



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

12 октября 2017 г.

Информационное сообщение

О выявленных в 3 квартале 2017 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 3 квартала 2017 года проведен мониторинг и анализ наиболее часто допускаемых банками второго уровня и организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций (далее – банки), нарушений прав и законных интересов потребителей финансовых услуг.

По результатам проведенного анализа установлено, что в отчетном периоде были допущены нарушения:

- выразившееся в несоблюдении банком ограничений при исполнении платежных требований в пределах 50 % от суммы денег, находящейся на банковском счете физического лица и от суммы, поступившей на банковский счет;
- сроков представления информации по запросу заемщика в период обслуживания договора банковского займа;
- порядка ведения документации по предоставленному кредиту, предусмотренного Правилами ведения документации по кредитованию¹;
- выразившееся в неправомерной выдаче банком потребительского займа при превышении максимального уровня коэффициента долговой нагрузки заемщика;
- выразившееся в необоснованном наложении банком ареста на банковский счет клиента;
- выразившееся в предоставлении недостоверных сведений в кредитное бюро;
- выразившиеся в несоблюдении банком требований законодательства к наличию систем управления рисками и внутреннего контроля в части отсутствия должного контроля за соблюдением выполнения подразделениями банка требований внутренних правил и процедур;
- выразившиеся в непредставлении, а равно несвоевременном представлении банками запрошенных Национальным Банком документов и пояснений в рамках документальных проверок.

Так, в отчетном периоде по итогам выявленных нарушений в отношении:

- 3 банков применены санкции в виде наложения и взыскания штрафов;
- 11 банков принято 14 ограниченных мер воздействия, в том числе 12 письменных предписаний и 2 письменных предупреждения.

¹ Правила ведения документации по кредитованию¹, утвержденные постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан № 49 от 23.02.2007 г.

В целях недопущения нарушения законных прав и интересов как существующих, так и потенциальных клиентов банков Национальный Банк разъясняет следующее.

1. Касательно исполнения платежного требования, предъявленного на текущий счет физического лица для взыскания задолженности по договору банковского займа.

Согласно статье 36 Закона о банках² при неудовлетворении требований, вытекающих из уведомления о наличии просрочки исполнения обязательства по договору банковского займа, указанного в пункте 1 данной статьи, банк (организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций) вправе помимо иных мер обратиться взыскание в бесспорном (безакцептном) порядке на деньги, в том числе путем предъявления платежного требования, имеющиеся на любых банковских счетах заемщика (в случае если такое взыскание оговорено в договоре банковского займа), за исключением денег, получаемых заемщиком в виде пособий и социальных выплат, выплачиваемых из государственного бюджета и (или) Государственного фонда социального страхования, находящихся на банковских счетах, открытых по требованию заемщика, в порядке, определенном нормативным правовым актом уполномоченного органа, а также жилищных выплат, предусмотренных Законом Республики Казахстан «О жилищных отношениях», денег, внесенных на условиях депозита нотариуса, и денег, находящихся на банковских счетах по договору об образовательном накопительном вкладе, заключенному в соответствии с Законом Республики Казахстан «О Государственной образовательной накопительной системе».

С 01 января 2017 года взыскание задолженности заемщика - физического лица по договору банковского займа путем предъявления платежного требования ограничивается в пределах пятидесяти процентов от суммы денег, находящейся на его банковском счете, и (или) от каждой суммы денег, поступающей в последующем на банковский счет заемщика, и осуществляется, не дожидаясь поступления на банковский счет всей суммы, необходимой для полного исполнения платежного требования. Указанное ограничение не распространяется на деньги, находящиеся на сберегательном счете заемщика - физического лица.

Особенности исполнения платежного требования для взыскания просроченной задолженности по займу с текущего счета физического лица установлены Законом о платежах³ и Правилами №208⁴.

Так, пункт 6 статьи 32 Закона о платежах и пункт 137 Правил №208 предусматривают исполнение банками платежных требований в размере 50% от остатка денег, находящихся на текущем счете физического лица и/или от каждой суммы денег, поступающей в последующем на текущий счет. Первичное исполнение платежного требования производится в размере 50% от остатка денег, находящихся на текущем счете клиента. Если при этом платежное требование было исполнено частично и помещено в картотеку, то последующее его исполнение согласно пункту 138 Правил №208 будет производиться за счет поступающей в дальнейшем суммы денег.

Таким образом, принимая во внимание нормы законодательства о возможности распоряжения физическим лицом суммой денег в размере 50% от остатка денег после исполнения указания, необходимость в приостановлении всех расходных операций до

² Закон Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

³ Закон Республики Казахстан «О платежах и платежных системах»

⁴ Правила осуществления безналичных платежей и (или) переводов денег на территории Республики Казахстан, утвержденные постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 31.08.2016 г. № 208

полного погашения обязательств по данному платежному требованию отсутствует. Данное условие применяется при отсутствии других требований (инкассовых распоряжений) и ограничений к текущему счету клиента.

В случае, если к текущему счету физического лица предъявлено несколько платежных требований, их исполнение производится в календарной очередности в порядке их поступления в банк. При этом исполнение очередного платежного требования осуществляется после полного исполнения предыдущего. Так, если банк произвел окончательный платеж по платежному требованию с поступившей суммы денег, и в банке имеется очередное платежное требование, то банк осуществляет его первичное исполнение в размере 50% от суммы остатка денег, находящихся на текущем счете. Клиент может воспользоваться суммой денег, оставшейся от исполнения очередного платежного требования.

2. Касательно представления банком информации по запросу заемщика.

В период обслуживания договора банковского займа банк по запросу клиента (заемщика) или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению банковской тайны, предусмотренных Законом о банках) в течение трех рабочих дней со дня получения запроса предоставляет ему в письменной форме сведения о (об):

- 1) сумме денег, выплаченных банку;
- 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 3) остатке долга;
- 4) размерах и сроках очередных платежей;
- 5) лимите кредитования (при наличии).

В случае если предусмотрено договором банковского займа, данная информация представляется банком на периодичной основе способом, предусмотренным договором банковского займа.

По заявлению клиента банк в срок не более трех рабочих дней безвозмездно в письменной форме предоставляет:

- не чаще одного раза в месяц информацию о распределении поступающих денег клиента (заемщика) в счет погашения задолженности по договору банковского займа;
- размер причитающейся к возврату суммы при частичном или полном досрочном возврате займа.

Все вышеперечисленные сведения предоставляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций, а также других подлежащих уплате сумм.

3. Касательно обязанности банков по обеспечению полноты кредитных досье по каждому предоставленному кредиту.

Правилами ведения документации по кредитованию определено, что по каждому предоставленному кредиту в банке должно быть заведено кредитное досье, которое открывается в день подписания договора о предоставлении кредита и закрывается только в момент прекращения его действия, за исключением случаев, предусмотренных данными Правилами.

Правилами ведения документации по кредитованию предусмотрены требования к перечню документов, которые должны содержаться в каждом кредитном досье.

Кроме того, банк разрабатывает и утверждает внутренние правила, которые должны содержать требования:

к хранилищам банка, находящимся в помещении банка на территории Республики Казахстан, предназначенным для хранения оригиналов договоров, оригиналов правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности (право

хозяйственного ведения, оперативного управления) залогодателя на заложенное имущество, и оригиналов других документов по принятому банком обеспечению;

по хранению и учету оригиналов договоров, оригиналов правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности (право хозяйственного ведения, оперативного управления) залогодателя на заложенное имущество, и других оригиналов документов по принятому банком обеспечению, переданных на хранение в хранилище банка;

по утверждению перечня лиц из числа руководящих работников банка, ответственных за хранение и учет оригиналов договоров, оригиналов правоустанавливающих документов, подтверждающих право собственности (право хозяйственного ведения, оперативного управления) залогодателя на заложенное имущество, и других оригиналов документов по принятому банком обеспечению, переданных на хранение в хранилище банка.

Оригиналы договоров не могут храниться за пределами Республики Казахстан, за исключением договоров по выдаче синдицированных займов, условия хранения документации по которым предусмотрены в пункте 29 данных Правил.

Ведение кредитных досье, а также обеспечение полноты документов в нем в соответствии с требованиями данных Правил и требованиями внутренних политик банка, осуществляет ответственный работник соответствующего подразделения банка.

Общий контроль за соблюдением требований, установленных в данном пункте, осуществляет руководящий работник банка.

4. Касательно определения долговой нагрузки заемщика при выдаче потребительского займа.

В соответствии с постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 25 декабря 2013 года № 292 «О введении ограничений на проведение отдельных видов банковских и других операций финансовыми организациями» банк осуществляет расчет коэффициента долговой нагрузки заемщика до принятия решений о (об):

выдаче заемщику займа, за исключением выдачи займа (части займа) в рамках открытой заемщику кредитной линии;

открытию кредитной линии заемщику (установлении кредитного лимита);

выдаче заемщику дополнительного займа в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров) банковского займа;

изменении условий открытой кредитной линии и (или) займа заемщика, влекущем увеличение размера периодических платежей по данному займу, согласно графику погашения займа.

Под кредитной линией понимается обязательство банка кредитовать заемщика на условиях, позволяющих заемщику самому определять время получения займа, но в пределах суммы и времени, определенных правилами о внутренней кредитной политике банка для такой формы кредитования и договором.

Под кредитным лимитом (в том числе по кредитным/платежным картам) понимается предельная сумма кредитной линии.

Под заемщиком понимается физическое лицо-резидент Республики Казахстан, намеревающееся воспользоваться или пользующееся услугами банка по осуществлению банковских заемных операций, средний ежемесячный доход которого не превышает или равен двукратному размеру последней опубликованной на интернет-ресурсе уполномоченного органа в области государственной статистики среднемесячной заработной платы, доступной на дату осуществления расчета коэффициента долговой нагрузки заемщика.

Требования о расчете коэффициента долговой нагрузки распространяются на займы, предоставленные заемщикам на приобретение товаров, работ и услуг, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, за исключением займов, обеспеченных залогом недвижимого имущества, прав требования по договорам долевого участия в жилищном строительстве, иным договорам, предметом которых является приобретение недвижимого имущества, займов, обеспечением по которым выступает автотранспорт, займов, обеспечением по которым выступают деньги, размещенные в банке в соответствии с договором банковского вклада или договором залога денег, полностью покрывающие сумму выдаваемого займа, займов, выдаваемых в рамках системы образовательного кредитования, и займов, выдаваемых в рамках системы жилищных строительных сбережений.

Максимальный уровень коэффициента долговой нагрузки заемщика составляет 0,5.

Если значение коэффициента долговой нагрузки заемщика превышает указанное значение, банк не принимает положительные решения о (об):

выдаче заемщику займа, за исключением выдачи займа (части займа) в рамках открытой заемщику кредитной линии;

открытию кредитной линии заемщику (установлении кредитного лимита);

выдаче дополнительного займа в рамках заключенного (заключенных) договора (договоров) банковского займа;

изменении условий открытой кредитной линии и (или) займа заемщика, влекущем увеличение размера периодических платежей по данному займу, согласно графику погашения займа.

Банк самостоятельно определяет долговую нагрузку заемщика на основании собственной системы оценки кредитоспособности заемщика. Если значение коэффициента долговой нагрузки заемщика, определенное банком на основании собственной системы оценки кредитоспособности заемщика, ниже установленного максимального уровня коэффициента долговой нагрузки, банк руководствуется собственной системой оценки кредитоспособности заемщика при принятии решений о выдаче/изменении условий займа.

5. Касательно исполнения требований третьих лиц (арест и приостановление расходных операций)

Наложение ареста на деньги, находящиеся на банковском счете отправителя денег, на основании соответствующих решений уполномоченных государственных органов, должностных лиц или судебных исполнителей, обладающих правом наложения ареста на деньги клиента, временное ограничение на распоряжение деньгами (имуществом), находящимися на банковских счетах, а также приостановление расходных операций по банковским счетам отправителя денег на основании соответствующих решений уполномоченных государственных органов или должностных лиц, обладающих правом приостановления расходных операций по банковскому счету, осуществляется в порядке и случаях, предусмотренных статьей 740 Гражданского кодекса, статьей 611 Налогового кодекса, статьей 161 Уголовно-процессуального кодекса Республики Казахстан от 4 июля 2014 года, статьей 51 Закона о банках и банковской деятельности и статьей 62 Закона об исполнительном производстве.

Согласно Правилам №208 банк проверяет поступающие решения уполномоченных государственных органов, должностных лиц или судебных исполнителей о наложении ареста на деньги, находящиеся на банковском счете, распоряжения уполномоченных государственных органов о приостановлении расходных операций по банковским счетам на соответствие реквизитов клиента, указанных в них, реквизитам клиента банка (наименование или фамилии, имени, отчества (при его наличии), ИИН (БИН) и ИИК).

В случае несоответствия указанных реквизитов банк возвращает в течение трех операционных дней инициаторам без исполнения решения уполномоченных государственных органов, должностных лиц или судебных исполнителей о наложении ареста на деньги, находящиеся на банковском счете, распоряжения уполномоченных государственных органов о приостановлении расходных операций по банковским счетам.

Допускается исполнение решений уполномоченных органов, должностных лиц или судебных исполнителей и распоряжений уполномоченных государственных органов о приостановлении расходных операций, указанных выше, в случае, если фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица или наименование физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде личного предпринимательства, указанного в них, не соответствует наименованию клиента банка (фамилии, имени, отчеству (при его наличии) физического лица или наименованию физического лица, зарегистрированного в качестве индивидуального предпринимателя, осуществляющего деятельность в виде личного предпринимательства), при идентичности фамилии, имени и отчества (при его наличии), ИИК (при его наличии), ИИН.

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:

050013, г.Алматы, Площадь Республики, 15, оф.237.

Телефоны: 7(727) 2500 344, 2500 322, 7 (707) 407 01 17,

Тел/факс: 7(727) 2500 344

e-mail: office@bank-ombudsman.kz

Сайт: www.bank-ombudsman.kz

Более подробную информацию можно получить по телефону:

+7 (727) 270 45 85

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz