



Ақпараттық хабар

2018 жылғы 22 қаңтар

2017 жылы 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 жылдың қорытындысы бойынша екінші деңгейдегі банктер және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар (бұдан әрі – банктер) жол берген, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарға мониторинг пен талдау жүргізді.

Анықталған бұзушылықтардың қорытындысы бойынша, банктерге қатысты 115 санкция және шектеулі ықпал ету шаралары қолданылды, оның ішінде:

- айыппұлдар салу және өндіріп алу түріндегі 26 санкция;
- 89 шектеулі ықпал ету шаралары, оның ішінде 73 жазбаша ұйғарым және 16 жазбаша ескерту берілді.

Жүргізілген талдаудың нәтижелері бойынша есепті кезеңде:

- төлем талаптарын орындау тәртібімен, оған сәйкес қарыз бойынша мерзімі өткен берешекті өндіріп алуға қойылатын төлем талабын жеке тұлғаның банк шотындағы ақша сомасының және банк шотына түскен соманың 50%-ы шегінде орындау қажет;
- банктік қарыз шартына қызмет көрсету кезеңінде қарыз алушының сұратуы бойынша ақпарат ұсыну мерзімдерін сақтамауға;
- банктің банк қызметін көрсетуге байланысты емес комиссияларды ұсауына;
- банктің салымдар бойынша сыйақының мөлшері туралы ақпаратты таратқан кезде дәйекті, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептелген сыйақы мөлшерлемесін көрсету жөніндегі міндетті орындамауына;
- Кредиттеу жөніндегі құжаттамасын жүргізу ережесі көзделген берілген кредит жөніндегі құжаттаманы жүргізу тәртібіне¹;
- қарыз алушының борыштық жүктемесі коэффициентінің ең жоғары деңгейінен асып кеткен кезде банктің тұтынушылық қарызды заңсыз беруімен;
- клиенттің банктік шотына негізсіз тыйым салумен;
- кредиттік бюроға дәйексіз мәліметтер берумен;
- заңнаманың тәуекелдерді басқару және ішкі бақылау жүйелерінің болуына қойылатын талаптарын банк бөлімшелерінің ішкі қағидалар мен рәсімдер талаптарының орындалуын сақтауын тиісті түрде бақылаудың болмауы бөлігінде сақтамауына байланысты бұзушылықтарға жол берілді.

¹ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2007 жылғы 23 ақпандағы № 49 қаулысымен бекітілген Кредиттеу жөніндегі құжаттамасын жүргізу [ережесі](#)¹

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың қандай да бір банктің көрсететін қызметінің тиімділігі мен сапасына шолу жасау және дербес айқындау үшін Ұлттық Банк банктерге қабылданған шаралар туралы ақпаратты өзінің интернет-ресурсында (www.nationalbank.kz) орналастырады.

Банктердің бұрыннан бар, сол сияқты әлеуетті клиенттерінің қаржылық сауаттылығын арттыру және заңды құқықтары мен мүдделерінің бұзылуына жол бермеу мақсатында, Ұлттық Банк мыналар туралы хабарлайды.

Банктер клиенттермен шарттық қарым-қатынастардың негізінде банк қызметін көрсетеді. Осыған байланысты банкті таңдаған кезде тек банкке қатысты қабылданған шектеулі ықпал ету шаралары мен санкцияларға ғана емес, оның қаржылық жай-күйіне және банктік қызмет көрсету (ағымдағы шоттың, жинақ шотының) және/немесе банктік қарыз шарттарының талаптарына да назар аударған жөн, әсіресе, мыналарға:

1) ағымдағы шот шарттары бойынша:

- банктің банкоматтарынан және кассаларынан қолма-қол ақшаны алғаны үшін, банк шотына ақша аудару үшін, төлемдер мен ақша аударымдарын жүзеге асырғаны үшін банктің тарифтері (банк шотының және /немесе төлем карточкасының жылдық қызмет көрсетуі), банк шотындағы ақша қалдығы үшін сыйақы);

- банк тарифтерінің өзгергені туралы хабарлау тәртібі;

- шот иесінің келісімінсіз банк шотынан ақша өндіріп алу тәртібі;

2) банктік салым шарттары бойынша:

- өтініш білдірген күндегі сыйақы мөлшерлемесінің, оның ішінде дәйекті, жылдық, тиімді, салыстырмалы есептелген сыйақы мөлшерлемесінің көлемі (нақты құны);

- сыйақы мөлшерлемесінің көлемін өзгерту және ол туралы хабарлау тәсілі;

- мерзімдік салымның мерзімі өткеннен кейін, сондай-ақ шартты салымның банктік салым шарты салымды қайтарумен байланыстыратын міндеттемелер туындағаннан кейін оның мерзімін ұзарту тәртібі (*ҚР азаматтық заңнамасына сәйкес банктік салым шарты, егер шартта өзгеше көзделмесе талап етілгенге дейінгі салымның талаптарында ұзартылған болып есептеледі*);

- банк депозиттік өнімді жапқан кезде, салымшыға шартта көзделген талаптарда банктік салым шартының мерзімін ұзарту мүмкіндігі туралы хабарлау тәртібі.

3) банктік қарыз шарттары бойынша:

- жылдық сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері және оны есептеу тәртібі, сондай-ақ оның өзгеру талаптары;

- өтеу әдісі, өтеу кестесі;

- комиссиялар мен өзге де төлемдер тізбесі, олардың ең соңында кредиттің нақты құнына әсер ететін мөлшері;

- қарыз алушының кредитті алудағы және оған қызмет көрсетудегі барлық шығыстарын ескергенде, кредиттің нақты құнының көрсеткіші болып табылатын жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері. Бұл көрсеткіш әртүрлі банктердің ұқсас кредиттерін салыстыру үшін қажет;

- қарыз бойынша берешекті өндіріп алу, оның ішінде қарыз алушының келісімінсіз оның банктерде ашылған банк шоттарынан өндіріп алу тәртібі;

- банктік қарыз шарты бойынша үшінші тұлғаларға құқықты (талапты) беру тәртібі;

- берешекті сотқа дейін өндіріп алуға және коллекторлық агенттіктің реттеуіне беру.

Ұлттық Банк заңнаманы жетілдіру және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін қорғаудың тиімді құқықтық тетігін қалыптастыру мақсатында қаржы нарығындағы ахуалға, оған сыртқы факторлардың

тигізетін әсеріне, тұтынушылар өтініштерінің тақырыбы мен себептеріне жүйелі түрде талдау жүргізеді.

Кредиторлардың борыштарды өндіріп алуы кезінде қарыз алушылардың құқықтарын бұзу тәуекелдерін төмендету және берешекті сотқа дейін өндіріп алу бойынша өркениетті құқықтық алаң құру мақсатында 2017 жылы «Коллекторлық қызмет туралы» және «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне коллекторлық қызмет мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасының Заңдары қабылданды.

Аталған заңдар қабылданған соң банктерге банктік қарыз шарты бойынша берешекті қайта құрылымдау туралы қарыз алушылардың ұсыныстарын қарастыру міндеттемесі жүктелді.

Мысалы, банктік қарыз шарты бойынша мерзімі өткен берешек қалыптасқан кезде қарыз алушы ол басталған күннен бастап күнтізбелік 30 күн ішінде банкке мерзімін кешіктіру себептері туралы мәліметтерді және банкке банктік қарыз шартының талаптарына қарызды қайта құрылымдау мақсатында (сыйақы мөлшерлемесін өзгертуді, қарыз валютасын, әдісін немесе берешекті өтеу кезектілігін, қарыз мерзімін, сондай-ақ төлемнің мерзімін ұзартуды не мерзімі өткен негізгі борышты және (немесе) сыйақыны кешіруді, тұрақсыздық айыбының (айыппұлдың, өсімпұлдың) күшін жоюды қоса алғанда) өзгерістер енгізу туралы ниетін қамтитын жазбаша өтінішті беруге құқылы.

Өз кезегінде, банк күнтізбелік 15 күн ішінде аталған өтінішті қарыз алушының қарызды қайта құрылымдау туралы өтінішін білдіретін міндеттемелерінің растамасымен бірге қарауға және қарыз берушіге қабылдаған шешімі туралы жазбаша түрде хабарлауға міндетті.

Егер қарыз беруші мұндай құқықты қолданбаса не қарызды қайта құрылымдау талаптары бойынша уағдаластыққа қол жеткізілмесе және бұл ретте, қарыз алушы мерзімі өткен берешекті өтемесе, банк ақшаны банк шоттарынан ақшаны өндіріп алу және берешекті, оның ішінде қарыз алушының кепіл мүлкінен сот тәртібінде өндіріп алу шараларынан бөлек:

- егер банктік қарыз шартында ол көзделсе және қарыз тұрғын үй кепілімен қамтамасыз етілмеген жағдайда, берешекті сотқа дейін өндіріп алуға және коллекторлық агенттіктің реттеуіне беруге;

- жеке тұлғаның ипотекалық қарызы бойынша қатарынан күнтізбелік 180 күннен астам, қалған қарыздар бойынша қатарынан күнтізбелік 90 күннен астам мерзімі кешіктірілген болса, банктік қарыз шарты бойынша құқықты (талапты) үшінші тұлғаға беруге құқылы.

Берешекті коллекторлық агенттікке сотқа дейін өндіріп алуға беру кезінде банк:

біріншіден, коллекторлық агенттікте берешек болған кезеңде есептелген сыйақыны талап етуге, сондай-ақ негізгі борыш пен сыйақыны уақтылы өтемегені үшін тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) есептеуге;

екіншіден, берешекті өндіріп алу туралы сотқа шағым-талаппен жүгінуге құқылы.

Заңнаманың жоғарыда көрсетілген нормаларын іске асыру мақсатында Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 22 желтоқсандағы № 249 қаулысымен банктік қарыз шартының міндетті талаптарының тізбесіне, оның ішінде банктік қарыз шарты бойынша мерзімі өткен берешек пайда болған кезде қарыз алушының атап өтілген құқықтарының бөлігіне тиісті өзгерістер енгізілді.

Оның үстіне қарыз алушыны қарыз құны туралы неғұрлым көп хабардар ету мақсатында қарыз алушы үшін Жадынамада көрсетуге жататын мәлімет қарыз алушы банкпен банктік қарыз шартын/ банктік қарыз шартына қосымша келісім жасаған кезде

төлейтін комиссия және өзге де төлемдердің атауы мен мөлшері туралы ақпаратпен кеңейтілді.

Сондай-ақ қарыз алушыға қарызды өтегеннен кейін қарыз бойынша берешегінің жоқ екендігі туралы тегін анықтама беру бойынша банктердің міндеттемесі белгіленді.

2018 жылы Ұлттық Банк қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін қорғауды күшейтуге бағытталған жұмысты жалғастыратын болады.

Қазіргі уақытта Қазақстан Республикасы Парламенті Мәжілісінің қарауында тұрған меншік құқығын қорғау және төрелік мәселелері бойынша заң жобасы шеңберінде Ұлттық Банк Әділет министрлігімен бірлесе отырып заңнамаға мыналарды көздейтін түзетулер әзірледі:

- қарыз алушыға кәмелет жасына толмаған және кәмелет жасындағы еңбекке қабілетсіз балаларды бағуға алимент түрінде түсетін ақшаны өндіріп алуға тыйым салу;

- жеке тұлғалардың банктік қарыз шарттары бойынша банктерге банктік қарыз беруге және қызмет көрсетуге байланысты банктік шот жүргізу үшін, сондай-ақ банктік шотына қарыз есептеу үшін комиссия белгілеуге және алуға тыйым салынады;

- кепіл мүлкін соттан тыс сатқан кезде кепіл беруші кепілді дербес сату тәртібі. Дербес сатқан кезеңде банк қарыз алушыға және кепіл берушіге қатысты берешекті өндіріп алу бойынша шараларды тоқтата тұратын болады.

Оның үстіне, Мемлекет басшысы 2018 жылғы 10 қаңтарда Қазақстан халқына жолдауында берген тапсырмасын орындау шеңберінде Ұлттық Банк халықтың ипотекалық валюталық қарыздары бойынша мәселені түпкілікті шешудің тетіктерін әзірлеуге кірісті.

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 омбудсманна жүгінуге құқылы.

Банк омбудсманнаның 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