



Агентство Республики  
Казахстан по регулированию  
и надзору финансового рынка  
и финансовых организаций



КАЗАХСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  
ХАЛҚЫНЫҢ ИНВЕСТИЦИЈАЛЫҚ  
МӨДЕНІЕТІ МЕН ҚАРЖЫЛЫҚ  
САУАТТЫЛЫҒЫН АРТТЫРУДЫҢ  
2007–2011 ЖЫЛДАРҒА  
АРНАЛҒАН БАҒДАРЛАМАСЫ

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ  
ИНВЕСТИЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ  
И ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ  
НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ  
КАЗАХСТАН НА 2007–2011 ГОДЫ

# ЗАЩИТА

## прав потребителей финансовых услуг

учись управлять своими деньгами



Агентство Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра г. Алматы

Алматы, 2009

# ЗАЩИТА

## прав потребителей финансовых услуг

01

стр.	
02	Ведение
03	Потребитель финансовых услуг и роль государства в защите его прав.
06	Банковские услуги
08	Страховые услуги
10	Накопительная пенсионная система
12	Рынок ценных бумаг
15	Мошенничество на финансовом рынке
17	Заключение

## Введение

Рассмотрим простой пример: Вы приобрели в кредит холодильник за 60 000 тенге, но в итоге банку вы выплатили сумму в размере 100 000 тенге.

Для того, чтобы в конце срока кредитования итоговая сумма для вас не стала неожиданностью, перед получением потребительского займа необходимо заранее выяснить условия кредитования: ставку вознаграждения, включая годовую эффективную, комиссии, а также тарифы за оказание банковских услуг, ознакомиться с графиком погашения займа, способах и размерах погашений, а также узнать итоговую сумму к оплате.

Руководство вашего предприятия требует от всех сотрудников заключения договора о пенсионном обеспечении с определенным накопительным пенсионным фондом, мотивируя это удобством осуществления бухгалтерских отчислений. Отмечаем, что каждый вкладчик наделен правом выбора пенсионного фонда для заключения с ним договора о пенсионном обеспечении за счет обязательных либо добровольных пенсионных взносов, соответственно, понуждение к заключению договора является нарушением ваших прав и интересов.

В таких вопросах немного сложно разбираться, потому что не всегда понятно, как Вас могут обмануть. И если права потребителей других товаров и услуг детально прописаны в одном акте – Законе Казахской Советской Социалистической Республики «О защите прав потребителей» от 1991 года, то нормы по защите прав потребителей финансовых услуг прописаны в нескольких законах, касающихся деятельности финансовых организаций, а также тех или иных финансовых инструментов.

Предположим такую ситуацию – вам нагрубили в магазине, что вы сделаете? Правильно – вы потребуете книгу «жалоб и предложений». Или вы купили туфли, которые через пару дней расклеились? Если сохранен чек, то вы смело идете в магазин, где вам обязаны заменить туфли на аналогичный товар или вернуть деньги. Это обязанность продавца и ваше право как покупателя. С этим все четко и понятно. Такая же ситуация должна быть и с финансовыми услугами, то есть потребителей должны знать свои права и обязанности, чтобы избежать потери своих денег.

Если вы думаете, что вас это не касается, и этим должны интересоваться только финансисты, то вы глубоко ошибаетесь. Все мы, так или иначе, являемся потребителями финансовых услуг. К примеру, многие из нас получают заработную плату на платежную карточку, хранят деньги на депозите, получают банковский займ, осуществляют взносы в пенсионный фонд, перечисляют деньги родным по системе денежных переводов – все это и многое другое является финансовыми услугами.

Задумайтесь только – от неумения защитить свои права на рынке финансовых услуг ввиду незнания законов вы ставите под удар свое благосостояние! Ведь если кто-то за вас выберет пенсионный фонд, от стратегии которого зависит размер ваших будущих пенсионных выплат, то этот кто-то менее всего будет заинтересован в вашей выгоде. Если вы не осведомлены обо всех особенностях тех или иных финансовых инструментов, следовательно, вы не сможете получить процентный доход от пользования определенной услугой. Вместе с тем, незнание рынка, специфики и различий финансовых услуг может сделать обычного человека жертвой мошенников. Ваше финансовое будущее и настоящее зависит от уровня вашей финансовой грамотности, в том числе и от умения защитить свои деньги.

## Понятие потребителя финансовых услуг и роль государства в защите его прав

Итак, вы – **потребитель финансовых услуг** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами финансовых организаций, а также инвестирующее свои деньги в финансовые инструменты.

**Финансовая организация** – это юридическое лицо, осуществляющее предпринимательскую деятельность по предоставлению финансовых услуг (банки второго уровня, страховые компании, накопительные пенсионные фонды, профессиональные участники рынка ценных бумаг).

**Финансовые услуги** – это деятельность участников страхового рынка, рынка ценных бумаг, накопительных пенсионных фондов, банковская деятельность, лицензируемая Агентством Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

Очень важно быть осведомленным о своих правах и обязанностях. К сожалению, у нас в республике до сих пор очень низкий уровень финансово грамотных людей, что порождает недоверие к финансовым институтам. Таким образом, эффективная защита прав потребителей финансовых услуг играет важную роль, так как сомнения граждан ведут к их пассивности, что в свою очередь замедляет развитие экономики, не позволяет внедрять новые инструменты и в глобальном масштабе ведет к негативным результатам.

Все участники рынка в обязательном порядке обязаны соблюдать законы, регулирующие их деятельность, и в случаях, оговоренном договором, по требованию клиентов предоставлять отчетность о своей деятельности, высылать выписки со счетов.

Системная защита прав потребителей необходима во всех финансовых сферах. Для обеспечения регулирования и надзора объектов финансового рынка были созданы государственные организации, контролирующие

деятельности финансовых организаций. Кроме того, разработаны законодательные акты, регулирующие деятельность финансовой системы и регламентирующие различные секторы финансового рынка – банковскую и пенсионную системы, рынки страхования и ценных бумаг.

Государственным органом, осуществляющим надзор и регулирование финансового рынка и финансовых организаций Республики Казахстан является **Агентство Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций** (АФН).

АФН – это единый уполномоченный орган (так называемый мегарегулятор), подчиненный непосредственно Президенту Республики Казахстан и осуществляющий регулирование и надзор всех секторов финансового рынка и финансовых организаций.

#### **Целями АФН являются:**

- обеспечение финансовой стабильности финансового рынка и финансовых организаций, поддержание доверия к финансовой системе в целом;
- обеспечение надлежащего уровня защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг;
- создание равноправных условий для осуществления деятельности финансовых организаций, направленных на поддержание добросовестной конкуренции на финансовом рынке.

Задачами АФН являются:

1. установление стандартов деятельности финансовых организаций, создание стимулов для улучшения корпоративного управления финансовых организаций;
2. мониторинг финансового рынка и финансовых организаций в целях сохранения устойчивости финансовой системы;
3. сосредоточение ресурсов надзора на областях финансового рынка, наиболее подверженных рискам, с целью поддержания финансовой стабильности;
4. стимулирование внедрения современных технологий, обеспечение полноты и доступности информации для потребителей о деятельности финансовых организаций и оказываемых ими финансовых услугах.

АФН в целях обеспечения надлежащего уровня защиты интересов потребителей финансовых услуг ведется непрерывная работа с потребителями финансовых услуг. Все поступающие в АФН обращения от граждан республики регистрируются и рассматриваются, на каждое обращение дается полный и мотивированный ответ. Таким образом, при возникновении

претензий к финансовой организации, вы вправе обратиться по телефону доверия по номеру: 8 (727) 278 81 00 или направить письменное обращение на почтовый и/или электронный адреса: 050000, г. Алматы, Айтеке би, 67, e-mail: afn@afn.kz.

В сфере регулирования финансового рынка и финансовых организаций Республики Казахстан есть и другие государственные уполномоченные органы, осуществляющие контроль и надзор, а также регулирование деятельности финансовых организаций.

Таковыми государственными органами являются Национальный Банк Республики Казахстан и Агентство Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра г. Алматы.

**Национальный Банк Республики Казахстан** (НБ РК) – является центральным банком Республики Казахстан и представляет собой верхний (первый) уровень банковской системы Республики Казахстан. Все иные банки представляют собой нижний (второй) уровень банковской системы за исключением Банка Развития Казахстана, имеющего особый правовой статус. Основной целью деятельности Национального банка является обеспечение стабильности цен в стране.

Отличительной особенностью НБ РК является то, что он не работает с физическими лицами в отличие от банков второго уровня (коммерческих банков). НБ РК участвует в осуществлении контроля и надзора за деятельностью финансовых организаций, а также регулировании их деятельности по вопросам, отнесенным к компетенции Национального Банка.

Основной целью Национального Банка является обеспечение стабильности цен в Республике Казахстан. Для реализации основной цели на Национальный Банк возлагаются следующие задачи:

1. разработка и проведение денежно-кредитной политики государства;
2. обеспечение функционирования платежных систем;
3. осуществление валютного регулирования и валютного контроля;
4. содействие обеспечению стабильности финансовой системы.

Более подробную информацию о деятельности главного банка страны, можно найти на сайте НБ РК – [www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz)

**Агентство Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра г. Алматы** (АРД РФЦА) – государственный орган, непосредственно подчиненный Президенту Республики Казахстан. АРД РФЦА регулирует работу регионального финансового центра города Алматы (РФЦА) и несет ответственность за его развитие.

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

С момента своего образования АРД РФЦА создает благоприятные условия для развития фондового рынка, направляя свои усилия на усовершенствование законодательной базы, развитие инфраструктуры, внедрение новых финансовых инструментов привлечения инвестиций в экономику страны, обучение населения основам фондового рынка.

Веб – сайт Агентства [www.rfca.gov.kz](http://www.rfca.gov.kz), на котором вы найдете полезную информацию о фондовом рынке, его участниках, а также списки компаний, имеющих лицензию на осуществление брокерской деятельности, список эмитентов, которые размещают свои акции на казахстанской фондовой бирже (KASE), и многое другое.

### Банковские услуги

Банковский сектор – один из самых развитых финансовых секторов страны. Перечень услуг, которые предлагают банки, разнообразен и законодательно максимально защищен от действий мошенников.

Необходимо отметить, что в большинстве своем граждане предпочитают инвестиционные инструменты, которые доступны им и понятны, ведь многие не обладают знаниями, необходимыми для принятия инвестиционных решений. Однако отсутствие таких знаний не снимает ответственность за риски, сопровождающие каждую операцию по размещению денег.

Депозиторы в основном самостоятельно несут все риски, связанные с вложением денег в банк, за исключением гарантируемой Казахстанским фондом гарантирования депозитов суммы остатка по депозиту без начисленного вознаграждения.

Это общемировая практика, за рубежом первый подобный фонд – Федеральная корпорация страхования депозитов – был создан в США в 1934 году. По данным международных организаций в настоящее время системы страхования депозитов действуют более чем в 70 странах мира.

В Казахстане система гарантирования вкладов функционирует с конца 1999 года и постоянно совершенствуется с учетом международной практики и рекомендаций международных организаций. Первоначальная сумма гарантийного возмещения по депозитам была равна 400 тысячам тенге, с 1 января 2007 года – 700 тысячам тенге, с 25 октября 2008 года данная сумма в связи с влиянием мирового экономического кризиса была увеличена на период до 1 января 2012 года до 5 миллионов тенге. С 1 января 2012 года гарантированный размер возмещения составит 1 миллион тенге. Необходи-

мо отметить, что гарантийное возмещение распространяется только на сумму остатка по депозиту и не учитывает начисленные вознаграждения, то есть вознаграждение не возмещается.

Гарантия распространяется на все депозиты физических лиц в банках второго уровня в национальной и иностранной валютах, удостоверенные договорами банковского счета, банковского вклада и иными документами. Если в банке размещено несколько депозитов, различающихся по видам и валюте, фонд выплачивает по ним совокупное возмещение на сумму, не превышающую сумму гарантийного возмещения. Таким образом, сохранность вкладов физических лиц обеспечивается в размере не более установленной суммы гарантийного возмещения.

При принудительной ликвидации банка, Фонд гарантирования депозитов в течение 14-ти рабочих дней со дня вступления в силу решения суда оповещает население посредством средств массовой информации (СМИ). Объявление о начале выплат гарантийного возмещения и местах выплат публикуется в периодических печатных изданиях, распространяемых по всей территории Казахстана на государственном и русском языках. Вкладчики могут в течение 6 месяцев со дня выхода объявления обратиться в банк-агент и написать заявление о выплате возмещений.

Вместе с тем вкладчики должны знать, что АФН дает разрешение на добровольную ликвидацию банка только в том случае, если банк обязуется удовлетворить требования всех его кредиторов в полном объеме, в том числе вкладчиков, что подтверждается балансовым отчетом, который свидетельствует о достаточности средств для проведения всех расчетов и прилагается к ходатайству о выдаче разрешения. Вместе с тем, при добровольной ликвидации банка, вкладчики получают основной долг и начисленное вознаграждение в полном объеме.

Также одним из популярных банковских продуктов являются банковские займы.

Решение о получении кредита – это ответственное решение.

Все заемщики должны понимать, что кредит легче получить, чем его погашать. И чтобы не ввести себя и свою семью в долговую яму, потенциальному заемщику прежде чем принять решение о получении кредита необходимо:

1. оценить свои потребности в его получении и возможности по своевременному обслуживанию (погашению);
2. рассчитать свои финансовые возможности исходя из приходной и расходной частей семейного бюджета;
3. проанализировать свой бюджет с учетом ожидаемого роста расходной части на предстоящие платежи по кредиту;

4. понимать, что получение кредита предполагает обязанность вернуть в установленные договором сроки основную сумму долга (сумма, которая была получена от организации), а также уплатить проценты за пользование кредитом.

В этой связи в целях информированности об условиях предоставления необходимо предварительно запросить у менеджера Банка информацию о:

- **размере ставки вознаграждения**, отражающей стоимость займа (вознаграждение банку) за указанный период времени;
- **размере годовой эффективной ставки вознаграждения**, отражающей реальную стоимость займа с учетом взимаемых Банком комиссий и дополнительных сборов, связанных с выдачей и обслуживанием займа;
- **график погашения займа**, указывающий сроки и размеры регулярных погашений;
- **итоговую сумму вознаграждения**, уплачиваемую банку за весь период пользования займом.

В случае непредставления сотрудником банка данной информации вы вправе обратиться в АФН с соответствующим письменным заявлением. Необходимо отметить, что защита прав потребителей заключается прежде всего в устанавливаемых регулируемыми органами в законах и нормативных правовых актах требованиях к финансовым организациям, направленных на поддержание стабильности финансовой системы и защиту прав потребителей финансовых услуг. Например, запрет на одностороннее увеличение ставки вознаграждения и размеров комиссий и тарифов в договорах банковского займа физических лиц, обязательность указания годовой эффективной ставки вознаграждения по займам и депозитам в договорах.

### Страховые услуги

**Страхование является своеобразной системой защиты имущественных интересов граждан современного общества. Существуют два вида страхования – личное и имущественное.**

При личном страховании объектом страхования является жизнь, здоровье и трудоспособность человека.

Имущественное страхование – это сфера, в которой объектом страховых отношений выступает имущество.

При страховании гражданско-правовой ответственности страхуется риск ответственности по обязательствам, возникающим вследствие причи-

нения вреда жизни, здоровью или имуществу третьих лиц, а также ответственности по обязательствам, возникающим из договоров.

Сами того не ведая, вы уже можете быть застрахованы, например:

- если вы едете в общественном транспорте (автобус, самолет, поезд и т. д.), то транспортная компания застраховала свою ответственность перед вами на случай наступления происшествия во время перевозки пассажира;
- если вы работаете на предприятии, то ваш работодатель застраховал свою ответственность перед вами на случай происшествия на производстве;
- если вы живете вблизи промышленного или другого объекта, деятельность которого сопряжена с рисками аварии и причинения вреда окружающим, то это предприятие застраховало свою ответственность перед вами на случай причинения вреда вашему имуществу и/или здоровью;
- водители страхуют свою ответственность на случай дорожно-транспортного происшествия, поэтому любой участник дорожного движения, в том числе и пешеходы, могут рассчитывать на компенсацию в случае дорожно-транспортного происшествия.

На законодательном уровне утверждается ряд обязательных видов страхования, чтобы вне зависимости от финансового состояния виновника происшествия ущерб был возмещен пострадавшему. Однако это не значит, что вы можете ни о чем не беспокоиться. Чтобы минимизировать риски, вы должны позаботиться о собственной безопасности, по возможности застраховать свое имущество, здоровье и жизнь.

При выборе страховой компании обращайте внимание на наличие лицензии, может ли компания заниматься данной деятельностью, кто ее учредители, как давно существует на рынке, насколько выполняются пруденциальные нормативы и другие требования, были ли жалобы на эту компанию в АФН и какого рода.

При заключении договора страхования необходимо внимательно прочитать и проанализировать его, в первую очередь – условия выплат при страховом случае.

В Казахстане действует система гарантирования страховых выплат, что дополнительно защищает вас от потери своих денег в случае ликвидации страховой компании. Фонд гарантирования страховых выплат (ФГСВ) согласно законодательству Республики Казахстан принимает на себя обязательства по осуществлению гарантийных выплат кредиторам при наступлении страхового случая по договорам обязательного страхования принудительно ликвидируемой страховой организации со дня вступления в силу решения

суда о принудительной ликвидации страховой организации-участника.

Таким образом, основной задачей ФГСВ является защита прав и законных интересов кредиторов в случае принудительной ликвидации страховой организации-участника. В целях выполнения своей основной задачи ФГСВ осуществляет следующие функции: привлекает обязательные и чрезвычайные взносы страховых организаций-участников; осуществляет гарантийные и компенсационные выплаты; для сохранности и преумножения взносов осуществляет инвестиционную деятельность.

В настоящее время ФГСВ гарантирует страховые выплаты по трём видам обязательного страхования: гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств, гражданско-правовой ответственности перевозчика перед пассажирами и гражданско-правовой ответственности туроператора и турагента.

Участниками системы гарантирования страховых выплат являются более 30 страховых организаций.

Резерв гарантирования страховых выплат ФГСВ создан за счет обязательных взносов страховых организаций – участников фонда. Страховые организации, не участвующие в системе гарантирования страховых выплат, не могут осуществлять страхование соответствующих видов рисков. Для граждан это является еще одним фактором снижения рисков неполучения страховых выплат.

Вместе с тем, в случае, если компания ликвидируется не в принудительном порядке, а добровольно, то у ФГСВ не возникают обязательства по гарантированным выплатам.

### **Накопительная пенсионная система**

Действующая законодательная база предусматривает определенный уровень сохранности пенсионных накоплений. Государство гарантирует сохранность ваших обязательных пенсионных взносов в накопительных пенсионных фондах (НПФ) в размере фактически внесенных обязательных пенсионных взносов с учетом уровня инфляции на момент получения вкладчиком права на пенсионные выплаты.

В случае ликвидации накопительного пенсионного фонда, причем как принудительной, так и добровольной, все пенсионные активы переводятся в другой накопительный пенсионный фонд, который выберет вкладчик (при наличии заявления), в течение 30 календарных дней с момента назначения временной администрации или ликвидационной комиссии. Если

вкладчик не обратился с заявлением о переводе пенсионных накоплений в определенный НПФ, то временная администрация (ликвидационная комиссия) по согласованию с АФН принимает самостоятельно решение о переводе ваших денег в другой НПФ.

Для того, чтобы защитить ваши накопления, государство в лице АФН жестко регулирует деятельность НПФ, проводит тщательную проверку, прежде чем выдать лицензию, и осуществляет надзор за процессом инвестирования пенсионных накоплений.

НПФ запрещается: заниматься предпринимательской деятельностью, покупать или продавать имущество (исключение составляют имущество для собственных нужд и некоторые финансовые инструменты, перечень которых определяется АФН), оказывать услуги по страхованию, передавать в залог пенсионные активы, а также выпускать ценные бумаги, кроме акций.

С 1 апреля 2009 года введена система «автопереводов» в целях обеспечения выполнения законодательного требования о хранении пенсионных накоплений за счет обязательных пенсионных взносов каждого гражданина Казахстана только в одном пенсионном фонде. Данное нововведение внедрено для того, чтобы обеспечить эффективность накопительной пенсионной системы, возможность установления точной информации о количестве вкладчиков и их суммах накоплений.

Вкладчик имеет право поменять НПФ по своему усмотрению, но не более 2-х раз в год. Для этого необходимо заключить пенсионный договор с определенным вами НПФ, после чего деньги автоматически в течение 15 рабочих дней переводятся на ваш новый счет в новом НПФ.

При выборе НПФ обратите внимание на следующие моменты – состав акционеров, величину собственного и уставного капитала, число вкладчиков, доверивших свои накопления, объем пенсионных накоплений и выплат, начисленный и «чистый» инвестиционный доход, размер собственного капитала. Эту информацию вы сможете получить на сайте НПФ, однако если в открытом доступе ее нет, то это уже повод насторожиться. Обратите внимание на стоимость дополнительных услуг, такие как: отправка выписки по счету посредством короткого электронного сообщения мобильной связи и/или электронной почты, наличие разветвленной сети и другое.

Кроме того, финансовые показатели и результаты деятельности всех НПФ размещаются на веб – сайте АФН ([www.afn.kz](http://www.afn.kz)), где вы можете с ними ознакомиться и сравнить тарифы аналогичных услуг всех НПФ. На сегодняшний день в Казахстане осуществляют свою деятельность 14 НПФ, которые имеют 75 филиалов по всей республике и 48 представительств.

## Рынок ценных бумаг

Рынок ценных бумаг весьма специфичен, на этом рынке, как нигде более, уровень риска и дохода зависит от решений и стратегии инвестора. Люди, занимающиеся инвестиционной деятельностью, несут личную ответственность за свои инвестиционные решения. Рынок ценных бумаг рискован, непредсказуем, но очень прибыльный, если знать его особенности, видеть тенденции рынка, быстро реагировать на происходящую на рынке ситуацию и в зависимости от этого совершать сделки. Но даже здесь государство обеспечивает регулирование фондового рынка, чтобы не допустить его стихийность.

Основные участники рынка ценных бумаг – это инвесторы, эмитенты ценных бумаг, брокеры и другие посредники.

Инвесторы размещают свои деньги с целью получения инвестиционного дохода. Другими словами, они покупают ценные бумаги в виде акций, облигаций или паев и по истечении периода времени, дождавшись роста их стоимости, продают. Инвестором может быть как отдельный человек – любой казахстанец, так и целые компании, например, пенсионные фонды или инвестиционные компании, или институциональные инвесторы. Другие участники фондового рынка – это эмитенты ценных бумаг. Эмитенты – это компании, которые хотят привлечь средства для развития своего бизнеса за счет выпуска ценных бумаг.

Третий участник фондового рынка – это брокеры, которые являются посредниками между инвесторами и эмитентами. Брокеры – это профессиональные участники рынка ценных бумаг, совершающие сделки с эмиссионными ценными бумагами и иными финансовыми инструментами по поручению, за счет и в интересах клиента. Также на рынке ценных бумаг функционирует фондовая биржа – место, где происходит торговля ценными бумагами или валютой. Фондовая биржа – юридическое лицо, созданное в организационно-правовой форме акционерного общества, осуществляющее организационное и техническое обеспечение торгов путем их непосредственного проведения с использованием торговых систем данного организатора торгов.

Из других посредников на рынке ценных бумаг также присутствуют регистратор, трансфер-агент, Центральный депозитарий, кастодиан и управляющие инвестиционным портфелем.

Регистратор – профессиональный участник рынка ценных бумаг, осуществляющий формирование, хранение и ведение системы реестров держателей ценных бумаг.

Трансферт-агент – профессиональный участник рынка ценных бумаг, оказывающий услуги по приему и передаче документов (информации) между своими клиентами. В нашей стране трансфер-агентом является АО «Казпочта» благодаря своей разветвленной системе филиалов.

Центральный депозитарий – это специализированная некоммерческая организация, основной функцией которой является осуществление депозитарной деятельности, которая заключается в хранении и учете финансовых инструментов, а также выполнении других функций определенных законодательством о рынке ценных бумаг.

Кастодиальную деятельность на рынке ценных бумаг вправе осуществлять банки, обладающие лицензиями на кастодиальную деятельность и сейфовые операции. Банки – кастодианы осуществляют учет финансовых инструментов и денег клиентов, подтверждают их права по ним, а также хранят документарные финансовые инструменты клиентов с принятием на себя обязательств по их сохранности.

Все данные организации составляют инфраструктуру рынка ценных бумаг и призваны обеспечивать слаженность работы фондового рынка. На каждом этапе действия профессиональных участников рынка ценных бумаг регламентируются законодательством о рынке ценных бумаг, а также контролируются и регулируются уполномоченным органом в лице АФН. К примеру, вы обратились в паевый инвестиционный фонд (ПИФ) и подписали с ним договор.

**Во-первых**, надежность ваших вложений в ПИФ обеспечивается тем, что деятельность управляющих компаний как и других профессиональных участников рынка ценных бумаг лицензируется. Прежде, чем осуществлять деятельность на рынке ценных бумаг любая компания должна соответствовать определенным требованиям и предоставить ряд необходимых документов, доказывающих возможность осуществления деятельности на фондовом рынке, а также пройти тщательную проверку.

**Во-вторых**, надежность ваших вложений в ПИФ обеспечивает регистратор, отвечающий за ведение реестра (списка) владельцев паев ПИФов. Регистратор должен быть независим от самого фонда и управляющей компании, а также обеспечивать зачисление и списание паев в своей системе только после полного подтверждения волеизъявлений клиентов, как управляющей компанией, так и банком-кастодианом. Так, в реестре указана доля в ПИФ каждого пайщика.

**В-третьих**, Ваши деньги (активы) будут храниться на счете управляющей компании ПИФ в банке – кастодиане отдельно от его собственных денег (активов). При этом кастодиан осуществляет контроль о соответствии

всех операции установленным требованием. Так, если управляющая компания решит провести сделку, которая противоречит законодательству, то банк-кастодиан не даст согласия на ее осуществление.

В случае закрытия управляющей компании она не будет иметь доступа к активам ПИФ, что является гарантией предотвращения потерь ваших денег.

**В-четвертых**, цепочку контроля независимых друг от друга организаций замыкает аудиторская организация, которая проверяет правильность ведения учета и отчетности управляющей компании.

**В-пятых**, надежность инвестиций клиента обеспечивается требованиями со стороны государства в лице АФН к финансовой устойчивости в форме пруденциальных нормативов и других обязательных к соблюдению нормы и лимитов к выполнению управляющей компанией ПИФ, а также другими профессиональными участниками рынка ценных бумаг в целях минимизации убытков клиентов.

АФН на постоянной основе осуществляет мониторинг соблюдения данных показателей участниками финансового рынка. В случае их нарушения к ним могут быть применены различные меры воздействия, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, – от письменного предупреждения или штрафа до административной и даже уголовной ответственности.

Наконец, для защиты интересов инвесторов имеется комплекс мер, таких как: требования об обязательном ежегодном аудите управляющей компании, законодательные ограничения деятельности управляющей компании, нацеленные на снижение инвестиционных рисков, а также требование обязательного раскрытия информации о деятельности инвестиционного фонда.

Отмечаем, что существование указанных гарантий обусловлено тем, чтобы фондовый рынок работал четко, был максимально прозрачен и на рынке не было компаний, не соответствующих требованиям государственных регуляторов.

Таким образом на фондовом рынке обеспечивается надзор за состоянием инфраструктуры и ее объектов, но нет гарантий сохранности инвестиций и получения доходов. Дело в том, что рынок ценных бумаг зависит от колебаний экономики, от изменений спроса и предложения, макроэкономических показателей и других факторов, в этой связи никто из участников фондового рынка не может гарантировать 100 % доход от ценных бумаг, за исключением государственных облигаций. В этой связи инструменты фондового рынка являются рисковыми, то есть доходность может быть как

очень высокой, так и, ввиду высокого уровня рисков, низкой или даже отрицательной, или убыточной.

Это еще не значит, что деньги будут потеряны. Многое зависит от самих инвесторов, от их финансовой грамотности и профессионализма. В определенных ситуациях, когда котировки падают, если инвесторы не будут паниковать и продавать свои ценные бумаги ниже цены приобретения то вполне возможно, что следующие периоды, когда котировки вырастут, они окажутся в выигрыше.

### Мошенничество на финансовом рынке

«Бесплатный сыр бывает только в мышеловке» – эта поговорка очень актуальна, когда речь идет о мошенничестве на финансовом рынке. Всегда должны настораживать очень выгодные предложения о вложении денег от незнакомого (а порой и знакомого) человека, условия которых непонятны или непрозрачны.

Прежде чем принять решение необходимо ответить на вопросы: существует ли регулирование (разрешения либо лицензирования) со стороны государства, имеются ли гарантии, за чей счет и каким образом будет начисляться доход, какие существуют риски, предоставляется ли Вам точные данные организации либо посредника, позволяющие в случае убытков определить их место нахождения. Если нет четких данных либо они не легитимны то лучше не рисковать.

Помимо различных методов получения денег у граждан обманным путем при помощи сотовых телефонов, электронных писем, мнимых проверяющих, сборщиков налогов и коммунальных выплат существуют виды мошенничества, которые непосредственно относятся к финансовым услугам. Убытки от финансовых аферистов намного неприятнее, так как по размеру они намного больше.

По результатам исследования, проведенного в рамках Программы повышения инвестиционной культуры и финансовой грамотности на 2007-2011 годы, было выявлено, что большая часть населения страны из всех финансовых институтов знакома с услугами банковского сектора. Действительно, кто из нас не знает, что такое «банковский заем» или «депозит»? Однако именно на столь популярном «банковском займе» многие мошенники и обогащаются.

Самые распространенные виды обмана – это оформление займа или снятие вклада по поддельным документам, а также обещание лже-посредников помочь с кредитом за определенную «мзду». Для того, чтобы

избежать потерь, не следует афишировать свои решения об оформлении банковского займа и сообщать без надобности свои банковские реквизиты и информацию о пин-коде третьим лицам, периодически проверять состояние сберегательного счета, остаток задолженности по займу и прочую отчетность.

Не следует так же копировать в неограниченном количестве и доверять третьим лицам свои документы и их копии, чтобы ими не могли воспользоваться мошенники.

Также существует опасность быть обманутым, если вы попадетесь на удочку мошенников и заплатите третьему лицу за возможность получения банковского займа. Это чревато не только потерей денег, но и привлечением вас к административной, а то и уголовной ответственности. Все зависит от размера суммы, которую вы предложили третьему лицу. Все банковские операции должны проводиться непосредственно в банковском учреждении или его филиалах.

**На рынке страхования самым популярным видом обмана является продажа фальшивых страховых полисов.** В этой связи для того, чтобы не быть обманутым, не покупайте страховой полис с рук и старайтесь купить в офисе компании или ее представительстве. Необходимо также внимательно изучить все нормы договора перед подписанием, так как наличие вашей подписи будет свидетельствовать о вашем согласии со всеми условиями договора страхования, а также убедитесь, что ваш договор страхования (полис) внесен в базу данных страховой компании.

На рынке ценных бумаг и в системе пенсионных накоплений также могут совершаться сделки по поддельным либо утерянным документам или без вашего ведома, например, перевести пенсионные накопления в другой НПФ или совершить куплю-продажу ценных бумаг без волеизъявления собственника. Во избежание таких случаев запрашиваете отчетность о своих вложениях в НПФ и брокерской компании.

Во всех случаях утеряны удостоверение или другие документы, необходимо срочно сообщить в соответствующие правоохранительные органы и обслуживающие финансовые организации. Мошенничество в целом – уголовно наказуемое деяние, которое является предметом разбирательств правоохранительных органов.

Как видите, виды мошенничеств могут быть различными, и чтобы не потерять свои личные деньги, необходимо быть осмотрительным. Прежде чем доверить свои деньги какой-либо финансовой организации, следует удостовериться о наличии у нее лицензии, узнать об опыте ее работы, так как большинство лже-компаний ссылаются на свою «международность», а при проверке оказывается, что они существуют всего лишь неделю и планируют исчезнуть как только соберут деньги доверчивых граждан.

Эти и другие предосторожности помогут избежать потерь ваших финансов.

## Заключение

Мы постарались в этой небольшой брошюре рассказать о системе и механизмах защиты прав потребителей финансовых услуг. Надеемся, что на большую часть ваших вопросов относительно финансовых услуг банков, страховых компаний, накопительных пенсионных фондов и посредников на рынке ценных бумаг вы получили ответы. Следующая Ваша задача, как потребителей, больше узнавать об особенностях финансовых инструментов, о правах и обязанностях в соответствии с законодательством, чтобы обеспечить эффективность Ваших финансовых операций.

Более подробную информацию вы можете получить по телефону горячей линии 8 800 080 0177 или на сайте [www.fingramota.kz](http://www.fingramota.kz)

## **ЗАЩИТА** прав потребителей финансовых услуг

Агентство Республики Казахстан по регулированию деятельности регионального финансового центра города Алматы

Алматы, 2009