



Заседание Совета представителей Банковского омбудсмана

г. Алматы



**Национальный Банк
Республики Казахстан**



**АО «Народный Банк
Казахстана»**



**АО ИО «Казахстанская Ипотечная
Компания»**



АО «Altyn Bank»



АО «Ситибанк Казахстан»



АО «Банк ЦентрКредит»



АО «AsiaCredit Bank»



АО «Евразийский банк»



АО «Жилстройсбербанк»



АО ДБ «Банк Китая в Казахстане»



АО «Банк Астаны»



АО «Казкоммерцбанк»



АО «Банк «Bank RBK»»



АО «Forte Bank»



АО «Нурбанк»



АО «Банк Экспо Кредит»



ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)



АО «АТФ Банк»



АО «Tengri Bank»



АО «Цеснабанк»



АО «Qazaq Banki»



АО ДБ «Альфа-Банк»



ДБ АО «Сбербанк»



АО «Delta Bank»



АО «Заман-Банк»



АО «Capital Bank Kazakhstan»



АО «Kaspi Bank»



ДБ АО «КЗИ Банк»



АО «Эксимбанк Казахстан»



АО «Банк Kassa Nova»



Союз ОО «Ел бірлігі»

**СОСТАВ СОВЕТА ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ
БАНКОВСКОГО ОМБУДСМАНА НА 2017 ГОД**

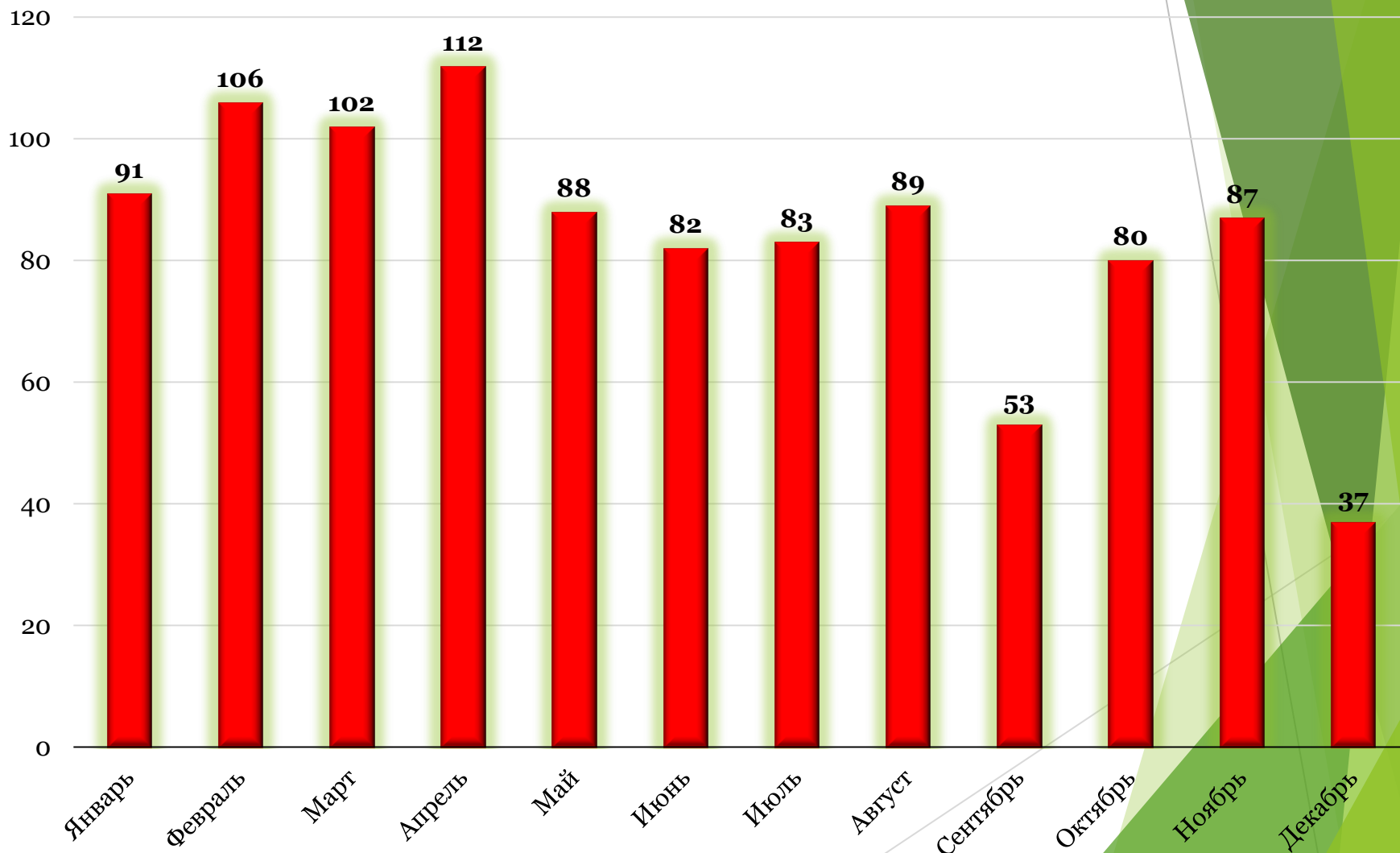
СОСТАВ СОВЕТА ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ БАНКОВСКОГО ОМБУДСМАНА НА 2017 ГОД



Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

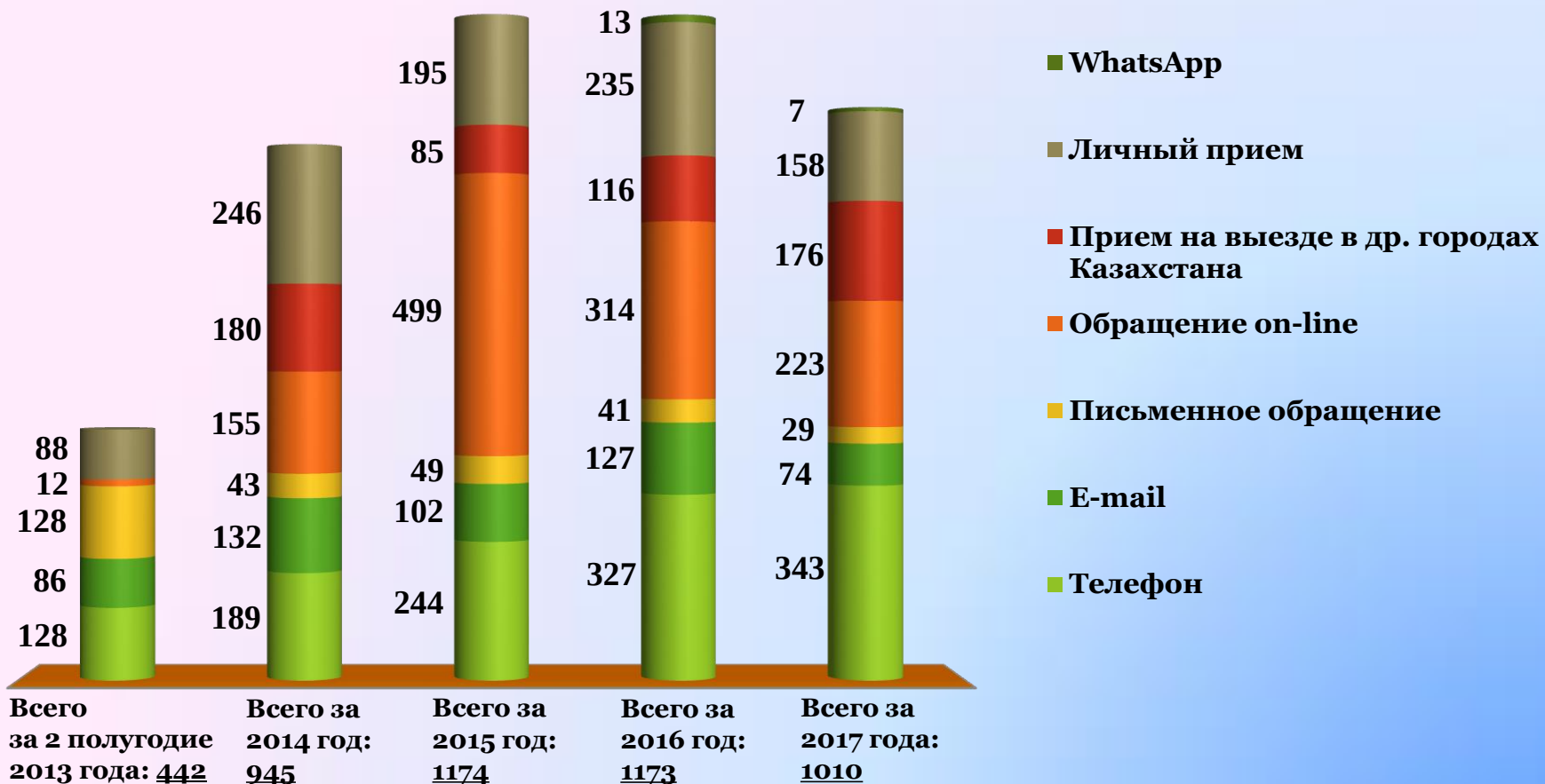
Динамика принятых обращений за 2017 г.

Принято 1010 обращений



Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

Общая динамика обращений к Банковскому омбудсману Всего принято 1010 обращений



Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

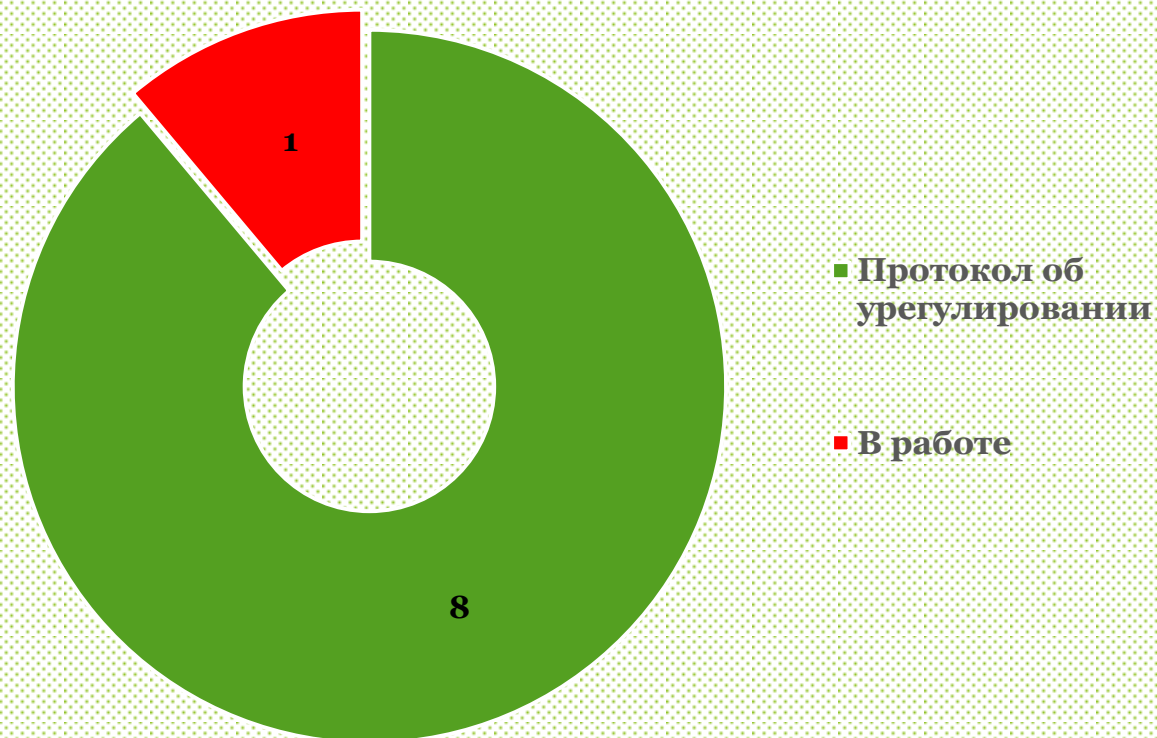
ОТЧЕТ ПО ОБРАЩЕНИЯМ В РАЗРЕЗЕ БВУ

№	Банк	2013 года	2014г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.
1	АО «Forte bank»	33	138	103	148	125
2	АО «Kaspi Bank»	11	73	33	58	125
3	АО «Казкоммерцбанк»	22	69	93	173	106
4	АО «Банк ЦентрКредит»	19	75	93	106	71
5	АО «АТФ Банк»	26	69	90	94	64
6	АО «Народный банк Казахстана»	22	54	96	43	48
7	АО «Евразийский банк»	2	27	24	38	35
8	АО ДБ «Сбербанк»	3	8	10	4	24
9	АО «Банк ЭкспоКредит»	0	1	0	3	23
10	АО «Хоум Кредит Банк»	0	14	6	2	21
11	АО «Жилстройсбербанк»	6	11	14	17	17
12	АО «Банк Kassa Nova»	0	9	9	36	14
13	АО «Цеснабанк»	14	11	35	32	11
14	АО «Ипотечная организация «КИК»	0	3	5	7	11
15	АО «Altyn Bank»	0	2	3	5	9
16	АО «Банк Астана»	5	9	1	5	7
17	АО «Альфа Банк»	0	0	1	4	5
18	АО «Нурбанк»	2	12	8	7	5
19	АО «Astana Investment group»	6	25	12	-	4
20	АО «RBK Bank»					4
21	АО «Казинвестбанк»	0	5	0	1	3
22	АО «Delta Bank»	0	0	5	2	2
23	ДО АО «Банк ВТБ» (Казахстан)	0	6	2	3	2
24	АО ДБ «KZI банк»	0	1	3	1	1
25	АО «Tengri Bank»					1
26	АО «Qazaq Banki»	0	0	1	0	0
27	АО «АФ Ипотека»	0	0	5	-	0
28	АО «AsiaCredit Bank»	0	1	0	3	0
29	МКО, коллекторские компании, online займы	259	211	435	381	272
ИТОГО:		442	945	1174	1173	1010



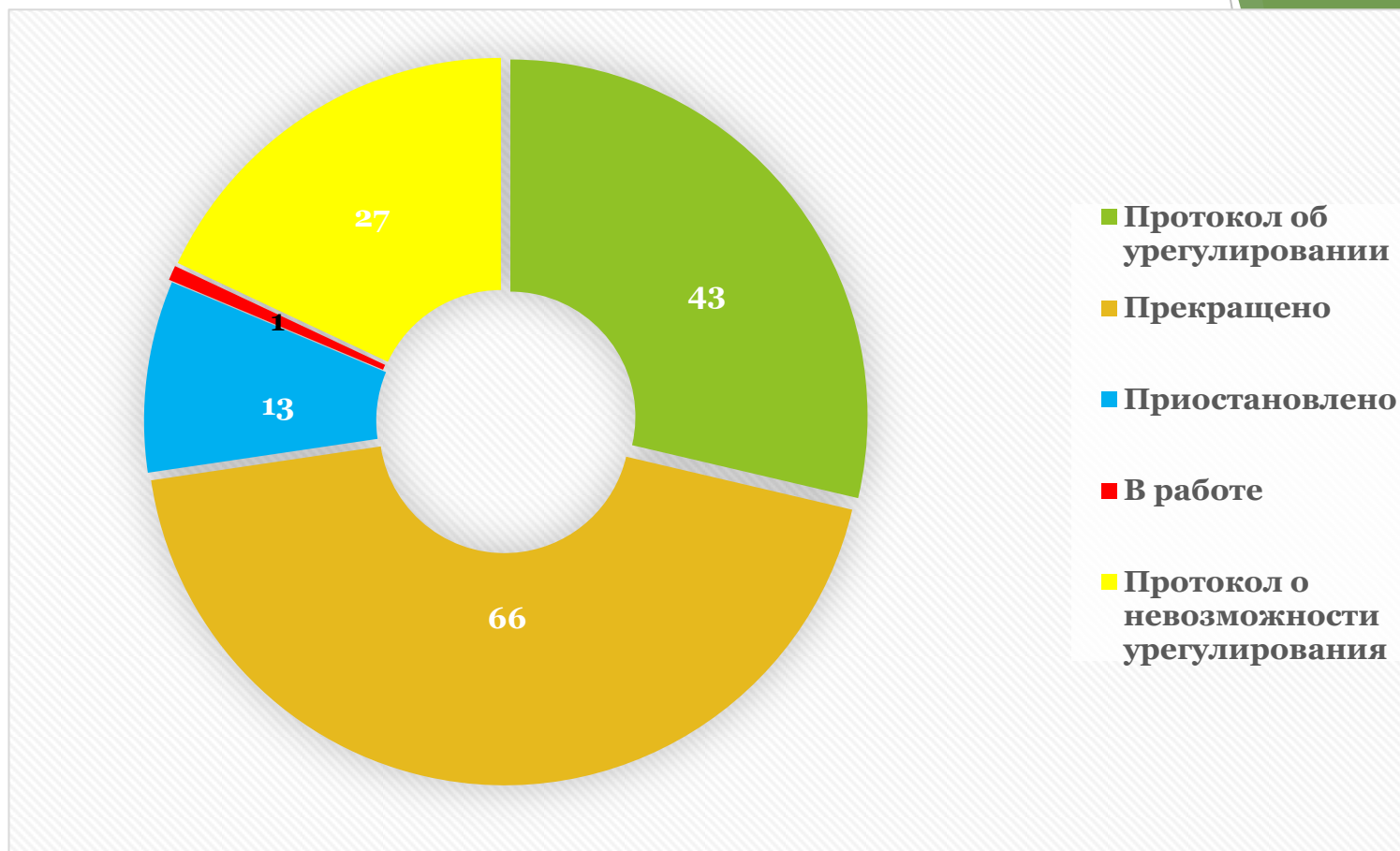
Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

За 2017 год открыто 9 дел по разногласиям



Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

За отчетный период открыто 150 дел по разногласиям



Открытые дела по годам



Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

ВЫЕЗДНЫЕ ПРИЕМЫ

принято 176 человек

№	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	22.02.17	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	ЮКО, г. Шымкент, Мактаралинский район, г. Жетысай.
2.2	25.02.17	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Астана
2.3	24.03.17 - 27.03.17	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Астана
2.4	04.04.17 - 06.04.17	Выездной прием граждан	Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Астана
2.5	23.04.17- 29.04.17	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Семей, г. Астана
2.6	10.05.17- 13.05.17	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Актобе

Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

ВЫЕЗДНЫЕ ПРИЕМЫ

принято 176 человек

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
2.7	14.05.17- 17.05.17	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Астана
2.8	24.05.17- 26.05.17	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Атырау
2.9	01.06.17- 03.06.17	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Петропавловск
2.10	13.07.2017	Выездной прием граждан	Алматинский Городской филиал Партии «Нур Отан»	г. Алматы
2.11	04.10.17	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Усть-Каменогорск

Информация о мероприятиях размещена на сайте Банковского омбудсмана

Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

ЗНАЧИМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
3.1	26.01.17	Обсуждение законопроекта «О коллекторской деятельности РК» и «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты РК по вопросам коллекторской деятельности» в рабочей группе	Мажилис Парламента РК	г. Астана
3.2	14.02.17	Встреча с предпринимателями в рамках обсуждения проекта «Дорожная Карта Бизнеса»	Алматинский Городской филиал Партии «Нур Отан»	г. Алматы
3.4	28.02.17	Выступление на семинаре для представителей СМИ по повышению финансовой грамотности	ТОО «Первое Кредитного Бюро»	г. Алматы
3.5	21.02.17	Годовое общее собрание «Ассоциации Финансистов Казахстана»	Ассоциация Финансистов Казахстана	г. Алматы
3.6	15.03.17	«CFO Summit 2017»	АО «Сентрас КАПИТАЛ»	г. Алматы
3.7	27.03.17	Первая Конференция Защиты прав потребителей финансовых услуг в Казахстане: «Новые подходы в развитии взаимоотношений участников финансового рынка»	Информационный портал «Портал потребителя финансовых услуг»	г. Алматы
3.8	03.05.17- 05.05.17	Презентация отчета о деятельности Уполномоченного по правам человека в Республике Казахстан	Центр по правам человека	г. Астана

Информация о мероприятиях размещена на сайте Банковского омбудсмана

Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

ЗНАЧИМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
3.9	01.07.17	Благодарственное письмо от Партии «Нур Отан» за активное участие в рассмотрении обращений граждан и повышения финансовой грамотности населения	Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г.Алматы
3.10	05.07.2017	Выборы Банковского омбудсмана	Закон «О банках и банковской деятельности в РК»	г. Алматы
3.11	18.07.2017	Прием граждан совместно с партией «Нур Отан» по государственной программе "Дорожная карта бизнеса-2020"	Алматинский Городской филиал Партии «Нур Отан»	г. Алматы
3.12	15.11.2017	Участие Банковского омбудсмана в работе VII Конгресса финансистов Казахстана	Ассоциация финансистов Казахстана	г. Алматы
3.13	23.11.2017	Круглый стол на тему: Проблемы двойного обременения при рефинансировании кредита	Банковский омбудсман, Ассоциация финансистов Казахстан	г. Алматы
3.14	28.11.2017	Лекция на тему «Банковский омбудсман. Правовые основы урегулирования разногласий по банковским займам» для студентов 3-го курса юридического факультета.	Колледж «Әділет»	г. Алматы

Информация о мероприятиях размещена на сайте Банковского омбудсмана

Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

КОНФЕРЕНЦИИ И МЕЖДУНАРОДНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
3.17	24.05.17- 26.05.17	VII Ежегодная Конференция «Институт финансового омбудсмана: укрепление общественного доверия и расширение финансового посредничества»	Институт финансового Омбудсмана г. Ереван.	г. Ереван
3.18	24.09.17- 27.09.17	Участие Банковского омбудсмана в работе ежегодной конференции «INFO Network Conference 2017»	INFO NETWORK	г. Мельбурн, Австралия
3.19	10.10.17- 12.10.17	Участие советников Банковского омбудсмана Бахтаунова Б., Ибрагимова Р., во II Международной научно-практической конференции по защите прав потребителей финансовых услуг в странах ЕАЭС и КНР	Федеральный фонд по защите вкладчиков и акционеров	г. Москва
3.20	18.10.17- 20.10.17	Участие и выступление Банковского омбудсмана с докладом на Международной конференции «Защита прав потребителей в финансовой сфере: вызовы и перспективы в глобальном пространстве»	По приглашению РосПотребНадзора	г. Москва
3.21	25.10.17- 29.10.17	Участие и презентация Банковского омбудсмана с докладом на Международном Банковском Совете «О деятельности института финансового омбудсмана на финансовом рынке»	Международный Координационный Совет банковских ассоциаций СНГ, Центральной и Восточной Европы.	г. Баку

Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

ИНТЕРВЬЮ И ВЫСТУПЛЕНИЯ В СМИ

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
4.1	16.02.17	Интервью для «Первого канала «Евразия»» на тему – «Финансовые пирамиды»	Первый канал «Евразия»	г. Алматы, Фурманова 175, офис 302
4.2	19.04.17	Интервью для газеты «Бизнес и Власть» - «Джедаи финансового рынка»	Редакция газеты «Бизнес и Власть»	г. Алматы, Фурманова 175, офис 302
4.3	11.05.17	Интервью для канала «Atameken Business Channel»	Телеканал «Atameken Business Channel»	г. Алматы, Фурманова 175, офис 302
4.4	30.05.17	Запись телепрограммы «Тенгемания NEXT» - «Деятельность Банковского омбудсмана»	Редакция программы «Тенгемания NEXT», Национальный банк РК.	г. Алматы, Фурманова 175, офис 302
4.5	13.06.17	Интервью для газеты «Мой город. Усть-Каменогорск»	Редакция газеты «Мой город»	г. Алматы
4.6	20.06.17	Запись телепрограммы «Час Пик» – «Жизнь в долг»	Телеканал «Первый канал Евразия»	г. Алматы
4.7	27.10.17	Прямой эфир телеканал «AZ TV»	телеканал «Azerbaijan TV»	г. Баку

Информация о мероприятиях размещена на сайте Банковского омбудсмана



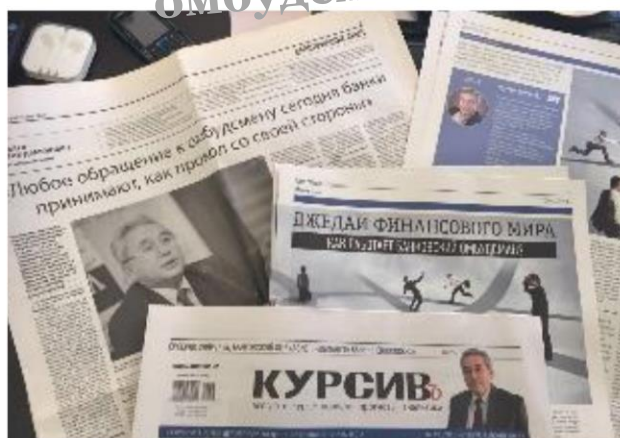
Отчет о деятельности Банковского
омбудсмана

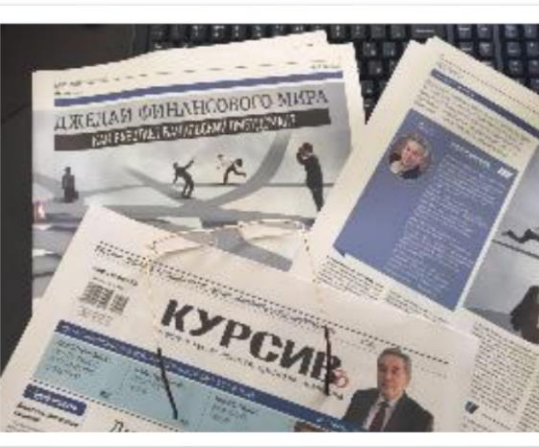






Отчет о деятельности Банковского омбудсмана





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**



**ОФИС ПРИМИРИТЕЛЯ ФИНАНСОВОЙ
СИСТЕМЫ (АРМЕНИЯ)**



**ОМБУДСМАН ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ
(МАЛАЙЗИЯ)**



**ОМБУДСМАН ПО КРЕДИТУ И
ИНВЕСТИЦИИ (АВСТРАЛИЯ)**



**ФИНАНСОВЫЙ ОМБУДСМАН
НОРМАНДСКИХ ОСТРОВОВ**

Сайт Банковского омбудсмана

www.bank-ombudsman.kz

[←](#) [→](#) [↻](#) bank-ombudsman.kz

БАНК
ОМБУДСМАНЫ
ҚАЙШЫЛЫҚТАРДЫ ЖОЮ



English Русский Қазақша

БАНКОВСКИЙ
ОМБУДСМАН
УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

ГлавнаяПрограмма рефинансирования▼Нормативная база▼Регламент▼Финансовая грамотность▼Новости▼О нас▼

Подать Обращение

Запись на прием

Главная

Институт Банковского омбудсмана – показатель высокой ответственности банковской системы за качество предоставляемых услуг

«Банковский омбудсманом является независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между банком и заемщиком – физическим лицом с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и банка»

Ст. 40-1, Закона РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

Дорогие друзья!

Я рад приветствовать вас на сайте Банковского омбудсмана!

Современный мир немыслим без цивилизованных взаимоотношений продавца и покупателя, заемщика и кредитора. Банковский омбудсман призван...



ЛЕНТА НОВОСТЕЙ

1. Права казахстанских заемщиков намерены защитить в новом законе 12.06.17

2. Международная конференция в Ереване 30.05.17

3. Если к вам пришел коллектор 30.05.17

4. Жители Атырау получили консультации по вопросам погашения кредитов и займов 29.05.17

5. Новый закон расширил полномочия банковского омбудсмана. 25.05.17

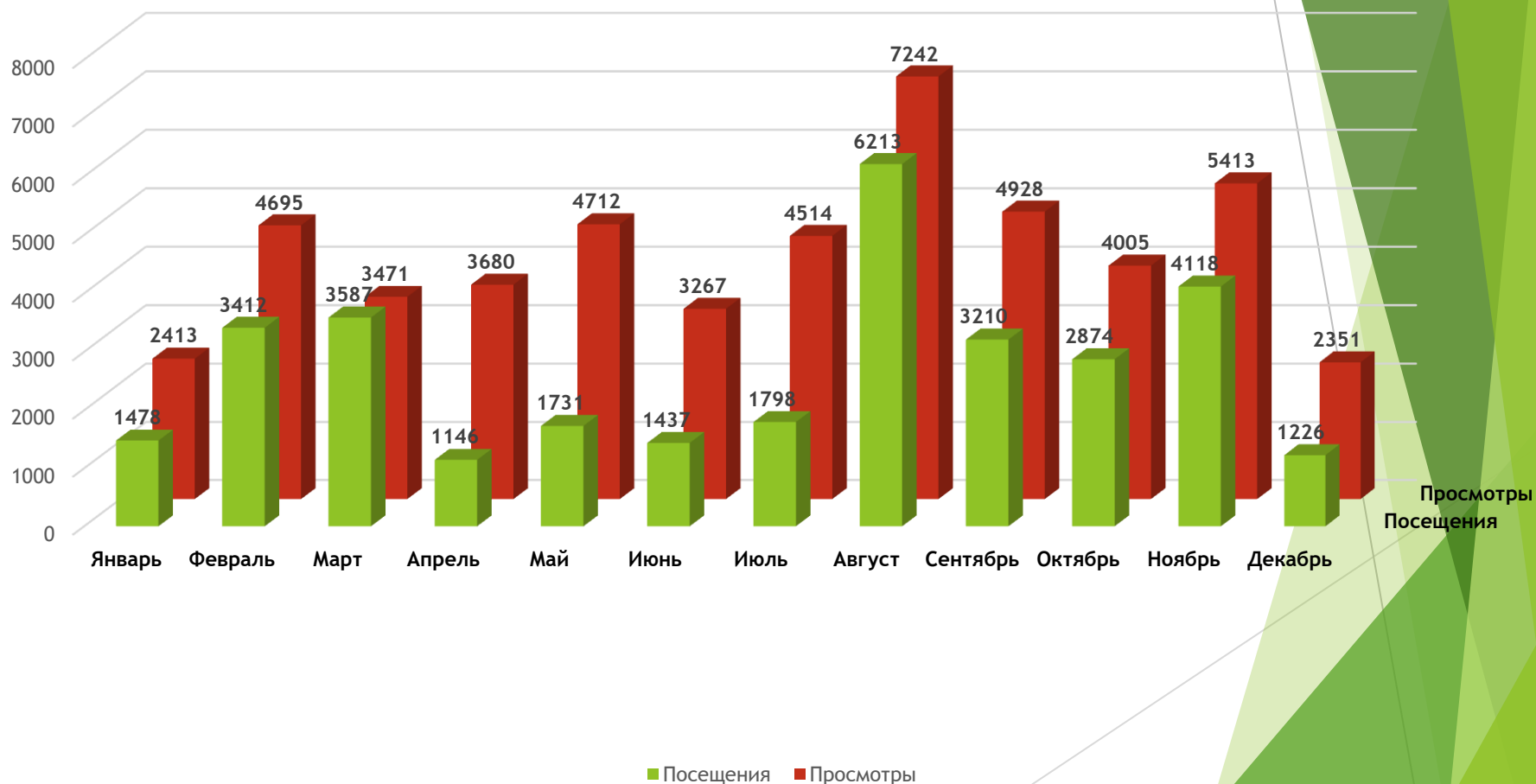


Erserik Sairbaev
Банковский омбудсман

Здравствуйте, и спасибо за Ваш вопрос в режиме онлайн!

Введите сообщение и нажмите Enter

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



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 таблицы;
- Базовым параметром таблицы является количество МРП заданное первому миллиарду тенге ипотечного портфеля.
- Путем изменения базового параметра рассчитывается таблица для определения размера ежемесячного обязательного взноса участника и годовой сметы 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»

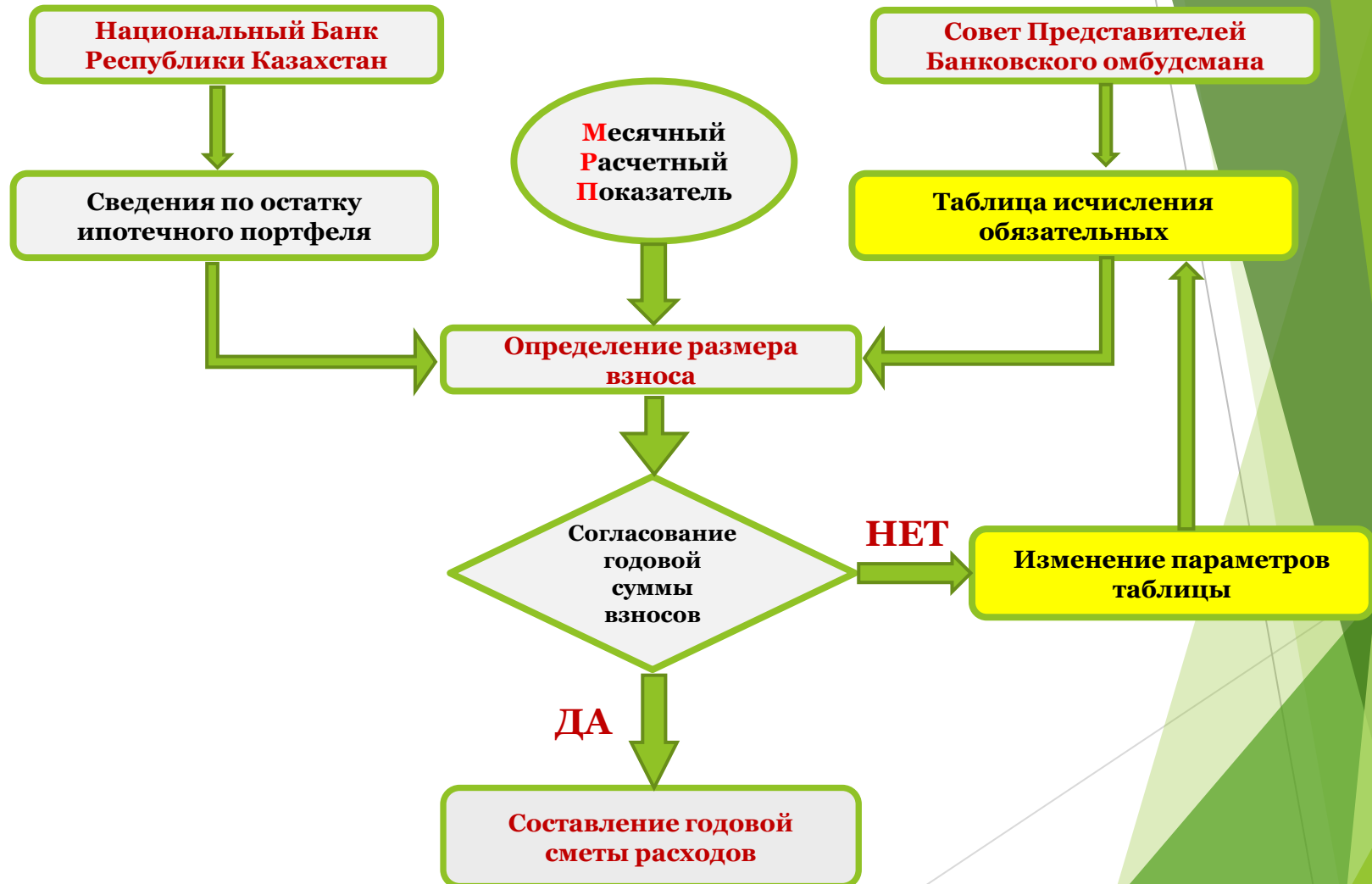
*О порядке финансирования деятельности и
утверждение сметы расходов банковского омбудсмана*

ПОРЯДОК РАСЧЕТА ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ЕЖЕМЕСЯЧНЫХ ВЗНОСОВ НА 2017 ГОД

Наименование	Остаток ипотечного портфеля (млрд. тнг.)	Количество МРП
Категория 1	до 0,5	10 МРП
Категория 2	от 0,5 до 1	18 МРП
Категория 3	от 1 до 50	36 МРП + 2 МРП за каждый 1 млрд.
Категория 4	от 51 до 100	134 МРП+0,75 МРП за каждый 1 млрд. превышающий 50 млрд.
Категория 5	свыше 101	171,50 МРП+0,25 МРП за каждый 1 млрд. превышающий 100 млрд. Макс.175 МРП

О порядке финансирования деятельности и утверждение сметы расходов

Схема формирования годовой сметы расходов



Спасибо за внимание!