



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

19 апреля 2018 года

О выявленных в первом квартале 2018 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 первого квартала 2018 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.

По итогам выявленных нарушений в отношении банков применено санкций и ограниченных мер воздействия в количестве 63, в том числе:

- **19 санкций** в виде наложения и взыскания штрафов;
- **44 ограниченных мер воздействия**, из них **38** письменных предписаний и **6** письменных предупреждений.

Результаты проведенного анализа показали, что банками в большинстве случаев не соблюдаются следующие порядки, требования к которым предусмотрены банковским законодательством Республики Казахстан, а также нормативными правовыми актами Национального Банка, которые связаны с осуществлением:

- обслуживания банковского займа;
- платежей и переводов денег;
- взаимодействия с Национальным Банком по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг

По порядку обслуживания банковского займа выявлены нарушения, касающиеся:

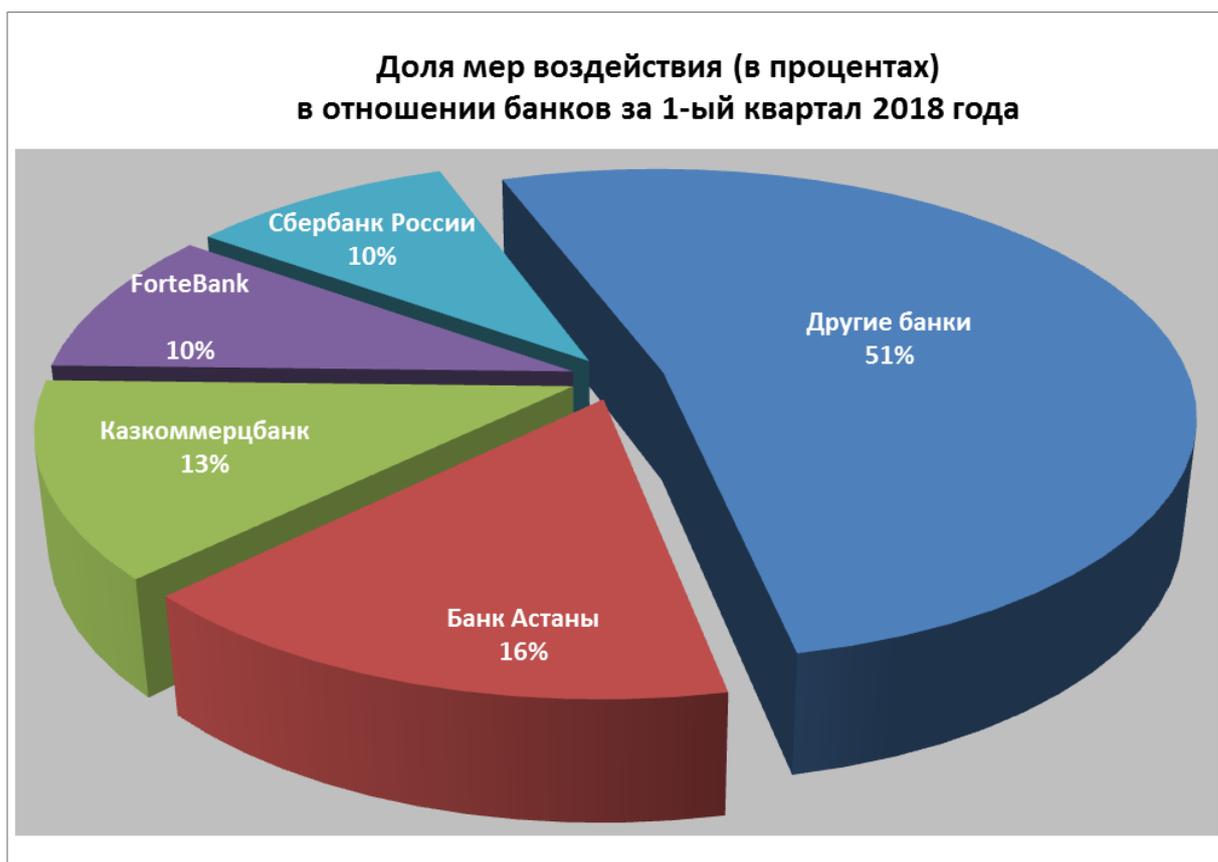
- отсутствия уведомления заемщика о задолженности по займу и последствиях невыполнения заемщиком своих обязательств;
- непредоставления справки о задолженности по договору банковского займа;
- отсутствия уведомления должника об уступке права требования по договору банковского займа;
- непредоставления ответов на обращения клиентов, в том числе заемщику на заявление о внесении изменений в условия договора банковского займа в связи с наступлением просрочки по обязательству;
- ненадлежащего хранения оригиналов правоустанавливающих документов на имущество, являющееся обеспечением по договору банковского займа (утеря);
- необоснованного требования банка к заемщику о досрочном возврате предмета займа;
- отсутствия регистрации в уполномоченном органе заложенного имущества;
- порядка ведения документации по предоставленному кредиту, предусмотренного Правилами ведения документации по кредитованию;
- направления запроса о представлении кредитного отчета без согласия субъекта информации;
- недостоверного направления сведений по заемщику в кредитное бюро.

По порядку осуществления платежей и переводов денег выявлены нарушения, касающиеся:

- исполнения платежных требований, согласно которому платежные требования на взыскание просроченной задолженности по займу необходимо исполнять в пределах 50% от суммы денег, находящейся на банковском счете физического лица, и/или от суммы, поступившей на банковский счет;
- неправомерного наложения ареста на банковский счет клиента;
- несвоевременного исполнения платежного документа;
- отсутствия в банкомате камеры, позволяющей фиксировать лицо держателя платежной карточки.

За первый квартал 2018 года среди банков, допустивших наибольшее количество нарушений, которые выявлены по результатам рассмотрения обращений и жалоб потребителей финансовых услуг, можно выделить следующие банки: АО "Банк Астаны", АО «Казкоммерцбанк», ДБ АО «Сбербанк России», АО «ForteBank».

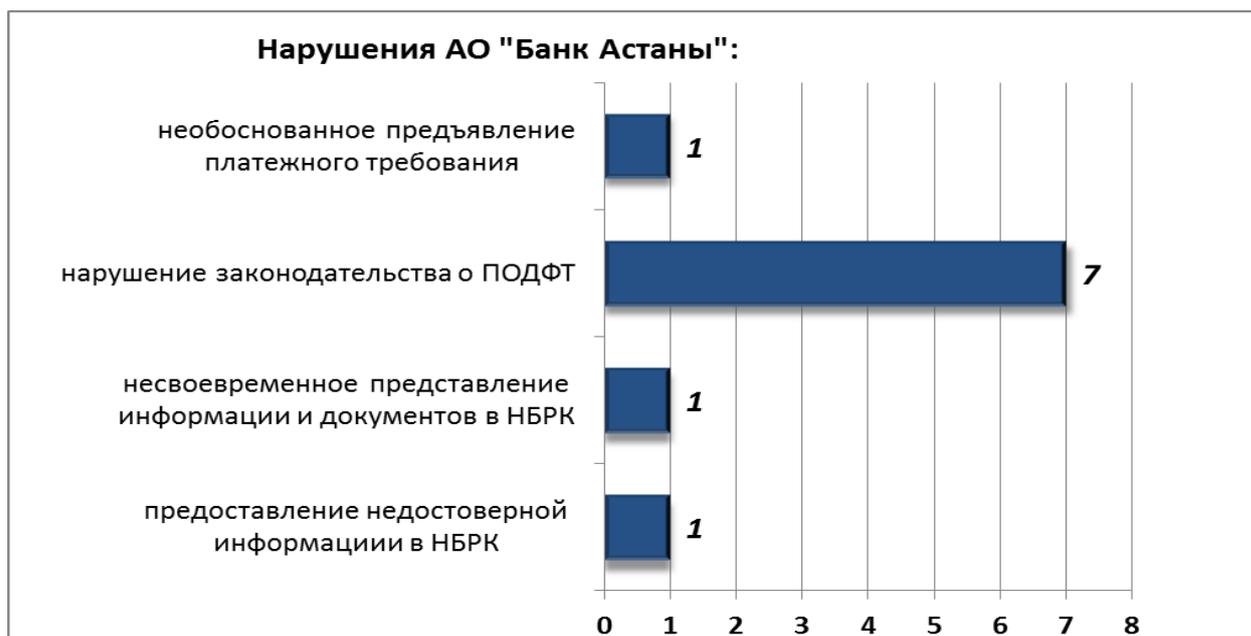
Подробная информация по всем ограниченным мерам воздействия и санкциям размещена на официальном интернет-ресурсе (www.nationalbank.kz) в разделе «Примененные меры воздействия и санкции» для обзора и самостоятельного определения потребителями финансовых услуг эффективности и качества банковского обслуживания тем или иным банком.



Наибольшее количество ограниченных мер воздействия, в том числе санкций вынесено в отношении АО "Банк Астаны", что **составило 16 %** от общего количества мер.

При этом основными нарушениями АО "Банк Астаны" являются непредоставление в уполномоченный орган сведений и информации об операциях клиентов банка, подлежащих финансовому мониторингу. За указанное нарушение в отношении банка возбуждено административное производство и наложены штрафы. По другим нарушениям банку вынесено

1 письменное предписание, а также **1** письменное предупреждение, а также наложен **штраф** (за предоставление недостоверной информации в Национальный Банк).



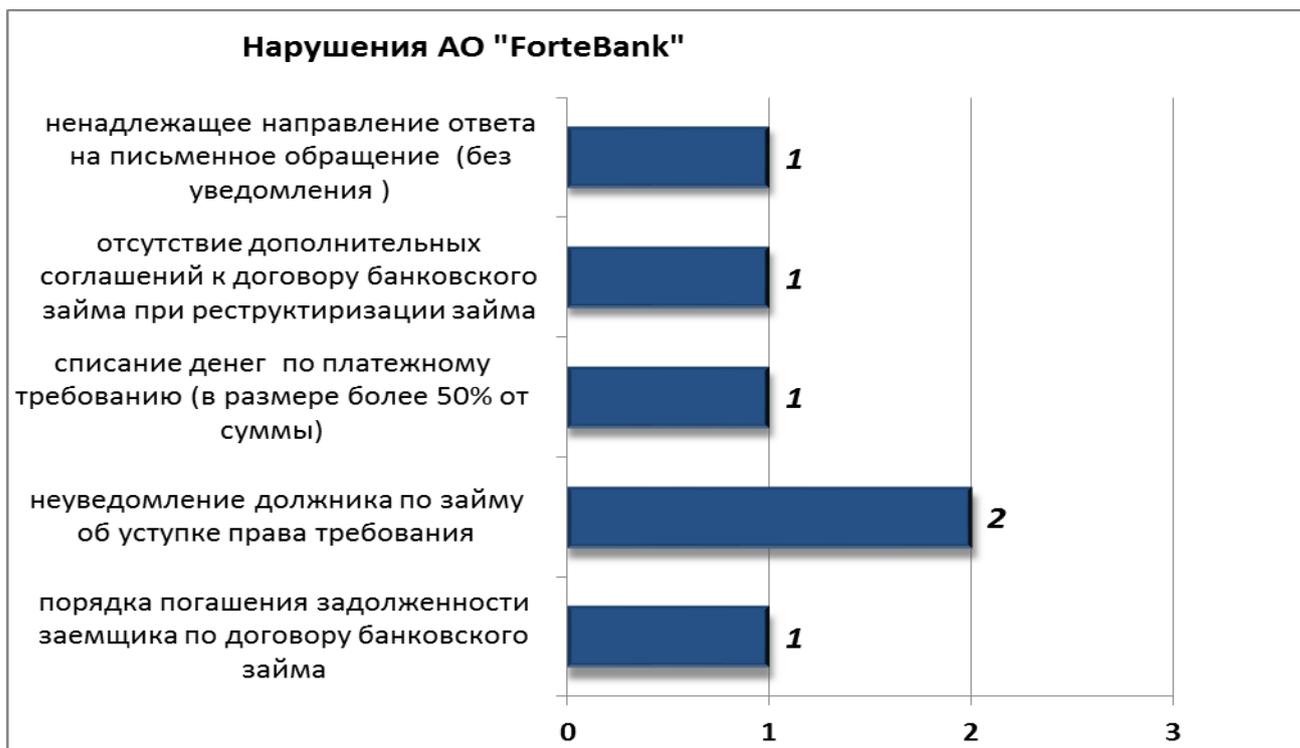
АО «Казкоммерцбанк», как видно из диаграммы, допущены нарушения по вопросам платежей и переводов денег, а также обслуживания банковского займа, что **составляет 13%** от принятых мер в отношении банков. Банку вынесено **6 письменных предписаний, 1 письменное предупреждение, а также наложен 1 штраф** (за нарушение срока исполнения платежного документа).



Нарушения **ДБ АО «Сбербанк России»** составляют **10%** от общего количества нарушений банков. Банку вынесено **3 письменных предписания, 1 письменное предупреждение, а также наложено 2 административных штрафа** (за предоставление недостоверной информации в Национальный Банк, а также за нарушение срока исполнения платежного документа).



Доля принятых мер в отношении **АО «ForteBank» составляет 10 %**, при этом большая часть нарушений касаются обслуживания банковского займа. Банку вынесено **6 письменных предписаний**.



Наибольшее количество нарушений по вопросам взыскания денег с банковских счетов клиентов, в том числе **в размере более 50 % от остатка денег, находящихся на них**, выявлено у **АО «Народный сберегательный банк Казахстана»**.

В первом квартале 2018 года АО «Народный сберегательный банк Казахстана» вынесено **4 письменных предписания**. Также **1 письменное предупреждение** за нарушение порядка возврата залогодателю разницы вырученной от реализации заложенного имущества.

За первый квартал 2018 года общая сумма штрафов, наложенных на банки за нарушения, по которым предусмотрена административная ответственность, составила более 23 млн. тенге, в том числе:

- АО "Банк Астаны" - 18 млн. 278 тыс. тенге за непредоставление сведений и информации об операциях клиентов банка, подлежащих финансовому мониторингу в уполномоченный орган; 481 000 тенге за предоставление Национальному Банку недостоверной информации в рамках взаимодействия по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг;

- АО "Qazaq Banki" - 1 млн. 635 тыс. тенге за нарушение порядка исполнения платежных документов (*срока исполнения указания клиента по платежу/переводу денег*) в размере 5% от суммы указания;

- АО «Нурбанк» - 1 млн. 924 тыс. тенге за направление запроса в кредитное бюро о представлении кредитного отчета без согласия субъекта информации; 226 тыс. 900 тенге за утерю правоустанавливающих документов на залоговое имущество по договору банковского займа;

- ДБ АО "Сбербанк России" - 481 тыс. тенге за предоставление Национальному Банку недостоверной информации в рамках взаимодействия по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг; 14 тыс. 716 тенге за нарушение порядка исполнения платежных документов (*срока исполнения указания клиента по платежу/переводу денег*) в размере 5% от суммы указания;

- АО "Банк ЦентрКредит" - 481 тыс. тенге за предоставление Национальному Банку недостоверной информации в рамках взаимодействия по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг;

- АО «Казкоммерцбанк» - 8 тыс. 938 тенге за нарушение порядка исполнения платежных документов (*срока исполнения указания клиента по платежу/переводу денег*), в размере 5% от суммы указания.

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 банка 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;

- порядок пролонгации срочного вклада после истечения его 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.

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.

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@kzr.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 AppStore и PlayMarket)

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:

A15G8E2, г.Алматы, проспект Н.Назарбаева, д.175, офис 302.

Телефоны: 7(727)261 22 16, +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) 2704 585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz