



ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

19 октября 2018 года

О выявленных в третьем квартале 2018 года в действиях банков второго уровня и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, нарушений по итогам рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг

Национальным Банком Республики Казахстан по итогам третьего квартала 2018 года проведен мониторинг и анализ допущенных в указанный период 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 санкций и ограниченных мер воздействия в количестве 71, в том числе:

- **28 санкций** в виде наложения и взыскания штрафов;
- **43 ограниченных мер воздействия в виде** письменных предписаний.

Результаты проведенного анализа показали, что банками в большинстве случаев, не соблюдаются следующие порядки, установленные банковским законодательством Республики Казахстан, а также нормативными правовыми актами Национального Банка, которые связаны с осуществлением:

- обслуживания банковских займов;
- платежей и переводов денег;
- обслуживания банковских счетов;
- взаимодействия с Национальным Банком по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.

По порядку обслуживания банковского займа выявлены нарушения, касающиеся:

- порядка формирования кредитного досье;
- несоблюдения сроков, а также порядка уведомления заемщика о просроченной задолженности и распределения платежей по займу;
- не указания в договоре ставки вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении;
- неправомерного взимания комиссии за выдачу справки о наличии ссудной задолженности;
- превышение размера неустойки (штрафа, пени) за нарушение обязательства по возврату суммы займа;
- утерю оригиналов правоустанавливающих документов на имущество, являющееся обеспечением по договору банковского займа;
- предоставления недостоверных сведений по заемщику в кредитное бюро.

По порядку осуществления платежей и переводов денег выявлены нарушения, касающиеся:

- несвоевременного исполнения платежного документа / необоснованного отказа в его исполнении;
- необоснованного взыскания денег с банковского счета клиента;
- несоблюдения очередности изъятия денег с текущих счетов, предусмотренной гражданским законодательством Республики Казахстан;

- 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.

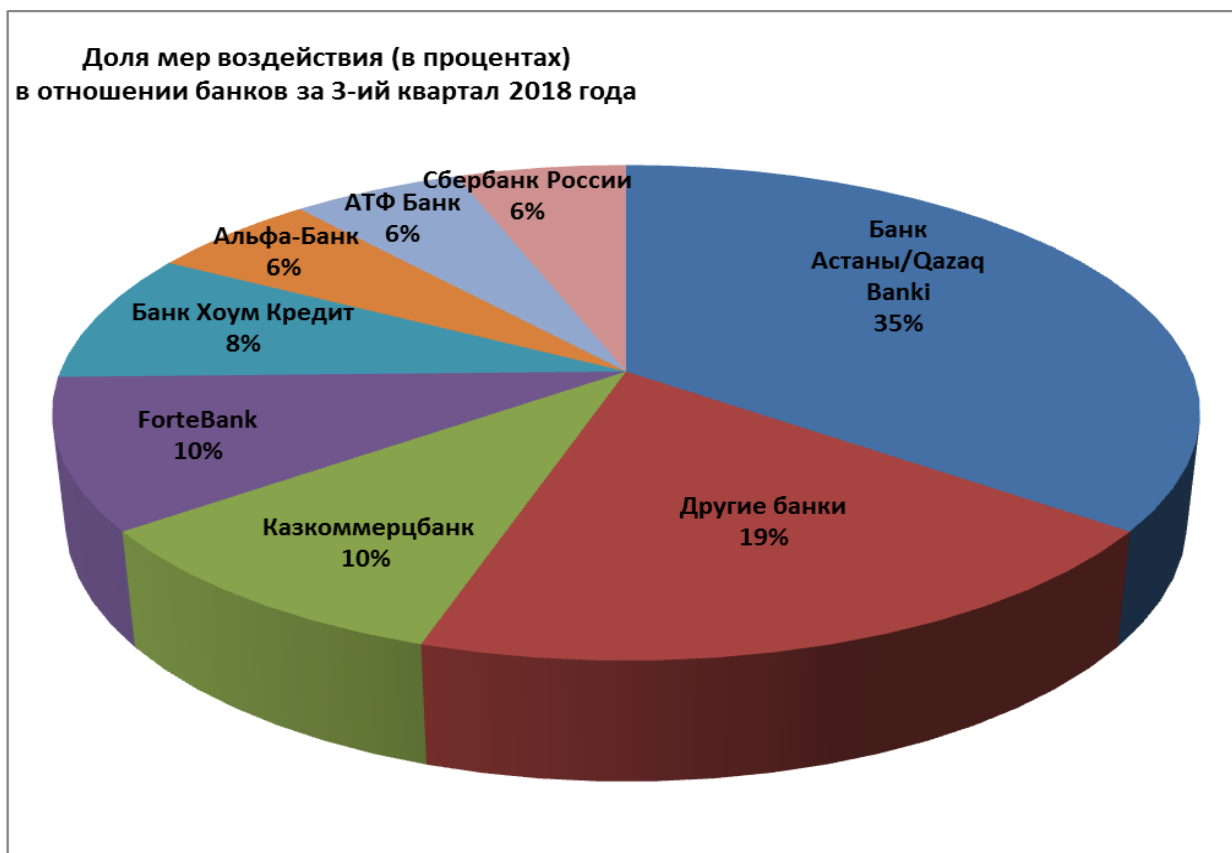
По порядку обслуживания банковских счетов выявлены нарушения, касающиеся:

- несоблюдения условий договора банковского вклада в части порядка возврата вклада;
- несоблюдения порядка хранения документов, находящихся в досье клиента по договору текущего счета;
- установления кредитного лимита по банковскому счету клиента при отсутствии договора банковского займа.

По взаимодействию с Национальным Банком нарушения касаются несвоевременного предоставления/ непредставление запрашиваемых информации и документов в Национальный Банк в рамках рассмотрения обращений потребителей финансовых услуг.

За 3-ий квартал 2018 года по результатам рассмотрения обращений и жалоб потребителей финансовых услуг, кроме банков у которых отозваны лицензии (АО «Qazaq Banki», АО "Банк Астаны"), следующие банки допустили наибольшее количество нарушений (четыре и более): АО «Казкоммерцбанк», АО «ForteBank», ДБ АО "Банк Хоум Кредит", а также ДБ АО «Альфа-Банк», АО «АТФ Банк», ДБ АО «Сбербанк России».

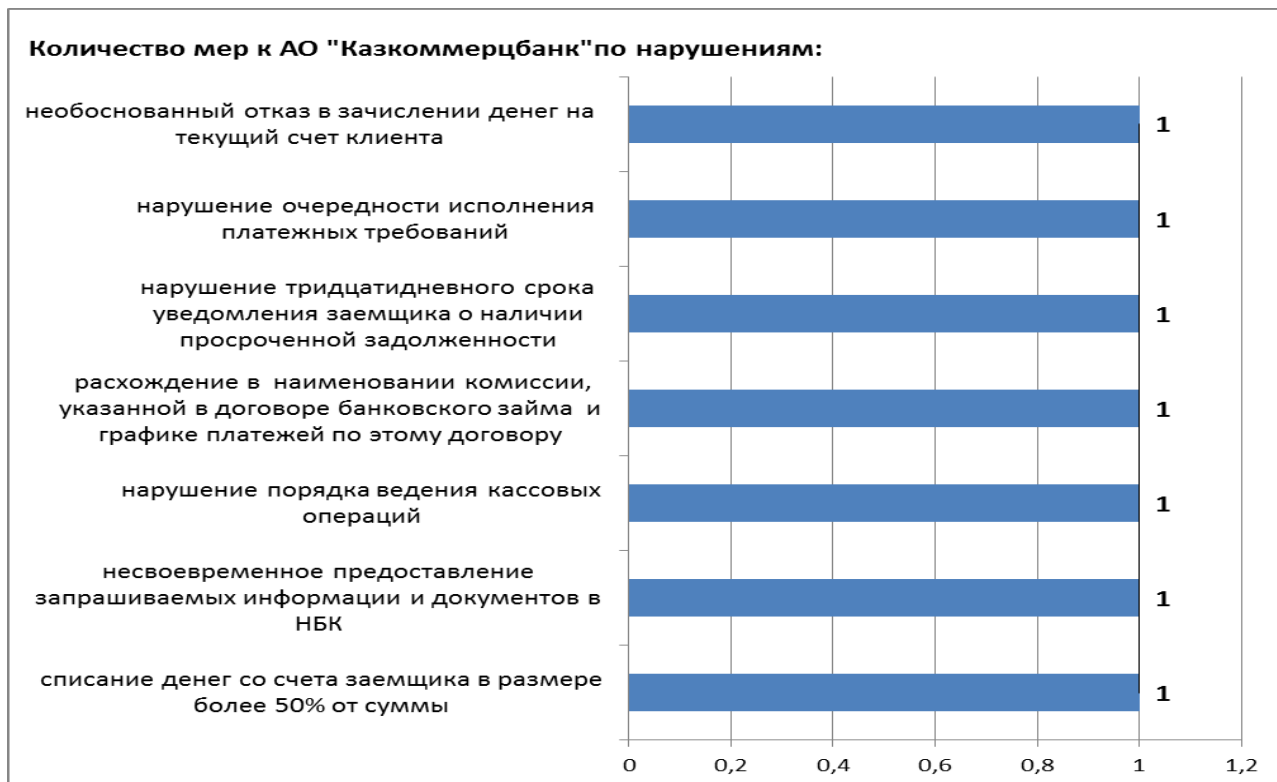
Подробная информация по всем ограниченным мерам воздействия и санкциям размещена на официальном интернет-ресурсе (www.nationalbank.kz) в разделе «Примененные меры воздействия и санкции» для обзора и самостоятельного определения потребителями финансовых услуг эффективности и качества банковского обслуживания тем или иным банком.



Во 3-ем квартале 2018 года наибольшее количество ограниченных мер воздействия и санкций применено в отношении **АО «Qazaq Banki» и АО "Банк Астаны"**, что составило **35%** от общего количества принятых мер.

Постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан принято решение о лишении лицензии на проведение банковских и иных операций **АО «Qazaq Banki»** (решение от 27.08.2018 года), **АО "Банк Астаны"** (решение от 18.09. 2018 г.), а также о назначении руководителей и членов временной администрации банков на период до назначения Национальным Банком ликвидационной комиссии банков.

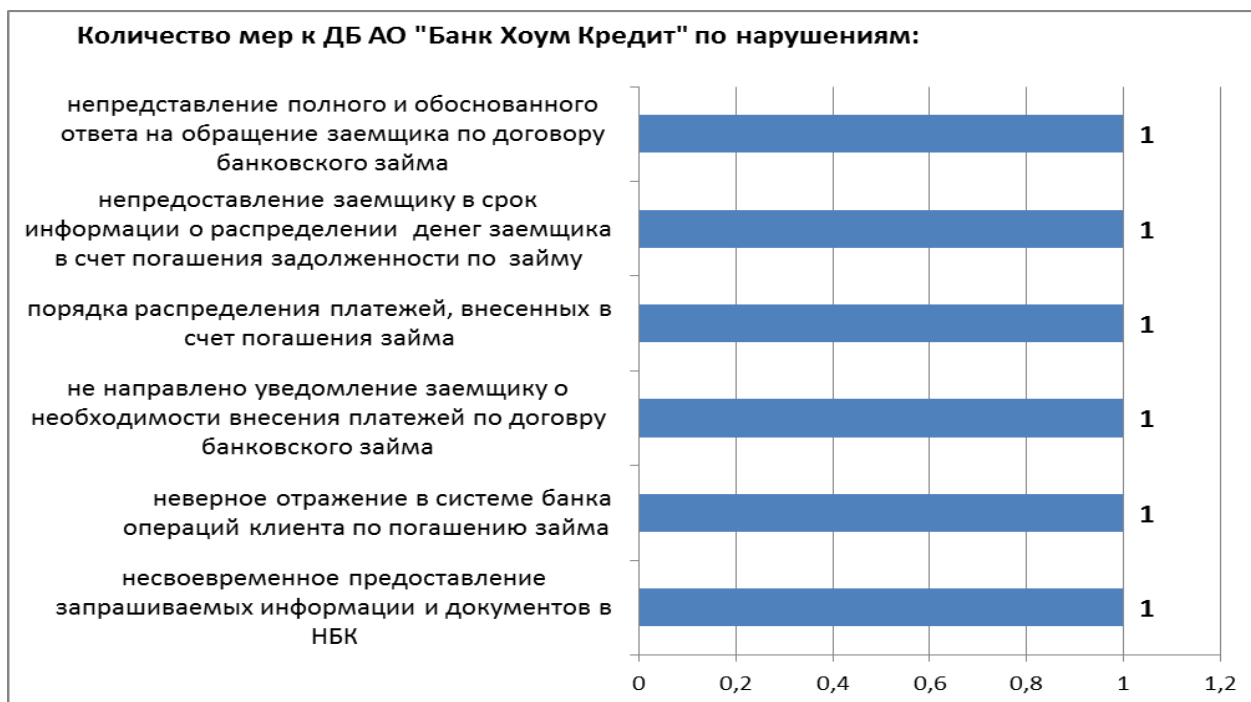
АО «Казкоммерцбанк» (28 сентября 2018 года прекращено действие лицензии АО «Казкоммерцбанк» на проведение банковских и иных операций ввиду присоединения к АО "Народный сберегательный банк Казахстана") вынесено **7 письменных предписаний** за нарушения, связанные с осуществлением платежей и переводов денег, обслуживанием банковского счета, а также банковского займа.



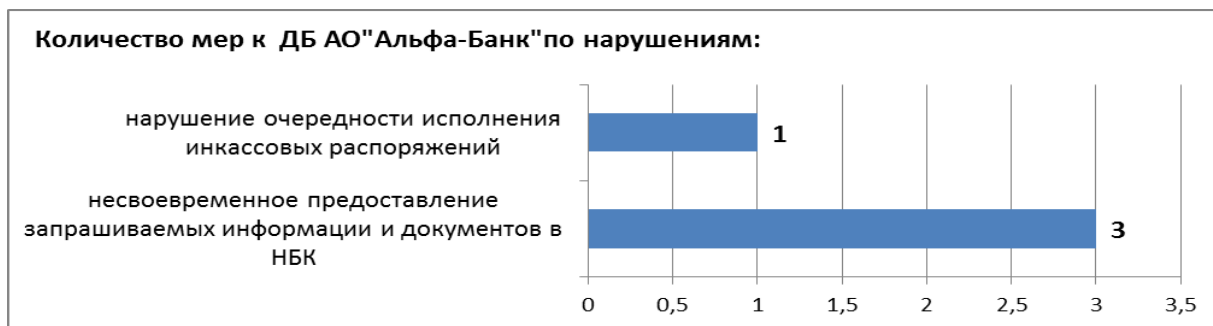
АО «ForteBank» вынесено **6 письменных предписаний**, нарушения банка связаны с вопросами обслуживания банковского счета и банковского займа, а также **наложен штраф** за утерю оригиналов правоустанавливающих документов на имущество, являющееся обеспечением по договору банковского займа.



ДБ АО "Банк Хоум Кредит" вынесено **6 письменных предписаний**, из которых **5** за нарушение порядка обслуживания банковского займа.



ДБ АО «Альфа-Банк» вынесено **4 письменных предписания**, три из которых в рамках взаимодействия с Национальным Банком по вопросам защиты прав потребителей финансовых услуг.



АО «АТФ Банк» вынесено **3 письменных предписания** по вопросам обслуживания банковского займа, а также **наложен административный штраф** за предоставление **недостоверных сведений в кредитное бюро по клиенту банка.**



ДБ АО «Сбербанк России» вынесено **3 письменных предписания** по вопросам обслуживания банковского счета, а также **наложен административный штраф** за неуказание в договоре банковского займа ставки вознаграждения в ее достоверном исчислении.



За третий квартал 2018 года общая сумма штрафов, наложенных на банки за нарушения, по которым предусмотрена административная ответственность, составила более 6 млн. 820 тенге, в том числе:

- АО «Банк Kassa Nova»- 481 тыс. тенге (за предоставление **недостоверных сведений в НБК**);

- АО «Банк ЦентрКредит»- 481 тыс. тенге (за предоставление недостоверных сведений в кредитное бюро);

- АО «АТФ Банк»- 481 тыс. тенге (за предоставление недостоверных сведений в кредитное бюро по клиенту банка);

- АО «ForteBank» - 240 тыс. 500 тенге (за утерю оригиналов правоустанавливающих документов на имущество, являющееся обеспечением по договору банковского займа);

- ДБ АО «Сбербанк России» – 120 тыс. 250 тенге (за не указание в договоре банковского займа ставки вознаграждения в достоверном исчислении);

- ДО АО «ВТБ Банк (Казахстан)» - 43 тыс. 980 тенге (за исполнение платежного документа при котором законодательством предусмотрен отказ в его исполнении в размере 5% от суммы указания);

- АО «Банк Астаны» - 4 млн. 841 тыс. тенге (за нарушение порядка исполнения платежных документов (срока исполнения указания клиента по платежу/переводу денег) в размере 5% от суммы указания);

- АО «Qazaq Banki» - 182 тыс. тенге (за нарушение порядка исполнения платежных документов (срока исполнения указания клиента по платежу/переводу денег) в размере 5% от суммы указания).

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;

- **возможность пополнения/изъятия вклада;**

- **порядок досрочного частичного изъятия вклада и расторжения договора вклада;**

- порядок пролонгации **срочного и сберегательного вкладов** после истечения 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.

При этом обращаем внимание, что в Гражданский Кодекс Республики Казахстан внесены изменения, согласно которым с 1 октября 2018 года меняются условия по вновь привлекаемым депозитам физических лиц в национальной валюте.

Вклады физических лиц, согласно положениям Гражданского законодательства Республики Казахстан (§ 4. Банковский вклад), дополнены сберегательным вкладом, который вносится на определенный срок.

В случаях, когда сберегательный вклад затребован вкладчиком до истечения установленного срока, вознаграждение по вкладу выплачивается в размере, установленном по вкладу до востребования.

Таким образом, ставки вознаграждения по вкладам будут дифференцироваться исходя из срока и вида вклада, права досрочного изъятия и пополнения.

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.

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: А15ГП8Е2, г.Алматы, пр. Н. Назарбаева д.175 офис 302.

e-mail: office@bank-ombudsman.kz

Сайт: www.bank-ombudsman.kz

Толығырақ ақпаратты БАҚ өкілдері мына телефон бойынша алуына болады:

+7 (727) 704 585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz