● Улуттук банкта

Банк жана микрофинансы кызматтарын керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоо

Т.Садабаева

1. Эмне үчүн банк жана микрофинансылык кызматтардын керектөөчүлөрүнүн укуктарын коргоо маанилүү жана зарыл?

Кытай ойчулу Конфуций айткандай, акылдуу жана туура жорук жасоо үчүн ар бир адамда үч жол бар: биринчиси жана эң ак ниеттүүсү – бул ой жүгүртүү, экинчиси жана эң жеңили – тууроо жана үчүнчүсү, эң ачуусу – бул тажрыйба. Баары биринчи жол менен кетишин, финансы кызматтарын пайдаланышканда керектөөчү өз укуктарын эске алышын каалайт элек.

Банк жана банктык эмес финансы кызматтарынын спектрин өнүктүрүү жана кеңейтүү шарттарында банк жана микрофинансы кызматтарын керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоонун маанилүүлүгү жөнүндө маселени кароодон мурда керектөөчү түшүнүгүнүн өзүн чечмелөө зарыл.

"Керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоо жөнүндө" Кыргыз Республикасынын мыйзамына ылайык, керектөөчү катарында товарларды (иштерди, кызматтарды) пайда алуу менен байланышпаган, жеке муктаждыктары үчүн гана (буйрутма) заказ берүү же алуу ниети бар же заказ кылган, алган же пайдаланган жаран таанылат.

Финансы-кредиттик чөйрөдө мындай кызматтар тиешелүү уруксат берүүчү документациясы бар адистешкен финансы уюмдары тарабынан бериле алат. Финансы продуктылары жана кызматтары – бул өзгөчө товар, анын сапатын жетишерлик жакшы даярдалган керектөөчүлөр гана түшүнө алышат. Жада калса экономикалык билими жана иш тажрыйбасы бар адамдардын арасында да алар көп эмес.

Финансы кызматтарын керектөөчү жарандар финансы кызматтарынын өзгөчөлүктөрү жана керектөөчүлүк мүнөздөмөлөрү жөнүндө зарыл маалыматка дайыма эле ээ эмес, тобокелчиликтердин деңгээлин объективдүү баалай жана финансы мекемелери тарабынан сунушталган кызматтардын шарттарын салыштыра алышпайт.

Керектөөчүлүк кредиттөө рыногунун тез өнүгүүсүнөн улам бул кызматтарды керектөөчүлөрдүн укуктарын реалдуу коргоо маселесин ашыра баалоого болбойт. Проблеманын актуалдуулугу айкын болуп турат.

Кредиттөө рыноктун милдеттүү жана курамдык бөлүктөрүнүн бири болуп саналгандыгын эске алуу менен, банктардын жана микрокредиттик уюмдардын ишмердүүлүгү дайыма туруктуу көзөмөлдөө алдында турууга, ал эми карызгерлердин укуктары толук көлөмдө корголууга тийиш. Эмне үчүн? Себеби адамдардын финансы институттарына ишенимин арттырып – өлкөнүн экономикалык турмушунун эң маанилүү курамдарынын бири катарында банк жана финансы секторлорунун нормалдуу иштөөсүнүн ачкычы болушунда.

2. Керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоо кандай түрдө жүзөгө ашырылат? Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоо функциясы эмнеде турат?

Маалыматка жана базалык укуктарга ээ жана өз милдеттенмелеринен маалымдар керектөөчү финансы рыногундагы тартиптин маанилүү шарты болуп саналат; алар финансы-кредиттик мекемелердин жетишсиз маалымдар эмес керектөөчүлөрдү өздөрү үчүн пайдалуу колдонууда эмес, а сапаттуу продуктыларды жана кызматтарды берүүдө өз ара атаандашуусуна түрткү берет.

Дал ушул финансы-кредиттик уюмдардын керектөөчүлөр менен ишин мониторингдөөнү үзгүлтүксүз негизде жүргүзүүнүн маанилүүлүгүн түшүнүү Улуттук банкта банктардын жана микрофинансы уюмдарынын укукка жат аракеттеринен улам өз укуктарын бузуулар менен бет келген керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоо боюнча структуралык бөлүмдү түзүүнүн себеби болуп калды. Башкача айтканда, биздин милдет – жарандарга жардамдашуу, себеби финансы-кредиттик мекемелер өз кызматтары жөнүндө жакшы маалымдар, ал эми керектөөчүлөр – жеке жактар үчүн банктык же микрофинансылык продуктыларды алуу жөнүндө маалыматты алышы кыйын же чыгашалуу маселе жаралып калышы мүмкүн.

