



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2018 жылғы 18 шілде

2018 жылғы екінші 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 екінші 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 64 санкция және шектеулі ықпал ету шарасы қолданылды, оның ішінде:

- **24** санкция айыппұлдар салу және өндіріп алу түрінде;
- **40** шектеулі ықпал ету шарасы, оның ішінде **37** жазбаша ұйғарым және **3** 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;
- банктік шоттарға қызмет көрсетуді;
- 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:

- банктің қарыз алушыға қарыз нысанасын мерзімінен бұрын қайтару туралы негізсіз талап етуге;
- кредиттік досьені қалыптастыру тәртібін бұзуға;
- қарыз алушыға қарыз бойынша төлемдерді салу қажеттігі және міндеттемелерді орындамау салдары туралы хабарламауға;
- қарыз бойынша берешек сомасы туралы ақпарат ұсынуда дәлелсіз бас тартуға;
- клиентті себептерін көрсетпей банктік қарыз беруден бас тарту туралы хабардар етуге;
- шартта шынайы, жылдық, тиімді салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесін көрсетпеуіне;
- кепілге салынған мүлікті (ипотеканы) соттан ыс тәртіппен өткізу тәртібін бұзуға;
- 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;
- төлем құжатын уақтылы орындамау;
- төлем құжатын орындаудан дәлелсіз бас тарту;
- төлем құжатын уақтылы орындаудан бас тарту;
- қарыз бойынша мерзімі өткен берешекті өндіріп алу үшін қарыз алушылардың банктік шоттарына бір мезгілде бірнеше төлем талаптарын ұсыну;
- Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасында көзделген ағымдағы шоттардан ақша алу кезектілігін сақтамау.

банктік шоттарға қызмет көрсету тәртібі бойынша мыналарға қатысты бұзушылықтар анықталды:

- банктік шоттарды ашу/жабу тәртіпін бұзу;
- клиенттің банктік шотына заңсыз тыйым салу;
- ақшаны негізсіз алу;
- банкоматта төлем карточкасын ұстаушының бетін көрсетуге мүмкіндік беретін камераның болмауы;
- банкоматтар желісінің жұмыс істеу мониторингінің болмауы (бейнебақылау камерасының жарамсыздығы);
- салымшылардың жинақ шоттарынан ақша алу бойынша рұқсат етілмеген операциялар.

Ұлттық Банкпен қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша өзара іс-әрекет жасау бойынша Ұлттық Банкке сұратылатын ақпарат пен құжаттарды уақтылы бермеуге/бермеуге қатысты бұзушылықтар анықталды.

2018 жылғы 2-тоқсанда банктердің арасында қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштері мен шағымдарын қарау нәтижелері бойынша ең көп бұзушылыққа жол берген мынадай банктерді атап өтуге болады: «Qazaq Banki» АҚ, "Астана банкі" АҚ, «Сбербанк России» АҚ ЕБ, «АТФ Банк» АҚ, «ForteBank» АҚ.

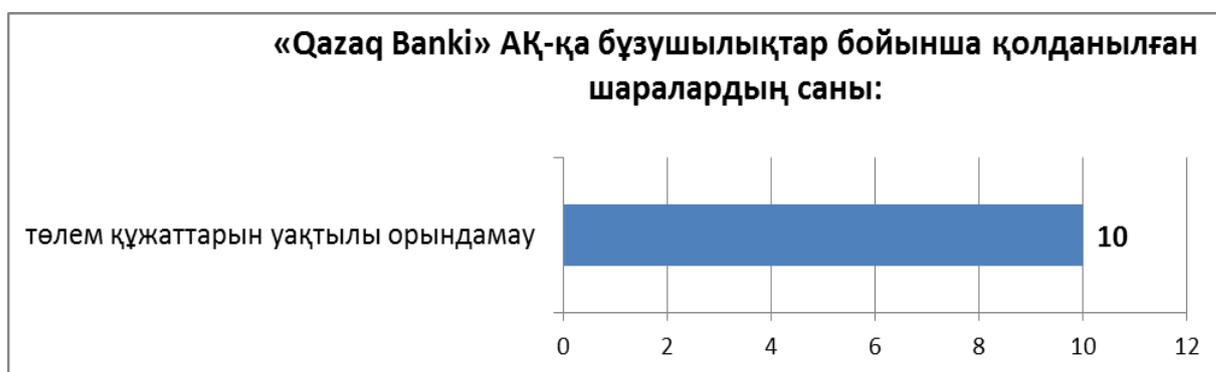
Барлық шектеулі ықпал ету шаралары мен санкциялар бойынша толық ақпарат шолу және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың осы немесе өзге банктің банктік қызмет көрсетудің тиімділігі мен сапасын айқындау үшін ресми интернет-ресурстың (www.nationalbank.kz) «Қолданылған ықпал ету шаралары және санкциялар»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



2018 жылғы 2-тоқсанда шектеулі ықпал ету шараларының неғұрлым көп саны санкциялар түрінде «Qazaq Banki» АҚ-қа қатысты шығарылды, бұл қабылданған шаралардың жалпы санының **16 %-ы болды**.

Бұл ретте «Qazaq Banki» АҚ-тың негізгі бұзушылығы төлем құжаттарын уақтылы орындамау болып табылады. Көрсетілген бұзушылық үшін Қазақстан Республикасының Әкімшілік құқық бұзушылық кодексінде **төлем құжаты сомасының 5 %-ы мөлшеріндегі, бірақ 200 АНЕК аспайтын мөлшердегі айыппұл түріндегі әкімшілік жауапкершілік көзделген**.

Сонымен қатар, банктің депозиттер бойынша міндеттемелерін орындамауына байланысты Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 27 сәуірдегі № 67 қаулысымен «Qazaq Banki» АҚ-тың жеке тұлғалардан депозиттер қабылдауға, жеке тұлғалардың банктік шоттарын ашуға арналған **лицензиясын** қолдану қоса алғанда 2018 жылғы 27 шілдеге дейін **тоқтатыла тұрды**.



"Астана банкі" АҚ-қа қатысты қолданылған шектеулі әсер ету шараларының саны төлем құжаттарын уақтылы орындамау және оларды орындамаудан негізсіз бас тарту бойынша бұзушылықтар үшін қолданылған шаралардың жалпы санының **16%-ын құрады**. Көрсетілген бұзушылық үшін банкке қатысты әкімшілік іс қозғалып, **айыппұлдар салынды**.

Сондай-ақ банктік қарыз шартында дәйексіз есептелген сыйақы мөлшерлемелерін көрсеткені үшін айыппұл салынды. Сонымен қатар банкке қарыз алушыға қарыз бойынша төлемдерді енгізу қажеттілігі туралы хабарлау мерзімдерін сақтамағаны үшін **жазбаша ұйғарым** шығарылды.

Депозиттер бойынша міндеттемелерді жүзделі түрде тиісінше орындамағаны үшін Ұлттық Банк "Астана банкі" АҚ-қа қатысты санкция қолданды. Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2018 жылғы 29 мамырдағы № 89 қаулысының негізінде жеке тұлғалардан депозиттер қабылдауға, жеке тұлғалардың банктік шоттарын ашуға арналған **лицензиясын** қолдану қоса алғанда 2018 жылғы 29 тамызға дейін **тоқтатыла тұрды**.



«Сбербанк России» АҚ ЕБ қатысты шектеулі ықпал ету шаралары жалпы санның **14%-ын** құрайды. Банкке қатысты **9 жазбаша ұйғарым** шығарылды, оның ішінде 5-і қарыз алушының банк шотындағы/келіп түскен ақшаның 50 %-нан асатын мөлшердегі қарыз бойынша мерзімі өткен берешекті өндіріп алу үшін шығарылды.



«АТФ Банк» АҚ диаграммада көрсетілгендей, банктік қызмет көрсету, сол сияқты банктік қарызға қызмет көрсету мәселелері бойынша бұзушылықтарға жол берген, бұл банктерге қатысты қабылданған шаралардың **11%-ын құрайды**. **«АТФ Банк» АҚ** қатысты **5 жазбаша ұйғарым** шығарылды, сол сияқты **2 айыппұл** салынды (кредиттік бюроға шынайы емес мәліметтер бергені, сол сияқты шектеулі ықпал ету шараларын уақтылы орындамағаны үшін).

«АТФ Банк» АҚ-қа қатысты бұзушылықтар бойынша шаралар саны:



«ForteBank» АҚ-қа қатысты қабылданған шаралардың үлесі **11 %-ды құрады**, банкке қатысты көрсетілген бұзушылықтар үшін **6 жазбаша ұйғарым** шығарылды және клиенттің банк шотына негізсіз тыйым салғаны үшін **1 жазбаша ескерту** шығарылды.

«ForteBank» АҚ-тың бұзушылықтары бойынша шаралар саны:



2018 жылғы 2-тоқсанда олар бойынша әкімшілік жауапкершілік көзделген бұзушылықтар үшін банктерге салынған айыппұлдардың жалпы сомасы 17 млн. 958 мың теңгеден асып түсті, оның ішінде:

- "Qazaq Banki" АҚ - 3 млн. 843 мың теңге (нұсқау сомасынан 5% мөлшерінде төлем құжаттарын орындау тәртібін *(клиенттің төлем/ақша аударымы бойынша нұсқауын орындау мерзімін)* бұзғаны үшін);

- «Астана Банкі» АҚ - 1 млн. 971 мың теңге (нұсқау сомасынан 5% мөлшерінде төлем құжаттарын орындау тәртібін *(клиенттің төлем/ақша аударымы бойынша нұсқауын орындау мерзімін)* бұзғаны үшін);

- «Эксимбанк Қазақстан» - 9 млн. 620 мың теңге (нұсқау сомасынан 5% мөлшерінде төлем құжаттарын орындау тәртібін *(клиенттің төлем/ақша аударымы бойынша нұсқауын орындау мерзімін)* бұзғаны үшін);

- «АТФ Банк» АҚ - 1 млн. 563 мың теңге (кредиттік бюроға дәйексіз мәліметтер ұсынғаны, сондай-ақ шектеулі ықпал ету шараларын уақытылы орындамағаны үшін);

- «Нұр Банк» АҚ - 962 мың теңге (кредиттік бюроға дәйексіз мәліметтер ұсынғаны үшін).

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, банктік шотқа ақшаны есепке 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 мөлшерлемесінің, оның ішінде айналыс күніне сенімді, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеулермен (нақты құны) сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері;

- сыйақы мөлшерлемесі мөлшерінің өзгеру тәртібі және ол жөнінде хабардар ету тәсілі;

- мерзімді салымды оның мерзімі өткеннен кейін, сондай-ақ шартты салымды банктік салым шарты салымды қайтаруды байланыстыратын жағдайлар басталғаннан кейін мерзімін ұзарту тәртібі *(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 шарты бойынша үшінші тұлғаларға құқықты (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: А15GП8E2, Алматы қ., Н. Назарбаев даңғ., 175-үй, 302-офис.

e-mail: office@bank-ombudsman.kz

Сайт: www.bank-ombudsman.kz

Толығырақ ақпаратты мына телефон бойынша ала аласыз:

+7 (727) 261 22 16,

+7 708 983 30 16

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz