НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК КАЗАХСТАНА

ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

18 октября 2019 г.

О выявленных в третьем квартале 2019 года нарушениях в действиях банков второго уровня и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций

Национальным Банком Казахстана по итогам третьего 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.

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.

В третьем квартале 2019 года в отношении банков применено 73 меры воздействия, в том числе:

- **3 административных штрафа на сумму 5 176 250 тенге**;
- **69 рекомендательных мер надзорного реагирования;**
- **1 письменное предписание.**

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:

- недостоверного указания банком размера ГЭСВ в персональных условиях по договору банковского займа;
- продажи банком заложенного имущества третьему лицу без проведения торгов, в нарушение требований закона об ипотеке;
- нарушения сроков уведомления заемщика о наличии просроченной задолженности по займу;
- несоответствия установленным нормам размера шрифта текста заявления к кредитному договору;
- непредставления заемщику сведений об остатке долга по займу;
- непредставления заемщику информации в письменной форме о распределении поступающих денег на погашение займа;
- предоставления займа физическому лицу по несоответствующему документу, удостоверяющему его личность;
- непринятия мер по расторжению договора о залоге;
- отсутствия/ нарушения сроков уведомления заемщика/созаемщика/о наличии просроченной задолженности по займу;
- несоблюдения сроков предоставления заемщику сведений об остатке долга по займу;
- удержания комиссии за обслуживание банковского займа, не предусмотренной законодательством;
- несоблюдения порядка взыскания просроченной задолженности по займу;
- превышения тарифа, установленного уполномоченным органом, взыскание неустойки в нарушение очередности, предусмотренной договором;
- несоблюдения срока уведомления о передаче права (требования) по договору займа третьему лицу;
- получения сведений о заемщике (субъекте кредитной истории) из кредитного бюро без его согласия;
- непредставление ответа заемщику на заявление по вопросу корректировки кредитной истории.

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;
- необоснованного взыскания банком денег в сумме неустойки (пени, штрафа) посредством платежного требования;
- несвоевременного снятия ограничения на распоряжения деньгами на банковском счете при отзыве платежного требования;
- необоснованного предъявления платежного требования при наличии денег на счете заемщика/ при наличии судебного акта на взыскание/на списание текущей задолженности;

- необоснованного взыскания банком денег в сумме расходов банка посредством платежного требования;

- несвоевременного исполнения платежного требования;

- принятия платежного требования, предъявленного к банковскому счету для получения социальных выплат;

- списания просроченной задолженности по займу (без использования платежного требования);

- нарушения очередности исполнения платежного требования;

- принятия банком к исполнению некорректно заполненного инкассового распоряжения;

- несоблюдения очередности исполнения платежного требования;

- перевода денег в пользу страховой компании без распоряжения клиента в рамках договора займа;

- необоснованного взыскания суммы комиссии за обслуживание займа, признанной судом не недействительной;

- исполнения банком платежного требования на сумму, превышающую остаток на исполнение.

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

- не обеспечения оперативного выявления технических сбоев в работе банкоматов;

- непредставления/несвоевременного предоставления ответов на обращения клиентов;

- открытия банковского счета клиенту без соответствующего заявления клиента;

- неполного информирования клиента при предоставлении выписок;

- взимания банком комиссии при отсутствии предоставления банковских услуг;

- несоблюдения порядка передачи клиенту ответа на его письменное обращение;

- не предоставления ответов на входящие обращения клиента.

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 мерам надзорного реагирования *(кроме рекомендательных мер надзорного реагирования)* и санкциям (штрафам) 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 него 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.

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) 2788 104 (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 App Store и Play Market);

- в филиалы Национального Банка (по адресам, указанным на сайте Национального Банка 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: A15GП8E2, г. Алматы, пр. Н. Назарбаева, д.175, офис 302, тел.: +7 (727) 2612 216, +7 708 983 30 16, e-mail: office@bank-ombudsman.kz, www.bank-ombudsman.kz.

Более подробную информацию можно получить по телефону:
+7 (727) 2704 591 (вн. 5556, 1697)
e-mail: press@nationalbank.kz
www.nationalbank.kz