

Об утверждении Правил предоставления банковских услуг и рассмотрения банками обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг

Утративший силу

Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 28 февраля 2011 года № 19. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 11 апреля 2011 года № 6884. Утратило силу постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 28 июля 2017 года № 136 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования)

Сноска. Утратило силу постановлением Правления Национального Банка РК от 28.07.2017 № 136 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

В целях реализации пункта 2 статьи 31 Закона Республики Казахстан от 31 августа 1995 года "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" Правление Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций (далее - Агентство)

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления банковских услуг и рассмотрения банками обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг (далее – Правила).

2. Настоящее постановление вводится в действие по истечении двух месяцев после дня его первого официального опубликования.

3. Департаменту защиты прав потребителей финансовых услуг (Усенбекова Л.Е.):

1) совместно с Юридическим департаментом (Сарсенова Н.В.) принять меры к государственной регистрации настоящего постановления в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) в десятидневный срок со дня государственной регистрации настоящего постановления в Министерстве юстиции Республики Казахстан довести его до сведения заинтересованных подразделений Агентства, Объединений юридических лиц "Ассоциация финансистов Казахстана" и "Национальная экономическая палата Казахстана "Союз "Атамекен".

4. Службе Председателя Агентства (Кенже А.А.) принять меры по опубликованию настоящего постановления в средствах массовой информации Республики Казахстан.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Председателя Агентства Байсынова М.Б.

Председатель

Е. Бахмутова

Утверждены
постановлением Правления Агентства
Республики Казахстан по регулированию
и надзору
финансового рынка и финансовых
организаций
от 28 февраля 2011 года № 19

Правила предоставления банковских услуг и рассмотрения банками обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг

Настоящие Правила предоставления банковских услуг и рассмотрения банками обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг (далее - Правила), разработаны в соответствии с пунктом 2 статьи 31 Закона Республики Казахстан от 31 августа 1995 года "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" (далее – Закон о банках) в целях совершенствования системы представления банковских услуг и определения порядка рассмотрения банками обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг.

Глава 1. Общие положения

1. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

1) банковские услуги – осуществление банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, (далее – банки) банковских и иных операций, установленных статьей 30 Закона о банках;

2) клиент – физическое или юридическое лицо, являющееся потребителем банковских услуг либо намеревающееся воспользоваться банковскими услугами;

3) уполномоченный орган – государственный орган по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

2. Банк предоставляет банковские услуги в соответствии с Законом о банках, настоящими Правилами, а также правилами об общих условиях проведения операций и правилами о внутренней кредитной политике.

3. Порядок предоставления банковских услуг включает:

1) порядок раскрытия банком информации о предоставляемых банковских услугах и консультирования клиентов;

2) порядок предоставления отдельных видов банковских услуг и работы с неплатежеспособными клиентами.

Глава 2. Порядок раскрытия банком информации о предоставляемых банковских услугах и консультирования клиентов

4. При обращении клиента в банк в целях получения банковской услуги банк по первому требованию клиента предоставляет ему для ознакомления правила об общих условиях проведения операций, содержащие в соответствии с пунктом 2 статьи 31 Закона о банках следующие сведения и процедуры:

1) предельные суммы и сроки принимаемых депозитов и предоставляемых кредитов;

2) предельные величины ставок вознаграждения по депозитам и кредитам;

3) условия выплаты вознаграждения по депозитам и кредитам;

4) требования к принимаемому банком обеспечению;

5) ставки и тарифы на проведение банковских операций;

6) предельные сроки принятия решения о предоставлении банковских услуг;

7) порядок рассмотрения обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг;

8) права и обязанности банка и его клиента, их ответственность;

9) права и обязанности исламского банка и его клиента, условия проведения банковских операций исламского банка и связанные с ними риски;

10) положение о порядке работы с клиентами;

11) иные условия, требования и ограничения, которые совет директоров банка считает необходимым включить в общие условия проведения операций.

5. Положение банка о порядке работы с клиентами содержит:

1) порядок и срок рассмотрения заявления о предоставлении банковской услуги по каждому виду банковской услуги (при необходимости подачи заявления);

2) порядок оказания банковских услуг.

6. Правила об общих условиях проведения операций излагаются с соблюдением норм литературного языка и юридической терминологии, с

расшифровкой приводимых терминов. В правилах об общих условиях проведения операций не допускается наличие разночтений.

7. Банк размещает в филиалах (их помещениях), при отсутствии филиалов – в центральном офисе в месте, доступном для обозрения и ознакомления, и на своем интернет-ресурсе актуальную информацию о ставках и тарифах за банковские услуги с указанием сведений о датах утверждения и внесения изменений в действующие ставки и тарифы, номеров внутренних документов и органа, их утвердившего (принявшего).

8. Распространение рекламы о банковских услугах осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан от 19 декабря 2003 года "О рекламе" и Закона о банках, в том числе следующими:

1) реклама является достоверной, распознаваемой без специальных знаний или применения специальных средств непосредственно в момент ее представления;

2) реклама на территории Республики Казахстан, за исключением периодических печатных изданий, распространяется на государственном и русском языках, а также по усмотрению рекламодателя и на других языках;

3) в рекламе, за исключением рекламы на радио, указывается номер лицензии банка и наименование органа, выдавшего лицензию;

4) в рекламе займов и вкладов (за исключением межбанковских) ставки вознаграждения указываются в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальная стоимость).

9. При предоставлении банковской услуги банк:

1) до заключения договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту:

информацию о ставках и тарифах, сроках принятия решения по заявлению о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи заявления);

информацию об условиях предоставления банковской услуги и перечень необходимых документов для заключения договора о предоставлении банковской услуги;

информацию об ответственности и возможных рисках клиента в случае невыполнения обязательств по договору о предоставлении банковской услуги;

консультации по возникшим у клиента вопросам;

по желанию клиента – копию типовой формы соответствующего договора о предоставлении банковской услуги;

2) в установленные правилами банка об общих условиях проведения операций сроки рассматривает заявление клиента о предоставлении банковской услуги (при необходимости подачи заявления);

3) до подписания договора о предоставлении банковской услуги предоставляет клиенту необходимое время на ознакомление с его условиями;

4) информирует клиента о его праве обращения при возникновении спорных ситуаций по получаемой банковской услуге в банк, к банковскому омбудсману (по ипотечным займам), в уполномоченный орган или в суд. В этих целях клиенту предоставляется информация о месте нахождения, почтовом, электронном адресах и интернет-ресурсах банка, банковского омбудсмана и уполномоченного органа;

5) по запросу информирует клиента об источниках размещения финансовой отчетности и иной информации банка;

6) обеспечивает конфиденциальность предоставленной клиентом информации.

Глава 3. Предоставление банковских займов и работа с неплатежеспособными клиентами

10. Банк до заключения договора банковского займа, помимо сведений и документов, предусмотренных подпунктом 1) пункта 9 настоящих Правил, предоставляет клиенту в устной форме следующую информацию по банковским займам:

1) срок предоставления банковского займа;

2) предельную сумму и валюту банковского займа;

3) вид ставки вознаграждения: фиксированная или плавающая, порядок расчета в случае, если ставка вознаграждения является плавающей;

4) размер ставки вознаграждения в годовых процентах и ее размер в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) на дату обращения клиента;

5) исчерпывающий перечень и размеры комиссий, тарифов и иных расходов, связанных с получением и обслуживанием (погашением) банковского займа, в пользу банка;

6) случаи возможного одностороннего изменения условий договора банковского займа, заключенного с клиентом - юридическим лицом, предусмотренные Законом о банках;

7) ответственность и риски клиента в случае невыполнения обязательств по договору банковского займа;

8) ответственность залогодателя, гаранта, поручителя и иного лица, являющегося стороной договора об обеспечении займа.

11. Банк информирует клиента о принятом решении в отношении выдачи банковского займа, а в случае отказа в выдаче банковского займа в письменном виде сообщает клиенту причины отказа.

12. Договор банковского займа содержит обязательные условия договора банковского займа, установленные в соответствии с постановлением Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 28 февраля 2011 года № 18 "Об утверждении перечня обязательных условий договора банковского займа и внесении дополнений и изменений в постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций от 23 февраля 2007 года № 49 "Об утверждении Правил ведения документации по кредитованию" (зарегистрированный в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 6877).

13. В период обслуживания договора банковского займа банк по запросу клиента (заемщика) или залогодателя (с соблюдением требований к разглашению банковской тайны, предусмотренных Законом о банках) в течение трех рабочих дней со дня получения запроса предоставляет ему в письменной форме сведения о (об):

- 1) сумме денег, выплаченных банку;
- 2) размере просроченной задолженности (при наличии);
- 3) остатке долга;
- 4) размерах и сроках очередных платежей;
- 5) лимите кредитования (при наличии).

14. По заявлению клиента банк предоставляет в срок не более трех рабочих дней безвозмездно не чаще одного раза в месяц информацию в письменной форме о распределении поступающих денег клиента (заемщика) в счет погашения задолженности по договору банковского займа.

15. По заявлению клиента о частичном или полном досрочном возврате банку предоставленных по договору банковского займа денег банк безвозмездно в срок не более трех рабочих дней в письменной форме сообщает ему размер причитающейся к возврату суммы.

16. В случае если предусмотрено договором банковского займа, банк на периодичной основе предоставляет клиенту сведения, предусмотренные пунктом 13 настоящих Правил, способом, предусмотренным договором банковского займа.

17. Сведения, предусмотренные в пунктах 13-16 настоящих Правил, предоставляются с указанием суммы основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций, а также других подлежащих уплате сумм.

18. В случае если предусмотрено договором банковского займа, банк уведомляет заемщика в сроки и способом, предусмотренными договором банковского займа, о просрочке исполнения обязательства и необходимости внесения платежей по договору. По соглашению сторон в договоре банковского займа предусматриваются сроки и способы уведомления о дате очередных платежей по договору.

19. Банк осуществляет взыскание задолженности в порядке и на основаниях, установленных банковским законодательством Республики Казахстан и договором банковского займа.

20. В целях взыскания задолженности по договору банковского займа банк уведомляет клиента о необходимости внесения платежей по договору банковского займа и о последствиях невыполнения клиентом своих обязательств.

21. Уведомление о взыскании задолженности по договору банковского займа содержит краткую информацию для клиента о размере задолженности по договору банковского займа (с указанием суммы основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки и иных видов штрафных санкций, а также других подлежащих уплате сумм).

22. Не допускается вручение уведомлений и осуществление напоминаний (звонков по телефону), связанных с обслуживанием договора банковского займа, клиенту, а также залогодателю, гаранту, поручителю и иному лицу, являющемуся стороной договора об обеспечении займа, с 21 часов до 9 часов по местному времени.

23. При неудовлетворении требований, вытекающих из уведомления, указанного в пункте 20 настоящих Правил, банк применяет к клиенту меры, предусмотренные статьей 36 Закона о банках.

24. В случае, если договором банковского займа предусмотрено право банка на передачу третьему лицу права (требования) по договору банковского займа (уступка требования), банк в течение трех рабочих дней после передачи права (требования) письменно уведомляет об этом должника (его уполномоченного представителя) с указанием полного объема переданных прав (требований), а также остатков просроченных и текущих сумм основного долга, вознаграждения, комиссии, неустойки, штрафов и других подлежащих уплате сумм и назначения дальнейших платежей по погашению займа – банку или лицу, которому переданы права (требования).

Глава 4. Заключение договоров банковского вклада

25. Банк до заключения договора банковского вклада, помимо сведений и документов, предусмотренных подпунктом 1) пункта 9 настоящих Правил,

предоставляет клиенту в устной форме следующую информацию по банковским вкладам:

- 1) вид вклада (до востребования, срочный, условный);
- 2) срок вклада (при наличии);
- 3) минимальную сумму вклада;
- 4) ставки вознаграждения, в том числе ставку вознаграждения в достоверном, годовом, эффективном, сопоставимом исчислении (реальную стоимость) на дату обращения клиента;
- 5) условия продления срока вклада без заключения дополнительного соглашения (при наличии);
- 6) возможность пополнения вклада, капитализации;
- 7) условия полного или частичного досрочного изъятия вклада;
- 8) установленный законодательными актами Республики Казахстан размер гарантийного возмещения по гарантируемым банковским вкладам.

26. В случае изменения ставки вознаграждения в сторону ее уменьшения при продлении срока банковского вклада в соответствии с условиями договора банковского вклада без заключения дополнительного соглашения банк уведомляет клиента об уменьшении размера ставки вознаграждения способом, предусмотренным в договоре банковского вклада, до истечения срока банковского вклада.

Глава 5. Порядок рассмотрения банками обращений клиентов, возникающих в процессе предоставления банковских услуг

27. Рассмотрение банками обращений клиентов банка осуществляется в порядке и сроки, установленные Законом Республики Казахстан от 12 января 2007 года "О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц" и настоящими Правилами.

28. Банк осуществляет работу со следующими обращениями клиентов:

1) письменными обращениями, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту и интернет-ресурс банка;

2) устными обращениями, поступившими по телефону и при непосредственном посещении клиентом банка.

29. Уполномоченные лица банка в центральном офисе и филиалах проводят личный прием физических лиц и представителей юридических лиц не реже одного раза в месяц согласно графику приема, утвержденному Председателем Правления банка, директором филиала (в филиале).

Прием проводится по месту работы в установленные и доведенные до сведения физических и юридических лиц дни и часы.

Если обращение не может быть разрешено уполномоченным лицом банка во время приема, оно излагается клиентом в письменной форме и с ним ведется работа как с письменным обращением.

30. Письменные обращения клиентов регистрируются в журнале регистрации письменных обращений, содержащем реквизиты в соответствии с внутренними документами банка.

31. Клиенту выдается документ, подтверждающий прием его письменного обращения на бумажном носителе, либо делается соответствующая отметка на копии обращения. Отказ в приеме обращений не допускается.

32. Обращения, поступающие через интернет-ресурс банка, регистрируются в порядке, предусмотренном внутренними документами банка.

33. Обращения клиентов по телефону регистрируются. Запись телефонных разговоров с клиентом производится с его согласия при уведомлении об этом в начале разговора.

34. Обращения, поступившие в банк в устной форме (по телефону или при личном посещении клиентом офиса банка), рассматриваются незамедлительно и если есть такая возможность, то ответ на устное обращение клиента предоставляется сразу. В случае, если устное обращение не может быть разрешено незамедлительно, оно излагается клиентом в письменной форме и с ним ведется работа как с письменным обращением. Клиент информируется о необходимых процедурах для получения ответа и сроках рассмотрения таких обращений.

35. Банк при рассмотрении обращения в случае недостаточности представленной информации запрашивает дополнительные документы и сведения у клиента.

36. Банк обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений физических и юридических лиц, информирует клиентов о результатах рассмотрения их обращений и принятых мерах.

Письменный ответ клиенту о результатах рассмотрения обращения дается на государственном языке или языке обращения и содержит обоснованные и мотивированные доводы на каждые изложенные клиентом просьбу, требование, ходатайство, рекомендацию и иной вопрос со ссылкой на соответствующие нормы законодательства Республики Казахстан, внутренних документов банка, договоров, имеющих отношение к рассматриваемому вопросу, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого вопроса с разъяснением его права на обжалование принятого решения.

В случаях, когда обращение клиента поступило в родительский или дочерний банки, осуществившие одновременную передачу активов и обязательств между родительским банком и дочерним банком, в отношении которого была проведена

реструктуризация в соответствии с Законом о банках, ответ клиенту подготавливается и направляется банком (юридическим лицом, ранее являвшимся дочерним банком), который получил в результате такой передачи соответствующий актив или обязательство, в связи с которым поступило обращение клиента.

Сноска. Пункт 36 в редакции постановления Правления Национального Банка РК от 08.05.2015 № 78 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

37. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента банк принимает решение об устранении нарушения и восстановлении прав и законных интересов клиента.

38. Ответ на письменное обращение подписывается уполномоченным лицом банка.

39. Передача клиенту ответа на письменное обращение, поступившее по почтовой связи или нарочно, производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении клиента, или путем вручения под роспись лично в руки при явке клиента в банк, о чем делается отметка в журнале регистрации письменных обращений.

40. Функции анализа и контроля за рассмотрением обращений возлагаются на подразделение банка, определенное в соответствии с внутренними документами банка, и включают:

1) анализ и обобщение обращений клиентов банка для выявления и устранения причин, которые явились основанием соответствующего обращения;

2) разработка рекомендаций для банка по улучшению организации работы с обращениями клиентов банков;

3) внесение руководству банка по результатам рассмотрения обращений клиентов банка предложений о необходимых мерах по устранению выявленных нарушений в отношении всех потребителей данной финансовой услуги и превентивных мерах для недопущения таких нарушений в деятельности банка.