



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

25 апреля 2019 года

О выявленных в первом квартале 2019 года в действиях банков второго уровня и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, нарушениях по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг

С 1 января 2019 года Национальный Банк Республики Казахстан осуществил переход к применению мер надзорного реагирования с использованием риск-ориентированного подхода.

При выявлении в деятельности финансовой организации недостатков, рисков или нарушений, не оказывающих существенного влияния на финансовую устойчивость финансовой организации, и не создающих угрозу ее финансовому положению и (или) интересам депозиторов финансовой организации, Национальный Банк применяет рекомендательные меры надзорного реагирования.

Рекомендательная мера надзорного реагирования оформляется письмом Национального Банка и содержит основания применения данной меры и уведомление о выявленных недостатках, рисках или нарушениях и (или) рекомендации по устранению выявленных недостатков, рисков или нарушений, и (или) предупреждение о возможности применения иных мер надзорного реагирования в случае повторного выявления уполномоченным органом недостатков, рисков или нарушений, а также невыполнения рекомендательных мер надзорного реагирования.

Национальным Банком по итогам первого квартала 2019 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 первом квартале 2019 года в отношении банков применено 59 санкций и мер воздействия, из которых:

- 9 административных штрафов;
- 50 рекомендательных мер надзорного реагирования.

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 банкоматов.

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

- предоставления заемщику некорректной информации о ссудной задолженности;
- неуведомления созаемщика о наличии просроченной задолженности по займу;
- не указания размера просроченной задолженности и последствиях невыполнения обязательств по договору банковского займа при направлении уведомления заемщику о просрочке исполнения обязательства;
- превышения размера неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по договору банковского займа, предусмотренного банковским законодательством;
- отказа в выдаче правоустанавливающих документов на предмет залога ввиду некорректного расчета ссудной задолженности;

- недобросовестных действий сотрудника банка при взаимодействии с клиентом банка по телефону по вопросам задолженности по займу;
- несоблюдения сроков, предусмотренных договором, в которые банком предоставляется заемщику на подписание дополнительное соглашение к договору банковского займа при его досрочном частичном погашении;
- несоблюдения очередности погашения задолженности по договору банковского займа;
- отсутствия в уведомлении заемщика о необходимости внесения платежей по договору размера просроченной задолженности;
- не уведомление заемщика о необходимости внесения платежей по договору с указанием размера просроченной задолженности;
- предоставления сведений о заемщике (субъекте кредитной истории) в кредитное бюро без его согласия;
- непредставления, а равно несвоевременного представления в кредитное бюро сведений, полученных от субъекта кредитной истории;
- представления недостоверных сведений в кредитное бюро.

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

- списания денег с текущего счета заемщика по платежному требованию более 50% от поступившей суммы на текущий счет;
- необоснованного изъятия денег по платежному требованию/ необоснованного предъявления платежных требований на взыскание задолженности по займу (при наличии судебного акта);
- несоблюдения очередности исполнения требований третьих лиц, предъявленных к банковским счетам клиента;
- несвоевременного списания денег по платежному требованию;
- изъятия денег с банковских счетов заемщика для списания задолженности по займу без использования платежного требования;
- взыскания с заемщика на основании платежного требования остатка основного долга и вознаграждения по договорам займа сроки выплаты, которых еще не наступили;
- несвоевременного исполнения платежного требования, помещенного в картотеку;
- исполнения платежного требования при наличии распоряжения отправителя о его отзыве;
- списания денег с банковских счетов созаемщиков по договорам банковского займа без использования платежного требования;
- предъявления одновременно нескольких платежных требований в рамках одного договора банковского займа;
- взыскания неустойки по договору банковского займа путем предъявления платежного требования;
- несвоевременного исполнения указания по переводу денег;
- предъявления платежного требования без приложения документов, на основании которых они предъявлены и без указания их реквизитов в назначении платежа.

По порядку обслуживания банкоматов выявлены нарушения, касающиеся:

- несвоевременной выдачи денег банкоматом;
- отсутствия камеры видеонаблюдения в банкомате.

За 1-ый квартал 2019 года общая сумма административных штрафов, предъявленных банкам за нарушения, по которым предусмотрена административная ответственность, составила более 4 млн. 500 тыс. тенге.

Для обзора и самостоятельного определения потребителями финансовых услуг эффективности и качества банковского обслуживания тем или иным банком Национальный

Банк размещает информацию о принятых к банкам мерах надзорного реагирования (*кроме рекомендательных мер надзорного реагирования*) и санкциям на официальном интернет-ресурсе (www.nationalbank.kz) в разделе «Примененные меры воздействия и санкции».

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.

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 (<https://nationalbank.kz/?docid=1354&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: А15ГП8Е2, 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 представители СМИ могут получить по телефону:

+7 (727) 2704 585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz