



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

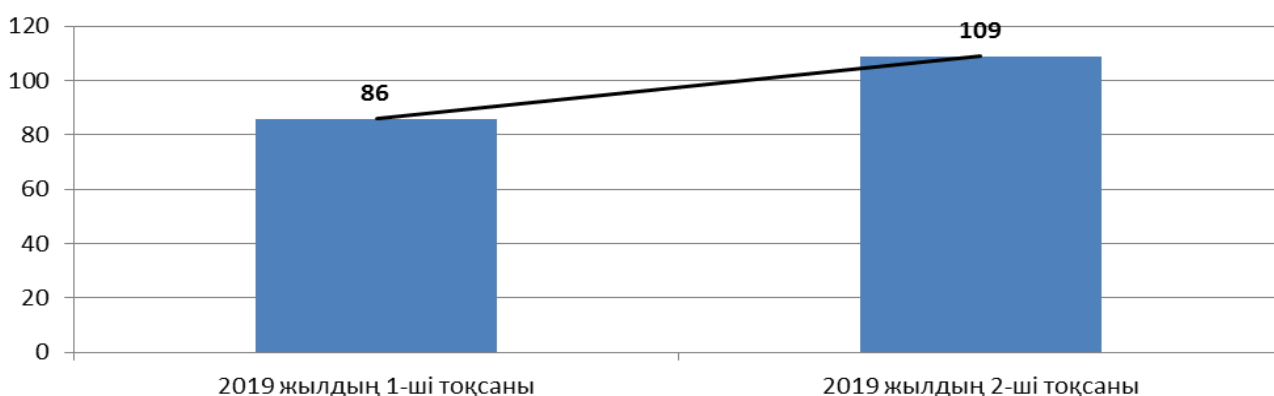
2019 жылғы 26 шілде

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындылары бойынша 2019 жылдың бірінші жартыжылдығында қаржы ұйымдарының, сондай-ақ коллекторлық агенттіктердің іс-әрекеттерінде анықталған бұзушылықтар туралы

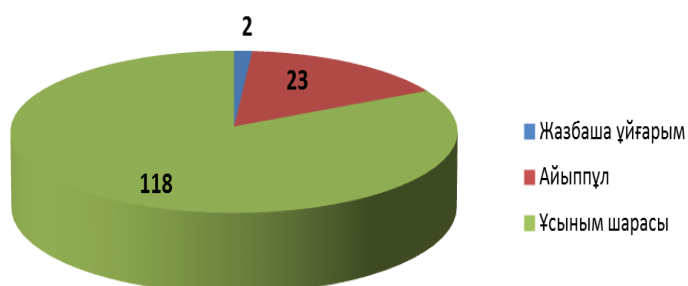
Қазақстанның Ұлттық Банкі 2019 жылдың бірінші жартыжылдығының қорытындылары бойынша қаржы ұйымдарының, сондай-ақ коллекторлық агенттіктердің тарапынан қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарға мониторинг және сараптама жүргізді.

2019 жылдың бірінші жартыжылдығында қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін (шағымдарын) қарау қорытындылары бойынша қаржы ұйымдарына, сондай-ақ коллекторлық агенттіктерге қатысты 195 ықпал ету шарасы, оның ішінде жалпы сомасы 13 897 402,05 теңгеге 38 айыппұл қолданылды.

Ықпал ету шараларының, оның ішінде, айыппұлдардың саны



2019 жылдың 1-ші жартыжылдығында банктерге қолданылған ықпал ету шараларының саны



Банктерге, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдарға (бұдан әрі - банк) қатысты 143 ықпал ету шарасы қолданылды, оның ішінде:

- 9 128 302,05 теңге сомасына 23 әкімшілік айыппұл;
- 118 ұсынымдық қадағалап ден қою шарасы;
- 2 жазбаша ұйғарым.

Банктердің негізгі бұзушылықтары банктік қарызға қызмет көрсетуді; төлемдер мен ақша аударымдарын; банктік шоттар мен банкоматтарға қызмет көрсетуді жүзеге асырумен байланысты.

Сақтандыру ұйымдарына қатысты 5 ықпал ету шарасы қолданылды, оның ішінде:

- 252 500 теңге сомасына 1 әкімшілік айыппұл;
- 4 ұсынымдық қадағалап ден қою шарасы.

Сақтандыру ұйымдарының негізгі бұзушылықтары сақтандыру төлемдерін жүзеге асыру тәртібін, сондай-ақ сақтандыру ісі бойынша құжаттарды рәсімдеу тәртібін сақтамауға байланысты.

2019 жылдың 1-ші жартыжылдығында микроқаржы, сақтандыру ұйымдарына, коллекторлық агенттіктерге қолданылған шаралар саны



Микроқаржы ұйымдарына қатысты 28 ықпал ету шарасы қолданылды, оның ішінде:

- 3 007 600 теңге сомасына
- 7 әкімшілік айыппұл;
- 19 жазбаша ұйғарым;
- 1 жазбаша ескерту.

Микроқаржы ұйымдарының негізгі бұзушылықтары микрокредит беру туралы шартының Қазақстан Республикасының микроқаржы ұйымдары туралы заңнамасының талаптарына сәйкес келмеуіне, сондай-ақ кредиттік бюро және микроқаржы ұйымдары туралы заңнамасының бұзуына байланысты болды.

Коллекторлық агенттіктерге қатысты 19 ықпал ету шарасы қолданылды, оның ішінде:

- 1 509 000 теңге сомасына 7 әкімшілік айыппұл;
- 10 жазбаша ұйғарым, 2 жазбаша ескерту.

Коллекторлық агенттіктердің басты бұзушылықтары коллекторлық қызметті жүзеге асыру қағидаларын сақтамауға, оның ішінде борышкермен өзара әрекеттесу кезінде жосықсыз әрекеттерге жол беруге байланысты.

Қаржылық қызметті тұтынушылардың қаржы ұйымдары көрсететін қызметтің, коллекторлық агенттіктер қызметінің тиімділігі мен сапасын шолуы және өздігінен анықтауы үшін Қазақстан Ұлттық Банкі олар бойынша қолданған қадағалауға ден қою шаралары (*ұсынылатын қадағалауға ден қою шараларынан басқа*) және айыппұлдары туралы ақпаратты ресми интернет-ресурсына www.nationalbank.kz «Қолданылған ықпал ету шаралары және санкциялар» бөліміне орналастырады.

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың назарын мынаған аударамыз:

Құқықтарыңыз бұзылған жағдайда, Сіздің:

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 (аталған мессенджер [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 «Ұлттық Банк туралы» бөлімінде, «ҚҰБ құрылымы» шағын бөлімінде көрсетілген мекенжайлар бойынша) өтініш жасауға құқыңыз бар.

Сонымен қатар:

- банк/микроқаржы ұйымы және қарыз алушы 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 құқыңыз бар.

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.

- сақтанушылар (пайда алушы) мен сақтандырушылар арасында көлік құралдары иелерінің жауапкершілігін міндетті сақтандыру шарттарынан туындайтын өзара қарым-қатынасты реттеуді тегін негізде жүзеге асыратын, өз қызметінде тәуелсіз жеке тұлға сақтандыру омбудсманына жүгінуге құқылысыз.

Сақтандыру омбудсманының деректемелері: 050042, Қазақстан Республикасы, Алматы қ., Рысқұлбеков к-сі 28/7, 2-қабат (СТКҚ АҚ-тың ғимаратында), e-mail: office@omb.kz, вэб-сайт www.insurance-ombudsman.kz, тел/факс +7 (727) 3824174, +7 708 151 52 35, e-mail: office@omb.kz, www.insurance-ombudsman.kz.

Толығырақ ақпаратты мына телефон бойынша алуға болады:

+7 (727) 2704591 (ішкі нөмірлер 5556)

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz