

8
УРОК

МОИ ПРАВА
И ОБЯЗАННОСТИ
КАК ЗАЕМЩИКА

СТРАХОВАНИЕ

НЕПРИКОСНОВЕННЫЙ
ЗАПАС

КРЕДИТНЫЙ
ДОГОВОР

СБЕРЕЖЕНИЯ

ПЛАТЕЖИ
И ПЕРЕВОДЫ

ВЫБОР
КРЕДИТА

ЛУЧШИЙ
КРЕДИТ

УЧЕТ

ДОМАШНИЙ БЮДЖЕТ

«Построй» надежный дом за 10 уроков

ДОРОГОЙ ДРУГ!

Вы держите в руках брошюру Программы по повышению финансовой грамотности населения, которую реализует КМФ во всех своих филиалах и отделениях.

Данная программа разработана Фондом «КМФ-Демеу» при участии американской некоммерческой организации ACIDI/VOCA. Чтобы понять, какие темы будут Вам интересны и полезны, мы провели исследование по оценке потребности в обучении среди клиентов. По результатам исследования определили 10 основных тем. По каждой теме Вы можете пройти тренинги (уроки), которые проводят сотрудники КМФ, и получить брошюру. За основу наших уроков мы взяли реальные примеры из жизни казахстанских семей. Мы надеемся, что в Программе Вы найдете полезные для Вас идеи, подходы и инструменты, которые помогут более успешно управлять финансами Вашей семьи и повысить ее благосостояние.

РЕКОМЕНДУЕМ ВАМ ВМЕСТЕ С КРЕДИТНЫМИ СОТРУДНИКАМИ КМФ ПРОЙТИ СЛЕДУЮЩИЕ УРОКИ:

- 1 УРОК:** Если я захочу, я это смогу: домашний бюджет и финансовое планирование в семье.
- 2 УРОК:** Учет финансов моей семьи.
- 3 УРОК:** В жизни случается всякое: как защитить семейный кошелек от непредвиденных ситуаций.
- 4 УРОК:** «За» и «против» различных способов сбережений.
- 5 УРОК:** Как мне выбрать лучший кредит?
- 6 УРОК:** Кредит: как избежать проблем?
- 7 УРОК:** Что надо знать, прежде чем подписать договор?
- 8 УРОК:** Мои права и обязанности как заемщика.
- 9 УРОК:** От «налички» к «безналичке» – варианты осуществления платежей.
- 10 УРОК:** Страхование: нужно ли оно мне?

Желаем Вам счастья и процветания!
С уважением, Фонд «КМФ-Демеу».

РАВНОПРАВНОЕ ПАРТНЕРСТВО

Давайте разберемся в балансе прав и обязательств клиентов, потому что без прав не бывает обязательств и наоборот.

«ГЛАВНОЕ УСЛОВИЕ ЛЮБОЙ СДЕЛКИ – ЭТО ВЗАИМНАЯ ВЫГОДА»



**УСТОЙЧИВОЕ ПАРТНЕРСТВО МОЖЕТ БЫТЬ ТОЛЬКО ТАМ,
ГДЕ КАЖДАЯ ИЗ СТОРОН ПОЛУЧАЕТ СВОЮ ВЫГОДУ.**

1. В чем выгода потребителя кредита?

- ◆ Купить товар и начать пользоваться им гораздо раньше, чем появится возможность накопить нужную сумму;
- ◆ Вложить средства в бизнес для получения большей прибыли;
- ◆ Получить необходимую сумму, если не хватает до зарплаты.

2. В чем выгода кредитной организации?

- ◆ Выполнение миссии;
- ◆ Расширение деятельности;
- ◆ Получение прибыли.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАЕМЩИКА:

Мы уже определили, что Кредитная сделка выгодна обеим сторонам, и стороны являются равноправными партнерами. И как партнеры, обе стороны: и заемщик, и кредитор, имеют свои права и обязательства друг перед другом.

Многие потребители финансовых услуг просто не осведомлены в полной мере о своих правах, но это не значит, что их нет.

ЗАЕМЩИК ИМЕЕТ СЛЕДУЮЩИЕ ПРАВА:

1.

В ОТНОШЕНИИ ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ:

- ◆ До подписания договора получить всю необходимую информацию, касающуюся условий кредита, включая:
 - ◇ годовую эффективную ставку вознаграждения;
 - ◇ все комиссии и платежи, которые необходимо сделать однократно или делать периодически;
 - ◇ срок, на который выдается кредит;
 - ◇ требования к обеспечению кредита;
 - ◇ график погашения кредита;
 - ◇ а также штрафы, пени, неустойки в случае задержки очередного погашения кредита.
- ◆ Обращаться за дополнительными разъяснениями по любым вопросам, связанным с получением и использованием кредита.
- ◆ Получить текст контракта для предварительного изучения и, при необходимости, совет юриста.

2.

В ОТНОШЕНИИ ПОГАШЕНИЯ:

- ◆ Отказаться от получения кредита, даже если уже вынесено решение о его выдаче, или попросить дополнительное время для обдумывания и принятия окончательного решения.
- ◆ Погасить кредит досрочно.

3.**В ОТНОШЕНИИ ЭТИКИ:**

- ◆ Уважительное отношение со стороны работников кредитной организации.
- ◆ Уважительное отношение со стороны представителей кредитной организации при задержках платежа.
- ◆ Уважительное отношение к клиентам со стороны представителей кредитной организации во время любых визитов.
- ◆ Подать жалобу в соответствии с принятой в организации процедурой.

4.**В ОТНОШЕНИИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ДАННЫХ ЗАЕМЩИКА:**

- ◆ Знать, как организация распорядится данными заемщика.
- ◆ Сохранять конфиденциальность в отношении персональных данных заемщика.

Как правило, во всех финансовых организациях существуют следующие **СПОСОБЫ ОБРАЩЕНИЙ** для подачи жалоб, замечаний и предложений:

- 1. Телефон доверия, или «горячая линия»,** на который Вы можете звонить бесплатно по Республике Казахстан.
- 2. Практически на всех сайтах** имеется **раздел для вопросов и обращений клиентов**, где Вы можете написать свое обращение.
- 3. В некоторых организациях** существуют так называемые **ящики доверия**, куда Вы можете написать свою жалобу.
- 4. Вы можете отправить свое письменное обращение по почте** на имя Руководителя финансовой организации.
- 5. Вы можете оставить свое письменное обращение в офисе организации**, зарегистрировав его у секретаря.

ВНИМАНИЕ!

Если вы хотите лично получить ответ на свой вопрос – оставьте свои контакты, и с вами обязательно свяжутся.

Имейте в виду, что это список основных прав и обязательств заемщика!

Скорее всего, Ваши обязательства по отношению к кредитной организации будут озвучены ее сотрудниками подробно, а Ваши права, возможно, не будут представлены так детально, поэтому **СВОИ ПРАВА ВАЖНО ЗНАТЬ и ПОЛЬЗОВАТЬСЯ ИМИ.**

ДАВАЙТЕ РАССМОТРИМ ИСТОРИЮ АРМАНА.

Арман при оформлении заявки на кредит попросил объяснить расчет годовой эффективной ставки вознаграждения (ГЭСВ) для того, чтобы сравнить ее с ГЭСВ в другой кредитной организации. Кредитный сотрудник отказал Арману, ссылаясь на то, что у него нет свободного времени, и сказал, что всю информацию Арман получит при оформлении кредита. Арман ранее ознакомился о своих правах и ответил кредитному сотруднику следующее:

«Получить исчерпывающую информацию о кредите – мое право. Чтобы сравнить, какой кредит дешевле, мне надо знать обо всех моих начальных и будущих затратах по кредиту, в частности, годовую эффективную ставку вознаграждения. Ваша обязанность – дать мне необходимую информацию и разъяснения, поэтому, пожалуйста, сделайте то, о чем я попросил».

