



Қазақстан Республикасы  
қаржы нарығын және қаржы  
ұйымдарын реттеу мен  
қадағалау агенттігі



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  
ХАЛҚЫНЫҢ ИНВЕСТИЦИЯЛЫҚ  
МӨДЕНІЕТІ МЕН ҚАРЖЫЛЫҚ  
САУАТТЫЛЫҒЫН АРТТЫРУДЫҢ  
2007–2011 ЖЫЛДАРҒА  
АРНАЛҒАН БАҒДАРЛАМАСЫ

ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ  
ИНВЕСТИЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ  
И ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ  
НАСЕЛЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ  
КАЗАХСТАН НА 2007–2011 ГОДЫ

## қаржы қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын ҚОРҒАУ

өз қаражатыңды басқаруды үйрен



Қазақстан Республикасы Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының қызметін реттеу агенттігі

## қаржы қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын

# ҚОРҒАУ

01

бет

02	Кіріспе
03	Қаржы қызметтерін тұтынушы және оның құқықтарын қорғаудағы мемлекеттің ролі.
06	Банктік қызметтер
09	Сақтандыру қызметтері
11	Жинақтаушы зейнетақы жүйесі
12	Бағалы қағаздар нарығы
15	Қаржы нарығындағы алаяқтық
17	Қорытынды

## Кіріспе

Қарапайым мысалды қарастырып көрейік: Сіз құны 60 000 теңге тұратын тоңазытқышты кредитке алдыңыз, бірақ нәтижесінде банкке 100 000 теңге көлеміндегі соманы төледіңіз.

Кредиттеу мерзімінің соңында қорытынды сома сіз үшін күтпеген жағдайға айналмасын десеңіз, тұтынушылық қарызды алмас бұрын алдын ала кредиттеудің шарттарын анықтап алған жөн: банкке төленетін сыйақы мөлшерлемесі, жылдық тиімді мөлшерлеме, комиссиялар, банк көрсететін қызметтердің белгіленген бағалары, қарызды өтеу графигі, қарызды өтеу тәсілдері мен көлемдері, төленетін қорытынды сома.

Сіз жұмыс істейтін кәсіпорынның басшылығы бухгалтерлік төлемдерді іске асырудың ыңғайлы болуын алға тарта отырып, барлық қызметкерлердің нақты бір жинақтаушы зейнетақы қорымен шарт жасауын талап етуі мүмкін. Әрбір салымшы міндетті немесе ерікті зейнетақы жарналары есебінен зейнетақымен қамсыздандыру туралы шартты жасау кезінде зейнетақы қорын өз қалауына сәйкес таңдауға құқылы. Сәйкесінше, нақты зейнетақы қорымен шарт жасауға мәжбүрлеу сіздің мүдделеріңіз бен құқықтарыңызды бұзу болып табылады.

Мұндай жағдайлардың анық қанығына жету қиынға соғып жатады, себебі Сізді қалай алдағысы келетіні түсінікті бола бермейді. Тауарлар мен қызметтерді тұтынушылардың құқықтары бір заңнамалық актіде – «Тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы» Қазақ Советтік Социалистік Республикасының 1991 жылғы 5 маусымдағы заңында – көрсетілген болса, қаржы қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі нормалар қаржы ұйымдарының қызметі мен қаржы құралдарына қатысы бар бірнеше заңнамада қамтылған.

Келесі жағдайды елестетіңіз – сіз дүкенде дөрекілікке тап болдыңыз, не істейсіз? Дұрыс – сіз «шағымдар мен ұсыныстар» кітабын талап етесіз. Немесе сіз сатып алған аяқ-киімнің желімі ашылып кетті делік. Чекті сақтап қойған болсаңыз, сіз ойланбастан дүкенге қайтып барасыз, себебі сатушы сізге тауарды ауыстырып беруге немесе ақшасын қайтаруға міндетті. Бұл сатушының міндеті және сіздің сатып алушы ретіндегі құқығыңыз. Мұнда барлық нәрсе анық және түсінікті. Қаржы қызметтерімен де жағдай дәл осындай болуы тиіс, басқа сөзбен айтқанда тұтынушылар өз ақшаларынан айырылып қалмауы үшін өз құқықтары мен міндеттерін білуі қажет.

Сіз мұның маған қатысы жоқ және бұл мәселелер қаржыгерлерді ғана қызықтыруы тиіс деген ойда болсаңыз, сіз қатты қателесіз. Қалай

болғанда да, барлығымыз қаржы қызметтерінің тұтынушылары болып табыламыз. Мысал келтіретін болсақ, қазіргі кезде біз айлық жалақымызды пластик карталары арқылы аламыз, ақшаны депозитте сақтаймыз, зейнетақы қорына жарналар төлейміз, ақша аударымдары жүйесі арқылы туыстарымызға ақша жібереміз – мұның барлығы қаржы қызметтері болып табылады.

Ойланып көріңіз – заңдарды білмеу нәтижесінде сіз қаржы қызметтері нарығында өз құқықтарыңызды қорғай алмай, өз әл-ауқатыңызды тәуекелге тігесіз! Себебі сіздің келешекте алатын зейнетақыңыздың көлемі тікелей қабылданған стратегиясына тәуелді болып табылатын зейнетақы қорын сіз үшін өзге біреу таңдаса, сол аталған біреу әрқашан да сіздің пайда алуыңызда мүдделі бола бермейді. Қаржы құралдарының барлық ерекшеліктері туралы білмейтін болсаңыз, нәтижесінде сіз нақты қызметті пайдаланудан тиімді түрде пайыздық түсім ала алмайсыз. Сонымен қатар, нарықтан бейхабар болу мен қаржы қызметтерінің ерекшеліктерін білмеу қарапайым адамды алаяқтардың шырмауына түсіруі мүмкін. Сіздің қаржылық келешегіңіз бен бүгінгі күнгі жағдайыңыз сіздің қаржылық сауаттылық деңгейіңіз бен ақшаңызды қорғау қабелітіңізге тәуелді болып табылады.

### Қаржы қызметтерін тұтынушы және оның құқықтарын қорғаудағы мемлекеттің ролі

Сонымен, сіз – **қаржы қызметтерінің тұтынушысысыз** – қаржы ұйымдарының қызметтерін пайдаланатын, сонымен қатар өз қаражаттарын қаржы құралдарына инвестициялайтын жеке немесе заңды тұлға.

**Қаржы ұйымы** – дегеніміз қаржы қызметтерін көрсету бойынша кәсіпкерлік қызмет атқаратын заңды тұлға (екінші деңгейлі банктер, сақтандыру компаниялары, жинақтаушы зейнетақы қорлары, бағалы қағаздар нарығының кәсіби қатысушылары).

**Қаржы қызметтері** – бұл Қазақстан Республикасы қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын реттеу және қадағалау агенттігімен лицензияланатын сақтандыру нарығы, бағалы қағаздар нарығы қатысушылары, жинақтаушы зейнетақы қорлары мен банктік қызмет.

Өз құқықтарыңыз бен міндеттеріңізді білу өте маңызды болып табылады. Өкінішке орай, біздің республикамыздың халқының қаржылық сауаттылық деңгейі өте төмен. Осылайша қаржы қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын тиімді түрде қорғау өте маңызды іс, себебі азаматтардың күдіктері енжарлық туғызады, бұл өз кезегінде экономика дамуының қарқын-дарын тежейді, жаңа құралдарды енгізуге жол бермейді және ғаламдық

ауқымда теріс нәтижелерге алып келеді.

Нарықтың барлық қатысушылары міндетті түрде олардың қызметін реттейтін заңдарға сәйкес әрекет етіп, шартта қарастырылғандай клиенттің талап етуі бойынша өз қызметі туралы есеп ұсынып, шоттардан үзінділер жолдауы тиіс.

Тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесі барлық қаржы сфералары үшін қажет. Қаржы нарығы объектілерін реттеу мен қадағалауды қамтамасыз ету мақсатында қаржы ұйымдарының қызметін бақылайтын мемлекеттік ұйымдар құрылған. Сонымен қатар, қаржы жүйесінің қызметін реттейтін және қаржы нарығының әр түрлі секторларын (банктік және зейнетақы жүйесі, сақтандыру және бағалы қағаздар нарықтары) регламенттейтін заңнамалық актілер әзірленді.

Қазақстан Республикасының қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалауды іске асыратын мемлекеттік орган – **Қазақстан Республикасының қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын реттеу мен қадағалау агенттігі (ҚҚА)**.

ҚҚА – бұл тікелей Қазақстан Республикасы Президентіне бағынатын және қаржы ұйымдары мен қаржы нарығының барлық секторларын реттейтін және қадағалайтын бірегей уәкілетті орган (мегареттеуші).

#### **ҚҚА мақсаттары:**

- қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарының тұрақтылығын қамтамасыз ету, бүтіндей қаржы нарығына қатысты сенімді нығайту;
- қаржы қызметтерін тұтынушылардың құқықтары мен мүдделерін қорғаудың сәйкес деңгейін қамтамасыз ету;
- қаржы ұйымдарының қаржы нарығында әділ бәсекелестікті нығайтуға бағытталған қызметін іске асыру мақсатында тең жағдайлар түзу.

#### **ҚҚА міндеттері:**

1. қаржы ұйымдарының қызмет ету стандарттарын орнату, қаржы ұйымдарындағы корпоративтік басқаруды жақсарту үшін ынталандыратын жағдайлар түзу;
2. қаржы жүйесінің тұрақтылығын сақтау мақсатында қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарына мониторинг жүргізу;
3. қаржылық тұрақтылықты сақтау мақсатында қадағалау ресурстарын тәуекелге бейім келетін салаларына шоғырландыру;

4. замануи технологияларды енгізуге ынталандыру, тұтынушыларды қаржы ұйымдарының қызметі мен көрсетілетін қаржылық қызметтер туралы толық және жетімді ақпаратпен қамтамасыз ету.

ҚҚА қаржы қызметтерін тұтынушыларын қорғаудың лайықты деңгейін қамтамасыз ету мақсатында қаржы қызметтерін тұтынушылармен үздіксіз жұмыс жүргізеді. ҚҚА-ға республика азаматтарынан келіп түсетін шағымдар тіркеуге алынып, қарастырылады, әрбір шағымға толық және дәлелді жауап беріледі. Осылайша, кез-келген қаржы ұйымының қызметіне қатысты наразылығыңыз бар болса келесі сенім телефонына: 8 (727) 278 8100 байланысуға болады немесе келесі мекенжай бойынша жазбаша шағым жолдауға құқылысыз: 050000, Алматы қ., Әйтеке би көшесі, 67, e-mail: [afn@afn.kz](mailto:afn@afn.kz).

Қазақстан Республикасының қаржы нарығы мен қаржылық ұйымдарды реттеу саласында қаржы ұйымдарының қызметін бақылайтын, қадағалайтын және реттейтін өзге де мемлекеттік уәкілетті органдар бар.

Мұндай мемлекеттік органдарға Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі мен Қазақстан Республикасы Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының қызметін реттеу агенттігі жатады.

**Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі (ҚР ҰБ)** – Қазақстан Республикасының орталық банкі болып табылады және Қазақстан Республикасының банктік жүйесінің жоғары (бірінші) деңгейі болып есептеледі. Қазақстан Даму Банкінен басқа барлық банктер банктік жүйенің ерекше құқықтық статусқа ие болып саналатын төменгі (екінші) деңгейінің қатарын құрайды. Ұлттық банк қызметінің негізгі мақсаты – мемлекеттегі бағалар тұрақтылығын қамтамасыз ету.

ҚР ҰБ-нің екінші деңгейлі банктерден (коммерциялық банктер) ерекшелігі бар, ол жеке тұлғалармен жұмыс істемейді. ҚР ҰБ қаржы ұйымдарының қызметін бақылау мен қадағалау, соған қоса олардың қызметін Ұлттық Банк құзыретіне енетін мәселелер бойынша реттеуді іске асыруға қатысады.

Ұлттық банктің негізгі мақсаты Қазақстан Республикасында бағалар тұрақтылығын қамтамасыз ету болып табылады. Негізгі мақсатын жүзеге асыруына қатысты Ұлттық Банкке келесі міндеттер артылады:

1. мемлекеттің ақша-кредиттік саясатын әзірлеу және іске асыру;
2. төлем жүйелерінің қызмет етуін қамтамасыз ету;
3. валюталық реттеу мен валюталық қадағалауды іске асыру;

4. қаржы жүйесінің тұрақтылығын қамтамасыз етуге көмектесу.

Еліміздің басты банкі туралы толық ақпаратты ҚР ҰБ-нің ресми сайтынан табуға болады: [www.nationalbank.kz](http://www.nationalbank.kz)

**Қазақстан Республикасы Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының қызметін реттеу агенттігі (АӨҚО ҚРА)** – тікелей Қазақстан Республикасы Президентіне бағынатын мемлекеттік орган. АӨҚО ҚРА Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығының жұмысын реттейді және оны дамыту үшін жауапты болып табылады.

Агенттік Миссиясы – Алматы қаласының өңірлік қаржы орталығын бәсекеге қабілетті және халықаралық стандарттарға сәйкес келетін орталық ретінде дамыту үшін жағдайлар жасау.

Құрылған уақытынан бастап АӨҚО ҚРА бар күш жігерін заңнамалық базаны жетілдіру, инфрақұрылымды дамыту, жаңа қаржы құралдарын енгізу, мемлекет экономикасына инвестиция тарту, халықты қор нарығы негіздеріне оқытуға бағыттай отырып, қор нарығын дамыту үшін жағымды жағдайлар жасауға жұмылдырып келеді.

Агенттіктің ресми веб-сайты: [www.rfca.gov.kz](http://www.rfca.gov.kz), онда сіз қор нарығы және оның қатысушылары, брокерлік қызмет атқаруға рұқсат беретін лицензиясы бар брокерлік компаниялардың тізімі, Қазақстан қор биржасына акцияларын орналастырған эмитенттер тізімі және т.б. ақпараттармен таныса аласыз.

### Банктік қызметтер

Банк секторы – мемлекетіміздің ең жақсы дамыған қаржы секторларының бірі. Банктер ұсынатын қызметтер тізімі өте кең және алаяқтар әрекеттерінен заңнама тұрғысында барынша қорғалған.

Атап өткіміз келетіні, көп жағдайда азаматтар ең қолжетімді және түсінікті инвестициялық құралдарды таңдайды, себебі адамдардың көбінде инвестициялық шешім қабылдау үшін қажетті білімдер жоқ. Бірақ аталған білімдердің жоқ болуы ақшаны орналастыру бойынша жасалатын әрбір операциямен бірге жүретін тәуекелдіктер үшін жауапкершіліктен босатпайды.

Ақшалырын депозитке салушылар Қазақстандық депозиттерді кепілдендіруші қордың кепілдік беретін сомасынан артылған ақша үшін өздері жауапты болады.

Бұл жалпы әлемдік тәжірибе, шетелде мұндай алғашқы қор – Депозиттерді сақтандырудың федералды корпорациясы – АҚШ-та 1934 жылы құрылған болатын. Халықаралық ұйымдардың мәліметтеріне сүйе-

нетін болсақ қазіргі таңда әлемнің 70-тен астам елінде депозиттерді сақтандыру жүйесі жұмыс істейді.

Қазақстандық салымдарды кепілдендіру жүйесі 1999 жылдың соңынан бастап қызмет етеді және халықаралық тәжірибе мен халықаралық ұйымдардың ұсыныстарына сәйкес үздіксіз жетілдіріледі. Депозиттер бойынша кепілдендіру сомасы алғашында 400 мың теңгеге тең болған, 2007 жылдың 1 қаңтарынан бастап – 700 мың теңге, 2008 жылдың 25 қазанынан бастап экономикалық дағдарыстың әсер етуіне байланысты кепілдендіру сомасы 2012 жылдың 1 қаңтарына дейін 5 миллион теңгеге дейін арттырылды. 2012 жылдың 1 қаңтарынан бастап 1 миллион теңгені құрайтын болады. Бұл жерде ескеретін жағдай, кепілдендіру депозит бойынша қалдық соманы ғана өтейді, ал сыйақы кепілдендіру қорымен өтелмейді.

Кепілдендіру банктік шот, банк салымы шарттарымен немесе өзге құжаттармен куәландырылған, ұлттық және шетелдік валюталардағы жеке тұлғалардың екінші деңгейлі банктердегі барлық депозиттерін қамтиды. Банкте валюта түрлері бойынша ерекшеленетін бірнеше депозит орналастырылған жағдайда қор кепілдемелік өтеу сомасынан артпайтын көлемде соманы жиынтық түрде өтейді. Осылайша, жеке тұлғалар салымдарының сақталуы орнатылған кепілдемелік өтеу сомасынан артпайтын көлемде қамтамасыз етіледі.

Банкті мәжбүрлі түрде тарату кезінде Депозиттерді кепілдендіру қоры сот шешімі күшіне енген күннен бастап 14 жұмыс күнінің ішінде бұқаралық ақпарат құралдары (БАҚ) арқылы халықты хабарландырады. Кепілдемелік өтеудің төленуі мен төлем жасау орындары туралы хабарландыру мемлекеттік және орыс тілдерінде бүкіл Қазақстан аумағына таратылатын мерзімдік басылымдарда жарияланады. Банк салымшылары хабарландыруды жариялау күнінен бастап 6 ай барысында агент-банкке барып кепілдендіру сомасының төленуі туралы өтініш бере алады.

Сонымен қатар, салымшылардың білуі тиіс бір жағдай бар, ҚҚА банктің ерікті түрде таратылуына рұқсатты тек қана барлық кредиторлардың, соның ішінде салымшылардың талаптары толық көлемде қанағаттандырылған жағдайда береді. Мұны растау үшін банк барлық есептесулерді іске асыру үшін қаражаттарының жеткілікті екенін көрсететін баланстық есепті рұқсат ету туралы қолдау хатқа қосымша ретінде ҚҚА-ға ұсынады. Соған қоса, банктің ерікті түрде таратылуы кезінде салымшылар негізгі қарыз бен қосылған сыйақыны толық көлемде алады.

Сондай-ақ, банк қарыздары банк өнімдерінің ең танымалдарының бірі болып табылады.

Кредит алу туралы шешім қабылдау – өте жауапты іс.

Қарыз алушылардың барлығы кредитті өтеуден оны алу әрқашан әлдеқайда оңай болатынын білуі тиіс. Өзін және өз отбасын қарызға батырмау үшін әлеуетті қарыз алушы кредит алу туралы шешім қабылдаудан бұрын келесі әрекеттерді жасауы тиіс:

1. кредитті алуға қатысты өз қажеттіліктері мен оны өтеу бойынша мүмкіндіктерін бағалау;
2. отбасы бюджетінің кіріс және шығыс бөлімдерін негізге ала отырып өз қаржылық мүмкіндіктерін есептеп шығару;
3. кредит бойынша алдағы төлемдер есебінен шығыс бөлімінің күтілетін артуын есепке ала отырып талдау;
4. кредитті алу шартта көрсетілген мерзімдерде қарыздың сомасын (ұйымнан алынған сома) қайтару мен кредитті пайдаланғаны үшін сыйақыны төлеуді білдіретінін түсіну.

Осыған байланысты кредит берудің шарттары туралы ақпарат алу мақсатында Банк менеджерінен келесі ақпаратты алу қажет:

- **сыйақы мөлшерлемесінің көлемі**, көрсетілген уақыт ішінде банкке төленетін сыйақы;
- **сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесі**, қарызды беру мен оған қызмет көрсетумен байланысты Банкке төленетін комиссиялар мен қосымша төлемдердің нақты құны;
- **қарызды өтеу графигі**, мерзімді түрде жасалынатын төлемдердің мерзімдері мен көлемдері;
- **сыйақының қорытынды сомасы**, банкке пайдаланудың бар кезеңі үшін төленеді.

Банк қызметкерлері аталған ақпаратты ұсынудан бас тартқан жағдайда, сіз ҚҚА-ға жазбаша түрде шағымдана аласыз. Атап өткіміз келетіні, тұтынушылардың құқықтарын қорғау ең алдымен заңдар мен нормативтік құқықтық актілерде реттеуші органдармен орнатылған және қаржы жүйесінің тұрақтылығы мен қаржы қызметтері тұтынушыларының құқықтарының қорғалғандығын нығайтуға бағытталған қаржы ұйымдарына қойылатын талаптар арқылы іске асырылады. Мысалы, жеке тұлғалардың банктік қарызы туралы шарттарында сыйақы мөлшерлемесі, комиссиялар мен тарифтерді біржақты түрде өзгертуге тиым салу, шарттарда қарыздар мен депозиттер бойынша сыйақының жылдық тиімді мөлшерлемесінің көрсетілуінің міндетті болуы.

## Сақтандыру қызметтері

**Сақтандыру қазіргі қоғам азаматтарының меншіктік мүдделерін қорғаудың өзіндік жүйесі болып табылады. Сақтандырудың екі түрі бар – жеке және мүлктік.**

Жеке сақтандыруда сақтандыру объектісі болатын – өмір, денсаулық және адамның еңбекке қабілеттілігі.

Мүлктік сақтандыру кезінде сақтандыру қатынастарының объектісіне мүлік жатады.

Азаматтық-құқықтық жауапкершілікті сақтандыру кезінде барлық тәуекелдерді сақтандыру салдарынан үшінші тұлғаларға келтірілген залалды өтеу міндетіне байланысты тұлғаның мүлктік мүдделеріне келтірілген залалды ішінара немесе толық өтемі мөлшерінде сақтандыру төлемдерін жүзеге асыру көзделетін сақтандыру түрлерінің жиынтығы болып табылады.

Сіз ол туралы білмесеңіз де келесі жағдайларда сіз сақтандырылған болып есептелесіз:

- қоғамдық көлікпен (автобус, ұшақ және т.б.) жүру кезінде, себебі көліктік компания жолаушыларды тасымалдау кезінде оқиғаның орын алу жағдайына сіздің алдыңыздағы жауапкершілігін сақтандырады;
- егер де сіз кәсіпорында жұмыс істесеңіз, сіздің жұмыс берушіңіз жұмысшылары алдындағы жауапкершілігін өндірісте орын алуы мүмкін оқиғалардан сақтандырады;
- егер сіз қызметі авария немесе қоршаған ортаға зиян келтіру тәуекелдігімен байланысты өндірістік немесе өзге объектінің жанында тұратын болсаңыз, кәсіпорын сіздің мүлкіңізге немесе денсаулығыңызға зиян келтіру жағдайына қатысты жауапкершілігін сақтандырады;
- жүргізушілер жол-көлік оқиғасы жағдайындағы өз жауапкершілігін сақтандырады, сондықтан да жол қозғалысының әрбір қатысушысы, соның ішінде жолаушылар да жол-көлік оқиғасы орын алған жағдайда өтемақы алуы мүмкін.

Айыпты адамның қаржылық жағдайына қарамастан зардап шегушіге келтірілген зиянның өтелуі мақсатында заңнамалық деңгейде сақтандырудың міндетті түрлері бекітіледі. Дегенмен, бұл еш нәрсеге алаңдамауға болады деген сөз емес. Тәуекелдіктерді азайту үшін сіз өз қауіпсіздігіңіз жайлы қамданып, мүмкіндігінше мүлкіңізді, денсаулығыңыз бен өміріңізді сақтандырғаныңыз жөн.

Сақтандыру компаниясын таңдау кезінде лицензиясының бар болуына көңіл аударыңыз, компанияға мұндай қызмет түрімен айналысуға рұқсат етілген бе, компанияның нарыққа шыққанына қанша уақыт өткен, пруденциалды нормативтер мен өзге де талаптар қаншалықты жақсы орындалады, ҚҚА-ға бұл компания туралы шағымдар түскен бе деген сияқты сұрақтарға жауап іздеп көріңіз.

Сақтандыру шартын жасау кезінде ең алдымен сақтандыру жағдайы орын алғанда төлемдерді жасау шарттарын зейін қойып оқып шығыңыз және талдаңыз.

Қазақстанда сақтандыру төлемдерін кепілдендіру жүйесі қызмет етеді, бұл сізді сақтандыру компаниясының таратылуы жағдайында өз ақшаларыңызды жоғалтудан қорғайды. Сақтандыру төлемдерін кепілдендіру қоры (СТКҚ) Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес мәжбүрлі түрде таратылатын сақтандыру ұйымының міндетті сақтандыру шарттары бойынша сақтандыру жағдайы орын алған жағдайда, қатысушы-сақтандыру ұйымын мәжбүрлі түрде тарату туралы сот шешімі күшіне енген күннен бастап, кредиторлардың кепілдемелік төлемдерін іске асыру бойынша міндеттемелерді өзіне алады.

Осылайша, СТКҚ-ның негізгі міндеті қатысушы-сақтандыру ұйымын мәжбүрлі түрде тарату жағдайында кредиторлардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау болып табылады. Өзінің негізгі міндетін атқару мақсатында СТКҚ келесі функцияларды атқарады: қатысушы-сақтандыру ұйымдарынан міндетті және арнайы төлемдер тартады; кепілдемелік және компенсациялық төлемдерді іске асырады; жинақтарды сақтау және арттыру мақсатында инвестициялық қызметпен айналысады.

Қазіргі таңда СТКҚ сақтандыру төлемдерін міндетті сақтандарудың үш түрі бойынша кепілдендіреді: көлік құралдары иелерінің азаматтық-құқықтық жауапкершілігі, тасымалдаушының жолаушылар алдындағы азаматтық-құқықтық жауапкершілігі және туроператор мен турагенттің азаматтық-құқықтық жауапкершілігі.

30-дан астам сақтандыру ұйымдары сақтандыру төлемдерін кепілдендіру жүйесінің қатысушылары болып табылады.

СТКҚ сақтандыру төлемдерін кепілдендіру резерві қор қатысушылары-сақтандыру ұйымдарының міндетті жарналарының есебінен түзілген. Төлемдерді сақтандыруды кепілдендіру жүйесіне қатыспайтын сақтандыру ұйымдары сәйкес тәуекелдер түрлерін сақтандыра алмайды. Азаматтар үшін бұл сақтандыру төлемдерін қайтара алмау тәуекелдігін төмендетудің тағы бір факторы болып табылады.

Сонымен қатар, егер де компания ерікті түрде таратылатын болса, СТКҚ-ның кепілдендірілген төлемдер бойынша міндеттемелері туындамайды.

### Жинақтаушы зейнетақы қоры

Қолданыстағы заңнамалық база зейнетақы жинақтарын қорғаудың нақты деңгейін қамтиды. Мемлекет сіздің міндетті жинақтаушы зейнетақылық қордағы (ЖЗҚ) міндетті төлемдеріңізді енгізілген міндетті зейнетақы жарналары мен салымшының зейнетақылық төлемдерін алу кезеңіне дейінгі инфляцияны ескере отырып сақталатынына кепілдік береді.

Жинақтаушы зейнетақы қорын тарату кезінде, барлық зейнетақылық активтер уақытша әкімшілік немесе тарату комиссиясының құрылу күнінен бастап 30 календарлық күн ішінде басқа жинақтаушы зейнетақы қорына аударылады, төлемдердің қай қорға аударылатынын салымшы шешеді. Егер де салымшы жинақтарын нақты ЖЗҚ-ға аудару туралы өтініш бермесе, уақытша әкімшілік (тарату комиссиясы) ҚҚА-мен келісе отырып ақшаны өзге ЖЗҚ-ға аудару туралы шешім қабылдайды.

Сіздің жинақтарыңызды сақтау мақсатында, мемлекет атынан әрекет ететін ҚҚА ЖЗҚ қызметін қатаң қадағалайды, лицензия бермес бұрын тексерістер жүргізеді және зейнетақылық жинақтарды инвестициялау процесін қадағалайды.

ЖЗҚ-ға тиым салынатыны: кәсіпкерлік қызметпен айналысу, мүлік сатып алу немесе сату (өз қажеттіліктеріне байланысты мүлік пен ҚҚА-мен анықталған кейбір қаржы құралдарынан басқа), сақтандыру қызметтерін көрсету, зейнетақылық активтерді кепілдікке беру, соған қоса акциядан өзге бағалы қағаздар шығару.

2009 жылдың 1 сәуірінен бастап Қазақстанның әрбір азаматының міндетті зейнетақылық төлемдері есебінен жинақталатын зейнетақылық жинақтарын бір зейнетақы қорында сақтау туралы заңнамалық талаптың орындалуын қамтамасыз ету мақсатында «автоаударымдар» жүйесі іске қосылды. Бұл жаңа енгізілім жинақтаушы зейнетақы жүйесінің тиімділігін арттырып, салымшылар саны мен олардың жинақтарының сомасы туралы нақты ақпарат алу мүмкіндігін қамтамасыз ету үшін енгізілді.

Салымшы ЖЗҚ өз қалауынша ауыстыруға құқылы, бірақ бұл жылына екі реттен артық жасалынбауы тиіс. Бұл үшін сіз өзіңіз таңдаған ЖЗҚ-мен зейнетақы шартын жасауыңыз қажет, бұдан кейін ақшаларыңыз автоматты түрде 15 жұмыс күні ішінде сіздің жаңа ЖЗҚ-ғы шотыңызға аударылады.

ЖЗҚ таңдау кезінде келесі ақпаратқа зейін аударыңыз – акционерлер құрамы, жеке және жарғылық капитал мөлшері, жинақтарын сеніп тапсырған салымшылар саны, зейнетақылық жинақтар мен төлемдер көлемі, есептелген және «таза» инвестициялық табыс, өзіндік капиталының көлемі. Мұндай ақпаратпен ЖЗҚ сайтынан танысуға болады, бірақ егер де мұндай ақпаратқа қолжетімділік жоқ болып шықса, бұл күдіктендіретін жағдай екенін білгеніңіз жөн. Келесідей қосымша қызметтерінің құнына назар аударыңыз: мобильдік байланыс және/немесе электрондық пошта арқылы шот бойынша қысқаша үзінді жіберу, көп аймақты қамтитын желісінің болуы және т.б.

Соған қоса, барлық ЖЗҚ-дың қаржылық көрсеткіштері мен қызметінің нәтижелері ҚҚА ресми веб-сайтында ([www.afn.kz](http://www.afn.kz)) орналастырылады, онда сіз барлық қажетті ақпаратпен танысып, барлық ЖЗҚ-дың қызметтерінің тарифтерін салыстыра аласыз. Бүгінгі таңда Қазақстанда 14 ЖЗҚ қызмет етеді, олардың республика аймағы бойынша 75 бөлімшелері мен 48 өкілдіктері бар.

### Бағалы қағаздар нарығы

Бағалы қағаздар нарығының тек өзіне тән ерекшеліктері мол, нарықта тәуекелдік пен табыс деңгейі тікелей инвестордың шешімдері мен стратегиясына тәуелді болады. Инвестициялық қызметпен айналысатын адамдар өз инвестициялық шешімдері үшін өздері жауап береді. Бағалы қағаздар нарығының тәуекелдері мол, оны болжау қиын, бірақ оның ерекшеліктері мен тенденцияларын біселеңіз, нарықта орын алып жатқан жағдайларға жедел жауап қайтарып, соған байланысты мәмілелелер жасайтын болсаңыз ол өте табысты. Дегенмен, мұнда да мемлекет қор нарығын реттеуді қамтамасыз етеді.

Бағалы қағаздар нарығының негізгі қатысушылары – инвесторлар, бағалы қағаздар эмитенттері, брокерлер мен өзге делдалдар.

Инвесторлар инвестициялық табыс алу мақсатында өз ақшаларын орналастырады. Басқа сөзбен айтқанда, олар акциялар, облигациялар және жарналар түріндегі бағалы қағаздарды сатып алады, сөйтіп біршама уақыт өтіп, олардың құны өскен кезде сатып жібереді. Кез-келген қазақстандық та, бүтіндей компаниялар да, мысалы зейнетақы қорлары, инвестициялық компаниялар немесе институционалды инвесторлар инвестор бола алады. Қор нарығының басқа қатысушылары бұл – бағалы қағаздар эмитенттері. Эмитенттер дегеніміз өз бизнесін дамытуға қажетті қаражатты бағалы қағаздар шығару есебінен тартқысы келетін компаниялар.

Қор нарығының үшінші қатысушысы – брокерлер. Олар инвесторлар мен эмитенттер арасындағы делдалдар. Брокерлер – эмиссиялық бағалы қағаздар мен өзге қаржы құралдарымен клиенттің тапсырысы, есебі мен мүддесінде мәмілелер жасайтын бағалы қағаздар нарығының кәсіби қатысушылары. Сонымен қатар, бағалы қағаздар нарығында қор биржасы қызмет етеді – бұл бағалы қағаздар немесе валюта сауда саттығы ұйымдастырылатын жер. Қор биржасы – акционерлік қоғам ұйымдастыру-құқықтық формасында құрылған, сауда ұйымдастырушысының сауда жүйелерін пайдалана отырып тікелей сауда жүргізу арқылы оларды ұйымдастырушылық және техникалық қамтамасыз етуді іске асыратын заңды тұлға.

Бағалы қағаздар нарығының өзге делдалдарына жататындар: тіркеуші, трансфер-агент, Орталық депозитарий, кастодиан және инвестициялық портфельді басқарушылар.

Тіркеуші – бағалы қағаздар ұстаушыларының тізілімдер жүйесін қалыптастыру, сақтау және жүргізуді іске асыратын бағалы қағаздар нарығының кәсіби қатысушысы.

Трансфер-агент – өз клиенттері арасында құжаттарды (ақпаратты) қабылдау және беру бойынша қызметтерді көрсететін бағалы қағаздар нарығының кәсіби қатысушысы. Біздің мемлекетімізде өз бөлімшелерінің кең таралуына байланысты «Қазпошта» АҚ трансфер-агент болып табылады.

Орталық депозитарий – бұл негізгі функциясы қаржы құралдарын сақтау мен есепке алу болып табылатын, сонымен қатар бағалы қағаздар нарығы туралы заңнамаға сәйкес өзге де функцияларды атқаратын, мамандандырылған коммерциялық емес ұйым.

Бағалы қағаздар нарығындағы кастодиалды қызметті кастодиалдық қызмет пен сейфтік операциялар жасауға рұқсаты бар банктер атқарады. Кастодиан-банктер клиенттердің қаржы құралдары мен ақшаларын есепке алады, олардың қаржы құралдарына қатысты құқықтарын растайды, сонымен қатар, өздеріне оларды сақтау бойынша міндеттемелер ала отырып клиенттердің құжат түріндегі қаржы құралдарын сақтайды.

Осы ұйымдардың барлығы бағалы қағаздар нарығының инфрақұрылымын құрайды және қор нарығының лайықты түрде қызмет етуін қамтамасыз етеді. Бағалы қағаздар нарығының кәсіби қатысушыларының әрекеттері әрбір кезең барысында бағалы қағаздар нарығы туралы заңнамамен регламенттеледі, сонымен қатар, ҚҚА-мен реттеледі және бағаланады. Мысал үшін, жарналық инвестициялық қорға (ЖИҚ) барып шарт жасадыңыз.

**Біріншіден,** Сіздің ЖИҚ жасаған салымдарыңыздың сенімділігі басқарушы компаниялары мен бағалы қағаздар нарығы қатысушыларының

қызметі лицензиялауға жататындығымен қамтамасыз етіледі. Бағалы қағаздар нарығында қызмет ету үшін кез-келген компания анықталған талаптарға сәйкес болып, қор нарығында қызмет етуге мүмкіндігі бар екенін растайтын бірқатар құжаттар ұсынып, тексерістен өтуі тиіс.

**Екіншіден**, сіздің ЖИҚ жасаған салымдарыңыздың сенімділігін ЖИҚ жарналары иелерінің тізілімін (тізім) жүргізу үшін жауапты болып табылатын тіркеуші қамтамасыз етеді. Тіркеуші қор мен басқарушы компаниядан тәуелсіз болып, жарналардың өз жүйесіне есепке алынуы мен есептен шығарылуын клиент, басқарушы компания мен кастодиан-банкнің толық растауынан кейін ғана іске асыруы тиіс. Осылайша, тізілімде әрбір жарна ұстаушысының үлесі көрсетіледі.

**Үшіншіден**, Сіздің ақшаларыңыз (активтер) ЖИҚ басқарушы компаниясының кастодиан-банкіндегі шотында оның өзінің қаражаттарынан (активтерінен) бөлек сақталады. Сонымен қатар, кастодиан барлық операциялардың орнатылған талаптарға сәйкес түрде іске асырылуына бақылау жүргізеді. Осылайша, басқарушы компания заңнамаға қайшы келетін мәміле жүргізуге шешім қабылдаса, кастодиан-банк оны іске асыруға келісімін бермейді.

Басқарушы компания таратылған жағдайда ол ЖИҚ активтерін пайдалана алмайды, бұл сіздің ақшаларыңыздың жоғалып кетпеуінен кепілдендіреді.

**Төртіншіден**, бір-бірінен тәуелсіз бақылаушы ұйымдар тізбегінің ең соңғысы басқарушы компанияның есеп пен есептілігін дұрыс жүргізілуін тексеретін аудиторлық компания болып табылады.

**Бесіншіден**, клиент инвестицияларының сенімділігі ҚҚА тарапынан қаржылық тұрақтылық қатысындағы пруденциалды нормативтер немесе өзге міндетті нормалар мен лимиттер түріндегі мемлекеттік талаптармен қамтамасыз етіледі.

ҚҚА қаржы нарығының қатысушыларының аталған көрсеткіштерді сақтауына тұрақты негізде мониторинг жүргізеді. Оларды бұзған жағдайда басқарушы компанияларына Қазақстан Республикасы заңнамасында қарастырылған шаралар қолданылады – жазбаша түрде ескертуден бастап қылмыстық жауапкершілікке дейін.

Соған қоса инвесторлардың мүдделерін қорғау үшін келесідей шаралар кешені бар: басқарушы компанияның жыл сайынғы міндетті аудитін жүргізу бойынша талаптар, инвестициялық тәуекелдіктерді төмендетуге бағытталған басқарушы компанияның қызметіне қатысты заңнамалық шектеулер, сондай-ақ, инвестициялық қор қызметі туралы ақпаратты міндетті

түрде ашу талабы.

Атап өткіміз келетіні, жоғарыда аталған кепілдіктердің бар болуы қор нарығының лайықты деңгейде қызмет етіп, барынша ашық болып, нарықта мемлекеттік реттеушеліктің талаптарына сәйкес келмейтін компаниялардың жоқ болуымен шарттанған.

Осылайша, қор нарығында инфрақұрылым мен оның объектілерінің жағдайына қатысты қадағалау қамтамасыз етілетін болғанымен, инвестициялардың сақталуы мен табысқа кепілдік берілмейді. Себебі бағалы қағаздар нарығы экономика серпілістерінен, сұраныс пен ұсыныстың өзгеруінен, макроэкономикалық көрсеткіштер мен өзге де факторлардан тәуелді болатындықтан қор нарығы қатысушыларының ешқайсысы мемлекеттік облигациялардан басқа бағалы қағаздар бойынша 100 %-дық табысқа кепілдік бере алмайды. Осыған байланысты қор нарығының құралдары тәуекелді болып есептеледі, табыстылық өте жоғары болуы мүмкін, бірақ тәуекелдердің деңгейінің жоғары болуына байланысты теріс немесе шығынды болуы мүмкін.

Бірақ бұл сіз ақшаларыңызды жоғалтасыз деген сөз емес. Мұнда инвесторлардың қаржылық сауаттылығы ерекше маңызға ие болады. Нақты жағдайларда, мысалы, баға белгіленімдері төмендегенде, егер инвесторлар өз бағалы қағаздарын сатып алған бағадан төмен сатып жібермесе, кейінгі кезеңдерде олар табыс әкелуі әбден мүмкін.

### Қаржы нарығындағы алаяқтық

«Тегін ірімшік тек қана қақпанда болады» – бұл қаржы нарығындағы алаяқтық туралы сөз қозғалғанда өте орынды сөз болып табылады. Таныс емес адамның (кейде таныс болуы да мүмкін) шарттары түсініксіз немесе анық емес ақша инвестициялау туралы өте тиімді ұсыныстары әрқашан да күдік туғызуы тиіс.

Шешім қабылдас бұрын келесі сұрақтарға жауап беріңіз: мемлекет тарапынан реттеу (рұқсат немесе лицензия) бар ма?, кепілдіктер бар ма?, табыс кімнің есебінен және қалай есептелетін болады?, қандай тәуекелдіктер бар?, сізге берілген мекенжай нақты ұйым мекенжайы ма, жоқ әлде делдал ұйымның мекенжайы ма? Егер бұл сұрақтарға нақты жауап бере алмаған болсаңыз, тәуекелге бармаған дұрыс.

Азаматтарды ұялы телефондар, электронды хаттар, жалған тексерушілер, салық жинаушылар мен коммуналды төлем жинаушылары арқылы алдап ақшасынан айыру әдістерімен қатар тікелей қаржы қызметтеріне

қатысты болып табылатын алаяқтық түрлері болады. Қаржы алаяқтары әкелген шығындар көп есе жағымсыз болады, себебі олар көлемдері бойынша біршама артық болып келеді.

2007-2011 жылдарға арналған Халықтың инвестициялық мәдениеті мен қаржылық сауаттылығын арттыру бағдарламасы шеңберінде өткізілген зерттеудің нәтижелеріне сәйкес еліміздің халқының басым бөлігі қаржы институттарының ішінде банктік сектормен көрсетілетін қызметтермен таныс болып шықты. Шынында да, әрбір қазақстандық «банктік қарыз» бен «депозит» сөздерімен таныс. Дегенмен осындай ең кең танылған «банктік қарыз» сияқты қызметтер алаяқтардың негізгі табыс көзі болып табылады.

Алдаудың ең кең тараған түрлері – жалған құжаттар бойынша қарыз рәсімдеу немесе салымды қайтарып алу, жалған-делдалдардың нақты бір ақша сомасы үшін кредит алуға көмектесеміз деп уәде етуі. Мұндай шығындарға ұшырамау үшін банктік қарызды рәсімдеу туралы шешім қабылдағаныңыз туралы көпшілікке жария етпеу қажет және банктік реквизиттеріңіз бен пин-кодыңыз туралы ақпаратты қажетінсіз үшінші тұлғаларға хабарламай, жинақтау шотыңыздың жай-күйі, қарыз бойынша қалдықты мерзімді түрде тексеріп тұрған жөн.

Сонымен қатар алаяқтар пайдаланбасын десеңіз құжаттарыңыздың көшірмелерін шексіз мөлшерде жасап қажетінсіз үшінші тұлғаларға беруден аулақ болыңыз.

Сондай-ақ, банктік қарыз алу мүмкіндігі үшін үшінші тұлғаға ақша төлесеңіз, сізге алдану қаупі төнді деп ойлай беріңіз. Бұл ақша жоғалтумен қатар сізді әкімшілік немесе қылмыстық жауапкершілікке тартуға дейін соқтыруы мүмкін. Барлығы сіз үшінші тұлғаға ұсынған соманың көлемінен тәуелді. Барлық банктік операциялар тікелей банк мекемесінде немесе оның бөлімшелерінде іске асырылуы тиіс.

Сақтандыру нарығында ең кең тараған алдау түрі – жалған сақтандыру полистерін сату. Осыған байланысты алаяқтық құрбанына айналмау мақсатында сақтандыру полисін қолдан сатып алмаңыз, мүмкіндігінше оны компания кеңсесінде немесе оның өкілдігінен сатып алыңыз. Сонымен қатар, қол қояр алдында шарттың барлық нормаларымен танысқан жөн, себебі сіздің қолыңыздың болуы сіздің барлық сақтандыру шарттарымен келіскендігіңізді білдіреді. Сондай-ақ, сіздің шартыңыздың сақтандыру компаниясының мәліметтер базасына енгізілуін қадағалаңыз.

Бағалы қағаздар нарығы мен зейнетақы жинақтары жүйесінде жалған немесе жоғалған құжаттар бойынша немесе сіздің келісіміңізді алмай мәмілелер жасалуы мүмкін, мысалы, зейнетақылық жинақтарыңызды басқа

ЖЗҚ-ға аудару, бағалы қағаздарды иесінің келісімінсіз сату немесе сатып алу. Мұндай оқиғаларға ұрынбау үшін өз салымдарыңыз туралы ЖЗҚ мен брокерлік компаниядан ақпарат алып тұрыңыз.

Кез-келген құжат жоғалған жағдайда тез арада сәйкес құқық қорғау органдары мен қызмет көрсететін қаржы ұйымдарына байланысу қажет. Алаяқтық бүтіндей алғанда – құқық қорғау органдары айналысатын қылмыстық жазаланатын іс.

Көріп отырғаныңыздай, алаяқтық түрлерінің алуан түрлері бар, өз ақшаларыңызды жоғалтқыңыз келмесе сақ болыңыз. Өз ақшаларыңызды қаржы ұйымдарына сеніп тапсырмас бұрын оның лицензиясын тексеріп, жұмыс тәжірибесімен танысу қажет. Себебі компаниялардың көбісі «халықаралық» деген сөзді бүркемеленіп жұмыс істегенімен, тексерген кезде бұлар бір аптаға ашылып, клиенттердің ақшаларын жинап алған соң жоқ болып кететін компания екені анықталып жатады.

Осындай сақтық шаралары көптеген қаржылық шығындардың алдын алуға көмектесетін болады.

### Қорытынды

Осы кітапшада біз қаржы қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау жүйесі мен механизмдері туралы айтып беруге тырыстық. Банктердің, сақтандыру компанияларының, жинақтаушы зейнетақы қорлары мен бағалы қағаздар нарығының делдалдарының қаржылық қызметтері қатысындағы сұрақтарыңыздың көбісіне жауап алдыңыз деп үміттенеміз. Сіздің тұтынушы ретіндегі келесі міндетіңіз Өз қаржылық операцияларыңыздың тиімділігін қамтамасыз ету мақсатында қаржы құралдарының ерекшеліктері, заңнамаға сәйкес өзіңіздің құқықтарыңыз бен міндеттеріңіз туралы көбірек білу болып табылады.

Толық ақпаратты 8 800 080 0177 тікелей байланыс телефоны арқылы  
немесе [www.fingramota.kz](http://www.fingramota.kz) сайтынан алуға болады

қаржы қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын  
**ҚОРҒАУ**

Қазақстан Республикасы Алматы қаласының  
өңірлік қаржы орталығының қызметін реттеу  
агенттігі

Алматы, 2009