



ҚАЗАҚСТАН ҰЛТТЫҚ БАНКІ

АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2017 жылғы 17 мамыр

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындысы бойынша екінші деңгейдегі банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың әрекетінде 2017 жылғы 1-тоқсанда анықталған бұзушылықтар туралы



Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі 2017 жылғы 3 айдың қорытындысы бойынша екінші деңгейдегі банктер және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар (бұдан әрі – банктер) жиі жол беретін қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзуына мониторинг және талдау жүргізді.

Жүргізілген талдау нәтижесі бойынша есепті кезеңде:

- банктердің банктік қызметтерді көрсетумен байланысты емес комиссияларды алуы;
- банктің салымдар бойынша сыйақы шамалары туралы ақпаратты жария ету кезінде шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептелген сыйақы мөлшерлемесін көрсету жөніндегі міндетті орындамауы;
- құжаттамалық тексеру кезінде Ұлттық Банк сұратқан құжаттар мен түсіндірулерді банктердің ұсынбауы, оған теңесетін уақтылы ұсынбауы;
- банктік қарыз шартына қызмет көрсету кезеңінде қарыз алушының сұратуымен ақпаратты беру мерзімдерін;

- Кредиттеу жөніндегі құжаттаманы жүргізу ережесінде¹ көзделген берілген кредит бойынша құжаттаманы жүргізу тәртібін;

- төлем құжаттарын орындау тәртібін бұзу түріндегі бұзушылықтарға жол берілгені анықталды.

Мәселен, есепті кезеңде анықталған бұзушылықтардың қорытындысы бойынша:

- 2 банкке айыппұл салу және өндіріп алу түрінде санкция қолданылды;

- 11 банкке және 1 банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымға қатысты 18 шектеулі ықпал ету шарасы қабылданды, оның ішінде 12 жазбаша ұйғарым және 6 жазбаша ескерту.

Банктердің жұмыс істеп тұрған және сол сияқты әлеуетті клиенттерінің заңды құқықтары мен мүддесінің бұзылмауына жол бермеу мақсатында Ұлттық Банк төмендегіні түсіндіреді.

1. Банктердің банктік қызмет көрсетуге байланысты емес операциялар үшін комиссиялар алуына қатысты.

Банктер туралы заңның² 39-бабына сәйкес сыйақы мөлшерлемелері мен комиссиялар, сондай-ақ банк қызметтерін көрсеткені үшін тарифтерді банктер Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген шектеулерді ескере отырып дербес белгілейді.

Банктік қызметтерді көрсету ережесіне³ сәйкес банктік қызметтерді көрсетуге Банктер туралы Заңының 30-бабында көзделген банктік және өзге операциялар жатады.

Банктер туралы заңның 39-бабына сәйкес банктер банктік қарыз шарттарында қарыз беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты алуға жататын комиссиялар мен өзге де төлемдердің толық тізбесін, сондай-ақ олардың мөлшерін көрсетуге міндетті және жасалған шарт шеңберінде комиссиялар мен өзге де төлемдердің жаңа түрлерін біржақты тәртіппен енгізуге құқылы емес.

Осылайша, банк банктік операцияларға жатқызылған және банктік қарыз шартында көзделген қызметтер үшін ғана комиссиялар мен тарифтерді алуға құқылы.

Қарыз алушылардың назарын несие шотын жүргізу банктік операцияға жатпайтындығына аударамыз, өйткені несие шоты банктік болып табылмайды және баланстық шоттың құрауыштары болып табылады.

2016 жылғы 1 шілдеден бастап жеке тұлғаға берілген (берілетін) және жеке тұлғаның кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруымен байланысты емес банктік қарыздарға және микрокредиттерге қатысты қолданыста болатын сыйақының жылдық тиімді мөлшерін есептеу кезінде ескерілетін жеке тұлғаға берілетін банктік қарызға және микрокредитті беруге және қызмет көрсетуге байланысты комиссиялардың және өзге төлемдердің нақты тізбесі⁴ қолданылатындығын атап өтеміз.

¹ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2007 жылғы 23 ақпандағы № 49 қаулысымен бекітілген Кредиттеу жөніндегі құжаттамасын жүргізу ережесі.

² «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңы

³ «Банктік қызметтерді көрсету және банктердің банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау ережесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау жөніндегі агенттігі Басқармасының 2011 жылғы 28 ақпандағы № 19 қаулысы

⁴ «Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу кезінде ескерілетін, жеке тұлғаға берілген банктік қарыз және микрокредит беруге және оларға қызмет көрсетуге байланысты комиссиялар мен өзге де төлемдердің тізбесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 30 мамырдағы № 134 қаулысы

2. Банктердің салымдар бойынша сыйақының шамасы туралы ақпаратты тарату кезінде сыйақы мөлшерлемесін шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеуде (нақты құны, бұдан әрі – ЖТСС) жария ету міндеттілігіне қатысты.

Қаржылық қызметтерді тұтынушыларды 2007 жылдан бастап салымның нақты құнын және пайдалылығын салыстыру мүмкіндігімен қамтамасыз ету үшін заңнамалық деңгейде банктердің клиенттерге уәкілетті орган белгілеген формула бойынша есептелетін ЖТСС-тың әмбебап көрсеткішін жария ету міндеттілігі енгізілген.

ЖТСС салымшыға салымды орналастырған кезде төлемдердің кезеңділігіне және сыйақыны есептеу шарттарына қарай салымшының қанша пайда табатындығын көрсетеді.

Қағидаларға⁵ сәйкес банктер ЖТСС:

1) қызмет көрсету бойынша сыйақы мөлшері, оның ішінде оны жария ету туралы ақпаратты тарату кезінде (жарнама бүклеттері, жол үстінде тұратын билбордтар, стендтер, үндеухаттар, бұқаралық ақпарат құралдары, интернет-ресурстар, электрондық почта, телефон бойынша берілетін ақпарат, клиенттерге ауызша консультациялар беру кезінде);

2) клиенттермен жасалатын қызмет көрсету шарттарында көрсетеді.

Банктер клиенттермен жасалатын шарттарда шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемелерін көрсету міндеттерін орындамауы, сондай-ақ салымдар бойынша сыйақы мөлшері туралы ақпаратты тарату, оның ішінде оны жариялау кезінде әкімшілік жауапкершілік атқарады.

3. Банктердің әрбір берілген кредит бойынша кредиттік досьелердің толықтығын қамтамасыз ету міндеттеріне қатысты.

Кредиттеу бойынша құжаттама жүргізу қағидаларында банкте әрбір берілген кредит бойынша кредиттік досье жүргізілуге тиіс екендігі айқындалған, ол кредит беру туралы шартқа қол қойған күні ашылады және осы Қағидаларда көзделген жағдайларды қоспағанда, оның қолданылуы тоқтатылған кезде жабылады.

Кредиттеу бойынша құжаттаманы жүргізу қағидаларында әр кредиттік досьеде болуға тиіс құжаттардың тізбесіне талаптар көзделген.

Бұдан басқа, мына:

- шарттардың түпнұсқаларын, кепіл затын берушінің кепілге салынған мүлкіне меншік құқығын растайтын (шаруашылық жүргізу, жедел басқару құқығын) құқық белгілейтін құжаттардың түпнұсқасын және банк қабылдаған қамтамасыз ету бойынша құжаттардың басқа түпнұсқаларын сақтау үшін арналған Қазақстан Республикасының аумағында банктің үй-жайындағы банктің сақтау орындарына;

- шарттардың түпнұсқаларын, кепіл затын берушінің кепілге салынған мүлкіне меншік құқығын растайтын (шаруашылық жүргізу, жедел басқару құқығын) құқық белгілейтін құжаттардың түпнұсқасын және банктің сақтау орнына сақтауға берілген банк қабылдаған қамтамасыз ету бойынша құжаттардың басқа түпнұсқаларын сақтау және есепке алу бойынша;

- банктің басшы қызметкерлерінің ішінен шарттардың түпнұсқаларын, кепіл берушінің кепілге салынған мүлкіне меншік құқығын (шаруашылық жүргізу, жедел басқару құқығын) растайтын құқық белгілейтін құжаттардың түпнұсқаларын және банк қабылдаған қамтамасыз ету бойынша банктің сақтау орнына сақтауға берілген құжаттарының басқа да түпнұсқаларын сақтауға және оның есебін жүргізуге жауапты адамдардың тізбесін бекіту жөніндегі талаптарды қамтуы тиіс ішкі қағидаларды әзірлейді және бекітеді.

⁵ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 26.03.2012 жылғы № 137 қаулысымен бекітілген Қарыздар мен салымдар бойынша шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемелерін (нақты құнын) есептеу қағидалары

Осы Қағидалардың 29-тармағында құжаттаманы сақтау талабы көзделген синдикатталған қарыздарды беру жөніндегі шарттарды қоспағанда, шарттардың түпнұсқалары Қазақстан Республикасының шегінен тыс сақталмауға тиіс.

Кредиттік досьені жүргізуді, сондай-ақ ондағы құжаттардың толықтығын қамтамасыз етуді осы Қағидалардың талаптарына және банктің ішкі саясатының талаптарына сәйкес банктің тиісті бөлімшесінің жауапты қызметкері жүзеге асырады.

Осы тармақта белгіленген талаптардың сақталуына жалпы бақылауды банктің басшы қызметкері жүзеге асырады.

4. Ақпаратты қарыз алушының сұратуы бойынша банктің ұсынуына қатысты.

Банктік қарыз шартына қызмет көрсету кезеңінде банк клиенттің (қарыз алушының) немесе кепіл берушінің (Банктер туралы заңда көзделген банктік құпияны ашуға қойылатын талаптарды сақтай отырып) сұратуы бойынша сұрату алған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде оған мыналар туралы жазбаша нысанда мәліметтер ұсынады:

- 1) банкке төленген ақша сомасы;
- 2) мерзімі өткен берешек мөлшері (бар болса);
- 3) борыш қалдығы;
- 4) кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері;
- 5) кредиттеу лимиті (бар болса).

Егер банктік қарыз шартында көзделген болса, осы ақпаратты банк банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен кезеңдік негізде ұсынады.

Банк клиенттің өтініші бойынша үш жұмыс күнінен аспайтын мерзімде мыналарды:

- клиенттің (қарыз алушының) банктік қарыз шарты бойынша берешегін өтеу шотына түскен ақшасын бөлу туралы ақпаратты, бір айда бір реттен жиі емес;
- қарызды мерзімінен бұрын ішінара немесе толық қайтарған кезде қайтарылуға тиісті соманың мөлшерін жазбаша нысанда өтеусіз негізде ұсынады.

Барлық жоғарыда аталған мәліметтер негізгі борыш сомасын, сыйақыны, комиссияны, тұрақсыздық айыбын және өзге де айыппұл санкцияларын, сондай-ақ басқа да төленуге тиісті сомаларды көрсете отырып ұсынылады.

Қаржылық қызметтерді тұтынушыларға Құқықтары бұзылған жағдайда:

✓ Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне: мына мекенжай бойынша: 050000, Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, e-mail: info@kzr.nationalbank.kz жазбаша;

Құқықтық көмек алу үшін, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Қоғамдық қабылдау бөлмесіне мына мекенжай бойынша: Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67 өтініш білдіруге құқығының бар екенін ескертеміз, анықтамалар үшін телефондар +7(727)2619213, +7(727) 2788104, ішкі 2061;

Ұлттық Банктің Қоғамдық қабылдауының мобильді нұсқасының бір түрі болып табылатын «ҚҰБ Online» мобильді қосымшасының «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөліміне («ҚҰБ Online» мобильді қосымшасы App Store және Play Market дүкендерінде мемлекеттік және орыс тілдерінде көшіру үшін қол жетімді);

✓ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің филиалдарына (Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің www.nationalbank.kz сайтында, Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау бөлімінде (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1374&switch=russian>) көрсетілген мекенжайлар бойынша);

✓ қарыз алушы мен банктің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымның құқықтары мен заңмен қорғалатын мүдделерін қанағаттандыру туралы келісімге қол жеткізу мақсатында банк пен қарыз алушы-жеке

тұлға арасындағы ипотекалық қарыз шартынан туындайтын келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асыратын банк омбудсманына.

Банк омбудсманының деректемелері: 050013, Алматы қ., Фурманов көшесі, 175, 302-офис. Телефондар: +7(727) 2612 216, +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) 270 45 85

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz