



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2019 жылғы 15 қаңтар

2018 жылғы төртінші 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 төртінші 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 56 санкция және шектеулі ықпал ету шарасы, оның ішінде:

- **23 санкция** айыппұлдар салу және өндіріп алу түрінде;
- жазбаша ұйғарым түріндегі **33 шектеулі ықпал ету шарасы қолданылды.**

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

- банктік қарыздарға қызмет көрсетуді;
- төлемдер мен ақша аударымдарын;
- банктік шоттарға қызмет көрсетуді жүзеге асыруға байланысты талаптарды сақтамайтынын көрсетті.

Банктік қарызға қызмет көрсету тәртібі бойынша:

- клиенттермен жасалған шарттарда дәйекті, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеулермен сыйақы мөлшерлемесін көрсету бойынша міндеттерді орындамауына;
 - кредиттік досьеден банктік қарыз шарты бойынша құжаттардың түрпнұсқаларын жоғалтуына;
 - кредиттік бюроға қарыз алушы жөнінде дәйексіз мәліметтер беруге;
 - кредиттік тарих субъектісінің өзі туралы кредиттік бюроға ақпарат беруге келісін алмауына;
 - банк клиенті бойынша оның келісімінсіз кредиттік есепті алуға;
 - қарыз алушыға шарт бойынша міндеттемелерді орындау мерзімінің өткені туралы хабарламауға, төлемдер енгізу қажеттілігі туралы және қарыз алушының міндеттемелерді орындамау салдары туралы;
 - қарыз алушыға берешек туралы мәліметтерді және банктік қарыз шарты бойынша өтеу есебінен келіп түсетін ақшаны бөлу туралы ақпаратты беру мерзімдерін бұзуына;
 - өтініш иесінің қарыз бойынша берешектің пайда болғаны туралы түсіндірме бермеу бөлігіндегі өтінішін толық қарамауға;
 - қарыз алушыға жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеуді ұсынбауға;
 - банктік қарызға қызмет көрсету мәселелеріне бойынша банктік ішкі құжаттарын сақтамауға;
 - кепіл мүлігін бухгалтерлік есепке алу тәртібін бұзуға қатысты бұзушылықтар анықталды;
- Төлемдерді және ақша аударымын жүзеге асыру тәртібі бойынша:**

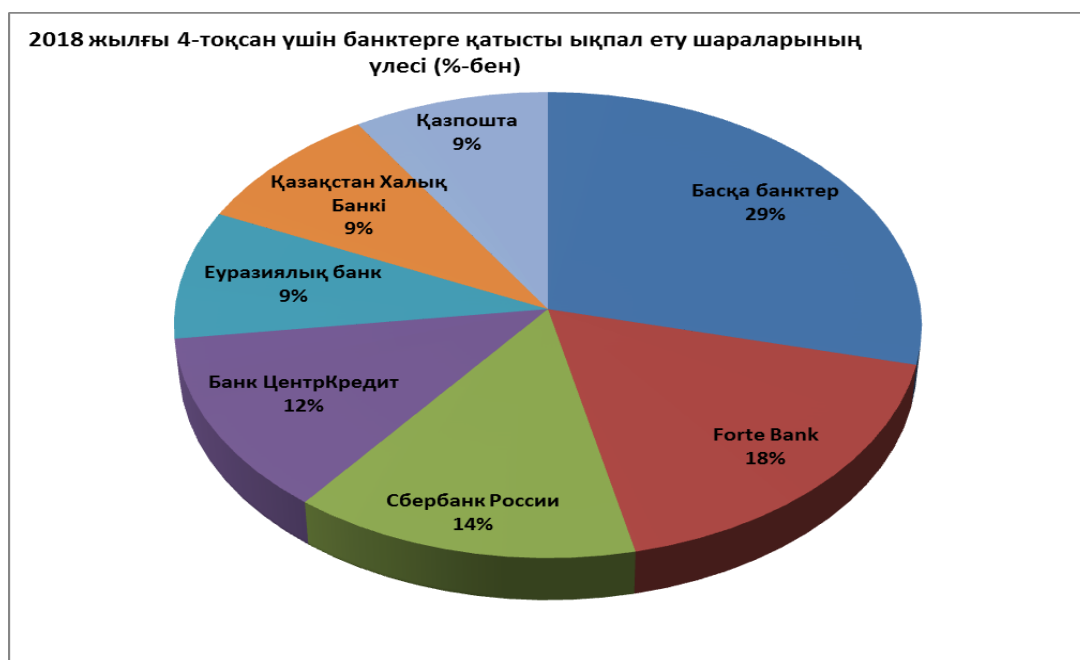
- нұсқауды орындаудан бас тарту үшін негіздеме болған жағдайда төлемдерді және (немесе) ақша аударымы бойынша нұсқауды орындауға;
- төлемдер және төлем жүйелері туралы заңнамасында белгіленген мерзімдердің бұзылуында төлемдерді және (немесе) ақша аударымы бойынша нұсқауды уақытында орындауға;
- шығыс операцияларды жүзеге асыру, сондай-ақ банктік шоты бойынша акцептсіз есептен шығару тәртібін бұзуға;

Банктік шоттарға қызмет көрсету тәртібі бойынша:

- банк клиентінің ағымдағы шотынан үшінші тұлғанын банктік шотына негізсіз ақша аударуға;
- клиенттің төлем карточкасын негізсіз бұғаттауға;
- көрсетілетін төлем қызметі бойынша бір жақты тәртіппен комиссиясын өсіруге;
- банкоматта бейнебақылау камерасының болмауына қатысты бұзушылықтар анықталды.

2018 жылғы 4-тоқсанда қаржылық қызметтерді тұтынушылардың өтініштері мен шағымдарын қарау нәтижелері бойынша мынадай банктер ең көп бұзушылыққа жол берді (бес және одан астам): «ForteBank» АҚ, «Сбербанк России» АҚ ЕБ, "Банк ЦентрКредит" АҚ, «Қазақстан Халық Жинақ банкі» АҚ, «Еуразиялық банкі» АҚ, «Қазпошта» 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-ресурста (www.nationalbank.kz) «Қолданылған ықпал ету шаралары және санкциялар» бөлімінде орналастырылған.



«ForteBank» АҚ-қа 6 жазбаша ұйғарым шығарылды, банктің бұзушылықтары банк шотына және банктік қарызға қызмет көрсету мәселелеріне байланысты, сондай-ақ **4 әкімшілік айыппұл** салынды, олардың 2 - кредиттік бюроға дәйексіз мәліметтерді бергені және 2 – клиенттермен жасалған шарттарда дәйекті, жылдық, тиімді, салыстырмалы түрде есептелетін сыйақы мөлшерлемесін көрсету жөніндегі міндетті орындамағаны үшін.



«Сбербанк России» АҚ ЕБ-ға төлемдер мен ақша аударымдарын жүзеге асыру тәртібін бұзғаны үшін 7 әкімшілік айыппұл салынды, сондай-ақ банктік шотқа қызмет көрсету тәртібін бұзғаны үшін жазбаша ұйғарым шығарылды.



«Банк ЦентрКредит» АҚ-қа банктік қарызға қызмет көрсету тәртібін бұзғаны үшін 5 жазбаша ұйғарым шығарылды, сондай-ақ кредиттік бюроға клиент жөнінде дәйексіз мәліметтерді бергені үшін 2 әкімшілік айыппұл салынды.



«Қазақстан Халық жинақ банкі» АҚ-қа 4 жазбаша ұйғарым шығарылды, банктің бұзушылықтары банк шотына және банктік қарызға қызмет көрсету мәселелеріне байланысты, сондай-ақ Ұлттық Банк шектеулі ықпал ету шараларын қолдану арқылы жүктеген міндеттерді орындамағаны үшін 1 әкімшілік айыппұл салынды.



«Қазпошта» АҚ-қа төлемдерді жүзеге асыру мен ақша аударымдары және банк шотына қызмет көрсету тәртібін бұзғаны үшін 4 жазбаша ұйғарым шығарылды, сондай-ақ нұсқауды орындаудан бас тарту үшін негіздер болған жағдайларда төлем және (немесе) ақша аудару бойынша нұсқауды орындағаны үшін 1 әкімшілік айыппұл салынды.



2018 жылғы 4-тоқсанда әкімшілік жауапкершілік көзделген бұзушылықтар үшін банктерге салынған әкімшілік айыппұлдардың жалпы сомасы **6 млн. 965 теңгеден астам болды, оның ішінде:**

- **«Еуразиялық банк» АҚ – 2 млн. 405 мың теңге** (ақпарат субъектісінің келісімінсіз кредиттік есепті алуға сұрату бергені үшін; кредиттік тарих субъектісі ретінде өтініш беруші туралы дәйексіз мәліметтерді бергені үшін);

- **«Сбербанк России» ЕБ АҚ – 1 млн. 154 мың 402 теңге** (төлемдер және төлем жүйелері туралы заңнамада белгіленген мерзімдерді бұза отырып, төлем және (немесе) ақша аудару бойынша нұсқауларды уақтылы орындамағаны үшін; нұсқауды орындаудан бас тарту үшін негіздер болған кезде төлем және ақша аудару бойынша нұсқауды орындағаны үшін);

- **«ForteBank» АҚ - 1 млн. 202 мың 500 теңге** (клиенттермен жасалатын шарттарда шынайы, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептеудегі сыйақы мөлшерлемесін көрсету міндетін орындамағаны үшін, кредиттік бюроға дәйексіз мәліметтерді бергені үшін);

- **«Қазақстан Халық жинақ банкі» АҚ - 757 мың 575 теңге** (Ұлттық Банк шектеулі ықпал ету шарасын қолдану арқылы жүктеген міндеттерді орындамағаны үшін);

- **«Банк Центр Кредит» АҚ - 962 мың теңге** (кредиттік бюроға дәйексіз мәліметтерді бергені үшін);

- **«Цеснабанк» АҚ - 401 мың теңге** (төлемдер және төлем жүйелері туралы заңнамада белгіленген мерзімдерді бұза отырып, төлем және (немесе) ақша аудару бойынша нұсқауларды уақтылы орындамағаны үшін).

- **«Қазпочта» АҚ - 98 мың 650 теңге** (нұсқауды орындаудан бас тарту үшін негіздер болған жағдайларда төлем және (немесе) ақша аудару бойынша нұсқауды орындағаны үшін);

2018 жылғы 4-тоқсанда төменде келтірілген графиктен көрініп отырғандай, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау шеңберінде банктерге қатысты қабылданған шаралар санының, оның ішінде Ұлттық Банктің банк секторынан 2018

жылдың алдыңғы кезеңінде анықтаған банктердің жүйелі бұзушылықтарының жойылуына байланысты төмендегені байқалады.



2018 жылғы 1-тоқсан 2018 жылғы 2-тоқсан 2018 жылғы 3-тоқсан 2018 жылғы 4-тоқсан

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;
- **салымды толықтыру/алу мүмкіндігі;**
- **салымды мерзімінен бұрын ішінара алу және салым шартын бұзу тәртібі;**
- **мерзімді және жинақ ақша салымдарын 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;

Бұл ретте, 2018 жылғы 1 қазаннан бастап жеке тұлғалардан ұлттық валютада жаңадан тартылатын депозиттердің талаптары өзгергеніне назар аударамыз.

Қазақстан Республикасының Азаматтық заңнамасының ережелеріне сәйкес жеке тұлғалардың салымдары (§ 4. Банктік салым) белгілі бір мерзімге салынатын жинақ салыммен толықтырылған.

Егер салымшы белгіленген мерзім өткенге дейін жинақ салымды талап еткен жағдайда, салым бойынша сыйақы талап етілгенге дейінгі салым бойынша белгіленген мөлшерде төленеді.

Осылайша, салымдар бойынша сыйақы мөлшерлемелері салымның мерзімі мен түрлеріне, мерзімінен бұрын алу және толықтыру құқығына қарай сараланатын болады.

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@kzr.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 5573;
- Ұлттық Банктің Қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын «ҚҰБ «Online» мобильді қосымшасының «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөліміне («ҚҰБ «Online» мобильді қосымшасы AppStore және PlayMarket дүкендерінде мемлекеттік және орыс тілдерінде жүктеп алу үшін қолжетімді);
- Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің филиалдарына (Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің www.nationalbank.kz сайтының Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау бөлімінде (<https://nationalbank.kz/?docid=1149&switch=kazakh>) көрсетілген мекенжайлар бойынша)
- қарыз алушы мен банктің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымның құқықтарын және заңмен қорғалатын мүдделерін қанағаттандыру туралы келісімге қол жеткізу мақсатында банк пен қарыз алушы - жеке тұлға арасындағы ипотекалық қарыз шартынан туындайтын келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асырушы банк омбудсманына өтініш жасауға құқыңыз бар.

Банк омбудсманының деректемелері: A15GP8E2, 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 алуға болады:

+7 (727) 261 22 16,

+7 708 983 30 16

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz