ҰЛТТЫҚ БАНК ХАБАРЛАЙДЫ, ТҮСІНІКТЕМЕ БЕРЕДІ, ТҮСІНДІРЕДІ

Александр ТЕРЕНТЬЕВ: «ҚАТЕМЕН ЖҰМЫС БІР-АҚ

Ұлттық Банктің ипотекалық қарыз алушыларға қолдау көрсету бағдарламаларын

ҚР Ұлттық Банкінің ипотекалық қарыз алушылардың проблемаларын шешу саласындағы қызметі және қаржы секторындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғаудың басқа аспектілері туралы Қазақстан Ұлттық Банкінің Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау және сыртқы коммуникациялар басқармасының бастығы Александр ТЕРЕНТЬЕВ «Егемен Қазақстан» газетіне берген сұхбатында айтып берді.

– Александр Леонидович, Ұлттық Банк жұмысының бір бағыты ретінде қарыздарға қызмет көрсетуде түрлі себептен қиындыққа тап болған ипотекалық қарыз алушы азаматтардың өз баспанасын сақтап қалудың аса маңызды, әлеуметтік мәселесін шешуді айтуға болады. Мемлекет басшысының тапсырмаларын орындай отырып, Ұлттық Банктің осы бағытта бірқатар бағдарламаны іске асырып жатқаны және бүгінде осы мәселені түпкілікті жабуға жақын екендігі белгілі. Солай ма?

– Ипотекалық қарыз алушылардың проблемаларын шешу мәселесі туралы әңгіме қозғамас бұрын оның неден туындағанын еске алу қажет. Еліміздегі 2000 жылдардың басындағы жылжымайтын мүлік нарығындағы серпіліс көпшіліктің есінде. Пәтер бағасы есепен өсті, көптеген адам баспана алғысы келді, себебі сол кезде кешіккен адам меншікті баспана алу арманынан мәңгілік айырылу тәуекеліне ұшырайтындай болып көрінді. Осының бәрі кәдімгі ипотекалық серпілісті туғызды, құрт қымбаттаған жылжымайтын мүлік кредиттер бойынша барлық шығыстарды толығымен өтеді. Банктер бұл мақсаттарға қуана-қуана кредиттер берді, себебі жылжымайтын мүлік түріндегі кепілдердің бағасы айтарлықтай өсті. Ол кезде кредиттердің едәуір үлесі шетел валютасымен берілді. Белгіленген айырбастау бағамы кезеңінде, сондай-ақ өсіп келе жатқан нарықтан масайрауды ескере отырып, кредиттік және валюталық тәуекелдер туралы ешкім ойланған да жоқ. Айығу 2008 жылы әлемдік қаржы дағдарысының бірінші кезеңінен кейін орын алды, ол кезде банктерді шетелден қорландыру қысқарып, баспана бағасы құлдырады. Сыртқы қоңыраулардың өзгеруі, соның салдарынан теңге бағамының біртіндеп төмендеуі ипотекалық қарыз алушылардың едәуір бөлігі және бірінші кезекте валюталық қарыз алушылардың банктер алдындағы өз борыштарына қызмет көрсету мүмкіндігінен айырылуына әкелді. Көптеген отбасының алдында болашақта баспанасынан айырылу қаупі туындады.

2014 жылдың соңына қарай жағдай ушықты. Банктердің проблемалық ипотекалық қарыз алушылары жаппай баспанасынан шығаруына байланысты Ұлттық Банк бұл жағдайға араласуға мәжбүр болды. Біз екінші деңгейдегі банктермен және қоғамдық бірлестіктермен азаматтарды жылыту маусымы кезеңінде жалғыз баспанасынан шығаруға тыйым салатын меморандум жасастық. Бұл алғашқы, негізгі құжат болды, ол қаржылық қызметтерді тұтынушыларды қолдауға бағытталған бірқатар бағдарламаны әзірлеу жөнінде барлық іс-қимылға негіз болды. Бұдан басқа, бұл меморандум заңнамаға адамдарды жылыту маусымы кезеңінде баспанасынан шығаруға тікелей тыйым салатын өзгерістерді енгізуге алғышарт болды.

Сол кезде қалыптасқан жағдайға тартылған тараптар арасындағы ымыраға келер жолдың қандай қиын болатыны түсінікті еді. Басты қиындық сол кезде олардың арасында қандай да бір келісудің жоқтығында болатын. Халықтың банктерге наразылығы болды, банктер өздерінің клиенттеріне қарсы наразылық білдірді, оларды тыңдаған да, естіген де жоқ, уағдаласу мүмкіндігі мүлдем болмады десек те болады. Алматы қаласының әкімдігіне рақмет, олардың алаңында және «Нұр Отан» партиясының алаңында біз тараптардың алғашқы кездесулерін өткізуге тырыстық. Біз үстел басына жиналып, әңгіме бастау үшін көп күш пен уақыт жұмсадық.

– Осы басталған әңгімелесу кезінде жылжымайтын мүлік нарығындағы «көпіршікті үрудің» шиеленіскен кезінде алынған ипотекалық қарыздарды қайта қаржыландырудың алғашқы бағдарламасы дүниеге келген жоқ па?

– Дұрыс. Солай. 2015 жылғы сәуірде Мемлекет басшысының тапсырмасын орындау үшін Ұлттық Банк басқармасы Ипотекалық қарыздарды қайта қаржыландыру бағдарламасын бекітті. Оның мақсаты 2004 – 2009 жылдар аралығындағы кезеңде ипотекалық қарыз алушыларға жәрдемдесу және олардың жалғыз баспанасын сақтау болды. Талдауға сәйкес, ипотека бойынша мерзімі өткен берешектің ең көп үлесі (80%-дан астам) дәл сіз айтқан «көпіршік» үрілген кезде берілген қарыздарға тиесілі болды. Ұлттық Банк бағдарламаны іске асыруға 130 млрд теңге бөлді.

Бұл проблеманы шешуге неге атсалыстық деген мәселені жеке түсіндірген жөн сияқты. Біздің ойымызша, оның туындауына жауапкершілік бірнеше жағдайға байланысты. Біріншіден, біз кредиттерді қарыз алушылардың болашақ төлем жасау қабілетділігін нақты бағаламай берген қаржы институттарының жауапкершілігі туралы айтып отырмыз. Іс жүзінде кредиттерді берген кезде назарға алынған жалғыз фактор кепіл мүлкінің құнын бағалау болды. Екіншіден, көптеген қарыз алушылар өз мүмкіндіктерін асыра бағалады – бағасы өсіп жатқан пәтерді ғана көріп, кредиттер алды, алайда қарызды өтеу қажеттілігіне байланысты жауапкершілік туралы ойланған жоқ. Қаржылық қызметтердің қолжетімділігі әрине игі нәрсе, алайда біз айтып отырған уақытта ипотекалық қарыздардың қолжетімділігі шектен тыс еді. Кредиттер автобус аялдамаларына дейін берілді десек те болады, қолжетімділік пен кредиттік процеске қатысушылардың жауапкершілігі арасындағы теңгерім бұзылды. Мемлекеттің қорғау саласындағы саясаты жеткілікті түрде тиімді болмағаны сөзсіз, бұл кредиттердің шектен факторды ескере отырып, біз осы жұмысты бастадық.

Нәтижесінде, ұжым болып күш жұмсаудың арқасында алғашқы бағдарлама әзірленді, онда қарыз алушылардың борышын жүктемесі кейде 600%-ға өсті. Іс жүзінде қарыз алушыларды өсімпұл мен сыйақы төлеуден босатып және негізгі борыштың сомасын өтеуге мүмкіндік бере отырып, оларды бастапқы жағдайға қайтару туралы шешім қабылданды.

Бұл бағдарламаның маңызды ерекшелігі мұндай құжаттың алғаш рет барлық тараптың қатысуымен әзірленуі деуге болады. Жұмыс тобына қоғамдық бірлестіктердің өкілдері, қарыз алушылар, саяси партиялардың, мемлекеттік органдардың өкілдері кірді. Мемлекет басшысының бастамасы бойынша әзірленген бағдарлама шын мәнінде халықтық бағдарлама болды. Сол үшін де Елбасына алғысымыз шексіз. Бағдарлама екі тараптың уағдаласуы режиміне жасалды, себебі адамдар бұл ымыраға қандай да бір саяси дивидендтер алу үшін емес, олар түпкілікті мақсатты – өздері тұрып жатқан үйді сақтау мүмкіндігі үшін ұмтылды.

– Бағдарламаның іске асырылуына қарай нысықталып, жетілдірілгені белгілі. Қандай өзгерістер енгізілді?

– Әрине, бұл бағдарламаның алғашқы екендігін ескере отырып, әлемдік тәжірибені зерделедік, алайда шетелде мұндай бағдарламаларды әзірлеу практикасының болмағанын анықтадық. Сондықтан бұл бағдарламаны Қазақстанда қалыптасқан жағдайды дербес бағалау негізінде әзірледік. Мақсатымыз – барынша көп адамға өз баспанасын сақтап қалуға көмектесу болды. Сондықтан бағдарламаның қолданыста болуға тиіс екендігін, қандай да болмасын жағдайлардың анықталуын ескере отырып тұрақты дамып, жетілдірілуге тиіс екендігін түсіндік.

Мысалы, өсімпұл мен сыйақы бойынша берешекті кешірген кезде біз салықтар проблемасына тап болдық. Заңнамаға сәйкес, егер банк қарыз алушыға өсімпұл немесе сыйақының қандай да бір сомасын кешірсе, банк те, қарыз алушы да бұл сомадан кірістен төленген сияқты салық төлеуге тиіс еді. Ал бұл «өлі ақша» ғой», қандай салық туралы айтуға болады? Сондықтан қарыз алушылар мен банктерді осы салықтарды төлеу қажеттілігінен босата отырып, Ұлттық экономика және Қаржы министрліктерімен бірлесіп бұл мәселені пысықтадық.

Бағдарламаны іске асыру барысында тағы бір проблемаға тап болдық. Іс жүзінде қарыз алушылардың қолындағы төлем жасалмаған жылдар ішінде олардың пәтерлерін сату туралы сот шешімдері болды және банктердің кепіл мүлкін сатуға толық заңды құқығы болды. Алайда басталған уағдаласу нәтижесінде, қаржы институттары заңнамада көзделген жылжымайтын мүлікті сату құқығын тоқтатып, баспананың азаматтарда қалуы үшін шаралар қабылдай бастады. Бағдарлама жұмыс істей бастаған кезде қарыз алушылар банктерге олар бұрын төлеген мемлекеттік баж салығын өтеуге тиіс еді, алайда оның сомасы қомақты еді. Сондықтан сол кездің өзінде бағдарламаға енген, бірақ мемлекеттік баж салығын төлей алмаған халықтың әлеуметтік осал тобының (ХӘОТ) санатына жатқан адамдардың жеке санатын бөліп алдық. Ұлттық Банк өзінің әлеуметтік жауапкершілігін түсіне отырып, азаматтардың осы санатына қолдау көрсету және олар үшін валюталық қарыздар бойынша мемлекеттік баж салығын және бағамдық айырманы төлеу туралы шешім қабылдады. Біздің есептеуімізше, осы сомаларды өтеуге ғана Ұлттық Банктің бюджетінен шығындар 15 млрд теңгеден астам болды, оның ішінде мемлекеттік баж салығын өтеуге – 400 млн теңгеге жуық, бағамдық айырмаға – 14,6 млрд теңгеден астам. Қарыз алушылардың барлық өңірден болуын ескере отырып, Қазақстанның бүкіл өңірінде, Астана және Алматы қалаларында банктердің қарыздарды қайта қаржыландырудан бас тартуына қатысты қарыз алушылардың шағымдарын қарау бойынша комиссиялар құрылды. Олардың құрамына Ұлттық Банктің, Ұлттық қорғау органдарының өкілдері, ипотекалық қарыз алушылардың мүдделерін білдіретін қоғамдық ұйымдардың өкілдері кірді. Жалпы алғанда, бағдарламаға 40-қа жуық түзету енгізілді.

Шынын айтсам, барлық банктер бағдарламаны қуана қабылдады деп айта алмаймын және қарыз алушылар, бірінші кезекте, мемлекет әзірлеген бағдарламаға сенімсіз қарады. Адамдарды баспанасынан шығарудың жеке-леген әрекеттері жалғасты, бұл бағдарлама шеңберінде біз жүзеге асыруға тырысқан уағдаласуға теріс әсер етті. Нәтижесінде, 2016 жылы 28 шілдеде Ұлттық Банк Алматы қаласының әкімдігімен және бірқатар банктермен бірлесіп проблемалық қарыз алушылады жалғыз баспанасынан шығаруды 1 жыл мерзімге тоқтата тұруға бағытталған Өзара түсіністік және ынтымақтастық туралы меморандумға қол қойды. Жоғарыда көрсетілген шаралар қарыз алушыларды бағдарламаға барынша тартуға және іс жүзінде банктердің проблемалық қарыз алушыларды баспанасынан шығаруды тоқтата тұруға мүмкіндік берді.

– Қанша қарыз алушы бағдарламаны пайдаланды?

– 2018 жылғы 1 қазандағы жағдай бойынша банктер қайта қаржыландыруға 155,2 млрд теңге сомаға 25018 өтінімді мақұлдады, 132,6 млрд теңге сомаға 22 938 қарыз қайта қаржыландырылды. Сонымен бірге қаражатты игерудің революверлік тетігін ескере отырып 2026 жылға дейін бағдарламамен шамамен 40 000 қарызды қамту жоспарланып отыр.

– Өткен жылдардағы қарыз алушылардың проблемаларын ше-ше отырып, Ұлттық Банк болашақта осындай проблемалардың туындау ықтималдылығын төмендету үшін шаралар қабылдай ма?

– Әрине. Сол уақытта істелген ауқымды жұмыс барлық тартылған тараптар арасында уағдаласудың бағасы жеппес тәжірибесін әкелді. Бұдан басқа, қиындықтарды талдау бізге проблеманың бүкіл тереңдігін көруге мүмкіндік берді. Осы талдаудың негізінде заңнамаға тұтынушылардың құқықтарын қорғауға бағытталған маңызды түзетулер енгізілді. Сонымен қатар ауқымды талдамалық жұмыс бізге әлеуетті «тар орындарды» анықтауға және болашақта туындауы мүмкін тәуекелдерді болдырмауға мүмкіндік берді. Мысалы, біз қазіргі валюталық қарыз алушыларға көмектесе отырып, бұл проблеманы ешқашан шешшейтінімізді түсіндік. Шетел валютасымен қарыздар беруге шектеу енгізбестен, бұл жұмыс ешқашан аяқталмады, себебі еркін өзгермелі айырбастау бағамы жағдайларындағы валюталық тәуекелдерді алып тастауға болмайды. Осыған орай, 2016 жылғы 1 қаңтардан бастап Қазақстанда шетел валютасында ипотекалық қарыздар беруге заңнамалық тыйым салу енгізілді. Осылайша, 2016 жылдың басынан бастап біз қазақстандықтардың валюталық тәуекеліне байланысты проблемалардың өсу ықтималдылығын болдырмадық, себебі теңгемен табыс табатын адамдарға валютамен ипотека алу мүмкін болмай қалды.

Заңнамаға енгізілген аса маңызды норма банктер мен проблемалық қарыз алушылар арасындағы істер бойынша талап қою мерзімін өтуінің бес жылдық мерзімін енгізу болды. Бұрын мұндай істер бойынша ешқандай мерзім болған жоқ. Сондықтан да осы норма қаржы институттарына онша ұнамайды, ол бізге тұтынушылардың құқықтарын қорғауға жауапты реттеушінің бөлімшесі ретінде ұнайды. Бұрын банктердің әрбір қарыз алушының нақты өмірлік жағдайын жете түсінуі үшін жан-жақты шаралары жиі қабылдамайтын проблема болды. Адамдар банктерге төлемдер кестесін қайта қауу, қарыз валютасын ауыстыру және басқа да мәселелер бойынша өтініш жасайтын, алайда бұл нәтиже бермеді. Талап қою мерзімі бойынша шектеулер болған жоқ, сондықтан банктер өсіп келе жатқан, төленбеген ақшы сыртқай тамашалап, 10 жылдан асқан кезде қарыз алушыларға талап қоятын. Әрине, ол кезде міндеттемелерді өтеуге қойылатын сома адамдар үшін тым жоғары болды. Сондықтан төлеуге ұмтылған және бастапқыда кредиттерге шынайы қызмет көрсеткен адамдар үмітсіз борышкерлердің санатына болуы мүмкін еді.

Шарттың талаптарын өзгерту қарыз алушының жағдайын жақсартатын жағдайларды қоспағанда, банктік қарыз шарттарының талаптарын бір жақты тәртіппен өзгертуге тыйым салу да маңызды жағдай болды. Сонымен қатар қарыз алушының шотынан келіп түсетін сомадан 50%-дан аспайтын мөлшерде ақшаны өндіріп алуға енгізілген шектеу туралы айтпай кетуге болмайды. Осыған дейін банктер борышкерлердің шотынан оған келіп түсетін барлық қаражатты алып, олардың отбасыларын қаражатсыз қалдыратын.

2016 жылғы 1 қаңтардан бастап қарыз алушының қарызды өтеу мерзімі қатарынан 180 күн өткеннен кейін есептелген ипотекалық тұрғын үй қарызы бойынша сыйақы мен тұрақсыздық сомасын төлеуді банктердің талап етуіне тыйым салу түрінде ТМД аумағындағы бұрын-соңды болмаған норма енгізілді. Осы норманы қабылдау кезінде статистика ипотекалық тұрғын үй қарыздары бойынша мерзімі өткен берешектің 70%-дан астамы 180 күннен асатын мерзімге тиесілі екенін көрсетті. Демек, проблемалық берешек ұзақ уақыт бойы қалыптасқан, бұл қарыз алушының қарыз бойынша өз міндеттемелерін орындауға анық қабілетсіз екеніне қарамастан, банк проблемалық берешекті реттеу шараларын қабылдауға асықпағанынан болды. Оның себебі – талап ету және қарыз алушыға қатысты шаралар қабылдау мерзімінің шексіз болуы. Бұл жылдар бойы төлеу мерзімін өткізіп алған көптеген қарыз алушыларда сыйақы бойынша борышкердің жекелеген жағдайларда қарыз бойынша негізгі борыш мөлшеріне дейін жетуіне әкеп соқты, бұл банк алдындағы борыштың әйтеуір бір кезде төленетіндігіне күмән туғызды.

Барлық енгізілген түзетулерді газеттегі бір мақала шеңберінде атап шығу мүмкін емес. Бірақ жоғарыда аталған барлық шаралар банктермен өзара қарым-қатынас орнататын азаматтарды айтарлықтай қорғайды.

– Заңнамадағы белгілі бір өзгерістер банктерге ғана емес, аралас нарық өкілдерін, мысалы, коллекторлық ұйымдарға да қатысты болғаны белгілі.

– Ипотекалық нарықтағы ахуалға талдау жасаған кезімізде біз және сол орындаушылары мен коллекторлық агенттіктерінің өкілдеріне қатысты шағымдардың көп болғанын байқадық. Ұлттық Банктің бастамасымен 2017 жылы борышкердің берешегін сотқа дейін өндіріп алудың құқықтық аясын құруға, сондай-ақ борышкерді және оның берешегін коллекторлық агенттіктер тарапынан болатын заңсыз әрекеттерден қорғауға бағытталған «Коллекторлық қызмет туралы» заң қабылданды. Соның нәтижесінде біз бұл нарықты реттеп алдық, қазіргі кезде коллекторлық компаниялар заңды түрде жұмыс істеуге тырысады және олардың әрекеттеріне қатысты шағымдар да айтарлықтай азайды.

Әділет министрлігіне бағынатын жеке сот орындаушыларына келетін болсақ, олардың қызметіне қатысты мәселе пісіп-жетілді және оны талқылау қажет. Әсіресе, егер сауда-саттық өтпесе, қарыз алушылардың мүлкін 50%-дық жеңілдікпен сатуға мүмкіндік беретін нормаға қатысты мәселе.

– Биыл қаңтарда Мемлекет басшысы халыққа 2016 жылға дейін берілген валюталық ипотекалық қарыздар мәселесін түпкілікті шешу туралы тапсырма берді. Егер 2016 жылдан бері елімізде валютамен ипотека берілмегенін ескерсек, Ұлттық Банктің қаржы нарығы тарихының осы бетін толығымен жабу мүмкіндігі бар гой?

– Биыл наурызда бағдарламаға жеке тұлғаларға 2016 жылғы 1 қаңтарға дейін валютамен берілген ипотекалық қарыздарды Ұлттық Банктің 2015 жылғы 18 тамыздағы, яғни бір АҚШ доллары үшін 188,35 теңге болатын бағаммен қайта қаржыландыруды көздейтін түзетулер бекітілді. Бағам айырмасының 156 млрд теңге шамасындағы сомасы Ұлттық Банк қаражатының есебінен өтелетін болады. Өз кезегінде, банктер қарыз алушылардың сыйақы, комиссиялар, тұрақсыздық айыбы бойынша 136 млрд теңгеден асатын сомадағы берешегін кешіреді. Президент әкімшілігімен бірлесіп ауқымды талдамалық жұмыс жүргізіп және Президенттің бұл тапсырмасын орындау шамамен 22 мың қарыз алушыны қамтиды деген тұжырымға келдік. Нәтижесінде бағдарламаны іске асыру қорытындысы бойынша Қазақстанда жеке тұлғалардың жылжымайтын тұрғын үймен қамтамасыз етілген барлық валюталық қарыздарының мәселесі толық шешілетін болады.

– Бағдарлама қалай іске асырылып жатыр?

– Біз қарыз алушылар тарапынан да, қаржы институттарының тарапынан да белсенділіктің төмен екенін байқап отырмыз. Түрлі коммуникациялық арналар арқылы валютамен ипотека алғандардың ағымдағы жылғы желтоқсанға дейін өзінің қарызын теңгеге айналдыру туралы өтінішпен банкке бару қажет екендігін бірнеше рет хабарладық. Алайда, 2018 жылғы 1 қазандағы жағдай бойынша банктер 28,4 млрд теңге сомаға валюталық ипотекалық қарыздарды қайта қаржыландыруға 3 460 өтінімді мақұлдады, 15,9 млрд теңге сомаға 2 282 қарыз қайта қаржыландырылды. Оқырмандарға бағдарламаның қолданылу мерзімі шектеулі екенін тағы бір ескерткім келеді. Бағдарлама мерзімі 2018 жылғы 30 желтоқсанда аяқталады, бұл ретте банктер өтінімдерді 2018 жылғы 15 желтоқсанға дейін қабылдайды. Өзінің борыштық жүктемесін жеңілдету үшін осындай жақсы мүмкіндікті пайдалануға белгілі бір себептермен қандай да бір әрекет жасамаған адамдар болашақта өздерінен басқа ешкімді кінәлай алмайды.

– Баспананы банктен жалдап алу арқылы оны сатып алу тетігі жайында айтып беріңізші.

– Қайта қаржыландыру бағдарламасын іске асыру арқылы біз бағдарламаға кірмей қалған немесе кіргенімен, бұрынғысынша кредиттерін төлей алмай отырған кейбір қарыз алушылардың тәуекел тобында қалғанын көрдік. Бірінші кезекте бұл ХӘОТ санатындағы қарыз алушыларға қатысты. Оларға қолдау көрсету үшін біз заңнамаға банктердің баспананы төлем жасауға қабілетсіз қарыз алушыларға жалға беруіне мүмкіндік беретін тұзетулер енгіздік. Әңгіме ипотека бойынша кепілге салынып, кейін банктің меншігіне өткен баспана жайында болып отыр. Қазіргі уақытта Ұлттық Банк тұрғын үйді жалға беру тетігін әзірледе. Бұл да азаматтарға қолдау көрсетуде бұрын-соңды болмаған қадам және өз баспанасын сақтап қалудағы бірегей мүмкіндік. Мұндай опцияны қанша қарыз алушы пайдалана алатындығы туралы айту қиын.

Қазіргі кезде әзірленіп жатқан жалға берілетін баспана тетігі, біздің пікірімізше, проблемалық ипотека алушылар бойынша жұмыстың қорытынды кезеңі болатынын атап өткім келеді. Банктердің осы санаттағы клиенттерінің проблемаларын шешу үшін бұрын-соңды болмаған шаралар қабылдап жатырмыз деп санаймын. Жіберген қатені жөндеуге бір ғана мүмкіндік беріледі. Банктер мен азаматтардың өздерінің жауапкершілігінің жоғары болуы болашақта осы нарықтағы жаңа проблемалардың туындауы жолындағы негізгі кедергі болуы керек. Олар мемлекеттің көмекке келе бермейтінін түсінуге тиіс. Сонымен қатар кредит ала отырып адамдар бірінші кезекте ақша қаражатын қайтару жөніндегі жауапкершілігін түсінуге тиіс. Басқармамызға келіп түсетін өтініштердің көпшілігі – қарыздар бойынша алған міндеттемелерін орындауға қабілетсіз азаматтардың өтініштері.

– Ипотека алушылардың борыштық ауыртпалығын жеңілдететін бағдарламалар халықта банк алдындағы борыштарын төлемеу мүмкіндігіне қатысты негізсіз күтулер туындатады деп қорықпайсыз ба?

– Дұрыс айтасыз, қоғамдық бірлестіктермен жұмыс істеген кезде біз олардың бірқатарында масылдық күйдегі азаматтар санатының пайда бола бастағанын көрдік. Мысалы, олар қандай да бір ерекше талаптар, мысалы, негізгі борышты толық есептен шығару сияқты шарттарды талап ете бастады. Біз міндеттемелері бойынша төлейтін қаражатты нақты ізден жүрген қарыз алушылармен ғана жұмыс істейтіндігімізді атап өткім келеді. Иә, қарыз алушылар өздерінің міндеттемелерін орындауы үшін жағдай жасаудың белгілі бір тетіктерін іздестіріп жатырмыз, бірақ борышты толық есептен шығару туралы талап қарастырылып жатқан жоқ және қарастырылмайды да. Егер қандай да бір қорам қайраткерлері адамдарға борыштардың толық кешірілетіндігі жайлы ертегі айтып жүрсе, оған сенбеңіздер.

– Қаржы институттарының онсыз да бай акционерлеріне көмек беру үшін бюджет қаражатын жұмсап, банктерге көмек көрсеткені үшін Ұлттық Банкті кейде сынға алып жатады...

– Егер сіз банк секторының қаржылық орнықтылығын арттыру бағдарламасы туралы айтып отырсаңыз, онда егер мемлекет Казкоммерцбанкке қолдау көрсетпеген болса, не болар еді. 2,4 трлн теңге көлеміндегі мемлекеттік қолдаудың арқасында 4 трлн теңгеден асатын сомадағы халықтың депозиттері, мемлекеттік, квазимемлекеттік және жеке компаниялардың ақшалай қаражаты сақталды. Ұлттық Банк оған қолдау көрсетпесе, нәтижесі қиындау болар еді. Bank RBK-мен де жағдай соған ұқсас, онда сомасы азырақ, бірақ айтарлықтай қомақты болатын. Осылайша, қаржылай қалыпқа келтіру бағдарламасы туралы шешім ең алдымен банктердің акционерлеріне қолдау көрсетікміз келгендіктен емес, қаншама жеке тұлғалардың ақшасын құтқаруға негізделді. Егер осы қаржы институттарының банкроттық тетігі іске асырылмаса, қарапайым азаматтар, кәсіпкерлер өз ақшаларын жоғалтуы мүмкін еді. Қаржылай қолдау акционерлері қаржы институттарын капиталдандыруға өзбен емес, нақты ісімен қатысуға дайын банктерге ғана көрсетіледі. Айта кетейін айт, мемлекеттің ақшасы оларға қайтарымдылық, мерзімділік және төлемділік негізінде беріледі. Сондықтан да бұл жерде қайырымдылық туралы айту мүлдем орынсыз.

– Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғай отырып, банктердің жеке адамдармен жұмыс істеуін ынталандырмау тәуекелі жоқ па?

– Қазір біз банк секторының, расында да, қатты реттелгенін көріп отырмыз. Біз бұл жұмысты шексіз жалғастыра беруіміз, тұтынушының құқықтарын қорғау үшін нарықтан одан әрі реттей беруіміз мүмкін. Бірақ тұтынушылар құқықтарын қорғау саласында жаңа реттеу нормаларының қабылдануы банктердің жеке тұлғаларды кредиттеуді тоқтатуына әкеп соғуы мүмкін, одан қаржы институттары да, тұтынушылар да зиян шегеді. Бұған жол бермес үшін біз банктерге өз клиенттерінің қаржылық сауаттылығын арттыру, сол арқылы меншікті жауапкершілігін көтеру жұмысына белсендірек қатысуды ұсынамыз. Егер банктер қызмет көрсету сатысында өздерінің әлеуетті қарыз алушыларына барлық болуы мүмкін тәуекелдер туралы түсіндіргенде, кредиттер бойынша төлем жүргізбеу проблемаларының көпшілігіне жол бермеуге болар еді. Ашық әрі түсінікті қаржылық өнімдер мен қызметтерді құру, қаржылық сауаттылықты және, тиісінше, тұтынушылардың қаржы секторына деген сенімін арттыру бөлігінде қаржы ұйымдарының әлеуметтік тұрғыдан жауапты болуын қалыптастыру халықтың жалпы экономикалық белсенділігін көтереді, ал бұл тұтастай алғанда қаржы секторын дамытады.

Осы проблемаға көңіл бөлу үшін сұхбат аландарының бірі биыл 16 қарашада Қаржыгерлер конгресінің шеңберінде өтетін қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғауға арналған сессия болады. Соған байланысты қаржы ұйымдарын пікірталаска қатысуға шақырамыз.

Бұл ретте тұтынушылардың құқықтарын қорғау саласында сақтандыру компанияларының қызметін жан-жақты реттеу кажет екенін көріп отырмыз. Кейбір сақтандыру шарттарының талаптары көбіне күрделі әрі түсініксіз болады, бұл клиентті толық көлемде қорғауды қамтамасыз етпейді. Сонымен бірге барлы қазақтандар нарығының дамуын және тараптардың өзара қарым-қатынасы қағазсыз салаға ауысып жатқан цифрландыруды ескере отырып, ол саладағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелерін мұқият қарауымыз қажет. Бұл ретте нарықтың осы секторларындағы реттеу кезінде қаржы секторының өкілдері мен олардың клиенттері арасындағы өзара іс-қимылды және диалогты реттеудегі өзіміздің бай тәжірибемізді пайдалана алатынымыз анық.

ҰЛТТЫҚ БАНК ХАБАРЛАЙДЫ, ТҮСІНІКТЕМЕ БЕРЕДІ, ТҮСІНДІРЕДІ

РЕТ ЖҮРГІЗІЛЕДІ»

іске асыруы кемінде 50 мың отбасы өз баспанасын сақтауға көмектеседі.

Нәтижесі көңіліміздан шығады

Ипотекалық қарыз алушылардың мүддесін білдіретін қоғамдық бірлестіктердің басшылары елімізде басшылығына және Ұлттық Банкке олардың пәтер мәселесіне қолдау көрсеткені және оны шешіп бергені үшін алғыс білдіреді.

«КӘУСӘР-БҰЛАҚ» әлеуметтік көмек көрсету орталығы» қоғамдық бірлестігінің президенті Ұлданай Қамбарова:

«КӘУСӘР-БҰЛАҚ» әлеуметтік көмек көрсету орталығы» қоғамдық бірлестігі ҚР Президентіне, ҚР Үкіметіне, ҚР Президентінің Әкімшілігіне, ҚР Ұлттық Банкіне және ҚР Ұлттық Банкінің Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау және сыртқы коммуникациялар басқармасына өзінің кеңесі алғысын білдіреді. Сіздерге және сіздердің қызметкерлеріңізге үлкен алғысымызды білдіргімiз келеді! Бүгін Қазақстанда борышкер азаматтардың кепілдегі жылжымайтын мүлкін сақтау жөніндегі ипотекалық проблемалар оңтайлы шешілуде, борыштық жүктеме азайтылды, пайыздық мөлшерлеме төмендетілді және кредиттеу мерзімі 20 жылға дейін ұзартылды. Сіздердің еліміздің ипотека алушыларының проблемаларын шешудегі ауыр еңбектеріңізге ризамыз. Сіздерге зор денсаулық, ұзақ өмір және барлық істеріңізге береке тілеймiз. Бұл мәселе түпкілікті шешілді деуге болмайды. Ипотекалық қарыз алушыларды одан әрі қорғау және жалғыз баспананы сақтау бойынша алда әлі де бірлесіп үлкен жұмыс жасауымыз қажет.

«Арнамыс-5» ҚБ Торағасы Қанағат Такеева:

«Мүмкіндікті пайдалана отырып Президентке оның азаматтардың өмірін жақсартуға деген ниеті үшін және Ұлттық Банктің басшысына Президенттің тапсырмаларын жедел іске асырғаны және қарыз алушыларға адамгершілікпен қарағаны үшін алғысымды білдіргім келеді. Біздің ипотекалық эпопеямыз шамамен 11 жылға созылды. Ол болашаққа деген үмітсіз, қалыпты өмірге оралуға деген тұспалсыз өмір сүрген жылдар болды. Адамның еркін қозғалыссыз, өз өмірінің ғана емес, өз балаларының өмірі мен болашағын еркін жоспарлай алмай, бүкіл мүлкімен қоса тыйыммен өмір сүруі қорқынышты. Біздің Президентіміз Үкіметтен шағын және орта бизнеске қолдау көрсету жөнінде шаралар әзірлеуді үнемі талап етіп отырады, бірақ қабылданып жатқан шаралар кәсіпкерлер объектілерінің көпшілігі 2005 жылдан бері екінші деңгейдегі банктерде олардың проблемалық қарыздарын қамтамасыз ету ретінде, объектілердің бір бөлігі наубайханалар, кондитерлік орталықтар, балабақшалар, шаруа қожалықтары, элеваторлар және басқа да көптеген объектілер банктердің балансына қабылданғанын ескермейді. Банктердің борыштарды өндіріп алу жөніндегі жұмысына байланысты кәсіпкерлер өз жұмыстарын тоқтатып, бұл объектілерді қалдыруға мәжбүр болады. Қызмет көрсетілмегеннен кейін бұл объектілер жарамсыз болып қалады. Бұл кәсіпкерлер мемлекеттің қолдауына, бизнесті қалыпқа келтіру үшін жағдайлардың жасалуына мұқтаж. Үкіметке кәсіпкерлерге қолдау көрсету және коммерциялық объектілерді оңалту жөніндегі пилоттық жобаны іске қосуды ұсынамыз, ол банктердегі өтімсіз активтерді азайтуға, шағын және орта бизнеске қолдау көрсетуге, халықты жаңа жұмыс орындарымен қамтамасыз етуге және елдің экономикасын көтеруге мүмкіндік берген болар еді».

Айқарма бетті дайындаған **Думан АНАШ,** «Егемен Қазақстан»