



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2018 жылғы 19 қазан

2018 жылғы үшінші тоқсанда 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 жылғы үшінші тоқсанның қорытындысы бойынша екінші деңгейдегі банктер және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар (бұдан әрі – банктер) жол беретін, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарға мониторинг пен талдау жүргізді.

Анықталған бұзушылықтардың қорытындысы бойынша екінші деңгейдегі банктерге қатысты 71 санкция және шектеулі ықпал ету шарасы, оның ішінде:

- **28 санкция** айыппұлдар салу және өндіріп алу түрінде;
- жазбаша ұйғарым түріндегі **43 шектеулі ықпал ету шарасы қолданылды.**

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;
- Ұлттық Банкпен қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері

бойынша өзара іс-әрекетті жүзеге асыруға байланысты талаптарды сақтамайтынын көрсетті.

Банктік қарызға қызмет көрсету тәртібі бойынша:

- кредиттік досьені қалыптастыру тәртібіне;
- қарыз алушыға берешек мерзімінің өткендігі туралы хабарлау және қарыз бойынша төлемдерді бөлу мерзімдерінің, сондай-ақ тәртібінің сақталмауына;
- шартта шынайы, жылдық, тиімді салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесінің көрсетілмеуіне;

- несие берешегінің болуы туралы анықтаманың берілгені үшін комиссияның заңсыз алынуына;

- қарыз сомасын қайтару бойынша міндеттемелерді орындамағаны үшін тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) мөлшерінің асып кетуі;

- банктік қарыз шарты бойынша қамтамсыз ету болып табылатын мүлікке құқық белгілейтін құжаттардың түпнұсқаларын;

- кредиттік бюроға қарыз алушы жөнінде дәйексіз мәліметтер беруге **қатысты бұзушылықтар анықталды.**

Төлемдерді және ақша аударымын жүзеге асыру тәртібі бойынша:

- төлем құжатын уақтылы орындамауға / оны орындаудан дәлелсіз бас тартуға;
- клиенттің банктік шотынан ақшаны негізсіз өндіріп алуға;
- Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасында көзделген ағымдағы шоттардан ақша алу кезектілігін сақтамауға;

- төлем талаптарын орындауға **қатысты бұзушылықтар анықталды**, оған сәйкес қарыз бойынша мерзімі өткен берешекті өндіріп алуға арналған төлем талаптары жеке тұлғаның

банктік шотындағы ақша сомасының және/немесе банктік шотқа түскен соманың 50%-ы шегінде орындау қажет.

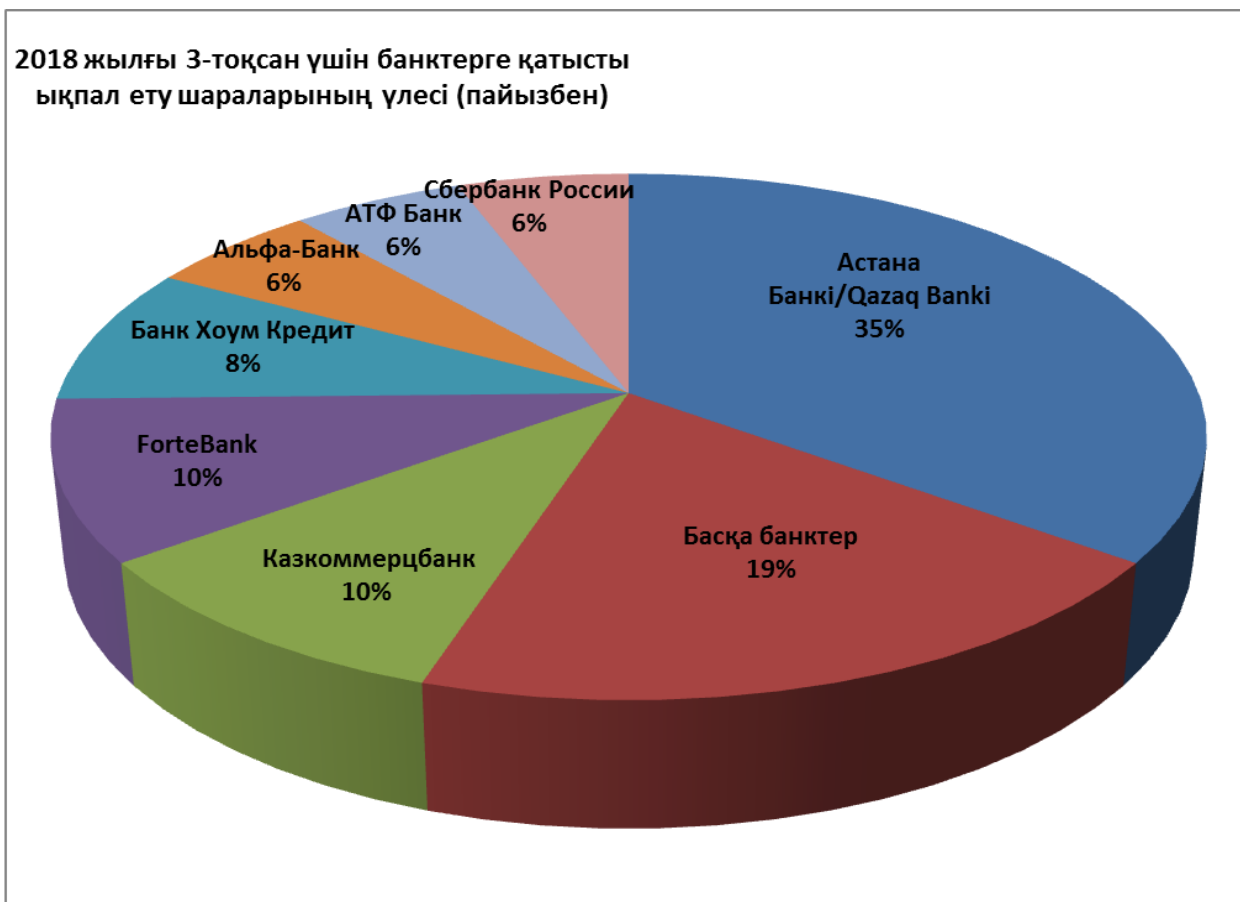
Банктік шоттарға қызмет көрсету тәртібі бойынша:

- банктік салым шартының салымды қайтару тәртібі бөлігіндегі талаптарының сақталмауына;
- ағымдағы шот шарты бойынша клиенттің досьесіндегі құжаттарды сақтау тәртібінің сақталмауына;
- банктік қарыз шарты болмаған жағдайда клиенттің банктік шоты бойынша кредит лимитін белгілеуге қатысты бұзушылықтар анықталды.

Ұлттық Банкпен қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау шеңберінде Ұлттық Банкке сұратылатын ақпарат пен құжаттарды уақтылы бермеуге/бермеуге қатысты өзара іс-әрекет жасау бойынша бұзушылықтар анықталды.

2018 жылғы 3-тоқсанда лицензиялары кері қайтарылған банктерден («Qazaq Banki» АҚ, "Астана банкі" АҚ) басқа қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштері мен шағымдарын қарау нәтижелері бойынша мынадай банктер ең көп бұзушылыққа жол берді (төрт және одан астам): «Казкоммерцбанк» АҚ, «ForteBank» АҚ, "Хоум Кредит Банкі" АҚ ЕБ, сондай-ақ «Альфа-Банк» АҚ ЕБ, «АТФ Банк» АҚ, «Сбербанк России» АҚ ЕБ.

Барлық шектеулі ықпал ету шаралары мен санкциялар бойынша толық ақпарат шолу және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың осы немесе өзге банктің банктік қызмет көрсетудің тиімділігі мен сапасын айқындау үшін ресми интернет-ресурста (www.nationalbank.kz) «Қолданылған ықпал ету шаралары және санкциялар» бөлімінде орналастырылған.



2018 жылғы 3-тоқсанда шектеулі ықпал ету шаралары мен санкциялардың ең көп саны «Qazaq Banki» АҚ-қа және АО "Астана банкі" АҚ-қа қатысты қолданылды, бұл қабылданған шаралардың жалпы санының 35%-ы болды.

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының қаулысымен «Qazaq Banki» АҚ (27.08.2018 жылғы шешім), «Астана Банкі» АҚ (18.09. 2018 ж. шешім) банктік және өзге де операцияларды жүргізуге лицензиядан айыру, сондай-ақ Ұлттық Банк банкердің тарату комиссиясын тағайындағанға дейін кезеңде банкердің уақытша әкімшілігінің басшылары мен мүшелерін тағайындау туралы шешім қабылданды.

«Казкоммерцбанк» АҚ-қа (2018 жылғы 28 қыркүйекте «Казкоммерцбанк» АҚ-тың банк және өзге операцияларды жүргізуге арналған лицензияларының қолданылуы «Қазақстанның Халық жинақ банкі» АҚ-қа қосылуына байланысты тоқтатылды) төлемдер мен ақша аударымдарын жүзеге асыруға, банктік шотқа, сондай-ақ банктік қарызға қызмет көрсетуге байланысты бұзушылықтар үшін **7 жазбаша ұйғарым** шығарылды.



«ForteBank» АҚ-қа **6 жазбаша ұйғарым** шығарылды, банктің бұзушылықтары банк шотына және банктік қарызға қызмет көрсету мәселелеріне байланысты, сондай-ақ банктік қарыз шарты бойынша қамтамасыз ету болып табылатын мүлік құқығын растайтын түпнұсқаларды жоғалтқаны үшін **айыппұл салынды**.

«ForteBank» АҚ-қа қатысты бұзушылықтар бойынша шаралар саны:

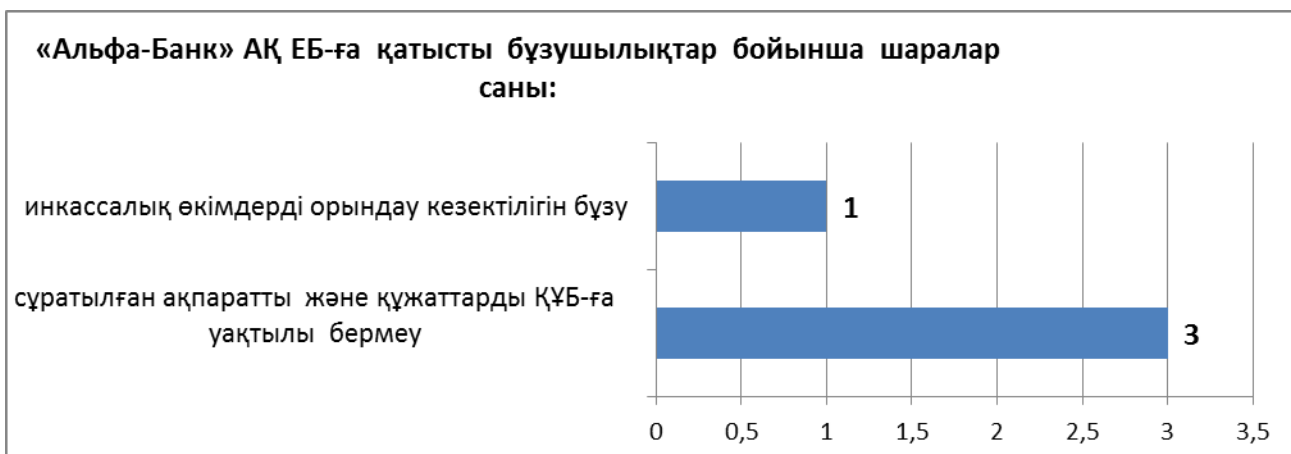


"Банк Хоум Кредит" АҚ ЕБ-ға 6 жазбаша ұйғарым шығарылды, оның 5-і банктік қарызға қызмет көрсету тәртібін бұзғаны үшін.

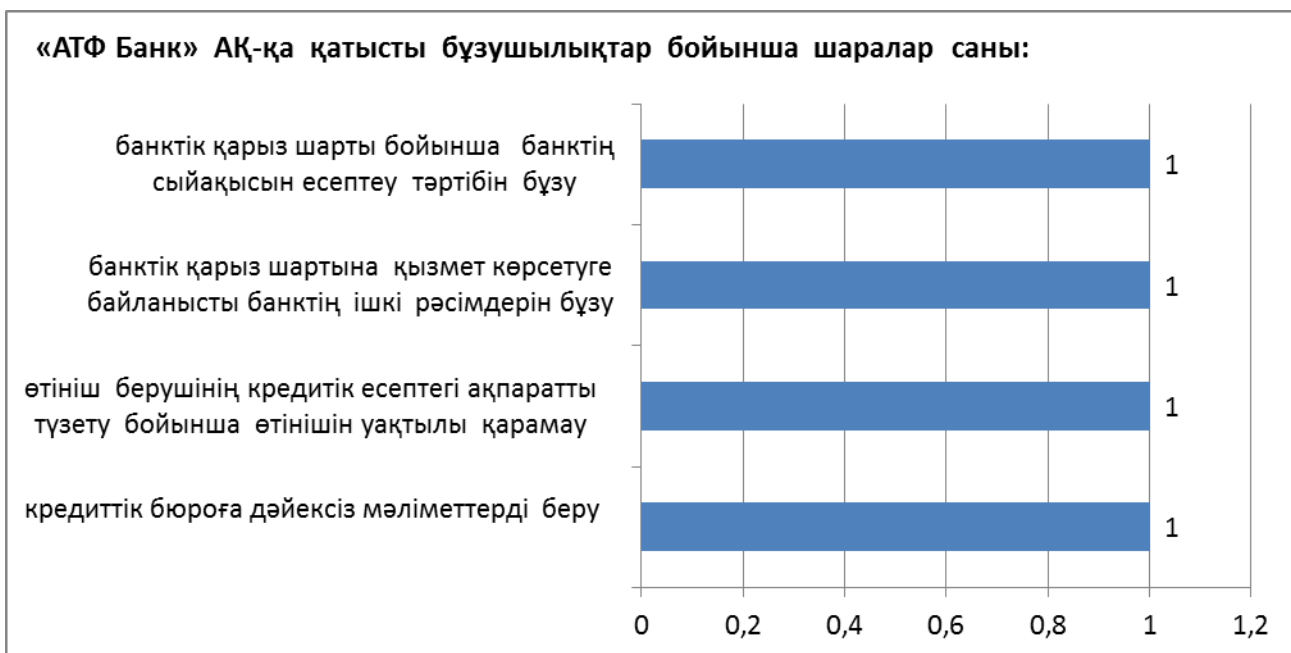
"Банк Хоум Кредит" АҚ ЕБ-ға қатысты бұзушылықтар бойынша шаралар саны:



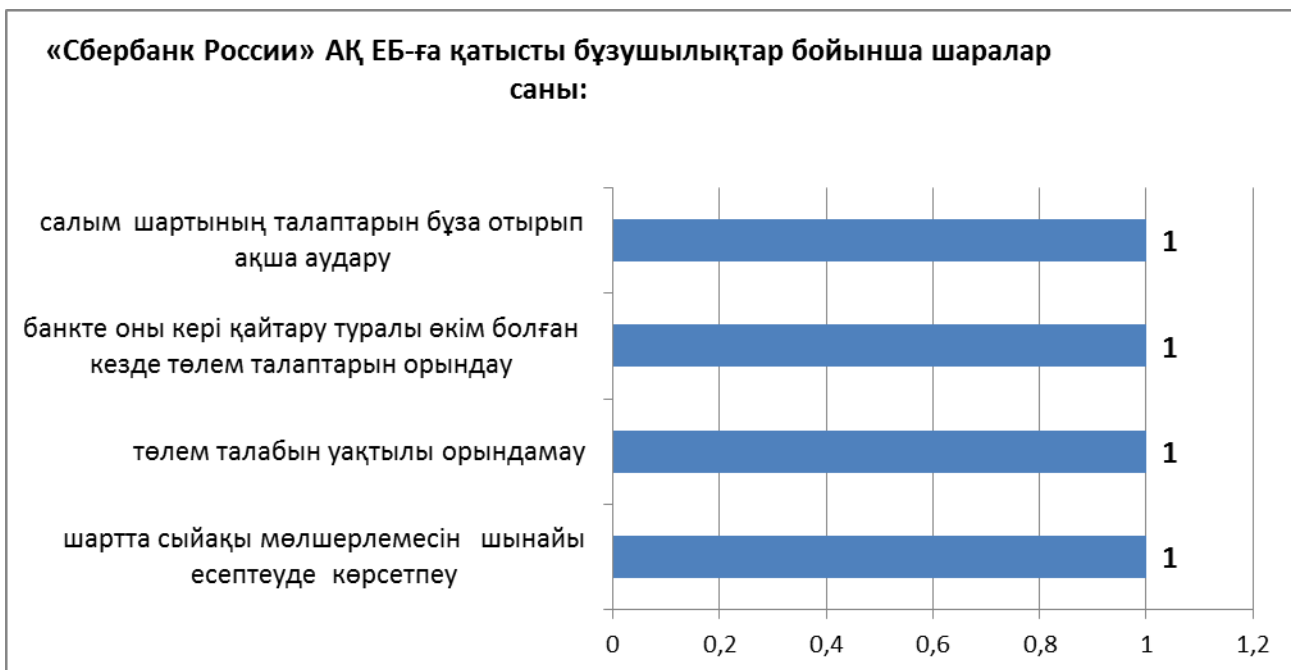
«Альфа-Банк» АҚ ЕБ-ға 4 жазбаша ұйғарым шығарылды, оның үшеуі қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелер бойынша Ұлттық Банкпен өзара іс-қимыл шеңберінде



«АТФ Банк» АҚ банктік қарызға қызмет көрсетуге байланысты 3 жазбаша ұйғарым шығарылды, сол сияқты *кредиттік бюроға банк клиенті бойынша дәйексіз мәліметтер бергені үшін әкімшілік айыппұл салынды.*



«Сбербанк России» АҚ ЕБ-ға қатысты банктік шотқа қызмет көрсету мәселелері бойынша 3 жазбаша ұйғарым шығарылды, сондай-ақ банктік қарыз шартында сыйақы мөлшерлемесін оның шынайы есептеуде көрсетпегені үшін *әкімшілік айыппұл салынды.*



2018 жылғы 3-тоқсанда әкімшілік жауапкершілік көзделген бұзушылықтар үшін банктерге салынған айыппұлдардың жалпы сомасы **6 млн. 820 теңгеден асып түсті, оның ішінде:**

- **«Банк Kassa Nova» АҚ- 481 мың теңге** (ҚРҰ дәйексіз мәліметтерді бергені үшін);
- **«Банк ЦентрКредит» АҚ- 481 мың теңге** (кредиттік бюроға дәйексіз мәліметтерді бергені үшін);
- **«АТФ Банк» АҚ- 481 мың теңге** (кредиттік бюроға банктің клиенті бойынша дәйексіз мәліметтерді бергені үшін);
- **«ForteBank» АҚ - 240 мың 500 теңге** (банктік қарыз шарты бойынша қамтамасыз ету болып табылатын мүлікке құқық белгілеу құжаттарының түпнұсқаларын жоғалтқаны үшін);
- **«Сбербанк России» – 120 мың 250 теңге** (банктік қарыз шартында сыйақы мөлшерлемесін шынайы есептеуді көрсетпегені үшін);
- **«ВТБ Банк (Қазақстан)» АҚ ЕБ - 43 мың 980 теңге** (нұсқау сомасынан 5% мөлшерінде заңнамамен оны орындаудан бас тарту көзделген төлем құжатын орындағаны үшін);
- **«Астана Банкі» АҚ - 4 млн. 841 мың теңге** (нұсқау сомасынан 5% мөлшерінде төлем құжаттарын орындау тәртібін (клиенттің төлем/ақша аударымы бойынша нұсқауын орындау мерзімін) бұзғаны үшін);
- **«Qazaq Banki» АҚ - 182 мың теңге** (нұсқау сомасынан 5% мөлшерінде төлем құжаттарын орындау тәртібін (клиенттің төлем/ақша аударымы бойынша нұсқауын орындау мерзімін) бұзғаны үшін).

Қаржылық сауаттылықты арттыру және банктердің қазіргі, сондай-ақ әлеуетті клиенттерінің заңды құқықтары мен мүдделерін бұзуға жол бермеу мақсатында Ұлттық Банк мыналар жөнінде 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;
- мерзімді салымды оның 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;

3) банктік қарыз шарттары бойынша:

Бұл ретте, Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексіне өзгерістер енгізілгеніне назар аударамыз, оған сәйкес 2018 жылғы 1 қазаннан бастап жеке тұлғалардан ұлттық валютамен жаңадан тартылатын депозиттердің талаптары өзгереді.

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 қорыта келгенде 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@kzp.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 2061;

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 (<http://www.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: А15ГП8Е2, Алматы қ., Н. Назарбаев даңғ., 175-үй, 302-офис.

e-mail: office@bank-ombudsman.kz

Сайт: www.bank-ombudsman.kz

Толығырақ ақпаратты БАҚ өкілдері мына телефон бойынша алуына болады:

+7 (727) 704 585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz