



Заседание Совета представителей Банковского омбудсмана

г. Алматы

**СОСТАВ СОВЕТА ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ
БАНКОВСКОГО ОМБУДСМАНА НА 01.01.2018 год**

№	Наименование	№	Наименование
1	Национальный Банк РК	17	АО «Банк Астаны»
2	АО «Банк ЦентрКредит»	18	АО «Банк «Bank RBK»
3	АО «Жилстройсбербанк»	19	АО «Ситибанк Казахстан»
4	АО «Народный Банк Казахстана»	20	АО «Tengri Bank»
5	АО «Казкоммерцбанк»	21	АО ДБ «Альфа-Банк»
6	АО «ForteBank»	22	АО ДБ «Банк Китая в Казахстане»
7	АО «Цеснабанк»	23	АО «Эксимбанк Казахстан»
8	ДБ АО «Сбербанк»	24	АО «First Heartland Bank» (АО «ЭкспоКредит Банк»)
9	АО «АТФ Банк»	25	АО «Qazaq Banki»
10	АО «Евразийский банк»	26	АО «Заман-Банк»
11	АО «Kaspi Bank»	27	АО «Capital Bank Kazakhstan»
12	АО «Altyn Bank»	28	ДБ АО «КЗИ Банк»
13	АО «Нурбанк»	29	АО «Шинхан Банк Казахстана»
14	АО «Банк Kassa Nova»	30	АО «ИО «Казахстанская Ипотечная Компания»
15	АО «Asia Credit Bank»	31	АО «ИО «Экспресс финанс»
16	ДБ АО Банк ВТБ (Казахстан)	32	Союз ОО «Ел бірлігі»

Примечание:

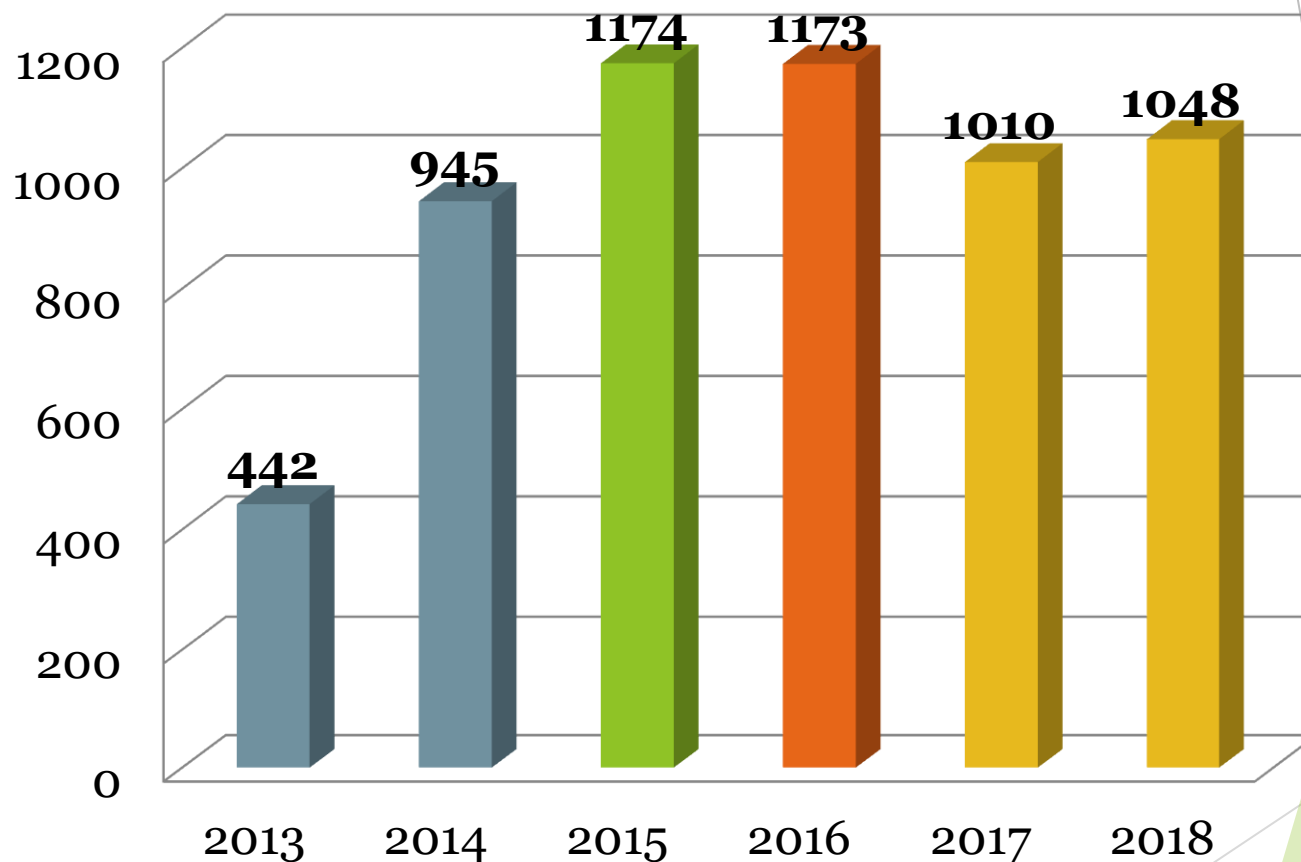
- АО «Delta Bank» В соответствии с постановлением Правления Национального Банка Республики Казахстан от 02 ноября 2017 года № 194 лишен лицензии на проведение банковских и иных операций и деятельности на рынке ценных бумаг;**

СОСТАВ СОВЕТА ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ БАНКОВСКОГО ОМБУДСМАНА НА 2018 ГОД





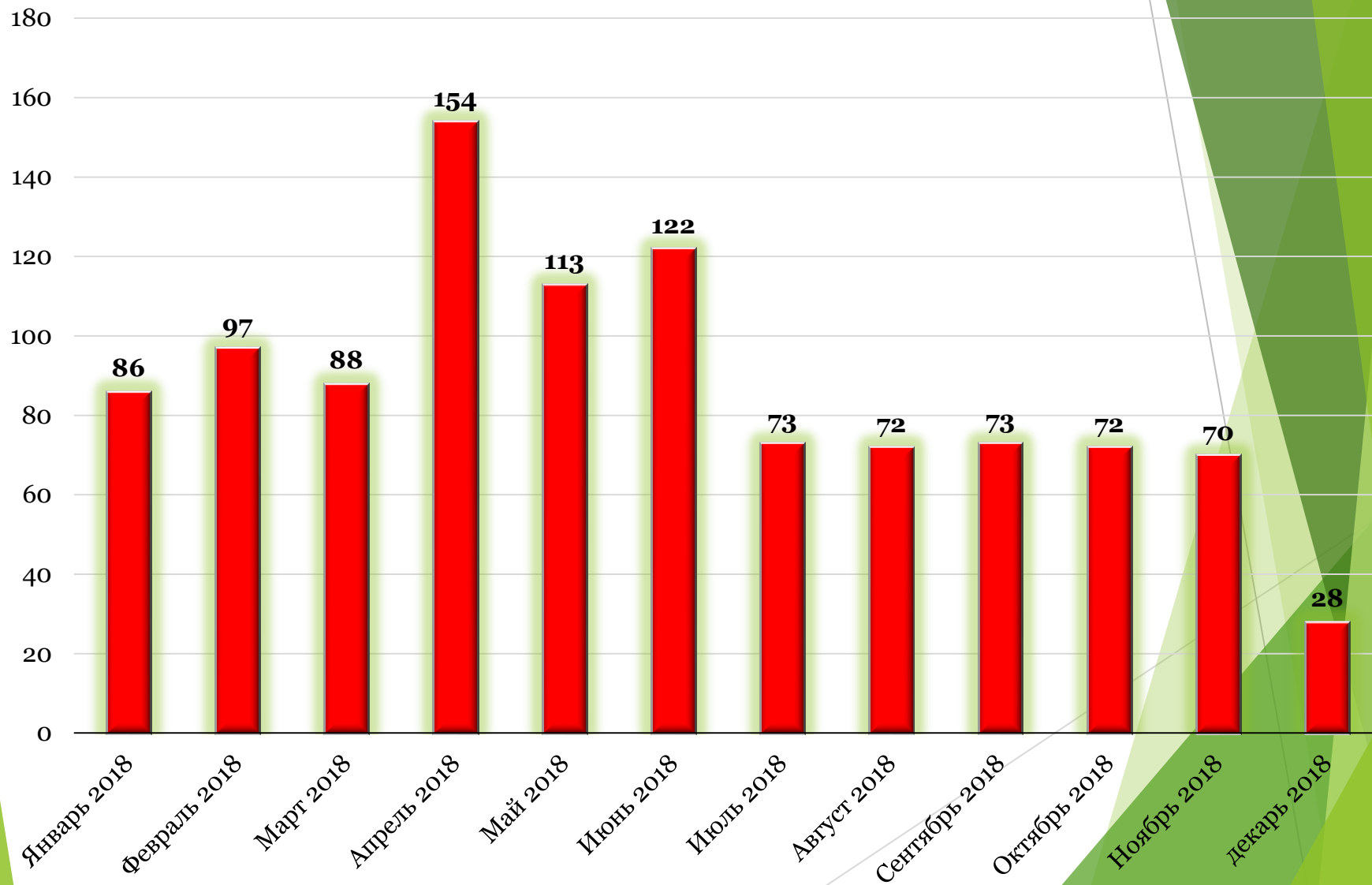
Сравнительный анализ по количеству обращений с 2013 по 2018 год





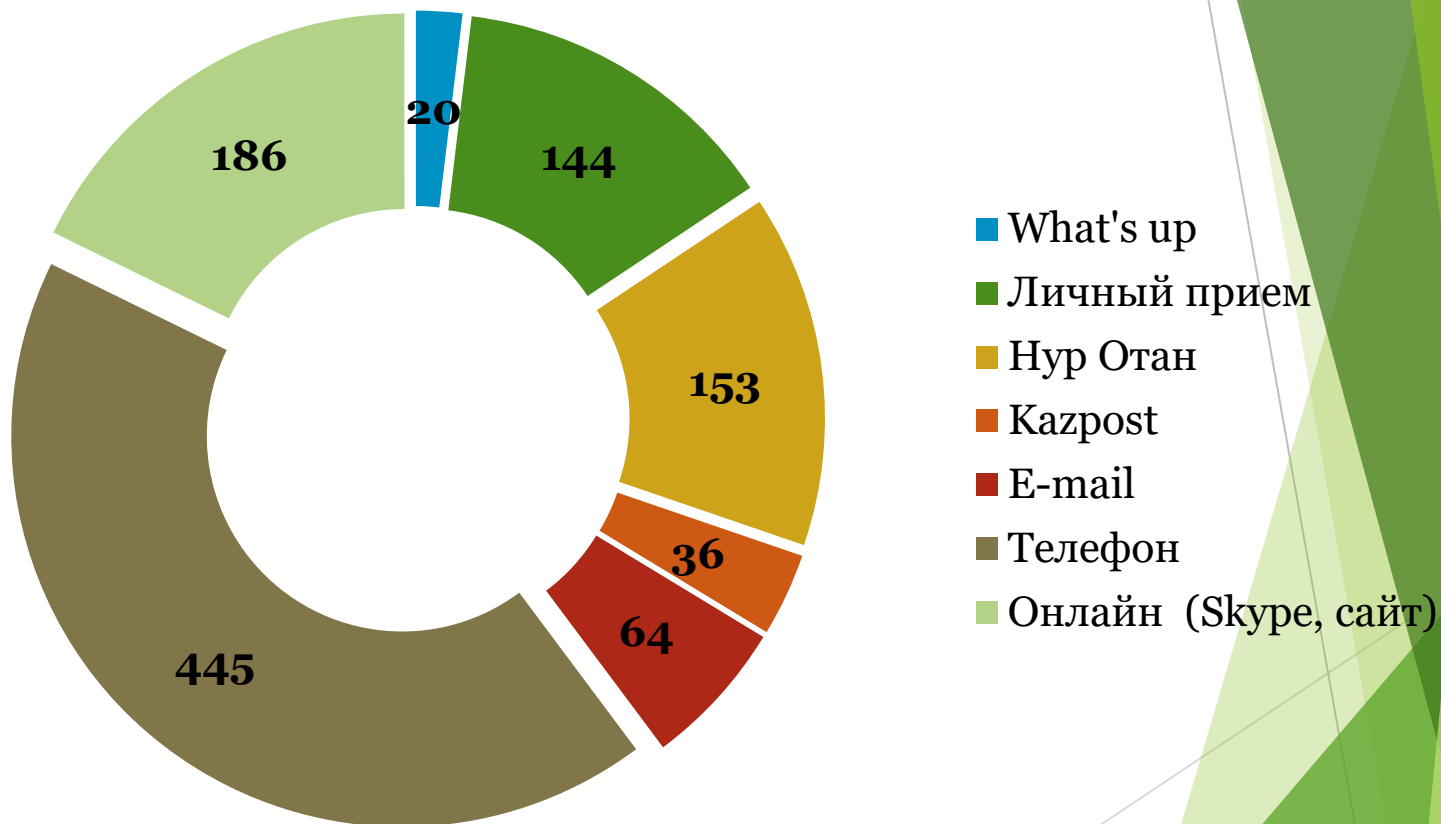
Динамика принятых обращений за 2018 год

Общее количество обращений - 1048



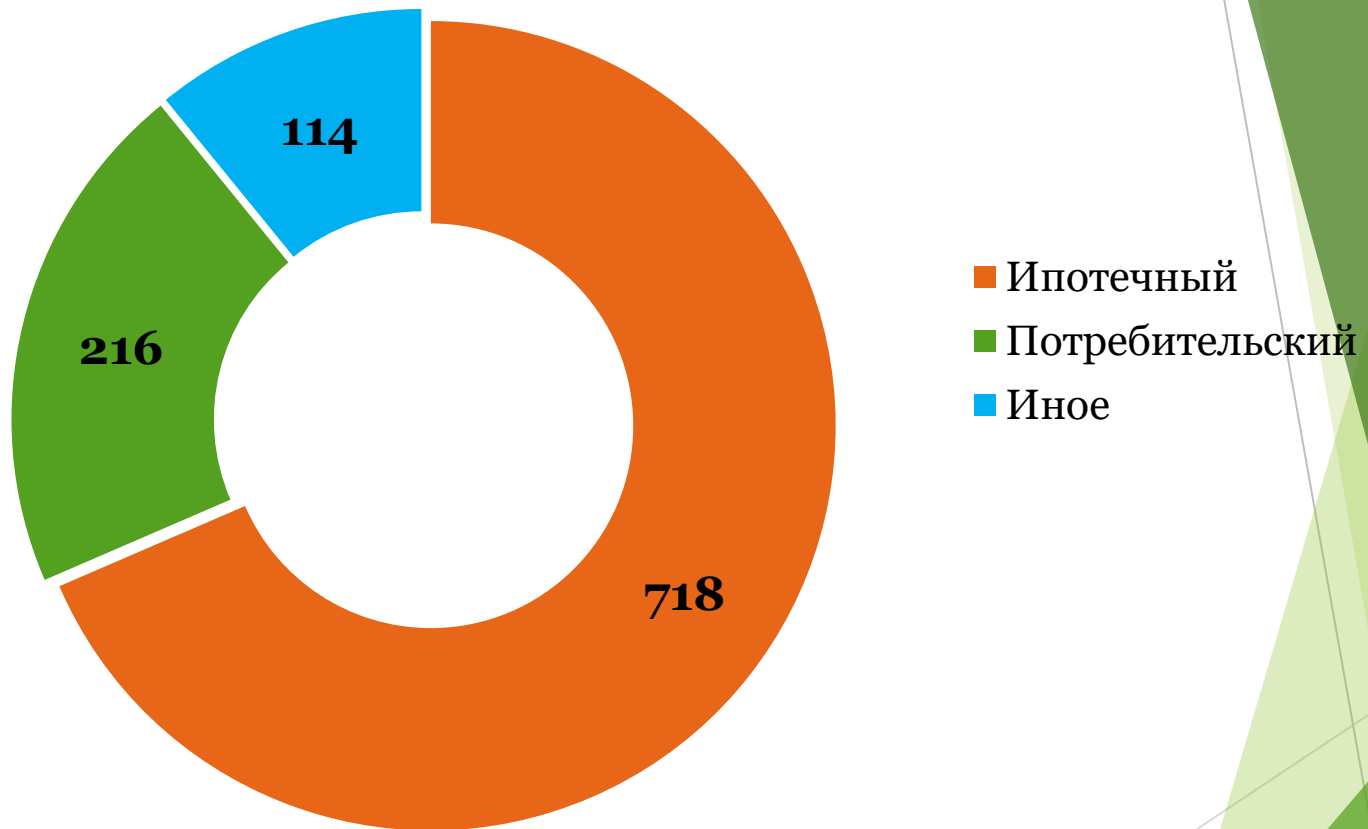
Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

Общая динамика обращений к Банковскому омбудсману
Всего принято 1048 обращений

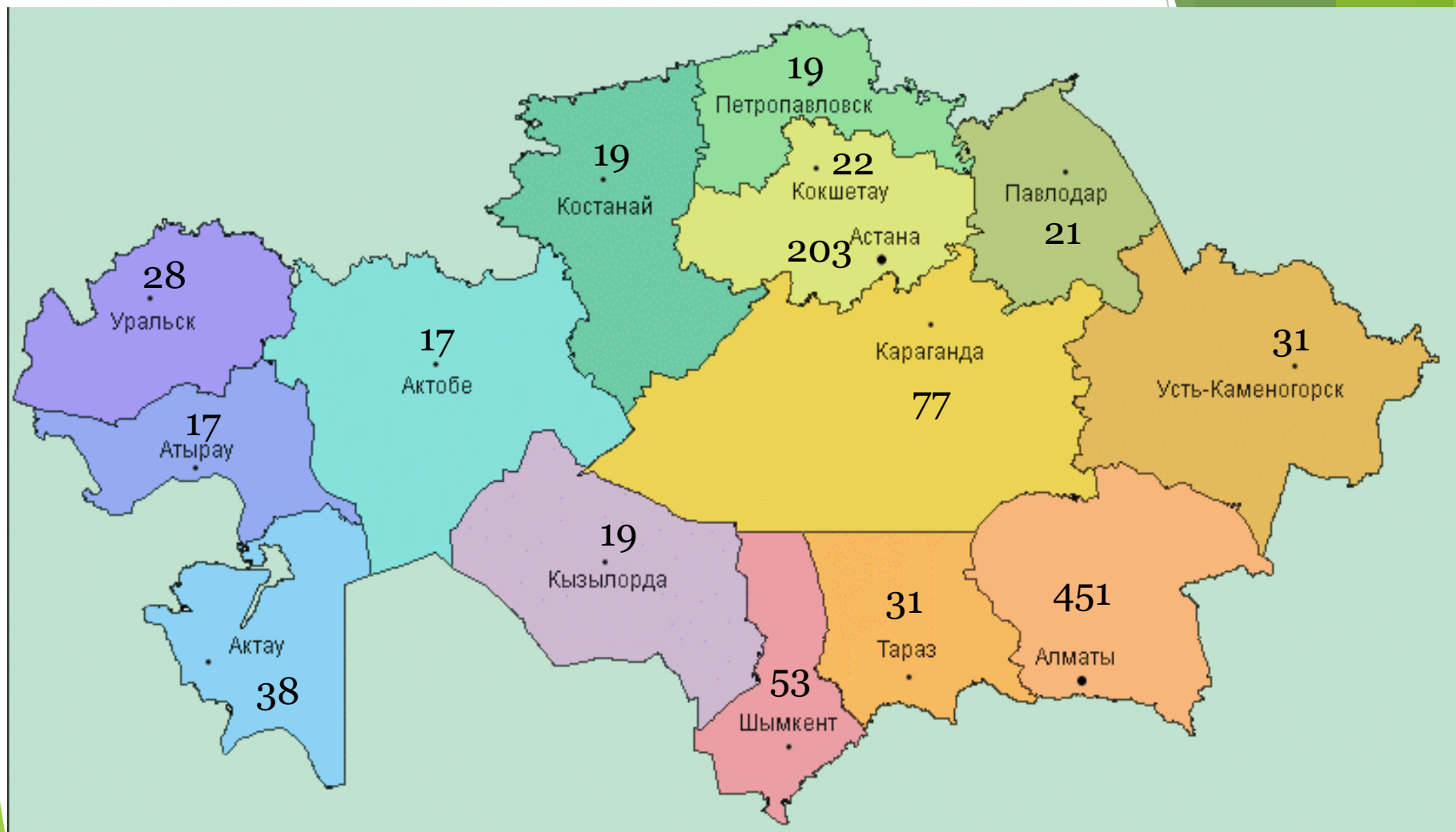


Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ В РАЗРЕЗЕ ЦЕЛЕВОГО НАЗНАЧЕНИЯ ЗАЙМОВ



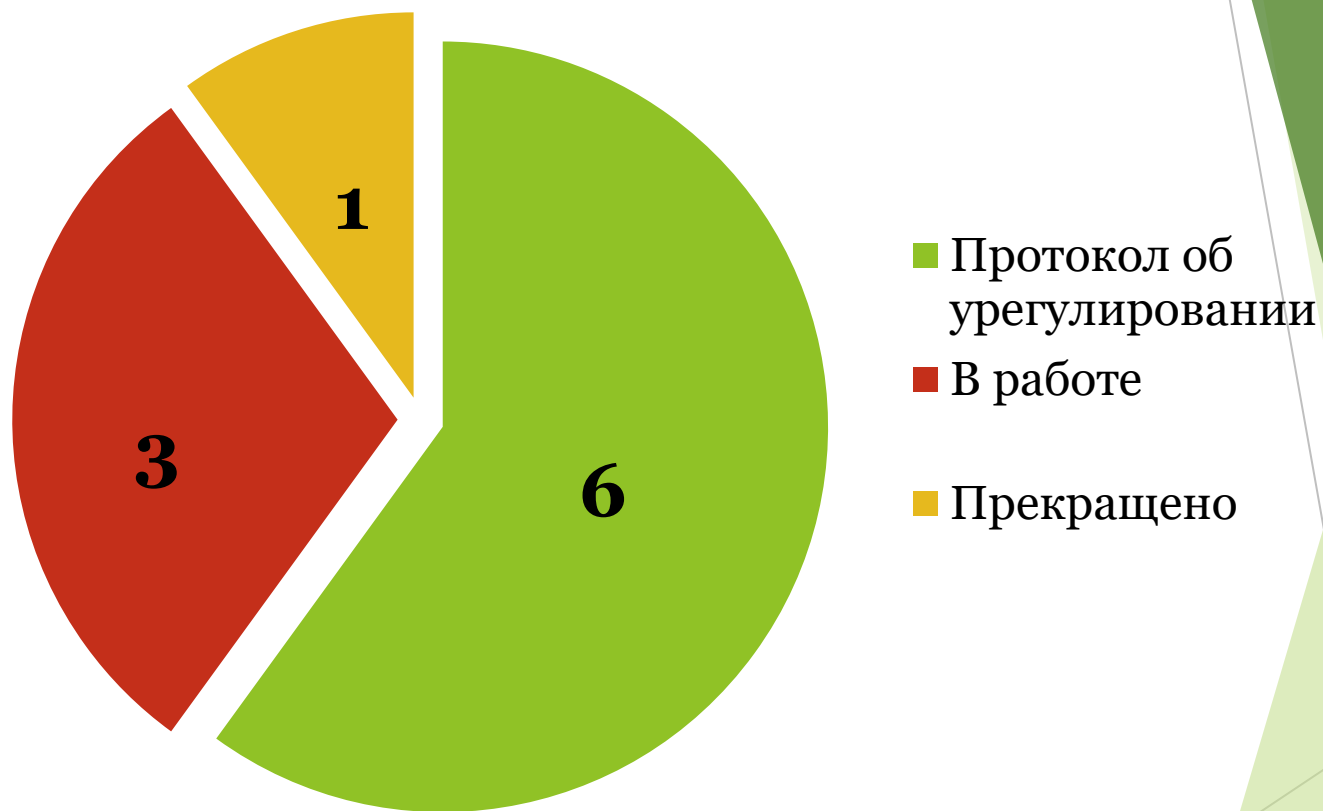
ГЕОГРАФИЯ ОБРАЩЕНИЙ



Города ближнего и дальнего зарубежья – 2

Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

За 2018 год открыто 10 дел по разногласиям



Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

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	25.01.18	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	Алматинская область, г. Талдыкурган
2.2	30.01.18	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Астана
2.3	12.02.2018	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
2.4	15.02.2018	Выездной прием граждан	Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Астана
2.5	22.02.2018	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Актау
2.6	05.04.2018	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Уральск

Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

ВЫЕЗДНЫЕ ПРИЕМЫ

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
2.7	14.05.2018	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Астана
2.8	08.06.2018	Прием граждан по видео конференции по skype совместно с партией Нур-Отан в г.Жезказган	Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Жезказган г. Алматы
2.9	26.06.2018	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Кызылорда
2.10	17.09.2018	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Астана
2.11	12.10.2018	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Астана
2.12	18.11.2018	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	Акмолинская область с. Петровка с. Астраханка

Информация о мероприятиях размещена на сайте Банковского омбудсмана

Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

ЗНАЧИМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
3.1	08.02.2018	Заседании рабочей группы по обсуждению вопросов, связанных с урегулированием в порядке медиации споров, возникающих из договоров банковского займа	ОО «Международный правозащитный центр» при поддержке Национальной палаты предпринимателей	г. Алматы
3.2	27.03.2018	1-е заседание Проектного офиса «По законодательному расширению полномочий банковского омбудсмана, усилению его роли в урегулировании разногласий».	ОЮЛ «Ассоциация финансистов Казахстана, Национальный Банк РК	г. Алматы
3.4	12.04.2018	Круглый стол с участием представителей НБ РК, банков второго уровня, агентства РК по регулированию надзору финансового рынка и финансовых организаций по вопросам проблемных займов	Городской филиал партии «Нур Отан»	г. Алматы
3.5	17.05.2018-18.05.2018	Астанинский экономический форум «Global Challenges Summit 2018»	Министерство экономики и бюджетного планирования РК и Экономический научно-исследовательский институт	г. Астана
3.6	22.05.2018	Ежегодная публичная презентации Уполномоченного по правам человека в РК.	Центр по правам человека	г. Астана

Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

ЗНАЧИМЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
3.8	23.05.2018	Круглый стол перед омбудсменами портфельных компаний Фонда АО «Самұқ-Қазына»	Фонд АО «Самұқ-Қазына»	г. Астана
3.9	03.06.2018	Конференция «Astana Finance Days» и Официальная церемонии открытия Международного финансового центра «Астана» (МФЦА) с участием Президента РК.	МФЦА	г. Астана
3.10	23.09.2018- 26.09.2018	Ежегодной конференция «INFO Network Conference 2018»	INFO NETWORK	г. Дублин Ирландия
3.11	02.10.2018- 03.10.2018	III Международной конференции по защите прав потребителей финансовых услуг «Территория финансовой безопасности»	Федеральный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров	г. Москва
3.12	24.10.2018	2-е заседание Проектного офиса «По законодательному расширению полномочий банковского омбудсмана, усилению его роли в урегулировании разногласий»	Ассоциация Финансистов Казахстана	г. Алматы
3.13	15.11.2018	VIII Конгресс финансистов Казахстана	Ассоциация Финансистов Казахстана	г. Алматы
3.14	28.11.2018	Заседание Рабочей группы по общественному контролю за реализацией Пяти социальных инициатив Президента РК, совместно с депутатом Сената Парламента РК Жумагулова Б.Т., в РОП «Нұр Отан»	Центральный Аппарат Президента РК	г. Астана
3.15	30.11.2018	Общереспубликанская акция «НАРОДНЫЙ ЮРИСТ»	Каспийский Общественный Университет	г. Алматы

Отчет о деятельности Банковского омбудсмана

ИНТЕРВЬЮ И ВЫСТУПЛЕНИЯ В СМИ

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
4.1	20.02.2018	Газета «Вечерний Алматы» Интервью «Риски, которые надо учитывать всегда» http://vecher.kz/incity/riski-kotorye-nado-uchityvat-vsegda	ТОО «Газета «Вечерний Алматы»	г. Алматы
4.2	01.06.2018	Программа «Диалоги. Банк отобрал жилье? Есть шанс вернуть!» с Александрой Алеховой. https://365info.kz/2018/06/bank-otobral-zhilyo-est-shans-vernut-erserik-sijrbaev/	Информационный портал «365info»	г. Алматы
4.3	22.11.2018	Газета «Курсив. Север» Интервью «С грамотным клиентом банку нелегко будет иметь дело». https://kursiv.kz/sites/default/files/pdf/2018-11/Sever_pdf%20%288%29.pdf	Редакция газеты «Курсив. Север»	г. Павлодар
4.4	На периодической основе	Публикации на сайте Банковского омбудсмана www.bank-ombudsman.kz	ЧУ «Офис Банковского омбудсмана»	г. Алматы
4.5	На периодической основе	Публикации на официальной странице Банковского омбудсмана в социальной сети Facebook https://www.facebook.com/bankomb/	ЧУ «Офис Банковского омбудсмана»	г. Алматы

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

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

БАНК
ОМБУДСМАНЫ
ҚАЙШЫЛЫҚТАРДЫ ЖОЮ



English Русский Қазақша

БАНКОВСКИЙ
ОМБУДСМАН
УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

Главная Программа 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
ипотечного банка, банка и клиента*



ЛЕНТА НОВОСТЕЙ

1. Права казахстанских
заёмщиков 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



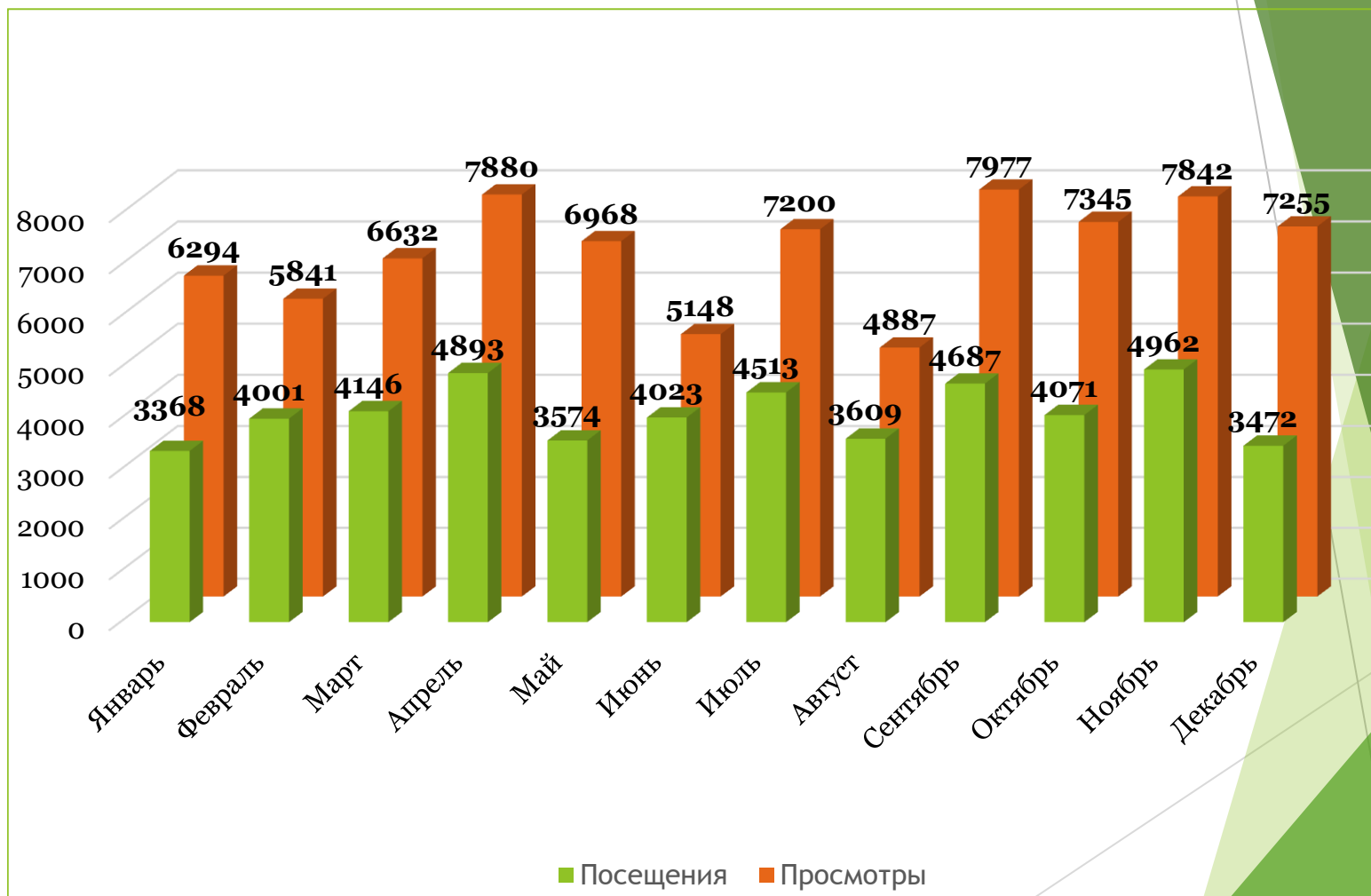
Erserik Svirbaev
Банковский омбудсман

Здравствуйте, и спасибо на
Вашем вопросе в режиме
онлайн

11:43

Введите сообщение и нажмите Enter

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



Данные hotlog на 31.12.2018 г.

О порядке финансирования деятельности и утверждение сметы расходов

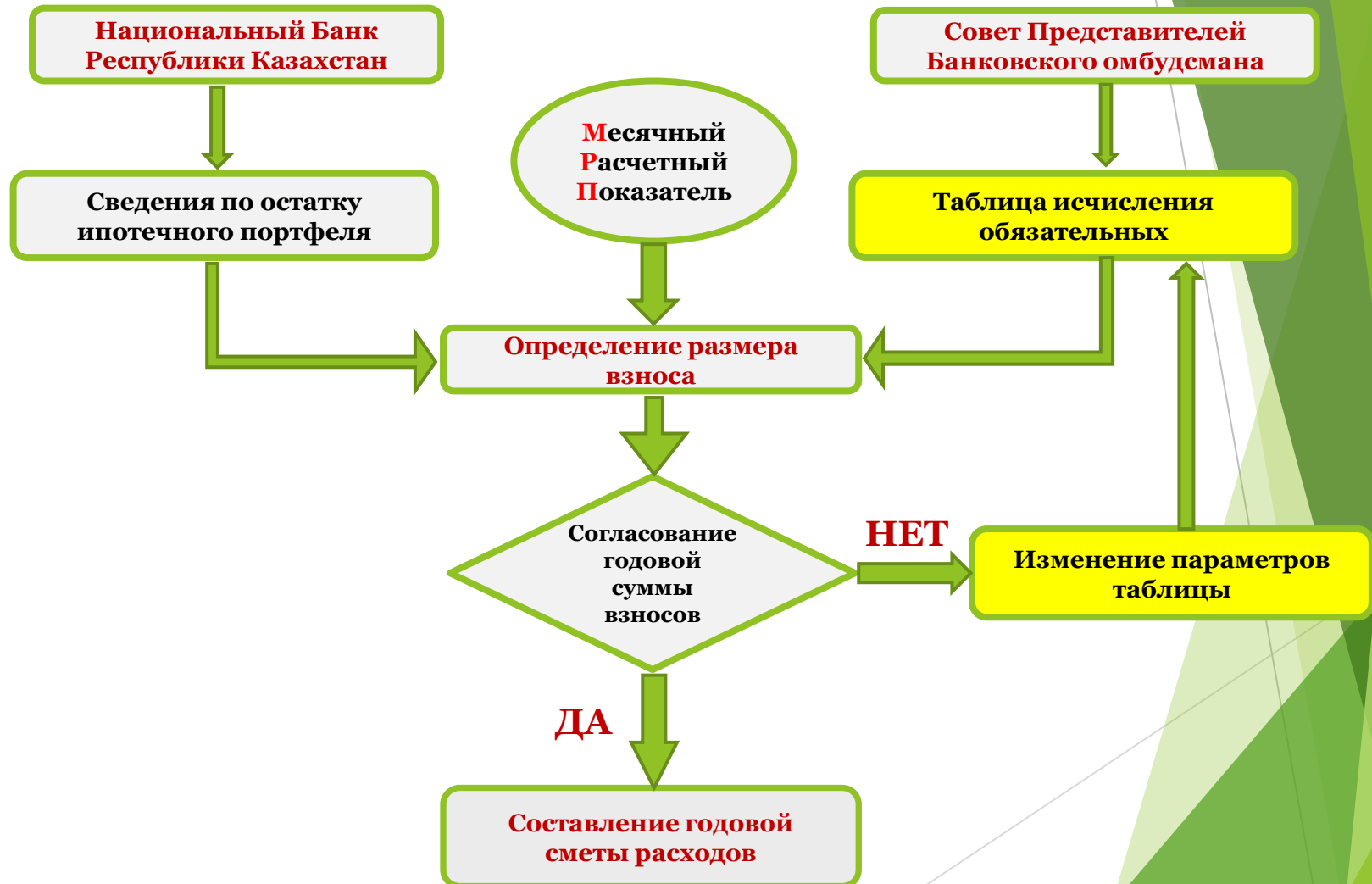
- Порядок финансирования деятельности служит для перераспределения нагрузки по содержанию офиса банковского омбудсмана между членами Совета представителей и определения размера обязательного взноса его участника.
- Размер ежемесячного обязательного взноса участника напрямую зависит от размера его ипотечного портфеля пересчитанного на количество МРП по специальной таблицы;
- Базовым параметром таблицы является количество МРП заданное первому миллиарду тенге ипотечного портфеля.
- Размер годовой сметы расходов рассчитывается путем изменения параметров таблицы.

«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

Схема формирования годовой сметы расходов



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

ПОРЯДОК РАСЧЕТА ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ЕЖЕМЕСЯЧНЫХ ВЗНОСОВ НА 2018 ГОД

Наименование	Остаток ипотечного портфеля (млрд.тнг.)	Количество МРП на 2018 год
Категория 1	до 0,5	10 МРП
Категория 2	от 0,5 - 1	15 МРП
Категория 3	от 1 - 50	25 МРП+ 1,5 МРП за 1 млрд. превышающий 1 млрд.
Категория 4	от 51 - 100	100 МРП+1 МРП за 1 млрд. превышающий 50 млрд.
Категория 5	от 101-150	150 МРП+0,5 за 1 млрд. превышающий 100 млрд., максимально 175 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 01.11.2017 года;
2. Общественные организации и Национальный банк РК – без оплаты ежемесячных взносов.

ТАБЛИЦА ИСЧИСЛЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ЕЖЕМЕСЯЧНЫХ ВЗНОСОВ НА 2018 ГОД

Категория 3			
млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП
1	25,00	26	62,50
2	26,50	27	64,00
3	28,00	28	65,50
4	29,50	29	67,00
5	31,00	30	68,50
6	32,50	31	70,00
7	34,00	32	71,50
8	35,50	33	73,00
9	37,00	34	74,50
10	38,50	35	76,00
11	40,00	36	77,50
12	41,50	37	79,00
13	43,00	38	80,50
14	44,50	39	82,00
15	46,00	40	83,50
16	47,50	41	85,00
17	49,00	42	86,50
18	50,50	43	88,00
19	52,00	44	89,50
20	53,50	45	91,00
21	55,00	46	92,50
22	56,50	47	94,00
23	58,00	48	95,50
24	59,50	49	97,00
25	61,00	50	98,50

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

Категория 5			
млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП
101	150,00	126	162,50
102	150,50	127	163,00
103	151,00	128	163,50
104	151,50	129	164,00
105	152,00	130	164,50
106	152,50	131	165,00
107	153,00	132	165,50
108	153,50	133	166,00
109	154,00	134	166,50
110	154,50	135	167,00
111	155,00	136	167,50
112	155,50	137	168,00
113	156,00	138	168,50
114	156,50	139	169,00
115	157,00	140	169,50
116	157,50	141	170,00
117	158,00	142	170,50
118	158,50	143	171,00
119	159,00	144	171,50
120	159,50	145	172,00
121	160,00	146	172,50
122	160,50	147	173,00
123	161,00	148	173,50
124	161,50	149	174,00
125	162,00	150	174,50

Спасибо за внимание!