



## АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2019 ж. 18 қазан

2019 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



Ұлттық Банк 2019 жылғы үшінші 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.

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.

2019 жылғы үшінші тоқсанда банктерге қатысты 73 ықпал ету шаралары қолданылды, оның ішінде:

- 5 176 250 теңге сомаға 3 әкімшілік айыппұл;
- 69 қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шаралары;
- 1 жазбаша ұйғарым.

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 мыналарға қатысты бұзушылықтар анықталды:**

- банктік қарыз шарты бойынша дербес талаптарда банктің ЖТСМ мөлшерін дұрыс көрсетпеу;
- банктің сауда-саттықты өткізбей, ипотека туралы заң талаптарын бұзып кепілге салынған мүлікті үшінші тұлғаға сату;
- қарыз алушыға қарыз бойынша мерзімі өткен берешегінің бар екендігі туралы хабардар ету мерзімін бұзу;
- кредиттік шартқа өтініш мәтінінің әріп көлемінің белгіленген нормаларға сәйкес келмеуі;
- қарыз алушыға қарыз бойынша борыш қалдығы туралы мәліметтерді ұсынбау;
- қарызды өтеуге түскен ақшаны бөлу туралы жазбаша нысандағы ақпаратты қарыз алушыға ұсынбау;
- жеке тұлғаға оның жеке басын куәландыруға сәйкес келмейтін құжат бойынша қарыз беру;
- кепіл туралы шартты бұзу бойынша шаралар қабылдамау;
- қарыз алушының/қосалқы қарыз алушының қарыз бойынша мерзімі өткен берешегінің болуы туралы хабарламасының болмауы/мерзімдерін бұзу;
- қарыз бойынша борыш қалдығы туралы мәліметтерді қарыз алушыға ұсыну мерзімдерін сақтамауы;
- банктік қарызға қызмет көрсеткені үшін заңнамада көзделмеген комиссияны ұстау;
- қарыз бойынша мерзімі өткен берешекті өндіріп алу тәртібін сақтамау;
- уәкілетті орган белгілеген тарифтен асу, тұрақсыздық айыбын шартта көзделген кезектілікті бұзып өндіріп алу;
- қарыз шарты бойынша құқықтарды (талаптарды) үшінші тұлғаға беру туралы хабарламаның мерзімін сақтамау;
- кредиттік бюродан қарыз алушы (кредиттік тарих субъектісі) туралы мәліметтерді оның келісімінсіз алу;
- қарыз алушының кредиттік тарихты түзету мәселесі бойынша өтінішіне жауап бермеу.

**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;
- банктің төлем талабы арқылы тұрақсыздық айыбы (өсімпұл, айыппұл) сомасында ақшаны негізсіз өндіруіне;
- төлем талабын қайтарып алған кезде банк шотындағы ақшаға иелік етуге тыйымның уақтылы алынбауына;
- қарыз алушының шотында ақша болған кезде/ ағымдағы берешекті өндіруге/ есептен шығаруға сот актісі болған кезде төлем талабының негізсіз ұсынылуына;
- банктің төлем талабы арқылы банк шығыстары сомасында ақшаны негізсіз өндіруіне;
- төлем талабының уақтылы орындалмауына;
- әлеуметтік төлемдерді алу үшін банк шотына ұсынылған төлем талабының қабылдануына;

- қарыз бойынша мерзімі өткен берешектің есептен шығарылуына (төлем талабын пайдаланусыз);
- төлем құжаттарын орындау кезектілігінің бұзылуына;
- банктің дұрыс толтырылмаған инкассалық өкімді орындауға қабылдауына;
- төлем құжаттарын орындау кезектілігінің сақталмауына;
- қарыз шарты шеңберінде сақтандыру компаниясының пайдасына клиенттің өкімінсіз ақшаның аударылуына;
- сот жарамсыз деп таныған қарызға қызмет көрсетілгені үшін комиссия сомасының негізсіз өндірілуіне;
- банктің қалдықтан артық сомаға төлем талабын орындауына қатысты **бұзушылықтар анықталды.**

#### **Банкоматтардың және банк шоттарының қызмет көрсету тәртібі бойынша:**

- банкоматтардың жұмысындағы техникалық іркілістерді жедел анықтаудың қамтамасыз етілмеуіне;
- клиенттердің өтініштеріне жауаптардың ұсынылмауына/уақтылы ұсынылмауына;
- клиенттің тиісті өтінішінсіз клиентке банк шотының ашылуына;
- үзінділерді берген кезде клиентке толық ақпарат берілмеуіне;
- банктік қызмет көрсету болмаған кезде банктің комиссия өндіруіне;
- клиентке оның жазбаша өтінішіне жауап беру тәртібінің сақталмауына;
- клиенттің кіріс өтініштеріне жауап берілмеуіне **қатысты бұзушылықтар анықталды.**

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың банктік қызмет көрсетудің тиімділігі мен сапасын шолу және дербес анықтауы үшін Ұлттық Банк банктерге қабылданған қадағалап ден қою шаралары (*қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шараларынан басқа*) және санкциялар (айыппұлдар) туралы ақпаратты ресми интернет-ресурста ([www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz)) «Қолданылған ықпал ету шаралары мен санкциялар» бөлімінде орналастырады.

**Қаржылық сауаттылықты арттыру және банктердің 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 банкоматтардан және банк кассаларының 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 өтініш берген күні сенімді, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеу бойынша (нақты құны) сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері;
- сыйақы мөлшерлемесі мөлшерінің өзгеру тәртібі және бұл 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 өзгеше 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 салымымен толықтырылған.

Салымшы жинақтау салымын белгіленген мерзім өткенге дейін талап еткен жағдайларда, салым бойынша сыйақы талап етуге дейінгі салым бойынша 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 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 етуді) 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](#) мына мекенжай бойынша: Алматы қаласы, Әйтеке би көшесі, 67, анықтама телефоны +7(727) 2788 104 (ішкі.5571, 5573);

- [Ұлттық Банктің қоғамдық қабылдау бөлмесінің](#) мобильді нұсқасы болып табылатын [«ҚҰБ «Online»](#) мобильдік қосымшасының «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөліміне (аталған мессенджер App Store және Play Market дүкендерінде мемлекеттік тілде және орыс тілінде жүктеу үшін қолжетімді);

- Ұлттық Банктің филиалдарына (Ұлттық Банктің [www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz) сайтында «Ұлттық Банк туралы» бөлімде, «ҚҰБ құрылымы» - «Филиалдар» шағын бөлімдерінде көрсетілген [мекенжайлар](#) бойынша).

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 омбудсманна өтініш жасауға болады.

Банк омбудсманьның деректемелері: А15ГП8Е2, 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,  
www.bank-ombudsman.kz.

Толығырақ ақпаратты мына телефон бойынша алуға болады:  
+7 (727) 2704591 (ішкі: 5556, 1697)  
e-mail: press@nationalbank.kz  
www.nationalbank.kz