

## АҚПАРАТТЫҚ ХАБАР

2021 жылғы 3 ақпан

### **Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын бұзғаны үшін қаржы реттеушісі 2020 жылы қаржы ұйымдарына 127,3 млн теңге айыппұл салды**

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзуы тұрғысынан қаржы ұйымдары жол берген бұзушылықтарды мониторингтеу және талдау шеңберінде ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі (бұдан әрі – Агенттік) қаржы ұйымдарына тиісті ықпал ету шараларын және әкімшілік жаза қолданады.

Мәселен, 2020 жылы екінші деңгейдегі банктерге, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдарға, сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымдарына, коллекторлық агенттіктерге және микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдарға қатысты **127,3 млн теңгеден** асатын сомаға **103** қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шарасы, **276** жазбаша ұйғарым және **253** әкімшілік жаза қолданылған.

### **I. Екінші деңгейдегі банктерге, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдарға (бұдан әрі - банктер) қатысты ықпал ету шаралары**

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзғаны үшін Агенттік 2020 жылы:

- ✓ **94** қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шарасын;
- ✓ **4** жазбаша ұйғарым;
- ✓ **75** әкімшілік жаза қолданды.

Жүргізілген талдау нәтижелері банктердің көп жағдайда:

- ішкі қағидаларды, рәсімдерді, процестерді сақтамау;
- банктік қарыздарға қызмет көрсету;
- төлемдер және ақша аударымдары;
- клиенттердің шоттарына қызмет көрсету;
- банктік қызметтер туралы жарнамада банк лицензиясы нөмірінің және лицензия берген орган атауының болмауы;
- бұқаралық ақпарат құралдарында шындыққа сәйкес келмейтін жарнаманы жариялау және қарыздар бойынша сыйақы шамалары туралы ақпаратты жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін көрсетпей тарату бойынша бұзушылықтарға жол бергенін көрсетті.

**Банктерге қатысты қолданылған әкімшілік жазалардың жалпы сомасы 38,8 млн теңге болды.**

Банктер жол берген, олар үшін әкімшілік жауапкершілік көзделген негізгі бұзушылықтар мыналар болды:

- төлем және (немесе) ақша аударымы бойынша нұсқауды орындаудың Төлемдер туралы заңда белгіленген мерзімдерінің бұзылуы
- Төлемдер туралы заңда айқындалған нұсқауды орындаудан бас тарту үшін негіздер болмаған жағдайда, төлем және (немесе) ақша аударымы бойынша нұсқауды орындаудан негізсіз бас тарту (заңнаманың нормаларына сәйкес бұрын орындалмаған төлем тапсырмалары (сомасы бірдей, оның ішінде бірнеше төлем тапсырмасына бөлінген) қайтадан ұсынылған жағдайда, төлем және (немесе)

- ақша аударымы бойынша нұсқауларды орындау мәселесі қаралған кезде төлем тапсырмаларын орындамау бір құқық бұзушылық ретінде қабылданады);
- қарыздар бойынша сыйақының шамалары туралы ақпаратты тарату кезінде жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесін көрсету жөніндегі міндетті орындамау;
  - бұқаралық ақпарат құралдарында жарияланған күні шындыққа сәйкес келмейтін жарнаманы жариялау;
  - кредиттік бюроға ақпаратты уақтылы бермеу және кредиттік тарих субъектілеріне қатысты дұрыс емес мәліметтерді беру;
  - кредиттік тарих субъектісі туралы мәліметтерді кредиттік бюроларға оның келісімінсіз беру;
  - кредиттік тарих субъектісінің келісімінсіз кредиттік есеп алу.

## **II. Сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымдарына қатысты ықпал ету шаралары**

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін бұзғаны үшін сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымдарына қатысты бақылау және қадағалау функцияларын жүзеге асыру барысында Агенттік 2020 жылы:

- ✓ **9 ұсынымдық қадағалап ден қою шарасын;**
- ✓ **6 әкімшілік жаза қолданды.**

### **Ұсынымдық қадағалап ден қою шаралары:**

- сақтандырушының жәбірленушіге (пайда алушыға) немесе олардың өкілдеріне көлік құралына келтірілген зиянның мөлшері туралы есеп беру үшін белгіленген мерзімді бұзғаны;
- жәбірленушіні (пайда алушыны) немесе оның өкілін көлік құралына келтірілген зиянның мөлшері туралы есеппен таныстырмағаны;
- бүлінген көлік құралын суретке түсіру кезінде өлшеу құралын (масштабты сызғышты) қолданбағаны;
- бүлінген көлік құралын тексермей-ақ көлік құралына келтірілген зиян мөлшері туралы есеп жасағаны;
- калькуляцияның көлік құралына келтірілген зиянның мөлшерін айқындау қағидаларының талаптарына сәйкес келмегені үшін қолданылды.

**Сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымдарына қатысты шығарылған әкімшілік жазалардың жалпы сомасы 1,8 млн теңгені құрады.** Олар үшін әкімшілік жауаптылық көзделген, сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымдары тарапынан жол берілген бұзушылықтар сақтандыру төлемін уақтылы жүзеге асырмау, сақтандыру төлемін жүзеге асырмау және мемлекеттік бақылау және қадағалау органына анық емес ақпарат беру болып табылады.

## **III. Микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдарға қатысты ықпал ету шаралары**

МҚҚЖҰ (микрокредиттер беру жөніндегі қызметті жүзеге асыратын микроқаржы ұйымы, кредиттік серіктестік, ломбард) лауазымды тұлғалары мен қызметкерлерінің заңсыз әрекеттерін немесе әрекетсіздігін анықтаған кезде Агенттік шектеулі ықпал ету шараларын және санкцияларды қолданады. МҚҚЖҰ-ға шектеулі ықпал ету шарасының бірі ретінде орындалуы міндетті жазбаша ұйғарым қолданылады.

**МҚҚЖҰ-ға қатысты анықталған бұзушылықтардың нәтижелері бойынша Агенттік 2020 жылы:**

- ✓ **262 жазбаша ұйғарым;**
- ✓ **165 әкімшілік жаза қолданды.**

Жүргізілген талдау нәтижелері МҚҚЖҰ-ның мынадай:

- Хабарлау қағидаларының, Микрокредиттер беру бойынша қызметтерді бекіту туралы хабарламалар жіберу кезінде Микрокредит беру туралы шарт жасасу тәртібінің талаптарын бұзуға;
- микрокредит беру туралы шарттың Қазақстан Республикасы заңнамасының талаптарына сәйкес келмеуіне байланысты бұзушылықтарға жол бергендігін көрсетті.

**МҚҚЖҰ-ға қатысты тағайындалған әкімшілік жазаның жалпы сомасы 85,1 млн теңгені құрады.** Әкімшілік жауапкершілік көзделген, МҚҚЖҰ жол берген негізгі бұзушылықтар:

- микрокредит беру туралы шарттарда жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшерін көрсетпеу, анық көрсетпеу және оның шекті мөлшерінен асып кетуі;
- кредиттік бюроға кредиттік тарих субъектілері бойынша мәліметтерді, оларды Қазақстан Республикасының кредиттік бюро және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы заңнамасына сәйкес ұсыну талап етілетін уақытта ұсынбау;
- кредиттік бюроға дәйексіз мәліметтерді ұсыну;
- «Микроқаржылық қызмет туралы» Қазақстан Республикасының заңнамасымен көзделмеген қызметті жүзеге асыру;
- кәсіпкерлік қызметті жүзеге асыра бастағаны туралы хабардар етпеу болып табылады.

#### ***IV. Коллекторлық агенттіктерге қатысты ықпал ету шаралары***

«Коллекторлық қызмет туралы» ҚР Заңына сәйкес коллекторлық агенттіктерге қатысты шектеулі ықпал ету шаралары мен санкциялар қолданылады. Мәселен, шектеулі ықпал ету шараларының бірі орындалуға міндетті коллекторлық агенттіктің анықталған бұзушылықтарды және (немесе) себептерін, сондай-ақ оларды жасауға ықпал еткен жағдайларды жоюға және (немесе) анықталған бұзушылықтарды және (немесе) себептерін, сондай-ақ оларды жасауға ықпал еткен жағдайларды жою бойынша іс-шаралар жоспарын белгіленген мерзімде ұсынуға бағытталған орындалуға міндетті түзету шараларын қабылдауға жазбаша ұйғарым болып табылады.

**Анықталған бұзушылықтар бойынша коллекторлық агенттіктерге қатысты 2020 жылы Агенттік:**

- ✓ **10 жазбаша ұйғарым;**
- ✓ **7 әкімшілік жаза қолданды.**

Жүргізілген талдау нәтижелері коллекторлық агенттіктер мыналарға байланысты бұзушылықтарға жол бергенін көрсетті:

- қарыздар бойынша берешекті өтеу есебінен төлемдер қабылдауға шектеу белгілеу;
- борышкермен өзара іс-қимыл жүргізу барысын аудио- немесе бейнетехника құралдары арқылы тіркеуді жүзеге асырмау;
- коллекторлық агенттік қызметкерінің бастапқы байланысқа шыққан кезде Коллекторлық қызметті жүзеге асыру қағидаларында белгіленген ақпаратты хабарламауы;
- борышкердің өкіліне Қазақстан Республикасы заңнамасының нормаларына сәйкес келетін сенімхат бойынша сұралған мәліметтерді ұсынбау;
- коллекторлық агенттіктің орналасқан жерінің өзгергені туралы Агенттікке хабарлау мерзімін бұзу;
- борышкерді берешектің мөлшеріне, сипаттамасына және туындау негіздеріне қатысты жаңылыстыруға әкелетін жосықсыз әрекеттерді жүзеге асыру;

- аудиожазба материалдарын борышкермен өзара іс-қимыл жүргізген күннен бастап алты ай ішінде сақтауды қамтамасыз етпеу.

**2020 жылы коллекторлық агенттіктерге қатысты қолданылған әкімшілік жазалардың жалпы сомасы 1,6 млн теңгені құрады.** Әкімшілік жауапкершілік көзделген коллекторлық агенттіктердің жол берген бұзушылықтары:

- шектеулі ықпал ету шарасын қолдану арқылы жүктелген міндеттерді орындамау;
- Коллекторлық қызметті жүзеге асыру қағидаларын сақтамау;
- кредиттік бюроларға және Агенттікке анық емес мәліметтерді ұсыну.

Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың қандай да бір банк, сақтандыру (қайта сақтандыру) ұйымы, МҚҚЖҰ және коллекторлық ұйымдар ұсынатын банктік қызмет көрсетудің тиімділігі мен сапасына толық шолу жасауы және дербес айқындауы үшін [Агенттік](#) өзінің ресми интернет-ресурсында қабылданған қадағалап ден қою шаралары (қадағалап ден қоюдың ұсынымдық шараларынан басқа) және санкциялар (айыппұлдар) туралы ақпаратты орналастырады.

**Қаржылық қызметтерді тұтынушылар өз құқықтары бұзылған жағдайда Агенттікке және аумақтық тиістілігі бойынша Агенттіктің Өңірлік өкілдер басқармаларына:**

- А15С9Т5, Алматы қ., Көктем 3, 21-үй мекенжайы бойынша Агенттікке жазбаша;
- info@finreg.kz, TAL@finreg.kz электрондық пошталары арқылы;
- «Fingramota Online» мобильдік қосымшасы арқылы (App Store, Play Market-тен жүктеу үшін қолжетімді, сондай-ақ web-нұсқасы да қолжетімді);
- Агенттіктің Өңірлік өкілдер басқармаларына (байланыс деректері Агенттіктің сайтында көрсетілген) **өтініш жасай алады.**

**Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша мына жедел желі телефоны бойынша хабарласыңыздар: +7 (727) 237 1000**  
*(жұмыс режимі: дүйсенбі – жұма сағ. 9.00-ден 17.00-ге дейін)*

*баспасөз қызметі телефоны: +7 727 237 1090*  
*БАҚ сұратулары үшін: [press@finreg.kz](mailto:press@finreg.kz)*