

FTAMP 10.31.51

DOI: <https://doi.org/10.62687/VLJ.1.1.2025.7>

ҚАРЫЗ АЛУШЫЛАРДЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫН ҚОРҒАУДЫҢ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ТӘЖІРИБЕСІ ЖӘНЕ ОНЫ ҚАЗАҚСТАНДА ҚОЛДАНУ МҮМКІНДІКТЕРІ

¹Б.Н. Төлеген*^{id}, ²А.С. Ибраев^{id}

¹Қазақстан Республикасы Әділет министрлігі,

²Астана Халықаралық университеті, Астана, Қазақстан

*e-mail: Btlegen60@gmail.com

Б.Н. Төлеген – Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің Мәжбүрлеп орындату комитеті жеке сот орындаушыларының қызметін бақылау басқармасының сарапшысы; Астана халықаралық университетінің магистранты, Астана қаласы, Қазақстан, e-mail: Btlegen60@gmail.com, <https://.0009-0003-4631-796X>

А.С. Ибраев – PhD, Астана халықаралық университеті Құқық жоғары мектебінің аға оқытушысы, Астана қаласы, Қазақстан, e-mail: alisher-ibraev@mail.ru, <https://.0000-0002-7082-4393>; Researcher ID WOS: X-1235-2018; Scopus Author ID: 57879500600

Аңдатпа. Мақалада қарыз алушылардың құқықтарын қорғаудың халықаралық тәжірибесіне терең талдау жүргізіліп, әртүрлі елдерде қолданылатын құқықтық механизмдер мен тәжірибелер, сондай-ақ олардың Қазақстандағы әлеуетті бейімделуі қарастырылады. Тұтынушылық несиелендіруді реттеудің негізгі аспектілері, оның ішінде несиелеу шарттарының ашықтығын қамтамасыз ету шаралары, жосықсыз несие берушілерден қорғау тетіктері, сондай-ақ халықтың қарыз жүктемесін азайтуға бағытталған құралдар қарастырылады. Қарыз алушыларды қорғаудың әртүрлі тәсілдерінің тиімділігін көрсететін деректер мен талдамалық материалдар келтіріледі, сондай-ақ халықаралық тәжірибенің табысты жағдайлары егжей-тегжейлі талданады. Салыстырмалы талдау шеңберінде Еуропалық Одақты, АҚШ-ты және Азия елдерін қоса алғанда, тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесі дамыған елдердегі заңнамалық бастамалардың ерекшеліктері және олардың Қазақстанда қолданылу мүмкіндігі қарастырылады. Еліміздегі кредиттік рейтингін қалыптастыру жүйесін жетілдіру мәселелеріне талдау жасалады. Қазақстандағы қарыз алушылардың құқықтарын қорғаудың қазіргі жағдайын бағалауға, заңнамадағы және құқық қолдану практикасындағы әлсіз жақтарды анықтауға ерекше назар аударылады. Кредиторлар қызметін бақылаудың тиімді тетіктерін енгізуді, қаржы омбудсмені жүйесін дамытуды және кредиттік ұйымдарға мемлекеттік қадағалауды күшейтуді қоса алғанда, халықаралық тәжірибе тұрғысынан ұлттық реттеуді жетілдіру перспективалары қаралады. Осылайша, мақала халықаралық стандарттар мен озық тәжірибелерге негізделген қарыз алушыларды қорғау мәселелерін зерделеудің кешенді тәсілін ұсынады және оларды Қазақстан жағдайларына бейімдеу бойынша ұсыныстарды тұжырымдайды. Зерттеудің мақсаты - қарыз алушылардың құқықтарын қорғау саласындағы халықаралық тәжірибені зерттеп, оны Қазақстанға бейімдеу ұсыныстарын әзірлеу.

Түйін сөздер: тұтынушылық несие, қаржылық сауаттылық, омбудсмен, кредиттік рейтинг.

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ ЗАЩИТЫ ПРАВ ЗАЁМЩИКОВ И ВОЗМОЖНОСТИ ЕГО ПРИМЕНЕНИЯ В КАЗАХСТАНЕ

¹Б.Н. Төлеген*, ²А.С. Ибраев

¹Министерство юстиции Республики Казахстан,

²Международный университет Астана, Астана, Казахстан

*e-mail: Btlegen60@gmail.com

Б.Н. Төлеген – эксперт управления по контролю за деятельностью частными судебными исполнителями Комитета принудительного исполнения Министерства юстиции Республики

Казахстан; магистрант Международного университета Астаны, Астана, Казахстан, e-mail: Btlegen60@gmail.com, <https://.0009-0003-4631-796X>

А.С. Ибраев – PhD, старший преподаватель Высшей школы права Международного университета Астана, Астана, Казахстан, e-mail: alisher-ibraev@mail.ru, <https://.0000-0002-7082-4393>; Researcher ID WOS: X-1235-2018; Scopus Author ID: 57879500600

Аннотация. В статье будет проведен углубленный анализ международного опыта защиты прав заемщиков, рассмотрены правовые механизмы и практики, применяемые в разных странах, а также их потенциальная адаптация в Казахстане. Рассматриваются основные аспекты регулирования потребительского кредитования, в том числе меры по обеспечению прозрачности условий кредитования, механизмы защиты от недобросовестных кредиторов, а также инструменты, направленные на снижение долговой нагрузки населения. Приводятся данные и аналитические материалы, отражающие эффективность различных способов защиты заемщиков, а также детально анализируются успешные случаи международной практики. В рамках сравнительного анализа будут рассмотрены особенности законодательных инициатив в странах с развитой системой защиты прав потребителей, включая Европейский союз, США и страны Азии, и возможность их применения в Казахстане. Будет проведен анализ вопросов совершенствования системы формирования кредитного рейтинга страны. Особое внимание уделяется оценке современного состояния защиты прав заемщиков в Казахстане, выявлению слабых мест в законодательстве и правоприменительной практике. Рассматриваются перспективы совершенствования национального регулирования с точки зрения международного опыта, включая внедрение эффективных механизмов контроля за деятельностью кредиторов, развитие системы финансового омбудсмена и усиление государственного надзора за кредитными организациями. Таким образом, в статье представлен комплексный подход к изучению вопросов защиты заемщиков, основанный на международных стандартах и передовом опыте, и сформулированы рекомендации по их адаптации к условиям Казахстана. Цель исследования – изучить международный опыт в области защиты прав заемщиков и разработать предложения по его адаптации в Казахстане.

Ключевые слова: потребительский кредит, финансовая грамотность, омбудсмен, кредитный рейтинг

INTERNATIONAL EXPERIENCE IN PROTECTING BORROWERS' RIGHTS AND THE POSSIBILITIES OF ITS APPLICATION IN KAZAKHSTAN

¹B.N. Tolegen*, ²A.S. Ibrayev

¹Ministry of Justice of the Republic of Kazakhstan,

²Astana International University, Astana, Kazakhstan

*e-mail: Btlegen60@gmail.com

B.N. Tolegen – is an expert of the Department for Monitoring the Activities of Private Bailiffs of the Committee for Enforcement of the Ministry of Justice of the Republic of Kazakhstan and a graduate student of the Astana international university, Astana, Kazakhstan, e-mail: Btlegen60@gmail.com, <https://.0009-0003-4631-796X>

A.S. Ibrayev – PhD, Senior Lecturer at the Higher School of Law of «Astana» International University, Astana, Kazakhstan, e-mail: alisher-ibraev@mail.ru, <https://.0000-0002-7082-4393>; Researcher ID WOS: X-1235-2018; Scopus Author ID: 57879500600

Abstract. The article will provide an in-depth analysis of international experience in protecting borrowers' rights. It will consider legal mechanisms and practices used in different countries and their potential adaptation in Kazakhstan. The main aspects of consumer lending regulation will be discussed, including measures to ensure transparency of credit terms, mechanisms to protect against unscrupulous lenders, and tools aimed at reducing debt burdens for the population. Data and analytical materials will be presented to reflect the effectiveness of different methods of protecting borrowers, as well as successful international practices. Comparative analysis will examine legislative initiatives

in countries with developed consumer protection systems, such as the European Union and the United States, and explore their potential application in Kazakhstan. The article discusses the issues of improving the country's credit rating system. Special attention is paid to analyzing the current state of borrowers' rights protection in Kazakhstan, as well as identifying weaknesses in legislation and enforcement practice. The paper considers the prospects for improving national regulation based on international experience, including the introduction of mechanisms for monitoring creditors' activities, the development of an ombudsman system, and strengthening state supervision over credit institutions. This article presents a comprehensive approach to studying borrower protection issues, based on international standards and best practices. It also makes recommendations for adapting these practices to the conditions in Kazakhstan. The main goal of the study is to analyze international experience in protecting borrowers' rights and propose ways to apply it in Kazakhstan.

Key words: consumer credit, financial literacy, ombudsman, credit rating

Кіріспе. Қарыз алушылардың құқықтарын қорғау мемлекеттің қаржылық тұрақтылығының негізгі аспектілерінің бірі болып табылады, өйткені халықтың несиелік жүктемесі тікелей банк секторының әл-ауқатының деңгейіне, экономикалық өсуіне және тұрақтылығына әсер етеді. Несиелеу қолжетімді болып, қаржы нарықтары қарқынды дамып жатқан қазіргі жағдайда қарыз алушыларды тұрақсыз кірістермен, пайыздық мөлшерлемелердің өсуімен және несиелеудің ашық емес шарттарымен байланысты ықтимал тәуекелдерден қорғаудың тиімді тетіктерін қамтамасыз ету ерекше маңызды.

2025 жылғы 1 наурыздағы жағдай бойынша ҚР ЕДБ-де халықтың несиелер бойынша жалпы қарызы 14 триллионнан астам теңгені құрады, бұл соманың едәуір бөлігі тұтынушылық несиелерге тиесілі, олар көбінесе ұзақ мерзімді инвестициялар немесе активтерді сатып алу үшін емес, ағымдағы шығындарды жабу үшін алынды (Миф о закредитованности: кто в Казахстане на самом деле берёт кредиты?, 2025).

Орташа алғанда, жұмыс істейтін әрбір азаматтың банктер 1,5 миллион теңгеден асады. Сонымен бірге, қарыз құрылымы қарыз алушылардың едәуір бөлігінің бір уақытта бірнеше несиеге ие екендігін көрсетеді, бұл экономикалық жағдай нашарлаған жағдайда дефолт қаупін арттырады.

2022 жылы Қазақстанда мерзімі өткен берешек деңгейі несиелердің жалпы көлемінің 8,2%-ын құрады, бұл азаматтардың алдында тұрған елеулі қаржылық қиындықтарды көрсетеді. Жоғары инфляция, кірістердің тұрақсыздығы және өмір сүру құнының өсуі жағдайында көптеген қарыз алушылар қиын қаржылық жағдайға тап болып, мәжбүр болады қайта кредиттелуге немесе қарыздар бойынша төлемдерді жүзеге асыра алмау салдарынан сот процестеріне тап болады. Бұл проблема әсіресе халықтың әлеуметтік осал топтарына қатты әсер етеді, олар көбінесе несиелеуге байланысты қаржылық тәуекелдер мен құқықтар туралы жеткілікті білімге ие емес.

Банктер мен микроқаржы ұйымдарының қызметін реттейтін қолданыстағы заңнамалық актілерге қарамастан, тәжірибе көрсеткендей, көптеген қарыз алушылар жосықсыз несиелік өнімдерге, жасырын төлемдерге, төлемдерді кешіктіргені үшін шектен тыс айыппұлдарға және өндіріп алудың агрессивті әдістеріне тап болады. Бұл қорғаныс механизмдерін жетілдіру қажеттілігін көрсетеді қарыз алушылар және несиелік нарығын реттеудің халықаралық стандарттарын енгізу.

Материалдар мен әдістер. Несиелеу саласын тиімді реттеу және қарыз алушылардың құқықтарын қорғау қаржы жүйесінің тұрақтылығын қамтамасыз етудің қажетті шарттарына айналады. Бұл саладағы мемлекеттік саясат несиелік берушілердің қызметін бақылауға ғана емес, сонымен бірге халықтың қаржылық сауаттылығын арттыруға, дауларды шешудің баламалы тетіктерін дамытуға, сондай-ақ несиелік жүктемені бақылаудың заманауи құралдарын енгізуге бағытталуы керек. Халықаралық тәжірибе Қазақстанға пайыздық мөлшерлемелерді реттеуді, мамандандырылған омбудсмендерді құруды/дамыту және проблемалық несиелерді қайта қаржыландыру бағдарламаларын әзірлеуді қоса алғанда, қарыз алушыларды қорғаудың табысты үлгілерін ұсына алады.

Талқылау мен қорытындылар. Қарыз алушылардың құқықтарын қорғаудың халықаралық тәжірибесі.

Әр түрлі елдерде қарыз алушылардың құқықтарын қорғау олардың қаржылық жүйелерінің ерекшеліктерін, халықтың несиелік деңгейі мен құқықтық мәдениетін ескере отырып дамиды. Дегенмен, тиімді тетіктердің көпшілігінің негізінде үш негізгі қағида жатыр: несиелеу шарттарының ашықтығы, жосықсыз несие берушілерден қорғау және дауларды шешу тетіктеріне қолжетімділік.

Еуропалық Парламент пен Кеңестің 2008 жылғы 23 сәуірдегі тұтынушылық несиелеу шарттары туралы 2008/48/ЕС директивасы тұтынушылық несиелер саласындағы ЕО елдерінің заңнамасын үйлестіруге бағытталған. Оның мақсаты-тұтынушыларды қорғаудың жоғары деңгейін қамтамасыз ету және тұтынушылық несиелеудің ашық және тиімді нарығын құру. Несие берушілер тұтынушыларға несие шарты жасалғанға дейін стандартты ақпарат беруге міндетті. Бұл мыналарды қамтиды:

- несие сомасы;
- шарттың қолданылу мерзімі;
- пайыздық мөлшерлеме;
- ай сайынғы төлемдер;
- төлеуге жататын жалпы сома.

Бұл нормалар тұтынушыларға әртүрлі ұсыныстарды салыстыруға және негізделген шешімдер қабылдауға мүмкіндік береді. Несие берушілер қажетті ақпаратты пайдалана отырып, шарт жасасқанға дейін тұтынушының несиелік қабілетін бағалауға міндетті (2008/48/ЕС Директивасы, 2008:70-72).

Қазақстан Республикасының заңнамасында (Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының «Микрокредит беру туралы шартты жасасу тәртібін, оның ішінде шарттың мазмұнына, ресімделуіне және микрокредиттің толық құны (микрокредит бойынша артық төленетін сома, микрокредит мәні) туралы ақпаратты қамтитын оның бірінші бетіне, микрокредит беру туралы шарттың міндетті шарттарына қойылатын талаптарды, сондай-ақ микрокредитті өтеу кестесінің нысанын бекіту туралы» 2019 жылғы 29 қарашадағы № 232 қаулысы, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2019 жылғы 29 қарашадағы № 232 қаулысына 1-қосымша 3 тармағы(())тұтынушылардың құқықтарын қорғау мақсатында Еуропа Одағының 2008/48/ЕС директивасына ұқсас нормалар бар. Микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйымдары (МҚҰ) жеке тұлғамен микрокредит беру туралы шарт жасасқанға дейін микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын ұйым жеке тұлғаны оның микрокредит алу үшін жүгінген тәсіліне қарамастан жылдық пайызбен сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері, жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің мөлшері (микрокредиттің нақты құны), микрокредит бойынша артық төлем сомасы туралы хабардар етеді, сондай-ақ қарыз алушының осы шарт бойынша кредиттік досьесіне қоса берілетін, микроқаржы ұйымы жүзеге асырған іс-шаралар тізбесін міндетті түрде белгілей отырып, Микроқаржылық қызмет туралы Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V Заңы 7-бабы 2-тармағының 4) және 5) тармақшаларында көзделген іс-шараларды жүзеге асырады (Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасы, 2019 жылғы 29 қарашадағы № 232 қаулысы.).

Және де тұтынушылар келісімшарт мерзімі аяқталғанға дейін несиені толық немесе ішінара өтеуге құқылы. Бұл жағдайда несие беруші әділ және объективті негізделген өтемақыны талап ете алады, бірақ белгілі бір деңгейден аспайды. Сонымен қатар, заем алушылар несиені мерзімінен бұрын (толық немесе жартылай) өтеуге құқылы, ал несие беруші тек әділ өтемақыны ғана талап ете алады. Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының «Микрокредит алу үшін қажетті құжаттардың тізбесін, сондай-ақ Микрокредит беру туралы шарт бойынша кредиттік дерекнама жүргізу қағидаларын бекіту туралы» 2019 жылғы 26 қарашадағы № 210 қаулысы 1-қосымша 1-тармақ, 5) тармақшасына сай Микрокредит алу үшін өтініш беруші-жеке тұлға қарыз алушының борыштық жүктемесінің коэффициентін есептеу үшін қажетті құжаттар және ақпараттарды ұсынады. Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының «Микроқаржылық қызметті жүзеге асыратын

ұйым қарыз алушысының борыштық жүктемесінің коэффициентін есептеу қағидаларын және шекті мәнін бекіту туралы» 2019 жылғы 28 қарашадағы № 215 қаулысы 2-тарауына сай Микроқаржы ұйымы қарыз алушының борыштық жүктемесінің коэффициентін екі кезеңмен есептейді:

- 1) бірінші кезең – қарыз алушының төлем қабілеттілігін бағалау;
- 2) екінші кезең – қарыз алушының борыштық жүктемесінің коэффициентін есептеу (Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасы, 2019 жылғы 26 қарашадағы № 210 қаулысы).

Ал тәжірибеде бұл тарауды талаптарды кейбір МҚҰ - дар тарапынан орындалмайды және қарыз алушы азаматтар бұл талаптарды айналып өтеді. Талаптарды орындалмауының негізгісі ретінде келесі факторларды атап өтуге болады.

1. Көптеген азаматтар микроқаржылық ұйымдарынан төлеу қабілетін тексерусіз несие алады.

2. Кейбір азаматтар магазиндерден тауарлы несие алып, сатушымен келісіп, тауарды қайтарып ақшалай қаражат алады. Бұл әдіс банктік және МҚҰ қатаң талаптардан құтылуға мүмкіндік береді.

3. Көптеген онлайн-несие берушілер қарыз алушыдан тек кіріс сомасын жазуын сұрайды, бірақ оны құжатпен растауды талап етпейді. Осыған сәйкес, кейбір азаматтар жоғары кіріс көрсетіп, өз төлеу қабілетінен асып несие алады.

4. Кейбір азаматтар әртүрлі микроқаржылық ұйымдарынан бір мезгілде бірнеше несие алып, жалпы қарыз жүктемесін жасырады.

Бұл бұл жағдайлар келесі факторларды әсерінен орын алады:

МҚҰ қызметіне жеткіліксіз бақылау - зандар қатаң болса да, кейбір ұйымдар айналып өтеді.

Қаржылық сауатсыздық - азаматтар жоғары пайыздардың зардаптарын түсінбейді.

Ақшаға деген жедел қажеттілік - азаматтар арзан несие опцияларының жоқтығынан қымбат несиелерге жүгінеді.

Қазақстанда тұтынушыларды қорғау механизмдері бар, бірақ олардың тиімділігі несие берушілер мен қарыз алушылардың заңды талаптарды айналып өтулерінің нәтижесінде әлсіреп отыр.

Қарыз алушыларды қорғаудың тағы бір маңызды аспектісі болып несиеден айыппұлсыз 14 күн ішінде бас тарту құқығы табылады. Бұл тұтынушыларға асығыс шешім қабылдаудан аулақ болуға және шарттар тиімсіз болған жағдайда несиеден бас тартуға мүмкіндік береді.

Сондай-ақ ЕО-ның көптеген елдерінде қарыз алушыларды жасырын алымдардан және кешіктірілген төлемдер үшін шамадан тыс айыппұлдардан қорғау тетіктері енгізілген.

Schufa әрбір азамат пен компанияның қаржылық тарихын қадағалайды. Ол несиелер, кредиттік карталар, лизингтік келісімдер, банк шоттары, төленбеген қарыздар, сот шешімдері мен банкроттықтар туралы ақпараттарды жинайды. Бұл деректер негізінде әрбір адамға Schufa Score деп аталатын жеке кредиттік рейтинг беріледі. Бұл рейтинг 0-ден 100%-ға дейінгі шкала бойынша есептеледі, ал жоғары көрсеткіш - қаржылық сенімділіктің белгісі.

Германияда тұтынушылардың құқықтарын қорғау маңызды рөл атқарады. Сондықтан әрбір азамат жылына бір рет тегін өзінің Schufa есебін сұрата алады. Егер қарыз алушы өз есебінде қате деректерді анықтаса, ол оларды түзетуге немесе дауласуға құқылы. Бұл процесс деректердің дұрыс әрі әділ болуын қамтамасыз етеді (Браун, 2022).

Айта кететін Schufa жүйесінің өзіндік артықшылықтары бар. Бірінші Қарыз алушылардың төлем қабілеттілігін әділ бағалау. Мысалы Банк клиентке несие бермес бұрын, оның қаржылық жағдайын жан-жақты тексереді, бұл несие нарығындағы тәуекелдерді төмендетеді. Екінші артық несие алу қаупінің алдын алу. Мысалы егер адамның Schufa рейтингі төмен болса, ол жаңа несие алу кезінде қиындықтарға тап болуы мүмкін. Бұл азаматтарды жауапкершілікпен несие алуға ынталандырады. Ең маңыздысы қарыз алушылардың қаржылық жағдайын бақылау мүмкіндігі. Бұл мысалда азаматтар өздерінің қаржылық тарихын тексеріп, қажет болған жағдайда, қателіктерді түзете алады (Афанасьев,

2024).

Schufa сияқты жеке кредиттік бюролар тек банктік несиелерді ғана емес, сонымен қатар қаржылық сенімділікті бағалау үшін жалдау және ТКШ деректерін де ескереді. Мысалы, пәтер немесе коммуналдық төлемдер уақытлы төленбеуі несиелік ұпайларды төмендетуі мүмкін, ал тұрақты төлемдер оны жақсартуы мүмкін, әсіресе классикалық несие тарихы жоқ адамдар үшін өте пайдалы. Алайда бұл әдістер біздің елімізде қолданылмайды.

Қазақстанда да осы «Schufa» тәрізді кредиттік есеп (рейтинг) беретін мекемелер бар. Олар Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы кредиттік бюролар және кредиттік қалыптастыру туралы» 2004 жылғы 6 шілдедегі №573 Заңына сай қызметтерін жүзеге асырады. Қазіргі таңда тарихты көрсететін екі кредиттік бюро белгілі. Біріншісі "Мемлекеттік кредиттік бюро" АҚ (бұдан әрі - МКБ). «Мемлекеттік кредиттік бюро» АҚ Кредиттік тарихтардың деректер базасының және Бірыңғай сақтандыру деректері базасының операторы болып табылады. МКБ - 100% дауыс беретін акциялары Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкіне тиесілі мамандандырылған коммерциялық емес ұйым болып табылады. МКБ Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы» 2004 жылғы 6 шілдедегі № 573-ІІ заңының 7-бабына сай Кредиттік бюролар қызметінің негізгі мақсаты кредиттік тарихты қалыптастыру және кредиттік есептер беру болып табылады («Қазақстан Республикасындағы кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы» ҚР 2004 жылғы 6 шілдедегі N 573 Заңы). Осы заңның 21-бап 2 тармағына сай кредиттік тарих субъектісі, өзі туралы кредиттік есепті күнтізбелік жыл ішінде бір рет тегін алуға құқылы. Және жекеменшік нысанда қызметін жүзеге асыратын "Бірінші кредиттік бюро" ЖШС. Бүгінгі күні МКБ кредиттік тарих дерекқорына бес жүзден астам ұйым:

- ҚР азаматтарының төлем қабілеттілігін қалпына келтіру және банкроттығы бойынша мемлекеттік басқару саласындағы уәкілетті орган;
- барлық екінші деңгейдегі банктер;
- барлық микроқаржы ұйымдары;
- банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асыратын барлық ұйымдар;
- коммуналдық қызметті көрсететін табиғи монополиялар субъектілері;
- өзге кредиттік ұйымдар;
- ұялы байланыс операторлары (байланыс құралдарын кредитке не бөліп төлеп алған субъектілер туралы ақпарат);
- коллекторлық агенттіктер ақпарат береді.

Сонымен қатар аталған ұйымдар «Мемлекеттік кредиттік бюро» АҚ-қа міндетті тәртіпте ақпарат беретінін және оны жаңартып тұрады, себебі бұл заңнамада көрсетілген. Ұйымдар «Бірінші кредиттік бюро» ЖШС-ке ақпаратты өздерінің қалауы бойынша береді (Кредиттік бюро, 2020).

Ұлыбританияда ұялы байланыс бойынша төлемдерді уақытылы төлеу сіздің кредиттік рейтингіңізге оң әсер етеді. Experian, Equifax және TransUnion сияқты несиелік агенттіктер ұялы телефон келісімшарттары бойынша тұрақты төлемдерді несиелік рейтингті есептеу кезінде ескереді. Төлемдерді уақытылы орындау сіздің қаржылық жауапкершілігіңізді көрсетеді және кредиттік тарихыңызды жақсартады. Алайда, төлемдерді кешіктіру немесе мүлдем төлемеу сіздің несие тарихыңызға теріс әсер етуі мүмкін.

Жаңа телефондық келісімшарт жасасу кезінде байланыс операторлары әдетте сіздің несиелік қабілеттілігіңізді тексереді, бұл сіздің несиелік есебіңізде «қатаң сұраныс» ретінде тіркеледі. Мұндай бір реттік тексеріс кредиттік тарихқа айтарлықтай әсер етпеуі мүмкін, бірақ қысқа уақыт ішінде бірнеше тексерістің жүргізілуі несие рейтингіңізге теріс әсерін тигізуі ықтимал.

Осылайша, Ұлыбританияда ұялы байланыс қызметтеріне байланысты төлемдерді уақытылы орындау және телефон келісімшарттарын ұқыпты басқару сіздің несиелік рейтингіңізді сақтауға және жақсартуға көмектеседі (Понимание влияния телефонных контрактов в Великобритании на вашу кредитную историю, 2024).

Кредиттік есеп мәселесін қарастыра келе бізде келесідей өзгерістер енгізу қажет деп санаймын. Несие рәсімдеу кезінде тек кредиттік ұйымдардан алған немесе кешіктірілген қарыздардың тарихын есепке алып ғана қоймай, коммуналдық төлемдердің (мыс.: «Астана қалалық жарық» ЖШС), салық төлемдерінің уақытылы төленгені/төленбегені туралы ақпараттарды есепке алған жөн. Егерде ұялы байланыс операторлары азаматтармен бір жыл немесе одан да көп мерзімге келісімшартқа отырған жағдайда, бұл ақпаратты да керекті есепке алынғаны жөн деп санаймын. Бұған себеп ай сайынғы табысы жеткілікті, бірақ өмірінде несие алмаған адамға керек кезінде өз атына несие рәсімдеуіне ескірген талаптар мен кредиттік есептің тек азаматтың кредиттік есебіне қарап керекті соманы мақұлдамауы өте өкінішті.

Жапонияда үкімет несиелер бойынша ең жоғары пайыздық мөлшерлемені жылдық 20% ретінде шектеді. Бұл халықтың шамадан тыс несиеленуін азайтуға және жоғары пайыздық мөлшерлемені несиеленуін азайтуға жосықсыз несиеленушілердің қызметін шектеуге мүмкіндік берді. Жапонияда ерекше ескертулер жүйесі бар. Банктер қарыз алушыға, егер оның қарызы белгілі бір деңгейден асып кетсе, тәуекелдер туралы хабарлауға міндетті (Пайыздық мөлшерлемелерді шектеу туралы заң, 1954 ж. №100 Заң, 1-бап).

Оңтүстік Корея үкіметі 2022 жылы экономикалық қиындыққа тап болған жеке тұлғалар мен шағын кәсіпкерлерге арналған қарыздарды қайта құрылымдау бағдарламаларын іске қосты. Бұл бағдарламалар аясында қарыз алушылардың қаржылық жағдайын жақсарту және олардың несиелену міндеттемелерін жеңілдету мақсатында түрлі шаралар ұсынылды.

Ең алдымен, қарыз мерзімін ұзарту шарасы енгізілді. Қарыз алушылардың қарыздары бастапқы мерзімінен 3 жылға дейін ұзартылады, бұл олардың қаржылық жүктемесін жеңілдетуге мүмкіндік береді. Сонымен қатар, қарыздар бойынша пайыздық мөлшерлемелерді төмендету де қарастырылған. Жылдық пайыздық мөлшерлемесі 7%-дан жоғары қарыздар бойынша мөлшерлемелер 30%-50%-ға дейін төмендетілді. Бұл шаралар әсіресе қаржылық қиындыққа ұшыраған азаматтар үшін өте маңызды болды.

Бағдарлама аясында қарыздарды сатып алу механизмі де қарастырылған. Оңтүстік Кореяның қаржылық ұйымдары, соның ішінде Korea Asset Management Corporation (КАМСО), 30 триллион вон (шамамен 22,8 миллиард доллар) көлемінде проблемалық қарыздарды сатып алуды жоспарлады. Сонымен қатар, қарызды азайту шаралары да енгізілді, бұл қарыз алушыларға негізгі қарыз сомасын азайтуға мүмкіндік береді.

Жас азаматтарды қолдау мақсатында бағдарламаға қатысу үшін 34 жасқа дейінгі тұлғалар мен төмен несиелік баллы бар азаматтар үшін арнайы жеңілдіктер қарастырылды. Бұл шаралар экономикалық дағдарыс кезінде ауыртпалықты сезініп отырған азаматтарға нақты көмек көрсетуге бағытталған.

Қарыздарды қайта құрылымдау бағдарламасы Оңтүстік Кореядағы әлеуметтік және экономикалық жағдайдың күрделенуімен тығыз байланысты. Құрылымдаудың басты мақсаты - азаматтардың қаржылық тұрақтылығын қалпына келтіру және жалпы қоғамның экономикалық жағдайын жақсарту болып табылады (Lee, 2022).

Ипотекалық несиелер бойынша ең дамыған елдер ішінде Швейцариялық ипотекалық жүйесін айта аламыз. Швейцария дәстүрлі түрде ипотекалық несиелену бойынша ең тұрақты елдердің бірі болып саналады. Бұл қатаң заңнамалық талаптарға, төмен пайыздық мөлшерлемелерге және ипотекалық несиелердің ұзақ мерзімді бағдарлануына байланысты. Бұл әрекеттер Швейцарияның Азаматтық кодексінің (ZGB) және міндеттеме-құқықтық кодексінің (OR) қоса алғанда, өзекті заңнамаға сүйене отырып, швейцариялық ипотекалық жүйенің негізгі аспектілерін қарастырады.

Швейцариядағы ипотекалық несиелену бірқатар заңнамалық актілермен реттеледі, олардың негізгілері Швейцарияның Азаматтық кодексі (ZGB, SR 210) және міндеттемелер кодексі (OR, SR 220). Бірінші кодекс меншік құқығын, мұрагерлік ережелерін және кепіл құқығын анықтайды, ал екіншісі несиелік шарттарды қоса алғанда, міндеттеме қатынастарын реттейді. Сонымен қатар, қаржы институттарын реттейтін банктер мен жинақ қассалары туралы Федералды заң (BankG, SR 952.0) және қарыз алушылардың құқықтарын қорғау ережелерін белгілейтін тұтынушылық несиелену туралы Федералды заң (Kkg, SR 221.214.1) жұмыс

істейді.

Швейцарияда қарыз алушыларға қатаң талаптар қойылады, бұл банктер үшін де, әсіресе клиенттер үшін де тәуекелдерді азайтады. Біріншіден, қарыз алушы сатып алынатын жылжымайтын мүлік құнының кемінде 20% - салуы тиіс, бұл қарызды қайтармау тәуекелдерін азайтады. Екіншіден, максималды рұқсат етілген қарыз жүктемесі қарыз алушының жалпы жылдық кірісінің 33%- мен шектелген. Сонымен қатар, банктер несиені мақұлдас бұрын жылжымайтын мүлікке оның нарықтық құнын және несиелі талаптарына сәйкестігін анықтау үшін тәуелсіз бағалау жүргізеді (SNB Financial Stability Report, 2023:45).

Таңдау құқығын негізге алып Швейцариялық ипотекалық несиелер несиелердің бірнеше түрін ұсынады. Ең көп таралған нұсқа-2 жылдан 15 жылға дейін белгіленген белгіленген пайыздық мөлшерлеменен несиелер. Өзгермелі мөлшерлеме опциялары нарықтық жағдайларға байланысты. Бұл оларды болжау мүмкіндігінсіз, бірақ төмен пайыздық мөлшерлеме жағдайында тиімді етеді. SARON (Swiss average Rate Overnight) индексіне байланысты несиелер де өте танымал болып келеді, олар банкаралық мөлшерлемелерге байланысты үнемі жаңартылып отырады. 2025 жылға қарай Швейцариядағы орташа ипотекалық мөлшерлемелер Еуропадағы ең төменгі ставкалардың бірі болып қала береді.

Швейцариялық ипотека көбінесе 50 жылдан астам мерзімге берілетіндіктен, әлемде ұзақ мерзімді ипотекалық несиелер болуымен танымал. Бұл икемді амортизация жүйесіне байланысты. Тікелей амортизация кезінде қарыз алушы негізгі қарыздың бір бөлігін үнемі төлеп, оның мөлшерін азайтады. Жанама амортизация кезінде төлемдер жеке жинақ шотына немесе зейнетақы қорына жіберіледі, содан кейін ол несиені өтеу үшін пайдаланылады. Мұндай механизм қарыз алушыларға салық міндеттемелерін азайтуға және қаржыны басқаруды оңтайландыруға мүмкіндік береді.

Швейцарияның ипотекалық жүйесі жоғары сенімділікпен және қатаң заңнамалық реттеумен сипатталады. Ең төменгі бастапқы жарна, борыштық жүктемені шектеу және ұзақ мерзімді несиелер сияқты нормаларды қолдану қаржы секторының тұрақтылығына және нарық қатысушылары үшін тәуекелдерді төмендетуге ықпал етеді. Заңнамалық механизмдер мен экономикалық факторлардың үйлесуі Швейцарияның ипотекалық жүйесін әлемдегі ең тиімді жүйелердің біріне айналдырады.

Осылайша, қарыз алушыларды қорғаудың халықаралық тәжірибесі несиелеудің ашықтығын арттыруға, пайыздық мөлшерлемелерді шектеуге, коллекторлардың қызметін бақылауға және қаржылық дауларды шешудің балама әдістерін дамытуға бағытталған кең ауқымды шараларды қамтиды.

Дамыған ел ретінде Сингапурда, қарыз алушылардың құқықтарын қорғау үшін негізгі реттеуші орган - Ақша-кредит басқармасы (Monetary Authority of Singapore бұдан әрі - MAS) болып табылады. MAS - елдің орталық банкі әрі қаржы нарығын реттеуші мекеме. Ол Сингапурдың қаржылық тұрақтылығын қамтамасыз ету, ақша-несиелі саясатын жүргізу және ел экономикасының дамуын қолдау бойынша маңызды рөл атқарады.

MAS қаржы институттарына лицензия беру, банктердің қызметін реттеу және қаржы нарығының тұрақтылығын сақтау міндеттерін атқарады. Бұл орган банк секторындағы несиелі беруді ережелерін қадағалайды және қаржы ұйымдарының әділ әрі ашық қызмет етуін қамтамасыз етеді. MAS банктерден клиенттерге толық әрі шынайы ақпарат беруін талап етеді. Мысалы, несиелі шарттары, пайыздық мөлшерлемелер және төлем міндеттемелері туралы ақпарат ашық болуы тиіс.

Сонымен қатар, MAS қаржылық технологияларды дамыту мен қауіпсіздікті арттыруға көңіл бөледі. Қаржы ұйымдары үшін киберқауіпсіздік талаптарын енгізу арқылы клиенттердің деректерін қорғау шараларын күшейтуде. Қарыз алушылардың құқықтарын қорғау мақсатында MAS банктер мен микроқаржылық ұйымдардың жауапкершілігін арттыруға бағытталған жаңа заңнамалық нормаларды қабылдап отырады.

MAS Сингапурда тұтынушылардың қаржылық сауаттылығын арттыруға да ерекше мән береді. Арнайы бағдарламалар арқылы азаматтардың қаржылық жоспарлау дағдыларын дамыту, несиелік міндеттемелерді түсіндіру және қаржылық тәуекелдерді басқару бойынша

оқыту жұмыстары жүргізіледі. Осылайша, MAS Сингапурдағы несиелік нарықты реттеу арқылы қарыз алушылардың құқықтарын қорғау мен қаржылық тұрақтылықты қамтамасыз етуге ықпал етеді (Monetary Authority of Singapore ресми сайты).

Сингапурдың қаржылық тұрақтылығын сақтау мақсатында депозиттерді сақтандыру жүйесі енгізілген. Бұл жүйе банк клиенттерінің қаражатын қорғауға бағытталған және қарыз алушылардың сенімділігін арттырады. Егер банк банкротқа ұшыраса немесе қаржылық қиындықтарға тап болса, депозиттерді сақтандыру жүйесі азаматтардың қаражатын толық немесе белгілі бір мөлшерде өтеп береді.

Сингапурда депозиттерді сақтандыру жүйесі Singapore Deposit Insurance Corporation (SDIC) ұйымы арқылы жүзеге асырылады. Бұл мекеме банк жүйесіндегі тұрақтылықты қамтамасыз ету және салымшылардың мүдделерін қорғау мақсатында жұмыс істейді. SDIC арқылы сақтандырылған депозиттер белгілі бір шектеулі сомада кепілдендіріледі, бұл қаржы жүйесіндегі сенімділікті нығайтады.

Депозиттерді сақтандырудың басты мақсаты - банктердің жауапкершілігін арттыру, қаржылық жүйеге деген халықтың сенімін күшейту және қаржы нарығындағы тұрақтылықты қамтамасыз ету. Қарыз алушылар үшін бұл жүйе үлкен маңызға ие, себебі олар өз қаражаттарының қауіпсіз екендігіне сенімді бола алады. Сонымен қатар, бұл механизм қаржы ұйымдарының тәуекелдерді басқару жүйесін жетілдіруге ықпал етеді.

Сингапурдың қаржы нарығы әлемдегі ең тұрақты жүйелердің бірі болып саналады, және депозиттерді сақтандыру жүйесі оның негізгі тіректерінің бірі болып табылады. Қаржы институттары мен үкімет арасындағы тиімді ынтымақтастық арқасында Сингапурдағы банк жүйесі жоғары деңгейде реттеліп, қарыз алушылардың құқықтарын қорғауға басымдық беріледі (Singapore Deposit Insurance Corporation сайты).

Сингапурда қарыз алушылардың құқықтарын қорғау үшін несие беру шарттарын реттейтін нақты ережелер бар. Елдегі барлық қаржы институттары несие беру талаптарын ашық жариялап, тұтынушыларға толық ақпарат беруге міндетті. Бұл талаптар Сингапур Кредиттік басқармасы (MAS) және басқа да реттеуші органдар арқылы бақыланады.

Сингапурдағы несие беру ережелері негізінен пайыздық мөлшерлемелерді реттеу, тұтынушыларға ақпарат беру және қарызды қайтару шарттарын анықтау мәселелерін қамтиды. Банктер мен микроқаржылық ұйымдар тұтынушылардың төлем қабілеттілігін бағалау үшін олардың кредиттік тарихын зерттейді. Бұл жүйе арқылы азаматтардың артық несие алуына жол бермей, қаржылық тұрақсыздықтың алдын алу көзделген.

Сонымен қатар, Сингапурда несиелік келісімшарттарда жасырын комиссиялар мен қосымша төлемдер болмауы тиіс. Бұл талаптар тұтынушылардың құқықтарын қорғау үшін енгізілген және қаржы ұйымдарының жауапкершілігін арттырады. Банктер қарыз алушыларға несиелік шарттарды толық түсіндіруге міндетті, ал тұтынушылар өз құқықтарын білулері үшін арнайы қаржылық сауаттылық бағдарламалары ұйымдастырылады.

Тағы бір маңызды аспект - қаржылық қиындыққа тап болған азаматтарға қолдау көрсету шаралары. Сингапурда қарыз алушылардың қарызды қайта құрылымдау немесе төлемді кейінге шегеру мүмкіндігі бар. Бұл жүйе азаматтардың төлем қабілеттілігін сақтауына және қаржылық қиындықтарға төтеп беруіне көмектеседі.

Жалпы, Сингапурдағы несие беру жүйесі әділдік пен ашықтық қағидаларына негізделген. Мемлекет азаматтардың қаржылық құқықтарын қорғау үшін нақты ережелерді ұстанып, қаржы ұйымдарының тұрақтылығын қамтамасыз етуге баса назар аударады.

2. Қазақстандағы ағымдағы жағдай

Қазақстанда қарыз алушыларды қорғау Қазақстан Республикасының Азаматтық кодексімен, "Банктер және банктік қызмет туралы" Заңмен, «Микроқаржылық қызмет туралы» Заңмен сондай-ақ Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің нормативтік құқықтық актілерімен қамтамасыз етілген. Алайда, бұл заңнамалық база кейбір мәселелерді толық шеше алмай отыр (Қазақстан Республикасының Азаматтық Кодексі, 1994; Қазақстан Республикасының азаматтық кодексі (ерекше бөлім), 1999; Банктер және банк қызметі туралы Қазақстан Республикасының Заңы, 1995; Микроқаржылық қызмет туралы Қазақстан

Республикасының Заңы, 2012).

Қазіргі таңда Қазақстанда тұтынушылық кредиттеуді кешенді түрде реттейтін бірыңғай заң жоқ. Бұл несие шарттарының біркелкі болмауына, қарыз алушылардың құқықтары мен міндеттерінің нақты айқындалмауына алып келеді. Сондай-ақ, банктер мен микроқаржы ұйымдарының әртүрлі талаптарды белгілеуіне жол ашады.

Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің шекті мөлшерлерін айқындау туралы Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 16 тамыздағы № 62 қаулысы және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2024 жылғы 19 тамыздағы № 45 бірлескен қаулысына сай Қазақстандағы микроқаржы ұйымдары мен ломбардтар ұсынатын несиелер бойынша жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесі (ЖТСМ) 46%-ды құрап отыр. Мұндай жоғары пайыздар халықтың қаржылық жүктемесін арттырып, қарыз алушылардың қарыз тұзағына түсуіне себеп болады. Көптеген азаматтар қаржылық қиындықтардан шығу үшін бірнеше несие алуға мәжбүр болып, нәтижесінде борышкерлер саны артуда (Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының бірлескен қаулы, 2024).

Қаржылық сауаттылықтың төмен болуы қазақстандықтардың несие шарттарын толық түсінбеуіне әкеледі. Зерттеулерге сәйкес, халықтың 40%-дан астамы несие шарттарының талаптарын білмейді немесе дұрыс түсінбейді. Бұл олардың өз құқықтары мен міндеттерін толық білмеуіне, сондай-ақ қаржылық шешімдерді ойланбай қабылдауына себепші болады.

Қарыздарды өндіріп алу барысында кейбір коллекторлық агенттіктер борышкерлерге заңсыз қысым көрсету, қорқыту, психологиялық шабуыл жасау сияқты әдістерді қолданатыны туралы шағымдар жиі кездеседі. Бұл халықтың әлеуметтік жағдайына теріс әсер етіп, азаматтардың құқықтарын бұзу қаупін күшейтеді.

Жоғарыда айтылғандай, Қазақстанда қарыздық жүктеме жылдан-жылға өсіп келеді. 2024 жылдың басында халықтың банктер мен микроқаржы ұйымдары алдындағы қарызы 14 трлн теңгеден асты. Бұл көрсеткіш халықтың қарыз алу деңгейінің жоғары екенін және несиеге тәуелділіктің артып келе жатқанын көрсетеді.

Соңғы жылдары Қазақстан қарыз алушылардың құқықтарын қорғау бойынша бірқатар шараларды қабылдады:

Қазақстанда қарыз алушылардың құқықтарын қорғау саласында соңғы жылдары маңызды заңнамалық өзгерістер орын алды. 2024 жылғы 19 маусымда Мемлекет басшысы «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне кредит беру кезінде тәуекелдерді барынша азайту, қарыз алушылардың құқықтарын қорғау, қаржы нарығын реттеуді және атқарушылық іс жүргізуді жетілдіру мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» Заңына қол қойды (Қазақстан Республикасы Президентінің ресми сайты, 2025).

Бұл заң аясында бірнеше негізгі өзгерістер енгізілді. Біріншіден, қарыз алушылардың борыштық жүктемесін шектеу мақсатында мерзімі 90 күннен асқан берешегі бар тұлғаларға кепілсіз тұтынушылық қарыздар беруге тыйым салынды. Сонымен қатар, әскери қызметшілерге қатысты жеңілдіктер қарастырылып, олардың мерзімді әскери қызметін өткеру кезінде және демобилизациядан кейін 60 күн ішінде алынған қарыздарына сыйақы есептеуден босату енгізілді.

Коллекторлық агенттіктердің қызметіне қойылатын талаптар да күшейтілді. 2026 жылғы 1 мамырға дейін банктер мен микроқаржы ұйымдарына азаматтардың қарызын коллекторлық агенттіктерге беруге тыйым салынды. Бұл мерзімнен кейін коллекторлық агенттіктерге жеке тұлғалардың құқықтарын беру шарттары қатаңдатылды.

Қарыз алушылардың құқықтарын қорғауды күшейту мақсатында банк омбудсманының құзыреті кеңейтіліп, микроқаржы омбудсманы институты енгізілді. Әлеуметтік осал топтарға жататын борышкерлердің жалғыз баспанасын өндіріп алу шектеліп, жылыт маусымында оларды мәжбүрлеп шығару мүмкіндігі алынып тасталды. Сонымен қатар, алаяқтық әрекеттердің алдын алу үшін онлайн қарыздар беру кезінде биометриялық сәйкестендіру міндеттелді.

Осылайша, Қазақстандағы қарыз алушылардың құқықтарын қорғау бағытындағы реформалар қаржы нарығындағы тәуекелдерді азайтуға және азаматтардың борыштық жүктемесін төмендетуге бағытталған маңызды шаралар кешенін қамтиды.

3. Қазақстанда халықаралық тәжірибені қолдану мүмкіндіктері

Қазақстанда қарыз алушылардың құқықтарын қорғау деңгейін арттыру үшін ЕО, АҚШ және Азия елдерінде тиімділігін дәлелдеген халықаралық тәжірибелерді бейімдеуге болады.

Тұтынушылық кредиттеу туралы бірыңғай заңды қабылдау, заңның несиенің нарығын реттеуге, жүйелеуге және қарыз алушылардың құқықтарын қорғауды күшейтуге көмектеседі. Жаңа заңда Жапония мен Оңтүстік Кореядағыдай ең жоғары пайыздық мөлшерлемелерге шектеулерді енгізу қажет. Кредиторлардың несиенің толық құнын ашуға міндеттемесі, соның ішінде ЕО директивасына ұқсас барлық комиссиялар мен қосымша төлемдерді ашық көрсету мәселесі қаралу қажет. Қарыз алушыларды әділетсіз әрекеттерден қорғау, соның ішінде агрессивті қарызды өндіріп алуға тыйым салу және қарызды міндетті несиенің толық құнын ашу, қарыз алушыларға қаржылық шешімдерді саналы түрде қабылдауға көмектеседі. Бұл әрекет АҚШ-тағыдай, қарыз алушыларды ақпараттандырудың біріздендірілген жүйесінің, негізсіз берешек жағдайларының санын азайтуға мүмкіндік береді.

ЕО елдеріндегідей сияқты Қазақстанда да несиелер бойынша 14 күндік мерзім енгізуге болады, осы 14 күндік мерзім барысында қарыз алушы айыппұлсыз несиеден бас тарта алады. Бұл механизм тұтынушыларды асығыс шешімдерден қорғайды және проблемалық қарыздардың санын азайтады. Қаржы омбудсмендердің институттынын әрі қарай дамыту, қарыз алушыларға несиені берушілермен дауларды сотқа жүгінбей-ақ шешуге мүмкіндік береді. Табысты модельдердің мысалдары ретінде Ұлыбританияның қаржы омбудсмены (Financial Ombudsman Service, FOS) және Австралиялық қаржылық омбудсмен (Australian Financial Complaints Authority, AFCA) алуға болады. Бұл институт қарыз алушылардың банктер мен микроқаржы ұйымдарына қатысты шағымдарын қарау, даулар бойынша міндетті болған шешімдер шығару мен Коллекторлық агенттіктердің қызметін бақылауды жүзеге асырады айналысатын болады.

Және де Қазақстанда халықаралық тәжірибені, атап айтқанда ипотекалық несиелеудің швейцариялық моделін қолдану қарыз алушылардың Қазақстандағы жағдайын едәуір жеңілдетуі мүмкін. 50 жылдық ұзақ мерзімді ипотека ай сайынғы төлемдерді төмендетеді, ал белгіленген пайыздық мөлшерлемелер төлемдердің тұрақтылығын қамтамасыз етеді. Мұрагерлік ипотека отбасыларға қарызды дереу төлемей-ақ тұрғын үйді сақтауға көмектеседі. Жанама амортизацияны қоса алғанда, икемді төлем жүйесін енгізу қарыз алушыларға өз қаржысын басқаруға көбірек мүмкіндік береді. Макроэкономикалық тұрақтылық арқылы пайыздық мөлшерлемені төмендету ипотеканы қол жетімді етеді. Қарыз алушының кірісінің 30-33% деңгейінде қарыз жүктемесін шектеу артық несиенің ауыртпалығын болдырмайды. Жылжымайтын мүлікті бағалауды қатаң бақылау бағаның көтерілуіне жол бермейді, ал жастар мен балалары бар отбасыларды қолдаудың арнайы бағдарламалары тұрғын үй сатып алу шарттарын жақсартады. Бұл шаралар Қазақстанда ипотекалық несиелендіруді азаматтар үшін неғұрлым тұрақты, қолжетімді және қауіпсіз етуге көмектеседі.

Қорытынды. Қазіргі заманғы қаржылық жүйе жағдайында қарыз алушылардың құқықтарын қорғау тетіктерін жетілдіру - елдің экономикалық тұрақтылығы мен әлеуметтік әділеттілігін қамтамасыз етудегі басым бағыттардың бірі. Мақалада жүргізілген талдаулар көрсеткендей, дамыған елдердің заңнамалық және институционалдық тәжірибесі бұл салада тиімді нәтижелерге қол жеткізуге мүмкіндік берген. Атап айтқанда, несиелеу шарттарының ашықтығын қамтамасыз ету, пайыздық мөлшерлемелерді шектеу, тәуелсіз омбудсмен институтын дамыту, сондай-ақ кредиттік рейтинг пен қаржылық сауаттылықты арттыру тетіктері қарыз алушылардың құқықтарын қорғаудың тиімді үлгілері ретінде көрініс тапқан.

Қазақстандағы қазіргі ахуалға және қаржы саласындағы жахандық өзгерістерге жүргізілген талдау елдегі бұл салада белгілі бір ілгерілеу болғанымен, жүйелі мәселелердің сақталып отырғанын көрсетті. Оның ішінде тұтынушылық несиелеуді кешенді реттейтін бірыңғай заңның жоқтығы, қарыз шарттарының кейбір жосықсыз тәжірибелер арқылы

жасырын сипат алуы, коллекторлық агенттіктер қызметіндегі құқық бұзушылықтар және азаматтардың қаржылық сауаттылығының жеткіліксіздігі - басты проблемалар ретінде айқындалды.

Халықаралық тәжірибеге сүйене отырып, Қазақстан үшін төмендегідей нақты әрі негізделген ұсыныстарды тұжырымдауға болады:

1 Тұтынушылық кредиттеу саласын реттейтін арнайы құқықтық актіні қабылдау.

2 Несиелеу шарттары бойынша барлық ақпаратты толық, нақты әрі салыстырмалы түрде ұсынуды міндеттейтін құқықтық нормаларды енгізу. Бұл азаматтардың несиелік шешімдерді саналы түрде қабылдауына жағдай жасайды.

3 Қарыз алушылардың борыштық жүктемесін бағалау жүйесін күшейту, оның ішінде кредиторлар мен микроқаржылық ұйымдар үшін бірыңғай әдістеме мен автоматтандырылған есептеу алгоритмдерін заңмен бекіту.

4 Банк омбудсмені мен микроқаржылық омбудсмен институттарын нақты құзыреттермен қамтамасыз етіп, олардың шешімдеріне құқықтық міндеттілік беру.

5 Кредиттік бюролардың жұмысын жетілдіру: олар тек банктік несиелерді ғана емес, азаматтардың төлем мәдениетін кең ауқымда есепке алуы тиіс (мысалы, коммуналдық төлемдер, салықтар, байланыс қызметтері). Бұл бағыт несиелеу тарихы жоқ тұлғалар үшін де объективті баға алуға мүмкіндік береді.

6 Азаматтардың қаржылық сауаттылығын жүйелі түрде арттыру мақсатында ұлттық бағдарламалар қабылдау және бар салаларды дамыту, бұл халықтың несиелеуге тәуелділігін азайтып, қаржылық тәуекелдерді басқару қабілетін күшейтеді.

Жалпылай алғанда, қарыз алушылардың құқықтарын қорғау жүйесін жетілдіру үшін құқықтық, институционалдық және білім беру сипатындағы кешенді шаралар қажет. Қазақстан халықаралық тәжірибені өз контекстіне бейімдей отырып, тиімді әрі әділ қаржылық инфрақұрылым қалыптастыруға қабілетті. Бұл бағыттағы жүйелі реформа елдегі әлеуметтік тұрақтылықты арттырып қана қоймай, қаржы нарығына деген сенімді де нығайта түседі.

Әдебиеттер

Афанасьев С.А., Рейтинг кредитной благонадёжности Schufa, 30.12.2024 г. URL: <https://www.insure.travel/de/finance/schufa> (Қаралған күні: 19.03.2025).

«Банктер және банк қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңы (1995). 31 тамыздағы № 2444 [Электрондық ресурс]: «Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінің заңдық ақпараттық жүйесі» (adilet.zan.kz) URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z950002444> (Қаралған күні: 19.03.2025).

Браун А., 11.06.2022 г. Кредитный рейтинг Schufa в Германии: где узнать и как улучшить. URL: <https://aussiedlerbote.de/2022/06/kreditnyj-rejting-schufa-v-germanii-gde-uznat-i-kak-uluchshit/> (Қаралған күні: 19.03.2025).

Еуропалық Парламент және Еуропалық Одақ Кеңесі. (2008). Тұтынушыларға арналған несиелеу шарттары туралы 2008/48/ЕС Директивасы (2008 жылғы 23 сәуір). Еуропалық Одақтың ресми журналы, L 133, 5-бап, 70-72. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2008/48/oj> (Қаралған күні: 19.03.2025).

Жапония. (1954). Пайыздық мөлшерлемелерді шектеу туралы заң, 1954 жылғы 15 мамырдағы №100 Заң, 1-бап (Қаралған күні: 09.04.2025).

Жылдық тиімді сыйақы мөлшерлемесінің шекті мөлшерлерін айқындау туралы Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 16 тамыздағы № 62 қаулысы және Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының 2024 жылғы 19 тамыздағы № 45 бірлескен қаулы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2024 жылғы 20 тамызда № 34960 болып тіркелді. <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2400034960> (Қаралған күні: 20.04.2025).

Кредиттік бюро. 10.09.2020 жыл. URL: <https://fingramota.kz/kk/post/kreditnik-byuro> (Қаралған күні: 02.05.2025).

Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының «Микрокредит беру туралы шартты жасасу тәртібін, оның ішінде шарттың мазмұнына, ресімделуіне және микрокредиттің толық құны (микрокредит бойынша артық төленетін сома, микрокредит мәні) туралы ақпаратты қамтитын оның бірінші бетіне, микрокредит беру туралы шарттың міндетті шарттарына қойылатын талаптарды, сондай-ақ микрокредитті өтеу кестесінің нысанын бекіту туралы» 2019 жылғы 29 қарашадағы № 232 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2019 жылғы 5 желтоқсанда № 19697 болып тіркелді. [Электрондық ресурс]: «Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінің заңдық ақпараттық жүйесі» (adilet.zan.kz) URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1900019697> (Қаралған күні: 25.04.2025).

Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі Басқармасының «Микрокредит алу үшін қажетті құжаттардың тізбесін, сондай-ақ Микрокредит беру туралы шарт бойынша кредиттік дерекнама жүргізу қағидаларын бекіту туралы» 2019 жылғы 26 қарашадағы № 210 қаулысы [Электрондық ресурс]: «Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінің заңдық ақпараттық жүйесі» (adilet.zan.kz) URL: <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1900019670> (Қаралған күні: 25.04.2025).

Қазақстан Республикасының «Қазақстан Республикасындағы кредиттік бюролар және кредиттік тарихты қалыптастыру туралы» 2004 жылғы 6 шілдедегі N 573 Заңы. [Электрондық ресурс]: «Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінің заңдық ақпараттық жүйесі» (adilet.zan.kz) URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z040000573> (Қаралған күні: 02.05.2025).

Қазақстан Республикасының Азаматтық Кодексі (1994). 27 желтоқсандағы № 268-ХІІІ [Электрондық ресурс]: «Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінің заңдық ақпараттық жүйесі» (adilet.zan.kz) URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K940001000> (Қаралған күні: 19.03.2025).

Қазақстан Республикасының азаматтық кодексі (ерекше бөлім) (1999). 1 шілдедегі № 409 Кодексі [Электрондық ресурс]: «Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінің заңдық ақпараттық жүйесі» (adilet.zan.kz) URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K990000409_ (Қаралған күні: 19.03.2025).

Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне кредит беру кезінде тәуекелдерді барынша азайту, қарыз алушылардың құқықтарын қорғау, қаржы нарығын реттеуді және атқарушылық іс жүргізуді жетілдіру мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы. Қазақстан Республикасы Президентінің ресми сайты 2025 ж. <https://surl.li/zysejj> (Қаралған күні: 20.04.2025).

Микроқаржылық қызмет туралы Қазақстан Республикасының 2012 жылғы 26 қарашадағы № 56-V Заңы. [Электрондық ресурс]: «Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінің заңдық ақпараттық жүйесі» (adilet.zan.kz) URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1200000056>

Миф о закредитованности: кто в Казахстане на самом деле берёт кредиты? 2 сәуір 2025 жыл, URL: <https://ranking.kz/reviews/banking-and-finance/mif-o-zakreditovannosti-kto-v-kazahstane-na-samom-dele-beriyot-kredity.html>

Понимание влияния телефонных контрактов в Великобритании на вашу кредитную историю. 08.04.2024 г. URL: <https://surl.li/fvuwwx> (Қаралған күні: 19.03.2025).

Lee, H.-J. (2022, July 14). Personal debt restructuring programs introduced in Korea. Korea JoongAng Daily. URL: <https://koreajoongangdaily.joins.com/2022/07/14/business/economy/Korea-Yoon-Sukyeol-Finance/20220714170209036.html> (Қаралған күні: 09.04.2025).

Monetary Authority of Singapore (MAS) ресми сайты <https://www.mas.gov.sg/> (Қаралған күні: 20.04.2025).

Singapore Deposit Insurance Corporation (SDIC) <https://www.sdic.org.sg/> (Қаралған күні: 20.04.2025).

SNB Financial Stability Report 2023, 45- бет URL: https://www.snb.ch/en/publications/financial-stability-report/2023/stabrep_2023 (Қаралған күні: 20.04.2025).

References

Afanasev, S.A. (2024, December 30). Reiting kreditnoy blagonadyozhnosti Schufa [Schufa Creditworthiness Rating]. <https://www.insure.travel/de/finance/schufa> (Karalghan kuni: 19.03.2025) [In Rus]

«Bankter zhane bank khyzmetti turaly» Qazaqstan Respublikasynyń Zany (1995, 31 August) № 2444 [Law of the Republic of Kazakhstan "On Banks and Banking Activities"]. Qazaqstan Respublikasynyń Adilet ministriliginin zańdyq aqparattyq zhyyesi (adilet.zan.kz). https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z950002444_ (Karalghan kuni: 19.03.2025) [In Kaz]

Braun, A. (2022, June 11). Kreditnyy reyting Schufa v Germanii: gde uznat i kak uluchshit [Schufa Credit Rating in Germany: Where to Check and How to Improve]. <https://aussiedlerbote.de/2022/06/kreditnyj-rejting-schufa-v-germanii-gde-uznat-i-kak-uluchshit/> (Karalghan kuni: 19.03.2025) [In Rus]

Évropálik Parlament zhane Évropályq Odaq Kénesi. (2008). Tutynushylarǵa arnalǵan nesie sharttary turaly 2008/48/EC Direktivasy (2008 zhylyǵy 23 saır) [Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council on Credit Agreements for Consumers]. Évropályq Odaqtyń resmii zhurnaly, L 133, 5-bap, 70–72. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2008/48/oj> (Karalghan kuni: 19.03.2025) [In Eng]

Kredittik byuro. (2020, September 10). [Credit Bureau]. <https://fingramota.kz/kk/post/kredittik-byuro> (Karalghan kuni: 02.05.2025) [In Kaz]

Lee, H.-J. (2022, July 14). Personal debt restructuring programs introduced in Korea. Korea Joong Ang Daily. <https://koreajoongangdaily.joins.com/2022/07/14/business/economy/Korea-Yoon-Sukyeol-Finance/20220714170209036.html> (Karalghan kuni: 09.04.2025) [In Eng]

«Mikroqarzhylıq khyzmet turaly» Qazaqstan Respublikasy (2012, November 26) № 56-V Zán [Law on Microfinance Services of the Republic of Kazakhstan]. <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z1200000056> [In Kaz]

«Mif o zakreditovannosti: kto v Kazakhstane na samom dele beryot kredity?» (2025, April 2) [The Myth of Over-Indebtedness: Who Really Takes Loans in Kazakhstan?]. <https://ranking.kz/reviews/banking-and-finance/mif-o-zakreditovannosti-kto-v-kazahstane-na-samom-dele-beriyot-kredity.html> [In Rus]

Monetary Authority of Singapore (MAS) resmii sayty [Official website of Monetary Authority of Singapore]. <https://www.mas.gov.sg/> (Karalghan kuni: 20.04.2025) [In Eng]

Ponimaniye vliyaniya telefonnykh kontraktov v Velikobritanii na vashu kreditnyuyu istoriyu (2024, April 8) [Understanding the Impact of Phone Contracts in the UK on Your Credit History]. <https://surl.li/fvuwwx> (Karalghan kuni: 19.03.2025) [In Rus]

Qazaqstan Respublikasy Ulttyq Banki Basqarmasynyń «Mikrokredit beru turaly shartty jasasu tártibin...» (2019, November 29) № 232 qaulı [Resolution on the Procedure for Concluding a Microcredit Agreement...]. Qazaqstan Respublikasy Adilet ministriliginde (2019, December 5) № 19697 bolyp tirkeldi. <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V1900019697> (Karalghan kuni: 25.04.2025) [In Kaz]

Qazaqstan Respublikasy Ulttyq Banki Basqarmasynyń «Mikrokredit alu úshin qajetti qujattardyń tizbesin...» (2019, November 26) № 210 qaulı [Resolution on the List of Documents Required for Obtaining a Microcredit...]. <https://adilet.zan.kz/rus/docs/V1900019670> (Karalghan kuni: 25.04.2025) [In Kaz]

Qazaqstan Respublikasy «Qazaqstan Respublikasyndaǵy kredittik byurolar zhane kredittik tarykhty qalyptastyru turaly» (2004, July 6) N 573 Zán [Law of the Republic of Kazakhstan "On Credit Bureaus and Formation of Credit History"]. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z040000573_ (Karalghan kuni: 02.05.2025) [In Kaz]

Qazaqstan Respublikasy Azamattıq Kodeksi (1994, December 27) № 268-XIII [Civil Code of the Republic of Kazakhstan]. <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K940001000> (Karalghan kuni: 19.03.2025) [In Kaz]

Qazaqstan Respublikasy Azamattıq kodeksi (erekse bob) (1999, July 1) № 409 Kodeksi [Civil Code (Special Part) of the Republic of Kazakhstan]. https://adilet.zan.kz/kaz/docs/K990000409_ (Karalghan kuni: 19.03.2025) [In Kaz]

Qazaqstan Respublikasynyń keıbir zańnamalyq aktterine... (2025) [On Amendments to Certain Legislative Acts to Reduce Risks in Lending, Protect Borrowers' Rights, and Improve Financial Market Regulation]. <https://surl.li/zysejj> (Karalghan kuni: 20.04.2025) [In Kaz]

Singapore Deposit Insurance Corporation (SDIC) [Official website of Singapore Deposit Insurance Corporation]. <https://www.sdic.org.sg/> (Karalghan kuni: 20.04.2025) [In Eng]

SNB Financial Stability Report 2023, 45-bet [Swiss National Bank, Financial Stability Report 2023, p. 45]. https://www.snb.ch/en/publications/financial-stability-report/2023/stabrep_2023 (Karalghan kuni: 20.04.2025) [In Eng]

Zhaponiya. (1954, May 15). Payyzdalyq molsherlemerdi shektey turaly zán №100, 1-bap [Law on Limiting Interest Rates] (Karalghan kuni: 09.04.2025) [In Eng]

Zholydyq tiimdi sıyaqsy molsherlemerdi anıktaı turaly Qazaqstan Respublikasy Qaryzyq naryqyn retteı zhane damytu agenttiǵı Basqarmasynyń (2024, August 16) № 62 qaulı men Qazaqstan Respublikasy Ulttyq Banki Basqarmasynyń (2024, August 19) № 45

birlesken qauly [Joint Resolution on Setting Maximum Annual Percentage Rates]. Qazaqstan Respublikasy Adilet ministriginde (2024, August 20) № 34960 bolyp tirkeldi. <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2400034960> (Karalghan kuni: 20.04.2025) [In Kaz]