



НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК КАЗАХСТАНА

Информационное сообщение

22 января 2018 г.

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

По итогам выявленных нарушений в отношении банков применено 115 санкций и ограниченных мер воздействия, в том числе:

- **26 санкций** в виде наложения и взыскания штрафов;
- **89 ограниченных мер воздействия**, в том числе 73 письменных предписания и 16 письменных предупреждений.

Результаты проведенного анализа показали, что банками были допущены нарушения, связанные с:

- порядком 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;
- несоблюдением сроков представления информации по запросу заемщика в период обслуживания договора банковского займа;
- взиманием банком комиссий, не связанных с оказанием банковских услуг;
- невыполнением банком обязанности по указанию ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении при распространении информации о величинах вознаграждения по вкладам;
- порядком ведения документации по предоставленному кредиту, предусмотренного Правилами ведения документации по кредитованию¹;
- неправомерной выдачей банком потребительского займа при превышении максимального уровня коэффициента долговой нагрузки заемщика;
- необоснованным наложением ареста на банковский счет клиента;
- предоставлением недостоверных сведений в кредитное бюро;

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

- несоблюдением 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.

Для обзора и самостоятельного определения потребителями финансовых услуг эффективности и качества услуг того или иного банка Национальный Банк размещает информацию о принятых к банкам мерах на своем официальном интернет-ресурсе (www.nationalbank.kz).

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;

- порядок пролонгации срочного вклада после истечения его 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.

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.

Национальный Банк в целях совершенствования законодательства и формирования эффективного правового механизма защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг регулярно проводит анализ ситуации на финансовом рынке, влияний на него внешних факторов, тематики и причин обращений потребителей.

С целью снижения рисков нарушения прав заемщиков при взыскании кредиторами долгов и создания прозрачного, цивилизованного правового поля по досудебному взысканию задолженности в 2017 году приняты Законы Республики Казахстан «О коллекторской деятельности» и "О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты Республики Казахстан по вопросам коллекторской деятельности".

С принятием данных законов на банки возложена обязанность по рассмотрению предложений заемщиков о реструктуризации задолженности по договорам банковского займа.

Так, при образовании просроченного обязательства по договору банковского займа заемщик в течение 30 календарных дней с даты его наступления вправе представить в банк письменное заявление, содержащее сведения о причинах возникновения просрочки, и просьбу к банку о внесении изменений в условия договора банковского займа, с целью реструктуризации займа (включая изменение ставки вознаграждения, валюты займа, метода или очередности погашения задолженности, срока займа, а также предоставление отсрочки платежа либо прощение просроченного основного долга и (или) вознаграждения, отмену неустойки (штрафа, пени).

В свою очередь, банк обязан в течение 15 календарных дней рассмотреть данное заявление с представленным заемщиком подтверждением обстоятельств, которые обуславливают его заявление о реструктуризации займа, и информировать заемщика в письменном виде о принятом решении.

Если заемщик не воспользовался таким правом, либо не достигнута договоренность по условиям реструктуризации займа, и при этом заемщик не погасил просроченную задолженность, банк, помимо мер по взысканию денег с банковских счетов и взыскания задолженности в судебном порядке, в том числе из заложенного имущества заемщика, вправе:

- передать задолженность на досудебное взыскание и урегулирование коллекторскому агентству, в случае если это предусмотрено договором банковского займа и заем не обеспечен залогом жилья;

- уступить право (требование) по договору банковского займа третьему лицу, при наличии просрочки по ипотечному займу физического лица, - свыше 180 последовательных календарных дней, по остальным займам свыше 90 последовательных календарных дней.

При передаче задолженности коллекторскому агентству на досудебное взыскание, банк не вправе:

во-первых, требовать вознаграждения, начисленного в период нахождения задолженности у коллекторского агентства, а также начислять неустойку (штраф, пеню) за несвоевременное погашение основного долга и вознаграждения;

во-вторых, обращаться с иском в суд о взыскании задолженности.

В целях реализации вышеуказанных норм законодательства, постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 22 декабря 2017 года № 249 внесены соответствующие изменения в перечень обязательных условий договора банковского займа, в том числе в части перечисленных прав заемщика при образовании просроченной задолженности по договору банковского займа.

Кроме того в целях наибольшей информированности заемщиков о стоимости займа расширены сведения, подлежащие отражению в Памятке для заемщика, информацией о наименовании и размерах комиссий и иных платежей, оплачиваемых заемщиком при заключении с банком договора банковского займа/ дополнительного соглашения к договору банковского займа.

Также установлена обязанность банков по предоставлению заемщику бесплатной справки об отсутствии задолженности по займу после его погашения.

В 2018 году Национальным Банком будет продолжена работа, направленная на усиление защиты прав и интересов потребителей финансовых услуг.

В рамках законопроекта по вопросам защиты прав собственности и арбитража, который в настоящее время находится на рассмотрении Мажилиса Парламента Республики Казахстан, Национальным Банком совместно с Министерством юстиции разработаны поправки в законодательство, предусматривающие:

- запрет на взыскание денег, поступающих заемщику в виде алиментов на содержание несовершеннолетних и нетрудоспособных совершеннолетних детей;
- запрет банкам по договорам банковского займа физических лиц устанавливать и взимать комиссии за ведение банковского счета, связанного с выдачей и обслуживанием банковского займа, а также за зачисление займа на банковский счет;
- порядок самостоятельной реализации залогодателем залога при внесудебной реализации заложенного имущества. В период самостоятельной реализации банком будут приостановлены меры по взысканию задолженности в отношении заемщика и залогодателя.

Кроме того, Национальный Банк в рамках исполнения поручения Главы государства, данного 10 января 2018 года в своем послании народу Казахстана, приступил к проработке механизмов окончательного решения вопроса по валютным ипотечным займам населения.

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) 2704585
e-mail: press@nationalbank.kz
www.nationalbank.kz