



2018 жылғы 22 қаңтар

Ақпараттық хабар

2017 жылы микроқаржы ұйымдарының қызметтерін тұтынушылардың өтініштерін қарау қорытындылары бойынша микроқаржы ұйымдарының іс-әрекеттерінде анықталған бұзушылықтар туралы

Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі 2017 жылдың қорытындысы бойынша МҚҰ¹ жиірек жол беретін микроқаржы ұйымдарының қызметтерін тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзушылықтарға мониторинг және талдау жүргізді.

Анықталған бұзушылықтар қорытындысы бойынша МҚҰ-ға қатысты:

- айыппұл салу және өндіріп алу түрінде 30 санкция;

- 59 шектеулі ықпал ету шарасы қолданылды, оның ішінде 52 жазбаша ұйғарым, 6 жазбаша ескерту, 1 жазбаша келісім жасалды.

Жүргізілген талдау нәтижелері бойынша есепті кезеңде мынадай құқық бұзушылықтарға жол берілгендігі анықталды:

- Микрокредит беру туралы шарттың Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес болмауы;

- МҚҰ туралы заңда² белгілеген шекті мөлшерден асатын сомаға микрокредиттер беру;

- ЖТСМ³ шекті мөлшерден асып кетуі;

- микрокредит беруге және қызмет көрсетуге байланысты комиссияларды және өзге де төлемдерді заңсыз түрде өндіріп алу;

- кредиттік бюроға дәйексіз мәліметтер беру.

Қаржы қызметтерін тұтынушылардың қандай да бір МҚҰ-ның қызметіне шолу жасауы және оның тиімділігі мен сапасын өздігінен анықтауы үшін Ұлттық Банк өзінің ресми интернет-ресурсында (www.nationalbank.kz) МҚҰ-ға қолданылған шаралар туралы ақпаратты орналастырып отырады.

МҚҰ-ның жұмыс істеп тұрған, сол сияқты әлеуетті клиенттерінің заңды құқықтары мен мүдделерін бұзушылықтарға жол бермеу мақсатында Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі мыналарды түсіндіреді:

1. Микрокредит беру туралы шарттың мазмұнына міндетті талаптарға қатысты.

ҚР АҚ⁴ 383-бабының 1-тармағына сәйкес шарт оны жасаған кезде қолданыста болған заңнамада белгіленген, тараптар үшін міндетті ережелерге (императивтік нормаларға) сәйкес болуға тиіс.

МҚҰ туралы заңның 4-бабының 3-тармағына сәйкес Микрокредит беру туралы шартта:

1) микроқаржы ұйымының атауы мен қарыз алушы – жеке тұлғаның тегі, аты және әкесінің аты (ол бар болса) немесе қарыз алушы – заңды тұлғаның атауы;

¹ Микроқаржы ұйымдары

² «Микроқаржы ұйымдары туралы» Қазақстан Республикасының Заңы

³ Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі

⁴ Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексі

- 2) берілген микрокредит сомасы;
 - 2-1) микрокредит беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты алуға жататын комиссиялар мен өзге де төлемдердің толық тізбесі, сондай-ақ олардың мөлшері;
 - 3) микрокредитті өтеу мерзімдері;
 - 4) микрокредитті өтеу тәсілі (қолма-қол ақшамен және (немесе) қолма-қол ақшасыз тәртіппен, біржолғы не бөліп-бөліп);
 - 5) микрокредитті өтеу әдісі: аннуитеттік немесе сараланған не микрокредиттер беру қағидаларына сәйкес басқа да әдіс;
 - 5-1) микрокредит бойынша берешекті өтеу кезектілігі;
 - 5-2) негізгі борышты уақтылы өтемегені және сыйақыны төлемегені үшін тұрақсыздық айыбын (айыппұлды, өсімпұлды) есептеу тәртібі және мөлшері;
 - 6) микрокредитті өтеу және сыйақы сомалары қамтылған кезекті төлемдерді өтеу күндері және мөлшерлері, келесі өтеу күніне микрокредит сомасының қалдықтары көрсетіле отырып, сондай-ақ микрокредит беру туралы шартқа қол қойылған күнгі микрокредиттің және сыйақының жалпы сомасы көрсетілген микрокредит беру туралы шарттың екі тарабы да қол қойған микрокредитті өтеу кестесі;
 - 7) микрокредит беру туралы шарт бойынша (ол бар болса) қарыз алушының міндеттемелерді орындауын қамтамасыз ету;
 - 8) микрокредит бойынша сыйақы мөлшерлемелерінің мөлшері, оның ішінде жылдық сыйақы мөлшерлемесінің және МҚҰ туралы заңның 5-бабында белгіленген тәртіппен есептелген жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің (микрокредиттің нақты құны) мөлшері;
 - 8-1) микрокредит беру туралы шарт тараптарының құқықтары мен міндеттері;
 - 9) тараптардың жауапкершілігі;
 - 10) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өзге де талаптар қамтылады. Берешекті коллекторлық агенттікке сотқа дейін өндіріп алуға берген кезде, МҚҰ: біріншіден, берешекті өндіріп алу туралы талап-арызбен сотқа жүгіну; екіншіден, берешектің коллекторлық агенттікте болған кезеңіне есептелген сыйақыны төлеуін талап етуге, сондай-ақ көрсетілген кезеңде негізгі қарыз бен сыйақыны төлемегені үшін тұрақсыздық айыбын (айыппұл, өсімпұл) есептеуге құқығы жоқ.
- МҚҰ туралы заңның 4-бабының 4-1-тармағына сәйкес микроқаржы ұйымы микрокредит беру туралы шарт бойынша құқықты (талап етуді) үшінші тұлғаға берген кезде, қарыз алушының құқық (талап ету) берілген үшінші тұлғамен құқықтық қатынастарына Қазақстан Республикасының заңнамасында кредитордың қарыз алушымен микрокредит беру туралы шарт шеңберіндегі өзара қатынастарына қойылатын талаптар мен шектеулердің күші қолданылатындығы белгіленген.

Өзіне құқық (талап ету) берілген үшінші тұлғаның Қазақстан Республикасының заңнамасында кредитордың қарыз алушымен микрокредит беру туралы шарт шеңберіндегі өзара қатынастарына қойылатын талаптар мен шектеулерді бұзуы Қазақстан Республикасының заңдарында белгіленген жауаптылыққа алып келеді.

Микрокредит беру туралы шарттарда МҚҰ туралы заңның 4-бабының 3-тармағының 1), 2), 3), 4), 5), 5-1), 5-2), 8) тармақшаларында және 4-тармағында көрсетілген талаптар шарттың бірінші бетінен бастап аталған дәйектілікпен көрсетілгендігін атап өткен жөн.

2. МҚҰ-ның микрокредитті беруге және қызмет көрсетуге байланысты комиссиялар мен өзге де төлемдерді алуына қатысты

МҚҰ туралы заңның 4-бабының 2-1-тармағына сәйкес микрокредит беру туралы шартта микрокредит беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты алуға жататын комиссиялар мен өзге де төлемдердің толық тізбесі, сондай-ақ олардың мөлшері қамтылған.

2016 жылғы 1 шілдеден бастап ЖТСМ есептеу кезінде ескерілетін жеке тұлғаға берілген микрокредит беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты комиссиялар мен өзге де төлемдердің толық Тізбесі⁵ қабылданған.

Осылайша, МҚҰ жеке тұлғалармен 01.07.2016 жылдан бастап жасалған микрокредит беру туралы шарттар бойынша Тізбеде көзделген комиссияларды ғана алуға құқығы бар.

3. Микрокредиттер бойынша шекті ЖТСМ-ға қатысты

МҚҰ туралы заңның 5-бабында микрокредитті бергені, оған қызмет көрсеткені және оны өтегені (қайтарғаны) үшін микроқаржы ұйымына төленуге жататын сыйақыны, олар бар болса - комиссиялық және өзге де төлемдерді қамтитын, қарыз алушының шығыстарын ескере отырып есептелетін, микрокредит бойынша анық, жылдық, тиімді, салыстырмалы түрде есептелген сыйақы мөлшерлемесі жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі болып табылады.

Бұл ретте №377 қаулыда⁶ ЖТСМ-ның шекті мөлшері бекітілген, ол 56 (елу алты) пайыздан аспауға тиіс.

Микрокредит беру туралы шартты жасасу, сыйақы мөлшерлемесін өзгерту және (немесе) микрокредитті беруге және қызмет көрсетуге байланысты жаңа комиссиялар мен өзге төлемдерді өзгерту немесе енгізу күні ЖТСМ №377 қаулыда бекітілген шекті мөлшерден аспауға тиіс.

4. МҚҰ туралы заңда белгіленген шекті мөлшерден асатын сомаға микрокредиттер беруге қатысты

МҚҰ туралы заңның 3-бабына сәйкес МҚҰ бір қарыз алушыға республикалық бюджет туралы заңда тиісті қаржы жылына белгіленген айлық есептік көрсеткіштің сегіз мың еселенген мөлшерінен аспайтын мөлшерде микрокредиттер береді.

2018 жылға арналған айлық есептік көрсеткіш «2017 – 2019 жылдарға арналған республикалық бюджет туралы» Қазақстан Республикасының Заңында 2 405 теңге мөлшерінде белгіленген.

Қаржылық қызметтерді тұтынушыларға, егер, Сіздің құқығыңыз бұзылған болса, төмендегілерге өтініш жасауға құқылы екеніңізге назар аударамыз:

✓ Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне:

050000, Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67, e-mail: info@kzp.nationalbank.kz мекенжайына жазбаша;

құқықтық көмек алу үшін Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің мына мекенжайдағы Қоғамдық қабылдау бөлмесіне: Алматы қ., Әйтеке би к-сі, 67 анықтама үшін телефондар: +7 (727) 2619 213, +7 (727) 2788 104, ішкі 2061;

Ұлттық Банктің Қоғамдық қабылдау бөлмесінің мобильді нұсқасы болып табылатын «ҚҰБ «Online» мобильді қосымшасының (бұл қосымша App Store және Play Market дүкендерінде мемлекеттік тілде және орыс тілінде көшіріп алу үшін қолжетімді) «Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөлімі;

✓ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің филиалдарына (Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің www.nationalbank.kz сайтында тұтынушылардың құқықтарын қорғау» бөлімінде көрсетілген мекенжайлар бойынша (<http://www.nationalbank.kz/?docid=1374&switch=russian>);

✓ қарыз алушының және банктің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымның құқықтары мен заңмен қорғалатын мүдделерін қанағаттандыру туралы келісімге қол жеткізу мақсатында банк пен қарыз алушы жеке тұлға арасындағы ипотекалық қарыз шартынан туындайтын келіспеушіліктерді реттеуді жүзеге асыратын банк омбудсманына.

⁵ «Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін есептеу кезінде ескерілетін, жеке тұлғаға берілген банктік қарыз және микрокредит беруге және оларға қызмет көрсетуге байланысты комиссиялар мен өзге де төлемдердің тізбесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2016 жылғы 30 мамырдағы № 134 қаулысы

⁶ «Сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесінің шекті мөлшерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2012 жылғы 24 желтоқсандағы № 377 қаулысы

Банк омбудсманьның деректемелері:
050013, Алматы қ., Республика алаңы, 15, 237- офисі.
Телефондары: 7(727) 2500 344, 2500 322, 7 (707) 407 01 17,
Тел/факс: 7(727) 2500 344
e-mail: office@bank-ombudsman.kz
Сайт: www.bank-ombudsman.kz

Толығырақ ақпаратты мына телефон бойынша алуға болады:
+7 (727) 2704 585
e-mail: press@nationalbank.kz
www.nationalbank.kz