении договора займа, договора вклада или любого другого банковского договора, а также установить правовые требования, действующие в банковском договоре с учетом требований прозрачности банковских операций. Что касается кредитования банка, то может быть установление единственной платы за пользование кредитом, запрещающей устанавливать дополнительные комиссии и платежи. В этой ситуации не

⁶⁴ Тумабеков Д.А. Банки и заемщики: договорные взаимоотношения // <https://www.sud.gov.kz/rus/content/banki-i-zaemshchiki-dogovornye-vzaimootnosheniya>

⁶⁵ Школа потребителя // https://egov.kz/cms/ru/articles/shkola_potrebitelya

потребуется составлять типовый договор, так как одинаковые условия будут установлены для всех банков при заключении договора банковского кредита.

Национальные правительства, включая центральные банки, начинают признавать, что прозрачность, т. е. прозрачность политики, способствует эффективности политических решений. Транспарентность информации позволяет им оценивать реальное положение дел, и сотрудники более ответственны при выполнении своих обязанностей, особенно в том случае, если они должны затем обосновывать свои решения и действия. В этой связи особенно приветствуются быстрые корректировки нынешней политики⁶⁶.

Согласно закону о защите прав потребителей Чехии, предприниматель должен относиться к потребителю с профессиональной заботой, избегая дискриминационных настроений в общении. Национальный банк Чехии при осуществлении функции надзора и контроля, соблюдает правила, установленные Гражданским кодексом для потребительских договоров, неисполнение которых может иметь частные последствия, например, недействительность таких договорных отношений⁶⁷.

Также проблема непрозрачности банковских операций наблюдается в применении метода аннуитета для расчета суммы платежа по погашению кредита. Преобладающее использование аннуитетного метода в банковской практике обусловлено прежде всего тем, что применение дифференцированного метода значительно сокращает клиентскую базу, как для клиентов, имеющих доход, достаточный для оплаты такой системы, так и для суммы кредита.

Например, если использовать дифференцированный метод по кредиту, выданному под 12% годовых в течение 10 лет, то первый платеж составит 1,83% (двенадцатый платеж - 1,63%) от суммы кредита, а в первый год заемщик обязан выплатить часть основного капитала и процентов на сумму, равную примерно 19% от суммы кредита⁶⁸. Правда в ближайшие годы эта сумма будет уменьшаться пропорционально сроку кредита, но первый год выплаты долга и процентов по нему имеет решающее значение в дифференцированном методе. При дифференцированном методе выплата основного долга и выплата кредита будут уменьшаться ежемесячно, так как

⁶⁶ Дистанционный анализ А. Гусева [Электронный ресурс]. - Режим доступа: www.bankclub.ru.

⁶⁷ Чешский Национальный банк // <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/ochrana-spotrebitele/>

⁶⁸ Галимзянова В. Банки и банковская деятельность // https://prg.kz/pravmedia/ask_the_lawyer/banki-bankovskaya-deyatelnost/page/5/

проценты будут зачисляться на баланс основного долга. При этом, при дифференцированном методе сумма кредита, выданного в связи с требованиями кредитоспособности заемщика и обязательством погасить большую часть кредита в первый год, будет ограничена определенным годовым доходом клиента. По правилам банка сумма кредита ограничена 2,5 кратными годовому размеру подтвержденных доходов заемщика. При расчетном методе берется средний фиксированный платеж за весь срок действия кредитного договора банка, при котором первоначальный платеж значительно меньше его суммы, установленной при дифференциальном методе, но для обоснования процентного расчета использования кредита на весь срок действия договора устанавливается график погашения основной суммы и процентов по кредиту, по которому задолженность погашается путем интенсификации метода, а проценты по кредиту - восходящим порядком. В противном случае банк не будет иметь права взимать всю сумму вознаграждения, которую он мог бы получить с помощью дифференцированного метода. То есть при аннуитетном способе сумма выплаты основной суммы в первые годы незначительна, и заемщик почти изначально платит проценты за пользование кредитом до того, как начнет фактически погашать основную сумму по кредиту⁶⁹.

Исключение из практики аннуитетного метода может привести к определенным сложностям у клиентов в получении кредита, что отрицательно скажется на способности банков к кредитованию.

Непрозрачность применения метода аннуитета изначально заложена в методе его расчета и приводит к тому, что общая сумма процентов, уплаченных по такому кредиту, выше, чем если бы применялся дифференцированный платеж. При досрочном погашении кредита с помощью аннуитетного метода проценты, уплаченные заранее, будут потеряны. В случае досрочного погашения кредита, рассчитанного по дифференцированному методу, погашение будет осуществляться без финансовых потерь⁷⁰.

В связи с чем, представляется необходимым найти экономический компромисс между дифференцированными и аннуитетными методами и разработать новый метод, предусматривающий установление минимальной фиксированной суммы для погашения основной суммы при установлении аннуитетного метода.

⁶⁹ Галимзянова В. Банки и банковская деятельность // https://prg.kz/pravmedia/ask_the_lawyer/banki-bankovskaya-deyatelnost/page/5/

⁷⁰ Кредитный калькулятор // <http://calculator-credit.ru/calculator.php>.

К слову, установив законом, что не менее 1/3 (или любой другой экономической рассчитанный размер) ежемесячного платежа должен использоваться для погашения основной суммы. В данном случае закону ничего не противоречит и, более того, им предусмотрена возможность при соглашении сторон использования комбинированного метода расчета. Кроме того, банки теперь могут, помимо оплаты за пользование деньгами, устанавливать дополнительные платежи и комиссии. С точки зрения прозрачности расчета ежемесячного платежа необходимо юридически решить вопрос о минимальной сумме ежемесячного погашения основной суммы по любому договору банковского кредита⁷¹.

Отметим и позитивную практику Англии, где законодательно закреплено указание в банковском договоре полной стоимости кредита. Это позволяет потребителю оценить масштаб выплат и не брать на себя непосильную нагрузку⁷². Как мы считаем, эта мера способствует формированию более адекватного взгляда клиента банка на свои возможности по погашению кредита.

В странах ЕС защита прав потребителей возложена на институт финансовых омбудсменов. Основной задачей этого института является рассмотрение жалоб потребителей на неправомерные действия со стороны финансовых учреждений в досудебном порядке. На уровне ЕС образовано объединение финансовых омбудсменов «FIN-NET», которое координирует деятельность финансовых омбудсменов, действующих в различных национальных юрисдикциях. Преимуществом существования такой наднациональной организации является то, что потребители получают возможность без обращения в суд защищать свои права, даже в трансграничных спорах⁷³.

Подобная практика перенята и Казахстаном, где с 2011 года функционирует институт банковского омбудсмена. Однако, по оценкам экспертов, на практике по ним почти нет никакой информации. Кроме того, полномочия их ограничены и включают в себя только направления запросов в тот или иной орган⁷⁴.

⁷¹ Действие договора при существенном изменении обстоятельств // <https://www.zakon.kz/4622887-dejstvie-dogovora-pri-sushhestvennom.html>

⁷² Закон о потребительском кредите 1974 г. Ст. 20. // <https://wiselawyer.ru/poleznoe/62767-pravovoe-regulirovanie-potrebitelskogo-kreditovaniya-zarubezhnom-bankovskom-prave>

⁷³ About FIN-NET. URL: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_en

⁷⁴ Сулейменов А. Банковский омбудсмен: реальная помощь потребителям <https://www.zakon.kz/4447247-bankovskijj-ombudsmen-realnaja-pomosshh.ht>

По нашему мнению, полноценно функционирующий институт финансового омбудсмана мог бы стать альтернативным средством защиты прав потребителей при заключении договоров банковского займа судебному. На основании чего, предлагается на законодательном уровне пересмотреть функциональные обязанности банковского омбудсмана и расширить их в соответствии с требованиями казахстанской реальности.

Также для решения проблем, поднятых в этой работе, на наш взгляд, необходимо принятие в Казахстане отдельного закона о потребительском кредитовании, предусматривающего обеспечение надлежащей защиты экономических интересов заемщиков физических лиц как наиболее уязвимой стороны договора банковского займа. В данном законе необходимо обеспечить подробное закрепление прав потребителей при заключении договоров банковского займа на раскрытие информации кредитором по условиям кредита; права на односторонний отказ от кредитного договора; ограничений максимального размера ответственности за нарушение обязательств и т.п. Также в законе необходимо возложить на финансовые учреждения обязанность обеспечивать право клиента на полную информацию. Необходимая информация должна быть в обязательном порядке размещена на веб-сайте учреждения, а также должна предоставляться потребителю перед заключением договора. Среди перечня такой информации является также и требование об уведомлении клиента о размере неустойки, которая начисляется в случае невыполнения им договора банковского займа.

Дополнительным средством решения проблемы защиты прав потребителей при заключении банковских договоров могло бы стать создание саморегулируемой организации на рынке услуг по кредитованию. Такая организация могла бы обеспечить надлежащий уровень защиты прав потребителей путем установления обязательных внутренних правил предоставления кредитов и осуществления контроля за их соблюдением. Кроме этого, саморегулируемая организация может осуществлять рассмотрение жалоб потребителей на неправомерные действия финансовых учреждений, которые являются ее членами, и применять меры воздействия к нарушителям.

Таким образом, ситуация с кредитованием в Казахстане в современных условиях требует особого внимания и реформирования. Одной из главных проблем остается низкий уровень финансовой осведомленности заемщиков - физических лиц и защиты прав потребителей. Наилучшим способом защитить права потребителей является предупреждение их нарушения. Первоочередного и неотложного решения требуют вопросы в отношении раскрытия информации для потребителей на рынке потребительского кредитования, надзор со стороны регулирующих органов за этим процессом,

требования по предоставлению кредитов. Для преодоления существующих проблем по защите прав потребителей при заключении банковских договоров уполномоченным органам целесообразно законодательно закрепить требования ко всем участникам рынка по раскрытию информации и внедрить обще-просветительскую кампанию для граждан в целях повышения финансовой грамотности.

Вывод III

Таким образом, в соответствии с рассмотренными примерами из зарубежной практики, можно констатировать, что для обеспечения защиты прав потребителей в аспекте банковских договоров, необходимо предпринять следующие действия:

1 В соответствии с рассмотренным опытом Италии, можно сказать, что присутствует необходимость закрепления в Законе РК «О банках и банковской деятельности» в ст.32 полного перечня информации, которая должна быть в обязательном порядке раскрыта клиенту банка.

2 Для обеспечения полноценной информированности потребителя, необходимо в п.4-1) ст. 728 ГК РК определить, что договор банковского займа является самодостаточным, и в нем не должно быть условий, которые приводят клиента-заемщика к необходимости искать их на дополнительных ресурсах, таких сайт банка.

3 На примере стран ЕС предлагается пересмотреть отношение к институту банковского омбудсмена в Казахстане и признать его текущую несостоятельность, как инструмента защиты прав потребителей финансовых услуг. В целях искоренения формальности в его деятельности, рекомендуется изменить и дополнить его функции путем внесения соответствующих поправок в действующие Внутренние правила банковского омбудсмена⁷⁵.

⁷⁵ Внутренние правила банковского омбудсмена, утвержденные Советом представителей Протокол № 2 от 26 сентября 2011 года // https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31489483#pos=3;-45

Заключение

В ходе проведения исследования, было изучено понятие банковского договора, прав потребителей в области пользования услугами банков, а также изучены механизмы обеспечения защиты прав потребителей при заключении, исполнении или прекращении банковского договора.

При осуществлении анализа информации о банковских спорах было установлено, что банками практикуется нарушение прав потребителей с использованием своего главенствующего положения при заключении договоров и их исполнении. Чаще всего правонарушения выражаются в противозаконном списании денежных средств со счетов потребителей, продаже долговых обязательств третьим лицам, принуждении к использованию дополнительных услуг, что зачастую противоречит требованиям законодательства РК. При этом, необходимо напомнить, что у потребители есть законные права и гарантии, на основании которых банки обязаны раскрывать общие условия проведения операций, транслировать соответствующую действительности рекламу, придерживаться установленного размера неустойки и др. Также банки, должны конфиденциально относиться к персональным данным потребителей и не передавать право требования их долгов коллекторским агентствам, если на это у них нет соответствующей лицензии уполномоченного органа.

Рассматривая специфику некоторых банковских договоров, было замечено, что в большинстве своем, все они договоры со смешанной конструкцией. Депозитные договоры, например, это такие же договоры займа. Только банки в них выполняют роль не кредитора, а посредника. Отношения между банком и потребителем, которые складываются в рамках договора банковского счета, покрываются оформлением договора комиссионных согласно вида банковской услуги.

Рассматривая правовую специфику банковских правоотношений с потребителями, было определено, что присутствует необходимость повышения прозрачности банковских кредитных операций. Поэтому предлагается разработать типовой договор банковского кредитования, который будет утвержден Нацбанком РК. Помимо этого, нужно разработать требования о раскрытии банком информации, которые позволят клиенту минимизировать риски при вступлении в банковские правоотношения. Предлагалось еще найти экономический компромисс между дифференцированным и аннуитетным методами погашения кредита, и

разработать новый метод, предусматривающий установление минимальной фиксированной суммы для погашения основной суммы долга.

Также рекомендовано, принять в Казахстане закон о потребительском кредите, который будет отражать в себе права потребителей на получение своевременной, достоверной и максимально прозрачной информации о банковских продуктах, а также обеспечивать уровень их надлежащей защиты. Необходимо, чтобы посредством данного закона банки были обязаны соблюдать права потребителей на получение полноценной информации.

Безусловно, казахстанское законодательство в сфере защиты прав потребителей банковских услуг постоянно совершенствуется и служит наглядным примером реализации государственных целей. Однако, анализ зарубежной практики показывает, что пробелы в правовом регулировании все еще имеются. На основании чего были предложены определенные рекомендации в части внесения изменений и дополнений в действующие НПА, принятие которых, на наш взгляд, позволит проводить государству действенную защитную политику.

Библиография

А) Книги:

- Банки и банковское дело / под ред. Балабанова И.Т. - СПб.: Питер, 2012. - 304 с.
- Банковский менеджмент: Учебник / под ред. Е.Ф. Жукова, 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 303 с.
- Банковский менеджмент: Учебник/ под ред. О.И. Лаврушина, 2-е изд., перераб. и доп. - М.: КНОРУС, 2012. - 560 с.
- Банковское право: Учебник для магистратуры / Отв. ред. Грачева Е.Ю., - 3-е изд., перераб. и доп. - М.:Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.
- Гайдаенко Шер Н. И. Альтернативные механизмы разрешения споров как инструмент формирования благоприятной среды для предпринимательской деятельности (опыт России и зарубежных стран): Монография. «ИНФРА-М», 2016. – 415 с.
- Долан Эдвин Дж; Кэмпбелл, Колин Д.; Кэмпбелл, Розмари Дж Деньги, банковское дело и денежно-кредитная политика; Автокомп - Л., 2018. - 448 с.
- Избранные труды по гражданскому праву: из истории цивилистической мысли. Гражданское правоотношение. Критика теории "хозяйственного права". — Москва: Статут, 2000. — 776 с.
- Карчевский С. П. Банковские счета. Законодательство и практика; КноРус, ЦИПСИР - М., 2017. - 280 с.
- Курс экономики / под ред. Б.А. Райзберга, 3-е изд., доп. - М.: Инфра-М, 2011. – 750 с.
- Островская О.М. Банковское дело. Толковый словарь; Гелиос АРВ - М., 2015. - 400 с.
- Рожкова М. А. Средства и способы правовой защиты сторон коммерческого спора. М., 2006. – 325 с.
- Рожкова М. А. Средства и способы правовой защиты сторон коммерческого спора. М., 2006. – 325 с.
- Роуз Питер С. Банковский менеджмент : пер. с англ. 2-е изд. М. : Дело, 1997. – 768 с.
- Роуз Питер С. Банковский менеджмент; Дело - М., 2015. - 768 с.
- Севрук В.Т. Банковские риски; Дело ЛТД - М., 2016. - 640 с.
- Ярыгина И.З. Информация в банковской деятельности. (на примере мирового опыта); Консалтбанкир - М., 2015. - 104 с.
- Ручкина Г. Ф., Ашмарина Е. М., Гизатуллин Ф. К. Банковское право. Учебник и практикум для СПО. М.: Юрайт, 2019. 472 с.

- Рождественская Т. Э., Гузнов А. Г. Банковское право. Публично-правовое регулирование. Учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры. М.: Юрайт, 2019. 222 с.
- Нуриев Б. Д. Правовые основы исламской модели экономики и банковского дела. Учебное пособие для вузов. М.: Юрайт, 2020. 111 с.
- Банковское право: Учебник для бакалавров / Е.С. Губенко, А.А. Кликушин, М.М. Прошунин и др.; под ред. И.А. Цинделиани. М.: Российский государственный университет правосудия, 2016. 536 с.
- Ефимова Л. Г., Алексеева Д. Г. Банковское право. Учебник для бакалавров. М.: Проспект, 2019. 608 с.
- Бацура М.С. Субъекты банковского права: монография. М.: Проспект, 2018. 176 с.

Б) Статьи:

- Абжанов Д.К. О кодификации банковского законодательства Республики Казахстан и необходимости принятия банковского кодекса // Журнал ЮРИСТ. № 11, 2008.
- Акмадов Ш. Становление и развитие правового регулирования защиты прав потребителей в Республике Казахстан // <http://www.konspekt.biz/index.php?text=55745>
- Головистикова А.Н., Дмитриев Ю.А. Проблемы теории государства и права: Учебник. - М.: Изд-во «Эксмо», 2005. -560 с.
- Демидова Н. Банковская тайна в России и за рубежом // Второй паспорт. 2003. №5. С. 45-56.
- Как рассматриваются в судах споры с банками // <https://www.zakon.kz/4832980-kak-rassmatrivajutsja-v-sudakh-spory-s.html>
- Ким Ж. По банковским спорам // <https://www.zakon.kz/4919462-po-bankovskim-sporam-zhanna-kim-sudya.html>
- Кредитные споры // <http://stopdolg.ru/kreditnye-spory/>
- Кредитный калькулятор // <http://calculator-credit.ru/calculator.php>.
- Лушин С. С. Договор займа в российском гражданском праве // Молодой ученый. — 2019. — №23. — С. 489-491. — URL <https://moluch.ru/archive/261/60274/> (дата обращения: 14.10.2019).
- Мусина А.А. Банковская система // Посткризисные ориентиры социально-экономического и инновационного развития Казахстана. – 2010. – С.59.
- Назинцева А. Ю. Экономические споры: понятие, виды и причины возникновения // Молодой ученый. — 2017. — №33. — С. 34-35. — URL <https://moluch.ru/archive/167/45415/> (дата обращения: 15.10.2019).

- Омаров Н. Защита прав потребителей в Республике Казахстан // <https://articlekz.com/article/10296>
- Правовая природа банковских договоров (Е.Б.Осипов) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=39550133#pos=6;-157
- Руководящие принципы предпринимательской деятельности в аспекте прав человека (Организация Объединенных Наций, 2011) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=31583210
- С 1 апреля будет действовать новая форма кредитного договора // <https://kapital-kz.turbopages.org/kapital.kz/s/finance/84284/s-1-aprelya-budet-deystvovat-novaya-forma-kreditnogo-dogovora.html>.
- Сакаев Е.Е. Маркетинг в банковской системе // Вестник Инновационного Евразийского Университета (Бывший Павлодарский). – 2012. – С.105-109.
- Серикбаева Ж.Д. Развитие банковской гарантии на фоне финансовой нестабильности банковской системы. Международная академия бизнеса Казахстан, Алматы
- Сисимбаев Е. Как рассматриваются судебные споры по банковским займам // <https://www.zakon.kz/4748087-kak-rassmatrivajutsja-sudebnye-spory-po.html>
- Статистические данные о рассмотрении гражданских дел // <http://sud.gov.kz/rus/content/statisticheskie-dannye-o-rassmotrenii-grazhdanskih-del>
- Сулейменов М.К. Прозрачность условий банковских договоров: международный опыт и банковская практика Казахстана // <https://www.zakon.kz/4951194-prozrachnost-usloviy-bankovskih.html>
- About FIN-NET. URL: https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net/fin-net-network/about-fin-net_en
- Ochrana spotřebitele (Защита прав потребителей банковских услуг в Чехии) // <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/ochrana-spotrebitele/>
- Johnson, Simon, Peter Boone, Alasdair Breach, and Eric Friedman, 2000, Corporate governance in the Asian Financial crisis, Journal of Financial Economics 58, 141-186.
- Lemmon, Michael L., and Karl V. Lins, 2003, Ownership structure, corporate governance, and firm value: Evidence from the East Asian financial crisis, Journal of Finance 58, 1445-1468.
- Levine, Ross, 1999, Law, finance and economic growth, Journal of Financial Intermediation 8, 8–35.

- Qian, Jun, and Philip E. Strahan, 2007, How law and institutions shape financial contracts: The case of bank loans, Journal of Finance 62, 2803–2834.
- Charter of the Customer Rights // <https://racolblegal.com/consumer-protection-in-the-banking-sector/>
- Школа потребителя // https://egov.kz/cms/ru/articles/shkola_potrebiteleya
- Абдукадыр Ш. Защита прав потребителей // https://prg.kz/pravmedia/ask_the_lawyer/zaschita-prav-potrebiteley/page/2/
- Шукало М. Замена некачественного товара // <https://defacto.kz/ru/content/zamena-nekachestvennogo-tovara-potrebitelyu-0>
- Корнилова Е.Ю. Новый банковский продукт: понятие, виды, классификация // <https://cyberleninka.ru/article/n/novyy-bankovskiy-produkt-ponyatie-vidy-klassifikatsiya>
- Тасыбекова М. Как рассматриваются в судах споры с банками // <https://www.zakon.kz/4832980-kak-rassmatrivajutsja-v-sudakh-spory-s.html>
- Галимзянова В. Банки и банковская деятельность // https://prg.kz/pravmedia/ask_the_lawyer/banki-bankovskaya-deyatelnost/page/5/
- Тумабеков Д.А. Банки и заемщики: договорные взаимоотношения // <https://www.sud.gov.kz/rus/content/banki-i-zaemshchiki-dogovornye-vzaimootnosheniya>
- Информационное письмо №29 от «11» декабря 2013 г. Караганда «О практике исчисления суммы индексации взысканных по акту суда денежных сумм» // Карагандинский областной суд Консультативный Совет по выработке единой судебной практики при отправлении правосудия.
- Действие договора при существенном изменении обстоятельств // <https://www.zakon.kz/4622887-dejstvие-dogovora-pri-sushhestvennom.html>
- Почему регулятор не торопится помогать Банку Астаны, Эксимбанку и Qazaq Banki // <https://kapital.kz/finance/69148/pochemu-regulyator-netoropitsya-pomogat-banku-astany-eksimbanku-i-kazak-banki.html>
- Предоставление сведений, составляющих банковскую тайну, правоохранительным органам и имеющихся противоречиях в законе (Айтбаев С.М., адвокат) // <https://www.zakon.kz/4801443-predostavlenie-svedeniy.html>
- Судья Верховного Суда Г. Альмагамбетова: «Некоторые вопросы применения банковского законодательства» // <https://www.sud.gov.kz/rus/massmedia/sudya-verhovnogo-suda-g-almagambetova-nekotorye-voprosy-primeneniya-bankovskogo>

– Чешский Национальный банк // <https://www.cnb.cz/cs/dohled-financi-trh/ochrana-spotrebitele/>

В) Нормативные правовые акты:

– Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 23.03.2019 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1005029

– Кодекс Республики Казахстан от 25 декабря 2017 года № 120-VI «О налогах и других обязательных платежах в бюджет (Налоговый кодекс)» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 10.01.2020 г.) // https://online.zakon.kz/document/?doc_id=36148637#pos=4;-157

– Кодекс Республики Казахстан от 31 октября 2015 года № 377-V «Гражданский процессуальный кодекс Республики Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 22.07.2019 г.) // https://online.zakon.kz/document/?doc_id=34329053

– Гражданский кодекс Республики Казахстан от 1 июля 1999 года № 409-I (Особенная часть) (с изменениями и дополнениями по состоянию на 21.01.2019 г.) // https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1013880

– Гражданский кодекс Республики Казахстан (Общая часть), принят Верховным Советом Республики Казахстан 27 декабря 1994 года (с изменениями и дополнениями по состоянию на 10.01.2020 г.) // https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1006061

– Кодекс Республики Казахстан от 26 декабря 2011 года № 518-IV «О браке (супружестве) и семье» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 27.12.2019 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=31102748#pos=749;-40

– Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 30 ноября 1994 года N 51-ФЗ // http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/

– Закон Казахской Советской Социалистической Республики от 5 июня 1991 года № 640-XII «О защите прав потребителей» (с изменениями от 26.06.92 г.) (утратил силу) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1000507

– Закон Республики Казахстан от 31 августа 1995 года № 2444 «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 10.01.2020 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1003931

– Закон Республики Казахстан от 4 июля 2003 года № 474-II «О государственном регулировании, контроле и надзоре финансового рынка и финансовых организаций» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 02.01.2021 г.) // https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1041467

- Закон Республики Казахстан от 30 марта 1995 года № 2155 «О Национальном Банке Республики Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 01.01.2020 г.) // https://online.zakon.kz/document/?doc_id=1003548
 - Закон Республики Казахстан от 27 декабря 2018 года № 204-VI «О естественных монополиях» (с изменениями и дополнениями от 10.01.2020 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=38681059
 - Закон Республики Казахстан от 26 июля 2007 года № 310-III «О государственной регистрации прав на недвижимое имущество» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 26.12.2019 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30118294
 - Закон Республики Казахстан от 2 апреля 2010 года № 261-IV «Об исполнительном производстве и статусе судебных исполнителей» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 24.04.2019 г.)
 - Закон Республики Казахстан от 4 мая 2010 года № 274-IV «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 14.04.2019 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=30661723
 - Закон Республики Казахстан от 31 августа 1995 года № 2444 «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 21.01.2019 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1003931
 - Закон Республики Казахстан от 23 декабря 1995 года № 2723 «Об ипотеке недвижимого имущества» (с изменениями и дополнениями по состоянию на 21.01.2019 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=1004032
 - Закон Республики Казахстан от 10 января 2018 года № 133-VI «Об оценочной деятельности в Республике Казахстан» (с изменениями от 24.05.2018 г.) // https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=33693545
 - Закон о потребительском кредите 1974 г. Ст. 20. // <https://wiselawyer.ru/poleznoe/62767-pravovoe-regulirovanie-potrebitelskogo-kreditovaniya-zarubezhnom-bankovskom-prave>
 - Нормативное постановление Верховного Суда Республики Казахстан от 31 марта 2017 года № 1 «О применении судами некоторых норм законодательства об исполнительном производстве» (с изменениями от 20.04.2018 г.)
 - Внутренние правила банковского омбудсмана, утвержденные Советом представителей Протокол № 2 от 26 сентября 2011 года // https://online.zakon.kz/document/?doc_id=31489483#pos=3;-45
- Г) Решения судов:

- Определение суда от 18 января 2021 года №3910-21-00-2/74
[//https://office.sud.kz/courtActs/index.xhtml](https://office.sud.kz/courtActs/index.xhtml)
- Определение суда от 15 октября 2020 года № 5510-20-00-2/16
[//https://office.sud.kz/courtActs/index.xhtml](https://office.sud.kz/courtActs/index.xhtml)