Финансы кызматтарынын ар бир керектөөчүсү өз укуктары менен милдеттерин, анын ичинде кредитти пайдалангандык үчүн үстөк пайыздардын эсептелиши жана төлөнүшү, кредитти өз убагында кайтарбагандык үчүн жоопкерчилик ж.б. так билиши үчүн мыйзам нормалары максималдуу түшүнүктүү тариzделүүгө тийиш.

Финансы кызматтарын пайдалануучулардын укуктарын жөнгө салуучу Кыргыз Республикасынын негизги нормативдик укуктук актылары болуп: Кыргыз Республикасынын Жарандык кодекси, "Кыргыз Республикасынын Улуттук банкы жөнүндө", "Кыргыз Республикасында банктар жана банк ишмердүүлүгү жөнүндө", "Кредиттик союздар жөнүндө", "Жарандардын кайрылууларын кароонун тартиби жөнүндө" Кыргыз Республикасынын мыйзамдары жана Кыргыз Республикасынын башка нормативдик укуктук актылары саналат. Андан тышкары, Улуттук банктын да финансы-кредиттик мекемелердин, финансы кызматтарын берүүчүлөрдүн ишмердүүлүгүн жана алардын керектөөчүлөр менен өз ара мамилелерин жөнгө салуучу бир катар нормативдик укуктук актылары бар.

Финансы-кредиттик мекемелердин керектөөчүлөргө анын негизинде керектөөчүлөр салмактанылган чечимдерди кабыл ала турган түшүнүктүү жана толук маалыматты берүү милдеттерин белгилөө үчүн Улуттук банктын башкармалыгынын токтому менен "Финансы кызматтарын берүү жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо тартибине минималдуу талаптар жөнүндө" жобо бекитилген, ал 01.09.2015-ж. баштап күчүнө кирген.

Керектөөчүнүн укугунун бузулушу мүмкүндүгү жөнүндө маалыматты камтыган ар бир кайрылуу боюнча Улуттук банк кайрылууда баяндалган фактыларды объективдүү жана толук текшерүү жүргүзөт, документтерди сурап алат жана анализдейт. Жүргүзүлгөн анализдин натыйжалары боюнча арыз ээсине баяндалган проблеманын маңызы боюнча жооп жиберилет, ал эми финансы-кредиттик мекеменин дарегине аныкталган бузууларды четтетүү жөнүндө жазуу жүзүндөгү эскертүү жөнөтүлүшү жана жөнгө салуучунун мыйзамдуу ыйгарымдарынын алкактарында башка чаралар көрүлүшү мүмкүн.

Болгон эле кредиттерди ала беришкен жөнөкөй жарандар өздөрүн коргогон мыйзамдар жөнүндө зарыл билимдерге, финансы уюмдары менен андан кийинки конфликттерде өз кызыкчылыктарын коргоо мүмкүнчүлүгүнө ээ эмес. Мына ушул себептен, эң маанилүү функциялардын бири болуп калкка финансы мекемелери менен өз ара мамилелердеги укуктар менен милдеттенмелерди түшүндүрүү боюнча өнөктүк жүргүзүү саналат.

Финансы кызматтарын керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоо механизмдерин өнүктүрүү финансылык сабаттуулук маселелеринен ажырагыс. Керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоонун маанилүү элементтеринин бири катарында жарандарда акылга сыярлык керектөөчүлүк жүрүм-турум көндүмдөрүн калыптандыруу каралат. КМШга катышкан мамлекеттердин борбордук банктары да институционалдык чөйрөнү активдүү жакшыртып жатышканын жана керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоо жана финансылык сабаттуулукту жогорулатуу чөйрөсүндө белгилүү бир оң натыйжаларга жетишкендигин белгилеп коюу керек, ал жалпысынан финансылык жеткиликтүүлүктү камсыз кылууга багытталган. Мисалы, биз Россия Федерациясынын, Казакстандын, Армениянын, Беларустун, Тажикстандын борбордук банктары менен тыгыз байланыштарга ээбиз жана туруктуу тажрыйба алмашуу жүргүзөбүз.

Эл аралык деңгээлде кабыл алынган принциптерге ылайык, финансы кызматтарын керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоо керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароодон, финансы кызматтарынын ачыктыгын камсыз кылуудан эле эмес, таасирдүү укуктук жана жөнгө салуучу чөйрөнү түзүүдөн да турат. Ушундан улам, финансы кызматтарын керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоо чөйрөсүндө нормативдик укуктук актыларды колдонуу практикасына терең анализ жүргүзүү, тажрыйбаны жалпылоо жана аракеттеги нормаларга өзгөртүүлөрдү, толуктоолорду даярдоо маанилүү көрүнөт. Улуттук банк финансы-банк кызматтарын керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоого жана берилүүчү кызматтардын сапатын жакшыртууга багытталган мыйзамдарды өркүндөтүү боюнча, ошондой эле калктын финансылык сабаттуулугун жогорулатуу боюнча иш-чараларды жүргүзүү боюнча аракеттерди көрүүнү улантууда.

3. Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары кандай түрдө каралат?

Улуттук банкка жарандардын финансы-кредиттик мекемелерге дооматтары боюнча жазуу жана оозеки кайрылуулары келип түшүүдө. Өз кезегинде, керектөөчүлөрдүн кайрылууларын сөзсүз жана өз убагында кароо укуктарды коргоонун жана калктын финансы системасына ишенимин колдоонун маанилүү факторлорунун бири болуп саналат. Кардардын (аракеттеги же потенциалдуу) ар бир туура тариzделген кайрылуусун кароо, анда көрсөтүлгөн жүйөлөрдү текшерүү, кайрылуу боюнча башка иш-чараларды жүргүзүү төмөнкүлөрдү камсыз кылууга мүмкүндүк берет:

1) жарандардын укуктарын коргоону: кайрылуулар укук бузууну алдын алууга, эгерде ал жасалып калса – анын кесепеттерин жоюуну жана бузулган укукту калыбына келтирүүнү;

2) финансы-кредиттик мекемелер тарабынан аларды чечүү үчүн жалпы же конкреттүү чараларды көрүүгө мүмкүндүк берүүчү өз кардарларынын проблемалары жөнүндө маалымдарлыгын;

3) финансы кызматтарын берүүчүлөр жана керектөөчүлөрдүн ортосундагы натыйжалуу өз ара аракеттенүүнү.

Кайрылууларда көрсөтүлгөн керектөөчүлөрдүн бузулду делген укуктарынын көпчүлүгү тастыкталбайт. Биз жарандарды жеке кабыл алууну жүргүзө тургандыгыбызды, башкача айтканда, ар бир жаран келип кеңеш сурап, финансы кызматтарын берүү тартиби жана шарттары боюнча корутунду алала тургандыгын да белгилегибиз келет. Керектөөчүлөрдүн маалымдар болгону, Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын структурасында керектөөчүлөрдүн укуктары бузулгандыгына арыздар менен кайрылып жана кесипкөй консультация жана адистердин жардамын алууга боло турган бөлүм бар экендиги өтө маанилүү.

Көп даттануулар кредиттик келишимдердин шарттары боюнча түшөт. Негизинен, жогору үстөк пайыз ставкаларына, ошондой эле күрөөгө коюлган мүлктү өндүрүүгө киришүүгө даттанышат. Банк аманаты (депозит) жана банк эсеби келишимдери боюнча жана дагы көптөгөн кайрылуулар түшөт. Кайрылуулардын көпчүлүгү көп учурда жарандар өздөрүнүн жөнөкөй укуктарын жана милдеттенмелерин билбегени менен байланышкан. Көп учурда жарандар келишимдердин шарттары менен жада калса таанышпастан туруп кол коюуга шашылышат, андан кийин катаал шарттардан улам даттана башташат. Мына ошондуктан финансылык билим жана финансылык сабаттуулук маселелери маанилүү. Жарандар өзүнүн финансылык бакубаттуулугун жакшыртуу боюнча жоопкер чечимдерди кабыл алуу үчүн финансылык тобокелчиликтерди түшүнүүгө жана аңдап билүүгө тийиш. Мына ушундай болгондо гана алар өз укуктарын сабаттуу коргоп жана финансы кызматтарын ийгиликтүү пайдалана алышат.

Таалайкан САДАБАЕВА,
Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын Керектөөчүлөр укугун коргоо жана финансылык сабаттуулук бөлүмүнүн башкы адиси