



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2019 жылғы 25 сәуір

2019 жылғы бірінші тоқсанда екінші деңгейдегі банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың іс-әрекеттерінде қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындысы бойынша анықталған бұзушылықтар туралы

2019 жылғы 1 қаңтардан бастап Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі тәуекелге бағдарланған тәсілді пайдалана отырып, қадағалап ден қою шараларын қолдануға өтуді жүзеге асырды.

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.

Қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шарасы Ұлттық Банктің хатымен ресімделеді және аталған шараны қолдану негіздерін және анықталған кемшіліктер, тәуекелдер немесе бұзушылықтар туралы хабарламаны және (немесе) анықталған кемшіліктерді, тәуекелдерді немесе бұзушылықтарды жою жөніндегі ұсынымдарды және (немесе) уәкілетті орган кемшіліктерді, тәуекелдерді немесе бұзушылықтарды қайталап анықтаған, сондай-ақ қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шараларын орындамаған жағдайда қадағалап ден қоюдың өзге де шараларын қолдану мүмкіндігі туралы ескертуді қамтиды.

Ұлттық Банк 2019 жылғы бірінші 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.

2019 жылғы бірінші тоқсанда банктерге қатысты 59 ықпал ету шаралары қолданылды, оның ішінде:

- 9 әкімшілік айыппұл;
- 50 қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шаралары.

Жүргізілген талдау нәтижелері банктер көп жағдайда Қазақстан Республикасының банк заңнамасында, сондай-ақ Ұлттық Банктің нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген мынадай тәртіптерді сақтамайтынын көрсетті:

- банктік қарыздарға қызмет көрсету;
- төлемдер және ақша аударымдары;
- банкоматтарға қызмет көрсету.

Банктік қарызға қызмет көрсету тәртібі бойынша банктерде:

- қарыз алушыға несие бойынша берешек туралы дәйексіз ақпаратты ұсынуға;
- тел қарыз алушыға қарыз бойынша мерзімі өткен берешектің болуы туралы хабарламауға;
- мерзімі өткен берешектің мөлшерін көрсетпеуге және қарыз алушыға міндеттемелерді орындаудың мерзімін өткізу туралы хабарлама жіберген кезде банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерді орындамаудың салдарына;

- банктік заңнамада көзделген кезде банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерді бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) мөлшерін асыруға;
- несие бойынша берешекті қате есептеуге байланысты кепіл мүлігіне құқық белгілейтін құжаттарды беруден бас тартуға;
- банк қызметкерінің банк клиентімен қарыз бойынша берешек мәселелері бойынша телефон арқылы өзара іс қимыл кезіндегі жосықсыз іс қимылына;
- банк қарыз алушыға банктік қарыз шартын мерзімінен бұрын ішінара өтеген кезде оған қосымша келісімге қол қоюға ұсынатын шартта көзделген мерзімдерді сақтамауына;
- банктік қарыз шарты бойынша берешекті өтеудің кезектілігін сақтамауға;
- шарт бойынша төлемдерді енгізу туралы қарыз алушының хабарламасында мерзімі өткен берешектің мөлшері туралы ақпараттың болмауына;
- қарыз алушыға мерзімі өткен берешектің мөлшерін көрсете отырып, шарт бойынша төлемдерді енгізу қажеттілігі туралы хабарламауға;
- кредиттік бюроға қарыз алушының келісімісіз ол (кредиттік тарих субъектісі) туралы мәліметтерді ұсынуға;
- кредиттік тарих субъектісінен алынған мәліметтерді кредиттік бюроға ұсынбауға, сол сияқты уақтылы ұсынбауға;
- кредиттік бюроға дәйексіз мәліметтерді ұсынуға қатысты **бұзушылықтар анықталды.**

Төлемдер және ақша аударымдарын жүзеге асыру тәртібі бойынша:

- қарыз алушының ағымдағы шотынан төлем талабы бойынша ағымдағы шотқа келіп түскен сомадан 50%-дан астам ақшаны есептен шығаруға;
- төлем талабы бойынша ақшаны негізсіз алып қоюға/қарыз бойынша берешекті өндіріп алуға төлем талабын негізсіз ұсынуға (сот актісі болған кезде);
- клиенттің банктік шоттарына ұсынылған үшінші тұлғалардың талаптарын орындау кезектілігін сақтамауға;
- төлем талабы бойынша ақшаны уақтылы есептен шығармауға;
- қарыз бойынша берешекті төлем талабын пайдаланбай есептен шығару үшін қарыз алушының банктік шоттарынан ақша алуға;
- қарыз алушыдан төлем талабы негізінде төлем мерзімі келіп жетпеген қарыз шарттары бойынша негізгі борыштың қалдығын және сыйақы өндіріп алуға;
- картотекаға енгізілген төлем талабын уақтылы орындамауға;
- жөнелтушінің оны қайтарып алу туралы өкім бар болса төлем талабын орындауға;
- қоса қарыз алушылардың банктік шоттарынан банктік қарыз шарттары бойынша төлем талабын пайдаланбай ақшаны есептен шығаруға;
- бір банктік қарыз шарты шеңберінде бір мезгілде бірнеше төлем талабын ұсынуға;
- банктік қарыз шарты бойынша төлем талабын ұсыну арқылы тұрақсыздық айыбын өндіріп алуға;
- ақша аудару бойынша нұсқауды уақтылы орындамауға;
- олардың негізінде ұсынылған құжаттарды қоса бермей және төлем мақсатында олардың деректемелерін көрсетпей төлем талабын ұсынуға қатысты **бұзушылықтар анықталды.**

Банкоматтардың қызмет көрсету тәртібі бойынша:

- банкоматтың ақшаны уақтылы бермеуіне;
- банкоматта бейнебақылау камерасының болмауына қатысты **бұзушылықтар анықталды.**

2019 жылғы 1-тоқсанда әкімшілік жауапкершілік көзделген бұзушылықтар үшін банктерге ұсынылған **әкімшілік айыппұлдардың жалпы сомасы 4 млн 500 мың теңгеден астам болды.**

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 туралы ақпаратты ресми интернет-ресурста (www.nationalbank.kz) «Қолданылған ықпал ету шаралары және санкциялар» бөлімінде орналастырады.

Қаржылық сауаттылықты арттыру және банктердің қазіргі, сол сияқты әлеуетті клиенттерінің заңды құқықтары мен мүдделерінің бұзылуына жол бермеу мақсатында Ұлттық Банк төмендегілер туралы 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 банкоматтарда және банк кассаларында алу үшін, ақшаны банктік шотқа аудару үшін, төлемдерді және ақша аударымдарын жүзеге асыру үшін, банктік шоттағы ақша қалдығына 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 айналыс күніне сенімді, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеулермен (нақты құны) сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері;

- сыйақы мөлшерлемесі мөлшерінің өзгеру тәртібі және ол 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 өзгесі 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 салыммен толықтырылған.

Салымшы жинақтау салымын белгіленген мерзім өткенге дейін талап еткен жағдайларда, салым бойынша сыйақы салым бойынша талап етуге дейінгі 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 түп 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 ету) беру тәртібі;
- берешекті сотқа дейін өндіріп алу және ден қою 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, e-mail: info@kzp.nationalbank.kz мекенжайы бойынша жазбаша;

Құқықтық көмек алу үшін Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің қоғамдық қабылдау бөлмесіне Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67 мекенжайы бойынша, анықтама үшін телефон нөмірлері: 7(727)2619213, 7(727) 2788104, ішкі 5573;

Ұлттық Банктің Қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын «ҚҰБ «Online» мобильдік қосымшасының «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөліміне («ҚҰБ «Online» мобильдік қосымшасы [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 Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау бөлімінде (<https://nationalbank.kz/?docid=1129&switch=kazakh>) көрсетілген мекенжайлар бойынша)

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 омбудсманына өтініш жасауға құқыңыз бар

Банк омбудсманының 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, сайт: www.bank-ombudsman.kz

Толығырақ ақпаратты мына телефон бойынша алуға болады:

+7 (727) 2704585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz