



**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ
ҰЛТТЫҚ БАНКІ
№3 БАСПАСӨЗ РЕЛИЗИ
2014 жылғы 4 ақпан**

**Қазақстан Республикасы Ұлттық
Банкінің қаржылық қызметтерді
тұтынушылардың құқықтарын
қорғау жөніндегі қызметі туралы**

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мүдделерін қорғауға әрқашан да баса көңіл бөлді.

2001 жылғы сәуірде Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Банктерді және сақтандыруды қадағалау департаментінің құрылымында Қаржылық қызметтерді қадағалау басқармасы құрылған болатын. Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің құрылымында Қаржылық қадағалау департаментінің құрылуымен бұл Басқарма Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау басқармасы ретінде оның құрамына кірді.

2004 жылғы 1 қаңтардан бастап Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау агенттігі (бұдан әрі – Агенттік) қызметінің басталуы еліміздің қаржы секторын дамытудағы маңызды фактор болды, оған қаржылық қызметтерді тұтынушылардың мүдделерін тиісті деңгейде қорғауды қамтамасыз ету жөніндегі міндет те заңнамалық тұрғыдан бекітіліп берді. Бұл міндетті орындаумен Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменті (бұдан әрі – Департамент) болып кейіннен қайта құрылған Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау басқармасы айналысты.

Қазақстан Республикасы Президентінің 2011 жылғы 12 сәуірдегі № 25 Жарлығымен Агенттіктің функциялары мен өкілеттіктері Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне берілді, ал 2011 жылғы 18 сәуірдегі № 61 Жарлығымен Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын бақылау мен қадағалау комитеті құрылды, оның құрамында Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменті өз қызметін жалғастырды.

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың қолданыстағы жүйесін күшейту, құқықтарын қорғау жөніндегі жаңа алдын алу шараларын ендіру, сондай-ақ халықтың қаржылық сауаттылық деңгейін арттыру мақсатында «Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің кейбір мәселелері туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің 2012 жылғы 29 желтоқсандағы № 458 Жарлығымен 2013 жылғы 1 наурызда Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау комитеті (бұдан әрі –

Комитет) құрылды, ол Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің ведомствосы болып табылады.

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын және заңды мүдделерін қорғаудың тиісті деңгейін қамтамасыз ету және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың қаржылық сауаттылығын арттыру Комитеттің міндеттері болып табылады.

Жоғарыда көрсетілген міндеттерді іске асыру үшін Комитет мынадай функцияларды жүзеге асырады: 1) жеке және заңды тұлғалардың өтініштерін қарау және құқықтық көмек көрсету; 2) қаржылық қызметтерді көрсету, қаржылық қызметтер туралы ақпаратты жария ету кезінде қаржы ұйымдарының белгіленген талаптарды сақтау қызметін бақылау және тексеру; 3) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын бұзушылықтарды анықтау және қаржы ұйымдарына ықпал ету шаралары мен санкциялар қолдану; 4) қаржылық қызметтердің және олар туралы таратылатын ақпараттың сапасын қадағалау; 5) қаржылық қызметтер және қаржылық қызметтер туралы ақпаратты тарату стандарттарын әзірлеу; 6) Ұлттық Банктің келісімін талап ететін қаржы өнімдерінің тізбесін (түрлерін) айқындау; 7) қаржы өнімдерінің талаптарын алдын ала талдау, оларды қаржылық қызметтерді тұтынушыларға ұсыну үшін келісім беру; 8) қаржылық қызметтерді тұтынушылардың қаржылық сауаттылығын арттыру бойынша іс-шараларды жүзеге асыру; қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі заңнаманы жетілдіру.

Республиканың барлық аумағында қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың кешенді және бірыңғай тәсілдерін қамтамасыз ету мақсатында 2013 жылғы наурыздан бастап Ұлттық Банктің аумақтық филиалдарында қаржы ұйымдарын бақылау және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау бөлімдері құрылды, олар қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау және аймақтарда қаржылық қызметтерді тұтынушылардың қаржылық сауаттылығын арттыру жөніндегі функцияларды жүзеге асырады.

Комитет құрылған күннен бастап қаржы ұйымдары қызметінің әр түрлі мәселелері бойынша жеке және заңды тұлғалардан **6 023** өтініш келіп түсті.

2013 жылы келіп түскен өтініштерді секторлар бойынша салыстырмалы талдау төмендегіні көрсетті.

Өтініштердің негізгі бөлігі (жалпы санның 86,92%-ы) екінші деңгейдегі банктер және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар қызметінің мәселелері бойынша келіп түседі.

Бұл ретте мыналар осы сектордағы өзекті мәселелер болып табылады:

- ұсынылатын өнімдердің агрессивті жарнамасы;
- ұсынылатын қызметтің талаптары туралы ақпаратты жеткілікті түрде бермеу;
- қарызды беру кезінде қарыз алушының төлем қабілеттілігін барабар бағалаудың болмауы;
- қабылдануы қиын банктік қарыз шарттарын жасау;

- қаржы ұйымдарының алдын ала тең емес позицияда тұрған тұтынушыға қатысты шарттық өкілеттіктерінің теңгерімсіздігі;

- қарызды алуға және қызмет көрсетуге байланысты комиссиялардың шектеусіз тізбесі;

- банктердің мерзімі өткен берешекті өндіріп алу бойынша уақтылы шаралар қабылдамауы;

- банк шоттарындағы ақшаны өндіріп алуға өтініш жасау және олардан сомаларды 100% мөлшерде есептен шығару;

- төлем қабілеттілігі жоқ қарыз алушылардың қарыздары бойынша негізгі борышты, сыйақыны немесе өсімпұлды есептен шығару.

Сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымдары қызметінің мәселелері бойынша жалпы санынан 3,64% келіп түсті. Сақтандыру секторында мыналар өзекті мәселелер болып табылады:

- сақтандырудың міндетті және ерікті түрлері бойынша сақтандыру төлемдерін жүзеге асырмау, уақтылы емес не толық емес көлемде жүзеге асыру;

- сақтандыру төлемдерін жүзеге асырудан бас тарту;

- аннуитет шарттарына сәйкес сақтандыру төлемдері бойынша міндеттемелерді орындамау;

- сақтандыру сомалары мен сыйлықақыларын есептеудің дұрыстығын тексеру.

Жинақтаушы зейнетақы қорлары қызметінің мәселелері бойынша жалпы санынан 1,19% келіп түсті. Өзекті мәселелер салымшылардың (алушылардың) міндетті зейнетақы жинақтарын олармен тиісті шарттар жасамай-ақ заңсыз түрде аудару, үшінші тұлғалардың алаяқтық іс-әрекеттері нәтижесінде зейнетақы жинақтарын төлеу, сондай-ақ инвестициялық кірісті төмендету болып табылады.

Өтініштердің жалпы санының 0,79%-ы бағалы қағаздар нарығы субъектілерінің қызметі бойынша келіп түсті. Шарттарды жасау, орындау және тоқтату тәртібін бұзу, дивидендтерді төлемеу және оның мөлшеріне келіспеу, қоғам акционерлерінің мүдделерін қозғайтын, оның ішінде акционерлік қоғамдардың қызметі туралы ақпарат алу осы сектордағы өзекті мәселелер болып табылады.

Сот органдарының ұйғарымдарын орындау мақсатында, анықталған бұзушылықтар бойынша 2013 жылы 82 шектеулі ықпал ету шарасы қолданылды, оның ішінде банктерге – 52, сақтандыру ұйымдарына – 26, бағалы қағаздар нарығының субъектілеріне – 3, жинақтаушы зейнетақы қорларына – 1.

Өз қызметі барысында Комитет өзара тиімді шешімдер қабылдау үшін проблемалық қарыз алушылардың екінші деңгейдегі банктермен кездесулерін тұрақты түрде ұйымдастырады және оған қатысады. 2013 жылы 210 кездесу ұйымдастырылды. Апта сайын (әрбір сейсенбіде) азаматтарды қабылдау жүргізіледі. 2013 жылы қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын бұзу бөлігінде қаржы ұйымдарының қызметі бойынша талап

арыздарға қатысты жеке тұлғаларды және заңды тұлғалардың өкілдерін 120 қабылдау ұйымдастырылды.

Ипотекалық қарыз алушылардың проблемаларын шешу мақсатында қоғамдық бірлестіктермен тікелей байланыс жасалды. 2013 жылы ішінде «Халыққа баспананы қалдырайық», «Халықтың баспанасын қорғайық», «Халықты баспанамен қамтамасыз етіндер», «Кәусар-Бұлақ» әлеуметтік жәрдем орталығы», «Лайықты баспана үшін», «Жалғыз Баспана» деген қоғамдық бірлестіктер мүшелерімен бірнеше рет кездесу мен дөңгелек үстелдер өткізілді, оның нәтижелері бойынша банк заңнамасының нормалары бойынша түсініктеме және қарыз алушылардың бұдан кейінгі әрекеттері бойынша ұсынымдар берілді.

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесін жетілдіру және күшейту мақсатында 2014 жылы Қоғамдық қабылдау бөлмесін ашу жоспарланып отыр, оған кез келген тұтынушы консультацияларды және қаржылық қызмет саласындағы қолданыстағы заңнаманың нормаларына түсіндірме алу үшін өтініш бере алады.

Ұлттық Банктің ұсынысы бойынша «Қазақстан қаржыгерлерінің қауымдастығы» ЗТБ-ның базасында банк омбудсманының, Комитеттің және «Халыққа баспананы қалдырайық», «Өз үйімізді қорғайық» атты қоғамдық бірлестіктер басшыларының қатысуымен екінші деңгейдегі банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың ипотекалық қарыз алушыларының проблемаларын шешу бойынша жұмыс комиссиясын құру жоспарланып отыр.

Ұлттық Банк 2014 жылы Қазақстан Республикасының қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғауға және қаржылық қызметтердің сапасын жақсартуға бағытталған заңнамасының нормаларын жетілдіру бойынша жұмысты, сондай-ақ халықтың қаржылық сауаттылығын арттыру бойынша іс-шараларды жалғастыруды жоспарлап отыр.

ҚР Ұлттық Банкінің интернет-ресурсында 2014 жылғы қаңтарда Комитеттің парағы ашылды (<http://www.nationalbank.kz/kzppfu/>), онда қаржылық қызметтерді тұтынушылар үшін егжей-тегжейлі ақпарат орналастырылған.