

# Заседание Совета представителей Банковского омбудсмана

г. Алматы



№ п/п	Наименование
1	Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка
2	АО «Банк ЦентрКредит»
3	АО «Банк Фридом Финанс Казахстан»
4	АО «Народный Банк Казахстана»
5	АО «ForteBank»
6	АО «First Heartland Jusan Bank»
7	АО «Bereke Bank»
8	АО «Евразийский банк»
9	АО «Kaspi Bank»
10	АО «Altyn Bank» (Дочерний банк China Citic Bank Corporation Limited)
11	АО «Нурбанк»
12	АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк»
13	ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)
14	АО «Банк «Bank RBK»
15	ДБ АО «КЗИ Банк»
16	АО «Казахстанская Жилищная Компания»
17	АО «Шинхан Банк»
18	АО ДБ «Банк Китая в Казахстане»
19	Союз ОО «Ел бірлігі»

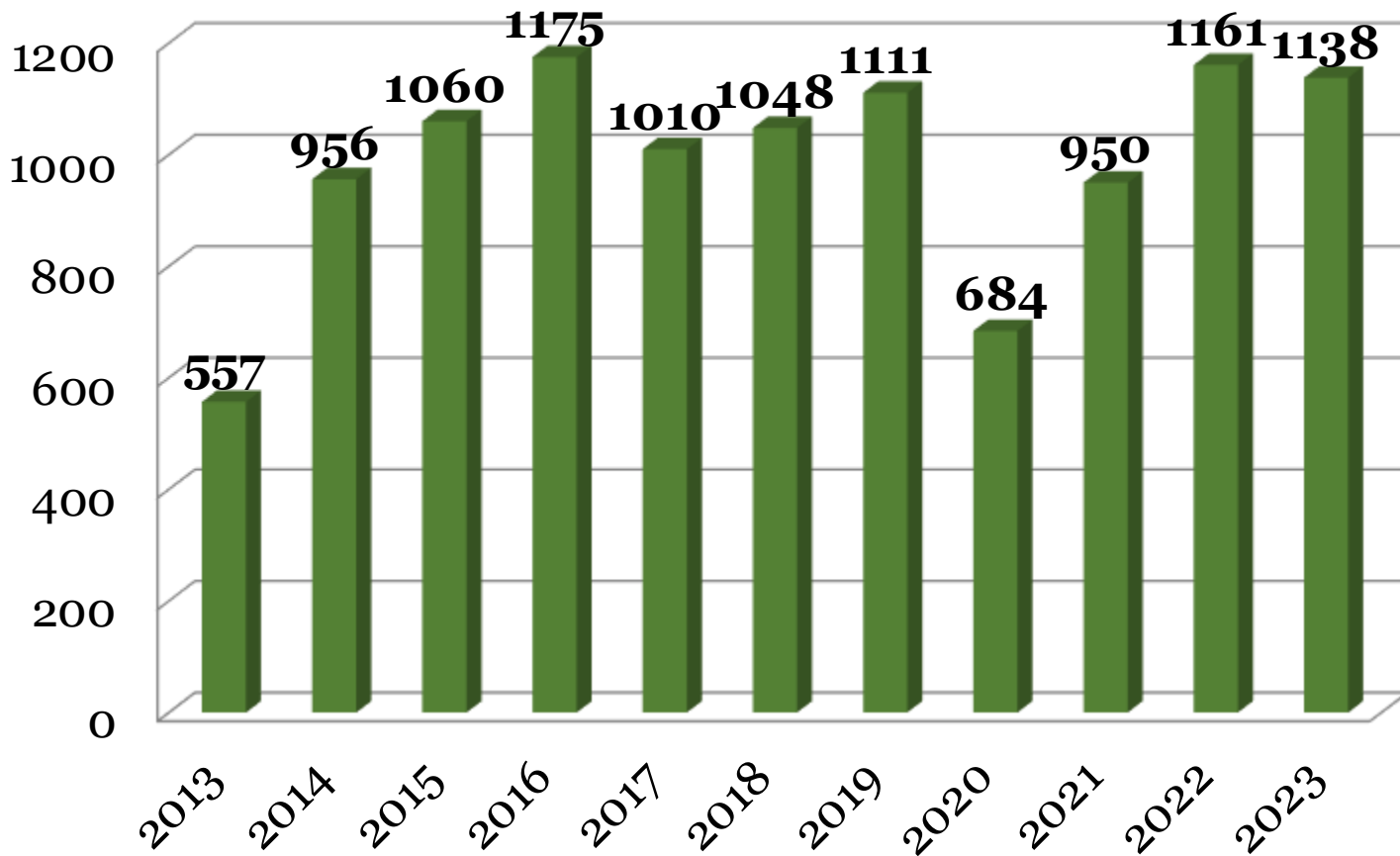


## Состав Совета представителей Банковского омбудсмана на 2024 год



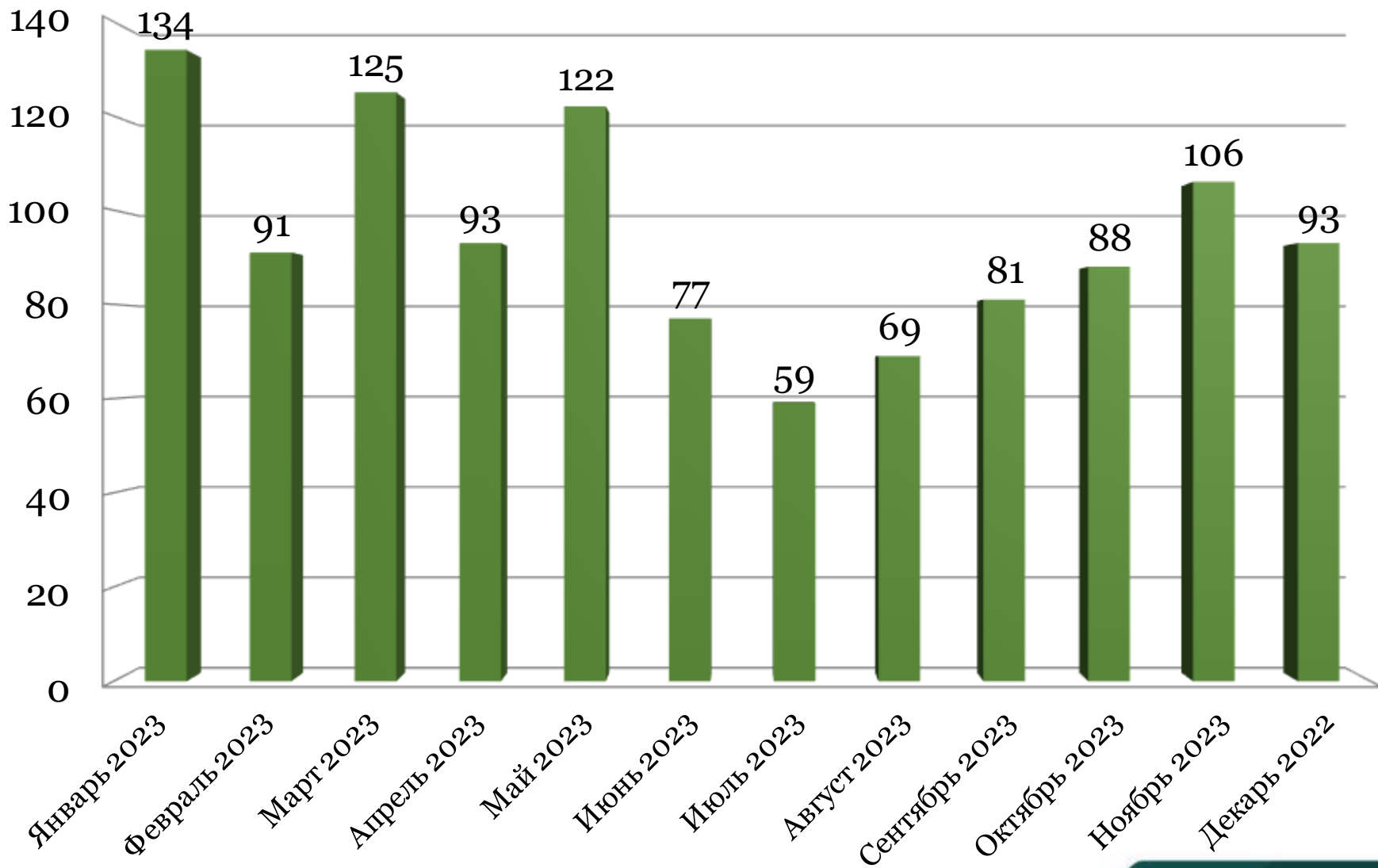


## Динамика обращений с 2013 по 2024 год Общее количество 10 850



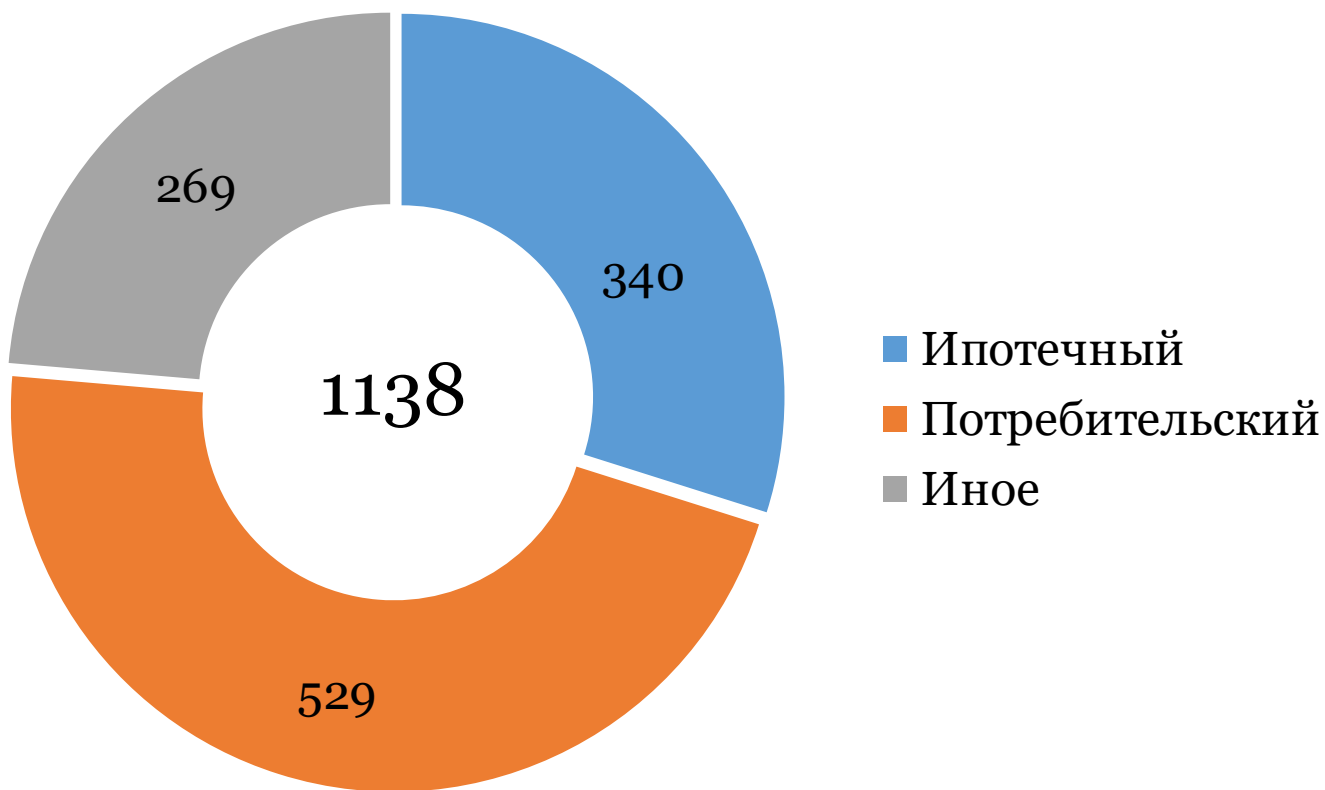


## Динамика принятых обращений за 2023 год Общее количество обращений - 1138



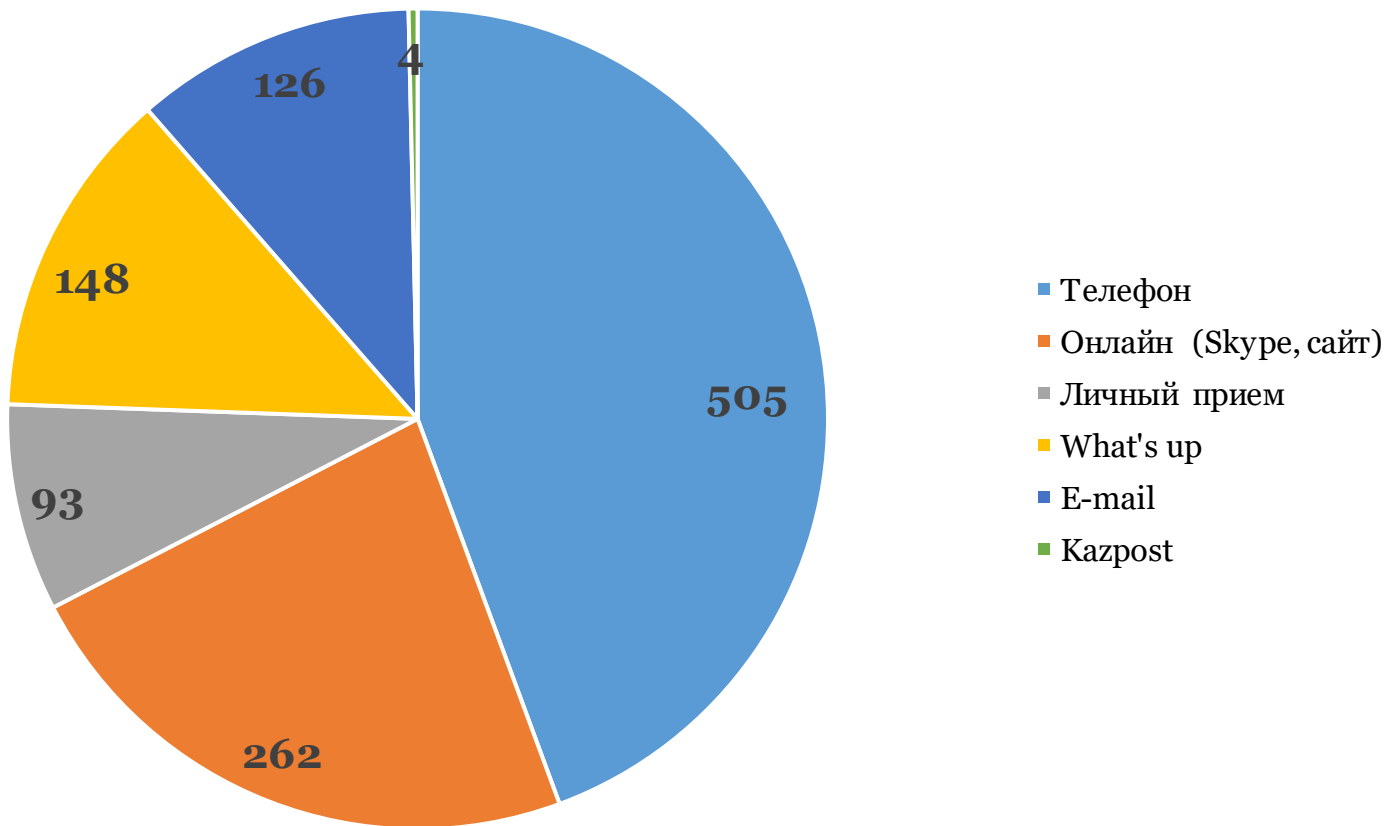


**Количество обращений  
в разрезе целевого назначения займов**





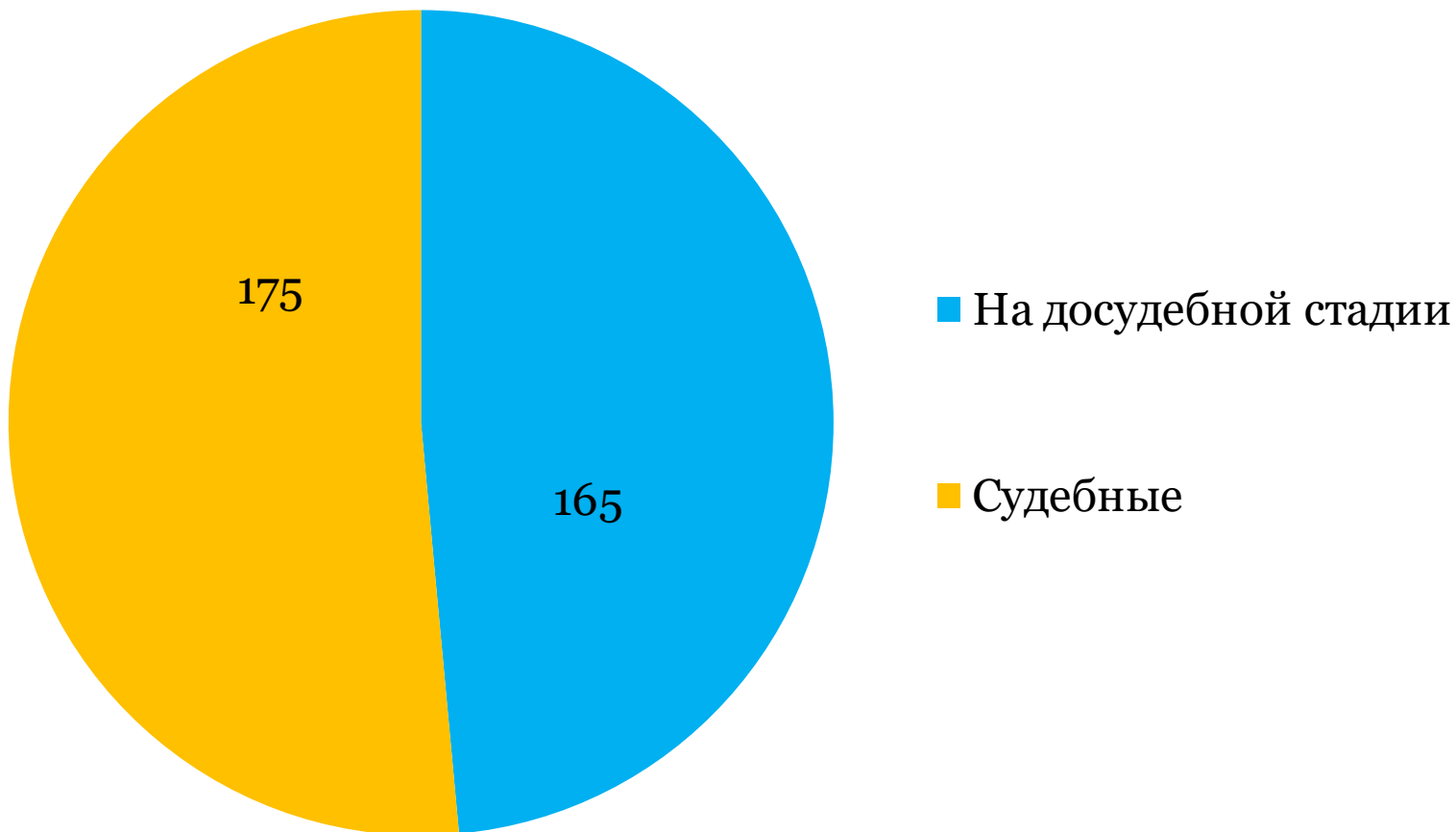
## Каналы обращений





## Структура разногласий

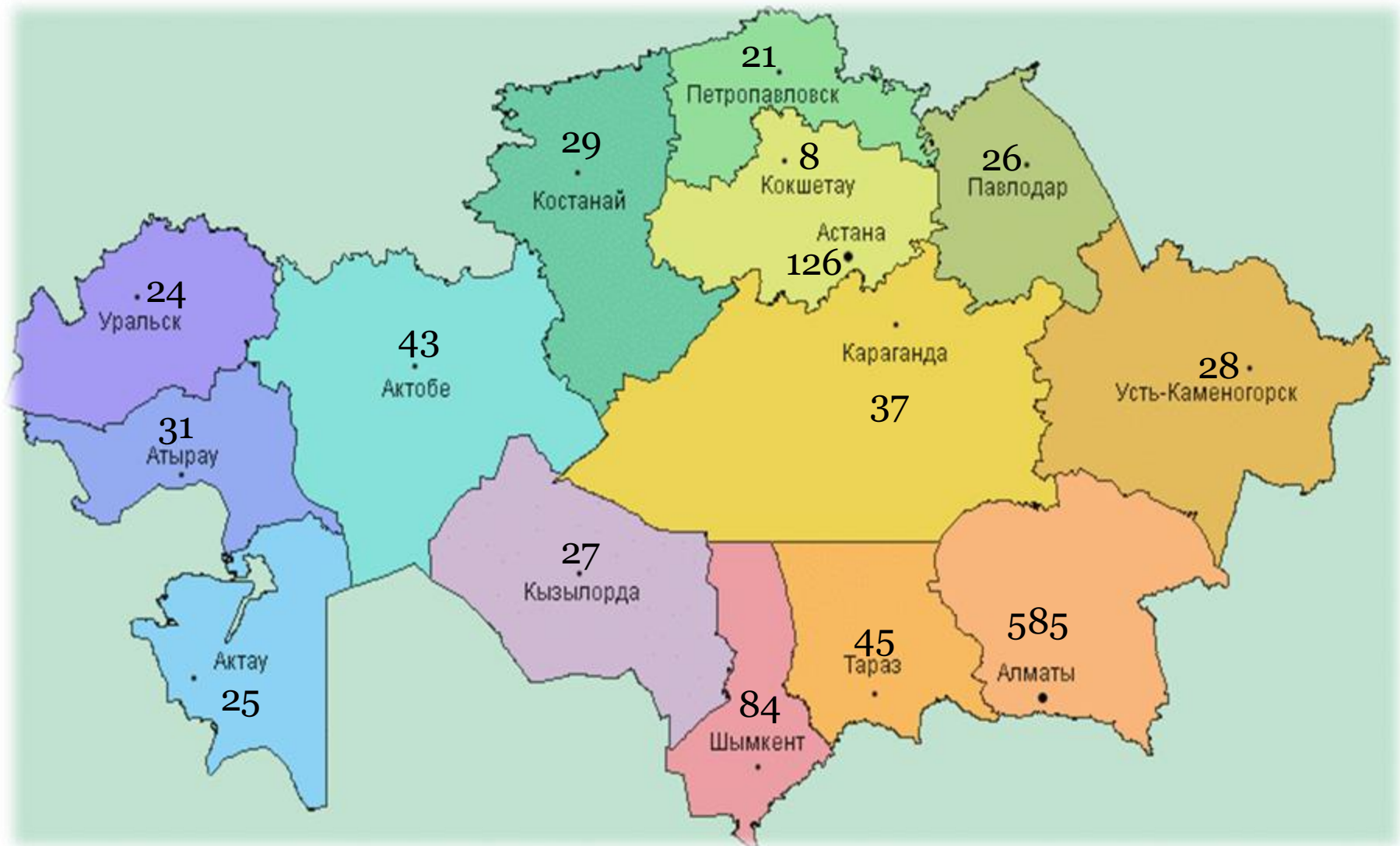
Поступило обращений по ипотечным займам - 340







## География обращений



\*1 обращение с РФ, 1 обращение с Австралии



## Значимые мероприятия

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
1	23.02.2023	Участие в качестве третьей стороны в судебном заседании	Суд №2 г. Уральск Западно-Казахстанской области	Онлайн
2	23.03.2023	Встреча со Страховым омбудсманом Яковенко И.А.	Банковский омбудсман	Офис Банковского омбудсмана
3	23.02.2023	Встреча с Первым заместителем Председателя Ассоциации финансистов Казахстана	Банковский омбудсман	Офис Банковского омбудсмана
4	24.02.2023	Заседание Всемирной сети омбудсменов финансовых услуг INFO Network	INFO NETWORK	Онлайн презентация
5	02.03.2023	Юбилейного CFO Summit Idea Exchange & Networking Event	АО «Страховая компания «Сентрас Иншуранс» и корпоративный фонд Kazakhstan Growth Forum	отель The Ritz-Carlton Алматы
6	16.03.2023	Участие в качестве третьей стороны в судебном заседании	Суд Медеуского района г. Алматы	Онлайн



## Значимые мероприятия

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
7	27.03.2023	Тренинг «Финансовая грамотность для людей с инвалидностью»	Комиссия по правам людей с ограниченными возможностями	Центр Социальной поддержки лиц с инвалидностью Ten Qogam Ауэзовского района
8	29.03.2023	Тренинг «Финансовая грамотность для людей с инвалидностью»	Комиссия по правам людей с ограниченными возможностями	Центр Социальной поддержки лиц с инвалидностью Ten Qogam Жетысуского района
9	31.03.2023	Тренинг «Финансовая грамотность для людей с инвалидностью»	Комиссия по правам людей с ограниченными возможностями	Центр Социальной поддержки лиц с инвалидностью Ten Qogam Бостандыкского района
10	07.04.2023	Круглый стол «Реализация мер, направленных на досудебный порядок урегулирования споров по искам кредиторов»	Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка	Онлайн
11	11.04.2023	Международная научно-практическая конференция «Парадигма устойчивого экономического развития в условиях глобальных преобразований: Великие-угрозы, последствия, возможности»	Высшая школа экономики и бизнеса Казахского Национального Университета им. Ал-Фараби	КазНУ им. Аль-Фараби Алматы
12	21.04.2023	Гостевая лекция для студентов экономического факультета КазНУ им. Аль-Фараби	Высшая школа экономики и бизнеса Казахского Национального Университета им. Ал-Фараби	КазНУ им. Аль-Фараби Алматы
13	24.04.2023	Международный научно-практический форум «Бизнес, государство и образование: инновации в действии»	Университет «Туран»	Университет Туран Алматы



## Значимые мероприятия

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
14	11.05.2023	XII Петербургский Международный Юридический форум	Министерство юстиции Российской Федерации и Фонд Росконгресс	онлайн
15	26.05.2023	Участие в Акции «Народный юрист»	ИС «Параграф», информационный ресурс zakon.kz	Caspian University Алматы
16	30.05.2023	Встреча с Представителем Уполномоченного по правам человека в г. Алматы Малдыбаевым К.М.	Банковский омбудсман	Офис Банковского омбудсмана
16	21.06.2023	Участие в суде в качестве третьей стороны	Медеуский районный суд г. Алматы	Онлайн
17	05.07.2023	Заседание Совета представителей. Выборы Банковского омбудсмана	Офис Банковского омбудсмана	Здание Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка
18	28.07.2023	Встреча с представителями ПРООН в Казахстане	ПРООН в Казахстане	Офис ООН Алматы



## Значимые мероприятия

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
19	23.08.2023	INFO Network Malaysia Conference 2023	INFO Network	Малазия Куала Лумпур
20	25.08.2023	Международная научно-практическая конференция «Конституция Республики Казахстан – правовая основа развития нового Казахстана»	Казахский Национальный Университет им. Ал-Фараби	Казахский Национальный Университет им. Ал-Фараби
21	08.09.2023	Конференция FCBK: Ultimate Fraud Control	ТОО «Первое кредитное бюро»	Дворец спорта им. Б. Шолака
22	03.10.2023	Встреча с Председателем Национальной палаты коллекторов Казахстана Естеусизовой Н.К.	Банковский омбудсман	Офис Банковского омбудсмана
23	05.10.2023	Прямой эфир для обучающего медиа портала FinGramota.kz	Обучающий медиа портал FinGramota.kz	Онлайн
24	30.10.2023- 02.11.2023	Международный арбитражный форум «Китай-Центральная Азия 2023»	Правительство КНР	Урумчи. Синьцзян-Уйгурский автономный район



## Значимые мероприятия

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
25	02.11.2023	Заседание Консультативного комитета Служб финансовых уполномоченных государств-участников ЕАЭС	Службе финансового Уполномоченного РФ	онлайн
26	02.11.2023	ПРООН. Воркшоп по разным аспектам прав человека в бизнесе	ПРООН в Казахстане	Intercontinental Hotel Алматы
27	10.11.2023	Семинар «История развития банковской и денежной систем Казахстан»	Евразийский Технологический Университет	ЕГУ Алматы
28	14-16.11.2023	VIII Международная конференция «Территория финансовой безопасности»	Федеральный общественно-государственный фонд по защите прав вкладчиков и Евразийская экономическая комиссия	Ойлайн
29	15.11.2023	XI Конгресс финанситов Казахстан	Ассоциация финансистов Казахстана при поддержке Национального Банка Казахстана и Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка	Hotel Ritz Carlton Алматы
30	16.11.2023	Лекция «Роль национальной валюты и роль банковского омбудсмана в защите прав потребителей финансовых услуг»	Caspian University	Caspian University Алматы



## Значимые мероприятия

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
31	24.11.2023	Встреча с Заместителем Председателя Национального Банка РК Тутушкиным В.А.	Национальный Банк РК	Представительство Национального Банка в г. Алматы
32	05.12.2023	Встреча с Председателем Национального Банка РК Сулейменовым Т.	Национальный Банк РК	Представительство Национального Банка в г. Алматы
33	10.11.2023	Семинар «История развития банковской и денежной систем Казахстана»	Евразийский Технологический Университет	ЕГУ Алматы
34	12.12.2023	Форум «От бумажного тьын до цифрового тенге»	Almaty Management University	Almaty Management University Алматы
35	13.12.2023	Встреча, направленная на обсуждение вопросов защиты прав граждан, взаимодействия между государственными органами и гражданами, а также обмена опытом.	Департамент Агентства по делам государственной службы	Алматы
36	15.12.2023	Международный научно-практический семинар на тему: «Историческая роль Алаш закрепившим территориальную целостность Казахской государственности».	Казахский Национальный Университет им. Ал-Фараби	Казахский Национальный Университет им. Ал-Фараби



## О порядке финансирования деятельности и смете расходов

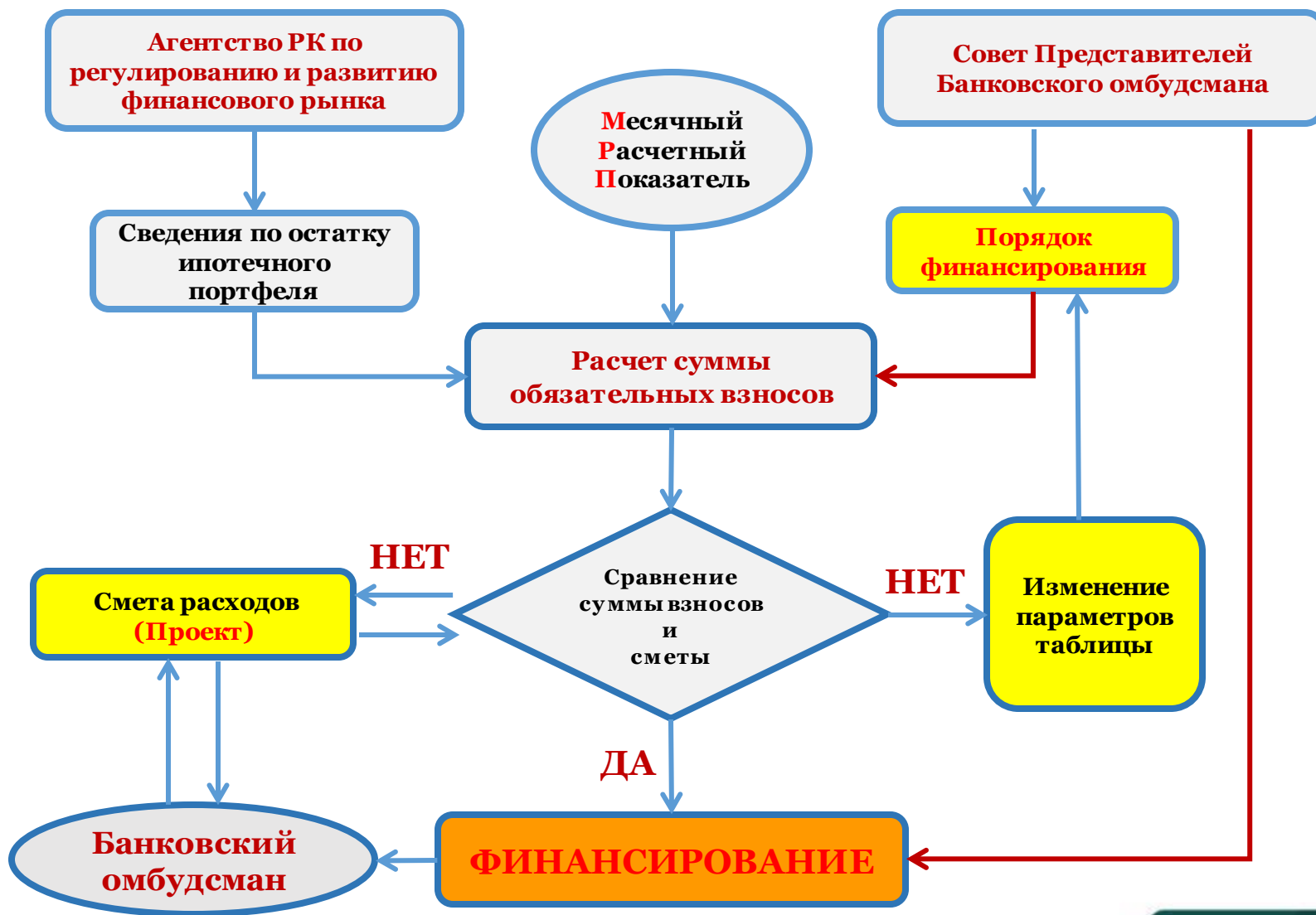
*«В целях надлежащего исполнения возложенных функций деятельность банковского омбудсмана финансируется за счет обязательных взносов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, входящих в совет представителей».*

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

- 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 и размер ипотечного портфеля.
- Расчет обязательных ежемесячных взносов производится по данным Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка об остатках задолженности по займам физических лиц, обеспеченных жилой и прочей недвижимостью по состоянию на 01.11.2023 года.



## Расчет суммы взносов и сметы расходов





## Порядок расчета обязательных ежемесячных взносов на 2024 год

Наименование	Остаток ипотечного портфеля (млрд.тнг.)	Количество МРП
Категория 1	до 0,5	10МРП
Категория 2	от 0,5 - 1	15 МРП
Категория 3	от 1 - 50	30МРП+2,3МРП за 1 млрд. превышающий 1 млрд.
Категория 4	от 51 - 100	145МРП+1,25 МРП за 1 млрд. превышающий 50 млрд.
Категория 5	от 101-300	207,5МРП+0,25 МРП за 1 млрд. превышающий 100 млрд
Категория 6	от 301-500	257,5МРП+0,14 МРП за 1 млрд. превышающий 300 млрд
Категория 7	от 501-1000	300МРП
Категория 8	свыше 1001	350МРП

*\*Примечание:*

- 1. Расчет обязательных ежемесячных взносов производится по данным Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка об остатках задолженности по займам физических лиц, обеспеченных жилой и прочей недвижимостью по состоянию на 01.11.2023 года;*
- 2. Общественные организации и Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка – без оплаты ежемесячных взносов.*



# Таблица исчисления обязательных ежемесячных взносов на 2024 год

Категория 3		Категория 4		Категория 5						Категория 6									
млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП		
1	30,00	51	145,00	101	207,50	151	220,00	201	232,50	251	245,00	301	257,50	351	264,50	401	271,50	451	278,50
2	32,30	52	146,25	102	207,75	152	220,25	202	232,75	252	245,25	302	257,64	352	264,64	402	271,64	452	278,64
3	34,60	53	147,50	103	208,00	153	220,50	203	233,00	253	245,50	303	257,78	353	264,78	403	271,78	453	278,78
4	36,90	54	148,75	104	208,25	154	220,75	204	233,25	254	245,75	304	257,92	354	264,92	404	271,92	454	278,92
5	39,20	55	150,00	105	208,50	155	221,00	205	233,50	255	246,00	305	258,06	355	265,06	405	272,06	455	279,06
6	41,50	56	151,25	106	208,75	156	221,25	206	233,75	256	246,25	306	258,20	356	265,20	406	272,20	456	279,20
7	43,80	57	152,50	107	209,00	157	221,50	207	234,00	257	246,50	307	258,34	357	265,34	407	272,34	457	279,34
8	46,10	58	153,75	108	209,25	158	221,75	208	234,25	258	246,75	308	258,48	358	265,48	408	272,48	458	279,48
9	48,40	59	155,00	109	209,50	159	222,00	209	234,50	259	247,00	309	258,62	359	265,62	409	272,62	459	279,62
10	50,70	60	156,25	110	209,75	160	222,25	210	234,75	260	247,25	310	258,76	360	265,76	410	272,76	460	279,76
11	53,00	61	157,50	111	210,00	161	222,50	211	235,00	261	247,50	311	258,90	361	265,90	411	272,90	461	279,90
12	55,30	62	158,75	112	210,25	162	222,75	212	235,25	262	247,75	312	259,04	362	266,04	412	273,04	462	280,04
13	57,60	63	160,00	113	210,50	163	223,00	213	235,50	263	248,00	313	259,18	363	266,18	413	273,18	463	280,18
14	59,90	64	161,25	114	210,75	164	223,25	214	235,75	264	248,25	314	259,32	364	266,32	414	273,32	464	280,32
15	62,20	65	162,50	115	211,00	165	223,50	215	236,00	265	248,50	315	259,46	365	266,46	415	273,46	465	280,46
16	64,50	66	163,75	116	211,25	166	223,75	216	236,25	266	248,75	316	259,60	366	266,60	416	273,60	466	280,60
17	66,80	67	165,00	117	211,50	167	224,00	217	236,50	267	249,00	317	259,74	367	266,74	417	273,74	467	280,74
18	69,10	68	166,25	118	211,75	168	224,25	218	236,75	268	249,25	318	259,88	368	266,88	418	273,88	468	280,88
19	71,40	69	167,50	119	212,00	169	224,50	219	237,00	269	249,50	319	260,02	369	267,02	419	274,02	469	281,02
20	73,70	70	168,75	120	212,25	170	224,75	220	237,25	270	249,75	320	260,16	370	267,16	420	274,16	470	281,16
21	76,00	71	170,00	121	212,50	171	225,00	221	237,50	271	250,00	321	260,30	371	267,30	421	274,30	471	281,30
22	78,30	72	171,25	122	212,75	172	225,25	222	237,75	272	250,25	322	260,44	372	267,44	422	274,44	472	281,44
23	80,60	73	172,50	123	213,00	173	225,50	223	238,00	273	250,50	323	260,58	373	267,58	423	274,58	473	281,58
24	82,90	74	173,75	124	213,25	174	225,75	224	238,25	274	250,75	324	260,72	374	267,72	424	274,72	474	281,72
25	85,20	75	175,00	125	213,50	175	226,00	225	238,50	275	251,00	325	260,86	375	267,86	425	274,86	475	281,86
26	87,50	76	176,25	126	213,75	176	226,25	226	238,75	276	251,25	326	261,00	376	268,00	426	275,00	476	282,00
27	89,80	77	177,50	127	214,00	177	226,50	227	239,00	277	251,50	327	261,14	377	268,14	427	275,14	477	282,14
28	92,10	78	178,75	128	214,25	178	226,75	228	239,25	278	251,75	328	261,28	378	268,28	428	275,28	478	282,28
29	94,40	79	180,00	129	214,50	179	227,00	229	239,50	279	252,00	329	261,42	379	268,42	429	275,42	479	282,42
30	96,70	80	181,25	130	214,75	180	227,25	230	239,75	280	252,25	330	261,56	380	268,56	430	275,56	480	282,56
31	99,00	81	182,50	131	215,00	181	227,50	231	240,00	281	252,50	331	261,70	381	268,70	431	275,70	481	282,70
32	101,30	82	183,75	132	215,25	182	227,75	232	240,25	282	252,75	332	261,84	382	268,84	432	275,84	482	282,84
33	103,60	83	185,00	133	215,50	183	228,00	233	240,50	283	253,00	333	261,98	383	268,98	433	275,98	483	282,98
34	105,90	84	186,25	134	215,75	184	228,25	234	240,75	284	253,25	334	262,12	384	269,12	434	276,12	484	283,12
35	108,20	85	187,50	135	216,00	185	228,50	235	241,00	285	253,50	335	262,26	385	269,26	435	276,26	485	283,26
36	110,50	86	188,75	136	216,25	186	228,75	236	241,25	286	253,75	336	262,40	386	269,40	436	276,40	486	283,40
37	112,80	87	190,00	137	216,50	187	229,00	237	241,50	287	254,00	337	262,54	387	269,54	437	276,54	487	283,54
38	115,10	88	191,25	138	216,75	188	229,25	238	241,75	288	254,25	338	262,68	388	269,68	438	276,68	488	283,68
39	117,40	89	192,50	139	217,00	189	229,50	239	242,00	289	254,50	339	262,82	389	269,82	439	276,82	489	283,82
40	119,70	90	193,75	140	217,25	190	229,75	240	242,25	290	254,75	340	262,96	390	269,96	440	276,96	490	283,96
41	122,00	91	195,00	141	217,50	191	230,00	241	242,50	291	255,00	341	263,10	391	270,10	441	277,10	491	284,10
42	124,30	92	196,25	142	217,75	192	230,25	242	242,75	292	255,25	342	263,24	392	270,24	442	277,24	492	284,24
43	126,60	93	197,50	143	218,00	193	230,50	243	243,00	293	255,50	343	263,38	393	270,38	443	277,38	493	284,38
44	128,90	94	198,75	144	218,25	194	230,75	244	243,25	294	255,75	344	263,52	394	270,52	444	277,52	494	284,52
45	131,20	95	200,00	145	218,50	195	231,00	245	243,50	295	256,00	345	263,66	395	270,66	445	277,66	495	284,66
46	133,50	96	201,25	146	218,75	196	231,25	246	243,75	296	256,25	346	263,80	396	270,80	446	277,80	496	284,80
47	135,80	97	202,50	147	219,00	197	231,50	247	244,00	297	256,50	347	263,94	397	270,94	447	277,94	497	284,94
48	138,10	98	203,75	148	219,25	198	231,75	248	244,25	298	256,75	348	264,08	398	271,08	448	278,08	498	285,08
49	140,40	99	205,00	149	219,50	199	232,00	249	244,50	299	257,00	349	264,22	399	271,22	449	278,22	499	285,22
50	142,70	100	206,25	150	219,75	200	232,25	250	244,75	300	257,25	350	264,36	400	271,36	450	278,36	500	285,36

**Назар аударғаныңызға рахмет!**