



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2019 жылғы 19 шілде

2019 жылғы екінші тоқсанда екінші деңгейдегі банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың іс-әрекеттерінде қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындысы бойынша анықталған бұзушылықтар туралы

2019 жылғы 1 қаңтардан бастап Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі тәуекелге бағдарланған тәсілді пайдалана отырып, қадағалап ден қою шараларын қолдануға өтуді жүзеге асырды.

Қаржы ұйымының қызметінде қаржы ұйымының қаржылық орнықтылығына елеулі ықпал етпейтін және қаржы ұйымы депозиторларының қаржылық жағдайына және (немесе) мүдделеріне қауіп төндірмейтін кемшіліктер, тәуекелдер немесе бұзушылықтар анықталған кезде Ұлттық Банк қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шараларын қолданады.

Қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шарасы Ұлттық Банктің хатымен ресімделеді және аталған шараны қолдану негіздерін және анықталған кемшіліктер, тәуекелдер немесе бұзушылықтар туралы хабарламаны және (немесе) анықталған кемшіліктерді, тәуекелдерді немесе бұзушылықтарды жою жөніндегі ұсынымдарды және (немесе) уәкілетті орган кемшіліктерді, тәуекелдерді немесе бұзушылықтарды қайталап анықтаған, сондай-ақ қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шараларын орындамаған жағдайда қадағалап ден қоюдың өзге де шараларын қолдану мүмкіндігі туралы ескертуді қамтиды.

Ұлттық Банк 2019 жылғы екінші тоқсанның қорытындысы бойынша екінші деңгейдегі банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың (бұдан әрі – банктер) көрсетілген кезеңде қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерінің бұзылуына мониторинг және талдау жүргізді.

2019 жылғы екінші тоқсанда банктерге қатысты 81 ықпал ету шаралары қолданылды, оның ішінде:

- 4 075 878 теңге сомасына 13 әкімшілік айыппұл;
- 68 қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шаралары.

Жүргізілген талдау нәтижелері банктер көп жағдайда Қазақстан Республикасының банк заңнамасында, сондай-ақ Ұлттық Банктің нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген:

- банктік қарыздарға қызмет көрсету;
- төлемдер және ақша аударымдары;
- банкоматтарға және банк шоттарына қызмет көрсетулерді жүзеге асыруға байланысты тәртіптерді сақтамайтынын көрсетті.

Банктерде банктік қарызға қызмет көрсету тәртібі бойынша:

- қарыз алушыға төленген ақша сомасы, мерзімі өткен берешек мөлшері, борыш қалдығы бойынша мәліметтерді банкке беру мерзімдерін сақтамауына;

- қосалқы қарыз алушыға қарыз бойынша мерзімі өткен берешектің болуы туралы хабарламауына;
- қарыз алушыға қарыз бойынша мерзімі өткен берешектің болуы туралы хабарлау мерзімдерін бұзуына;
- сәйкес келмейтін банктік қарыз шарты бойынша қарызды өтеуге қарыз алушының ақшасын қате есептеуіне;
- қарыз алушыға банктік қарыз шарты бойынша кредитор құқығының (талабының) басқа тұлғаға өтуі туралы хабарламауына;
- банктік қарыз шарты бойынша міндеттеменің жол берілетін шекті мөлшерін бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшерін асыруына;
- банктік қарыз шартында ЖТСМ мөлшерін көрсетпеуіне;
- қарыз алушыға борыш қалдығы туралы мәліметтер және клиентке келіп түсетін ақшаны бөлу туралы мәліметтер бермеуіне;
- кепілдік мүлікке берілген құқық белгілеуші құжаттардың түпнұсқаларын бұзуына;
- қарызды мерзімінен бұрын өтеу кезінде жаңа төлемдер кестесінде қарыз бойынша негізгі борыш пен сыйақы сомасын қате көрсетуіне;
- өтініш берушіге қарыз бойынша банкке енгізілген ақша сомасы туралы қате ақпарат беруіне;
- шартта көзделмеген, банктік қарыз шарты бойынша комиссия өндіріп алуына;
- қарыз алушыға ақшалай міндеттемелер сомасының (мөлшерінің) өзгеруіне әкеп соғатын қарыз шарттарының өзгеруін ескере отырып, қарыздың жаңа төлем кестесін бермеуіне;
- қарыз алушыға оның өтінішіне банктік қарыз шарты талаптарының өзгеруіне бас тарту себебінің дәлелді негіздемесін көрсетпеуіне;
- банктік қарыз шарты бойынша берешекті өтеу шотына клиенттің (қарыз алушының) ақшасын бөлу туралы ақпарат бергені үшін негізсіз комиссия өндіріп алуына;
- кредиттік бюроға қарыз алушының келісімінсіз ол (кредиттік тарих субъектісі) туралы мәліметтерді ұсынуына/кредит құжаттамасын ресімдеу тәртібін бұзуына;
- қарызды қайта қаржыландыру мәселелері бойынша қарыз алушының өтініштеріне/арыздарына негізді және себепті жауап ұсынбауына;
- банктің ақпарат субъектісінің келісімінсіз кредиттік есеп алуына;
- несиелендіру шарттарына өзгерістер енгізу туралы өтінішке жазбаша жауап ұсынбауына, сондай-ақ қарыз алушының өтінішхатына негізді жазбаша бас тарту ұсынбауына;
- кредиттік тарих субъектісінен алынған мәліметтерді кредиттік бюроға уақтылы ұсынбауына;
- қарыз алушының құжаттамасында қарыз алушының еңбекақысын және (немесе) өзге де кірісін сипаттайтын және растайтын құжаттардың болмауына;
- уәкілетті органның нормативтік құқықтық актілерінде және банктің ішкі құжаттарында көзделген банктік қарыз беру тәртібін бұза отырып оны беруге;
- қарыз алушы өтініш берген күннен бастап он жұмыс күні ішінде кепіл туралы шартты бұзу (өзгерту) шараларын қабылдамауына;
- қарыз алушының қарызы бойынша берешекті банктің дұрыс есептемеуіне;
- банктің қарыз алушының қаржылық жағдайына мониторинг жүзеге асыруы жөніндегі ішкі тәртібін сақтамауына қатысты **бұзушылықтар анықталды.**

Төлемдер және ақша аударымдарын жүзеге асыру тәртібі бойынша:

- қарыз алушының тиісті өкімі болмаған кезде төлем ордерін пайдалана отырып, банктік қарыз шарты бойынша ақшаны негізсіз есептен шығаруға;

- банктік шоттағы ақшадан 100% мөлшерде төлем талабын қолданбай, қарыз бойынша мерзімі өткен берешек сомасында қарыз алушының банктік шотынан ақша алуға;
 - ағымдағы шотта бар/шотқа келіп түскен ақша сомасынан 50%-дан астам мөлшерде төлем талабын орындауға;
 - банктік қарыз шарты бойынша қарыз алушының банктік шотынан ақшаны негізсіз есептен шығаруға (техникалық іркіліс);
 - қарыз алушының банктік шотынан төлем талаптарын негізсіз орындауға (банктік қарыз шартында ақшаны есептен шығаруға келісім болмаған кезде; жәрдемақыларға арналған банктік шоттан; түспеген ақы төлеу мерзімі сомасында; тұрақсыздық айыбы және дебиторлық берешек сомасында; мемлекеттік баж салығы сомасындағы ақшаны есептен шығару);
 - клиенттің банктік шоттағы ақшаға иелік етуін шектеуге (техникалық іркіліс);
 - орындалуынан бас тартылуы тиіс болған қарыз бойынша ақшаны есептен шығаруға арналған төлем талабының орындалуына;
 - төлем және (немесе) ақша аударымы бойынша нұсқауды уақтылы орындамауға;
 - төлем терминалының чек бермеуіне;
- төлем құжаттарын орындау кезектілігінің бұзылуына қатысты **бұзушылықтар анықталды.**

Банкоматтардың және банк шоттарының қызмет көрсету тәртібі бойынша:

- банкоматта карточка ұстаушының бет-әлпетін айқындауға мүмкіндік беретін камераның болмауына;
- төлем карточкаларын ұстаушылардың дербес сәйкестендіру нөмірлерін енгізу арқылы қолма-қол ақша жарнасы бойынша операцияларды орындау үшін банктің банкоматқа қолжетімділікті қамтамасыз етпеуіне;
- клиенттің төлем карточкасын тиісінше емес қызмет көрсету жағдайларына (техникалық қате) қосылуына;
- банк шоттары нөмірлерінің болуы, клиенттің банк шоттары бойынша ақша қалдықтары мен қозғалысы туралы анықтаманы ұсыну мерзімдерінің бұзылуына;
- клиенттің банк шоты бойынша шығыс операцияларын негізсіз тоқтата тұруға;
- банкте сақтау мерзімі өтпеген ағымдағы шот түпнұсқасының болмауына;
- борышкердің банк шоттарының нөмірлері және оларда ақшаның болуы туралы, сондай-ақ тыйым салу туралы ақпаратты талап ету жөнінде сот орындаушысының қаулысын орындамауына;
- клиентке жаңа банк шотын ашуға тыйымның сақталмауына (банкте орындалмаған талаптар болған кезде);
- клиенттердің өтініштеріне жауап бермеуге/уақтылы жауап бермеуге **қатысты бұзушылықтар анықталды.**

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың осы немесе өзге банктің банктік қызмет көрсетудің тиімділігі мен сапасын дербес айқындау және шолу үшін Ұлттық Банк банктерге қолданылған қадағалап ден қою шаралары (*қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шараларын қоспағанда*) мен санкциялар туралы ақпаратты ресми интернет-ресурста (www.nationalbank.kz) «Қолданылған ықпал ету шаралары және санкциялар» бөлімінде орналастырады.

Қаржылық сауаттылықты арттыру және сақтандыру ұйымдарының қазіргі, сол сияқты әлеуетті клиенттерінің заңды құқықтары мен мүдделерінің бұзылуына жол бермеу мақсатында Ұлттық Банк мынаны хабарлайды.

Банктер клиенттермен шарттық қарым-қатынастар негізінде банктік қызметтерді 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 (бірінші жылы және кейінгі жылдары банктік шоттарға және/немесе төлем карточкаларына жылдық қызмет көрсету), қолма-қол ақшаны банкоматтарда және банк кассаларында алу үшін, ақшаны банктік шотқа аудару үшін, төлемдерді және ақша аударымдарын жүзеге асыру үшін, банктік шоттағы ақша қалдығына арналған сыйақы үшін);

- банктің тарифтеріндегі өзгерістер туралы хабарлау тәртібі;

- шот иесінің келісімінсіз банктік шоттан 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.

Салымшы жинақтау салымын белгіленген мерзім өткенге дейін талап еткен жағдайларда, салым бойынша сыйақы салым бойынша талап етуге дейінгі белгіленген мөлшерде төленеді.

Осылайша, салымдар бойынша сыйақы мөлшерлемесі салымның мерзіміне және түріне, мерзімінен бұрын алу және толтыру құқығына байланысты 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 мекенжайы бойынша жазбаша;
- құқықтық көмек алу үшін [Ұлттық Банктің қоғамдық қабылдау бөлмесіне](#) Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67 мекенжайы бойынша, анықтама үшін телефон нөмірлері: 7 (727) 2788104 (ішкі 5571, 5573);

- Ұлттық Банктің Қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын «ҚҰБ Online» мобильдік қосымшасының «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөліміне (осы мессенджер AppStore және PlayMarket дүкендерінде мемлекеттік және орыс тілдерінде жүктеп алу үшін қолжетімді);

- Ұлттық Банктің [филиалдарына](#) (Ұлттық Банктің www.nationalbank.kz сайтының «Ұлттық Банк туралы» бөлімінде, «ҚҰБ құрылымы» - «Филиалдар» шағын бөлімдерінде көрсетілген мекенжайлар бойынша) өтініш жасауға құқыңыз бар.

Сондай-ақ 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 ден қоюды жүзеге асырушы банк омбудсманына өтініш жасауға болады.

Банк омбудсманының деректемелері: A15GP8E2, Алматы қ., Н. Назарбаев даңғ., 175-үй, 302-офис, тел. +7 (727) 2612216, +7 708 983 30 16, e-mail: office@bank-ombudsman.kz, www.bank-ombudsman.kz.

Толығырақ ақпаратты мына телефон бойынша алуға болады:

+7 (727) 2704591 (ішкі нөмірлер 5556, 1452)

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz