



## ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

21 января 2019 года

### О выявленных в 2018 году в действиях банков второго уровня и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, нарушениях по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг

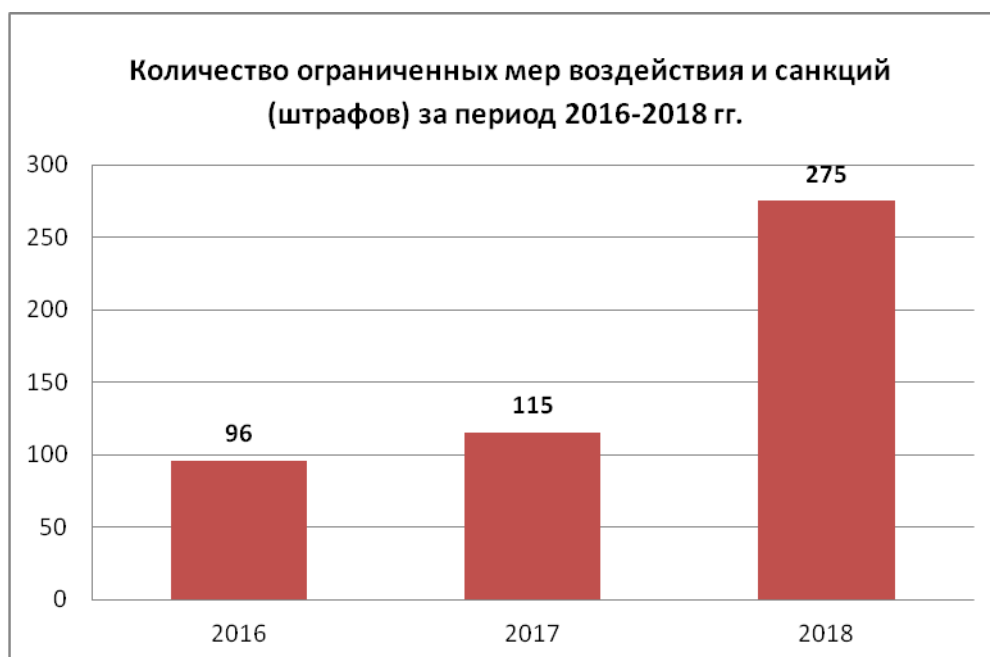
Национальным Банком Республики Казахстан по итогам 2018 года проведен мониторинг и анализ допущенных в указанный период банками второго уровня и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций (далее – банки), нарушений прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

**В течение 2018 года в отношении банков по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг применено 275 мер воздействия, из них:**

- **167 ограниченных мер воздействия** (письменных предписаний - 158, письменных предупреждений – 9);

- **108 административных штрафов.**

В 2018 году наблюдается увеличение количества принятых мер по сравнению с 2016 и 2017 годами в 2,9 и 2,4 раза соответственно. Развитие рынка банковских услуг способствует росту доли физических лиц в их потреблении. В связи с чем, в целях защиты прав потребителей финансовых услуг (граждан) Национальным Банком вносятся соответствующие поправки в законодательство РК и осуществляется контроль за их выполнением, а также выявляются нарушения со стороны поставщиков банковских услуг в рамках рассмотрения жалоб и обращений граждан.



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 банковских займов;
- платежей и переводов денег;
- обслуживания банковских счетов.

**По порядку обслуживания банковского займа выявлены нарушения, касающиеся:**

- необоснованного требования погашения задолженности по займу;
- несоблюдения порядка формирования кредитного досье;
- необоснованного отказа в предоставлении информации о сумме задолженности по займу;
- информирования клиента об отказе в выдаче банковского займа без указания причин;
- несоблюдения порядка реализации заложенного имущества (ипотеки) во внесудебном порядке;
- предоставления недостоверных сведений по заемщику в кредитное бюро;
- несоблюдения сроков, а также порядка уведомления заемщика о просроченной задолженности, о необходимости внесения платежей, а также последствиях невыполнения заемщиком обязательств;
- неправомерного взимания комиссии за выдачу справки о наличии ссудной задолженности;
- превышения размера неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы займа;
- утери оригиналов правоустанавливающих документов на имущество, являющееся обеспечением по договору банковского займа;
- невыполнения обязанности по указанию ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении в договорах, заключаемых с клиентами;
- утери оригиналов документов по договору банковского займа из кредитного досье;
- предоставления недостоверных сведений по заемщику в кредитное бюро;
- отсутствия согласия субъекта кредитной истории на предоставление информации о нем в кредитное бюро;
- неполного рассмотрения обращения заемщика и предоставления пояснений о возникновении задолженности по займу;
- непредставления заемщику расчета годовой эффективной ставки вознаграждения;
- несоблюдения внутренних документов банка по вопросам обслуживания банковского займа;
- нарушения порядка бухгалтерского учета залогового имущества;
- отсутствия уведомления должника об уступке права требования по договору банковского займа;
- непредставления 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 (утера);
- необоснованного требования банка к заемщику о досрочном возврате предмета займа;
- отсутствия регистрации в уполномоченном органе залогового имущества;
- несоблюдения порядка ведения документации по предоставленному кредиту, предусмотренного Правилами ведения документации по кредитованию.

**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;
- необоснованного взыскания денег с банковского счета клиента;
- исполнения указания по платежу и (или) переводу денег, в случаях наличия оснований для отказа в исполнении указания;
- несвоевременного исполнения указаний по платежу и (или) переводу денег в нарушение сроков, установленных законодательством о платежах и платежных системах;
- необоснованного/ 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:**

- несоблюдения условий договора банковского вклада в части порядка возврата вклада;
- несоблюдения порядка хранения документов, находящихся в досье клиента по договору текущего счета;
- установления кредитного лимита по банковскому счету клиента при отсутствии договора банковского займа;
- несоблюдения порядка открытия/закрытия банковских счетов;
- неправомерного наложения ареста на банковский счет клиента;
- 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;
- необоснованного перечисления денег с текущего счета клиента банка на банковский счет третьего лица;
- необоснованной блокировки платежной карточки клиента;
- увеличения в одностороннем порядке комиссии по оказываемым платежным услугам.

**Количество мер (ограниченных мер воздействия и санкций (штрафов), принятых в отношении банков в 2018 году, в разрезе банков приведено в нижеследующей таблице:**

<b>Наименование банка</b>	<b>В % от общ. кол-ва</b>	<b>Количество мер</b>
АО «Банк Астаны»	17,09%	47
АО «ForteBank»	13,09%	36
ДБ АО «Сбербанк России»	9,82%	27
АО «АТФ Банк»	8,00%	22
АО «Казкоммерцбанк»	7,27%	20
АО «Qazaq Banki»	6,91%	19
АО «Банк ЦентрКредит»	6,18%	17
АО «Народный сберегательный банк Казахстана»	5,82%	16

АО «Евразийский банк»	3,64%	10
ДБ АО «Банк Хоум Кредит»	3,64%	10
АО «Kaspi Bank»	3,64%	10
АО «Нурбанк»	2,91%	8
АО «Казпочта»	2,91%	8
ДБ АО «Альфа-Банк»	2,18%	6
АО «Altyn Bank»	1,09%	3
АО «ВТБ Банк»	1,09%	3
АО «Банк "Bank RBK»	1,09%	3
АО «Цеснабанк»	0,73%	2
АО «Tengri Bank»	0,73%	2
АО «Asiacreditbank»	0,73%	2
АО «Банк Kassa Nova»	0,73%	2
АО «Capital Bank Kazakhstan»	0,36%	1
АО «Эксимбанк Казахстан»	0,36%	1
<b>Всего</b>	<b>100,00%</b>	<b>275</b>

Подробная информация по всем ограниченным мерам воздействия и санкциям размещена на официальном интернет-ресурсе ([www.nationalbank.kz](http://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.

**В 2018 году общая сумма административных штрафов, наложенных на банки за нарушения, по которым предусмотрена административная ответственность, составила 69 млн. 836 тыс. тенге, в том числе (в тенге):**

Наименование банка	Сумма в тенге
АО "Банк Астаны"	31 260 640,93
АО "Qazaq Banki"	13 366 994,21
АО «Эксимбанк Казахстан»	9 620 000,00
АО "ForteBank"	3 367 000,00
АО «АТФ Банк»	2 525 250,00
АО "Евразийский банк"	2 405 000,00
АО "Банк ЦентрКредит"	1 924 000,00
ДБ АО "Сбербанк России"	1 770 368,81
АО "Нурбанк"	1 670 650,00
АО "Народный сберегательный банк Казахстана"	757 575,00
АО «Банк Kassa Nova»	481 000,00
АО «Цеснабанк»	401 000,00
АО "Банк "Bank RBK"	133 725,00
АО "Казпочта"	98 650,90
АО «ВТБ Банк»	43 500,00
АО "Казкоммерцбанк"	8 938,20
АО «Kaspi Bank»	1 500,00
<b>Всего</b>	<b>69 835 793,05</b>

**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;
- **возможность пополнения/изъятия вклада;**
- **порядок досрочного частичного изъятия вклада и расторжения договора вклада;**
- порядок пролонгации **срочного и сберегательного вкладов** после истечения 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.

При этом обращаем внимание, что с 1 октября 2018 года изменились условия по вновь привлекаемым депозитам физических лиц в национальной валюте.

Вклады физических лиц, согласно положениям Гражданского законодательства Республики Казахстан (§ 4. Банковский вклад), дополнены сберегательным вкладом, который вносится на определенный срок.

В случаях, когда сберегательный вклад затребован вкладчиком до истечения установленного срока, вознаграждение по вкладу выплачивается в размере, установленном по вкладу до востребования.

Таким образом, ставки вознаграждения по вкладам будут дифференцироваться, исходя из срока и вида вклада, права досрочного изъятия и пополнения.

**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.5573;
- 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](http://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:

A15GП8E2, г. Алматы, пр. Н. Назарбаева д. 175 офис 302., тел. +7 (727) 261 22 16, +7 708 983 30 16

e-mail: [office@bank-ombudsman.kz](mailto:office@bank-ombudsman.kz)

Сайт: [www.bank-ombudsman.kz](http://www.bank-ombudsman.kz)

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 2704585

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

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