



## ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

15 января 2019 года

### **О выявленных в четвертом квартале 2018 года в действиях банков второго уровня и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, нарушениях по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг**

Национальным Банком Республики Казахстан по итогам четвертого квартала 2018 года проведен мониторинг и анализ допущенных в указанный период банками второго уровня и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций (далее – банки), нарушений прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

**В четвертом квартале 2018 года в отношении банков применено санкций и ограниченных мер воздействия в количестве 56, в том числе:**

- **23 санкции** в виде наложения и взыскания административных штрафов;
- **33 ограниченных мер воздействия** в виде письменных предписаний.

Результаты проведенного анализа показали, что банками в большинстве случаев не соблюдаются следующие порядки, установленные банковским законодательством Республики Казахстан, а также нормативными правовыми актами Национального Банка, которые связаны с осуществлением:

- обслуживания банковских займов;
- платежей и переводов денег;
- обслуживания банковских счетов.

**По порядку обслуживания банковского займа у банков выявлены нарушения, касающиеся:**

- невыполнения обязанности по указанию ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении в договорах, заключаемых с клиентами;
- утери оригиналов документов по договору банковского займа из кредитного досье;
- предоставления недостоверных сведений по заемщику в кредитное бюро;
- отсутствия согласия субъекта кредитной истории на предоставление информации о нем в кредитное бюро;
- получения кредитного отчета по клиенту банка без его согласия;
- неуведомления заемщика о наличии просрочки исполнения обязательств по договору, о необходимости внесения платежей и о последствиях невыполнения заемщиком обязательств;
- нарушения сроков предоставления заемщику сведений о задолженности и информации о распределении поступающих денег в счет ее погашения по договору банковского займа;
- неполного рассмотрения обращения заявителя в части не предоставления пояснений о возникновении задолженности по займу;
- непредоставления заемщику расчета годовой эффективной ставки вознаграждения;
- несоблюдения внутренних документов банка по вопросам обслуживания банковского займа;
- нарушения порядка бухгалтерского учета залогового имущества.

**По порядку осуществления платежей и переводов денег выявлены нарушения, касающиеся:**

- исполнения указания по платежу и (или) переводу денег, в случаях наличия оснований для отказа в исполнении указания;

- несвоевременного исполнения указаний по платежу и (или) переводу денег в нарушение сроков, установленных законодательством о платежах и платежных системах;

- нарушением порядка осуществления расходных операций, а также безакцептного списания по банковскому счету.

**По порядку обслуживания банковских счетов выявлены нарушения, касающиеся:**

- необоснованного перечисления денег с текущего счета клиента банка на банковский счет третьего лица;

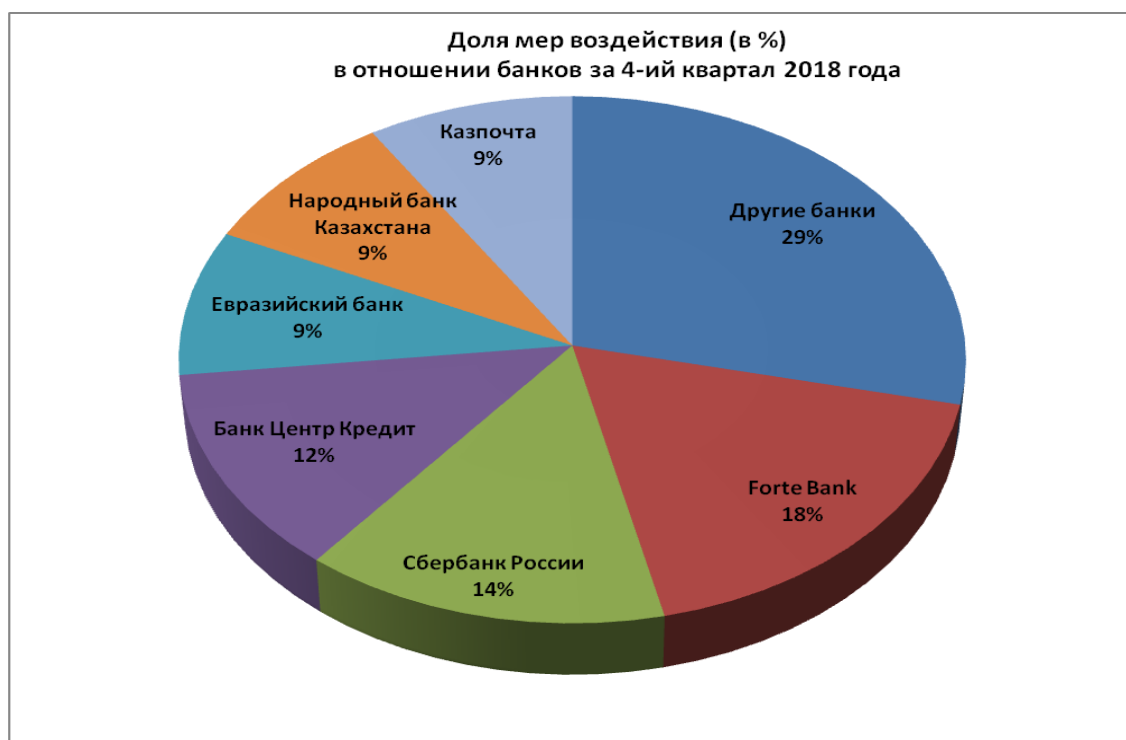
- необоснованной блокировки платежной карточки клиента;

- увеличения в одностороннем порядке комиссии по оказываемым платежным услугам;

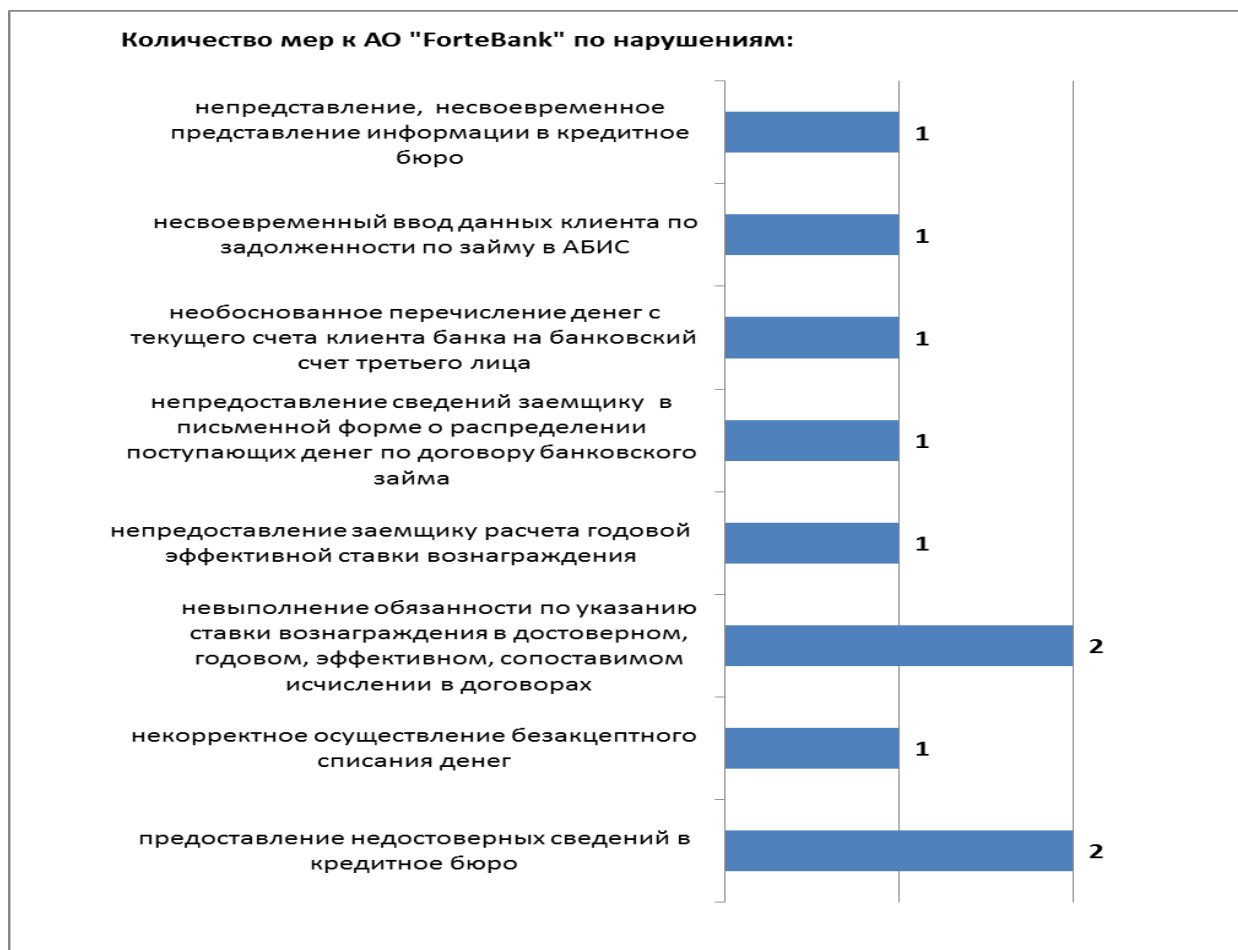
- отсутствия камеры видеонаблюдения в банкомате.

**За 4-ий квартал 2018 года по результатам рассмотрения обращений и жалоб потребителей финансовых услуг, следующие банки допустили наибольшее количество нарушений (пять и более):** АО «ForteBank», ДБ АО «Сбербанк России», АО «Банк ЦентрКредит», АО «Народный сберегательный банк Казахстана», АО «Евразийский банк», АО «Казпочта».

Подробная информация по всем ограниченным мерам воздействия и санкциям размещена на официальном интернет-ресурсе ([www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz)) в разделе «Примененные меры воздействия и санкции» для обзора и самостоятельного определения потребителями финансовых услуг эффективности и качества банковского обслуживания тем или иным банком.



**АО «ForteBank» вынесено 6 письменных предписаний**, нарушения банка связаны с вопросами обслуживания банковского счета и банковского займа, а также наложено **4 административных штрафа**, из которых 2 за предоставление недостоверных сведений в кредитное бюро, и 2 за невыполнение обязанности по указанию ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении в договорах, заключаемых с клиентами.



**ДБ АО «Сбербанк России»** наложено **7 административных штрафов** за нарушение порядка осуществления платежей и переводов денег, а также вынесено **письменное предписание** за нарушение порядка обслуживания банковского счета.



**АО «Банк ЦентрКредит»** вынесено **5 письменных предписаний** за нарушение порядка обслуживания банковского займа, а также вынесено **2 административных штрафа** за предоставление недостоверных сведений по клиенту в кредитное бюро.



**АО «Народный сберегательный банк Казахстана»** вынесено **4 письменных предписания**, нарушения банка связаны с вопросами обслуживания банковского счета и банковского займа, а также наложен **1 административный штраф** за невыполнение обязанностей, возложенных Национальным Банком посредством применения ограниченной меры воздействия.



**АО «Казпочта»** вынесено **4 письменных предписания** за нарушение порядка осуществления платежей и переводов денег и обслуживания баковского счета, *а также* наложен **1 административный штраф** за исполнение указания по платежу и (или) переводу денег, в случаях наличия оснований для отказа его исполнении.



**За 4-ый квартал 2018 года общая сумма административных штрафов, наложенных на банки за нарушения, по которым предусмотрена административная ответственность, составила более 6 млн. 965 тенге, в том числе:**

- **АО «Евразийский банк» – 2 млн. 405 тыс тенге** (за подачу запроса на получение кредитного отчета без согласия субъекта информации; за предоставление недостоверных сведений о заявителе в качестве субъекта кредитной истории);

- **ДБ АО «Сбербанк России» – 1 мл. 154 тыс. 402 тенге** (за несвоевременное исполнение указаний по платежу и (или) переводу денег в нарушение сроков, установленных законодательством о платежах и платежных системах; за исполнение указания по платежу и переводу денег, при наличии оснований для отказа в исполнении указания);

- **АО «ForteBank» - 1 млн. 202 тыс. 500 тенге** (за невыполнение обязанности по указанию ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении в договорах, заключаемых с клиентами, за предоставление недостоверных сведений в кредитное бюро);

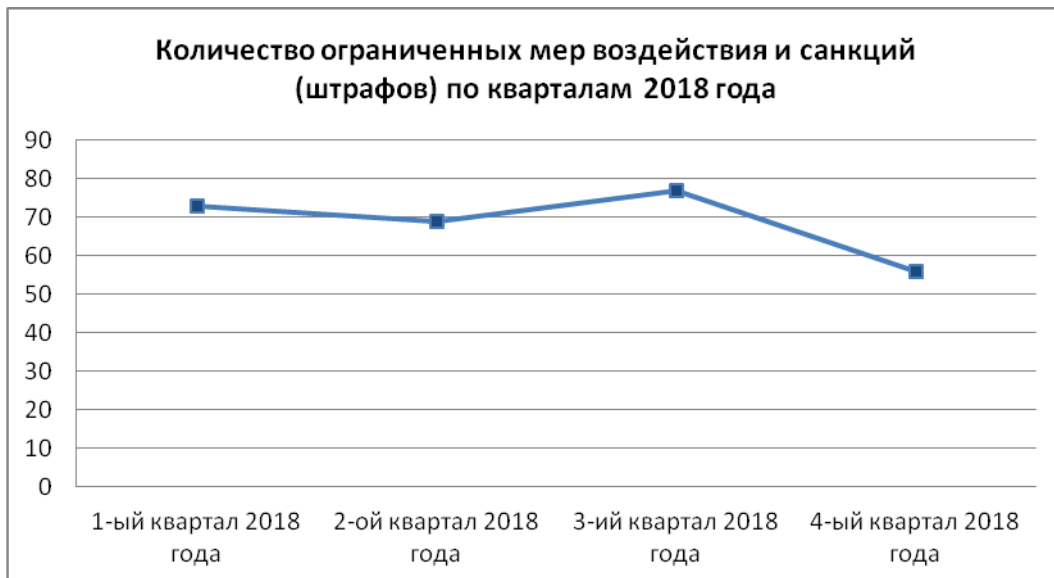
- **АО «Народный сберегательный банк Казахстана» - 757 тыс. 575 тенге** (за невыполнение обязанностей, возложенных Национальным Банком посредством применения ограниченной меры воздействия);

- **АО «Банк Центр Кредит» - 962 тыс. тенге** (за предоставление недостоверных сведений в кредитное бюро);

- **АО «Цеснабанк» - 401 тыс. тенге** (за несвоевременное исполнение указаний по платежу и (или) переводу денег в нарушение сроков, установленных законодательством о платежах и платежных системах).

- **АО «Казпочта»- 98 тыс. 650 тенге** (за исполнение указания по платежу и (или) переводу денег, в случаях наличия оснований для отказа в исполнении указания);

**В 4-ом квартале 2018 года**, как видно на нижеприведенном графике, наблюдается снижение количества мер, принятых в отношении банков в рамках защиты прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, в том числе в связи с устранением системных нарушений банков, выявленных Национальным Банком в банковском секторе в предшествующем периоде 2018 года.



**В целях повышения финансовой грамотности и недопущения нарушений законных прав и интересов как существующих, так и потенциальных клиентов банков, Национальный Банк информирует о следующем.**

Банки оказывают банковские услуги на основании договорных отношений с клиентами. В этой связи при выборе банка следует обращать внимание не только на принятые в отношении банка ограниченные меры воздействия и санкции, но и на его финансовое положение и условия договоров банковского обслуживания (текущего счета, сберегательного счета) и/или банковского займа, в особенности на следующее:

**1) по договорам текущего счета:**

- тарифы банка (годовое обслуживание банковского счета и /или платежной карточки за первый год и последующие годы), за снятие наличных денег в банкоматах и кассах банка, за зачисление денег на банковский счет, за осуществление платежей и переводов денег, вознаграждение на остаток денег на банковском счете);
- порядок уведомления об изменениях в тарифах банка;
- порядок взыскания денег с банковского счета без согласия владельца счета;

**2) по договорам банковского вклада:**

- размер ставки вознаграждения, в том числе ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) на дату обращения;
- порядок изменения размера ставки вознаграждения и способ уведомления об этом;
- **возможность пополнения/изъятия вклада;**
- **порядок досрочного частичного изъятия вклада и расторжения договора вклада;**
- порядок пролонгации **срочного и сберегательного вкладов** после истечения срока, а также условного вклада после наступления тех обстоятельств, с которыми договор банковского вклада связывает возврат вклада (*согласно гражданскому законодательству РК договор банковского вклада считается продленным на условиях вклада до востребования, если иное не предусмотрено договором*);

- порядок уведомления вкладчика о невозможности пролонгации договора банковского вклада на условиях, предусмотренных договором, при закрытии депозитного продукта банком.

При этом обращаем внимание, что с 1 октября 2018 года изменились условия по вновь привлекаемым депозитам физических лиц в национальной валюте.

Вклады физических лиц, согласно положениям Гражданского законодательства Республики Казахстан (§ 4. Банковский вклад), дополнены сберегательным вкладом, который вносится на определенный срок.

В случаях, когда сберегательный вклад затребован вкладчиком до истечения установленного срока, вознаграждение по вкладу выплачивается в размере, установленном по вкладу до востребования.

Таким образом, ставки вознаграждения по вкладам будут дифференцироваться, исходя из срока и вида вклада, права досрочного изъятия и пополнения.

### **3) по договорам банковского займа:**

- размер и порядок расчета годовой ставки вознаграждения, а также условия ее изменения;

- метод погашения, график погашения;

- перечень комиссий и иных платежей, их размеры, которые в конечном итоге влияют на реальную стоимость кредита;

- размер годовой эффективной ставки вознаграждения, которая является показателем реальной стоимости кредита с учетом всех расходов заемщика на получение и обслуживание кредита. Данный показатель служит для сравнения аналогичных кредитов различных банков;

- порядок взыскания задолженности по займу, в том числе без согласия заемщика с его банковских счетов, открытых в банках;

- порядок уступки права (требования) по договору банковского займа третьим лицам;

- передача задолженности на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству.

Обращаем внимание потребителей финансовых услуг на то, что в случае нарушения Ваших прав, Вы вправе обратиться:

- в Национальный Банк Республики Казахстан: письменно по адресу 050000, г.Алматы, ул.Айтеке би, 67, e-mail: info@kzp.nationalbank.kz;
- в Общественную приемную Национального Банка Республики Казахстан за получением правовой помощи по адресу: г.Алматы, ул.Айтеке би, 67, телефон для справок 7(727)2619213, 7(727) 2788104 вн.5573;
- в раздел «Защита прав потребителей финансовых услуг» мобильного приложения «НБК «Online», являющегося своего рода мобильной версией Общественной приемной Национального Банка (Мобильное приложение «НБК «Online» доступно для скачивания на государственном и русском языках в магазинах AppStore и PlayMarket)
- в филиалы Национального Банка Республики Казахстан (по адресам, указанным на сайте Национального Банка Республики Казахстан [www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz), в разделе Защита прав потребителей финансовых услуг (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1374&switch=russian>))
- к банковскому омбудсману, осуществляющему урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между банком и заемщиком - физическим лицом с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций.

302. Реквизиты банковского омбудсмана: А15ГП8Е2, г. Алматы, пр. Н. Назарбаева д.175 офис

e-mail: [office@bank-ombudsman.kz](mailto:office@bank-ombudsman.kz)

Сайт: [www.bank-ombudsman.kz](http://www.bank-ombudsman.kz)

Более подробную информацию представители СМИ могут получить по телефону:

+7 (727) 704 585

e-mail: [press@nationalbank.kz](mailto:press@nationalbank.kz)

[www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz)