

Банк омбудсманының 2018 жылғы қызметінің қорытындылары туралы есеп.

2018 жылы менің өндірісіме қарыз алушылардан 1048 өтініш келіп түсті. Атап айтқанда, «Нұр Отан» партиясының Орталық қоғамдық қабылдауымен ынтымақтастық туралы Меморандумға сәйкес Партияның Астанадағы Қоғамдық қабылдауында және еліміздің облыс орталықтарында 153 қарыз алушы қабылданды.

Презентацияның бірінші диаграммасы бойынша банк омбудсманының өтініштері бойынша жалпы динамика сақталғанын көруге болады.

Дәстүрлі пошта арқылы 36 өтініш келіп түсті, мессенджер арқылы - 20, электрондық пошта арқылы - 64, телефон арқылы - 445, сондай-ақ онлайн режимде сайтқа - 186 өтініш, жеке қабылдаулар барысында - 144 қарыз алушының өтініштері келіп түсті.

Сондай-ақ, 10 іс ашылды, бүгінгі таңда олардың 3-і жұмыста. Келіспеушіліктерді реттеу туралы шешім 6 іс бойынша қабылданды және бір іс бойынша сот шешімінің болуына байланысты тоқтату туралы шешім шығарылды.

Менің жұмысымда болған істерге бірнеше мысал келтіргім келеді:

№ 1 мысал. Менің айтқанымдай, қарыз алушының сотқа жүгінуіне байланысты істердің бірі аяқталу сатысында тоқтатылды.

2018 жылдың сәуір айында банктердің бірінің қарызгері маған банктің «Бірінші кредиттік бюро» ЖШС базасындағы деректерді анықтаудан және түзетуден бас тартуына байланысты, ол өтеу кестесінің бұзылуына жол бермегеніне қарамастан жүгінді. Мен қарыз алушының дәлелдерін растайтын немесе жоққа шығаратын құжаттарды сұратып алдым.

Ұсынылған құжаттарды қарау барысында қарыз алушының берешегі кредитордың екі өтеу көзін (ағымдағы шотын және жинақтау кітапшасын) қоспауының нәтижесінде пайда болғаны анықталды.

Нәтижесінде қарыз алушы төлем кестесі бойынша енгізген сомалар уақтылы есептен шығарылмады, оларды кейінірек кредитор бір траншпен есептеді, бұл мерзімі өтіп кетудің пайда болуына әкеп соқтырды.

Алайда, анықтауға көп уақыт кетті және банктен растау алу мүмкін болмады, себебі соңғысының жойылуына және досьенің мұрагерлерге берілуіне байланысты. Қарыз алушы банкті несие тарихын тазартуға мәжбүрлеу туралы сотқа шағымдануға мәжбүр болды.

Іс тоқтатылғанымен, омбудсман жинаған материалдар мен дәлелдер сотта талап етілді. Мен сотқа куә ретінде шақырылып, осы мәселе бойынша түсініктеме бердім. Соттың 25.10.2018 жылғы шешімімен сот қарыз алушының пайдасына шешім қабылдады, ал 16.11.2018 жылғы хатпен банк осы мәселе бойынша оң шешім қабылданғаны туралы хабарлады.

Іс шын мәнінде реттелгенімен, маған талап арыз берілген немесе сот шешімі бар өтініштерді қарауға заң жүзінде тыйым салынғандықтан, мен одан әрі қарауды тоқтату туралы шешім қабылдадым.

№ 2 мысал. 2018 жылғы 10 мамырда маған «Нұр Отан» партиясының Астана қаласындағы Қоғамдық қабылдау бөлмесі арқылы банктердің бірінің қарызгері есептелген айыппұл санкцияларымен келіспеуіне байланысты жүгінді. Өтінішті қарау барысында қарыз алушының қалада болмауына байланысты 2016 жылдың қазан айындағы ай сайынғы төлемді банк кассасына туысы енгізгені анықталды, бұл ретте ол басқа шотты

қате көрсетіп, ақша қарыз алушының жұбайының есеп айырысу шотына түсті. Бір айдан кейін, қателік туралы хабарламай, қарыз алушы берешекті өтеу шотына ақша қаражатын өз бетінше салуды жалғастырған.

Оның төлем мерзімі өтіп кеткені туралы оған тек 2017 жылдың сәуір айында ғана белгілі болды.

Құжаттық тексеру барысында банк қарыз алушыны мерзімі өтіп кеткендігі туралы уақтылы хабардар етпегені, оның берешекті уақтылы жою және айыппұлдар мен өсімпұлдарды жинақтамау мүмкіндігінен айырғаны анықталды.

Бұл қарыз алушының мекен-жайы мен телефонының өзгергені туралы қарыз алушыға хабарланғанына қарамастан, банктің қарыз алушының жеке дерекқорын уақтылы түзетпеуінен болды. Тексеру нәтижелері бойынша мен есептелген берешек пен өсімпұлды қайта есептеу және артық есептелген (бір айдан астам) сомаларды қарыз алушыға қайтару және «Бірінші кредиттік бюро» ЖШС ақпаратты түзету туралы шешім қабылдадым. Осы мәселе бойынша қабылданған оң шешім туралы банк хатпен хабарлады, ескертулер жойылды, ал қарыз алушыға артық төлеу сомасы қайтарылды.

№ 3 мысал. 2018 жылғы 07 тамызда банктің кепілдікті қамтамасыз ету құрамынан 2 жеке тұлғаны босатудан бас тартуына байланысты маған қарыз алушы жүгінді. Өтінішпен жұмыс барысында қалыптасқан жағдай бойынша құжаттар мен түсіндірмелер сұралды. Банк өзінің бас тартуын бұрын қарыз алушының төлемдердің мерзімін өткізіп алуына жол берілгенімен негіздеді. Бұл ретте, банк тіпті 2 кепілдік босатылғаннан кейін де, кепілдік қамтамасыз ету құрамында нарықтық құны қарыз бойынша берешектің қалдығын толық жабатын пәтер түріндегі қатты кепіл қалатынын, оған қоса банк алдындағы міндеттемелерді орындау үшін толық расталған табысы жеткілікті жеке тұлғаның тағы бір кепілдігі қарызды қамтамасыз етуге болатынын назарға алмады.

Банк қызметкерлерімен жеке кездесу нәтижесін бермеді, банк несиенің бір бөлігін мерзімінен бұрын өтеу және қызметтер үшін берешек қалдығынан комиссияның 1% төлеу ретінде қарыз алушының орындауына қолайсыз шарттар қойды, бұл ретте қабылданған шешімнің қандай да бір құқықтық немесе экономикалық негіздемелері ұсынылмады.

Сонымен қатар, заңнама нормаларын бұза отырып, банк омбудсманының өтініші тоқтатылды, ал Банктер туралы заңның 50-бабының 7-1-тармағына қате сілтеме бойынша құжаттарды ұсынудан бас тартылды (уәкілетті органның шешімі).

Аталған бұзушылықтарға байланысты, кепілдікті қамтамасыз ету жеткілікті болғандықтан, мен 29.12.2018 жылы банкті кепілдікті қамтамасыз ету құрамынан 2 жеке тұлғаны босатуға мәжбүрлеу туралы шешім қабылдадым.

Шешім банкке орындауға тапсырылды, ал біздің отырыстың алдында ғана банк шешім қабылдау үшін орындау уақытын ұзартуды сұрады.

Басқа банктерге қарыздарды қайта қаржыландыру кезінде қосарланған ауыртпалыққа қатысты көптеген өтініштер келіп түсті, бірақ бұл мәселелер менің араласуымсыз шешіле бастады.

Жұмыс регламентіне сәйкес қарыз алушылармен көшпелі кездесулер өткізілді. Иссапарлар Астана, Ақтау, Орал, Талдықорған, Қызылорда қалаларында, Ақмола облысы Петровка және Астраханка ауылдарында жүзеге асырылды.

ЕДБ және қалалар бөлінісіндегі өтініштер бойынша 2018 жылғы есеп. Бұл кестелер ешқандай экономикалық немесе саяси жүктеме көтермейді. Банк омбудсманы үшін қандай банкпен келіспеушілік туындағанына қарамастан, жеке тұлғаның қарыз алушының өзінің өтініші басты фактор болып табылады.

Банк омбудсманының Face Book әлеуметтік желісіндегі парақшасы белсенді дамуда. Мен қатысқан сапарлар туралы есептер мен іс-шаралар, жарияланымдар мен сұхбаттар www.bank-ombudsman.kz сайттыңда орналастырылған.

Банк омбудсманының кеңсесі форумдар мен халықаралық конференцияларға қатысты, олардың бірі Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі «Қаржылық қауіпсіздік аумағы» III халықаралық конференциясы болды, онда мен Қазақстандағы банк омбудсманының қызметі, даму туралы үлкен баяндама жасадым, аталған институттың қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласындағы норма шығармашылығы, сондай-ақ банк секторымен өзара іс-қимыл әдістері туралы айтып бердім.

Сондай-ақ, Банк омбудсманының сайтына жергілікті және шетелдік келушілердің де қатысуы артқанын атап өткім келеді. 2018 жылы біздің сайттың қаралымы 81 269 есе болды, бұл өткен жылмен салыстырғанда 30 000-ға жуық артық көрсеткіш.