



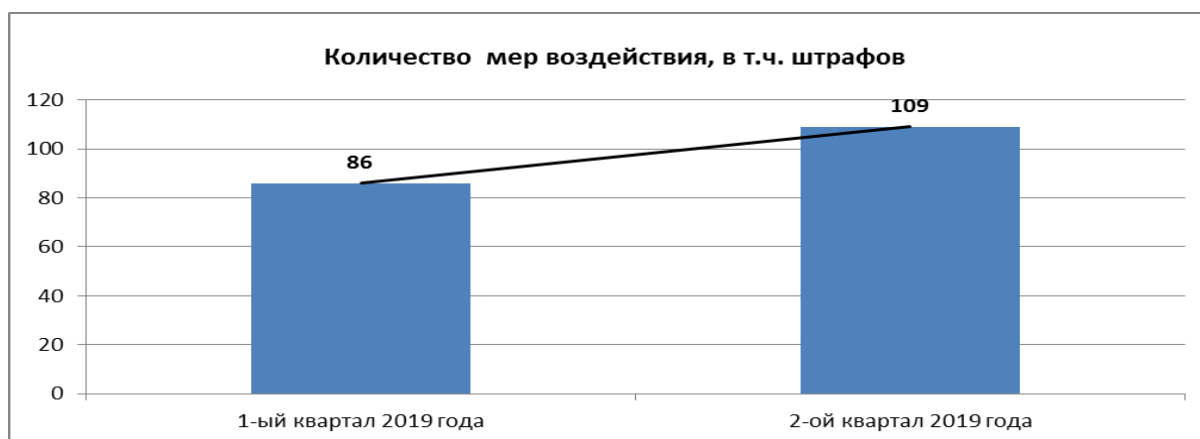
ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

26 июля 2019 г.

О выявленных в первом полугодии 2019 года в действиях финансовых организаций, а также коллекторских агентств нарушений по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг

Национальным Банком Казахстана по итогам первого полугодия 2019 года проведены мониторинг и анализ допущенных нарушений прав и законных интересов потребителей финансовых услуг со стороны финансовых организаций, а также коллекторских агентств.

В первом полугодии 2019 года по результатам рассмотрения обращений (жалоб) потребителей финансовых услуг в отношении финансовых организаций, а также коллекторских агентств применено 195 мер воздействия, из которых 38 штрафов на общую сумму 13 897 402,05 тенге.



В отношении **банков, организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций** (далее-банк), применено 143 меры воздействия, в том числе:

- 23 административных штрафа на сумму 9 128 302,05 тенге;
- 118 рекомендательных мер надзорного реагирования;
- 2 письменных предписания.

Основные нарушения банков связаны с осуществлением: обслуживания банковского займа; платежей и переводов денег; обслуживания банковских счетов и банкоматов.

В отношении **страховых организаций** применено 5 мер воздействия, в том числе:

- 1 административный штраф на сумму 252 500 тенге;
- 4 рекомендательные меры надзорного реагирования.

Основные нарушения страховых организаций связаны с несоблюдением порядка осуществления страховой выплаты, а также порядка оформления документов по страховому делу.

Количество мер к микрофинансовым, страховым организациям, коллекторским агентствам за 1-ое полугодие 2019 г.



В отношении **микрофинансовых организаций** применено 28 мер воздействия, в том числе:

- 7 административных штрафов на сумму 3 007 600 тенге;
- 19 письменных предписаний;
- 1 письменное предупреждение.

Основные нарушения микрофинансовых организаций связаны с несоответствием договора о предоставлении микрокредита требованиям законодательства Республики Казахстан о микрофинансовых организациях, а также нарушением законодательства о кредитном бюро и микрофинансовых организациях.

В отношении **коллекторских агентств** применено 19 мер воздействия, в том числе:

- 7 административных штрафов на сумму 1 509 000 тенге;
- 10 письменных предписаний, 2 письменных предупреждения.

Основные нарушения коллекторских агентств связаны с несоблюдением правил осуществления коллекторской деятельности, в том числе допущением недобросовестных действий при взаимодействии с должником.

Для обзора и самостоятельного определения потребителями финансовых услуг эффективности и качества обслуживания финансовыми организациями, деятельности коллекторских агентств Национальный Банк Казахстана размещает информацию о принятых к ним мерах надзорного реагирования (*кроме рекомендательных мер надзорного реагирования*) и штрафам на официальном интернет-ресурсе www.nationalbank.kz в разделе «Примененные меры воздействия и санкции».

Обращаем внимание потребителей финансовых услуг на то, что в случае нарушения своих 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, в разделе «О Национальном Банке», подразделах: «Структура НБК» - «Филиалы»).

Также можно обратиться:

- к банковскому омбудсману, осуществляющему урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между банком/микрофинансовой организацией и заемщиком - физическим лицом с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и банка/микрофинансовых организаций.

Реквизиты банковского омбудсмана: А15ГП8Е2, г. Алматы, пр. Н.Назарбаева д.175 офис 302., тел.: +7 (727) 2612216, +7 708 983 30 16, e-mail: office@bank-ombudsman.kz, www.bank-ombudsman.kz.

- к страховому омбудсману, независимому в своей деятельности физическому лицу, осуществляющему на безвозмездной основе урегулирование взаимоотношений между страхователями (выгодоприобретателями) и страховщиками, возникающих из договоров обязательного страхования ответственности владельцев транспортных средств.

Реквизиты страхового омбудсмана: 050042, г. Алматы, ул. Рыскулбекова 28/7, 2 этаж (в здании АО ФГСВ), тел.: +7 (727) 3824174, +7 708 151 52 35, e-mail: office@omb.kz, www.insurance-ombudsman.kz.

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 2704591 (вн. 5556)

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz