



АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2017 жылғы 12 қазан

2017 жылғы 3-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 2017 жылғы 3-тоқсанның қорытындысы бойынша екінші деңгейдегі банктер және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар (бұдан әрі – банктер) аса жиі жол беретін, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарға мониторинг пен талдау жүргізді.

Жүргізілген талдаудың нәтижелері бойынша есепті кезеңде:

- жеке тұлғаның банк шотындағы ақша сомасының және банк шотына түскен соманың 50%-ы шегіндегі төлем талаптарын орындау кезінде банктің шектеулерді сақтамауында көрініс тапқан;

- банктік қарыз шартына қызмет көрсету кезеңінде қарыз алушының сұратуы бойынша ақпарат ұсыну мерзімдерін;

- берілген кредит жөніндегі құжаттаманы жүргізудің Кредиттеу жөніндегі құжаттаманы жүргізу ережесінде¹ көзделген тәртіпті;

- қарыз алушының борыштық жүктемесі коэффициентінің ең жоғары деңгейінен асып кеткен кезде банктің тұтынушылық қарызды заңсыз беруінде көрініс тапқан;

- банктің клиенттің банктік шотына негізсіз тыйым салуда көрініс тапқан;

- кредиттік бюроға дәйексіз мәліметтер берумен көрініс тапқан;

- заңнаманың тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйелерінің болуына қойылатын талаптарын банк бөлімшелерінің ішкі қағидалар мен рәсімдер талаптарының орындалуын сақтауды тиісті түрде бақылаудың болмауы бөлігінде банктің сақтамауында көрініс тапқан;

- құжаттамалық тексеру шеңберінде банктердің Ұлттық Банк сұратқан құжаттар мен түсіндірмелерді бермеуінде, сондай-ақ уақтылы бермеуінде көрініс тапқан бұзушылықтарға жол берілді.

Мәселен, есепті кезеңде анықталған бұзушылықтардың қорытындысы бойынша:

- 3 банкке айыппұлдар салу және өндіріп алу түрінде санкциялар қолданылды;

- 11 банкке қатысты 14 шектеулі ықпал ету шарасы, оның ішінде 12 жазбаша ұйығарым және 2 жазбаша ескерту қолданылды.

Банктердің жұмыс істеп тұрған және әлеуетті клиенттерінің заңды құқықтары мен мүдделерінің бұзылуына жол бермеу мақсатында Ұлттық Банк төмендегіні түсіндіреді.

¹ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2007 жылғы 23 ақпандағы № 49 қаулысымен бекітілген Кредиттеу жөніндегі құжаттаманы жүргізу ережесі

1. Банктік қарыз шарты бойынша берешекті өндіріп алу үшін жеке тұлғаның ағымдағы шотына қойылған төлем талабын орындауға қатысты.

Банктер туралы заңның² 36-бабына сәйкес осы баптың 1-тармағында көрсетілген банктік қарыз шарты бойынша міндеттемелерді орындаудың мерзімі өткізілгені туралы хабарламадан туындайтын талаптар қанағаттандырылмаған кезде, банк (банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйым) уәкілетті органның нормативтік құқықтық актісінде айқындалған тәртіппен, қарыз алушының талабы бойынша ашылған банктік шоттардағы, мемлекеттік бюджеттен және (немесе) Мемлекеттік әлеуметтік сақтандыру қорынан төленетін жәрдемақылар мен әлеуметтік төлемдер түрінде қарыз алушы алатын ақшаны, сондай-ақ «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының Заңында көзделген тұрғын үй төлемдерін, нотариус депозиті шарттарында енгізілген және «Мемлекеттік білім беру жинақтау жүйесі туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес жасалған білім беру жинақтау салымы туралы шарт бойынша банктік шоттардағы ақшаны қоспағанда, қарыз алушының кез келген банктік шоттарындағы ақшаны даусыз (акцептсіз) тәртіппен, оның ішінде төлем талабын қою арқылы өндіріп алуды қолдануға (егер мұндай өндіріп алу банктік қарыз шартында ескертілген болса) құқылы.

2017 жылғы 1 қаңтардан бастап төлем талабын ұсыну арқылы банктік қарыз шарты бойынша қарыз алушы жеке тұлғаның берешегін өндіріп алу оның банк шотындағы ақша сомасының және (немесе) кейіннен қарыз алушының банк шотына түсетін әрбір ақша сомасының елу пайызы шегінде шектеледі және төлем талабын толық орындау үшін қажетті барлық соманың банктік шотына түсімдері күтілместен жүзеге асырылады. Көрсетілген шектеу қарыз алушы жеке тұлғаның жинақ шотындағы ақшаға қолданылмайды.

Жеке тұлғаның ағымдағы шотынан қарыз бойынша мерзімі өткен берешекті өндіріп алу үшін төлем талабын орындаудың ерекшеліктері Төлемдер туралы заңда³ және №208 қағидаларда⁴ белгіленген.

Мәселен, Төлемдер туралы заңның 32-бабының 6-тармағында және №208 қағидалардың 137-тармағында банктердің жеке тұлғаның ағымдағы шотындағы ақша сомасының қалдығынан және/немесе кейіннен ағымдағы шотқа түсетін ақшаның әрбір сомасынан 50% мөлшеріндегі төлем талабын орындауы көзделген. Төлем талабын бастапқы орындау клиенттің ағымдағы шотындағы ақша қалдығынан 50% мөлшерінде жүргізіледі. Егер бұл ретте төлем талабы ішінара орындалған және картотекаға орналастырған болса, оны одан әрі орындау №208 қағидалардың 138-бабына сәйкес бұдан әрі келіп түсетін ақша сомасының есебінен жүргізіледі.

Осылайша, жеке тұлғаның нұсқауды орындағаннан кейінгі ақша қалдығының 50%-ы мөлшеріндегі ақша сомасына иелік ету мүмкіндігі туралы заңнаманың нормаларын назарға алсақ, аталған төлем талабы бойынша міндеттемелерді толық өтегенге дейін барлық шығыс операцияларын тоқтата тұру қажеттілігі болмайды. Бұл талап клиенттің ағымдағы шотына басқа талаптар (инкассалық өкімдер) және шектеулер болмаған кезде қолданылады.

² «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңы

³ «Төлемдер және төлем жүйелері туралы» Қазақстан Республикасының Заңы

⁴ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 31 тамыздағы № 208 қаулысымен бекітілген Қазақстан Республикасының аумағында қолма-қол ақшасыз төлемдерді және (немесе) ақша аударымдарын жүзеге асыру қағидалары

Егер жеке тұлғаның ағымдағы шотына бірнеше төлем талабы қойылса, оларды орындау банкке келіп түсу тәртібінде күнтізбелік кезеңділікпен жүргізіледі. Бұл ретте, кезекті төлем талабын орындау алдыңғысын толық орындағаннан кейін жүзеге асырылады. Мысалы, егер банк келіп түскен ақша сомасынан төлем талабы бойынша соңғы төлемді жүргізсе және банкте кезекті төлем талабы болса, онда банк ағымдағы шоттағы ақша қалдығының сомасынан 50% мөлшерінде оның бастапқы орындалуын жүзеге асырады. Клиент кезекті төлем талабын орындаудан қалған ақша сомасын пайдалана алады.

2. Банктің қарыз алушының сұратуы бойынша ақпаратты ұсынуына қатысты.

Банк банктік қарыз шартына қызмет көрсету кезеңінде клиенттің (қарыз алушының) немесе кепіл берушінің сұратуы бойынша (Банктер туралы заңда көзделген банк құпиясын жария ету талаптарын сақтай отырып) сұратуды алған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде оған жазбаша нысанда мыналар:

- 1) банкке төленген ақша сомасы;
- 2) мерзімі өткен берешектің мөлшері (бар болса);
- 3) борыш қалдығы;
- 4) кезекті төлемдердің мөлшері мен мерзімдері;
- 5) кредиттеу лимиті (бар болса) туралы (жөніндегі) мәліметтерді ұсынады.

Егер бұл банктік қарыз шартында көзделген жағдайда, банк аталған ақпаратты банктік қарыз шартында көзделген тәсілмен мерзімді негізде ұсынады.

Банк клиенттің өтініші бойынша үш жұмыс күнінен аспайтын мерзімде ақысыз жазбаша түрде:

- клиенттің (қарыз алушының) келіп түскен ақшасын банктік қарыз шарты бойынша берешекті өтеу есебінен бөлу туралы ақпаратты айына бір реттен жиі емес;

- қарызды толық немесе ішінара мерзімінен бұрын қайтарған кезде қайтаруға жататын соманың мөлшері туралы мәліметтерді ұсынады.

Жоғарыда аталған барлық мәліметтер негізгі борыштың, сыйақының, комиссияның, тұрақсыздық айыбының және айыппұл санкцияларының өзге түрлерінің сомасын, сондай-ақ төленуге тиіс басқа сомаларды көрсете отырып беріледі.

3. Банктердің ұсынылған әрбір кредит бойынша кредиттік досьенің толықтығын қамтамасыз ету бойынша міндетіне қатысты.

Кредиттеу жөніндегі құжаттама жүргізу ережесінде ұсынылған әрбір кредит бойынша банкте кредиттік досье ашылуға тиісі екендігі белгіленген, ол кредит беру туралы шартқа қол қойылған күні ашылады және осы Ережеде көзделген жағдайларды қоспағанда, оның қолданылуы тоқтатылған сәтте ғана жабылады.

Кредиттеу жөніндегі құжаттама жүргізу ережесінде әрбір кредиттік досьеде болуға тиіс құжаттардың тізбесіне талаптар көзделген.

Одан басқа, банк:

кепіл берушінің кепілге қойылған мүлікке меншік құқығын (шаруашылық жүргізу, жедел басқару құқығын) растайтын шарттардың түпнұсқаларын, құқық белгілеуші құжаттардың түпнұсқаларын және банк қабылдаған қамтамасыз ету бойынша құжаттардың түпнұсқаларын сақтауға арналған Қазақстан Республикасының аумағындағы банктердің үй-жайларында орналасқан банктердің сақтау орындарына;

кепіл берушінің кепілге қойылған мүлікке меншік құқығын (шаруашылық жүргізу, жедел басқару құқығын) растайтын шарттардың түпнұсқаларын, құқық белгілеуші құжаттардың түпнұсқаларын және банктің сақтау орнына сақтауға берілген банк қабылдаған қамтамасыз ету бойынша құжаттардың басқа түпнұсқаларын сақтау және есепке алу бойынша;

кепіл берушінің кепілге қойылған мүлікке меншік құқығын (шаруашылық жүргізу, жедел басқару құқығын) растайтын шарттардың түпнұсқаларын, құқық белгілеуші

құжаттардың түпнұсқаларын және банктің сақтау орнына сақтауға берілген банк қабылдаған қамтамасыз ету бойынша құжаттардың басқа түпнұсқаларын сақтау және есепке алу үшін жауапты банктің басшы қызметкерлерінің санынан адамдардың тізбесін бекіту бойынша талаптар қоятын ішкі қағидаларды әзірлейді және бекітеді.

Шарттардың түпнұсқалары олар бойынша құжаттарды сақтау талаптары осы Ереженің 29-тармағында көзделген синдикатталған қарыздар беру бойынша шарттарды қоспағанда, Қазақстан Республикасының шегінен тыс сақталмайды.

Кредиттік досьені жүргізу, сондай-ақ ондағы құжаттардың толықтығын берілген Ереженің және банктің ішкі саясатының талаптарына сәйкес қамтамасыз етуді банктің тиісті бөлімшесінің жауапты қызметкері жүзеге асырады.

Осы тармақта белгіленген талаптардың сақталуына жалпы бақылау жүргізуді банктің басшы қызметкері жүзеге асырады.

4. Тұтынушылық қарыз берген кезде қарыз алушының борыштық жүктемесін айқындауға қатысты.

«Қаржы ұйымдарының банк операцияларының жекелеген түрлерін және басқа да операцияларды жүргізуіне шектеулер енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2013 жылғы 25 желтоқсандағы № 292 Қаулысына сәйкес банк:

қарыз алушыға ашылған кредиттік желі шеңберінде қарыз (қарыздың бір бөлігін) беруді қоспағанда қарыз алушыға қарыз беру;

қарыз алушыға кредиттік желі ашу (кредит лимитін белгілеу);

жасалған банктік қарыз шарты (шарттары) шеңберінде қарыз алушыға қосымша қарыз беру;

қарыз алушыға ашылған кредиттік желі және (немесе) қарыз талаптарын осы қарыз бойынша мерзімді төлем мөлшерін қарызды өтеу кестесіне сәйкес ұлғайтуға әкелетін өзгерту туралы шешімдер қабылдағанға дейін қарыз алушының борыштық жүктемесінің коэффициентін есептеуді жүзеге асырады.

Кредиттік желі деп банктің қарыз алушыға қарыз алу уақытын өзі айқындауға мүмкіндік беретін талаптарда, алайда кредиттеудің осындай нысаны үшін банктің ішкі кредит саясаты туралы қағидаларда және шарттарда айқындалған сома шегінде және уақытта қарыз берушіні кредиттеу міндеттемесі түсініледі.

Кредит лимиті деп (оның ішінде кредиттік/төлем карталары бойынша) кредиттік желінің шекті сомасы түсініледі.

Қарыз алушы деп орташа ай сайынғы кірісі мемлекеттік статистика саласындағы уәкілетті органның интернет-ресурсында соңғы жарияланған орташа айлық жалақының екі есе мөлшерінен аспайтын немесе тең болатын және қарыз алушының борыштық жүктемесі коэффициентін есептеуді жүзеге асыру күні қолжетімді банктік қарыз операцияларын жүзеге асыру бойынша банктің қызметтерін пайдалануға ниетті немесе пайдаланатын жеке тұлға –Қазақстан Республикасының резиденті түсініледі.

Борыштық жүктеме коэффициентін есептеу туралы талаптар жылжымайтын мүлік кепілімен қамтамасыз етілген қарыздарды, тұрғын үй құрылысында үлестік қатысу шарттары, мәні жылжымайтын мүлік сатып алу болып табылатын өзге де шарттар бойынша талап ету құқықтарын, автокөлікпен қамтамасыз етілген қарыздарды, берілетін қарыз сомасын толығымен жабатын банктік салым шартына немесе ақша кепілі шартына сәйкес банкке орналастырылған ақшамен қамтамасыз етілген қарыздарды, білім беруді кредиттеу жүйесі шеңберінде берілетін қарыздарды және тұрғын үй құрылыс жинақ жүйесі шеңберінде берілетін қарыздарды қоспағанда кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыруға байланысты емес тауарларды, жұмыстарды және көрсетілетін қызметтерді сатып алу үшін қарыз алушыға ұсынылған қарыздарға қолданылады.

Қарыз алушының борыштық жүктемесі коэффициентінің ең жоғары деңгейі 0,5-ті құрайды.

Егер қарыз алушының борыштық жүктемесі коэффициентінің мәні аталған мәннен асса, банк:

қарыз алушыға ашылған кредиттік желінің шеңберінде қарыз (қарыздың бөлігін) беруді қоспағанда, қарыз алушыға қарыз беру;

қарыз алушыға кредиттік желіні ашу (кредиттік лимитті белгілеу);

жасалған банктік қарыз шарты (шарттары) шеңберінде қосымша қарыз беру;

қарыз алушының ашылған кредиттік желілерінің және (немесе) қарызының талаптарын, аталған қарыз бойынша қарызды өтеу кестесіне сәйкес мерзімдік төлемдер мөлшерін ұлғайтуға әкеп соғатын өзгерістер туралы оң шешім қабылдамайды.

Банк өзінің қарыз алушының кредит төлей алу қабілеттілігін бағалау жүйесінің негізінде қарыз алушының борыштық жүктемесін дербес айқындайды. Егер қарыз алушының борыштық жүктемесі коэффициентінің банк өзінің қарыз алушының кредит төлей алу қабілеттілігін бағалау жүйесінің негізінде анықтаған мәні борыштық жүктеме коэффициентінің белгіленген ең жоғарғы деңгейінен төмен болса, банк қарыз беру/оның талаптарын өзгерту туралы шешімді қабылдаған кезде өзінің қарыз алушының кредит төлей алу қабілеттілігін бағалау жүйесін басшылыққа алады.

5. Үшінші тұлғалардың талаптарын орындауға қатысты (тыйым салу және шығыс операцияларын тоқтата тұру)

Ақша жөнелтушінің банктік шотындағы ақшаға клиенттің ақшасына тыйым салу құқығына ие уәкілетті мемлекеттік органдардың, лауазымды тұлғалардың немесе сот орындаушыларының тиісті шешімдерінің негізінде тыйым салу, банктік шоттардағы ақшаға (мүлікке) иелік етуге уақытша шектеу қою, сондай-ақ банктік шоттар бойынша шығыс операцияларын тоқтата тұру құқығына ие уәкілетті мемлекеттік органдардың немесе лауазымды тұлғалардың тиісті шешімдері негізінде ақша жөнелтушінің банктік шоттары бойынша шығыс операцияларын тоқтата тұру Азаматтық кодекстің 740-бабында, Салық кодексінің 611-бабында, 2014 жылғы 4 шілдедегі Қазақстан Республикасы Қылмыстық-процестік кодексінің 161-бабында, Банктер және банк қызметі туралы заңның 51-бабында және Атқарушылық іс жүргізу туралы заңның 62-бабында көзделген тәртіппен және жағдайларда жүзеге асырылады.

№208 қағидаларға сәйкес Банк уәкілетті мемлекеттік органдардың, лауазымды адамдардың немесе сот орындаушыларының банктік шотта тұрған ақшаға тыйым салу туралы келіп түсетін шешімдерін, уәкілетті мемлекеттік органдардың банктік шоттары бойынша шығыс операцияларын тоқтата тұру туралы өкімін клиенттің онда көрсетілген деректемелерінің банк клиентінің деректемелеріне (атауы немесе тегі, аты, әкесінің аты (бар болса), ЖСН (БСН) және ЖСК) сәйкестігін тексереді.

Көрсетілген деректемелер сәйкес келмеген жағдайда банк операциялық үш күннің ішінде бастамашыларға уәкілетті мемлекеттік органдардың, лауазымды адамдардың немесе сот орындаушыларының банктік шотта тұрған ақшаға тыйым салу туралы шешімін, уәкілетті мемлекеттік органдардың банктік шоттар бойынша шығыс операцияларын тоқтата тұру туралы өкімін орындамастан қайтарады.

Тегін, атын және әкесінің атын (бар болса) ЖСК (бар болса), ЖСН сәйкестендіру кезінде жеке тұлғаның тегі, аты, әкесінің аты (бар болса) немесе жеке кәсіпкерлік түрінде қызметін жүзеге асыратын дара кәсіпкер ретінде тіркелген жеке тұлғаның онда көрсетілген атауы банк клиентінің атауына (жеке тұлғаның тегіне, атына, әкесінің атына (бар болса) немесе жеке кәсіпкерлік түрінде қызметін жүзеге асыратын дара кәсіпкер ретінде тіркелген жеке тұлғаның атауына) сәйкес келмеген жағдайда уәкілетті органдардың, лауазымды адамдардың немесе сот орындаушыларының шешімдерін және уәкілетті мемлекеттік

органдардың осы тармақта көрсетілген шығыс операцияларын тоқтата тұру туралы өкімдерін орындауға жол беріледі.

Қаржылық қызметтерді тұтынушыларға өз құқықтарыңыз бұзылған жағдайда мынадай ұйымдарға шағымдануға құқылы екендіктеріңізге назарларыңызды аударамыз:

- Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне:
жазбаша түрде мына мекенжай бойынша: 050000, Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, e-mail: info@kzp.nationalbank.kz;
- құқықтық көмек алу үшін Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мына мекенжайдағы Қоғамдық қабылдау бөлмесіне: Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, анықтама үшін телефондар: +7 (727) 2619 213, +7 (727) 2788 104, ішкі 2061;
- Ұлттық Банктің Қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын «ҚҰБ «Online» мобильді қосымшасының («ҚҰБ «Online» мобильді қосымшасын App Store және Play Market дүкендерінен мемлекеттік және орыс тілдерінде көшіріп алуға болады) «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөліміне;
- Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің филиалдарына (Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің www.nationalbank.kz сайтында «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөлімінде көрсетілген мекенжайлар бойынша (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1149&switch=kazakh>));
- 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 арасындағы ипотекалық қарыз шартынан туындайтын келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асыратын банк омбудсманына жүгінуге құқылы.

Банк омбудсманының деректемелері:

050013, Алматы қ., Республика алаңы, 15, 237-оф.

Телефондар: 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

Толығырақ ақпаратты мына телефон арқылы алуға болады:

+7 (727) 270 45 85

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz