



## АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2017 жылғы 3 тамыз

### **2017 жылғы 2-тоқсанда екінші деңгейдегі банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың іс-әрекеттерінде қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындысы бойынша анықталған бұзушылықтар туралы**

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі 2017 жылғы 2-тоқсанның қорытындысы бойынша екінші деңгейдегі банктер (бұдан әрі – банк) және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар аса жиі жол беретін, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарға мониторинг пен талдау жүргізді.

Жүргізілген талдаудың нәтижелері бойынша есепті кезеңде:

- банктік қарыз шартына қызмет көрсету кезеңінде қарыз алушыға сұрату бойынша ақпарат беру мерзімдерінің;
- КБ<sup>1</sup> туралы заңның талабына сәйкес кредиттік бюроға банктердің ақпарат беру мерзімдерінің/толық болуының және дәйектілігінің бұзылуына;
- қарыз алушының банк шотындағы ақша сомасының 50% шегіндегі төлем талаптарын орындау кезінде банктің шектеулерді сақтамауында көрініс тапқан;
- салымдар бойынша сыйақының шамалары туралы ақпаратты тарату кезінде дәйекті, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесін көрсету бойынша міндеттерді банктің орындамауында көрініс тапқан;
- банктік қызмет көрсетумен байланысты емес комиссияларды банктің алуында көрініс тапқан;
- құжаттамалық тексеру кезінде банктердің Ұлттық Банк сұратқан құжаттар мен түсіндірмелерді бермеуінде, сондай-ақ уақтылы бермеуінде көрініс тапқан бұзушылықтарға жол берілді.

Мәселен, есепті кезеңде анықталған бұзушылықтардың қорытындысы бойынша:

- 12 банкке және 1 банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымға қатысты 26 шектеулі ықпал ету шарасы, оның ішінде 17 жазбаша ұйғарым және 9 жазбаша ескерту қолданылды.

Банктердің жұмыс істеп тұрған және әлеуетті клиенттерінің заңды құқықтары мен мүдделерінің бұзылуына жол бермеу мақсатында Ұлттық Банк төмендегіні түсіндіреді.

#### **1. Банктің қарыз алушының сұратуы бойынша ақпаратты ұсынуына қатысты**

---

<sup>1</sup> «Қазақстан Республикасындағы кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы» Қазақстан Республикасының Заңы

Банк банктік қарыз шартына қызмет көрсету кезеңінде клиенттің (қарыз алушының) немесе кепіл берушінің сұратуы бойынша (Банктер туралы заңда көзделген банк құпиясын жария ету талаптарын сақтай отырып) сұратуды алған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде оған жазбаша нысанда мыналар:

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

Егер бұл банктік қарыз шартында көзделген болған жағдайда, банк осы ақпаратты банктік қарыз шартында көзделген әдіспен кезеңдік негізде ұсынады.

Банк клиенттің өтініші бойынша үш жұмыс күнінен аспайтын мерзімде ақысыз жазбаша түрде:

- клиенттің (қарыз алушының) келіп түскен ақшасын банктік қарыз шарты бойынша берешекті өтеу есебінен бөлу туралы ақпаратты айына бір реттен жиі емес;

- қарызды толық немесе ішінара мерзімінен бұрын қайтарған кезде қайтаруға жататын соманың мөлшері туралы мәліметтерді ұсынады.

Жоғарыда аталған барлық мәліметтер негізгі борыштың, сыйақының, комиссияның, тұрақсыздық айыбының және айыппұл санкцияларының өзге түрлерінің сомасын, сондай-ақ төленуге тиіс басқа сомаларды көрсете отырып беріледі.

## **2. Банктің кредиттік бюроға ақпарат ұсынуына қатысты**

КБ туралы заңның 19-бабының 2-тармағына сәйкес банктер, банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар, микроқаржы ұйымдары, коллекторлық агенттіктер, сондай-ақ КБ туралы заңның 18-бабының 1-тармағының 2), 4) тармақшаларында көрсетілгендер кіретін ақпарат жеткізушілер мыналарға:

- кредиттік тарих субъектісінің өзі туралы кредиттік бюроға мәліметтер ұсынуға келісімін алуға;

- кредиттік бюроға КБ туралы заңда және ақпарат ұсыну туралы шартта белгіленген талаптарда, көлемде және тәртіппен ақпарат ұсынуға;

- кредиттік тарих субъектісінің талап етуі бойынша кредиттік бюроға берілген ақпаратқа түзетулер енгізуге;

- ақпарат ұсыну туралы шарт жасалған кредиттік бюроға кредиттік тарих субъектісі туралы қолда бар мәліметтерге дәл сәйкес ақпарат ұсынуға;

- кредиттік тарих субъектісіне қатысты кез келген деректер өзгерген немесе оларды алған күннен бастап 15 жұмыс күні ішінде кредиттік бюроға ақпарат ұсыну туралы шартта белгіленген тәртіппен хабарлауға міндетті.

Қазақстан Республикасының кредиттік бюро және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы заңнамасын бұзу Қазақстан Республикасының заңдарында көзделген жауапкершілікке әкеледі.

## **3. Банктердің қарыз алушының банктік шотындағы ақша сомасынан 50% шегінде төлем талаптарын орындаған кезде шектеуді сақтауы туралы міндетіне қатысты**

2017 жылғы 1 қаңтардан бастап қарыз алушы жеке тұлғаның шотынан берешегін оның банктік шотындағы ақша сомасынан және (немесе) оның банктік шотына кейін түсетін әрбір ақша сомасынан 50% шегінде өндіріп алуды шектейтін заңнамалық норма 2017 жылғы 1 қаңтардан бастап қолданысқа енгізілді.

Осы норма борышкерге оның шотына түсетін ақша сомасының 50%-ын сақтауды қамтамасыз етеді.

2017 жылғы 1 қаңтардан бастап банктер төлем талаптарын орындаған кезде жеке тұлға - қарыз алушының шотынан қарыз алушының банк шотындағы ақша сомасының 50%-нан аспайтын соманы өндіріп алуға құқылы емес.

Аталған шектеу жеке тұлға - қарыз алушының жинақ шотындағы ақшаға қолданылмайды.

#### **4. Банктердің салымдар бойынша сыйақы мөлшері туралы ақпаратты тарату кезінде сыйақы мөлшерлемелерінің шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептелуін (нақты құнын, бұдан әрі – ЖТСМ) ашып көрсету міндетіне қатысты**

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың салымның нақты құны мен табыстылығын салыстыру мүмкіндігін қамтамасыз ету үшін 2007 жылдан бастап клиенттерге уәкілетті орган белгілеген формула бойынша есептелген ЖТСМ-ның жан-жақты көрсеткішін ашу міндеті заңнамалық деңгейде енгізілді.

ЖТСМ салымшыға салымды орналастырған кезде төлемнің мерзімділігіне және сыйақыны есептеу талаптарына байланысты салымшының қанша пайда алатындығын көрсетеді.

Қағидаларға<sup>2</sup> сәйкес банктер ЖТСМ-ты:

1) көрсетілетін қызметтер бойынша сыйақының мөлшері туралы ақпаратты тарату, оның ішінде оны жариялау (жарнамалық буклеттер, жол бойындағы билбордтар, стендтер, үндеу парақшалары, бұқаралық ақпарат құралдары, электрондық пошта арқылы, телефон бойынша, клиенттерге ауызша консультация беру кезінде берілетін ақпарат) кезінде;

2) қызметтерді көрсету туралы клиенттермен жасасатын шарттарда көрсетеді.

Банктердің клиенттермен жасасатын шарттарда сыйақы мөлшерлемелерін шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеп көрсетуі бойынша міндеттерін орындамауы, сондай-ақ салымдар бойынша сыйақының мөлшері туралы ақпаратты таратуы, оның ішінде оны жариялауы кезінде әкімшілік жауапкершілікке алып келеді.

#### **5. Банктердің банк қызметін көрсетуге байланысты емес операциялар үшін комиссия ұстап қалуларына қатысты**

Банктер туралы заңның<sup>3</sup> 39-бабына сәйкес, сыйақы мөлшерлемелері мен комиссиялар, сондай-ақ банк қызметтерін көрсеткені үшін тарифтерді банктер, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген шектеулерді ескере отырып дербес белгілейді.

Банктік қызметтерді көрсету ережесіне<sup>4</sup> сәйкес банктік қызметтерге банк операциялары және Банктер туралы заңның 30-бабында көзделген өзге де 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.

<sup>2</sup> Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2012 жылғы 26 наурыздағы № 137 қаулысымен бекітілген Қарыздар мен салымдар бойынша шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемелерін (нақты құнын) есептеу қағидалары

<sup>3</sup> «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңы  
<sup>4</sup> Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау жөніндегі агенттігі Басқармасының 2011 жылғы 28 ақпандағы № 19 қаулысымен бекітілген Банктік қызметтерді көрсету және банктердің банктік қызметтерді көрсету үдерісінде туындайтын клиенттердің өтініштерін қарау ережесі

Осылайша, банк тек банк операцияларына қатысты және банктік қарыз шарттарында көзделген қызметтер үшін ғана комиссиялар мен тарифтерді ұстап қалуға құқылы.

Қарыз алушыларға несие шотын жүргізу банк операциясына жатпайтынын ескертеміз, өйткені несие шоты банктік шот болып табылмайды әрі баланстық шоттың құрамдас бөлігі болып табылады.

2016 жылғы 1 шілдеден бастап жеке тұлғаларға берілген (берілетін) кәсіпкерлік қызметті жүзеге асырумен байланысты емес банктік қарыздар (бұдан әрі - қарыз) мен микрокредиттерге қатысты қолданылатын, 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 толық тізбесінің<sup>5</sup> қолданылатынын атап өтеміз.

Қаржы қызметтерін тұтынушы өзінің құқықтары бұзылған жағдайда:

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне:

жазбаша түрде мынадай мекенжай бойынша: 050000, Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, e-mail: [info@kzp.nationalbank.kz](mailto:info@kzp.nationalbank.kz);

құқықтық көмек алу үшін Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мына мекенжайдағы Қоғамдық қабылдау бөлмесіне: Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, анықтама телефондар: +7 (727) 2619 213, +7 (727) 2788 104, ішкі 2061;

Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын «ҚРҰБ «Online» мобильді қосымшасының (бұл қосымша App Store және Play Market дүкендерінде мемлекеттік және орыс тілдерінде көшіріп алу үшін қолжетімді) «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөліміне;

Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің филиалдарына (Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің [www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz) сайтында «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» [бөлімінде](#) 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 жүгінуге құқылы.

---

<sup>5</sup> «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

Банк омбудсманының деректемелері: 050013, Алматы қ., Республика алаңы, 15, оф.237, телефондар: +7(727) 2500 344, 2500 322, +7 (707) 407 01 17, факс: + 7(727) 2500 344, e-mail: [office@bank-ombudsman.kz](mailto:office@bank-ombudsman.kz), [www.bank-ombudsman.kz](http://www.bank-ombudsman.kz).

Толығырақ ақпаратты мына телефон бойынша алуға болады:

+7 (727) 2704 585

e-mail: [press@nationalbank.kz](mailto:press@nationalbank.kz)

[www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz)