



## ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

19 июля 2019 года

### **О выявленных во втором квартале 2019 года в действиях банков второго уровня и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, нарушений по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг**

С 1 января 2019 года Национальный Банк Казахстана 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 второго квартала 2019 года проведены 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.

**Во втором квартале 2019 года в отношении банков применено мер воздействия в количестве 81, в том числе:**

- 13 административных штрафов на сумму 4 075 878 тенге;
- 68 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 и банковских счетов.

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

- несоблюдения сроков предоставления заемщику сведений по сумме денег, выплаченных банку, размеру просроченной задолженности, остатке долга;
- не уведомления созаемщика о наличии просроченной задолженности по займу;

- нарушения сроков уведомления заемщика о наличии просроченной задолженности по займу;
- ошибочным распределением денег заемщика на погашение займа по несоответствующему договору банковского займа;
- не уведомления заемщика о переходе права (требования) кредитора по договору банковского займа другому лицу;
- превышения размера неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по договору банковского займа предельно допустимого размера;
- не указания в договоре банковского займа размера ГЭСВ;
- не предоставления заемщику сведений об остатке долга и сведений о распределении поступающих денег клиента;
- порчи оригиналов правоустанавливающих документов на залоговое имущество;
- неверного отражения суммы основного долга и вознаграждения по займу в новом графике платежей при досрочном погашении займа;
- предоставления заявителю ошибочной информации о сумме денег, внесенных банку по займу;
- взимания комиссии по договору банковского займа, не предусмотренной договором;
- не предоставления заемщику нового графика погашения займа с учетом изменения условий займа, влекущих изменение суммы (размера) денежных обязательств;
- не указания заемщику на его заявление мотивированного обоснования причин отказа в изменении условий договора банковского займа;
- необоснованного взимания комиссии за предоставление информации о распределении поступающих денег клиента (заемщика) в счет погашения задолженности по договору банковского займа;
- предоставления сведений о заемщике (субъекте кредитной истории) в кредитное бюро без его согласия/нарушение порядка формирования кредитного досье;
- не предоставления обоснованных и мотивированных ответов на обращения/заявления заемщика по вопросам рефинансирования займа;
- получения банком кредитного отчета без согласия субъекта информации;
- не предоставления письменного ответа на заявление о внесении изменений в условия кредитования, а также не предоставления мотивированного письменного отказа в ходатайстве заемщика;
- несвоевременного представления в кредитное бюро сведений, полученных от субъекта кредитной истории;
- отсутствия в досье заемщика документов, отражающих и подтверждающих заработную плату и (или) иные доходы заемщика;
- выдачи банковского займа с нарушением порядка его предоставления, предусмотренного нормативным правовым актом уполномоченного органа и внутренними документами банка.
- непринятия мер по расторжению (изменению) договора о залоге в течение десяти рабочих дней со дня обращения заемщика;
- не верного расчёта банком задолженности по займу заемщика;
- несоблюдения внутреннего порядка банка по осуществлению мониторинга финансового состояния заемщика.

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

- необоснованного списания денег по договору банковского займа с использованием платежного ордера при отсутствии соответствующего распоряжения заемщика;
- изъятия денег с банковского счета заемщика в сумме просроченной задолженности по займу без использования платежного требования в размере 100 % от денег, находящихся на банковском счете;
- исполнения платежного требования в размере более 50% от суммы денег, находящейся/ поступившей на текущем счете;
- необоснованного списания денег с банковского счета заемщика по договору банковского займа (технический сбой);
- необоснованного исполнения платежных требований с банковских счетов заемщика (при отсутствии в договоре банковского займа согласия на списание денег; с банковского счета, предназначенного для пособий; в сумме срок оплаты, по которой не наступил; на сумму неустойки и дебиторской задолженности; списание денег в сумме государственной пошлины);
- ограничения в распоряжении клиентом деньгами, находящимися на банковском счете (технический сбой);
- исполнения платежного требования на списание денег по займу, в исполнении которого следовало отказать;
- несвоевременного исполнения указаний по платежу и (или) переводу денег;
- не предоставления чека платежным терминалом;
- нарушения очередности исполнения платежных документов.

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

- отсутствия в банкомате камеры, позволяющей зафиксировать лицо держателя карточки;
- необеспечения банком доступа к банкомату для выполнения операций по вносу наличных денег путем ввода держателями платежных карточек персональных идентификационных номеров;
- присоединения платежной карточки клиента к ненадлежащим условиям обслуживания (техническая ошибка);
- нарушения сроков предоставления справки о наличии и номерах банковских счетов, остатках и движении денег по банковским счетам клиента;
- необоснованного приостановления расходных операций по банковскому счету клиента;
- отсутствия в банке оригинала договора текущего счета, срок хранения которого не истек;
- неисполнения постановления судебного исполнителя об истребовании информации о номерах банковских счетов должника и наличии денег на них, а также о наложении ареста;
- несоблюдения запрета на открытие нового банковского счета клиенту (при наличии неисполненных требований в банке);
- не предоставления/несвоевременного предоставления ответов на обращения клиентов.

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](http://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 Казахстана 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 дифференцируются, 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 Казахстана:

- письменно по адресу: 050000, г. Алматы, ул. Айтеке би, 67;
- в [Общественную приемную Национального Банка](#) за получением правовой помощи по адресу: г. Алматы, ул. Айтеке би, 67, телефон для справок +7 (727) 2788104 (вн.5571, 5573);
- в раздел «Защита прав потребителей финансовых услуг» мобильного приложения «НБК Online», являющегося своего рода мобильной версией Общественной приемной Национального Банка (данный мессенджер доступен для скачивания на государственном и русском языках в магазинах AppStore и PlayMarket)
- в филиалы Национального Банка (по [адресам](#), указанным на сайте Национального Банка [www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz), в разделе «О Национальном Банке», подразделы: «Структура НБК» - «Филиалы»).

Также можно обратиться 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: А15GП8Е2, г. Алматы, пр. Н. Назарбаева д.175 офис 302., тел. +7 (727) 2612216, +7 708 983 30 16, e-mail: [office@bank-ombudsman.kz](mailto:office@bank-ombudsman.kz), [www.bank-ombudsman.kz](http://www.bank-ombudsman.kz).

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 2704591 (вн. 5556, 1452)

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

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

