



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

18 июля 2018 года

О выявленных во втором 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 второго 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 64, в том числе:

- **24 санкции** в виде наложения и взыскания штрафов;
- **40 ограниченных мер воздействия**, из них **37** письменных предписаний и **3** письменных предупреждения.

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

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

По порядку обслуживания банковского займа выявлены нарушения, касающиеся:

- необоснованного требования погашения задолженности по займу;
- нарушения порядка формирования кредитного досье;
- несоблюдения сроков уведомления заемщика о необходимости внесения платежей по займу и последствиях невыполнения обязательств;
- необоснованного отказа в предоставлении информации о сумме задолженности по займу;
- информирования клиента об отказе в выдаче банковского займа без указания причин;
- не указания в договоре ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении;
- нарушения порядка реализации заложенного имущества (ипотеки) во внесудебном порядке;
- предоставления недостоверных 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;

- несвоевременного исполнения платежного документа;
- необоснованного отказа в исполнении платежного документа;
- несвоевременного отказа в исполнении платежного документа;
- предъявления одновременно нескольких платежных требований к банковским счетам заемщиков для взыскания просроченной задолженности по займу;
- несоблюдения очередности изъятия денег с текущих счетов, предусмотренной гражданским законодательством Республики Казахстан.

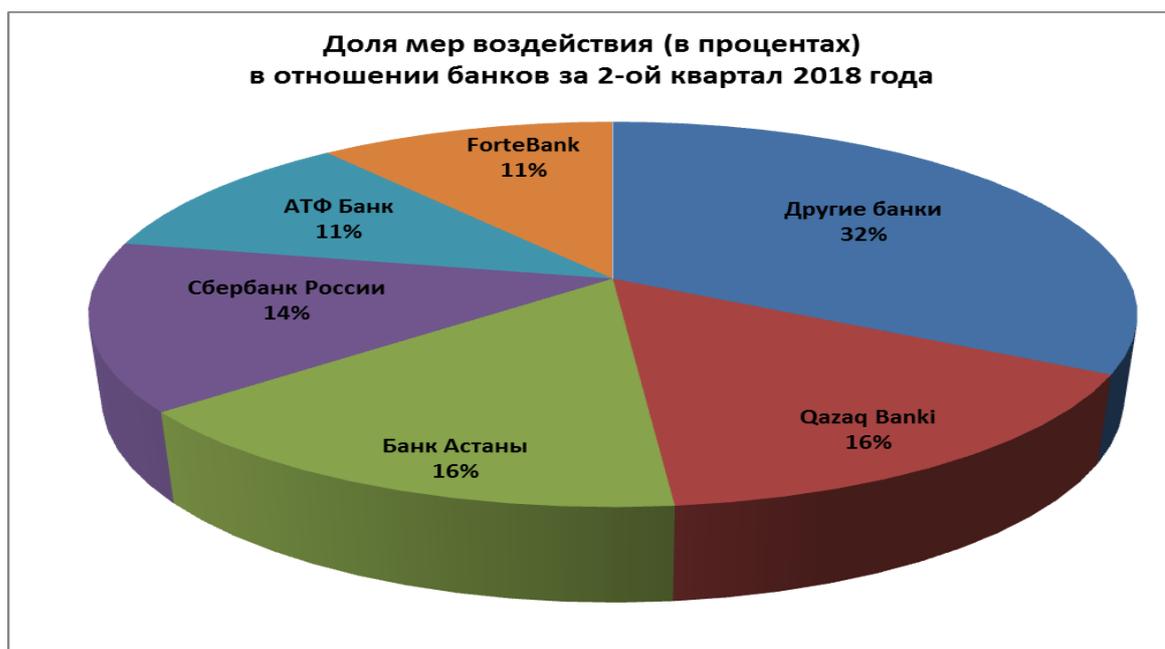
По порядку обслуживания банковских счетов выявлены нарушения, касающиеся:

- нарушения порядка открытия/закрытия банковских счетов;
- неправомерного наложения ареста на банковский счет клиента;
- необоснованного изъятия денег;
- отсутствия в банкомате камеры, позволяющей фиксировать лицо держателя платежной карточки;
- отсутствия мониторинга работы сети банкоматов (неисправность камеры видеонаблюдения);
- несанкционированных операций по снятию денег со сберегательных счетов вкладчиков.

По взаимодействию с Национальным Банком по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг выявлены нарушения, касающиеся несвоевременного предоставления/непредоставления запрашиваемых информации и документов в Национальный Банк.

За 2-ой 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 «Qazaq Banki», АО "Банк Астаны", ДБ АО «Сбербанк России», АО «АТФ Банк», 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.



Во 2-ом квартале 2018 года наибольшее количество ограниченных мер воздействия в виде санкций применено в отношении АО «Qazaq Banki», что составило 16 % от общего количества принятых мер.

При этом основным нарушением АО «Qazaq Banki» является несвоевременное исполнение платежных документов. За указанное нарушение Кодексом Республики Казахстан об административных правонарушениях предусмотрена административная ответственность в виде штрафа в размере 5 % от суммы платежного документа, но не более 200 МРП.

Кроме того, в связи с неисполнением банком обязательства по депозитам постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан N 67 от 27.04.2018 г. приостановлено действие лицензии АО «Qazaq Banki» на прием депозитов физических лиц, открытие банковских счетов физических лиц сроком до 27.07 2018 г. включительно.



В отношении АО "Банк Астаны" количество ограниченных мер воздействия составило также 16 % от общего количества мер, за нарушения по несвоевременному исполнению платежных документов и необоснованному отказу в их исполнении. За указанное нарушение в отношении банка возбуждено административное производство и наложены штрафы.

Также наложен штраф за указание в договоре банковского займа ставки вознаграждения не в достоверном исчислении. Кроме того банку вынесено письменное предписание за несоблюдение сроков уведомления заемщика о необходимости внесения платежей по займу.

За систематическое ненадлежащее исполнение обязательств по депозитам Национальным Банком применена санкция в отношении АО "Банк Астаны". На основании постановления Правления Национального Банка Республики Казахстан №89 от 28.05.18г. приостановлено действие лицензии на прием депозитов физических лиц, открытие банковских счетов физических лиц сроком до 29.08.2018 г. включительно.



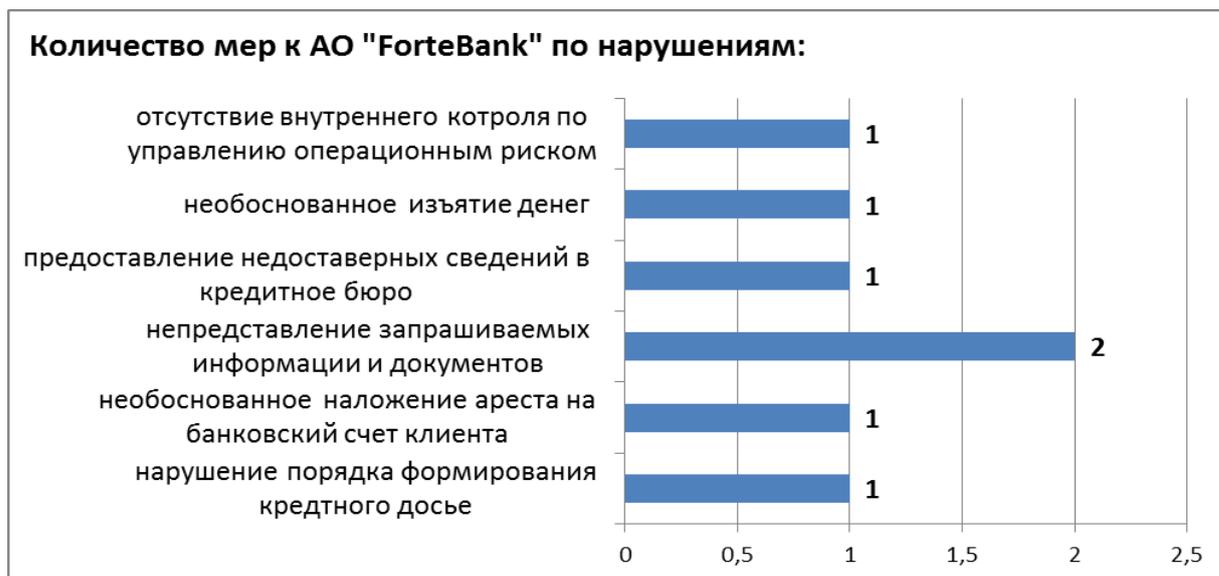
Ограниченные меры воздействия в отношении **ДБ АО «Сбербанк России»** составляют **14%** от общего количества. Банку вынесено **9 письменных предписаний**, из которых **5** за нарушение порядка взыскания просроченной задолженности по займу, в том числе в размере, превышающем 50 % от денег, находящихся/ поступающих на банковский счет заемщика.



АО «АТФ Банк», как видно из диаграммы, допущены нарушения по вопросам банковского обслуживания, а также обслуживания банковского займа, что составляет **11%** от принятых мер в отношении банков. **АО «АТФ Банк»** вынесено **5 письменных предписаний**, а также **наложено 2 штрафа** (за предоставление недостоверных сведений в кредитное бюро, а также несвоевременное исполнение ограниченной меры воздействия).



Доля принятых мер в отношении АО «ForteBank» составляет 11 %, банку вынесено 6 письменных предписаний за указанные нарушения и 1 письменное предупреждение за необоснованное наложение ареста на банковский счет клиента.



За второй квартал 2018 года общая сумма штрафов, наложенных на банки за нарушения, по которым предусмотрена административная ответственность, составила более 17 млн. 958 тыс. тенге, в том числе:

- АО "Qazaq Banki" - 3 млн. 843 тыс. тенге (за нарушение порядка исполнения платежных документов (срока исполнения указания клиента по платежу/переводу денег) в размере 5% от суммы указания);

- АО "Банк Астаны" - 1 млн. 971 тыс. тенге (за нарушение порядка исполнения платежных документов (срока исполнения указания клиента по платежу/переводу денег) в размере 5% от суммы указания);

- АО «Эксимбанк Казахстан» - 9 млн. 620 тыс. тенге (за нарушение порядка исполнения платежных документов (срока исполнения указания клиента по платежу/переводу денег) в размере 5% от суммы указания);

- АО «АТФ Банк» - 1 мл. 563 тыс. тенге (за предоставление недостоверных сведений в кредитное бюро, а также несвоевременное исполнение ограниченной меры воздействия);

- АО «Нур Банк» - 962 тыс. тенге (за предоставление недостоверных сведений в кредитное бюро).

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@kzp.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: А15ГП8Е2, г.Алматы, пр. Н. Назарбаева д.175 офис 302.

e-mail: office@bank-ombudsman.kz

Сайт: www.bank-ombudsman.kz

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 261 22 16,

+7 708 983 30 16

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz