



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

21 января 2019 года

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

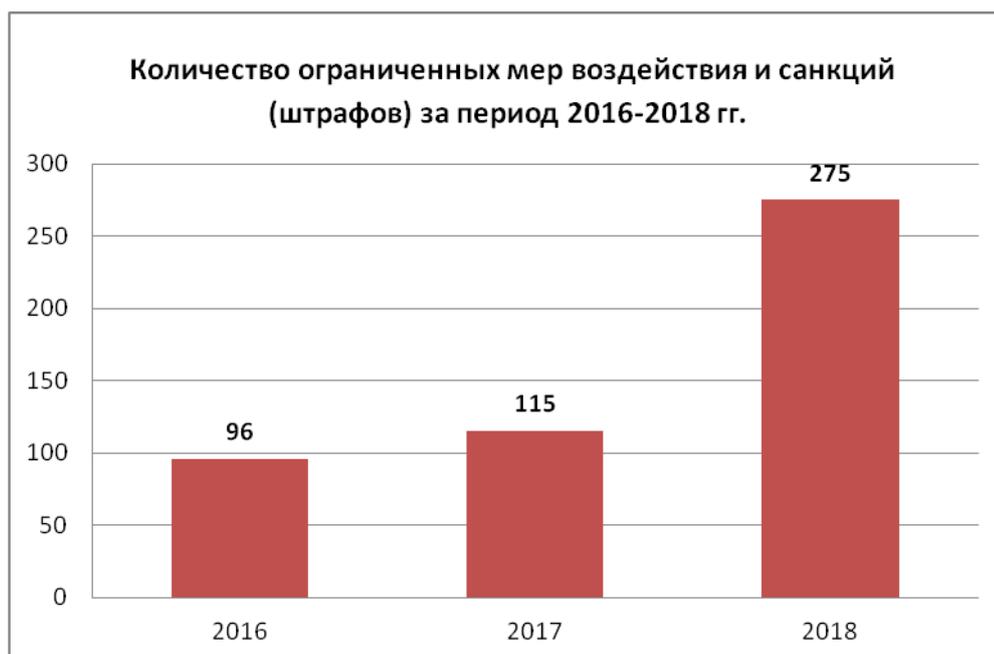
Национальным Банком Республики Казахстан по итогам 2018 года проведен мониторинг и анализ допущенных в указанный период банками второго уровня и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций (далее – банки), нарушений прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

В течение 2018 года в отношении банков по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг применено 275 мер воздействия, из них:

- **167 ограниченных мер воздействия** (письменных предписаний - 158, письменных предупреждений – 9);

- **108 административных штрафов.**

В 2018 году наблюдается увеличение количества принятых мер по сравнению с 2016 и 2017 годами в 2,9 и 2,4 раза соответственно. Развитие рынка банковских услуг способствует росту доли физических лиц в их потреблении. В связи с чем, в целях защиты прав потребителей финансовых услуг (граждан) Национальным Банком вносятся соответствующие поправки в законодательство РК и осуществляется контроль за их выполнением, а также выявляются нарушения со стороны поставщиков банковских услуг в рамках рассмотрения жалоб и обращений граждан.



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 выявлены нарушения, касающиеся:

- необоснованного требования погашения задолженности по займу;
- несоблюдения порядка формирования кредитного досье;
- необоснованного отказа в предоставлении информации о сумме задолженности по займу;
- информирования клиента об отказе в выдаче банковского займа без указания причин;
- несоблюдения порядка реализации заложенного имущества (ипотеки) во внесудебном порядке;
- предоставления недостоверных сведений по заемщику в кредитное бюро;
- несоблюдения сроков, а также порядка уведомления заемщика о просроченной задолженности, о необходимости внесения платежей, а также последствиях невыполнения заемщиком обязательств;
- неправомерного взимания комиссии за выдачу справки о наличии ссудной задолженности;
- превышения размера неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы займа;
- утери оригиналов правоустанавливающих документов на имущество, являющееся обеспечением по договору банковского займа;
- 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;
- неполного рассмотрения обращения заемщика и предоставления пояснений о возникновении задолженности по займу;
- непредставления заемщику расчета годовой эффективной ставки вознаграждения;
- несоблюдения внутренних документов банка по вопросам обслуживания банковского займа;
- нарушения порядка бухгалтерского учета залогового имущества;
- отсутствия уведомления должника об уступке права требования по договору банковского займа;
- непредставления ответов на обращения клиентов, в том числе заемщику на заявление о внесении изменений в условия договора банковского займа в связи с наступлением просрочки по обязательству;
- ненадлежащего хранения оригиналов правоустанавливающих документов на имущество, являющееся обеспечением по договору банковского займа (утера);
- необоснованного требования банка к заемщику о досрочном возврате предмета займа;
- отсутствия регистрации в уполномоченном органе залогового имущества;
- несоблюдения порядка ведения документации по предоставленному кредиту, предусмотренного Правилами ведения документации по кредитованию.

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

- исполнения платежных требований, согласно которому платежные требования на взыскание просроченной задолженности по займу необходимо исполнять в пределах 50% от суммы денег, находящейся на банковском счете физического лица, и/или от суммы, поступившей на банковский счет;
- неправомерного наложения ареста на банковский счет клиента;
- необоснованного взыскания денег с банковского счета клиента;
- 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;
- необоснованного/ несвоевременного отказа в исполнении платежного документа;
- предъявления одновременно нескольких платежных требований к банковским счетам заемщиков для взыскания просроченной задолженности по займу;
- несоблюдения очередности изъятия денег с текущих счетов, предусмотренной гражданским законодательством Республики Казахстан.

По порядку обслуживания банковских счетов выявлены нарушения, касающиеся:

- несоблюдения условий договора банковского вклада в части порядка возврата вклада;
- несоблюдения порядка хранения документов, находящихся в досье клиента по договору текущего счета;
- установления кредитного лимита по банковскому счету клиента при отсутствии договора банковского займа;
- несоблюдения порядка открытия/закрытия банковских счетов;
- неправомерного наложения ареста на банковский счет клиента;
- отсутствия в банкомате камеры, позволяющей фиксировать лицо держателя платежной карточки;
- отсутствия мониторинга работы сети банкоматов (неисправность камеры видеонаблюдения);
- несанкционированных операций по снятию денег со сберегательных счетов вкладчиков;
- 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.

Количество мер (ограниченных мер воздействия и санкций (штрафов), принятых в отношении банков в 2018 году, в разрезе банков приведено в нижеследующей таблице:

| Наименование банка | В % от общ. кол-ва | Количество мер |
|--|---------------------------|-----------------------|
| АО «Банк Астаны» | 17,09% | 47 |
| АО «ForteBank» | 13,09% | 36 |
| ДБ АО «Сбербанк России» | 9,82% | 27 |
| АО «АТФ Банк» | 8,00% | 22 |
| АО «Казкоммерцбанк» | 7,27% | 20 |
| АО «Qazaq Banki» | 6,91% | 19 |
| АО «Банк ЦентрКредит» | 6,18% | 17 |
| АО «Народный сберегательный банк Казахстана» | 5,82% | 16 |

| | | |
|------------------------------|----------------|------------|
| АО «Евразийский банк» | 3,64% | 10 |
| ДБ АО «Банк Хоум Кредит» | 3,64% | 10 |
| АО «Kaspi Bank» | 3,64% | 10 |
| АО «Нурбанк» | 2,91% | 8 |
| АО «Казпочта» | 2,91% | 8 |
| ДБ АО «Альфа-Банк» | 2,18% | 6 |
| АО «Altyn Bank» | 1,09% | 3 |
| АО «ВТБ Банк» | 1,09% | 3 |
| АО «Банк "Bank RBK» | 1,09% | 3 |
| АО «Цеснабанк» | 0,73% | 2 |
| АО «Tengri Bank» | 0,73% | 2 |
| АО «Asiacreditbank» | 0,73% | 2 |
| АО «Банк Kassa Nova» | 0,73% | 2 |
| АО «Capital Bank Kazakhstan» | 0,36% | 1 |
| АО «Эксимбанк Казахстан» | 0,36% | 1 |
| Всего | 100,00% | 275 |

Подробная информация по всем ограниченным мерам воздействия и санкциям размещена на официальном интернет-ресурсе (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.

В 2018 году общая сумма административных штрафов, наложенных на банки за нарушения, по которым предусмотрена административная ответственность, составила 69 млн. 836 тыс. тенге, в том числе (в тенге):

| Наименование банка | Сумма в тенге |
|--|----------------------|
| АО "Банк Астаны" | 31 260 640,93 |
| АО "Qazaq Banki" | 13 366 994,21 |
| АО «Эксимбанк Казахстан» | 9 620 000,00 |
| АО "ForteBank" | 3 367 000,00 |
| АО «АТФ Банк» | 2 525 250,00 |
| АО "Евразийский банк" | 2 405 000,00 |
| АО "Банк ЦентрКредит" | 1 924 000,00 |
| ДБ АО "Сбербанк России" | 1 770 368,81 |
| АО "Нурбанк" | 1 670 650,00 |
| АО "Народный сберегательный банк Казахстана" | 757 575,00 |
| АО «Банк Kassa Nova» | 481 000,00 |
| АО «Цеснабанк» | 401 000,00 |
| АО "Банк "Bank RBK" | 133 725,00 |
| АО "Казпочта" | 98 650,90 |
| АО «ВТБ Банк» | 43 500,00 |
| АО "Казкоммерцбанк" | 8 938,20 |
| АО «Kaspi Bank» | 1 500,00 |
| Всего | 69 835 793,05 |

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, 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.

Реквизиты банковского омбудсмана:

A15GП8E2, г. Алматы, пр. Н. Назарбаева д. 175 офис 302., тел. +7 (727) 261 22 16, +7 708 983 30 16

e-mail: office@bank-ombudsman.kz

Сайт: www.bank-ombudsman.kz

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 2704585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz