12.03.2012 ж., 09.08.2012 ж.,

 19.11.2013 ж., 22.01.2016 ж.

 өзгерістер мен толықтырулармен

 26 қыркүйек 2011 жылғы

 Өкілдер Кеңесінің №2 Хаттамасымен

 БЕКІТІЛГЕН

БАНК ОМБУДСМАНЫНЫҢ ІШКІ ЕРЕЖЕЛЕРІ

*12.03.2012 жылғы, 09.08.2012 жылғы, 19.11.2013 жылғы,*

*22.01.2016 жылғы өзгерістер мен толықтыруларын ескере отырып,*

 *банк омбудсманының Өкілдер Кеңесінің отырысында бекітілген 22.01.2016 жылғы бойынша*

Осы банк омбудсманының Ішкі ережелері (ары қарай - Ереже) банк омбудсманының қызметіндегі мақсаттарын, оның ішінде дауларды шешу бойынша өтініштердің мерзімдері мен шешім қабылдауын, штат құрылымы мен құрамын анықтауын (банк омбудсманының офисі), банк омбудсманының қызметін қаржыландыру тәртібін, банк омбудсманының қызметін тоқтату тәртібін және банк омбудсманының қызметін жүзеге асыру барысында туындайтын тағы басқа да сұрақтарын реттеу үшін Қазақстан Республикасының заңнамаларына сәйкес әзірленген.

1-тарау. Жалпы ережелер

*1 бөлімінің 2) және 3) тармақшаларының редакцияларында 09.08.2012 жылғы банк омбудсманының Өкілдер Кеңесінің отырысында бекітілген өзгертүлері көрсетілген; 1 бөлімінің 6) тармақшасының редакцияснда 19.11.2013 жылғы банк омбудсманының Өкілдер Кеңесінің отырысында бекітілген өзгертүлері көрсетілген.*

1. Осы Ереженің мақсаттары үшін келесі терминдер (анықтамалар) мен қысқартулар қолданылады:
 1) банк омбудсманы - қарыз алушының және банктің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымның құқықтарын және заңмен қорғалатын мүдделерін қанағаттандыру туралы келісімге қол жеткізу мақсатында, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымның және қарыз алушы - жеке тұлға арасындағы ипотекалық несие шартынан туындайтын келіспеушіліктерді және оның өтініші бойынша реттеуді жүзеге асыратын, өз қызметінде тәуелсіз жеке тұлға;

 2) ипотекалық несие - жылжымайтын мүлiк ипотекасымен қамтамасыз етiлген банк қарызы. Ипотекалық несиеге құқықтармен қамтамасыз етілген тұрғын үй құрылысына үлестік қатысу туралы шартқа қойылатын талаптары бар банк қарызы кірмейді;

3) қарыз алушы – жеке кәсіпкерлерді қоспағанда, ипотекалық несие шартының бір жағы болып табылатын, банк омбудсманына өтініш берген жеке тұлға;

4) өтініш – арыз, шағым, ипотекалық несие шартынан туындайтын банк/ұйым операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыру барысындағы келіспеушіліктерге деген жазбаша түрдегі қарыз алушының сұрауы;

5) келіспеушілік - ипотекалық несие шартынан туындайтын банк/ұйым операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыру барысындағы бір жағынан банк/ұйым және екінші жағынан қарыз алушының арасындағы дау;

6) уәкілетті орган - қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын мемлекеттік реттеуді, бақылау мен қадағалауды жүзеге асыратын мемлекеттік орган.

2. Өз қызметінде банк омбудсманы Қазақстан Республикасының Заңнамаларын, сондай-ақ Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкімен келісілген, өкілдер Кеңесімен бекітілген Ережелерін басшылыққа алады.

3. Банк омбудсманы қызметін жүзеге асыруда келесі қағидаларды сақтайды:

1) теңдік;

2) банк омбудсманының бейтараптылығы;

3) банктік және заңмен қорғалатын өзге де құпияларды сақтау;

4) тараптардың мүдделерін және заңмен қорғалатын өзге де құқықтарын сақтау;

5) қабылдау процедурасының ашықтығы және шешімнің негізділігі.

4. Теңдік қағидасын орындау бұл келіспеушіліктерді реттеу барысында банк омбудсманы бір тарапқа бермеген қосымша құқықтарды, басқа бір тарапқа беруге құқығы жоқ екенін білдіреді.

5. Банк омбудсманының бейтараптылық қағидасын орындауы келіспеушіліктерді реттеу барысында осы келіспеушіліктерді жан-жақты қарауы, объективтілікті сақтауы, қандай да бір тарапқа артықшылықты көрсетпеуі қажет екенін білдіреді. Банк омбудсманы өкілдер Кеңесіне жыл сайын атқарылған жұмыстары туралы есеп береді.

*19.11.2013 жылғы Өкілдер Кеңесінің отырысында бекітілген редакцияға сәйкес 6 тармақшаға өзгертүлер енгізіліп көрсетілген*

6. Банктік және заңмен қорғалатын өзге де құпияларды сақтау қағидасын орындау банк омбудсманы және кеңсе қызметкерлері дауларды шешу кезінде алынған ақпараттарды құпия түрде сақтауы және басқа үшінші тұлғаларға Қазақстан Республикасының заңнамаларында белгіленген тәртіпке сай ашпауға міндетті.

7. Тараптардың мүдделерін және заңмен қорғалатын өзге де құқықтарын сақтау қағидасын орындау бұл банк омбудсманының тараптардың құқығын бұзбауы, олардың заңды мүдделері Қазақстан Республикасының заңнамаларына сәйкес қорғалатындығын білдіруі болып табылады.

8. Қабылдау процедурасының ашықтығы және шешімнің негізділігі қағидасын орындау бұл банк омбудсманының шешім қабылдау рәсімі - бекітілген Ержежелерге сәйкес жүзеге асыратындығы, ал шешім шығаруы кезінде Қазақстан Республикасының заңнамаларын және жасалған келісімшарт шарттарын басшылыққа алатынын білдіреді.

9. Банк омбудсманы өз қызметінде тәуелсіз. Банк омбудсманының тәуелсіздігі нақты бір өтініштер бойынша есеп бермеуімен қамтамасыз етіледі. Нақты бір өтініштерді қарау кезінде банк омбудсманының қызметіне кез-келген араласушылыққа жол берілмейді.

2-тарау. Банк омбудсманының құзыреттілігі

10. Банк омбудсманының құзыреттілігіне келесі мәселелер кіреді:

1) қарыз алушының және заңмен қорғалатын банктің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымның құқықтары мен мүдделерін қанағаттандыру туралы келісімге қол жеткізу үшін ипотекалық несие шартынан туындайтын банк пен банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйым мен жеке қарыз алушы арасындағы шағымға қатысты келіспеушіліктерді реттеу;

2) ипотекалық несие шарттары бойынша міндеттемелерді орындау шарттарының өзгеруіне қатысты қарыз алушылардың жүгінуі бойынша кездесулер өткізу және ұсыныстар беру;

3) банк омбудсманының кеңсе қызметін ұйымдастыру;

4) банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыру барысындағы банк және ұйымдардың ішінде міндетті жарналармен банк омбудсманы кеңсесін қамтамасыз ету;

5) банк омбудсманы кеңсесінің қызметін ішкі ережелер құжаттарымен бекіту;

6) өкілдер Кеңесінің шешіміне сәйкес басқа да функцияларды орындау.

11. Келіспеушіліктерді шешу банк омбудсманының шығарған шешімімен жүзеге асырылады.

12. Банк омбудсманы ипотекалық несие шарттарына өзгертулер мен толықтырулар енгізуіге, оның ішінде тараптардың шарттағы міндеттерін (толықтай не бөліп) тоқтатуға байланысты шешім шығаруға құқығы жоқ.

*21.03.2011 жылғы Өкілдер Кеңесінің отырысында бекітілген редакцияға сәйкес 13 бөлім 5 тармақшамен толықтырылды*

13. Банк омбудсманы мынадай өтініштерді қарастырмайды:

1) сот қабылдаған және заңды күшіне енген сот шешімі бар;

2) ипотекалық несие шартынан туындайтын жағдайларды шешу мақсатында банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыру барысындағы банк және ұйымдарға берген жазбаша түрдегі дәлелді өтініштерін өтініш берушінің ұсынбағаны;

3) іске жаңа жағдайларсыз қайта жіберілген бұрынғы өтініштер;

4) 20 айлық есептік көрсеткіштен асатын ипотекалық несие шарттары;

5) жеке кәсіпкерлердің, шаруа қожалықтарының, тұрғын үй құрылысын қаржыландырудағы үлестік серіктестердің өтініштері.

14. Өтінішті қарауға қабылдаудан дәлелді бас тарту - өтініш келіп түскен күннен бастап 3 (үш) жұмыс күні ішінде қарыз алушыға өтініште көрсеткен мекен-жайы бойынша жазбаша түрде жіберілуі немесе қолма-қол жеткізілуі тиіс.

15. Ипотекалық несие шартының тараптары арасындағы келіспеушіліктерді реттеу банк омбудсманының қарастыруына арналған:

1) дау тараптары арасындағы келіспеушіліктер мен түсініспеушіліктерді жеңуге практикалық көмек;

2) дау тараптары арасындағы келіспеушіліктерді шешуден туындаған мәселелерді шешудің рәсімдерін жеңілдету, жылдамдату әрі үнемдеу.

*19.11.2013 жылғы Өкілдер Кеңесінің отырысында бекітілген редакцияға сәйкес 2 бөлім 15-1 тармақшасымен толықтырылды*

15-1. Банк омбудсманының құықтары:

1. қарыз алушының өтінішін қарау барысында банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын банк және ұйымдардан ақпараттар сұрауға;
2. банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын банк және ұйымдар басшылықтарына, банк омбудсманының өкілдер Кеңесінің құрамына кіретін лауазымды тұлғалардың қабылдауына кіруге;
3. қаржы жүйелерінің делдалдарының халықаралық ұйымдарының жұмысына қатысуға;
4. осы Ереженің 6 бөлімін сақтай отырып, ақпарат құралдар көздеріне банк омбудсманының қызметі жайлы және халыққа қаржылық сауаттылық туралы ақпараттарды жариялауға.

3-тарау. Банк омбудсманын сайлау және өкілеттігін тоқтату тәртібі

16. Банк омбудсманын сайлау және өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату тәртібін өкілдер Кеңесі жүзеге асырады.

17. «Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы» (әрі-қарай-Заң) ҚР заңының 40-1 бабының 4 тармағында көрсетілгендей банк омбудсманы екі жыл мырзімге сайланады.

18. Банк омбудсманының өкілеттілігін мерзімінен бұрын тоқтатуы өкілдер Кеңесіне жазбаша түрдегі ескертуі бойынша жүзеге асырылады.

19. Банк омбудсманы өкілеттілігін өз еркімен мерзімінен бұрын тоқтатуы туралы жазбаша түрдегі ескертуін бір ай бұрын өкілдер Кеңесіне жолдауы қажет, сонымен қатар ескертуде жаңа омбудсманды сайлау үшін кезектен тыс өкілдер Кеңесінің жиналысы өткізілетіндігін хабарлайды.

20. Банк омбудсманы өз қызметін жүзеге асыру барысында дауларды шешу кезінде Қазақстан Республикасының заңнамаларының тәртібін бұзуы, өкілдер Кеңесімен бекітілген Ережелер мен басқа да құжаттарды, алынған құпия ақпараттарды ашқан жағдайда, өкілдер Кеңесі банк омбудсманының қызметін мерзімінен бұрын тоқтатады.

21. Өкілеттілігі тоқтатылған банк омбудсманы өз қарауында жатқан бүкіл құжаттарды жаңадан сайланған банк омбудсманына өз өкілеттілігі тоқтатылған күні тапсырады.

4-тарау. Дауларды шешу және шешім қабылдау бойынша өтініштердің қаралу мерзімі мен тәртібі

22. Әрбір келіп түскен өтініш міндетті қабылдауға, тіркелуге және есепке алынуға жатады.

23. Өтінішті қараудың мерзімі екі айдан аспауы қажет. Қаралу мерзімі банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын банк/ұйымнан және қарыз алушыдан ақпарат немесе құжаттарды ұсынуды сұраған күннен бастап тоқтатыла тұрады.

24. Банк омбудсманына өтінішті тапсырған күні өтініш берген күн болып табылады, ал почта арқылы жіберген кезде - почта маркасының жергілікті жіберілген күні есептеледі.

 Келіспеушіліктерді шешудегі тараптарың бірінің дәлелді жүгінуі болған кезде, істі қарау мерзімі банк омбудсманының шешімімен ұзартылуы мүмкін.

25. Егер тараптардың бірі отырыс тілін білмеген жағдайда, банк омбудсманы тараптың сұрауы бойынша оның өз есебіне аудармашы тағайындап береді.

26. Банктік құпия өз қарауында жатқан өтініштер бойынша тек банк омбудсманына ашылады.

*19.11.2013 жылғы Өкілдер Кеңесінің отырысында бекітілген редакциясына сәйкес 27 тармақша редакциясы өзгертіліп енгізілген*

27. Банк омбудсманы өтінішті алған күннен бастап, он жұмыс күнін кешіктірмей банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын банк/ұйымнан алдын-ала келіспеушіліктерді шешудің ұсыныстарын, өтінішті қарауға қажетті ақпарат немесе құжаттар тізімі бар ақпараттар мен құжаттарды сұрайды.

28. Банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын банк/ұйым банк омбудсманының сұрауында көрсетілген ақпараттар мен құжаттарды, сұрауды алған күннен бастап он жұмыс күнін кешіктірмей ұсынуы қажет.

29. Банк омбудсманы өтінішті қарау барысында банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын банк/ұйымдардан, қарыз алушыдан ақпараттар мен құжаттардың көшірмелерін қажет болған жағдайда түпнұсқасын (қарау үшін) сұрауға құқылы.

30. Банк омбудсманы істі қарауға дайындайды, ал қажет болған жағдайда істі қарауға қосымша шараларды қолданады, атап айтқанда, тараптардан жазбаша түсініктемелер, дәлелдемелер және басқа құжаттарды талап етеді. Егер істі қарауға қосымша шаралар қабылданса онда осы қосымша шаралар орындалу мерзімі орнатылады.

*19.11.2014 жылғы Өкілдер Кеңесінің отырысында бекітілген редакциясына сәйкес 4 тарау 30-1 тармақшасымен толықтырылды*

30-1. Банк омбудсманының банктерге немесе банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдарға жіберілген келіспеушіліктерді шешу туралы ұсынысын олардың уәкілетті органы/ уәкілетті тұлғасы белгіленген мерзімдерде қарауы керек.

31. Банк омбудсманының қалауы бойынша ұсынылған дәлелдер негізінде тараптардың өз ұстанымдарын білдіруі үшін кездесу өткізіледі.

32. Тараптарға кездесудің уақыты мен орны туралы хабарлама жіберіледі, хабарлама кемінде он жұмыс күнінде әр тараптың жиналысқа дайындалуға және кездесуге уақытылы келе алатынындай етіп жіберілуі керек. Тараптардың келісімімен бұл мерзім қысқартылуы да мүмкін.

33. Тараптар іс жүргізу барысында істі тікелей өздері немесе қалауы бойынша тағайындаған уәкілетті өкілдері арқылы жүргізе алады.

34. Кездесудің уақыты мен орны туралы тиісті түрде хабарланған тараптың бірінің келмеуі істе туындаған мәселелерді қарауға және шешім қабылдауға кедергі болмайды, егер қатыспайтын тарап кездесуді өткізуге дейін дәлелді себептермен кейінге қалдыруға жазбаша өтініш білдірмеген болса.

35. Тарап хабарламада туындаған мәселелерді ол болмаған кезде тыңдауды сұрай алады.

36. Тараптар өздерінің талаптарын немесе қарсылықтарын қолдау үшін сілтеме жасайтын жағдайларды дәлелдеуге міндетті.

37. Банк омбудсманы кез-келген тараптан банк омбудсманы белгілеген мерзімде басқа да дәлелдемелерді сұрауға құқылы.

38. Омбудсмен қарыз алушының және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымның заңымен қорғалатын банктің құқықтары мен мүдделерін қанағаттандыру туралы келісімге қол жеткізу үшін банк, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйым және қарыз алушы арасындағы ипотекалық несие шартынан туындайтын келіспеушіліктерді шешеді.

 Банк омбудсманы:

1. келіспеушіліктерді шешу;
2. келіспеушіліктерді шешудің мүмкін еместігі, - бойынша шешім қабылдайды.

 Банк омбудсманының шешімі шешімнің шешуші бөлігі ауызша жарияланғаннан кейін үш жұмыс күні ішінде дауға қатысушы тараптарға жазбаша түрде жіберіледі. Күрделі мәселелер бойынша, дәлелді шешімді дайындау, сондай-ақ оны тараптарға бағыттау ұзақ мерзімде, бірақ шешімнің шешуші бөлігі туралы ауызша хабарланғаннан кейін он жұмыс күнінен кешіктірілмей жүргізілуі мүмкін.

39. Шешімдер қабылдаған кезде банк омбудсманы Қазақстан Республикасының заңнамалары мен шарттардың талаптарын басшылыққа алады.

40. Шешім мыналар көрсетілуі қажет:

1) банк омбудсманының аты-жөні (әкесінің аты-болған жағдайда);

2) істің нөмірі;

3) шешімді қабылдау орны мен күні;

4) тараптар мен процеске қатысушы адамдар туралы мәліметтер;

5) тараптар арасындағы келіспеушіліктің мәні және істің мән-жайы қысқаша баяндалады;

6) шешім негізделетін себептер (банк омбудсманы белгілеген, расталған және теріске шығарылған фактілер);

7) келіспеушіліктерді реттеу немесе келіспеушіліктерді шешу мүмкін еместігі туралы қорытынды;

8) банк омбудсманының қолы және мөрі.

41. Шешім қабылданғаннан кейін оның шешуші бөлігі тараптарға хабарланады.

42. Банк омбудсманының шешімі, егер шешімде өзгеше көзделмесе, ол жарияланған сәттен бастап күшіне енеді.

43. Егер шешімнің шешуші бөлігі әлі тараптарға жарияланбаған болса, тараптар арасындағы келіспеушіліктердің дұрыс шешілуі үшін банк омбудсманы қосымша істерді жүргізуі мүмкін.

44. Банк омбудсманының шешімі қарыз алушы қабылдаған жағдайда, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын банк немесе ұйым үшін міндетті болып табылады.

45. Банк омбудсманының шешімімен келіспеген мүдделі тарап, өз құқықтарын қорғауы мақсатында сотқа жүгінуге құқылы.

46. Қарыз алушылардың өтініші бойынша орындау шарттарының өзгеруі туралы ипотекалық несие шарттары бойынша міндеттемелер, ақпаратты алғаннан және талдағаннан кейін және банк омбудсманы тараптарға қол жеткізуге көмектеседі 32-тармаққа сәйкес хабарлама жиналыстар өткізу арқылы өзара қолайлы шешім Ережелер және ұсынылған шешімдерді қабылдамай-ақ беру осы тарау.

47. Қарыз алушылардың ипотекалық несие шарттары бойынша міндеттемелерді орындау шарттарының өзгеруіне қатысты өтініштерін қарау рәсімі аясында, банк омбудсманы тараптарға қарыз алушымен және банктің (банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымның) уәкілетті өкілімен жеке кездесуде ымыралық шешімге келуді ұсынады.

48. Кездесудің нәтижелері бойынша тараптар өзара қолайлы шешім қабылдау үшін ұсынылған шарттар туралы хаттама жасалады, оған банк омбудсманы және тараптардың әрқайсысы қол қояды.

49. Банк омбудсманының көмегімен өзара қолайлы шешімге қол жеткізілмеген жағдайда, мүдделі тарап сотқа жүгінуге құқылы.

5-тарау. Өкілдер кеңесін құру, оның қызметін ұйымдастыру

*банк омбудсманының Өкілдер Кеңесінің отырысында 26.09.2011 жылы бекітілген 50 бөліміне өзгертүлер енгізілген; 50 бөлімінің өзгертілген редакциясы 19.11.2013 жылғы банк омбудсманының Өкілдер Кеңесінің отырысында бекітілген редакциясына сәйкес енгізілген.*

50. Банктік қызметтің жекелеген түрлерін жүзеге асыратын және жеке тұлғаларға ипотекалық несие беруді қамтамасыз ететін банктар мен ұйымдардың өкілдер Кеңесі құрамына қатысуы міндетті.

*банк омбудсманының Өкілдер Кеңесінің отырысында 09.08.2012 жылы бекітілген редакциясына сәйкес 51 бөлімінің 1 тармақшасы редакциясына өзгертүлер енгізілген; 19.11.2013 жылғы банк омбудсманының Өкілдер Кеңесінің отырысында бекітілген редакциясына сәйкес 51 бөлімінің бірінші абзацына өзгерістер енгізілген.*

51. Өкілдер кеңесінің құрамын:

1) банктік қызметтің жекелеген түрлерін жүзеге асыратын және жеке тұлғаларға ипотекалық несие беруді қамтамасыз ететін әр банк/ұйымдардан;

2) әділет органдарында тіркелген және қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын іске асыруға және қорғауға бағытталған қызметті жүзеге асыратын қоғамдық тұтынушылар қауымдастықтарынан, республикалық қоғамдық тұтынушылар бірлестіктерінен;

3) уәкілетті органнан; - бір өкілден құрайды.

52. Өкілдер Кеңесінің отырыстарына банктік операциялардың жекелеген түрлерін жүзеге асыратын банктің, ұйымдардың, қоғамдық (одақ) тұтынушылар бірлестіктері мен республикалық қоғамдық тұтынушылар қауымдастығының бірінші басшысы немесе сенім білдірушісі қатысады.

53. «Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығы» ЗТҚ-ң аппарат өкілі дауыс беру құқығынсыз өкілдер Кеңесінің отырысына қатыса алады.

*өкілдер Кеңесінің отырысында 09.08.2012 жылы бекітілген редакциясына сәйкес 54 бөлімге өзгерістер енгізілген*

54. Банктік қызметтің жекелеген түрлерін жүзеге асыратын және жеке тұлғаларға ипотекалық несие беруді қамтамасыз ететін банктер мен ұйымдар, ай сайын, әр айдың он бесінші жұмыс күнін кешіктірмей банк омбудсманының қызметін міндетті жарналармен қаржыландырады.

55. Банктік қызметтің жекелеген түрлерін жүзеге асыратын банктер мен ұйымдар үшін ай сайынғы міндетті жарналардың мөлшері өкілдер Кеңесінің шешімімен 10-нан 400 айлық есептік көрсеткішті құрайды.

56. Егер өкілдер Кеңесінің мүшесі міндетті жарнаны төлеу бойынша міндеттемелерді бір айдан астам мерзім ішінде орындамаса, өкілдер Кеңесінің мүшесі міндетті жарна төленгенге дейін өкілдер отырысында дауыс беруге құқылы емес.

57. Өкілдер Кеңесінің айрықша құзыреттілігіне:

1) кандидатты банк омбудсманы қызметіне сайлауға ұсыну және оны бекіту;

2) (банк омбудсманы кеңсесі) құрылымы мен штат санын бекіту;

3) банк омбудсманының қызметін қаржыландыру тәртібін айқындау;

4) жылдық есеп пен банк омбудсманының шығындар сметасын бекіту;

5) банк омбудсманының жалақысын анықтау;

6) Қазақстан Республикасының заңнамаларына және Ережелерге сәйкес банк омбудсманының қызметін жүзеге асырудағы басқа да, сұрақтарды қарастыру.

58. Кворум шарттары орындалған, сонымен қатар, егер оған қатысқан өкілдер Кеңесі мүшелерінің жалпы саны елу не одан да көп пайызды құраса, өкілдер Кеңесінің отырысы дұрыс деп танылады.

59. Әрбір өкілдер Кеңесінің мүшесі дауыс беру кезінде бір дауысқа ие болады.

*өкілдер Кеңесінің отырысында 19.11.2013 жылы бекітілген редакциясына сәйкес 60 бөлімге өзгерістер енгізілген*

60. Банк омбудсманы сайланатын немесе мерзімінен бұрын өкілеттілігін тоқтату туралы сұрақтар бойынша, уәкілетті органның өкілі - отырыстың төрағасы болып табылады. Банк омбудсманын сайлау құпия дауыс беру арқылы жүргізіледі.

*өкілдер Кеңесінің отырысында 19.11.2013 жылы бекітілген редакциясына сәйкес 61 бөлімге өзгерістер енгізілген*

61. Өкілдер Кеңесінің шешімдері отырысқа қатысқан, өкілдер Кеңесі мүшелерінің көпшілік даусымен қабылданады. Өкілдер Кеңесі дауыстары тең болған жағдайда, уәкілетті органның дауысы шешуші дауыс болады.

62. Өкілдер Кеңесінің отырысы кезекті не кезектен тыс болуы мүмкін.

63. Өкілдер Кеңесінің келесі отырысын банк омбудсманы өкілдер Кеңесінің шешімімен жылына кемінде бір рет, белгіленген мерзімде шақырады. Келесі жылға арналған банк омбудсманының жылдық сметасын және банк омбудсманының алдағы жылға арналған шығындар сметасының орындалуы туралы есепті және өткен жыл бойынша шығындар сметасының орындалуы туралы есепті бекітуге арналған жиналыс есепті жыл аяқталғаннан кейін үш айдан кешіктірілмей өткізіледі.

64. Өкілдер Кеңесінің әрбір мүшесі өкілдер Кеңесінің келесі отырысына дейін он жұмыс күнінен кешіктірмей банк омбудсманына алдағы жиналыстың күн тәртібіне өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы ұсыныс жіберуге құқылы.

65. Банк омбудсманы өкілдер Кеңесінің келесі отырысын, ол басталмас бұрын бес жұмыс күнді кешіктірмей өкілдер Кеңесінің әрбір мүшесіне жазбаша түрде хабарлайды. Хабарламада өкілдер Кеңесінің отырысы болатын жері, уақыты сондай-ақ ұсынылған күн тәртібі көрсетілуі тиіс.

66. Егер қатысқан өкілдер Кеңесі мүшелерінің жалпы санының кемінде үштен екісі дауыс берсе, өкілдер Кеңесінің шешімімен күн тәртібі өзгеруі мүмкін.

67. Кезектен тыс өкілдер Кеңесінің отырысы осы Ереженің 16 бөлімініе сәйкес, сондай-ақ банк омбудсманы және өкілдер Кеңесінің мүдделерін талап етуі кездерінде шақыртылады. Кезектен тыс өкілдер Кеңесінің отырысы өкілдер Кеңесінің мүшелерінің бастамасымен үштен бір бөлігінің дауыс беруі арқылы немесе банк омбудсманымен шақыртылады.

*өкілдер Кеңесінің отырысында 19.11.2013 жылы бекітілген редакциясына сәйкес 68 бөлімге өзгерістер енгізілген*

68. Банк омбудсманын сайлау немесе өкілеттілігін мерзімінен бұрын тоқтату жағдайларын қоспағанда, өкілдер Кеңесінің отырысының төрағасы- банк омбудсманы болады.

69. Кворум болған жағдайда өкілдер Кеңесінің отырысы бірінші шақырылған күннен бастап күнтізбелік отыз күннен кешіктірілмей қайтадан шақырылады.

 Өткізілмеген отырыстың күн тәртібіндегі мәселелерді өкілдер Кеңесінің қайтадан өткізілген отырысында қарауға және олар бойынша шешімдер қабылдауға құқылы, егер:

1. кворумның болмауына байланысты өкілдер Кеңесі отырысының шақыртылу тәртібі сақталса;
2. тіркеу аяқталған кезде өкілдер кеңесі мүшелерінің жалпы санының отыз немесе одан да көп пайызын құрайтын адамдар тіркелсе.

70. Өкілдер Кеңесі отырысының хаттамасы, отырыс өткен соң үш күннен кешіктірілмей жасалады.

71. Өкілдер Кеңесінің отырысының хаттамасында мыналар көрсетілуі керек:

1) өкілдер Кеңесі отырысының болатын жері мен уақыты;

2) өкілдер Кеңесі отырысының күн тәртібі;

3) өкілдер Кеңесі отырысының кворумының бары туралы ақпарат;

4) өкілдер Кеңесі отырысының дауыс беру тәртібі;

5) өкілдер Кеңесі отырысының Төрағасы мен Хатшысының аты-жөні (әкесінің аты –болған жағдайда);

6) өкілдер Кеңесі отырысының қатысушыларының сөйлеген сөздері;

7) дауыс беруге қойылған сұрақтар және оның қорытындысы:

8) өкілдер Кеңесі отырысында қабылданған шешімдер.

72. Өкілдер Кеңесі отырысының хаттамасына Төраға және Хатшы қол қояды.

73. Өкілдер Кеңесі отырысының хаттамалары тігіліп, банк омбудсманының істерінде сақталады.

74. Өкілдер Кеңесінің мүшелерінің жазбаша сұрауы бойынша, банк омбудсманы өкілдер Кеңесі отырысының хаттамасының көшірмесін беруге міндетті.

6-тарау. Банк омбудсманының кеңсесі және банк омбудсманы қызметін қаржыландыру

75. Банк омбудсманы өз қызметін «Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығы» ЗТҚ арқылы жүргізеді.

*өкілдер Кеңесінің отырысында 22.01.2016 жылы бекітілген редакциясына сәйкес 75 бөлімге өзгерістер енгізілген,хаттама №12*

76. Банк омбудсманының басшысы болып тағайындалуы және орналасуы туралы шартқа өкілдер Кеңесінің атынан «Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығы» ЗТҚ Кеңес Төрағасы қол қояды. Банк омбудсманы басқа кәсіпкерлікпен айналысуға құқығы жоқ.

*өкілдер Кеңесінің отырысында 22.01.2016 жылы бекітілген редакциясына сәйкес 76 бөлімге өзгерістер енгізілген,хаттама №12*

77. Банк омбудсманының орналасқан жері және Кеңсенің орналасқан жері Алматы қаласы болып табылады.

*өкілдер Кеңесінің отырысында 22.01.2016 жылы бекітілген редакциясына сәйкес 77 бөлімге өзгерістер енгізілген,хаттама №12*

78. Банк омбудсманының кеңсесі - банк омбудсманы кеңсесінің басшысынан, банк омбудсманы кеңесшілерінен, хатшыдан тұрады.

 Банк омбудсманы кеңсесінің штат санын банк омбудсманы жыл сайынғы шығындар сметасының өкілдер кеңесі бекіткен шектерінде анықтайды. Омбудсманның штаттан тыс қызметкерлері тегін жұмысқа қабылданады.

*өкілдер Кеңесінің отырысында 22.01.2016 жылы бекітілген редакциясына сәйкес 78 бөлімге өзгерістер енгізілген,хаттама №12*

79. Банк омбудсманының кеңсесі қызметін жүзеге асыру үшін «Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығы» ЗТҚ, әділет органдарында тіркелген коммерциялық емес ұйым.

*өкілдер Кеңесінің отырысында 22.01.2016 жылы бекітілген редакциясына сәйкес 79 бөлімге өзгерістер енгізілген,хаттама №12*

80. Банк омбудсманы өз қызметін жүзеге асыруда Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерін, Ережені, басқа да өкілдер Кеңесімен бекітілген құжаттарды басшылыққа алады.

81. Кеңсе қызметкерлерінің лауазымдық нұсқаулықтарын банк омбудсманы анықтайды.

82. Банк омбудсманы кеңсесінің қызметкерлерінің функциясы:

1) өкілдер кеңесінің күн тәртібін, банк омбудсманы мекемесінің қызметін реттейтін ішкі құжаттарды, оның ішінде құжат айналымы мен құжаттарды сақтау тәртібін, сондай-ақ банк омбудсманы кеңсесінің қызметкерлерінің лауазымдық нұсқаулықтарын әзірлеу;

2) шығын сметасын дайындау;

3) банк омбудсманы кеңсесінің қызметкерлерінің лауазымдық нұсқаулықтарынан шығатын басқа да функциялар.

83. Банк омбудсманының мүлкін және банк омбудсманы кеңсесінің балансында тіркелген банк омбудсманының мүлкін қалыптастыру көздері:

1) банктік қызметтің жекелеген түрлерін жүзеге асыратын банктер мен ұйымдардың міндетті жарналары;

2) ерікті мүліктік жарналар;

3) Қазақстан Республикасы заңнамаларымен тыйым салынбаған басқа да түсілімдер болып табылады.

*өкілдер Кеңесінің отырысында 22.01.2016 жылы бекітілген редакциясына сәйкес 83 бөлімге өзгерістер енгізілген,хаттама №12*

84. Банк омбудсманы кеңсесінің бюджеті өкілдер Кеңесімен бекітілген, банк омбудсманының бір жылдық шығындар есебі сметасынан құралады. Жыл аяғында қалдық болған жағдайда, ақша міндетті түрде алынады және өкілдер Кеңесі банк омбудсманының ұсынысымен осы қалдықтарды таратуды қарастырады.

*өкілдер Кеңесінің отырысында 22.01.2016 жылы бекітілген редакциясына сәйкес 84 бөлімге өзгерістер енгізілген,хаттама №12*

85. Бюджеттің және банк омбудсманының жылдық сметасының орындалуын бақылау банк омбудсманы кеңсесінің тексеру комиссиясына жүктеледі. Тексеру комиссиясының құрамы мен өкілеттік мерзімдері кеңес Өкілдерінің шешімімен бекітіледі.

*өкілдер Кеңесінің отырысында 22.01.2016 жылы бекітілген редакциясына сәйкес 84 бөлімге өзгерістер енгізілген,хаттама №12*