

ИНФОРМАЦИОННОЕ СООБЩЕНИЕ

3 февраля 2021 года

Финрегулятор в 2020 году оштрафовал финансовые организации на 127,3 млн тенге за нарушения прав потребителей финансовых услуг

В рамках осуществления мониторинга и анализа допущенных финансовыми организациями нарушений прав и законных интересов потребителей финансовых услуг, Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка (далее – Агентство) применяет соответствующие меры воздействия и административные взыскания к финансовым организациям.

Так, за 2020 год в отношении банков второго уровня, организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, страховых (перестраховочных) организаций, коллекторских агентств и организаций, осуществляющих микрофинансовую деятельность, применено **103** рекомендательных мер надзорного реагирования, **276** письменных предписаний и **253** административных взысканий на общую сумму свыше **127,3 млн тенге**.

I. Меры воздействия в отношении банков второго уровня, организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций (далее-банков)

За 2020 год Агентством в отношении банков за нарушение прав и законных интересов потребителей финансовых услуг применено:

- ✓ **94 рекомендательных мер надзорного реагирования;**
- ✓ **4 письменных предписания;**
- ✓ **75 административных взысканий.**

Результаты проведенного анализа показали, что банками в большинстве случаев допускались нарушения по:

- несоблюдению внутренних правил, процедур, процессов;
- обслуживанию банковских займов;
- платежам и переводам денег;
- обслуживанию счетов клиентов;
- отсутствию в рекламе о банковских услугах номера лицензии банка и наименования органа, выдавшего лицензию;
- опубликованию в средствах массовой информации рекламы, не соответствующей действительности и распространению информации о величинах вознаграждения по займам без указания годовой эффективной ставки вознаграждения.

Общая сумма административных взысканий в отношении банков составила 38,8 млн тенге.

Основными нарушениями, допущенными банками, за которые предусмотрена административная ответственность, являлись:

- нарушение сроков исполнения указания по платежу и (или) переводу денег, установленных Законом о платежах
- необоснованный отказ в исполнении указания по платежу и (или) переводу денег при отсутствии оснований для отказа в исполнении указания, определенных Законом о платежах (согласно нормам законодательства, при рассмотрении

вопроса исполнения указаний по платежу и (или) переводу денег в случае повторного представления платежных поручений, которые ранее не были исполнены (с идентичной суммой, в том числе дробленные на несколько платежных поручений), неисполнения платежных документов принимаются как одно правонарушение);

- невыполнение обязанности по указанию годовой эффективной ставки вознаграждения при распространении информации о величинах вознаграждения по займам при ее публикации;
- опубликование в средствах массовой информации рекламы, не соответствующей действительности на день опубликования;
- несвоевременное представление информации в кредитное бюро и представление недостоверных сведений в отношении субъектов кредитных историй;
- предоставление сведений о субъекте кредитной истории в кредитные бюро без его согласия;
- получение кредитного отчета без согласия субъекта кредитной истории.

II. Меры воздействия в отношении страховых (перестраховочных) организаций

За 2020 год Агентством в ходе осуществления контрольных и надзорных функций в отношении страховых (перестраховочных) организаций за нарушение прав и законных интересов потребителей финансовых услуг применено:

- ✓ **9 рекомендательных мер надзорного реагирования;**
- ✓ **6 административных взысканий.**

Рекомендательные меры надзорного реагирования были применены за:

- нарушение страховщиком срока, установленного для представления потерпевшему (выгодоприобретателю) или их представителям отчета о размере вреда, причиненного транспортному средству;
- неознакомление потерпевшего (выгодоприобретателя) или его представителя с отчетом о размере вреда, причиненного транспортному средству;
- неприменение измерительного инструмента (масштабной линейки) при фотографировании поврежденного транспортного средства;
- составление отчета о размере вреда, причиненного транспортному средству без осмотра поврежденного транспортного средства;
- несоответствие калькуляции требованиям Правил определения размера вреда, причиненного транспортному средству

Общая сумма вынесенных административных взысканий в отношении страховых (перестраховочных) организаций составила 1,8 млн тенге. Нарушениями, допущенными страховыми (перестраховочными) организациями, за которые предусмотрена административная ответственность, являлись неосуществление страховой выплаты, несвоевременное осуществление страховой выплаты и предоставление органу государственного контроля и надзора недостоверной информации.

III. Меры воздействия в отношении организаций, осуществляющих микрофинансовую деятельность

Агентством, при выявлении неправомерных действий или бездействия должностных лиц и работников ООМФД (микрофинансовая организация, кредитное товарищество, ломбард, осуществляющие деятельность по предоставлению микрокредитов) применяются ограниченные меры воздействия и санкции. В качестве одной из ограниченной меры воздействия к ООМФД применяется обязательное для исполнения письменное предписание.

За 2020 год Агентством по итогам выявленных нарушений в отношении ООМФД применено:

- ✓ **262 письменных предписания;**
- ✓ **165 административных взысканий.**

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

- нарушением требований Правил уведомления, Порядка заключения договора о предоставлении микрокредита при направлении Уведомлений об утверждении услуг по предоставлению микрокредитов;
- несоответствием договора о предоставлении микрокредита требованиям законодательства Республики Казахстан;

Общая сумма вынесенных административных взысканий в отношении ООМФД составила 85,1 млн тенге. Основными нарушениями, допущенными ООМФД, за которые предусмотрена административная ответственность, являлись:

- неуказание, недостоверное указание размера годовой эффективной ставки вознаграждения в договорах о предоставлении микрокредита и превышение ее предельного размера;
- несвоевременное представление в кредитное бюро сведений по субъектам кредитной истории, представление которых требуется в соответствии с законодательством Республики Казахстан о кредитных бюро и формировании кредитных историй;
- представление недостоверных сведений в кредитные бюро;
- осуществление деятельности, не предусмотренной Законом Республики Казахстан «О микрофинансовой деятельности»;
- неуведомление о начале осуществления предпринимательской деятельности.

IV. Меры воздействия в отношении коллекторских агентств

Согласно Закону РК «О коллекторской деятельности» в отношении коллекторских агентств применяются ограниченные меры воздействия и санкции. Так, одной из ограниченных мер воздействия, является обязательное для исполнения письменное предписание на принятие коллекторским агентством обязательных к исполнению коррективных мер, направленных на устранение выявленных нарушений и (или) причин, а также условий, способствовавших их совершению, и (или) на представление в установленный срок плана мероприятий по устранению выявленных нарушений и (или) причин, а также условий, способствовавших их совершению.

За 2020 год Агентством по итогам выявленных нарушений в отношении коллекторских агентств применено:

- ✓ **10 письменных предписаний;**
- ✓ **7 административных взысканий.**

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

- установлением ограничения в приеме платежей в счет погашения задолженности по займам;
- неосуществлением фиксации процесса взаимодействия с должником с помощью средств аудио-или видеотехники;

- несообщением при первичном контакте работником коллекторского агентства должнику информации, установленной Правилами осуществления коллекторской деятельности;
- непредставлением запрашиваемых сведений представителю должника по доверенности, соответствующей нормам законодательства Республики Казахстан;
- нарушением срока уведомления Агентства об изменении места нахождения коллекторского агентства;
- осуществлением недобросовестных действий, вводящих должника в заблуждение относительно размера, характера и оснований возникновения задолженности;
- необеспечением хранения материалов аудиозаписи в течение шести месяцев с даты взаимодействия с должником.

Общая сумма административных взысканий в отношении коллекторских агентств составила 1,6 млн тенге. Нарушения, допущенные коллекторскими агентствами, за которые предусмотрена административная ответственность:

- невыполнение обязанностей, возложенных посредством применения ограниченной меры воздействия;
- несоблюдение Правил осуществления коллекторской деятельности;
- представление недостоверных сведений в кредитные бюро и Агентству.

Для полного обзора и самостоятельного определения потребителями финансовых услуг эффективности и качества банковского обслуживания, предоставляемого тем или иным банком, страховыми (перестраховочными) организациями, ООМФД и коллекторскими организациями, Агентство размещает информацию о принятых мерах надзорного реагирования (кроме рекомендательных мер надзорного реагирования) и санкциях (штрафах) на официальном интернет-ресурсе [Агентства](#).

Потребители финансовых услуг в случае нарушения своих прав могут обратиться в Агентство и по территориальной принадлежности в Управления региональных представителей Агентства:

- письменно в Агентство по адресу: А15С9Т5, г. Алматы, Коктем 3, д.21;
- посредством электронной почты: info@finreg.kz, TAL@finreg.kz;
- посредством мобильного приложения «Fingramota Online» (доступны для скачивания в App Store, в Play Market, также доступна web-версия);
- в Управления региональных представителей Агентства (контактные данные указаны на сайте Агентства).

По вопросам защиты прав потребители финансовых услуг обращайтесь по телефону горячей линии: +7 (727) 237 1000 (режим работы: понедельник - пятница с 9.00 до 17.00)

**телефон пресс-службы: +7 727 237 1090
для запросов СМИ: press@finreg.kz**