Если Вы окажетесь в такой же ситуации, и после такой просьбы сотрудник банка не даст Вам требуемой информации, смело подавайте жалобу.



Помните, что, выполняя свои кредитные обязательства, следует быть очень дисциплинированным, так как от этого зависит Ваша кредитная история.

Хорошая кредитная история создается дисциплинированным выполнением кредитных обязательств и позволит вам в будущем получить более выгодные условия кредита.

Со стороны финансовых организаций **кредиты для клиентов, имевших проблемы с возвратом кредита**, считаются «**рискованными**», и поэтому к ним применяются более высокие требования, возможно даже, что в кредите будет отказано.

ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЗАЕМЩИКА:

1.

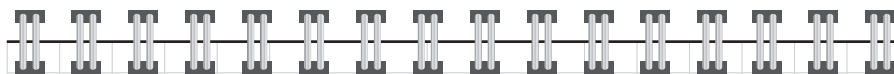
В ОТНОШЕНИИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ:

- ◆ Раскрыть всю, требуемую для принятия кредитного решения, информацию.
- ◆ Сообщать об уже имеющихся кредитах.
- ◆ Сообщать об изменениях, связанных с возможностью выплаты.

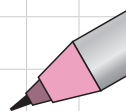
2.

В ОТНОШЕНИИ ПОГАШЕНИЯ:

- ◆ Выплатить/выплачивать все, связанные с получением кредита, комиссии и другие платежи.
- ◆ Уплатить расходы, связанные с оформлением договора обеспечения.
- ◆ Расходовать сумму кредита только на те цели, которые указаны в кредитном договоре.
- ◆ Своевременно выплачивать кредит, проценты, неустойки в виде пени и/или штрафа.
- ◆ В случае просрочки платежей по кредиту и/или процентам немедленно погасить такую задолженность.



Рекомендации заемщику



- ◆ Не передавайте полученные займы в долг, не оформляйте кредиты для третьих лиц, так как ответственность по погашению кредита остается за лицом, подписавшим договор займа.
- ◆ Никогда не обращайтесь в непроверенные организации и не подписывайте документы с неизвестными лицами, не ознакомившись с ними.
- ◆ Никогда и никому не передавайте денежные средства для погашения кредита, за исключением Координаторов ваших групп. Всегда сами погашайте ежемесячные платежи в кассах или терминалах.
- ◆ Предоставляя оригиналы своих документов кредитным сотрудникам, всегда находитесь рядом и уточняйте для чего им необходимы ваши документы. Дождитесь пока Вам их вернут, никогда не оставляйте свои документы на длительное время третьему лицу.
- ◆ Работники финансовой организации не вправе от Вас требовать подарки и другие виды благодарностей за оформление кредита, если же такое случилось, то Вы можете обратиться по каналам коммуникаций, указанным в наших уроках.

Для заметок

A spiral-bound notebook page with a grid pattern. The page is ruled with a horizontal line at the top and a vertical line on the left side, creating a header and a left margin. The rest of the page is filled with a grid of small squares. The spiral binding is visible at the top edge.

Для записок

A spiral-bound notebook page with a grid pattern. The page is oriented vertically and features a black spiral binding along the top edge. The grid consists of 15 columns and 25 rows. The top row is a header row, and the remaining 24 rows are for writing. The page is otherwise blank.

О КОНСУЛЬТАНТЕ ПРОЕКТА – КМФ

КМФ является одним из лидеров сектора микрофинансирования в Центральной Азии, странах Кавказа, СНГ и Восточной Европы. Компания начала свою деятельность в 1997 году.

Основное направление деятельности КМФ – предоставление индивидуальных и групповых кредитов на следующие цели: бизнес, торговля, полеводство и животноводство, производство, услуги и потребительское кредитование.

Сегодня МФО «КМФ» является самой крупной микрофинансовой организацией в Казахстане и имеет более 130 000 клиентов, и выдала за свою историю более 200 тысяч кредитов (данные на 01.03.2015).

КМФ имеет широкую региональную сеть, состоящую из 18 филиалов в крупных городах Казахстана и более 75 отделений, из которых 65 находятся в сельской местности. В общей сложности все эти подразделения осуществляют доступ к микрофинансовым услугам жителям более 3 500 отдаленных населенных пунктов.

В своей деятельности КМФ ориентирована на построение долгосрочных партнерских отношений с клиентами, основанных на взаимном доверии, понимании и уважении. Благодаря финансовой поддержке КМФ за 18 лет ее деятельности более 200 тысяч казахстанцев смогли начать и расширить свой бизнес, улучшить жилищные условия и дать образование своим детям.

Немаловажным является тот факт, что социальная ответственность лежит в основе деятельности компании с момента ее создания. КМФ всегда стремится улучшать условия кредитования и оказывать дополнительные услуги клиентам, в том числе и нефинансовые. С декабря 2013 года совместно с Корпоративным Фондом КМФ-Демеу был запущен новый нефинансовый продукт – бесплатное обучение Финансовой грамотности населения. Социальная миссия КМФ заключается и в том, чтобы путем предоставления качественных услуг, научить клиента большей осведомленности в вопросах финансовой грамотности.

Благодарим за доверие!









ИНИЦИАТОР ПРОЕКТА:

Корпоративный Фонд «КМФ-Демеу»
8 (727) 250 68 77, 250 68 78, факс: 250 68 76

КОНСУЛЬТАНТЫ ПРОЕКТА – ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ МФО «КМФ»:

АКТОБЕ:

ул. Бр. Жубановых, 285 Д, 8 (7132) 55 43 42, 55 40 21

АЛМАТЫ:

ул. Розыбакиева, 45 Г, 8 (727) 374 20 53
ул. Калдаякова, 30, 8 (727) 266 83 51, 266 83 52

АСТАНА:

ул. Абая, 75, 8 (7172) 55 93 27, 55 93 28, 55 93 29

КАРАГАНДА:

пр. Н. Абдирова, 25, 8 (7212) 42 51 33, 41 27 56

КОСТАНЫ:

ул. Баймагамбетова, 201, 8 (7142) 59 32 47, 59 32 48

КОКШЕТАУ:

ул. Ауельбекова, 62, 8 (7162) 26 92 82, 26 46 05, 26 45 34

КЫЗЫЛОРДА:

ул. Желтоқсан, 9 Д, ж/к «Ер Ару», 8 (7242) 26 38 47

ПАВЛОДАР:

ул. Ак. Бектурова, 66, 8 (7182) 59 36 96, 59 36 97, 59 36 98

ПЕТРОПАВЛОВСК:

ул. Букетова, 16, 8 (7152) 46 38 45, 46 38 53

СЕМЕЙ:

ул. Б. Момышулы, 31/33, 8 (7222) 56 11 05

ТАЛДЫКОРГАН:

ул. Абая, 245, 8 (7282) 27 03 51, 27 15 47

ТАРАЗ:

ул. Байзақ батыра, 187, 8 (7262) 46 80 71, 46 80 72

ТУРКЕСТАН:

ул. С. Ерубаева, 249 А, 8 (72533) 4 33 41, 4 33 32

УРАЛЬСК:

ул. Сарайшик, 89/1, 8 (7112) 26 75 23, 26 75 54

УСТЬ-КАМЕНОГОРСК:

ул. 30-ой Гвардейской дивизии, 24/1, 8 (7232) 61 51 26, 61 51 27

ШЫМКЕНТ:

ул. Толе-би, 27 А, 8 (7252) 53 52 99, 53 55 05, 54 51 77
ул. Ж. Тыныбаева, 28 А-Б, 8 (7252) 39 30 71, 39 30 70

Электронную версию брошюр можно получить на сайте www.kmf.kz
в разделе Финансовая грамотность.