

«Согласовано»
Национальный Банк
Республики Казахстан

Заместитель Председателя
Д. Акишев

« 09 » 09 2011 года



Утверждено
Советом представителей
Протокол заседания №2
от 26 сентября 2011 года

Внутренние правила банковского омбудсмена

Настоящие Внутренние правила банковского омбудсмана (далее – Правила) разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан для целей урегулирования деятельности банковского омбудсмана, в том числе порядка и сроков рассмотрения обращений по разрешению споров и принятия решений, определения структуры и штата (офиса банковского омбудсмана), порядка финансирования деятельности банковского омбудсмана, порядка прекращения деятельности банковского омбудсмана и иных вопросов, связанных с осуществлением деятельности банковского омбудсмана.

Глава 1. Общие положения

редакция пп. 2) и редакция пп. 3) п. 1 изменены и изложены в соответствии с утвержденной заседанием Совета представителей от 09.08.2012 года; изменена редакция пп. 6) п. 1 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 19.11.2013 года

1. Для целей Правил используемые термины, определения и сокращения имеют следующее значение:

1) банковский омбудсман - это независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между банком, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и заемщиком - физическим лицом по его обращению с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций;

2) ипотечный заем - банковский заем, обеспеченный ипотекой недвижимого имущества. К ипотечному займу не относится банковский заем, обеспеченный залогом прав требований по договору о долевом участии в жилищном строительстве;

3) заемщик – физическое лицо, являющееся стороной по договору ипотечного займа, обратившееся к банковскому омбудсману с обращением, за исключением индивидуальных предпринимателей;

4) обращение – жалоба/ заявление/ просьба заемщика, представленные в письменной форме, содержащие предмет разногласий с банком/ организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, вытекающих из договора ипотечного займа;

5) разногласия – спор между банком, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, с одной стороны, и заемщиком с другой стороны, возникающий из договора ипотечного займа;

6) уполномоченный орган – Комитет по защите прав потребителей финансовых услуг Национального банка Республики Казахстан.

2. В своей деятельности банковский омбудсман руководствуется законодательством Республики Казахстан, а также Правилами, согласованными с Национальным Банком Республики Казахстан и утвержденными Советом представителей.

3. Деятельность банковского омбудсмана осуществляется при соблюдении следующих принципов:

- 1) равноправие сторон;
- 2) беспристрастность банковского омбудсмана;
- 3) соблюдение банковской и иной охраняемой законом тайны;
- 4) соблюдение прав и уважение охраняемых законом интересов сторон;
- 5) прозрачность процедуры принятия и обоснованность решения.

4. Исполнение принципа равноправия сторон означает, что при урегулировании разногласий банковский омбудсман не вправе предоставлять какой-либо одной стороне дополнительные права, которые не предоставил другой стороне.

5. Исполнение принципа беспристрастности банковского омбудсмана означает, что при урегулировании разногласий банковский омбудсман обязан сохранять объективность, не допускать проявления предпочтения какой-либо стороне, всестороннее рассматривать разногласия. Банковский омбудсман ежегодно представляет Совету представителей отчет о проделанной работе.

изменена редакция п. 6 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной Советом представителей от 19.11.2013 года

6. Исполнение принципа соблюдения банковской и иной охраняемой законом тайны означает, что банковский омбудсман и работники офиса обязаны соблюдать конфиденциальность в отношении информации, полученной в ходе разрешения споров, и не разглашать ее третьим лицам без соблюдения требований, установленных законодательством Республики Казахстан.

7. Исполнение принципа соблюдения прав и уважения охраняемых законом интересов сторон означает, что банковский омбудсман обязан не нарушать права сторон, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, предоставить сторонам условия для выражения своих охраняемых законом интересов.

8. Исполнение принципа прозрачности процедуры принятия и обоснованности решения означает, что принятие решений банковским омбудсманом осуществляется в соответствии с процедурами, установленными Правилами, а при принятии решений банковский омбудсман руководствуется законодательством Республики Казахстан и условиями заключенных договоров.

9. Банковский омбудсман независим в своей деятельности. Независимость банковского омбудсмана обеспечивается тем, что банковский омбудсман не отчитывается по конкретным обращениям. Какое-либо вмешательство в деятельность Банковского омбудсмана при рассмотрении им конкретных обращений недопустимо.

Глава 2. Компетенция банковского омбудсмана

10. К компетенции банковского омбудсмана относятся следующие вопросы:

1) урегулирование разногласий между банком, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и заемщиком – физическим лицом по его обращению, возникающему из договора ипотечного займа, с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций;

2) проведение встреч и предоставление рекомендаций по обращениям заемщиков, касающимся изменения условий исполнения обязательств по договорам ипотечного займа;

3) организация деятельности офиса банковского омбудсмана;

4) обеспечение деятельности офиса банковского омбудсмана в пределах обязательных взносов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций;

5) утверждение внутренних документов, регламентирующих деятельность офиса банковского омбудсмана;

6) выполнение других функций в соответствии с решениями Совета представителей.

11. Урегулирование разногласий осуществляется путем вынесения решения банковским омбудсманом.

12. Банковский омбудсман не вправе принимать решения по внесению изменений и/или дополнений в договоры ипотечного займа, в том числе по прекращению (полному либо частичному) обязанностей сторон договора.

п. 13 дополнен пп. 5) согласно редакции, утвержденной Советом представителей от 21.03.2011 года

13. Банковский омбудсман не рассматривает обращения:

- 1) принятые к рассмотрению судом, и (или) по которым имеется решение суда, вступившее в законную силу;
- 2) по которым обращающееся лицо не представило письменное доказательство его обращения в банк, организацию, осуществляющую отдельные виды банковских операций, с целью урегулирования возникшей ситуации в рамках договора ипотечного займа;
- 3) направленные повторно при отсутствии новых обстоятельств дела;
- 4) по договору ипотечного займа, сумма которого превышает двадцать тысяч месячных расчетных показателей.
- 5) поданные индивидуальными предпринимателями, крестьянскими (фермерскими) хозяйствами, участниками долевого участия в финансировании строительства жилого дома.

14. Мотивированный отказ в принятии к рассмотрению обращения должен быть отправлен заемщику в письменной форме в течение 3 (трех) рабочих дней с даты поступления обращения по адресу, указанному в обращении, либо вручен нарочно.

15. Рассмотрение вопросов урегулирования разногласий между сторонами договора ипотечного займа банковским омбудсманом призвано обеспечить:

- 1) практическую помощь в преодолении разногласий и/или непонимания между сторонами спора;
- 2) упрощение, быстроту и экономичность процедуры рассмотрения возникших вопросов по урегулированию разногласий между сторонами спора.

глава 2 дополнена п. 15-1 и изложена в редакции, утвержденной заседанием Совета представителей от 19.11.2013 года

15-1. Банковский омбудсман имеет право:

- 1) запрашивать от банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, необходимые для рассмотрения обращения заемщика сведения;
- 2) на прием руководителями и должностными лицами банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, входящих в Совет представителей банковского омбудсмана;
- 3) принимать участие в работе международных организаций примирителей финансовых систем;
- 4) публиковать в средствах массовой информации материалы о деятельности банковского омбудсмана и финансовой грамотности населения с соблюдением требований п. 6 настоящих правил.

Глава 3. Порядок избрания и прекращения полномочий банковского омбудсмана

16. Избрание и досрочное прекращение полномочий банковского омбудсмана осуществляется Советом представителей.

17. Банковский омбудсман избирается сроком на два года в порядке, предусмотренном пунктом 4 статьи 40-1 Закона Республики Казахстан «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее – Закон).

18. Досрочное прекращение полномочий банковского омбудсмана по его инициативе осуществляется на основании письменного уведомления Совета представителей.

19. Банковский омбудсман за месяц до прекращения полномочий направляет письменное уведомление Совету представителей, в котором также уведомляет о созыве внеочередного заседания Совета представителей для избрания нового банковского омбудсмана.

20. Совет представителей досрочно прекращает полномочия банковского омбудсмана в случае разглашения банковским омбудсманом сведений, полученных в ходе осуществления им своих функций, нарушения банковским омбудсманом требований Закона, Правил и других документов, утвержденных Советом представителей.

21. Банковский омбудсман, полномочия которого прекращаются, передает всю находящуюся на его рассмотрении документацию вновь избранному банковскому омбудсману в день прекращения своих полномочий.

Глава 4. Порядок и сроки рассмотрения обращений по разрешению споров и принятия решений

22. Каждое поступившее обращение подлежит обязательному приему, регистрации и учету.

23. Срок рассмотрения обращения не должен превышать двух месяцев. Течение срока приостанавливается на период со дня направления банку, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и/или заемщику запроса о предоставлении информации и/или документов.

24. Датой подачи обращения считается день его вручения банковскому омбудсману, а при отправке почтой – дата штампа почтового ведомства местного отправления.

Срок рассмотрения дела может быть продлен по мотивированному обращению одной из сторон урегулирования разногласий по решению банковского омбудсмана.

25. Если сторона не владеет языком, на котором проводится слушание, банковский омбудсман по просьбе стороны и за её счет обеспечивает услуги переводчика.

26. Банковская тайна может быть раскрыта банковскому омбудсману по находящимся у него на рассмотрении обращениям.

изменена редакцией п. 27 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 19.11.2013 года

27. Не позднее десяти рабочих дней после получения обращения банковский омбудсман с приложением копии обращения запрашивает банк, организацию, осуществляющую отдельные виды банковских операций, о предоставлении информации и/или документов с указанием перечня информации и документов, необходимых для рассмотрения обращения, а также о предварительных предложениях по урегулированию разногласий.

28. Банк, организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, обязаны предоставить документы и информацию, указанную в запросе банковского омбудсмана, в срок не позднее десяти рабочих дней с даты получения запроса.

29. Банковский омбудсман вправе запрашивать копии, а при необходимости оригиналы (для обозрения) документов и/или информацию у Заемщика и банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, необходимые для рассмотрения обращений.

30. Банковский омбудсман организует подготовку дела к рассмотрению и в случае необходимости принимает дополнительные меры по подготовке дела, в частности, истребует от сторон письменные объяснения, доказательства и/или другие дополнительные документы. Если принимаются дополнительные меры по подготовке дела, то устанавливаются сроки, в течение которых эти дополнительные меры должны быть осуществлены.

глава 4 дополнена п. 30-1 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной Советом представителей от 19.11.2014 года

30-1. Предложения Банковского омбудсмана по урегулированию разногласий, направленные банкам либо организациям, осуществляющим отдельные виды банковских операций, должны быть рассмотрены их уполномоченным органом/уполномоченным лицом в установленные сроки.

31. По усмотрению банковского омбудсмана для изложения сторонами своих позиций на основе представляемых доказательств проводится встреча.

32. О времени и месте проведения встречи сторонам направляются извещения, которые должны быть направлены им с таким расчетом, чтобы каждая сторона располагала сроком не менее десяти рабочих дней для подготовки и прибытия на встречу. По соглашению сторон этот срок может быть сокращен.

33. Стороны могут вести дела при разбирательстве непосредственно или через уполномоченных представителей, назначаемых сторонами по своему усмотрению.

34. Неявка стороны, надлежащим образом извещенной о времени и месте встречи, не препятствует разбирательству поставленных в обращении вопросов и принятию решения, если только неявившаяся сторона не заявила до проведения встречи ходатайство в письменной форме об отложении встречи по уважительной причине.

35. Сторона может просить о слушании поставленных в обращении вопросов в ее отсутствие.

36. Стороны обязаны доказать те обстоятельства, на которые они ссылаются в обоснование своих требований и/или возражений.

37. Банковский омбудсман вправе затребовать от любой из сторон представления иных доказательств в течение срока, устанавливаемого банковским омбудсманом.

38. Банковский омбудсман осуществляет урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между банком, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и заемщиком по его обращению с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций.

Банковский омбудсман единолично принимает решение:

- 1) об урегулировании разногласий;
- 2) о невозможности урегулирования разногласий.

Решение банковского омбудсмана в письменной форме доводится до сведения сторон, участвующих в споре в течение трех рабочих дней после устного оглашения резолютивной части решения. По сложным делам составление мотивированного решения, а также его направление сторонам может быть осуществлено в более длительный срок, но не позднее чем через десять рабочих дней после устного оглашения резолютивной части решения.

39. При принятии решений банковский омбудсман руководствуется законодательством Республики Казахстан и условиями заключенных договоров.

40. Решение должно содержать:

- 1) имя и фамилию (при наличии - отчество) банковского омбудсмана;
- 2) номер дела;
- 3) место и дату принятия решения;
- 4) сведения о сторонах и лицах, участвующих в разбирательстве;
- 5) предмет разногласий между сторонами и краткое изложение обстоятельств дела;
- 6) мотивы, на которых основано решение (факты, установленные банковским омбудсманом, подтвержденные и опровергнутые);
- 7) вывод об урегулировании разногласий либо о невозможности урегулирования разногласий;
- 8) подпись и печать банковского омбудсмана.

41. После принятия решения его резолютивная часть объявляется сторонам устно.

42. Решение банковского омбудсмана вступает в силу с момента его оглашения, если иное не установлено решением.

43. Банковский омбудсман может провести дополнительное разбирательство, если это требуется в интересах правильного разрешения разногласий между сторонами и резолютивная часть решения еще не была объявлена сторонам.

44. Решение банковского омбудсмана обязательно для банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, в случае принятия его заемщиком.

45. В случае несогласия с решением банковского омбудсмана заинтересованная сторона вправе обратиться за защитой своих прав в суд.

46. По обращениям заемщиков, касающимся изменения условий исполнения обязательств по договорам ипотечного займа, после получения и анализа информации и документов банковский омбудсман содействует в достижении сторонами взаимоприемлемого решения путем проведения встреч с извещением согласно пункту 32

Правил и предоставления рекомендаций без принятия решения, предусмотренного настоящей главой.

47. В рамках процедуры рассмотрения обращений заемщиков, касающихся изменения условий исполнения обязательств по договорам ипотечного займа, банковский омбудсман предлагает сторонам на очной встрече с участием заемщика и уполномоченного представителя банка (организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций) достичь компромиссного решения.

48. По итогам встречи составляется протокол, содержащий предложенные сторонами условия взаимоприемлемого решения, который подлежит подписанию банковским омбудсманом и каждой из сторон. Протокол оформляется в 3 (трех) экземплярах и вручается, направляется в течение трех рабочих дней каждой стороне. По сложным делам изготовление, подписание и направление протокола сторонам может быть осуществлено в более длительный срок, но не позднее десяти рабочих дней после проведения встречи.

49. В случае недостижения при содействии банковского омбудсмана взаимоприемлемого решения заинтересованная сторона вправе обратиться в суд.

Глава 5. Формирование Совета представителей, организация его деятельности

в п.50 внесены изменения, утвержденные Советом представителей от 26.09.2011 года; изменена редакция п.50 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 09.08.2012 года

50. Участие банков, организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, предоставляющих ипотечные займы физическим лицам, в составе Совета представителей является обязательным.

изменена редакция пп. 1) п. 51 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 09.08.2012 года; изменена редакция первого абзаца п. 51 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 19.11.2013 года

51. Персональный состав Совета представителей формируется по одному представителю от:

1) каждого банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, предоставляющих ипотечные займы физическим лицам;

2) ассоциации (союза) общественных объединений потребителей и (или) республиканского общественного объединения потребителей, зарегистрированных в органах юстиции и осуществляющих деятельность, направленную на реализацию и защиту прав потребителей финансовых услуг, при их наличии;

3) уполномоченного органа.

52. Участие в заседаниях Совета представителей представителя банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, ассоциации (союза) общественных объединений потребителей и (или) республиканского общественного объединения потребителей осуществляется первым руководителем или на основании доверенности.

53. На заседаниях Совета представителей может присутствовать представитель аппарата ОЮЛ «Ассоциация финансистов Казахстана» без права голоса.

изменена редакция п.54 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 09.08.2012 года

54. Банки и организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, предоставляющие ипотечные займы физическим лицам, ежемесячно, не позднее пятнадцатого рабочего дня каждого месяца вносят обязательные взносы, направляемые на финансирование деятельности банковского омбудсмана.

55. Размер обязательного ежемесячного взноса каждого банка и организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, составляет от 10 до 400 месячных расчетных показателей, согласно решению Совета представителей.

56. В случае невыполнения членом Совета представителей обязательств по выплате обязательного взноса в течение срока свыше одного месяца член Совета представителей не вправе голосовать на заседании Совета представителей до оплаты обязательного взноса.

57. К исключительной компетенции Совета представителей относятся:

1) предложение кандидатуры для избрания на должность банковского омбудсмана и ее утверждение;

2) утверждение структуры и штата (офиса банковского омбудсмана);

3) определение порядка финансирования деятельности банковского омбудсмана;

4) утверждение годового отчета и сметы расходов банковского омбудсмана;

5) определение размера оплаты труда банковского омбудсмана;

6) иные вопросы, связанные с осуществлением деятельности банковского омбудсмана, в соответствии с законодательством Республики Казахстан и Правилами.

58. Заседание Совета представителей признается правомочным, а условия кворума соблюдены, если присутствующие на нем члены Совета представителей обладают в совокупности пятьюдесятью и более процентами от общего числа голосов.

59. Каждый член Совета представителей при голосовании имеет один голос.

изменена редакция п. 60 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 19.11.2013 года

60. Председателем заседания, на котором избирается банковский омбудсман или решается вопрос о досрочном прекращении его полномочий, является представитель уполномоченного органа. Голосование по вопросу избрания банковского омбудсмана осуществляется тайным способом.

изменена редакция п. 61 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 19.11.2013 года

61. Решения Совета представителей принимаются большинством голосов членов Совета представителей, присутствующих на заседании. При равенстве голосов Совета представителей решающим является голос представителя уполномоченного органа.

62. Заседания Совета представителей могут быть очередными либо внеочередными.

63. Очередное заседание Совета представителей созывается банковским омбудсманом в сроки, установленные решением Совета представителей, но не реже одного раза в год. Заседание, посвященное утверждению годовой сметы расходов банковского омбудсмана на предстоящий год и отчета об исполнении сметы расходов за предыдущий год, проводится не позднее трех месяцев после окончания отчетного года.

64. Каждый член Совета представителей вправе не позднее, чем за десять рабочих дней до проведения очередного заседания Совета представителей, направить банковскому омбудсману предложение о внесении в повестку дня предстоящего заседания Совета представителей изменений и/или дополнений.

65. Банковский омбудсман не позднее, чем за пять рабочих дней до очередного заседания Совета представителей, письменно извещает о его проведении каждого члена Совета представителей. В извещении должны быть указаны место и время проведения заседания Совета представителей, а также предлагаемая повестка дня.

66. Повестка дня может быть изменена Советом представителей, если за такое решение проголосовало не менее двух третей от числа присутствующих членов Совета представителей.

67. Внеочередное заседание Совета представителей созывается в случаях, предусмотренных пунктом 16 Правил, а также в случаях, когда созыва такого заседания требуют интересы банковского омбудсмана или Совета представителей. Внеочередное заседание созывается банковским омбудсманом либо по инициативе членов Совета представителей, обладающих одной третью от общего количества голосов.

изменена редакция п. 68 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 19.11.2013 года

68. Председателем заседания Совета представителей, за исключением заседаний, на которых избирается банковский омбудсман или решается вопрос о досрочном прекращении полномочий банковского омбудсмана, является банковский омбудсман.

69. В случае отсутствия кворума заседание Совета представителей созывается повторно не позднее тридцати календарных дней со дня первого созыва.

Повторное заседание Совета представителей, проводимое вместо несостоявшегося, вправе рассматривать вопросы повестки дня и принимать по ним решения, если:

1) был соблюден порядок созыва заседания Совета представителей, которое не состоялось по причине отсутствия кворума;

2) на момент окончания регистрации для участия в нем зарегистрированы члены Совета представителей, обладающие в совокупности тридцатью и более процентами от общего числа голосов.

70. Протокол заседания Совета представителей оформляется не позднее трех рабочих дней после проведения заседания.

71. Протокол заседания Совета представителей должен содержать:

1) место и время проведения заседания Совета представителей;

2) повестка дня заседания Совета представителей;

3) сведения о наличии кворума заседания Совета представителей;

4) порядок голосования на заседании Совета представителей;

5) фамилия, имя, (при наличии – отчество) Председателя и Секретаря заседания Совета представителей;

6) выступления лиц, участвующих в заседании Совета представителей;

7) вопросы, поставленные на голосование, итоги голосования по ним;

8) решения, принятые на заседании Совета представителей.

72. Протокол подписывается Председателем и Секретарем заседания Совета представителей.

73. Протоколы заседаний Совета представителей подшиваются и хранятся в делах банковского омбудсмана.

74. По письменному запросу члена Совета представителей банковский омбудсман обязан ему предоставить копию запрашиваемого протокола заседания Совета представителей.

Глава 6. Офис банковского омбудсмана и финансирование деятельности банковского омбудсмана

75. Банковский омбудсман осуществляет свою деятельность при ОЮЛ «Ассоциация финансовых организаций Казахстана».

изменена редакция п. 75 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 22.01.2016 года, Протокол №12

76. Договор с банковским омбудсманом и распоряжение о его назначении руководителем Офиса банковского омбудсмана от имени Совета представителей подписывает Председатель Совета ОЮЛ «Ассоциация финансистов Казахстана». Банковский омбудсман не вправе осуществлять иные виды предпринимательской деятельности.

изменена редакция п. 76 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 22.01.2016 года, Протокол №12

77. Местом нахождения банковского омбудсмана и местом дислокации Офиса банковского омбудсмана является г.Алматы.

изменена редакция п. 77 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 22.01.2016 года, Протокол №12

78. Офис банковского омбудсмана состоит из руководителя офиса - банковского омбудсмана, советников банковского омбудсмана, секретаря.

Штатная численность Офиса определяется банковским омбудсманом в пределах утвержденной Советом представителей годовой сметы расходов банковского омбудсмана. Внештатные сотрудники банковского омбудсмана привлекаются на безвозмездной основе.

изменена редакция п. 78 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 22.01.2016 года, Протокол №12

79. Офис банковского омбудсмана это некоммерческая организация, зарегистрированная ОЮЛ «Ассоциация финансовых организаций Казахстана» в органах юстиции для обеспечения текущей деятельности банковского омбудсмана.

изменена редакция п. 79 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 22.01.2016 года, Протокол №12

80. Банковский омбудсман, организуя деятельность офиса банковского омбудсмана, руководствуется нормативными правовыми актами Республики Казахстан, Правилами, другими документами, утвержденными Советом представителей.

81. Должностные инструкции работников офиса банковского омбудсмана определяются банковским омбудсманом.

82. Функции работников офиса банковского омбудсмана:

1) разработка повестки дня заседаний Совета представителей, внутренних документов, регламентирующих деятельность офиса банковского омбудсмана, в том числе порядка документооборота и хранения документов, а также должностных инструкций работников офиса банковского омбудсмана;

2) подготовка сметы расходов;

3) иные функции, вытекающие из должностных инструкций работников офиса банковского омбудсмана.

83. Источниками формирования имущества банковского омбудсмана и формирования имущества банковского омбудсмана, учитываемого на балансе Офиса банковского омбудсмана являются:

1) обязательные взносы банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций;

2) добровольные имущественные взносы;

3) любые другие поступления, не запрещенные законодательством Республики Казахстан.

изменена редакция п. 83 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 22.01.2016 года, Протокол №12

84. Бюджет Офиса банковского омбудсмана формируется на основе годовой сметы расходов банковского омбудсмана, утверждаемой решением Совета представителей.

В случае остатка по итогам года денег, поступивших в качестве обязательных взносов, Совет представителей рассматривает предложение банковского омбудсмана о распределении этих остатков.

изменена редакция п. 84 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 22.01.2016 года, Протокол №12

85. Контроль за исполнением бюджета и годовой сметы расходов банковского омбудсмана возлагается на Ревизионную комиссию Офиса банковского омбудсмана. Персональный состав и сроки полномочий Ревизионной комиссии утверждаются решением Совета Представителей.

изменена редакция п.85 и изложена в соответствии с редакцией, утвержденной заседанием Совета представителей от 22.01.2016 года, Протокол №12