



ҚАЗАҚСТАН ҰЛТТЫҚ БАНКИ

АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2018 жылғы 21 желтоқсан

Соңғы жылдары Қазақстан Республикасының заңнамасына қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесін күшейтуге бағытталған 50-ден аса маңызды өзгеріс енгізілді

Соңғы жылдары Қазақстанда қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында айтарлықтай жетістіктерге қол жеткізілді, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесіндегі қағидаттар мен сындарлы тәсілдер әзірленді, бұл қаржылық қызметтерді жеткізушілер мен тұтынушылар арасындағы ақпараттық және шарттық теңгерімсіздікті айтарлықтай қысқартуға және қаржы институттары мен олардың клиенттері арасындағы диалогты жеңілдетуге мүмкіндік берді.

Ұлттық Банк тұрақты негізде қаржы нарығындағы жағдайға, оған сыртқы факторлардың әсерлеріне, қаржылық қызметтерді тұтынушылардың жүйелі сипаттағы өтініштерінің тақырыбы мен себептеріне жүргізетін талдау заңнамалық деңгейде реттеуді талап ететін мәселелерді айқындауға мүмкіндік береді.

Қарыз алушылардың борыштық жүктемесінің өсуін алдын алу

Соңғы жылдары Ұлттық Банктің бастамасымен ипотекалық қарыз алушылар берешегінің өсуіне жол бермеуге, берешекті сотқа дейін өндіріп алудың ашық құқықтық аясын құруға бағытталған үлкен өзгерістер топтамасы қабылданды.

Мәселен, 2015 жылы «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне екінші деңгейдегі банктердің жұмыс істемейтін кредиттері мен активтері, қаржылық қызметтер көрсету және қаржы ұйымдары мен Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің қызметі мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Заңының (бұдан әрі – Жұмыс істемейтін кредиттер туралы заң) шеңберінде қарыз алушылардың борыштық жүктемесін азайту және болашақта олардың міндеттемелерін сыртқы факторларға тәуелді етпеу мәселелерін шешу жөнінде бірқатар тұжырымдамалық түзетулер көзделді.

Мұндай түзетулерге:

- мерзімін өткізіп алудың қатарынан күнтізбелік 180 күні өткеннен кейін банк есептеген сыйақыны және тұрақсыздық айыбын төлеуді талап етуге тыйым салу;
- берешекті негізгі борыш сомасына капиталдандыруға (жинақтауға) тыйым салу;
- шетел валютасында кірісі жоқ қарыз алушы жеке тұлғаларға осындай валютамен ипотекалық қарыз беруге тыйым салу;
- міндеттемелерді орындау мерзімі 90 күнге дейінгі мерзімге кешіктірілгені үшін тұрақсыздық айыбының мөлшерін шектеу: күніне мерзімі өткен төлем сомасының 0,5%-нан аспайды, 90 күннен асып кеткеннен кейін: күніне мерзімі өткен төлем сомасының 0,03%-нан аспайды;

- берешекті өтеудің ерекше кезектілігін белгілеу жатады.

Түзетулердің әрқайсысына толығырақ тоқталып өтейік.

1. 2016 жылғы 1 қаңтардан бастап ТМД аумағында бұрын-соңды болмаған, банктер үшін тыйым салу түріндегі, ипотекалық тұрғын үй қарызы бойынша қарыз алушыда мерзімінің өтуінде болған қатарынан 180 күн өткеннен кейін есептелген сыйақы мен тұрақсыздық айыбын төлеуді талап ету нормасы енгізілді.

Осы норма қабылданған сәтте статистиканың ипотекалық тұрғын үй қарызы бойынша мерзімі өткен берешектің 70%-дан астамы 180 күннен асатын мерзімге сәйкес келетінін атап өту керек, яғни проблемалық берешек ұзақ уақыт бойы қалыптасқан және бұл қарыз алушының қарыз бойынша өз міндеттемелерін орындауға анық дәрменсіздігі екеніне қарамастан, банктің проблемалық берешекті реттеу жөніндегі шараларды қабылдауға асықпауының салдары болды.

Оның себебі қарыз алушыға талаптар ұсыну және шаралар қолдану мерзімдерінің шектелмегендігі болды. Практикада, мерзімін жылдар бойы өткізген қарыз алушыларда сыйақы бойынша берешек жекелеген жағдайларда қарыз бойынша негізгі борыштың мөлшеріне жетті, бұл іс жүзінде банк алдындағы борышты әйтеуір бір уақытта төлейтініне күмән келтіріледі.

Қабылданған норма бір жағынан алғанда қарыз алушылардың ипотекалық тұрғын үй қарызы бойынша борыштық жүктемесінің өсуінің алдын алады, екінші жағынан банктерді проблемалық берешекті шешу үшін уақтылы шаралар қабылдауға ынталандырады.

Осы жаңалыққа қосымша ретінде, 2017 жылы елдің заңнамасына енгізілген айрықша маңызды норма банк пен проблемалық қарыз алушылар арасындағы істер бойынша бес жылдық ескіру мерзімін енгізу болды.

2. Проблемалық қарыз алушылардың өтініштерін талдау 2011 жылы енгізілген, қарызды уақтылы өтемегені үшін тұрақсыздық айыбының шекті мерзімінің (бір күнгі мерзімі өткен төлем сомасының 0,5%-ы, бірақ мерзімі өткен әрбір жылғы қарыз сомасының 10%-нан аспайды) тым жоғары болғанын көрсетті.

Осыған байланысты 2016 жылғы 1 шілдеден бастап тұрақсыздық айыбын есептеуге қойылатын талаптар қайта қаралды және мерзімі өткен 90 күннен кейін тұрақсыздық айыбының мөлшері әрбір мерзімі өткен күн үшін мерзімі өткен төлем сомасының 0,03 пайызынан аспайтыны белгіленді.

3. Жеке тұлғаның ипотекалық тұрғын үй қарызы бойынша және тұрғын үймен қамтамасыз етілген жеке тұлғаның микрокредит беру туралы шарты бойынша негізгі борышқа мерзімі өткен сыйақыны және тұрақсыздық айыбын капиталдандыруға тыйым салуды енгізу де маңызды болды.

Бұл жерде, тыйым салу заңнамалық тұрғыда белгіленгенге дейін банктердің капиталдандыруға, яғни негізгі борышқа мерзімі өткен сыйақыны және тұрақсыздық айыбын қосуға құқылы болғанын және алынған сомаға шартта көзделген сыйақы мөлшерлесі есептелгенін еске салу қажет.

Осылайша, осы норма қарыз алушының борыштық жүктемесінің өсуіне жол бермеуге себепші болды.

4. Ұлттық валюта бағамының еркін айырбасталатын валютаның бағамына қатысты ауытқуларына тәуелділікті төмендету мақсатында және, тиісінше, шетел валютасында берілген қарыздар бойынша азаматтардың берешек сомаларының ұлғаюын болдырмау мақсатында «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңы (бұдан әрі – Банктер туралы заң) шетел валютасында кіріс жоқ қарыз алушы жеке тұлғаларға осы валютада ипотекалық қарыздар беруге тыйым

салуды белгіледі. Бұл жаңалық валюталық тәуекелге байланысты шұғыл мәселені шешуге мүмкіндік береді.

5. 2016 жылғы 1 шілдеде қарыз және микрокредит бойынша берешекті өтеудің ерекше кезегін көздейтін норма қолданысқа енгізілді.

Төлемді бөлудің жаңа кезегі мерзімі өткен берешекті өтеу үшін міндеттемені орындауға қосымша ынталандыру болды.

Мәселен мерзімін өткізіп алудың 180 күніне дейін, осы кезде қолда бар қарыз бойынша берешекті өтеу үшін жеке тұлға салған жеткіліксіз сома мынадай түрде бөлінеді:

- 1) мерзімі өткен негізгі борыш;
- 2) кредит бойынша мерзімі өткен сыйақы;
- 3) тұрақсыздық айыбы (айыппұлдар, өсімпұлдар);
- 4) төлемдердің ағымдағы кезеңі үшін негізгі борыш сомасы;
- 5) төлемдердің ағымдағы кезеңі үшін есептелген сыйақы;
- б) берешекті өндіріп алу бойынша шығасылар;

мерзімін өткізіп алудың 180 күні өткен соң – тұрақсыздық айыбы және шығасылар соңғы кезекте өтеледі.

2019 жылғы 1 қаңтардан бастап қарыз алушы салған сома ағымдағы және мерзімі өткен негізгі борышты, сыйақыны және тұрақсыздық айыбын өтеуге бөлінгеннен кейін кезектілік қарыз немесе микрокредит беруге және қызмет көрсетуге байланысты комиссиялармен және өзге де төлемдермен толықтырылады.

Негізгі борышты өтеуге белгіленген басымдық негізгі борыштың қалдығына есептелген сыйақының өтелетін негізгі борышқа мөлшерлес шамада тез азаюына әкеледі.

Оған қоса, 2017 жылы Банктер туралы заңға қарыз алушының мерзімі өте бастаған күннен бастап күнтізбелік 30 күн ішінде мерзімін өткізіп алудың туындау себептерін, ағымдағы кірістерін және басқа расталған жағдайларды (фактілерді) көрсете отырып банкке жазбаша өтініш жасау құқығы және банктің күнтізбелік 15 күн ішінде қарыз алушының өтінішін қарау және оны қабылданған шешім туралы жазбаша түрде хабардар ету міндеттілігі көзделген өзгерістер енгізілді.

Оған қоса, коллекторлық агенттіктер қарыздары немесе микрокредиттері бойынша берешегін өндіріп алатын қарыз алушылардың 2018 жылғы шілдеден бастап кредиторлардың, яғни банктер мен микроқаржы ұйымдарының коллекторлық агенттік берешек бойынша жұмыс жүргізіп жатқан кезде сыйақы төлеуді талап етуге және тұрақсыздық айыбын есептеу ғана емес, сол сияқты қарызды немесе микрокредитті беруге және қызмет көрсетуге байланысты комиссиялар мен өзге де төлемдер төлеуді талап етуге құқығы жоқ екендігін білгені маңызды.

Халықтың әлеуметтік осал тобына жататын қарыз алушыларды бұдан әрі қолдау үшін Банктер туралы заңға ағымдағы жылы Қайта қаржыландыру бағдарламасы шеңберінде банктерге ипотекалық қарыз шарты бойынша қарыз алушының міндеттемелерді орындамауына байланысты одан өндіріп алу нәтижесінде банктердің меншігіне өткен тұрғын үйді жалға беру құқығын беру бойынша өзгерістер енгізілді. Бұл заңнамалық норма Қайта қаржыландыру бағдарламасына тиісті толықтыру енгізілген соң жұмыс істей бастайды.

Ұлттық Банк тұрғын үйді жалға беру талаптарын әзірлеу мақсатында мүдделі мемлекеттік органдардың, саяси партиялардың, екінші деңгейдегі банктер өкілдерінің және қоғамдық бірлестіктер басшыларының қатысуымен жұмыс тобын құру бойынша жұмыс жүргізуде.

Талаптар әзірленген соң Қайта қаржыландыру бағдарламасына тиісті өзгерістер мен толықтырулар енгізіледі.

Қарыздардың толық құны туралы ақпаратты жария ету

Кредиттің құнына пайыздық мөлшерлемеден басқа кредитті пайдалану уақыты, өтеу тәсілі, комиссиялар және басқа төлемдер сияқты түрлі көрсеткіштер әсер етеді.

Қарыздың нақты құнын бағалау, сондай-ақ түрлі банктердің ұқсас өнімдерінің құнын салыстыру үшін әлемде Annual percentage rate of interest (сыйақының жыл сайынғы пайыздық мөлшерлемесі), яғни кредиттер бойынша банк пайыздарының бірыңғай тәсілімен есептелетін тиімді пайыздық мөлшерлеменің жылдық көрсеткіші қолданылады, бұл олардың құнының мөлшерін оңай салыстыруға мүмкіндік береді.

Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін (бұдан әрі - ЖТСМ) жария етудің негізгі міндеті банктің қандай да бір қызметін алумен байланысты клиенттердің шығыстарының мөлшерін ескерумен, барлық кіріс және шығыс ақша ағындарының негізінде банк кредиттерінің нақты құнын алу болып табылады.

Қазақстанда клиенттердің жазбаша және ауызша сұратулары бойынша шарттарда және қаржылық қызметтер бойынша сыйақының көлемдері туралы ақпаратты таратудың өзге тәсілдері кезінде ЖТСМ-ді көрсету бойынша талап 2007 жылғы 1 қаңтардан бастап қолданылады.

Кейіннен ЖТСМ-ді көрсету бойынша ұқсас талап микрокредиттер беру туралы шарттарға да белгіленді.

2011 жылғы мамырда өсімқорлық саясатын тоқтату мақсатында ЖТСМ-нің ең жоғары мөлшері жылдық 56% болып белгіленді.

ЖТСМ бойынша ең жоғары шекті белгілеу номиналды мөлшерлемелері жылдық 80%-дан асатын агрессивті кредиттік саясат жүргізіп отырған банктердің қызметтерін заңнамаға сәйкес келтіру мақсатында, түп соңында өздерінің кредиттік саясаты мен алатын мөлшерлемелері мен комиссияларының мөлшерін қайта қарауларына ықпал етті.

Қарыз алушылардың қарызды алумен және оған қызмет көрсетумен байланысты шығыстарын төмендету

Банктік заңнаманың нормалары бойынша жеке тұлғалармен 2011 жылғы ақпанға дейін жасалған банктік қарыз шарттары бойынша банктер Операцияларды жүргізудің ортақ талаптары туралы қағидаларда белгіленген барлық комиссияларды алуға құқылы болған.

2011 жылғы ақпаннан бастап банктер банктік қарыз шарттарында қарызды берумен және оған қызмет көрсетумен байланысты алуға жататын комиссиялар мен өзге төлемдердің толық тізбесін, сондай-ақ олардың мөлшерін көрсетуге міндетті және біржақты тәртіпте жасалған шарттың шегінде комиссиялар мен өзге төлемдердің жаңа түрлерін енгізуге құқығы жоқ.

2015 жылдың соңында Жұмыс істемейтін кредиттер туралы заңның шегінде ұсынылатын банктік қызметтер талаптарының айқындылығын және клиенттердің олар туралы барынша ақпараттануын қамтамасыз ету мақсатында Банктер туралы заң мен «Микроқаржы ұйымдары туралы» Қазақстан Республикасының Заңы банктер мен микроқаржы ұйымдарын жеке тұлғамен кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес банктік қарыз шартын/микрокредитті беру туралы шартты жасасқанға дейін жеке тұлғаға таңдау үшін:

- қарыз/микрокредит бойынша сыйақы мөлшерлемесінен басқа комиссияларды алу көзделмейтін кредиттеу талаптарын;
- комиссиялар мен өзге төлемдерді алу мүмкіндігі бар кредиттеу талаптарын

ұсынуды міндеттейтін нормамен толықтырылды.

Бұл ретте жеке тұлғаларға берілетін қарыздар/микрокредиттер бойынша комиссиялар мен өзге төлемдер 01.07.2016 жылдан бастап 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 тізбесімен (бұдан әрі – Комиссиялар тізбесі) шектелген.

Комиссиялар тізбесін енгізгенге дейін қарыз бойынша алынатын комиссиялардың саны 40 бірлікке дейін жетуі мүмкін болғанын атап өткен жөн. Бекітілген Комиссиялар тізбесі алынатын комиссиялардың санын қысқартуға және оларды атауы мен мағыналық мәні бойынша барлық банктер мен микроқаржы ұйымдары үшін бірдейлендіруге мүмкіндік берді.

Сонымен қатар 2018 жылғы шілдеден бастап банктер Банктер туралы заңның 34-1-бабының 3-тармағына сәйкес банк кәсіпкерлік қызметпен байланысты емес жеке тұлғаның ипотекалық қарыз шарты бойынша ипотекалық қарыз беруге және оған қызмет көрсетуге байланысты банктік шот жүргізгені үшін, сондай-ақ қарызды банктік шотқа есептегені үшін комиссия белгілеуге және алуға құқығы жоқ.

Бұл ретте қазіргі уақытта Қазақстан Республикасының Парламентінде «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне меншік құқығын қорғауды күшейту, төрелік, сот жүктемесін оңтайландыру және қылмыстық заңнаманы одан әрі ізгілендіру мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» ҚР Заңының жобасы қаралуда, соған сәйкес аталған тыйым жеке тұлғалардың барлық қарызына қолданылатын болады.

Коллекторлық қызметті реттеу

2017 жылғы маусымда берешекті сотқа дейінгі өндіріп алу бойынша ашық құқықтық алаң құру, сондай-ақ коллекторлық ұйымдар ұсынатын қызметтеріне халықтың сенімін арттыру мақсатында «Коллекторлық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының Заңы қолданысқа енгізілді.

Бұл Заңда коллекторлық агенттікті құруға қойылатын, коллекторлық агенттіктердің қызметкерлеріне қойылатын талаптар, коллекторлық қызметті жүзеге асыруға негіздер, сондай-ақ міндетті түрде Ұлттық Банкте есептік тіркеуден өтуге қойылатын талаптар белгіленді.

Коллекторлық қызмет туралы заңға сәйкес банктердің және микроқаржы ұйымдарының борышкерлерімен Ұлттық Банкте есептік тіркеуден өткен заңды тұлға – коллекторлық агенттіктер ғана жұмыс істей алады. Бұл талапты бұзғаны үшін осындай ұйымның бірінші басшысының қылмыстық жауапкершілігі көзделген.

Бұл ретте азаматтармен өзара іс-қимыл оң іскерлік беделі бар коллекторлық агенттіктің жоғары білімі бар және соттылығы әрі психикалық ауытқулары жоқ қызметкерлері жүзеге асыруға құқылы.

Заңда коллекторлық агенттіктердің борышкерлерімен өзара іс-қимыл жасаудың тәртібі: телефон қоңырауларын жүзеге асырудың тәулік ішіндегі уақыты, телефон қоңырауларының ең көп саны, көзбе-көз байланыс кезіндегі өзара іс-қимыл жасау тәртібі нақты жазылған.

Сонымен қатар, Коллекторлық қызмет туралы заңда борышкерлермен өзара іс-қимыл жасауға жол берілмейтін, оның ішінде коллекторлық агенттік өзара іс-қимыл жасасатын тұлғаның құқықтары мен бостандықтарына қол сұғатын, олардың өмірі мен денсаулығына қатер төндіретін, сондай-ақ осы тұлғаға мүліктік және өзге де зиян келтіруге алып келетін, құқыққа қайшы әрекеттерге жататын әдістерінің тізбесі көзделген.

Коллекторлық қызмет туралы заңның талаптарын бұзу, басқаларымен қатар, коллекторлық агенттікті аттас Тізілімнен алып тастауға әкеп соғады және тиісінше заңды тұлғаны коллекторлық қызметті жүзеге асыру құқығынан айырады.

Микроқаржы ұйымдарының қызметін реттейтін заңнаманы өзгерту

Микроқаржы ұйымдарын реттеуді Ұлттық Банк 2012 жылдан бастап жүзеге асырады. Бүгінгі таңда сектордың жұмыс істеуіне ықпал ететін тиісті құқықтық база қалыптастырылды және оған қажеттілігіне қарай мұқият талдау негізінде өзгерістер немесе толықтырулар енгізіледі.

Мәселен, ағымдағы жылғы шілдеде «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне валюталық реттеу және валюталық бақылау мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» ҚР Заңы қолданысқа енгізілді, онда банктік заңнама сияқты микроқаржы ұйымдарына қойылатын мынадай талаптар көзделді:

1) шетел валютасына байланыстыра отырып, теңгемен берілген микрокредит беру туралы шарттар бойынша төлемдерді индекстеуге тыйым салу;

2) 2018 жылғы 7 желтоқсанда Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуден сәтті өткен және 2019 жылғы 1 қаңтарда қолданысқа енгізілетін микрокредит беру туралы шарттың міндетті талаптары туралы жеке нормативтік құқықтық актіні бекіту.

Онлайн-кредиттеуді реттейтін заңнаманы өзгерту

Азаматтық заңнамаға сәйкес кез келген тұлға қарыз беруге құқылы. Мұндай ұйымдардың кредиттік өнімдерінің құны барлық рұқсат етілген мөлшерден асып, жылдық 700-1000%-ға жетті. Халықты кредиттеу көлемдерінің мұндай шамадан тыс жоғары қарқында өсуі тек теріс салдарларға ие болды.

Осыған байланысты тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін, қатарына онлайн-кредиторлар да кіретін кредиттік компаниялардың жосықсыз әрекеттерінен қорғау мақсатында 2018 жылғы шілдеде Азаматтық кодекске осындай қарыздар бойынша шарт мынадай талаптарға жауап беруге тиіс деп көздейтін өзгерістер енгізілді:

- қарыз алушы жеке кәсіпкер болып табылмайтын жеке тұлға болып табылады;

- қарыз Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында ғана беріледі;

- қарыз шартында міндетті түрде Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің нормативтік құқықтық актісіне сәйкес есептелген жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі болуға тиіс;

- қарыз шарты бойынша, оның ішінде қарызды қайтару мерзімі өзгерген жағдайда жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі берілген қарыз сомасынан 100%-дан аспауға тиіс;

- қарыз сомасын қайтару және (немесе) қарыз шарты бойынша сыйақы төлеу міндеттемелерін бұзғаны үшін тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл) сомасының мөлшері мерзімі өткен әрбір күн үшін орындалмаған міндеттеме сомасының 0,5%-нан, бірақ жылына берілген қарыз сомасының 10%-нан аспауға тиіс;

- қарыз шарты бойынша қарыз мәнін қоспағанда, сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл), комиссиялар мен қарыз шартында көзделген өзге де төлемдер сомасын қоса алғанда, қарыз алушының барлық төлемдері жиынтығында қарыз шартының бүкіл қолданылу кезеңінде берілген қарыз сомасынан аспауға тиіс;

- қарыз шарты бойынша міндеттемелер мен төлемдерді кез келген валюталық балама мөлшерге байланысты индекстеуге жол берілмейді;

- қарыз шартының сыйақы, тұрақсыздық айыбы (айыппұл, өсімпұл), комиссиялар

мен өзге төлемдердің мөлшері туралы талаптары оларды ұлғайту жағына қарай өзгертілмеуге тиіс.

Белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін, қарыз алушы жеке тұлғалармен жасасатын қарыз шарттарының мәні жоқ екендігі мәлім.

Азаматтық заңнаманың аталған талаптары кредиттік компаниялар, оның ішінде онлайн-кредиторлар деп аталатын компаниялар ұсынатын қарыздарға қолданылады және банктердің, микроқаржы ұйымдарының және кредиттік серіктестіктердің қарыз шарттарына қолданылмайды.

Толығырақ ақпаратты БАҚ өкілдері мына телефон арқылы алуына болады:

+7 (727) 2704 585

e-mail: press@nationalbank.kz

www.nationalbank.kz