



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

3 августа 2017 года

О выявленных во 2 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 2 квартала 2017 года проведен мониторинг и анализ наиболее часто допускаемых банками второго уровня (далее – банк) и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций нарушений прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

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

- сроков представления информации по запросу заемщику в период обслуживания договора банковского займа;
- сроков/полноты и достоверности предоставляемой банками информации в кредитное бюро в соответствии с требованием Закона о КБ¹;
- выразившиеся в несоблюдении банком ограничений при исполнении платежных требований в пределах 50% от суммы денег, находящихся на банковском счете заемщика;
- выразившиеся в невыполнении банком обязанности по указанию ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении при распространении информации о величинах вознаграждения по вкладам;
- выразившиеся во взимании банком комиссий, не связанных с оказанием банковских услуг;
- выразившиеся в непредставлении, а равно несвоевременном представлении банками запрошенных Национальным Банком документов и пояснений в рамках документальных проверок.

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

- 12 банков и 1 организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, применено 26 ограниченных мер воздействия, в том числе 17 письменных предписаний и 9 письменных предупреждений.

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

¹ Закон Республики Казахстан «О кредитных бюро и формировании кредитных историй в Республике Казахстан»

1. 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 это предусмотрено договором банковского займа, 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;
- сведения о размере 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.

2. Касательно представления банком информации в кредитные бюро

В соответствии с пунктом 2 статьи 19 Закона о КБ поставщики информации, к которым относятся банки, организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, микрофинансовые организации, коллекторские агентства, а также указанные в подпунктах 2) , 4) пункта 1 статьи 18 Закона о КБ, обязаны помимо прочего:

- получить согласие субъекта кредитной истории на представление сведений о нем в кредитные бюро;
- предоставлять информацию в кредитные бюро на условиях, в объеме и порядке, определенных Законом о КБ и договором о предоставлении информации;
- вносить корректировки в информацию, переданную в кредитные бюро, по требованию субъекта кредитной истории;
- предоставлять информацию в кредитные бюро, с которым заключен договор о предоставлении информации, в точном соответствии с имеющимися сведениями о субъекте кредитной истории;
- информировать кредитное бюро в течение 15 рабочих дней с даты изменения или получения любых данных в отношении субъекта кредитной истории в порядке, определенном договором о предоставлении информации.

Нарушение законодательства Республики Казахстан о кредитных бюро и формировании кредитных историй влечет ответственность, предусмотренную законами Республики Казахстан.

3. Касательно обязанности банков соблюдать ограничение при исполнении платежных требований в пределах 50% от суммы денег, находящихся на банковском счете заемщика

С 1 января 2017 года введена в действие законодательная норма, ограничивающая взыскание задолженности со счета заемщика-физического лица в пределах 50% от суммы денег, находящихся на его банковском счете, и (или) от каждой суммы денег, поступающей в последующем на его банковский счет.

Данная норма обеспечивает сохранение должнику 50% от суммы денег, поступающих на его счет.

С 1 января 2017 года банки не вправе при исполнении платежных требований взыскивать со счета заемщика - физического лица сумму, превышающую 50% от суммы денег, которые находятся на банковском счете заемщика.

Указанное ограничение не распространяется на деньги, находящиеся на сберегательном счете заемщика - физического лица.

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

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 Правилами² 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.

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

Согласно статье 39 Закона о банках³, 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 услуг⁴, отнесены банковские и иные операции, предусмотренные статьей 30 Закона о банках.

² *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*

³ *Закон Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»*

⁴ *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*

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 компонентом балансового счета.

Отмечаем, что с 1 июля 2016 года действует исчерпывающий перечень⁵ 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.

В случае нарушения своих прав потребитель финансовых услуг вправе обратиться:

✓ в Национальный Банк Республики Казахстан:
письменно по адресу: 050000, г.Алматы, ул.Айтеке би, 67, e-mail:
info@kzpb.nationalbank.kz;

в Общественную приемную Национального Банка Республики Казахстан за получением правовой помощи по адресу: г.Алматы, ул.Айтеке би, 67, телефоны для справок: +7 (727) 2619 213, +7 (727) 2788 104, вн.2061;

в раздел «Защита прав потребителей финансовых услуг» мобильного приложения «НБК «Online», являющегося своего рода мобильной версией Общественной приемной Национального Банка (данное приложение 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»](#));

✓ к банковскому омбудсману, осуществляющему урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между банком и заемщиком - физическим лицом с целью достижения согласия об удовлетворении

⁵ *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»*

прав и охраняемых законом интересов заемщика и банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций.

Реквизиты банковского омбудсмана: 050013 (A05H8F4), г.Алматы, ул.Фурманова, д.175, оф. 302, телефоны: +7 (727) 261-22-16, +7 708 983 30 16, office@bank-ombudsman.kz, www.bank-ombudsman.kz.

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 2704 585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz