Заседание Совета представителей Банковского омбудсмана

г. Алматы

СОСТАВ СОВЕТА ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ БАНКОВСКОГО ОМБУДСМАНА НА 01.01.2019 год

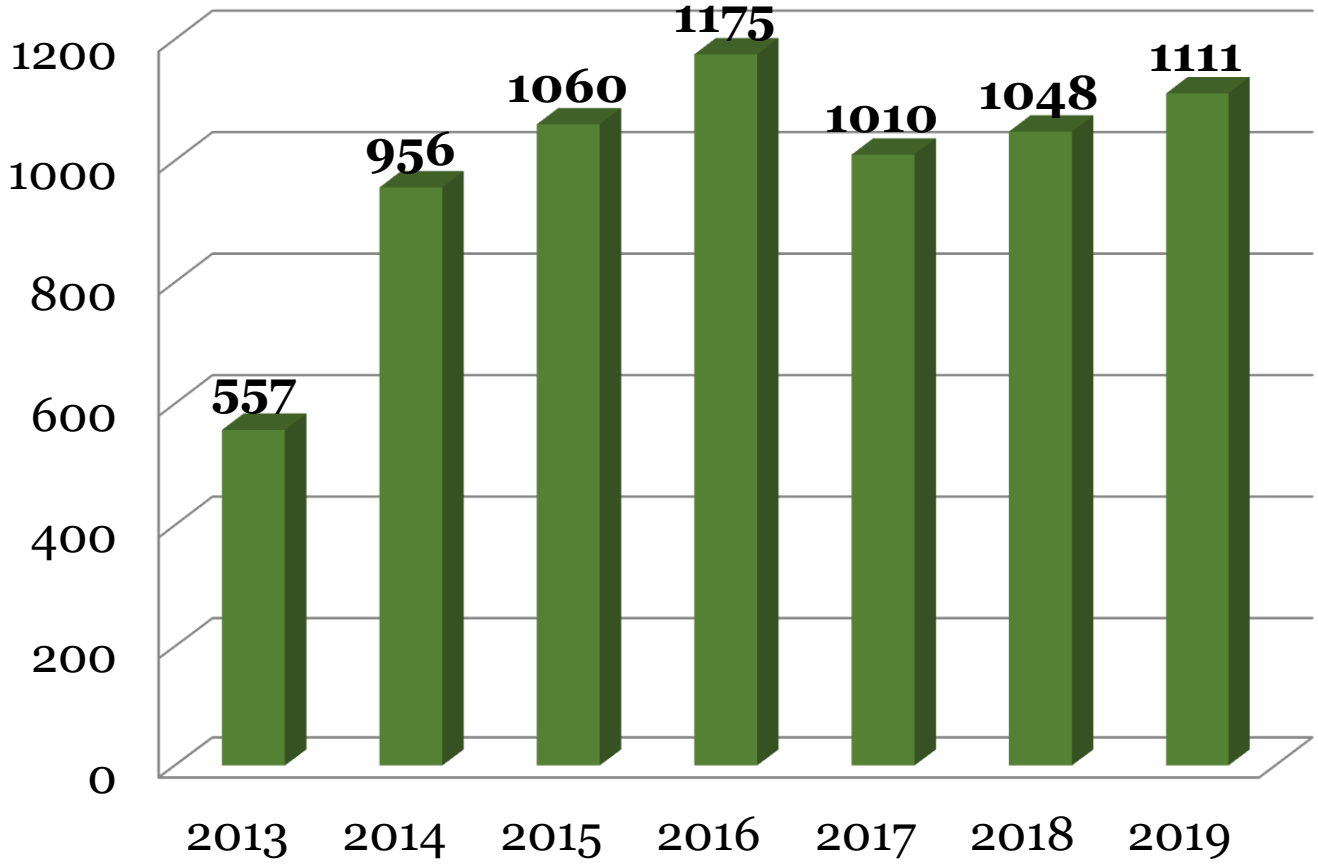
№	Наименование	№	Наименование
1	Национальный Банк РК	14	АО «Asia Credit Bank»
2	АО «Банк ЦентрКредит»	15	ДБ АО Банк ВТБ (Казахстан)
3	АО «Жилстройсбербанк»	16	АО «Банк «Bank RBK»
4	АО «Народный Банк Казахстана»	17	АО «Ситибанк Казахстан»
5	АО «ForteBank»	18	АО «Tengri Bank»
6	АО «Цеснабанк»	19	АО ДБ «Альфа-Банк»
7	ДБ АО «Сбербанк России»	20	АО ДБ «Банк Китая в Казахстане»
8	АО «АТФ Банк»	21	АО «First Heartland Bank»
9	АО «Евразийский банк»	22	АО «Capital Bank Kazakhstan»
10	АО «Kaspi Bank»	23	ДБ АО «КЗИ Банк»
11	АО «Altyn Bank»	24	АО «Шинхан Банк Казахстана»
12	АО «Нурбанк»	25	АО «ИО «Казахстанская Ипотечная Компания»
13	АО «Банк Kassa Nova»	26	Союз ОО «Ел бірлігі»

СОСТАВ СОВЕТА ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ БАНКОВСКОГО ОМБУДСМАНА НА 2019 ГОД

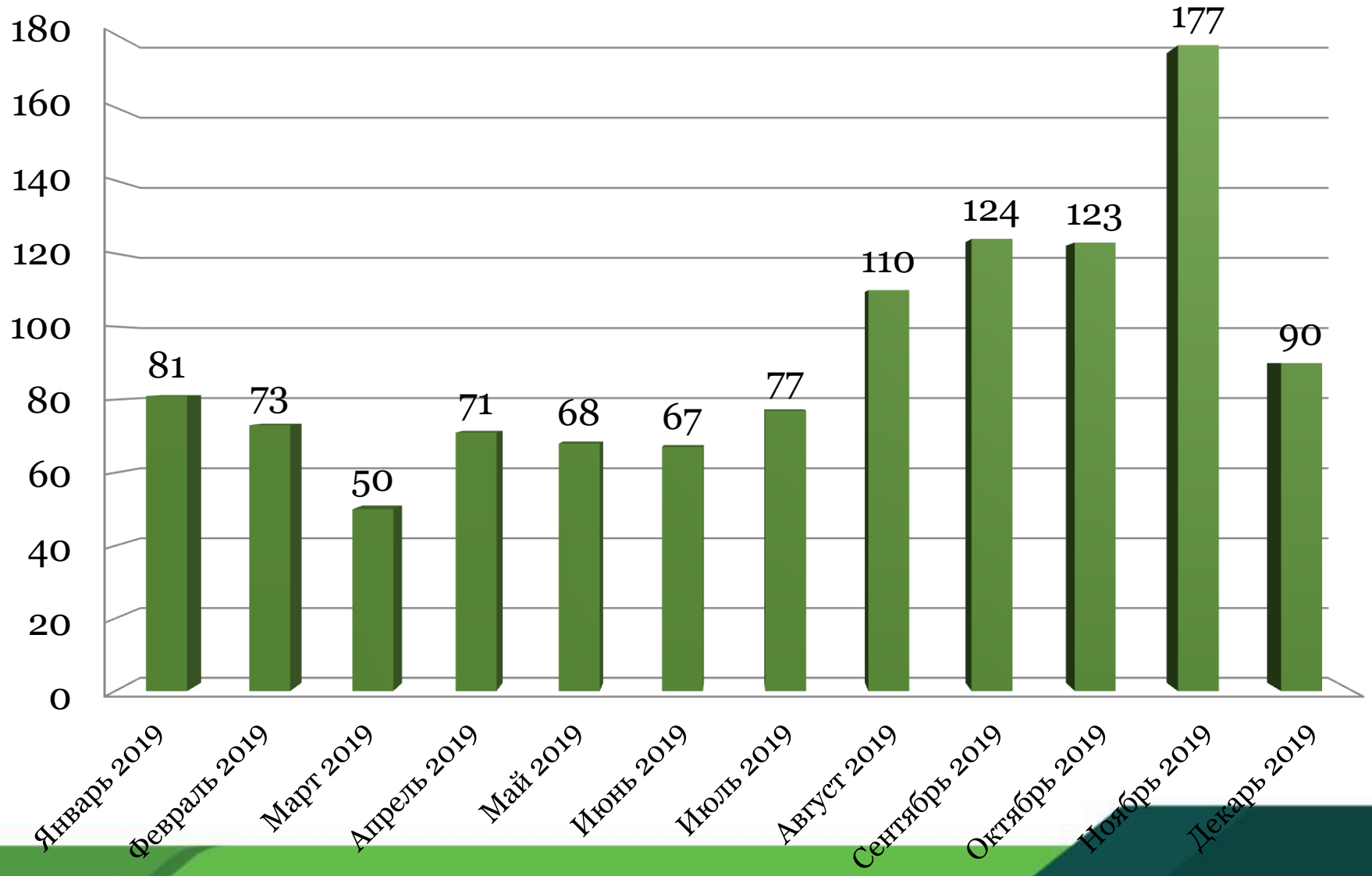
Изменения в составе Совета представителей в 2018 году

1. Объединение АО «Казкоммерцбанк» с АО «Народный банк Казахстана». Приказом Зам. Председателя Правления НБРК №383 от 28.09.2018 года прекращено действие лицензии АО «Казкомерцбанк» в связи с добровольным возвратом.
2. АО «QAZAQ Bank». Решение НБРК о лишении лицензии №171 от 27.08.2018 года
3. АО «Эксимбанк Казахстана». Решение НБРК о лишении лицензии №172 от 27.08.2018 года
4. АО «Банк Астаны». Решение НБРК о лишении лицензии №214 от 18.09.2018 года.

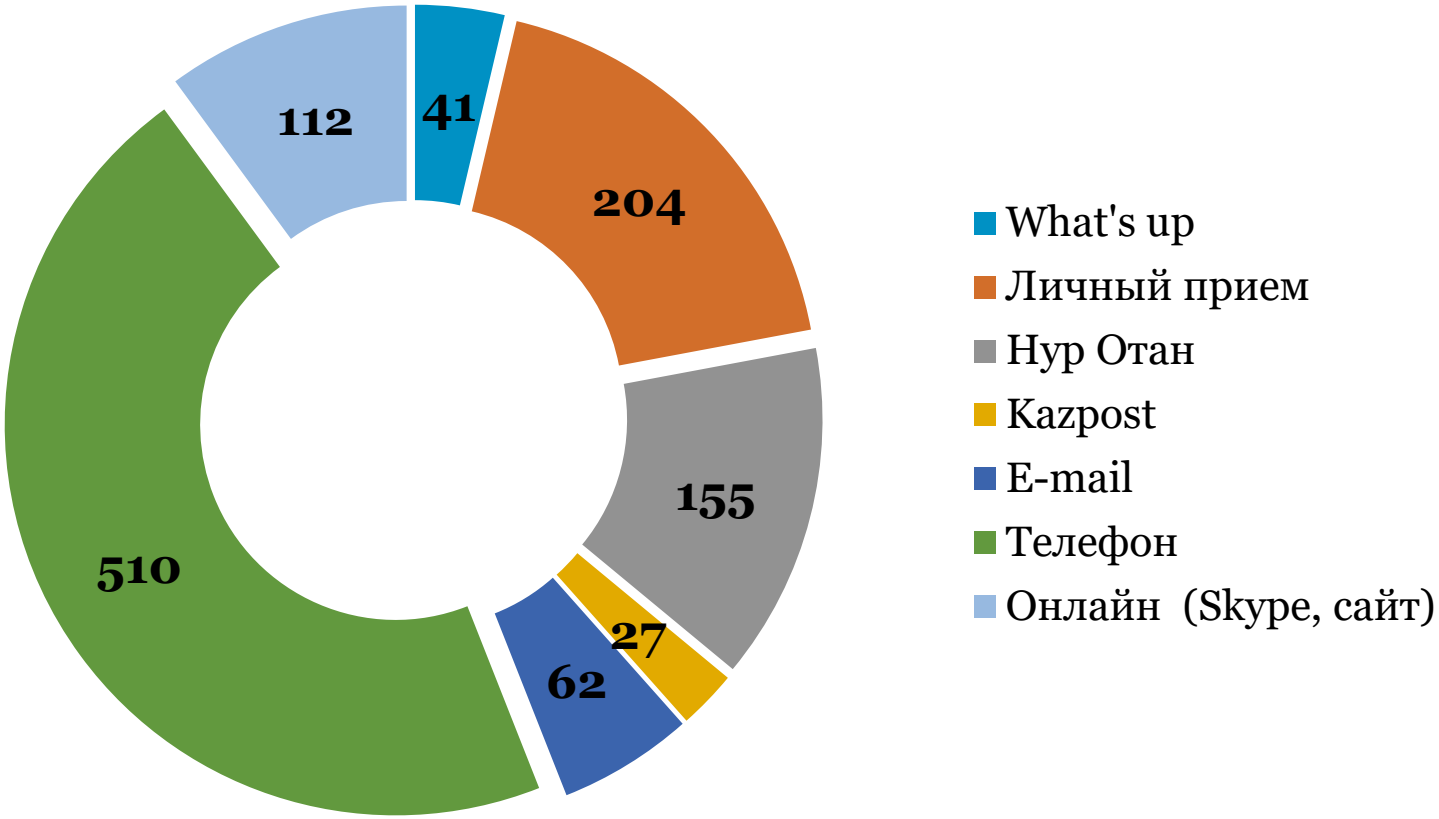
Сравнительный анализ по количеству обращений с 2013 по 2019 год
Общее количество 6 917



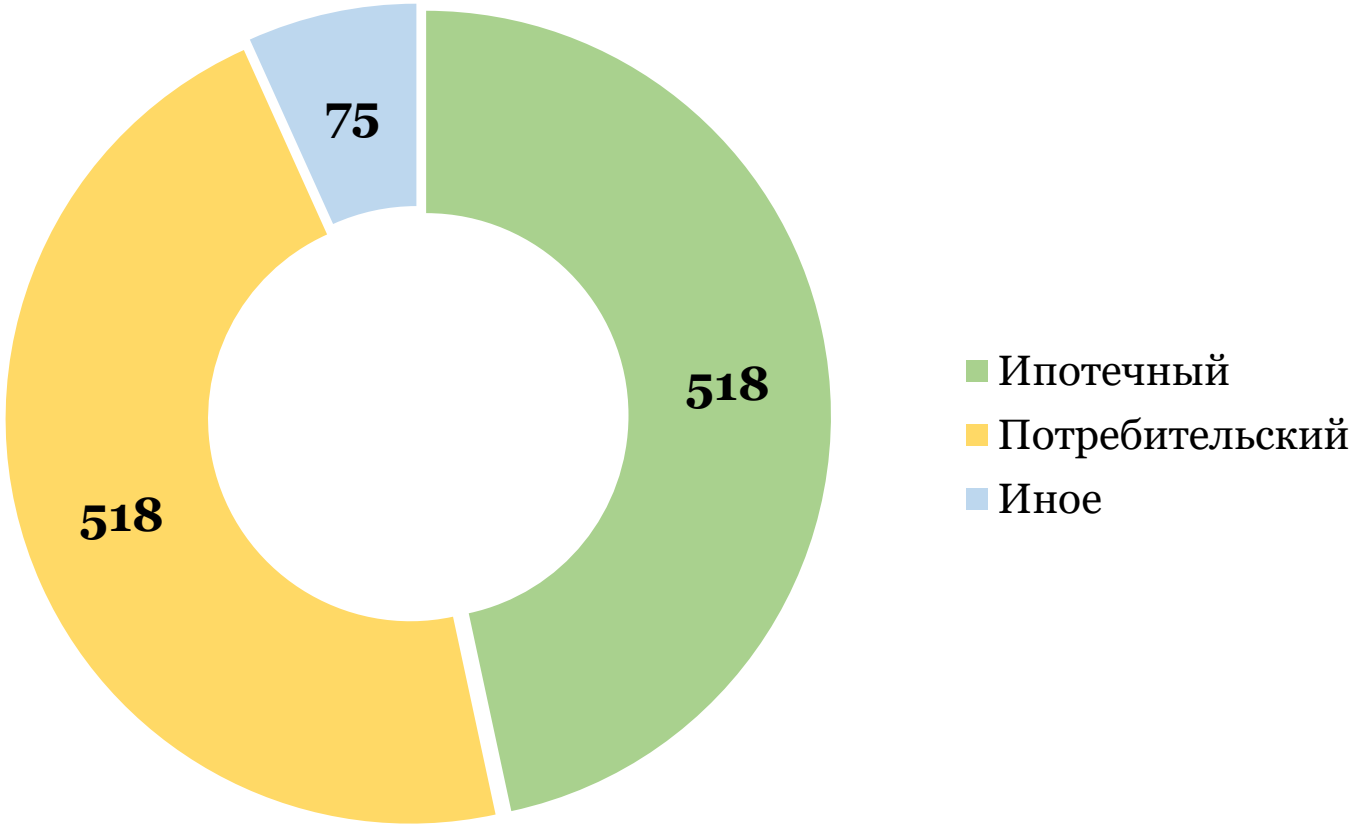
Динамика принятых обращений за 2019 год
Общее количество обращений - 1111



Динамика принятых обращений за 2019 год
Общее количество обращений - 1111



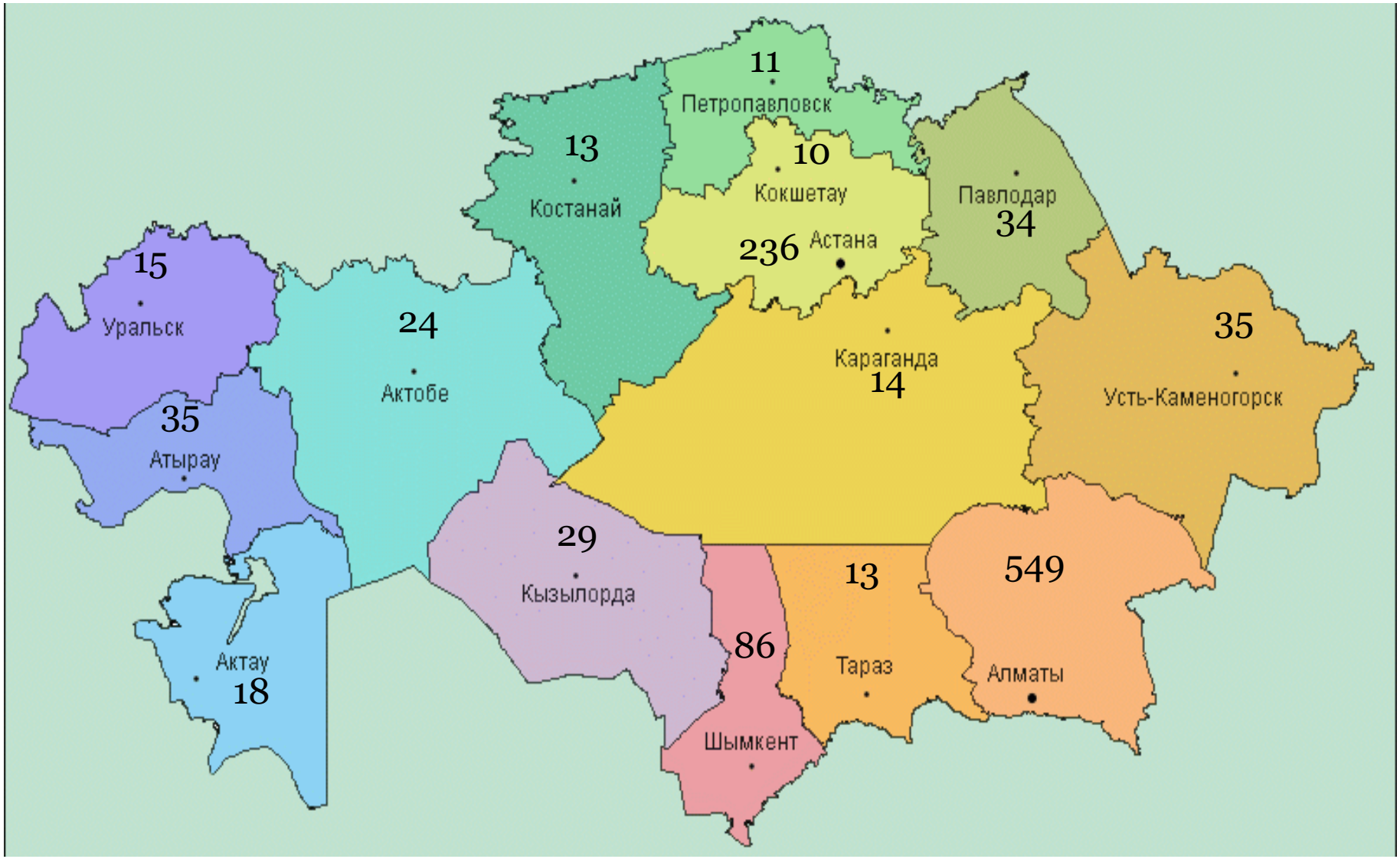
КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ В РАЗРЕЗЕ ЦЕЛЕВОГО НАЗНАЧЕНИЯ ЗАЙМОВ



ОТЧЕТ ПО ОБРАЩЕНИЯМ В РАЗРЕЗЕ БВУ

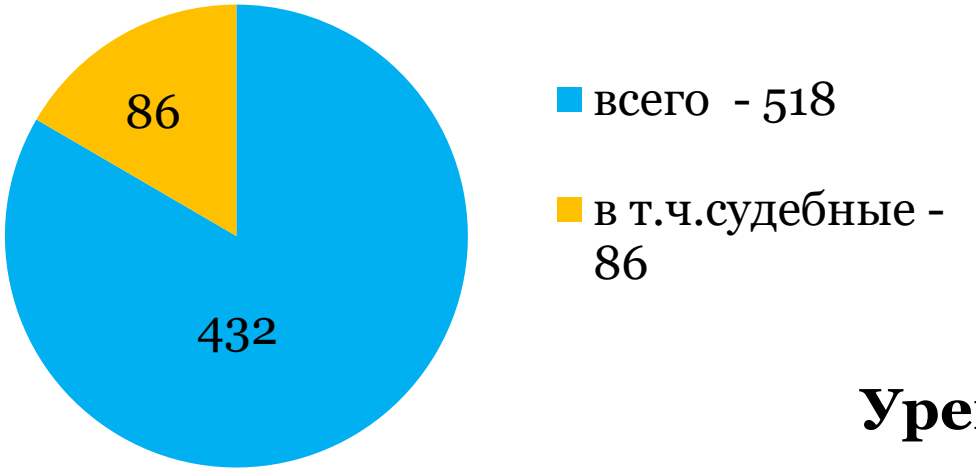
	БАНК	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1	АО «Forte bank»	33	138	103	148	125	127	98
2	АО «Kaspi Bank»	11	73	33	58	125	124	111
3	АО «Казком»	22	69	93	173	106	181	-
4	АО «Банк ЦентрКредит»	19	75	93	106	71	75	83
5	АО «АТФ Банк»	26	69	90	94	64	50	53
6	АО «Народный банк Казахстана»	22	54	96	43	48	89	146
7	АО «Евразийский банк»	2	27	24	38	35	18	37
8	АО ДБ «Сбербанк»	3	8	10	4	24	49	45
9	АО «First Heartland Jysan Bank»	0	1	0	3	23	0	27
10	АО «Хоум Кредит Банк»	0	14	6	2	21	22	62
11	АО «Жилстройсбербанк»	6	11	14	17	17	18	22
12	АО «Банк Kassa Nova»	0	9	9	36	14	22	11
13	АО «Цеснабанк»	14	11	35	32	11	16	-
14	АО «Ипотечная организация «КИК»	0	3	5	7	11	5	5
15	АО ДБ «Altyn Bank»	0	2	3	5	9	4	6
16	АО «Банк Астана»	5	9	1	5	7	28	10
17	АО «Альфа Банк»	0	0	1	4	5	4	8
18	АО «Нурбанк»	2	12	8	7	5	14	4
19	АО «Astana Investment group»	6	25	12	-	4	4	11
20	АО «RBK Bank»					4	12	16
21	АО «Казинвестбанк»	0	5	0	1	3	0	1
22	АО «Delta Bank»	0	0	5	2	2	2	-
23	ДО АО «Банк ВТБ» (Казахстан)	0	6	2	3	2	5	10
24	АО ДБ «KZI банк»	0	1	3	1	1	1	2
25	АО «Tengri Bank»					1	3	2
26	АО «Qazaq Banki»	0	0	1	0	0	4	1
27	АО «АФ Ипотека»	0	0	5	-	0	0	0
28	АО «AsiaCredit Bank»	0	1	0	3	0	7	7
29	АО "Capital Bank"						1	1
30	МКО, коллекторские компании, online займы	259	211	435	381	272	161	332
31	ФН "Самрук-Казына"						2	-
ИТОГО:		442	945	1174	1173	1010	1048	1111

ГЕОГРАФИЯ ОБРАЩЕНИЙ

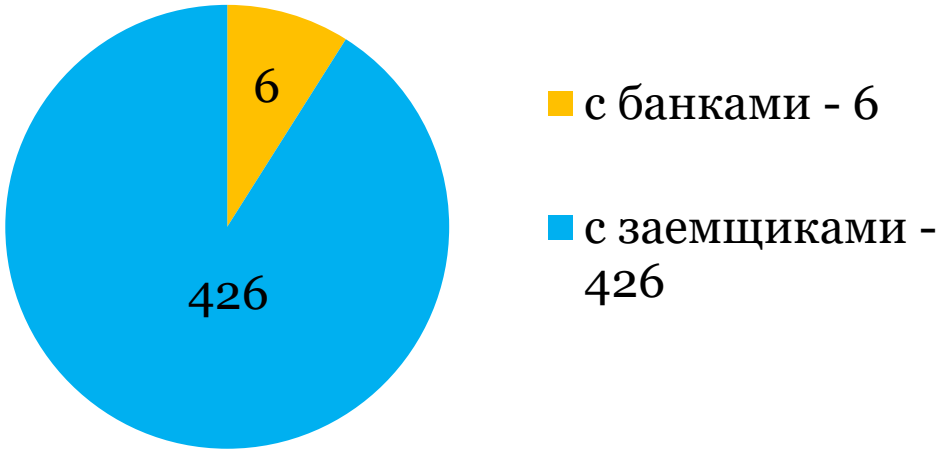


Урегулировано разногласий по ипотечным займам

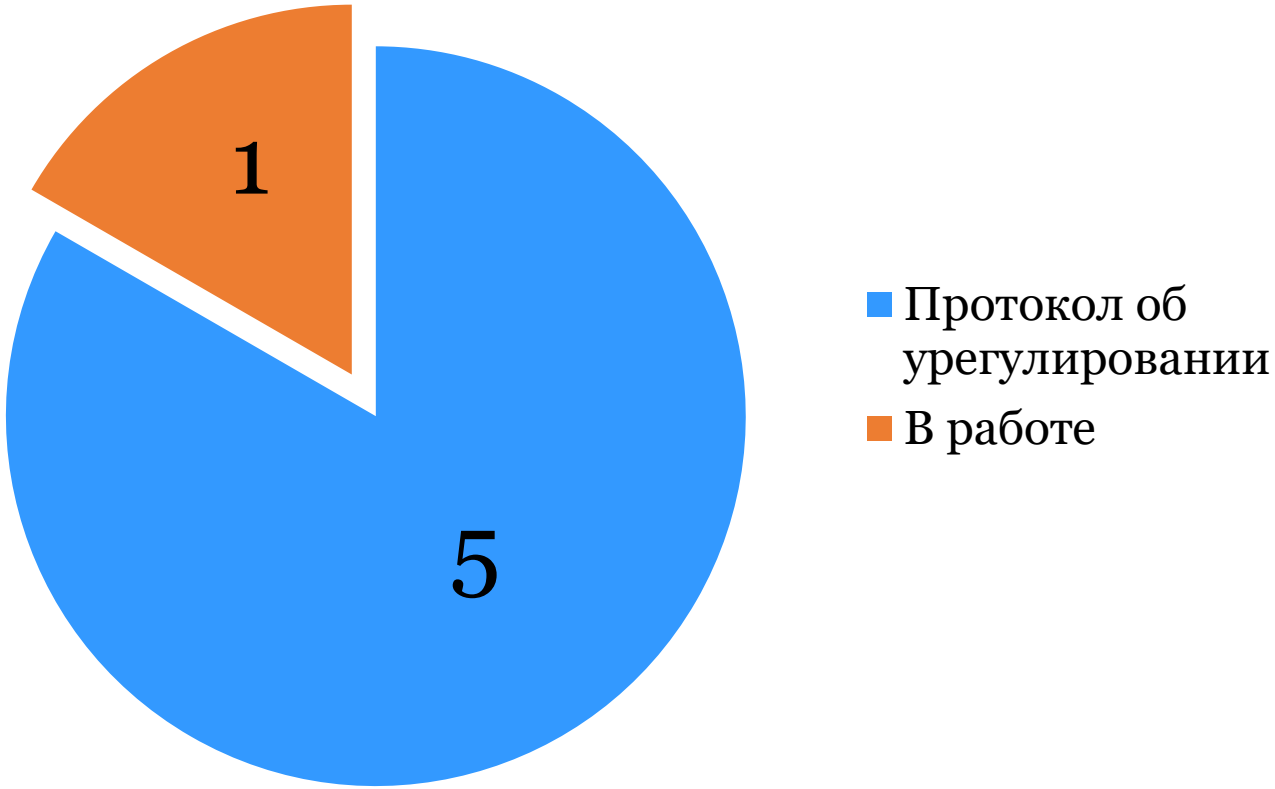
Поступило обращений



Урегулировано



За 2019 год открыто 6 дел по разногласиям



Урегулирование разногласий по банковским займам

Изменение платеже способности

Нарушение графика платежей

Без акцептное списание

Уведомления

РАЗНОГЛАСИЯ

РЕСТРУКТУРИЗАЦИЯ

ДЕФОЛТ

ПРЕТЕНЗИОННО ИСКОВАЯ РАБОТА

Судебное решение

Отказ в иске

Исп-е производство

НЕТ

торги

Досрочный возврат займа

НЕТ

торги

ДА

ДА

Исполнение обязательства

365info.kz Қазақ редакциясы

04 апреля, 0:01 7843 Александра Алёхова

Банк «ЦентрКредит» подал в суд на банковского омбудсмана

Финансовому институту не понравилось решение омбудсмана Ерсерика Сийрбаева, вынесенное в пользу ипотечной заемщицы.

Ерсерик Сийрбаев

https://365info.kz/2019/04/bank-tsentrkredit-podal-v-sud-na-bankovskogo-ombudsmena

12 сентября 2019 года решением Бостандыкского районного суда г. Алматы решением Банковского омбудсмана признано законным.

В удовлетворении иска АО «Банк ЦентрКредит» к Банковскому омбудсману отказано.

09.01.2020 года Постановлением коллегии по гражданским делам Алматинского городского суда решение Бостандыкского районного суда оставили без изменения, апелляционную жалобу без удовлетворения.

ВЫЕЗДНЫЕ ПРИЕМЫ

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
1	1 и 3 понедельник месяца	Личный прием и консультации в Общественной приемной Национального Банка Республики Казахстан	Управление по защите прав потребителей финансовых услуг и внешних коммуникаций Национального Банка РК	г. Алматы, ул. Айтеке би 67
1.1	На постоянной основе	Консультации в Республиканской общественной приемной Партии «Нур Отан»	Республиканская общественная приемная	г. Астана, ул. Кенесары 22
2.1	25.01.2019	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Шымкент
2.2	11.02.2019	Выездной прием граждан «Единый прием граждан по вопросам получения государственной поддержки в рамках Дорожной карты бизнеса – 2020»	Алматинский Городской филиал Партии «Нур Отан»	г. Алматы
2.3	15.02.2019	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Атырау
2.4	25.02.2019	Выездной прием граждан	Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Нур-Султан
2.5	19.03.2019	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Нур-Султан
2.6	25.04.2019	Выездной прием граждан «Единый прием граждан по вопросам получения государственной поддержки в рамках Дорожной карты бизнеса – 2020»	Алматинский Городской филиал Партии «Нур Отан»	г. Алматы

ВЫЕЗДНЫЕ ПРИЕМЫ

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
2.7	06.06.2019	Проведение встречи с работниками филиалов банков второго уровня	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Нур-Султан
2.8	07.06.2019	Протокольная встреча с руководством АО «Forte Bank»	Банковский омбудсман	г. Нур-Султан
2.8	20.09.2019	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Нур-Султан
2.9	08.10.2019	Совместный прием граждан по вопросам изменений и дополнений в Государственную программу рефинансирования ипотечных жилищных/ипотечных займов	Банковский омбудсман и Ассоциация финансистов Казахстана	г. Алматы
2.10	09.10.2019	Совещание по вопросам изменений и дополнений в Государственную программу рефинансирования ипотечных жилищных/ипотечных займов	Акимат г. Алматы	г. Алматы
2.11	19.11.2019	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Усть-Каменогорск
2.12	06.12.19	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Нур-Султан

ЗНАЧИМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
3.1	15.05.2019	Отчет о деятельности Уполномоченного по правам человека в Республике Казахстан за 2018 год	Национальный цент по правам человека	г. Нур-Султан
3.2	16.05.2019 -17.05.2019	Астанинский Экономический форум 2019	Министерство Национальной Экономики РК.	г. Нур-Султан
3.3	12.06.2019	Государственная экзаменационная комиссия колледжа «Адилет»	Колледж «Адилет»	г. Алматы
3.4	14.06.2019	Круглый стол на тему «Институт омбудсмана - как альтернатива во внесудебном урегулировании споров»	Городской суд г. Нур-Султан, Верховный суд РК	г. Нур-Султан
3.5	16.06.2019	Съезд Партии «Нур Отан»	Партия «Нур Отан»	г. Нур-Султан
3.6	26.06.2019	Интерактивная видеоконференция «INFO NETWORK». Разбор кейсов.	INFO NETWORK	г. Алматы
3.6	01.08.2019	Подписание соглашения о продлении срока действия Меморандума о сотрудничестве с партией «Нур Отан»	Партия «Нур Отан»	г. Нур-Султан
3.8	29.09.2019-02.10.2019	Ежегодная конференция «INFO Network»	INFO NETWORK	ЮАР, г. Йоханнесбург
3.9	27.10.2019-29.10.2019	Международная конференция «Четвертая промышленная революция и финансовые рынки»	Офис Примирителя финансовой системы Армении	Армения, г. Ереван
3.10	30.10.2019	Круглый стол «Поправки направленные на обеспечение имущественных прав сторон по договорам банковских займов»	Районный суд №2 Алмалинского района г. Алматы	г. Алматы
3.11	01.11.2019	Конференция «Рынок на «мажорной» ноте или трансформация финансового рынка»	Первое кредитное бюро	г. Алматы

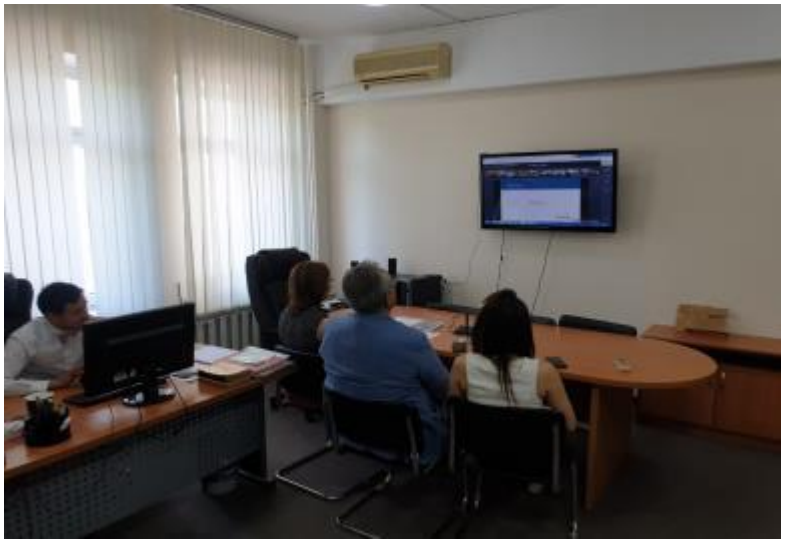
ЗНАЧИМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
3.12	11.11.19	Круглый стол по вопросам внесения изменений и дополнений в государственную программу рефинансирования ипотечных жилищных/ипотечных займов	Национальный Банк РК	г. Алматы
3.13	14.11.2019	Гостевая лекция «Презентация института Банковского омбудсмана» в Алматинском Технологическом Университете	Алматинский Технологических Университет	г. Алматы
3.14	15.11.2019	Конференция «Финансовый рынок и реальный сектор Экономики Казахстана»	Ассоциация Финансистов Казахстана	г. Алмматы
3.15	20.11.2019	Круглый стол «Банковский омбудсман. Способ досудебного урегулирования споров»	Восточно-Казахстанский областной суд	г. Усть-Каменогорск
3.16	22.11.2019	Круглый стол «Укрепление общественного согласия – основа формирования инклюзивного общества»	Алматинский городской суд	г. Алматы
3.17	22.10.2019	Общереспубликанская акция «НАРОДНЫЙ ЮРИСТ»	Компания «ЮрИнфо»	г. Алматы
3.18	24.12.2019	Круглый стол «Банковский омбудсман. Способ досудебного урегулирования разногласий»	Карагандинский областной суд	Телемост Алматы-Караганда

ИНТЕРВЬЮ И ВЫСТУПЛЕНИЯ В СМИ

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
4.0	01.07.2019	Программа «MoneyTime.Банковский омбудсман» https://www.fingramota.kz/credit/the-banking-ombudsman/	Национальный банк. www.fingramota.kz	г. Алматы
4.1	22.11.2019	Интервью для телеканала «Алтай» https://youtu.be/C1lXehyvwiw	Телеканал «Алтай»	Усть-Каменогорск
4.2	26.11.2019	«Банк омбудсмені – сәтті жоба»	Республикалық «Заң газеті», №90	Усть-Каменогорск
4.3	На периодической основе	Публикации на сайте Банковского омбудсмана www.bank-ombudsman.kz	ЧУ «Офис Банковского омбудсмана»	г. Алматы
4.4	На периодической основе	Публикации на официальной странице Банковского омбудсмана в социальной сети Facebook https://www.facebook.com/bankomb/	ЧУ «Офис Банковского омбудсмана»	г. Алматы

Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

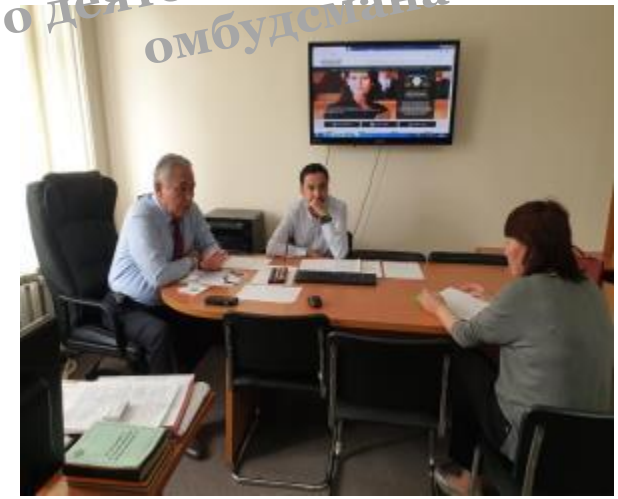


Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

SHYGYS QAZAQSTAN OBLYSTYQ SOTY
ВОСТОЧНО-КАЗАХСТАНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ СУД

Отчет о деятельности Банковского
омбудсмана

Отчет о деятельности Банковского омбудсмана



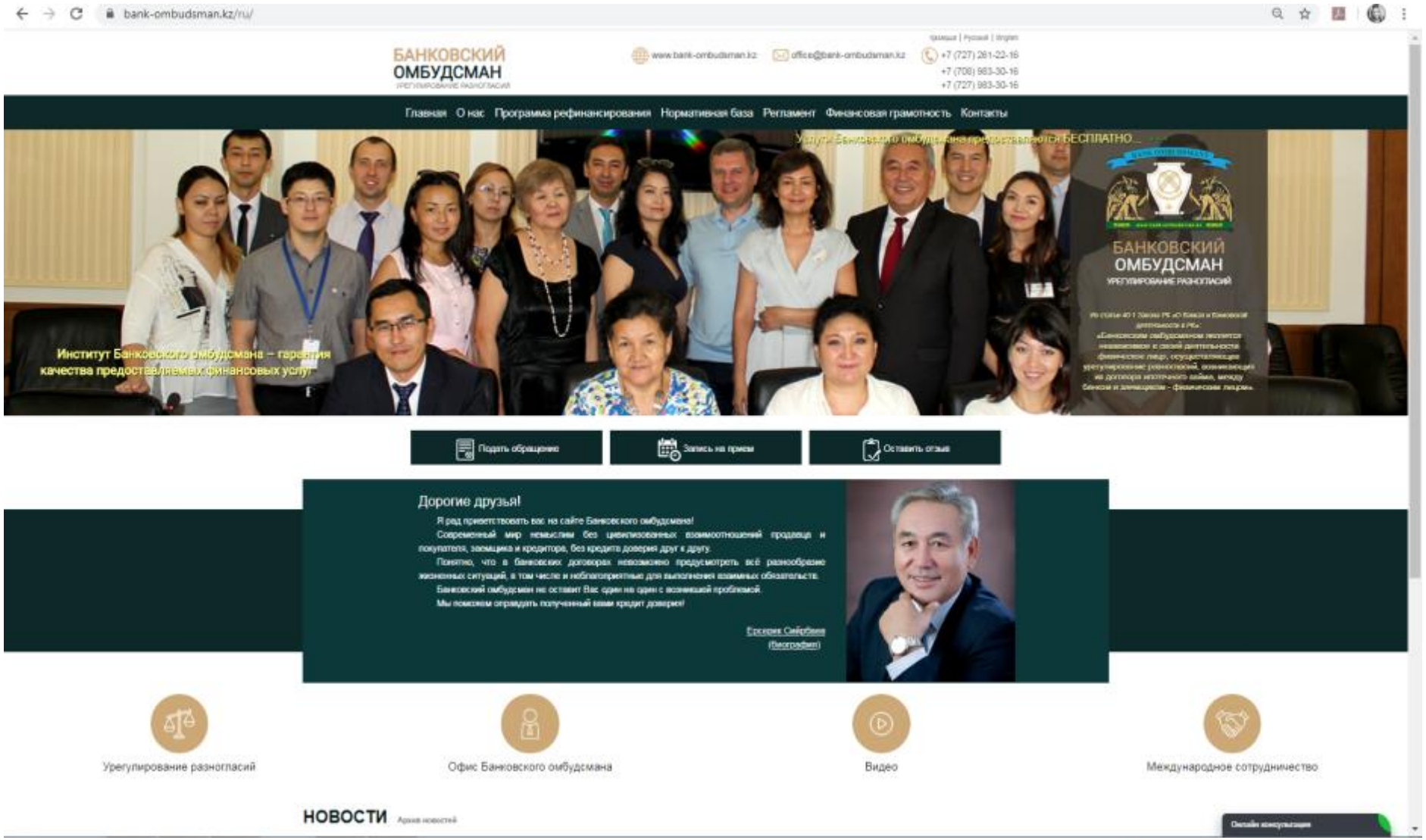
МЕЖДУНАРОДНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО

Основная цель: Совершенствование деятельности банковского омбудсмана путём взаимодействия с финансовыми омбудсманами других стран, установление и расширение деловых контактов

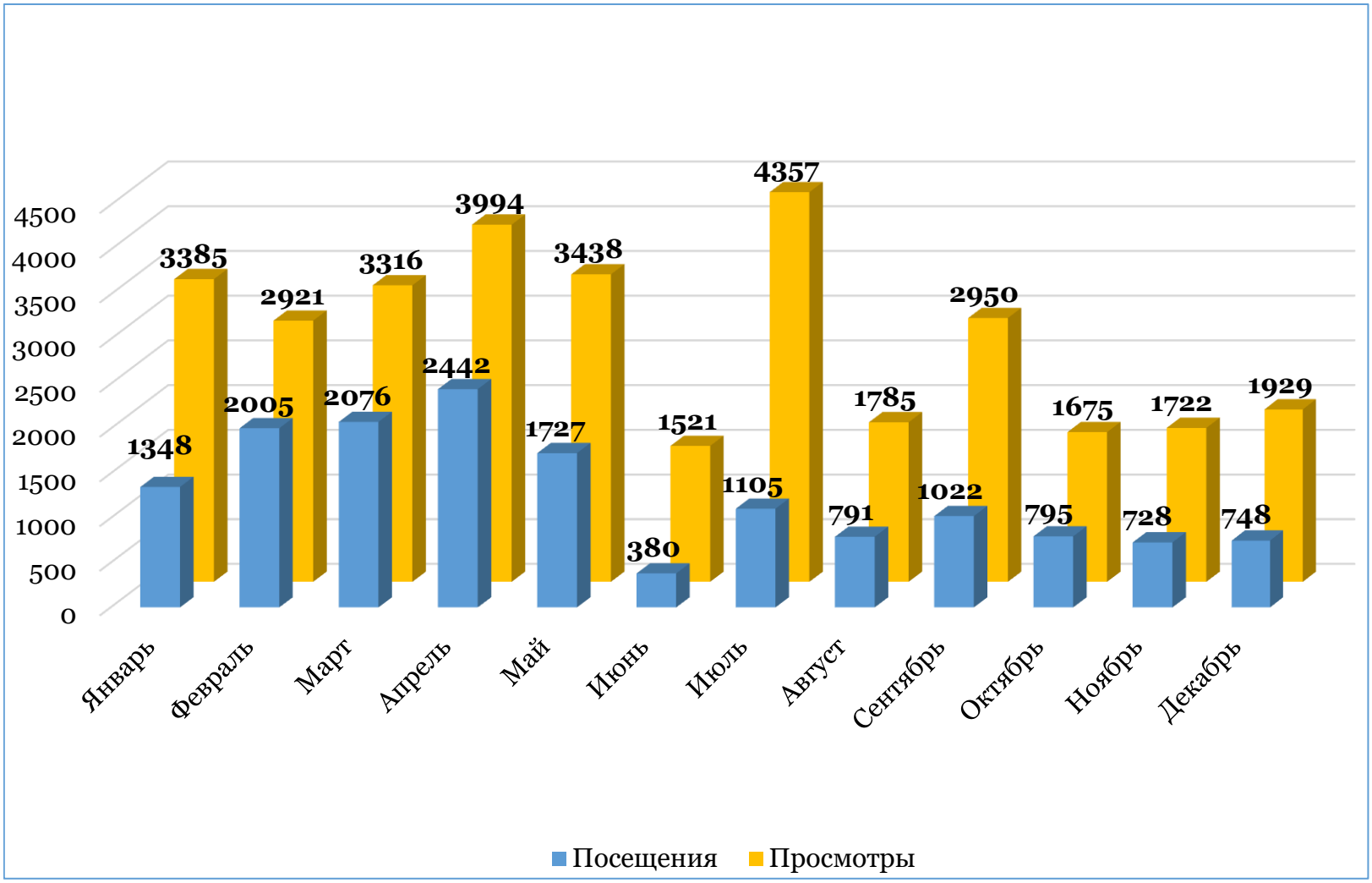
МЕЖДУНАРОДНАЯ СЕТЬ ОБМДУСМАНОВ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Официальный сайт организации:
www.networkfso.org

Сайт Банковского омбудсмана
www. bank-ombudsman.kz



Статистика просмотра и посещения сайта www.bank-ombudsman.kz



Данные hotlog на 31.12.2019 г.

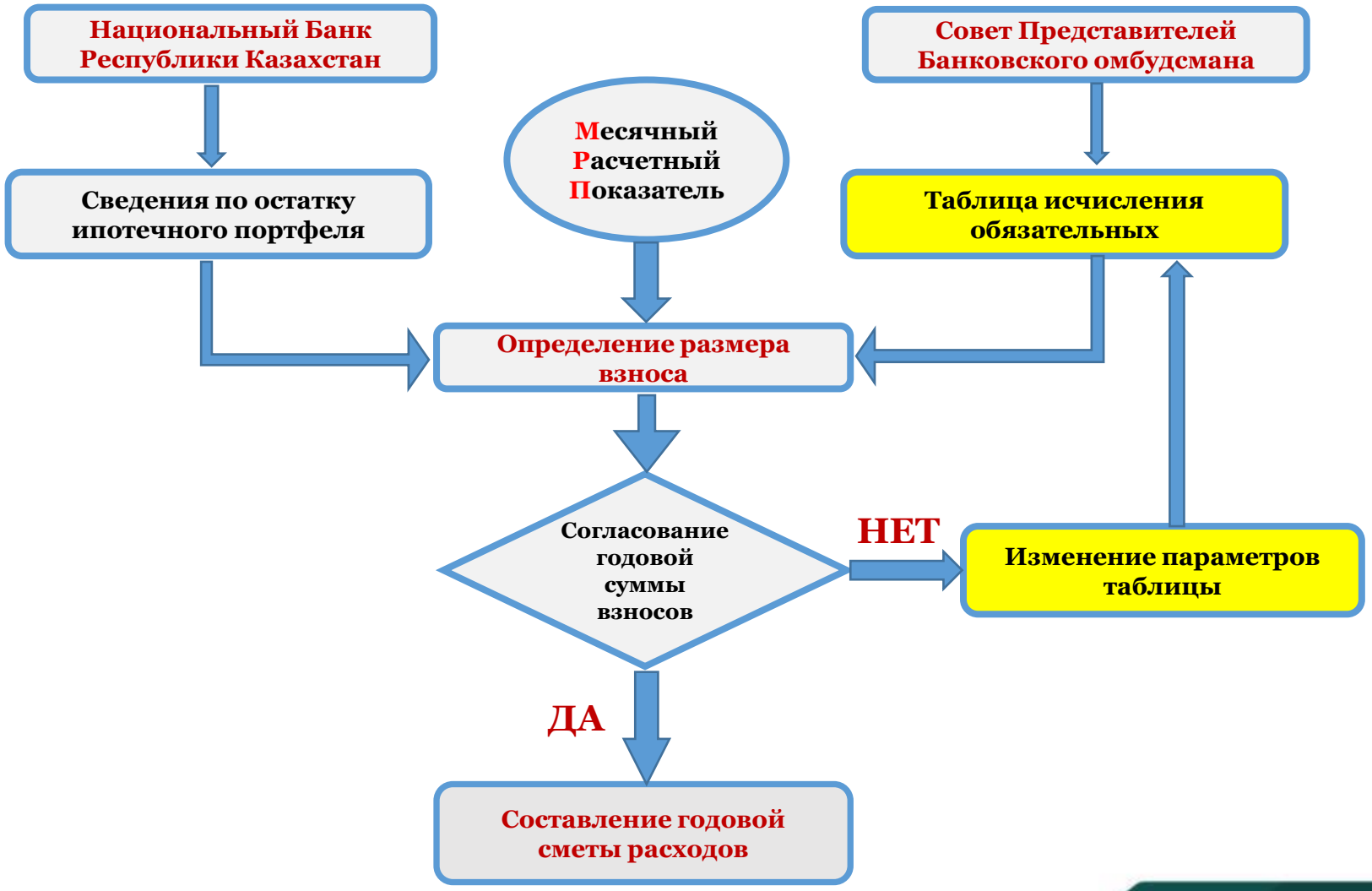
О порядке финансирования деятельности и утверждение сметы расходов

- Порядок финансирования деятельности служит для перераспределения нагрузки по содержанию офиса банковского омбудсмана между членами Совета представителей и определения размера обязательного взноса его участника.
- Размер ежемесячного обязательного взноса участника напрямую зависит от размера его ипотечного портфеля пересчитанного на количество МРП по специальной таблице;
- Базовым параметром таблицы является количество МРП заданное первому миллиарду тенге ипотечного портфеля.
- Расчет обязательных ежемесячных взносов производиться по данным Национального банка РК по статье «Остатки по ипотечным займам, выданным банками второго уровня» и «Остатки по выданным займам на покупку недвижимости» по ипотечным компаниям по состоянию на 01.06.2019 года.

«В целях надлежащего исполнения возложенных функций деятельность банковского омбудсмана финансируется за счет обязательных взносов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, входящих в совет представителей».

- **Ст. 40-4 п.2. Закона РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»**

Схема формирования годовой сметы расходов



О порядке финансирования деятельности и утверждение сметы расходов

ПОРЯДОК РАСЧЕТА ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ЕЖЕМЕСЯЧНЫХ ВЗНОСОВ НА 2019 ГОД

Наименование	Остаток ипотечного портфеля (млрд.тнг.)	Количество МРП
Категория 1	до 0,5	10 МРП
Категория 2	от 0,5 - 1	15 МРП
Категория 3	от 1 - 50	**27 МРП**+ 1,5 МРП за 1 млрд. превышающий 1 млрд.
Категория 4	от 51 - 100	101 МРП+1 МРП за 1 млрд. превышающий 50 млрд.
Категория 5	от 101	**151 МРП+0,225 МРП** за 1 млрд. превышающий 100 млрд. Макс. **195 МРП**

* Примечание:

1.Расчет обязательных ежемесячных взносов производить по данным Национального банка РК по статье «Остатки по ипотечным займам, выданным банками второго уровня» и «Остатки по выданным займам на покупку недвижимости» по ипотечным компаниям по состоянию на 01.11.2018 года;

2. Общественные организации и Национальный банк РК – без оплаты ежемесячных взносов.

О порядке финансирования деятельности и утверждение сметы расходов

ПОРЯДОК РАСЧЕТА ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ЕЖЕМЕСЯЧНЫХ ВЗНОСОВ НА 2019 ГОД

Наименование	Остаток ипотечного портфеля (млрд.тнг.)	Количество МРП
Категория 1	до 0,5	10 МРП
Категория 2	от 0,5 - 1	15 МРП
Категория 3	от 1 - 50	**27 МРП+ 1,5 МРП** за 1 млрд. превышающий 1 млрд.
Категория 4	от 51 - 100	101 МРП+1 МРП за 1 млрд. превышающий 50 млрд.
Категория 5	от 101	**151 МРП+0,225 МРП** за 1 млрд. превышающий 100 млрд. **Макс. 195 МРП**

ТАБЛИЦА ИСЧИСЛЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ЕЖЕМЕСЯЧНЫХ ВЗНОСОВ НА 2019 ГОД

Категория 3	
млрд. тенге	МРП
1	27,00
2	28,50
3	30,00
4	31,50
5	33,00
6	34,50
7	36,00
8	37,50
9	39,00
10	40,50
11	42,00
12	43,50
13	45,00
14	46,50
15	48,00
16	49,50
17	51,00
18	52,50
19	54,00
20	55,50
21	57,00
22	58,50
23	60,00
24	61,50
25	63,00
26	64,50
27	66,00
28	67,50
29	69,00
30	70,50
31	72,00
32	73,50
33	75,00
34	76,50
35	78,00
36	79,50
37	81,00
38	82,50
39	84,00
40	85,50
41	87,00
42	88,50
43	90,00
44	91,50
45	93,00
46	94,50
47	96,00
48	97,50
49	99,00
50	100,50

Категория 4	
млрд. тенге	МРП
51	101,00
52	102,00
53	103,00
54	104,00
55	105,00
56	106,00
57	107,00
58	108,00
59	109,00
60	110,00
61	111,00
62	112,00
63	113,00
64	114,00
65	115,00
66	116,00
67	117,00
68	118,00
69	119,00
70	120,00
71	121,00
72	122,00
73	123,00
74	124,00
75	125,00
76	126,00
77	127,00
78	128,00
79	129,00
80	130,00
81	131,00
82	132,00
83	133,00
84	134,00
85	135,00
86	136,00
87	137,00
88	138,00
89	139,00
90	140,00
91	141,00
92	142,00
93	143,00
94	144,00
95	145,00
96	146,00
97	147,00
98	148,00
99	149,00
100	150,00

Категория 5							
млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП
101	151,00	151	162,25	201	173,50	251	184,75
102	151,23	152	162,48	202	173,72	252	184,97
103	151,45	153	162,70	203	173,95	253	185,20
104	151,68	154	162,93	204	174,17	254	185,42
105	151,90	155	163,15	205	174,40	255	185,65
106	152,13	156	163,38	206	174,62	256	185,87
107	152,35	157	163,60	207	174,85	257	186,10
108	152,58	158	163,83	208	175,07	258	186,32
109	152,80	159	164,05	209	175,30	259	186,55
110	153,03	160	164,28	210	175,52	260	186,77
111	153,25	161	164,50	211	175,75	261	187,00
112	153,48	162	164,73	212	175,97	262	187,22
113	153,70	163	164,95	213	176,20	263	187,45
114	153,93	164	165,18	214	176,42	264	187,67
115	154,15	165	165,40	215	176,65	265	187,90
116	154,38	166	165,63	216	176,87	266	188,12
117	154,60	167	165,85	217	177,10	267	188,35
118	154,83	168	166,08	218	177,32	268	188,57
119	155,05	169	166,30	219	177,55	269	188,80
120	155,28	170	166,53	220	177,77	270	189,02
121	155,50	171	166,75	221	178,00	271	189,25
122	155,73	172	166,98	222	178,22	272	189,47
123	155,95	173	167,20	223	178,45	273	189,70
124	156,18	174	167,43	224	178,67	274	189,92
125	156,40	175	167,65	225	178,90	275	190,15
126	156,63	176	167,88	226	179,12	276	190,37
127	156,85	177	168,10	227	179,35	277	190,60
128	157,08	178	168,33	228	179,57	278	190,82
129	157,30	179	168,55	229	179,80	279	191,05
130	157,53	180	168,78	230	180,02	280	191,27
131	157,75	181	169,00	231	180,25	281	191,50
132	157,98	182	169,23	232	180,47	282	191,72
133	158,20	183	169,45	233	180,70	283	191,95
134	158,43	184	169,68	234	180,92	284	192,17
135	158,65	185	169,90	235	181,15	285	192,40
136	158,88	186	170,13	236	181,37	286	192,62
137	159,10	187	170,35	237	181,60	287	192,85
138	159,33	188	170,58	238	181,82	288	193,07
139	159,55	189	170,80	239	182,05	289	193,30
140	159,78	190	171,02	240	182,27	290	193,52
141	160,00	191	171,25	241	182,50	291	193,75
142	160,23	192	171,47	242	182,72	292	193,97
143	160,45	193	171,70	243	182,95	293	194,20
144	160,68	194	171,92	244	183,17	294	194,42
145	160,90	195	172,15	245	183,40	295	194,65
146	161,13	196	172,37	246	183,62	296	194,87
147	161,35	197	172,60	247	183,85	297	195,10
148	161,58	198	172,82	248	184,07	298	195,32
149	161,80	199	173,05	249	184,30	299	195,55
150	162,03	200	173,27	250	184,52	300	195,77

Спасибо за внимание!