



ҚАЗАҚСТАН ҰЛТТЫҚ БАНКІ

АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2018 жылғы 19 сәуір

2018 жылғы бірінші 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 2018 жылғы бірінші тоқсанның қорытындысы бойынша екінші деңгейдегі банктер және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар (бұдан әрі – банктер) жол беретін, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарға мониторинг пен талдау жүргізді.

Анықталған бұзушылықтардың қорытындысы бойынша екінші деңгейдегі банктерге қатысты 63 санкция және шектеулі ықпал ету шарасы қолданылды, оның ішінде:

- **19 санкция** айыппұлдар салу және өндіріп алу түрінде;
- **44 шектеулі ықпал ету шарасы**, оның ішінде **38** жазбаша ұйғарым және **6** жазбаша ескерту.

Жүргізілген талдау нәтижелері банктердің көптеген жағдайда Қазақстан Республикасының банктік заңнамасында, сондай-ақ Ұлттық Банктің нормативтік құқықтық актілерінде талаптар көзделген:

- банктік қарыз шартына қызмет көрсетуді;
- төлемдер мен ақша аударымдарын;
- Ұлттық Банкпен қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзара іс-әрекетті жүзеге асыруға байланысты талаптарды сақтамайтыны көрсетілді

Банктік қарыз шартына қызмет көрсету тәртібі бойынша:

- қарыз алушыға қарыз бойынша берешек және қарыз алушының өз міндеттемелерін орындамауының салдары туралы хабарламауға;
- банктік қарыз шарты бойынша берешек туралы анықтаманы ұсынбауға;
- борышкерге банктік қарыз шарты бойынша талап ету құқықтарын беру туралы хабарламауға;
- клиенттердің өтініштеріне, оның ішінде қарыз алушыға міндеттеме бойынша мерзім өтуінің басталуына байланысты банктік қарыз шартының талаптарына өзгерістер енгізу туралы өтінішіне жауап қайтармауға;
- банктік қарыз шарты бойынша қамтамасыз ету болып табылатын мүлікке құқық белгілеу құжаттарының түпнұсқаларын тиісті түрде сақтамауға (жоғалтуға);
- банктің қарыз алушыға қарыз нысанасын мерзімінен бұрын қайтару туралы негізсіз талап етуге;
- кепіл мүлкінің уәкілетті органда тіркелмеуіне;
- Кредиттеу жөніндегі құжаттаманы жүргізу қағидаларында көзделген кредиттеу беру жөніндегі құжаттаманы жүргізу тәртібіне;
- ақпарат субъектісінің келісімінсіз кредиттік есеп беру туралы сұрату жіберуге;

- кредиттік бюроға қарыз алушы жөнінде дәйексіз мәліметтер жіберуге қатысты бұзушылықтар анықталды.

Төлемдерді және ақша аударымын жүзеге асыру тәртібі бойынша мыналарға қатысты бұзушылықтар анықталды:

- төлем талаптарын орындау, оған сәйкес қарыз бойынша мерзімі өткен берешекті өндіріп алуға арналған талаптарды жеке тұлғаның банктік шотындағы ақша сомасынан және/немесе банктік шотқа түскен сомадан 50% шекте орындау қажет;

- клиенттің банктік шотына заңсыз тыйым салу;

- төлем құжатын уақтылы орындамау;

- банкоматта төлем карточкасын ұстаушының бетін көрсетуге мүмкіндік беретін камераның болмауы.

2018 жылғы бірінші тоқсанда банктердің арасында қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштері мен шағымдарын қарау нәтижелері бойынша ең көп бұзушылыққа жол берген мынадай банктерді атап өтуге болады: "Астана банкі" АҚ, «Казкоммерцбанк» АҚ, «Сбербанк России» АҚ ЕБ, «ForteBank» АҚ.

Барлық шектеулі ықпал ету шаралары мен санкциялар бойынша толық ақпарат шолу және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың осы немесе өзге банктің банктік қызмет көрсетудің тиімділігі мен сапасын айқындау үшін «Қолданылған ықпал ету шаралары және санкциялар» бөліміндегі ресми интернет-ресурсқа (www.nationalbank.kz) орналастырылды.



Шектеулі ықпал ету шараларының ең көп саны, оның ішінде санкциялар **"Астана Банкі" АҚ-қа** қатысты шығарылды, бұл шаралардың жалпы санынан **16 % болды**.

Бұл ретте қаржы мониторингіне жататын банк клиенттерінің операциялары туралы мәліметтер мен ақпаратты уәкілетті органға уақтылы бермеуі "Астана банкі" АҚ-тың негізгі бұзушылықтары болып табылады. Банкке қатысты көрсетілген бұзушылық үшін әкімшілік іс қозғалды және айыппұлдар салынды. Басқа бұзушылықтар бойынша банкке **1 жазбаша**

ұйғарым, сондай-ақ **1 жазбаша ескерту** берілді, сондай-ақ **айыппұл** (Ұлттық Банкке жалған ақпарат бергені үшін) салынды.



«Казкоммерцбанк» АҚ-тың диаграммада көрсетілгендей, төлемдер мен ақша аударымдары, сол сияқты банктік қарызға қызмет көрсету мәселелері бойынша бұзушылықтарға жол бергені байқалды, бұл банктерге қатысты қабылданған шаралардың **13%-ын** құрайды. Банкке қатысты **6 жазбаша ұйғарым**, **1 жазбаша ескерту** шығарылды, сол сияқты **1 айыппұл** салынды (төлем құжатын орындау мерзімін бұзғаны үшін).



«Сбербанк России» АҚ ЕБ банктердің бұзушылықтарының жалпы санының **10%-ын** құрайды. Банкке қатысты **3 жазбаша ұйғарым**, **1 жазбаша ескерту** шығарылды, сол сияқты **2**

әкімшілік айыппұл салынды (Ұлттық Банкке дәйексіз ақпаратты бергені, сол сияқты төлем құжатын орындау мерзімін бұзғаны үшін).



«ForteBank» АҚ-қа қатысты қабылданған шаралардың үлесі 10 %-ды құрады, бұл ретте бұзушылықтардың көп бөлігі банктік қарызға қызмет көрсетуге қатысты. Банкке қатысты **6 жазбаша ұйғарым** шығарылды.



Клиенттердің банктік шоттарынан ақшаны өндіріп алу мәселелері бойынша бұзушылықтардың ең көп саны, оның ішінде олардағы ақша қалдығының **50 %-дан асатын мөлшері «Қазақстан Халық жинақ банкі» АҚ-та** анықталды.

2018 жылғы 1-тоқсанда «Қазақстан Халық жинақ банкі» АҚ-қа қатысты 4 жазбаша ұйғарым шығарылды. Сол сияқты кепіл берушіге кепілге салынған мүлікті сатудан түскен айырманы қайтару тәртібін бұзғаны үшін 1 жазбаша ескерту берілді.

2018 жылғы 1-тоқсанда әкімшілік жауапкершілік көзделген бұзушылықтар үшін банктерге салынған айыппұлдардың жалпы сомасы **23 млн. теңгеден** асты, оның ішінде:

- «Астана Банкі» АҚ - қаржылық мониторингке жататын банк клиенттерінің операциялары туралы мәліметтер мен ақпаратты уәкілетті органға бермегені үшін **18 млн. 278 мың теңге**; Ұлттық Банкке қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзара іс-қимыл шеңберінде дәйексіз ақпаратты бергені үшін **481 000 теңге**;

- «Qazaq Banki» АҚ - нұсқау сомасынан 5% мөлшерінде төлем құжаттарын орындау тәртібін (клиенттің төлем/ақша аударымы бойынша нұсқауын орындау мерзімін) бұзғаны үшін **1 млн. 635 мың теңге**;

- «Нұрбанк» АҚ - ақпарат субъектісінің келісімінсіз кредиттік есеп ұсыну туралы кредиттік бюроға сұрату жолдағаны үшін **1 млн. 924 мың теңге**; банктік қарыз шарты бойынша кепіл мүлкіне құқықбелгілеу құжаттарын жоғалтқаны үшін **226 мың 900 теңге**;

- "Сбербанк России" АҚ-тың ЕБ қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзара әрекеттестік аясында Ұлттық Банкке дәйексіз ақпарат бергені үшін - **481 мың теңге**; төлем құжаттарын орындау тәртібін бұзғаны (ақша төлемі/аударымы бойынша клиенттің нұсқауын орындау мерзімі) үшін нұсқау сомасының 5%-ы мөлшерінде **14 мың 716 теңге** ;

- "Банк ЦентрКредит" АҚ - қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзара әрекеттестік аясында Ұлттық Банкке дәйексіз ақпарат бергені үшін **481 мың теңге**;

- «Казкоммерцбанк» АҚ - төлем құжаттарын орындау тәртібін бұзғаны (ақша төлемі/аударымы бойынша клиенттің нұсқауын орындау мерзімі) үшін нұсқау сомасының 5%-ы мөлшерінде **8 мың 938 теңге**.

Қаржылық сауаттылықты арттыру және банктердің қазіргі, сондай-ақ әлеуетті клиенттерінің заңды құқықтары мен мүдделерін бұзуға жол бермеу мақсатында Ұлттық Банк мыналар жөнінде хабарлайды.

Банктер клиенттермен шарттық қарым-қатынастар негізінде банк қызметтерін көрсетеді. Осыған байланысты, банкті таңдау кезінде банкке қатысты қабылданған шектеулі ықпал ету шаралары мен санкцияларға ғана емес, оның қаржылық жай-күйіне және банктік қызмет көрсету және/немесе банктік қарыз шарттарының талаптарына да (ағымдағы шоттың, жинақ шотының), әсіресе, мыналарға назар аудару қажет.

1) ағымдағы шот шарттары бойынша:

- банк тарифтері (банк шотына жыл бойы және/немесе төлем карточкасына бірінші жылы және келесі жылдар үшін қызмет көрсету) банкоматтан және банк кассасынан қолма-қол ақша алу үшін, төлемдер және ақша аударымдарын жүзеге асыру үшін, банктік шоттағы ақша қалдығына сыйақы үшін);

- банк тарифтеріндегі өзгерістер туралы хабардар ету тәртібі;

- шот иесінің келісімінсіз банк шотынан ақшаны өндіріп алу тәртібі;

2) банктік салым шарттары бойынша:

- сыйақы мөлшерлемесі, оның ішінде айналыс күніне сенімді, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеулермен (нақты құны) сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері;

- сыйақы мөлшерлемесі мөлшерінің өзгеру тәртібі, сондай-ақ ол жөнінде хабардар ету тәсілі;

- мерзімді салымды, сондай-ақ банктік салым шарты онымен салымды қайтаруды ұйғаратын жағдайлар басталғаннан кейін шартты салымның мерзімін ұзарту (*ҚР азаматтық заңнамасына сәйкес банктік салым шарты, егер өзгесі шартта көзделмесе, талап еткенге дейінгі салымның талаптарымен ұзартылған болып саналады*);

- банк депозиттік өнімді жапқан жағдайда банктік салым шартын шартта көзделген талаптарда ұзарту мүмкін еместігі туралы салымшыны хабардар ету тәртібі;

3) банктік қарыз шарттары бойынша:

- жылдық сыйақы мөлшерлемесін есептеу мөлшері және тәртібі, сондай-ақ оны өзгерту талаптары;

- өтеу әдісі, өтеу кестесі;

- комиссия мен өзге де төлемдер тізбесі, олардың қорыта келгенде кредиттің нақты құнына әсер ететін мөлшері;

- жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері, ол қарыз алушының кредит алуға және қызмет көрсетуге жұмсалған барлық шығыстары есебімен, кредиттің нақты құнының көрсеткіші болып табылады. Бұл көрсеткіш әртүрлі банктердің ұқсас кредиттерін салыстыру үшін қолданылады;

- қарыз бойынша берешекті, оның ішінде қарыз алушының келісімінсіз оның банктерде ашылған банктік шоттарынан өндіріп алу тәртібі;

- банктік қарыз шарттары бойынша үшінші тұлғаларға құқық (талап ету) беру тәртібі;

- берешекті сотқа дейін өндіріп алу және реттеу үшін коллекторлық агенттікке беру;

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың назарына:

Сіздің құқығыңыз бұзылған жағдайда, Сіз:

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне:

050000, Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, e-mail: info@kzp.nationalbank.kz мекенжайы бойынша жазбаша;

Құқықтық көмек алу үшін Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің қоғамдық қабылдау бөлмесіне Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67 мекенжайы бойынша, анықтама үшін телефон нөмірлері: 7(727)2619213, 7(727) 2788104 ішкі.2061;

Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын «ҚҰБ «Online» мобильді қосымшасының «Қажылық қызметтерді тұтынушыларды қорғау» бөліміне («ҚҰБ «Online» мобильді қосымшасы AppStore и PlayMarket дүкендерінде мемлекеттік және орыс тілдерінде жүктеп алу үшін қолжетімді);

Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің филиалдарына (Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің www.nationalbank.kz сайтының Қажылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау бөлімінде (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1149&switch=kazakh>) 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 арасында ипотекалық қарыз шартынан туындайтын келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асырушы банк омбудсманына өтініш жасауға құқылысыз.

Банк омбудсманының деректемелері:

A15G8E2, Алматы қ., Н.Назарбаев даңғылы, 302-оф.

Телефондары: 7(727)261 22 16, +7 708 983 30 16

e-mail: office@bank-ombudsman.kz

Сайт: www.bank-ombudsman.kz

Толығырақ ақпаратты БАҚ өкілдері мына телефон бойынша ала алады:

+7 (727) 704 585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz