



010000, Астана, Парламент Мәжілісі  
201\_\_ жылғы «\_\_» \_\_\_\_\_  
№ \_\_\_\_\_

010000, Астана, Мажилис Парламента  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ года

*2017 жылғы 29 қарашада жарияланды*

**Қазақстан Республикасы  
Ұлттық Банкінің  
Төрағасы  
Д.Т. Ақышевқа**

**Депутаттық сауал  
Құрметті Данияр Талғатұлы!**

Бүгін біздің азаматтарымыз банк карточкаларынан ақша қаражатының жоғалуы сияқты проблемаға тап болып отыр. Алаяқтардың әрекеттері салдарынан ұстаушылардың төлем карталарынан ақша жоғалады. Бұл, негізінен, шетелде орын алады. Алаяқтықтың тәуекелі жоғары елдердің белгілі бір тізімі бар, сол елдерге барған кезде адамдарға алаяқтардың әрекеттеріне ұшырау қаупі төнеді. Алайда, төлем картасын берген кезде клиентпен шарт жасаса отырып, банктер әрдайым осы қара тізім туралы ескерте бермейді және шартқа осы елдердің тізбесін қоса бермейді. Шетелге барған қазақстандықтардың банк карталарынан ірі ақша сомалары жоғалған нақты мысалдар бар. Мәселен, өткен жылы Орал қаласының тұрғыны Вьетнамға барған, ал Қазақстанға қайтып оралған соң картасынан 400 000 теңге жоғалғанын анықтады. Осыған ұқсас жағдай үш жыл бұрын Таиланда орын алды, ол кезде басқа қазақстандық 300 000 теңге жоғалтқан. Алайда, банк алаяқтықтың тәуекелі жоғары елдерге барған кезде клиент ақшасының қауіпсіздігі туралы өз бетінше қам жеуге және карточкасын бұғаттауға тиіс екеніне сілтеме жасай отырып, осы азаматтарға бірде-бір тиын қайтарған жоқ. Мұндай ұстанымды мүлдем жол бергісіз деп есептейміз!

Біріншіден, банк төлем карталарына қызмет көрсеткені үшін жыл сайын комиссия алады, сондықтан, онда сақталатын ақша қаражатының қауіпсіздігін қамтамасыз етуге міндетті. Екіншіден, қаржы институтымен жасалған шартта клиент әрдайым әлсіз тарап болып табылады, демек, алаяқтар төлем карталарын бұзып, ақша ұрлаған жағдайда, клиенттің материалдық нұқсанын өтеу бойынша барлық шығыстарды дәл осы банк өзіне алуға міндетті. Және үшіншіден, қазіргі таңда банктер өз ақпараттық жүйелерін кибершабуылдардан қорғауға қомақты қаражат жұмсайды. Дәл осылайша олар өз клиенттері төлем карталарының қазіргі заманғы сенімді қорғалуын қаттамасыз етуге тиіс. Қылмыскерлерге пайдаланушылардың төлем карталарынан қажетті ақпаратты оқуға және кейіннен қаражатты алуға мүмкіндік беретін скимминг сияқты алаяқтық түрінің пайда болуы да осының қажет екенін дәлелдеп отыр. Алаяқтықтың бұл түрі, әсіресе, Оңтүстік Азия және Шығыс Еуропа елдерінде кеңінен таралған. Алайда, Қазақстан да осы скиммингтік шабуылдардан қорғалмаған.

Мемлекет басшысы Нұрсұлтан Әбішұлы Назарбаев Ұлттық Банктің екінші деңгейдегі банктерді бақылауды күшейту қажеттілігін атап көрсеткен болатын. Бұл қаржылық реттеуші араласуға тиіс дәл осындай жағдай деп есептейміз. Алаяқтар төлем карталарын бұзып, ақша ұрлаған кезде клиенттің материалдық нұқсанын өтеу бойынша барлық шығыстарды банк өзіне алуға міндетті. Ал Ұлттық Банкке осындай жағдайларды қадағалау және олардың шешілуін бақылауға алу қажет.

Сондай-ақ қазақстандықтардың дербес деректерінің сенімді қорғалуын қамтамасыз ету қажет деп есептейміз. Алаяқтар белгілі бір тәсіл арқылы азаматтардың деректерін алып, оларға онлайн-кредиттер ресімдеген жағдайлар аз емес. Бұл азаматтарымыздың қаржылық қорғалуын лайықты түрде қамтамасыз ету қажет екенінің тағы бір дәлелі.

Осыған байланысты, Ұлттық Банктен азаматтардың төлем карталарын алаяқтық әрекеттерден қорғау саласында қандай шаралар қабылданып жатқаны туралы баяндауды сұраймыз және Ұлттық Банкке екінші деңгейдегі банктердің, сондай-ақ шетелдік банктер филиалдарының жұмысына олардың

ұлттық заңнаманы сақтауы және клиенттер алдындағы өз міндеттемелерін орындауы тұрғысынан бақылауды күшейтуді ұсынамыз.

Жауабын «Қазақстан Республикасының Парламенті және оның депутаттарының мәртебесі туралы» Қазақстан Республикасы Конституциялық заңының 27-бабының 4-тармағына сәйкес жазбаша нысанда беруіңізді сұраймыз.

Құрметпен,  
Қазақстан Республикасы  
Парламенті Мәжілісінің  
депутаттары

 -

Ш. Хахазов

 -

В. Божко

 -

Н. Жұмаділдаева

 -

Р. Ким

 -

Н. Микаелян

 -

А. Мурадов

 -

Ш. Нурумов

 -

Ю. Тимошенко

 -

С. Үмбетов

 -

М. Чирков

 -

П. Шарапаев

Орынд.: К. Жорабаев

Тел.: 74-62-59

**Председателю  
Национального банка  
Республики Казахстан  
Акишеву Д.Т.**

**Депутатский запрос  
Уважаемый Данияр Талгатович!**

Сегодня наши граждане столкнулись с такой проблемой, как пропажа денежных средств с банковских карточек. Деньги исчезают с платежных карт держателей в результате действий мошенников. Это происходит в основном за границей. Существует определенный список стран с повышенным риском мошенничества, отправляясь в которые люди рискуют подвергнуться действиям аферистов. Однако далеко не всегда банки, заключая договор с клиентом при выдаче платежной карты, предупреждают его об этом черном списке и не прикрепляют к договору данный перечень стран. Есть конкретные примеры, когда у казахстанцев, отправившихся за рубеж, пропали с банковских карт крупные суммы денег. Так, в прошлом году жительница Уральска отправилась во Вьетнам, а по прибытию обратно в Казахстан она обнаружила, что с ее карты исчезли 400 000 тенге. Аналогичный случай произошел три года назад в Таиланде, где уже другая казахстанка потеряла 300 000 тенге. Однако банк ни копейки не вернул этим гражданам, ссылаясь на то, что клиент, отправляясь в страны с повышенным риском мошенничества, должен самостоятельно позаботиться о безопасности своих денег и заблокировать карточку. Считаю такую позицию абсолютно недопустимой!

Во-первых, банк ежегодно взимает комиссию за обслуживание платежных карт, поэтому обязан обеспечить безопасность хранящихся на них денежных средств. Во-вторых, в договоре с финансовым институтом клиент всегда является слабой стороной, следовательно, в случае мошеннических взломов платежных карт все расходы по компенсации материального ущерба клиента обязан взять на себя именно банк. И, в-третьих, банки сегодня тратят огромные средства на защиту своих информационных систем от кибератак. Точно так же они должны обеспечить современную надежную защиту платежных карт своих клиентов. Необходимость этого продиктована еще и тем, что появился такой вид мошенничества, как скимминг, позволяющий преступникам считывать всю необходимую информацию с платежных карт пользователей и впоследствии снимать с них средства. Этот вид мошенничества особенно распространен в странах Юго-Восточной Азии и Восточной Европы. Однако и Казахстан не защищен от скимминговых атак.

Глава государства Нурсултан Абишевич Назарбаев подчеркивал необходимость усиления контроля Национального банка над банками второго уровня. Считаем, что это именно тот случай, когда финансовый регулятор должен вмешаться. При мошеннических взломах платежных карт все расходы по компенсации материального ущерба клиента обязан взять на себя банк. А Национальному банку необходимо отслеживать такие ситуации и брать на контроль их разрешение.

Также считаем необходимым обеспечить надежную защиту персональных данных казахстанцев. Есть немало случаев, когда мошенники, тем или иным способом получив данные граждан, оформляли на них онлайн-кредиты. Это еще одно доказательство того, что необходимо должным образом обеспечивать финансовую защищенность наших граждан.

В связи с этим просим Национальный банк доложить о том, какие меры принимаются в сфере защиты платежных карт граждан от мошеннических действий и рекомендуем Национальному банку усилить контроль за работой банков второго уровня, а также филиалов иностранных банков на предмет соблюдения ими национального законодательства и выполнению своих обязательств перед клиентами.

Ответ просим дать в письменной форме в соответствии с пунктом 4 статьи 27 Конституционного Закона Республики Казахстан «О Парламенте Республики Казахстан и статусе его депутатов».

С уважением,

депутаты

Мажилиса Парламента

Республики Казахстан

Ш. Хахазов

В. Божко

Н. Жумадилаева

Р. Ким

Н. Микаелян

А. Мурадов

Ш. Нурумов

Ю. Тимощенко

С. Умбетов

М. Чирков

П. Шарапаев