



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2019 жылғы 21 қаңтар

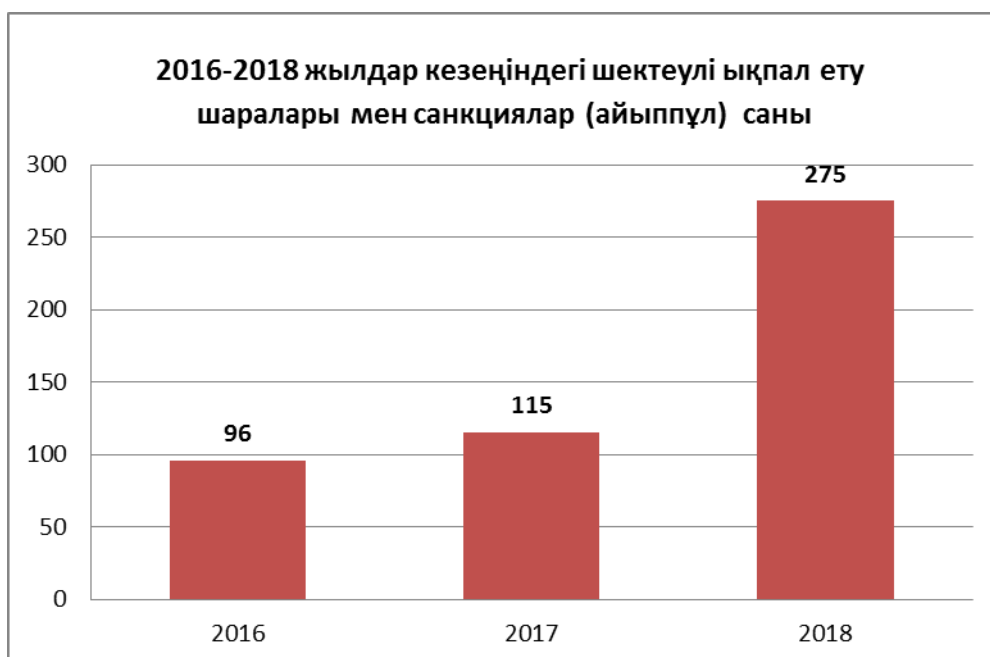
2018 жылы екінші деңгейдегі банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың іс-әрекеттерінде қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындысы бойынша анықталған бұзушылықтар туралы

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі 2018 жылдың қорытындысы бойынша екінші деңгейдегі банктер және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар (бұдан әрі – банктер) көрсетілген кезеңде жол берген, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарға мониторинг пен талдау жүргізді.

2018 жылы қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындысы бойынша банктерге қатысты 275 шектеулі ықпал ету шарасы, оның ішінде:

- **167 шектеулі ықпал ету шарасы** (жазбаша ұйғарымдар - 158, жазбаша ескертулер – 9);
- **108 әкімшілік айыппұлдар қолданылды.**

2018 жылы қабылданған шаралар санының 2016 және 2017 жылдармен салыстырғанда тиісінше 2,9 және 2,4 есе өсуі байқалады. Банктік қызметтер нарығының дамуы жеке тұлғалар үлесінің оларды тұтынудағы үлесінің өсуіне ықпал етеді. Осыған байланысты, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың (азаматтардың) құқықтарын қорғау мақсатында Ұлттық Банк ҚР заңнамасына тиісті түзетулер енгізді және олардың орындалуын бақылауды жүзеге асырады, сол сияқты банктік қызметтерді жеткізушілер тарапынан азаматтардың шағымдары мен өтініштерін қарау шеңберінде бұзушылықтарды анықтайды.



Жүргізілген талдау нәтижелері банктердің көптеген жағдайда Қазақстан Республикасының банктік заңнамасында, сондай-ақ Ұлттық Банктің нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген:

- банктік қарыздарға қызмет көрсетуді;
- төлемдер мен ақша аударымдарын;
- банктік шоттарға қызмет көрсетуді жүзеге асыруға байланысты талаптарды сақтамайтынын көрсетті.

Банктік қарызға қызмет көрсету тәртібі бойынша:

- қарыз бойынша берешекті өтеуді негізсіз талап етуге;
- кредиттік досьені қалыптастыру тәртібін сақтамауға;
- қарыз бойынша берешек сомасы туралы ақпарат беруден негізсіз бас тартуға;
- клиентті себептерін көрсетпей банктік қарыз беруден бас тарту туралы хабардар етуге;
- соттан тыс тәртіпте кепіл мүлкін (ипотеканы) сату тәртібін сақтамауға;
- қарыз алушы туралы кредиттік бюроға дәйексіз мәліметтерге беруге;
- мерзімдердің, сондай-ақ қарыз алушыға мерзімі өткен берешегі туралы, төлемдер енгізу қажеттілігі, сондай-ақ қарыз алушының міндеттемелерді орындамау салдарлары туралы хабарлау тәртібінің бұзылуына;
- несие берешегінің болуы туралы ақпаратты бергені үшін заңсыз комиссия алуға;
- қарыз сомасын қайтару бойынша міндеттемелердің бұзылғаны үшін тұрақсыздық мөлшерінің (айыппұлдың, өсімпұлдың) асып кетуіне;
- банктік қарыз шарты бойынша қамтамасыз ету болып табылатын мүлікке құқық белгілейтін құжаттар түпнұсқаларының жоғалуына;
- клиенттермен жасалатын шарттарда дәйекті, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеулермен сыйақы мөлшерлемесін көрсету бойынша міндеттердің орындалмауына;
- кредиттік досьеден банктік қарыз шарты бойынша құжаттар түпнұсқаларының жоғалуына;
- кредиттік бюроға қарыз алушы жөнінде дәйексіз мәліметтер беруге;
- кредиттік тарих субъектісінің өзі туралы кредиттік бюроға ақпарат беруге келісімінің болмауына;
- қарыз алушының өтінішін толық қарамауына және қарыз бойынша берешектің туындауы туралы толық түсініктеме бермеуіне;
- қарыз алушыға жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеуді бермеуге;
- банктік қарызға қызмет көрсету мәселелері бойынша банктік ішкі құжаттарын сақтамауға;
- кепіл мүлкін бухгалтерлік есепке алу тәртібінің бұзылуына;
- банктік қарыз шарты бойынша талап ету құқығын басқаға беру туралы борышкерді хабардар етудің болмауына;
- міндеттеме бойынша мерзімінің өтіп кетуіне байланысты банктік қарыз шартының талаптарына өзгерістер енгізу туралы клиенттердің, оның ішінде қарыз алушының өтініштеріне жауап бермеуіне;
- банктік қарыз шарты бойынша қамтамасыз ету болып табылатын мүлікке құқық белгілейтін құжаттар түпнұсқаларының тиісінше сақталмауына (жоғалуына);
- қарыз нысанасын мерзімінен бұрын қайтару туралы банктің қарыз алушыға негізсіз талап етуіне;
- кепіл мүлкінің уәкілетті органда тіркелуінің болмауына;
- Кредиттеу жөніндегі құжаттаманы жүргізу қағидаларында көзделген берілген кредит бойынша құжаттаманы жүргізу тәртібінің сақталмауына қатысты бұзушылықтар анықталды.

Төлемдерді және ақша аударымдарын жүзеге асыру тәртібі бойынша:

- қарыз бойынша мерзімі өткен берешекті өндіріп алуға төлем құжаты жеке тұлғаның банктік шотындағы ақша сомасының және/немесе банктік шотқа келіп түскен соманың 50%-ы шеңберінде орындалуға тиіс төлем талаптарының орындалуына;
- клиенттің банктік шотына заңсыз тыйым салуға;
- клиенттің банктік шотынан негізсіз ақша алуға;
- нұсқауды орындаудан бас тарту үшін негіздемелер болған жағдайда төлем және (немесе) ақша аударымы бойынша нұсқауды орындауға;
- төлемдер және төлем жүйелері туралы заңнамада белгіленген мерзімдерді бұза отырып, төлем және (немесе) ақша аударымы бойынша нұсқауларды уақтылы орындамауға;
- төлем құжатын орындаудан негізсіз/уақтылы емес бас тартуға;
- қарыз бойынша мерзімі өткен берешекті өндіріп алу үшін қарыз алушылардың банктік шоттарына бірнеше төлем талабының бірдей ұсынылуына;
- Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасында көзделген, ағымдағы шоттардан ақша алу кезектілігінің сақталмауына қатысты бұзушылықтар анықталды.

Банктік шоттарға қызмет көрсету тәртібі бойынша:

- салымды қайтару тәртібі бөлігінде банктік салым шарты талаптарының сақталмауына;
- ағымдағы шот шарты бойынша клиенттің досьесіндегі құжаттарды сақтау тәртібінің сақталмауына;
- банктік қарыз шарты болмаған кезде клиенттің банк шоты бойынша кредиттік лимитті белгілеуге;
- банктік шотты ашу/жабу тәртібінің сақталмауына;
- клиенттің банктік шотына заңсыз тыйым салуға;
- банкоматта төлем карточкасын ұстаушының бетін түсіріп алуға мүмкіндік беретін камераның болмауына;
- банкоматтар желісінің жұмысы мониторингінің болмауына (бейнебақылау камерасының жарамсыздығы);
- салымшылардың жинақ шоттарына ақша алу бойынша рұқсат етілмеген операцияларға;
- клиенттің ағымдағы шотынан үшінші тұлғаның банктік шотына ақшаны негізсіз аударуға;
- клиенттің төлем карточкасын негізсіз бұғаттауға;
- көрсетілетін төлем қызметтері бойынша комиссияны біржақты тәртіппен ұлғайтуға қатысты бұзушылықтар анықталды.

2018 жылы банктерге қатысты қабылданған **шаралардың (шектеулі әсер ету шаралары және санкциялар (айыппұлдар) саны**, банктер бойынша төмендегі кестеде келтірілді:

Банктің атауы	Жалпы санның % -ы	Шаралардың саны
«Астана Банкі» АҚ	17,09%	47
«ForteBank» АҚ	13,09%	36
«Сбербанк России» АҚ ЕБ	9,82%	27
«АТФ Банк» АҚ	8,00%	22
«Казкоммерцбанк» АҚ	7,27%	20
«Qazaq Banki» АҚ	6,91%	19
«Банк ЦентрКредит» АҚ	6,18%	17
«Қазақтанның халық жинақ банкі» АҚ	5,82%	16
«Еуразиялық банк» АҚ	3,64%	10
«Банк Хоум Кредит» АҚ ЕБ	3,64%	10

«Kaspi Bank» АҚ	3,64%	10
«Нұрбанк» АҚ	2,91%	8
«Қазпошта» АҚ	2,91%	8
«Альфа-Банк» АҚ ЕБ	2,18%	6
«Altyn Bank» АҚ	1,09%	3
«ВТБ Банк» АҚ	1,09%	3
«Bank RBK» Банкі» АҚ	1,09%	3
«Цеснабанк» АҚ	0,73%	2
«Tengri Bank» АҚ	0,73%	2
«Asiacreditbank» АҚ	0,73%	2
«Банк Kassa Nova» АҚ	0,73%	2
«Capital Bank Kazakhstan» АҚ	0,36%	1
«Эксимбанк Қазақстан» АҚ	0,36%	1
Барлығы	100,00%	275

Барлық шектеулі әсер ету шаралары және санкциялар бойынша осындай ақпарат қаржылық қызметтерді тұтынушылардың қандай да болсын банктің банктік қызмет көрсетуінің тиімділігі мен сапасына шолуы жасау және дербес айқындауы үшін ресми интернет-ресурста (www.nationalbank.kz) «Қолданылған әсер ету шаралары және санкциялар» бөлімінде орналастырды.

Әкімшілік жауапкершілік көзделген бұзушылықтар үшін банктерге салынған **әкімшілік айыппұлдардың жалпы сомасы 2018 жылы 69 млн. 836 мың теңгені құрады, оның ішінде (теңгемен):**

Банктің атауы	Теңгемен сомасы
"Астана Банкі" АҚ	31 260 640,93
"Qazaq Banki" АҚ	13 366 994,21
«Эксимбанк Қазақстан» АҚ	9 620 000,00
"ForteBank" АҚ	3 367 000,00
«АТФ Банк» АҚ	2 525 250,00
"Еуразиялық банк" АҚ	2 405 000,00
"Банк ЦентрКредит" АҚ	1 924 000,00
"Сбербанк России" АҚ ЕБ	1 770 368,81
"Нұрбанк" АҚ	1 670 650,00
"Қазақстанның халық жинақ банкі" АҚ	757 575,00
«Банк Kassa Nova» АҚ	481 000,00
«Цеснабанк» АҚ	401 000,00
"Bank RBK" Банкі" АҚ	133 725,00
"Қазпошта" АҚ	98 650,90
«ВТБ Банк» АҚ	43 500,00
"Казкоммерцбанк" АҚ	8 938,20
«Kaspi Bank» АҚ	1 500,00
Жалпы жиынтығы	69 835 793,05

Қаржылық сауаттылықты арттыру және банктердің қазіргі, сол сияқты әлеуетті клиенттерінің заңды құқықтары мен мүдделерінің бұзылуына жол бермеу мақсатында Ұлттық Банк төмендегілер туралы хабарлайды.

Банктер клиенттермен шарттық қарым-қатынастар негізінде банк қызметтерін көрсетеді. Осыған байланысты, банкті таңдау кезінде банкке қатысты қабылданған шектеулі ықпал ету шаралары мен санкцияларға ғана емес, оның қаржылық жай-күйіне және банктік қызмет көрсету және/немесе банктік қарыз шарттарының талаптарына да (ағымдағы шоттың, жинақ шотының), әсіресе, мыналарға назар аудару қажет:

1) ағымдағы шот шарттары бойынша:

- банк тарифтері (банк шотына жыл бойы және/немесе төлем карточкасына бірінші жылы және келесі жылдар үшін қызмет көрсету) банкоматтан және банк кассасынан қолма-қол ақша алу үшін, банктік шотқа ақшаны есепке алу үшін, төлемдер және ақша аударымдарын жүзеге асыру үшін, банктік шоттағы ақша қалдығына сыйақы үшін);

- банк тарифтеріндегі өзгерістер туралы хабардар ету тәртібі;

- шот иесінің келісімінсіз банк шотынан ақшаны өндіріп алу тәртібі;

2) банктік салым шарттары бойынша:

- сыйақы мөлшерлемесінің, оның ішінде айналыс күніне сенімді, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеулермен (нақты құны) сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері;

- сыйақы мөлшерлемесі мөлшерінің өзгеру тәртібі және ол жөнінде хабардар ету тәсілі;

- **салымды толықтыру/алу мүмкіндігі;**

- **салымды мерзімінен бұрын ішінара алу және салым шартын бұзу тәртібі;**

- **мерзімді және жинақ ақша салымдарын** мерзімі өткеннен кейін, сондай-ақ шартты салымды банктік салым шарты салымды қайтаруды байланыстыратын жағдайлар басталғаннан кейін мерзімін ұзарту тәртібі (*ҚР азаматтық заңнамасына сәйкес банктік салым шарты, егер өзгесі шартта көзделмесе, талап еткенге дейінгі салымның талаптарымен ұзартылған болып саналады*);

- банк депозиттік өнімді жапқан жағдайда банктік салым шартын шартта көзделген талаптарда ұзарту мүмкін еместігі туралы салымшыны хабардар ету тәртібі;

Бұл ретте, 2018 жылғы 1 қазаннан бастап жеке тұлғалардан ұлттық валютада жаңадан тартылатын депозиттердің талаптары өзгергеніне назар аударамыз.

Қазақстан Республикасының Азаматтық заңнамасының ережелеріне сәйкес жеке тұлғалардың салымдары (§ 4. Банктік салым) белгілі бір мерзімге салынатын жинақ салыммен толықтырылған.

Егер салымшы белгіленген мерзім өткенге дейін жинақ салымды талап еткен жағдайда, салым бойынша сыйақы талап етілгенге дейінгі салым бойынша белгіленген мөлшерде төленеді.

Осылайша, салымдар бойынша сыйақы мөлшерлемелері салымның мерзімі мен түрлеріне, мерзімінен бұрын алу және толықтыру құқығына қарай сараланатын болады.

3) банктік қарыз шарттары бойынша:

- жылдық сыйақы мөлшерлемесін есептеу мөлшері және тәртібі, сондай-ақ оны өзгерту талаптары;

- өтеу әдісі, өтеу кестесі;

- комиссия мен өзге де төлемдер тізбесі, олардың түп соңында кредиттің нақты құнына әсер ететін мөлшері;

- жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері, ол қарыз алушының кредит алуға және қызмет көрсетуге жұмсалған барлық шығыстары есебімен, кредиттің нақты құнының көрсеткіші болып табылады. Бұл көрсеткіш әртүрлі банктердің ұқсас кредиттерін салыстыру үшін қолданылады;

- қарыз бойынша берешекті, оның ішінде қарыз алушының келісімінсіз оның банктерде ашылған банктік шоттарынан өндіріп алу тәртібі;

- банктік қарыз шарты бойынша үшінші тұлғаларға құқықты (талап ету) беру тәртібі;

- берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу үшін коллекторлық агенттікке беру;
Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың назарына:
Сіздің құқығыңыз бұзылған жағдайда, Сіз:

- Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне: 050000, Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, e-mail: info@kzr.nationalbank.kz мекенжайы бойынша жазбаша;
- Құқықтық көмек алу үшін Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің қоғамдық қабылдау бөлмесіне Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67 мекенжайы бойынша, анықтама үшін телефон нөмірлері: 7(727)2619213, 7(727) 2788104, ішкі 5573;
- Ұлттық Банктің Қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын «ҚҰБ «Online» мобильді қосымшасының «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөліміне («ҚҰБ «Online» мобильді қосымшасы AppStore және PlayMarket дүкендерінде мемлекеттік және орыс тілдерінде жүктеп алу үшін қолжетімді);
- Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің филиалдарына (Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің www.nationalbank.kz сайтының Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау бөлімінде (<https://nationalbank.kz/?docid=1149&switch=kazakh>) көрсетілген мекенжайлар бойынша);
- қарыз алушы мен банктің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымның құқықтарын және заңмен қорғалатын мүдделерін қанағаттандыру туралы келісімге қол жеткізу мақсатында банк пен қарыз алушы - жеке тұлға арасындағы ипотекалық қарыз шартынан туындайтын келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асырушы банк омбудсманына өтініш жасауға құқыңыз бар.

Банк омбудсманының деректемелері:

A15GP8E2, Алматы қ., Н. Назарбаев даңғ., 175-үй, 302-офис., тел. +7 (727) 261 22 16,
+7 708 983 30 16

e-mail: office@bank-ombudsman.kz

Сайт: www.bank-ombudsman.kz

Толығырақ ақпаратты БАҚ өкілдері мынадай телефон бойынша алуына болады:

+7 (727) 704 585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz