



НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК КАЗАХСТАНА

ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

17 мая 2017 года

О выявленных в 1 квартале 2017 года в действиях банков второго уровня и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, нарушениях по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг



Национальным Банком Республики Казахстан по итогам 3 месяцев 2017 года проведен мониторинг и анализ наиболее часто допускаемых банками второго уровня и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, (далее – банки) нарушений прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

По результатам проведенного анализа установлено, что в отчетном периоде были допущены нарушения:

- выразившееся во взимании банком комиссий, не связанных с оказанием банковских услуг;
- выразившееся в невыполнении банком обязанности по указанию ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении при распространении информации о величинах вознаграждения по вкладам;
- выразившиеся в непредставлении, а равно несвоевременном представлении банками запрошенных Национальным Банком документов и пояснений в рамках документальных проверок;
- сроков представления информации по запросу заемщику в период обслуживания договора банковского займа;

- порядка ведения документации по предоставленному кредиту, предусмотренного Правилами ведения документации по кредитованию¹;

- порядка исполнения платежных документов.

Так, в отчетном периоде по итогам выявленных нарушений в отношении:

- 2 банков применены санкции в виде наложения и взыскания штрафов;

- 11 банков и 1 организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, принято 18 ограниченных мер воздействия, в том числе 12 письменных предписаний и 6 письменных предупреждений.

В целях недопущения нарушения законных прав и интересов как существующих, так и потенциальных клиентов банков Национальный Банк разъясняет следующее.

1. Касательно взимания банками комиссий за операции, не связанные с оказанием банковских услуг.

Согласно статье 39 Закона о банках², ставки вознаграждения и комиссии, а также тарифы за оказание банковских услуг устанавливаются банками самостоятельно с учетом ограничений, установленных законами Республики Казахстан.

К банковским услугам, согласно Правилам предоставления банковских услуг³, отнесены банковские и иные операции, предусмотренные статьей 30 Закона о банках.

В соответствии со статьей 39 Закона о банках банки обязаны в договорах банковского займа указывать полный перечень комиссий и иных платежей, а также их размеры, подлежащие взиманию в связи с выдачей и обслуживанием займа, и не вправе в одностороннем порядке вводить новые виды комиссий и иных платежей в рамках заключенного договора.

Таким образом, банк вправе взимать комиссии и тарифы только за услуги, относящиеся к банковским операциям и предусмотренные договором банковского займа.

Обращаем внимание заемщиков на то, что ведение ссудного счета не относится к банковской операции, поскольку ссудный счет не является банковским и является компонентами балансового счета.

Отмечаем, что с 1 июля 2016 года действует исчерпывающий перечень⁴ комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием банковского займа и микрокредита, выданных физическому лицу, учитываемых при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения, который действует в отношении банковских займов и микрокредитов, выданных (выдаваемых) физическому лицу и не связанных с осуществлением физическим лицом предпринимательской деятельности.

2. Касательно обязанности банков раскрывать ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость, далее – ГЭСВ) при распространении информации о величинах вознаграждения по вкладам.

¹ Правила ведения документации по кредитованию¹, утвержденные постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан № 49 от 23.02.2007 г.

² Закон Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

³ Правила предоставления банковских услуг и рассмотрения банками обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг, утвержденные постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 28.02.2011г. № 19;

⁴ Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан от 30 мая 2016 года № 134 «Об утверждении Перечня комиссий и иных платежей, связанных с выдачей и обслуживанием банковского займа и микрокредита, выданных физическому лицу, учитываемых при расчете годовой эффективной ставки вознаграждения»

Для обеспечения потребителей финансовых услуг возможностью сравнивать реальную стоимость и выгодность вклада с 2007 года на законодательном уровне введена обязанность банков раскрывать клиентам универсальный показатель ГЭСВ, рассчитываемый по установленной уполномоченным органом формуле.

ГЭСВ показывает вкладчику, сколько в зависимости от периодичности выплаты и условий начисления вознаграждения вкладчик может заработать при размещении вклада.

В соответствии с Правилами⁵ банки указывают ГЭСВ:

1) при распространении информации о величинах вознаграждения по услугам, в том числе ее публикации (рекламные буклеты, придорожные билборды, стенды, листовки, информация, передаваемая через средства массовой информации, интернет-ресурсы, электронной почтой, по телефону, при устном консультировании клиентов);

2) в договорах о предоставлении услуг, заключаемых с клиентами.

Невыполнение банками обязанности по указанию ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении в договорах, заключаемых с клиентами, а также при распространении информации о величинах вознаграждения по вкладам, в том числе ее публикации, влечет административную ответственность.

3. Касательно обязанности банков по обеспечению полноты кредитных досье по каждому предоставленному кредиту.

Правилами ведения документации по кредитованию определено, что по каждому предоставленному кредиту в банке должно быть заведено кредитное досье, которое открывается в день подписания договора о предоставлении кредита и закрывается только в момент прекращения его действия, за исключением случаев, предусмотренных данными Правилами.

Правилами ведения документации по кредитованию предусмотрены требования к перечню документов, которые должны содержаться в каждом кредитном досье.

Кроме того, банк разрабатывает и утверждает внутренние правила, которые должны содержать требования:

- к хранилищам банка, находящимся в помещении банка на территории Республики Казахстан, предназначенным для хранения оригиналов договоров, оригиналов правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности (право хозяйственного ведения, оперативного управления) залогодателя на заложенное имущество, и оригиналов других документов по принятому банком обеспечению;

- по хранению и учету оригиналов договоров, оригиналов правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности (право хозяйственного ведения, оперативного управления) залогодателя на заложенное имущество, и других оригиналов документов по принятому банком обеспечению, переданных на хранение в хранилище банка;

- по утверждению перечня лиц из числа руководящих работников банка, ответственных за хранение и учет оригиналов договоров, оригиналов правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности (право хозяйственного ведения, оперативного управления) залогодателя на заложенное имущество, и других оригиналов документов по принятому банком обеспечению, переданных на хранение в хранилище банка.

⁵ Правила исчисления ставок вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальной стоимости) по займам и вкладам, утвержденные постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 26.03.2012 года № 137

Оригиналы договоров не могут храниться за пределами Республики Казахстан, за исключением договоров по выдаче синдицированных займов, условия хранения документации по которым предусмотрены в [пункте 29](#) данных Правил.

Ведение кредитных досье, а также обеспечение полноты документов в нем в соответствии с требованиями данных Правил и требованиями внутренних политик банка, осуществляет ответственный работник соответствующего подразделения банка.

Общий контроль за соблюдением требований, установленных в данном пункте, осуществляет руководящий работник банка.

4. Касательно представления банком информации по запросу заемщика.

В период обслуживания договора банковского займа банк по запросу клиента (заемщика) или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению банковской тайны, предусмотренных Законом о банках) в течение трех рабочих дней со дня получения запроса предоставляет ему в письменной форме сведения о (об):

- 1) сумме денег, выплаченных банку;
- 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 3) остатке долга;
- 4) размерах и сроках очередных платежей;
- 5) лимите кредитования (при наличии).

В случае, если данная информация представляется банком на периодичной основе способом, предусмотренным договором банковского займа.

По заявлению клиента банк в срок не более трех рабочих дней безвозмездно в письменной форме предоставляет:

- не чаще одного раза в месяц информацию о распределении поступающих денег клиента (заемщика) в счет погашения задолженности по договору банковского займа;
- размер причитающейся к возврату суммы при частичном или полном досрочном возврате займа.

Все вышеперечисленные сведения предоставляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций, а также других подлежащих уплате сумм.

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, e-mail: info@kzp.nationalbank.kz;

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.2061;

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 App Store и Play Market);

✓ 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 (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1374&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: 050013, г.Алматы, ул.Фурманова, 175, оф.302.
Телефоны: +7(727) 2612 216, +7 (708) 983 30 16, e-mail: office@bank-ombudsman.kz, сайт:
www.bank-ombudsman.kz.

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 270 45 85

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz