



Заседание Совета представителей Банковского омбудсмана

г. Алматы

**СОСТАВ СОВЕТА ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ
БАНКОВСКОГО ОМБУДСМАНА НА 01.01.2020 год**

№	Наименование	№	Наименование
1	Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка	14	АО «Asia Credit Bank»
2	АО «Банк ЦентрКредит»	15	ДО 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 «First Heartland Jýsan Bank»	19	АО ДБ «Альфа-Банк»
7	ДБ АО «Сбербанк России»	20	АО ДБ «Банк Китая в Казахстане»
8	АО «АТФ Банк»	21	АО «Capital Bank Kazakhstan»
9	АО «Евразийский банк»	22	ДБ АО «КЗИ Банк»
10	АО «Kaspi Bank»	23	АО «Шинхан Банк Казахстана»
11	АО "Altyn Bank" (Дочерний банк China Citic Bank Corporation Limited)	24	АО ИО «Казахстанская Ипотечная Компания»
12	АО «Нурбанк»	25	Союз ОО «Ел бірлігі»
13	АО «Банк Kassa Nova» ДБ АО «ForteBank»		

СОСТАВ СОВЕТА ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ БАНКОВСКОГО ОМБУДСМАНА НА 2020 ГОД



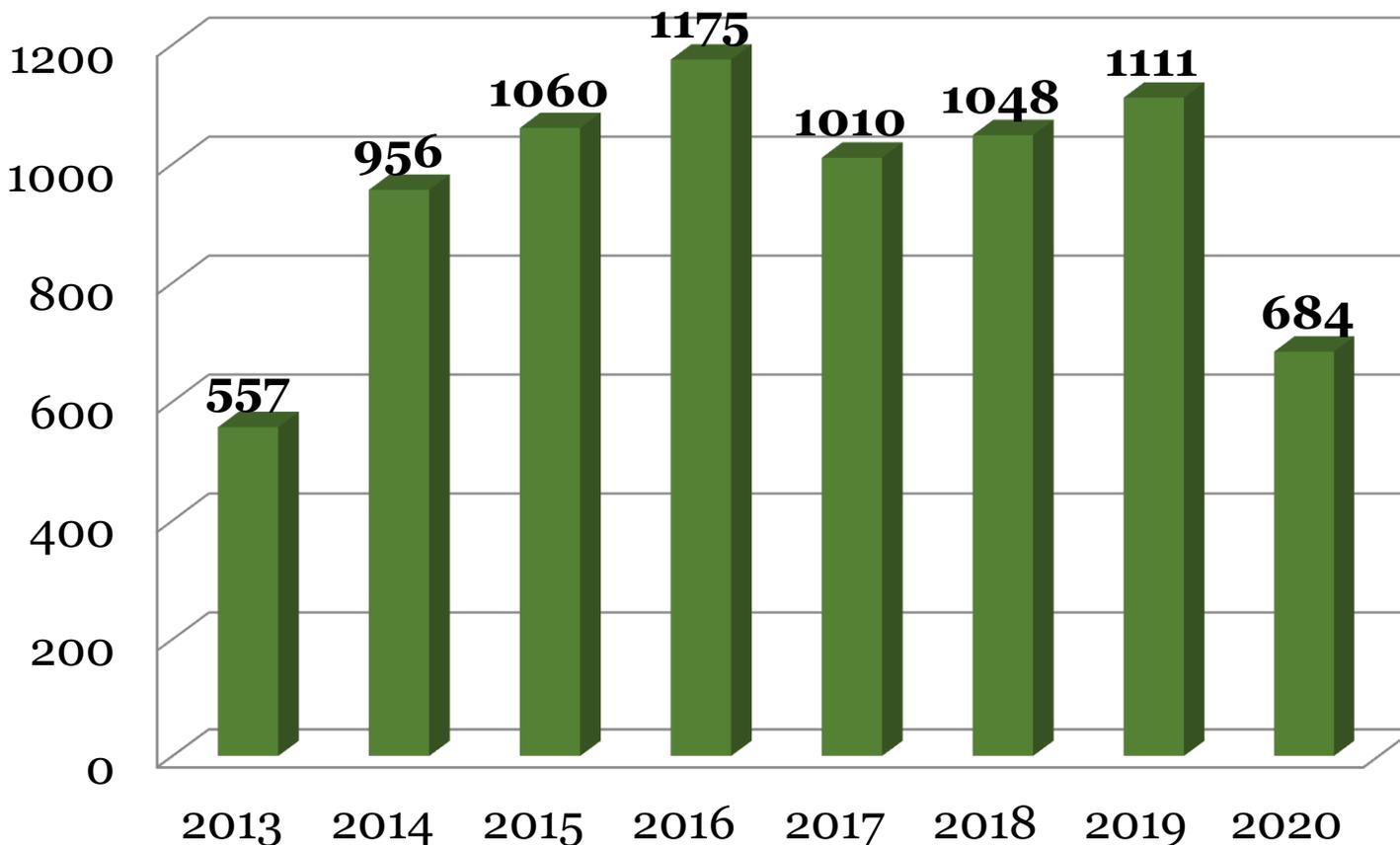
Изменения в составе Совета представителей в 2019 году

В соответствии с приказом Заместителя Председателя Национального Банка Республики Казахстан от 06 мая 2019 года № 204 АО «Цеснабанк» переоформлена лицензия на проведение банковских и иных операций и деятельности на рынке ценных бумаг в связи с изменением наименования юридического лица–лицензиата на АО «First Heartland Jýsan Bank» путем объединения двух финансовых институтов.



Заседание Совета Представителей

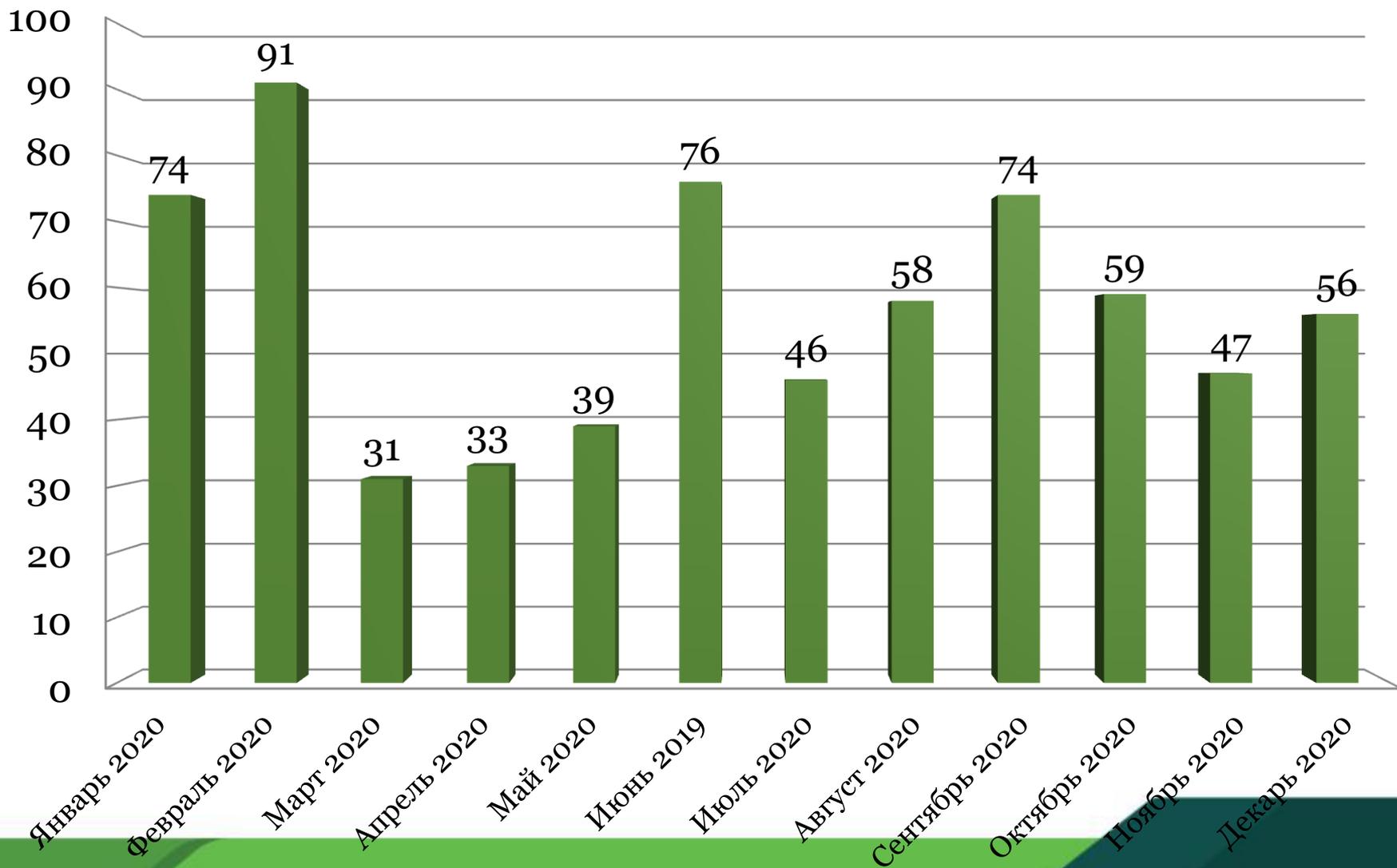
Сравнительный анализ по количеству обращений
с 2013 по 2020 год
Общее количество 7601





Заседание Совета Представителей

Динамика принятых обращений за 2020 год
Общее количество обращений - 684





Заседание Совета Представителей

Сравнительный анализ 2019 и 2020 года

Общее количество обращений

1111



2019

684



2020

Сравнение по ипотечным займам

518



2019

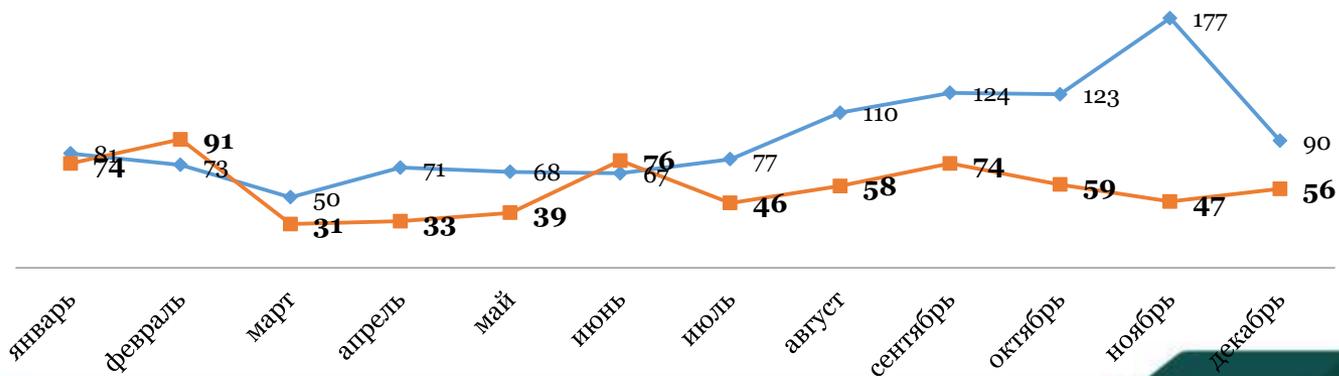
205



2020

Сравнение количество обращений по месяцам

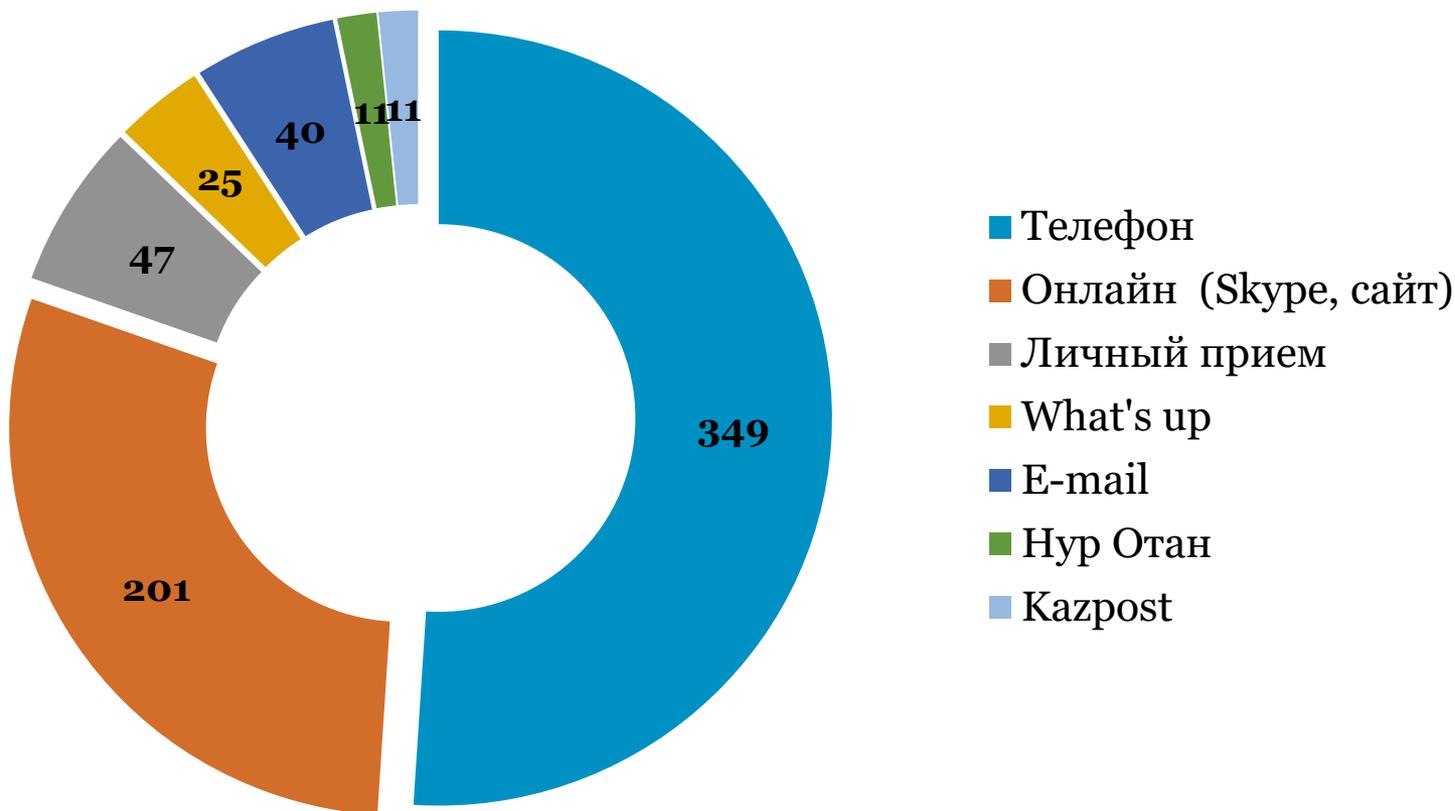
◆ 2019 ■ 2020





Заседание Совета Представителей

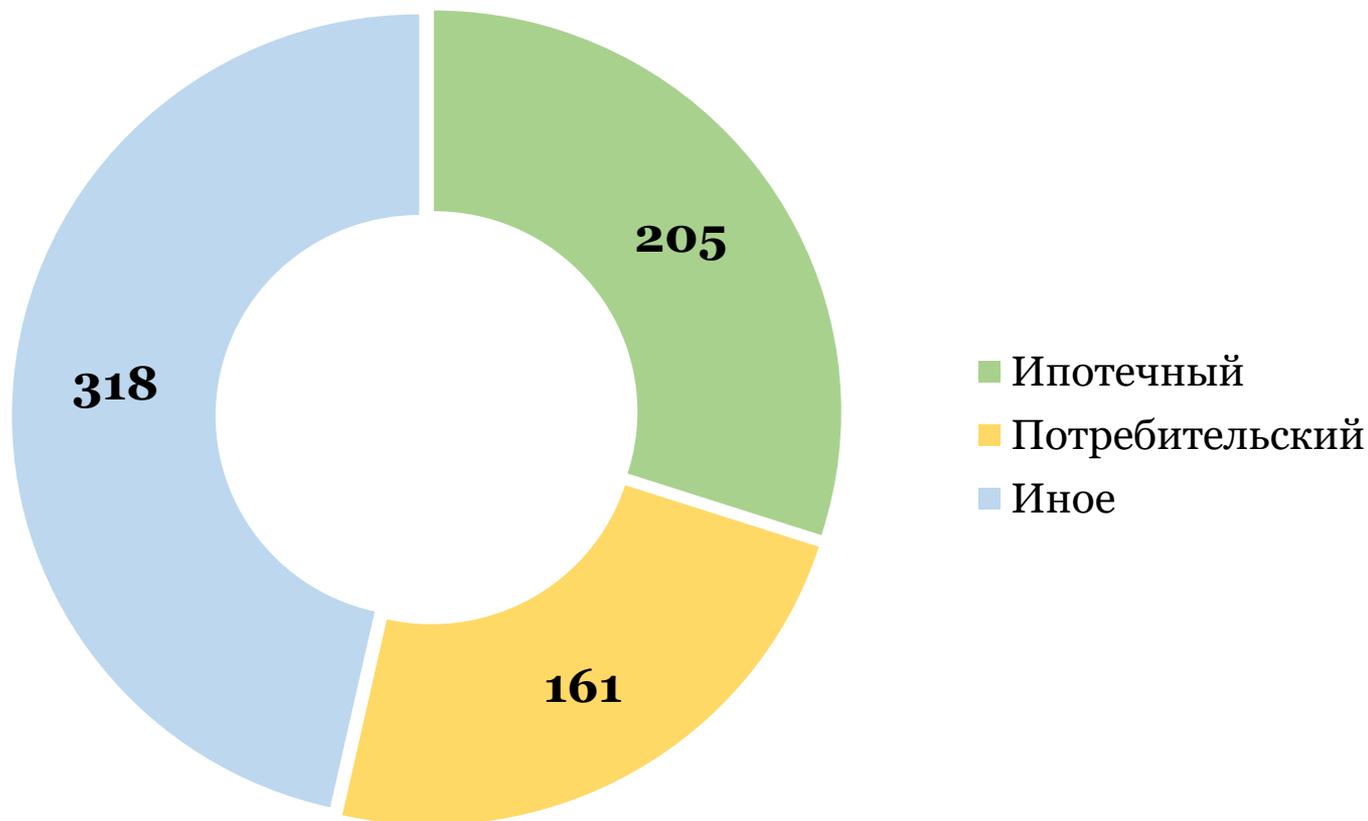
Общее количество обращений - 684





Заседание Совета Представителей

Количество обращений в разрезе целевого назначения займов



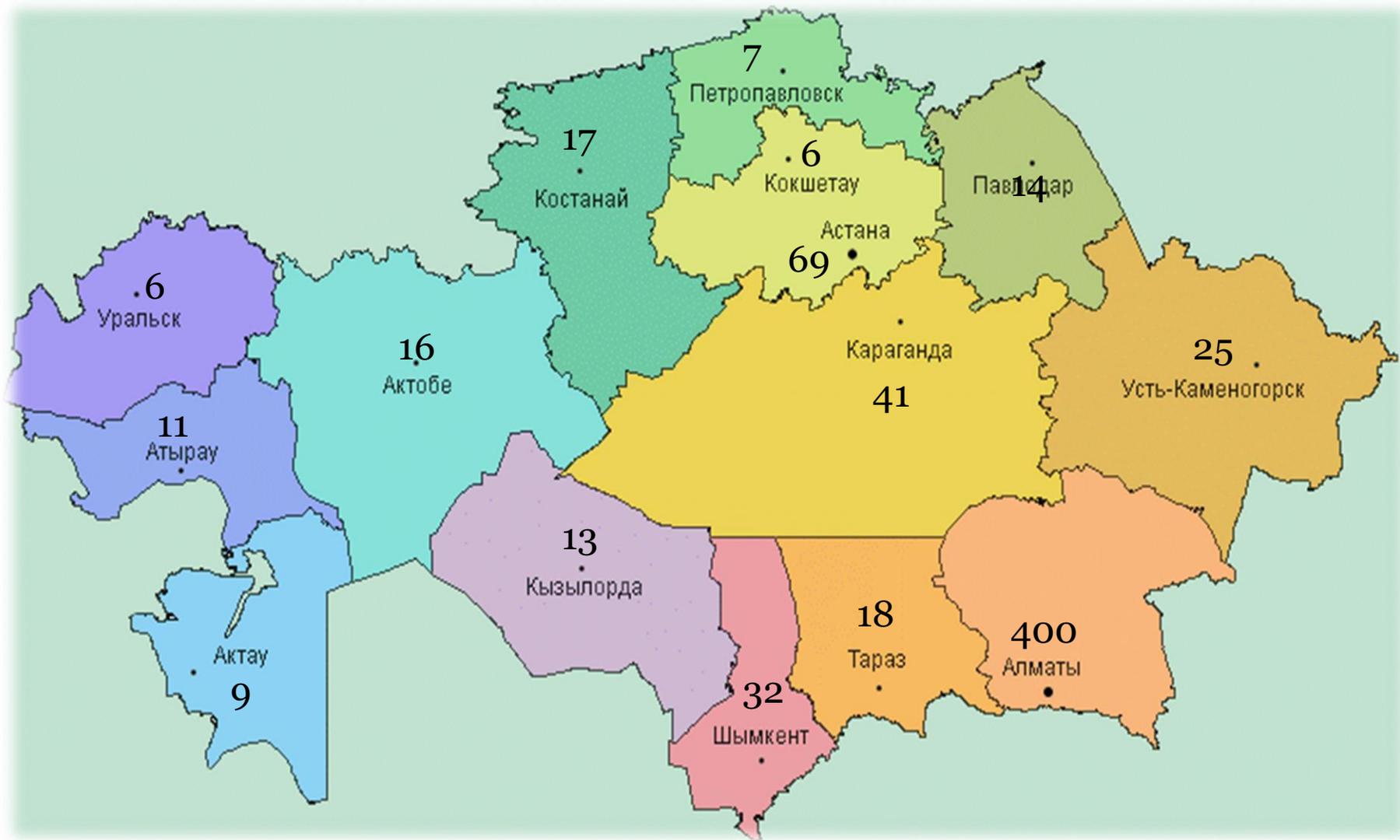


Отчет по обращениям в разрезе БВУ

	Наименование	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
1	АО «Forte bank»	33	138	103	148	125	127	98	51
2	АО «Kaspi Bank»	11	73	33	58	125	124	111	59
3	АО «Казком»	22	69	93	173	106	181	-	-
4	АО «Банк ЦентрКредит»	19	75	93	106	71	75	83	62
5	АО «АТФ Банк»	26	69	90	94	64	50	53	26
6	АО «Народный банк Казахстана»	22	54	96	43	48	89	146	74
7	АО «Евразийский банк»	2	27	24	38	35	18	37	21
8	АО ДБ «Сбербанк»	3	8	10	4	24	49	45	23
9	АО «First Heartland Jysan Bank»	0	1	0	3	23	0	27	7
10	АО «Хоум Кредит Банк»	0	14	6	2	21	22	62	15
11	АО «Жилстройсбербанк»	6	11	14	17	17	18	22	12
12	АО «Банк "Kassa Nova" ДБ АО "ForteBank»	0	9	9	36	14	22	11	10
13	АО «Цеснабанк»	14	11	35	32	11	16	-	-
14	АО «Ипотечная организация «КИК»	0	3	5	7	11	5	5	1
15	АО «Altyn Bank» (ДБ China Citic Bank Corp. Ltd)	0	2	3	5	9	4	6	4
16	АО «Банк Астана»	5	9	1	5	7	28	10	3
17	АО «Альфа Банк»	0	0	1	4	5	4	8	6
18	АО «Нурбанк»	2	12	8	7	5	14	4	2
19	АО «Astana Investment group»	6	25	12	-	4	4	11	-
20	АО «RBK Bank»					4	12	16	4
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	5
24	АО ДБ «KZI банк»	0	1	3	1	1	1	2	-
25	АО «Tengri Bank»					1	3	2	5
26	АО «Qazaq Banki»	0	0	1	0	0	4	1	1
27	АО «АФ Ипотека»	0	0	5	-	0	0	0	3
28	АО «AsiaCredit Bank»	0	1	0	3	0	7	7	14
29	АО «Capital Bank»						1	1	1
30	МКО, коллекторские компании, online займы	259	211	435	381	272	161	332	275
31	ФН «Самрук-Казына»						2	-	
ИТОГО:		442	945	1174	1173	1010	1048	1111	684



География обращений

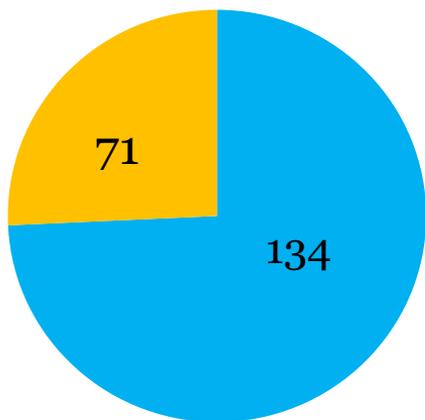




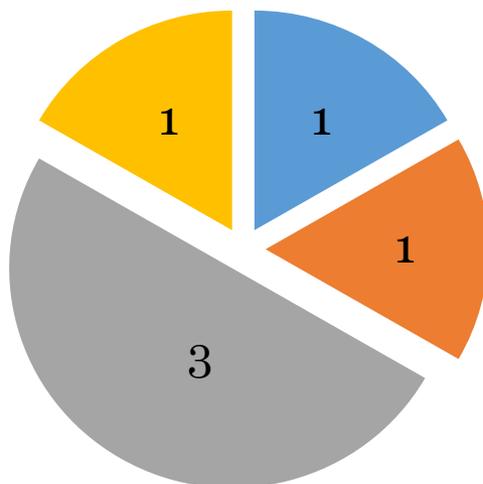
Заседание Совета Представителей

Урегулировано разногласий по ипотечным займам

Поступило обращений по ипотечным займам - 205



- На досудебной стадии - 134
- Судебные - 71

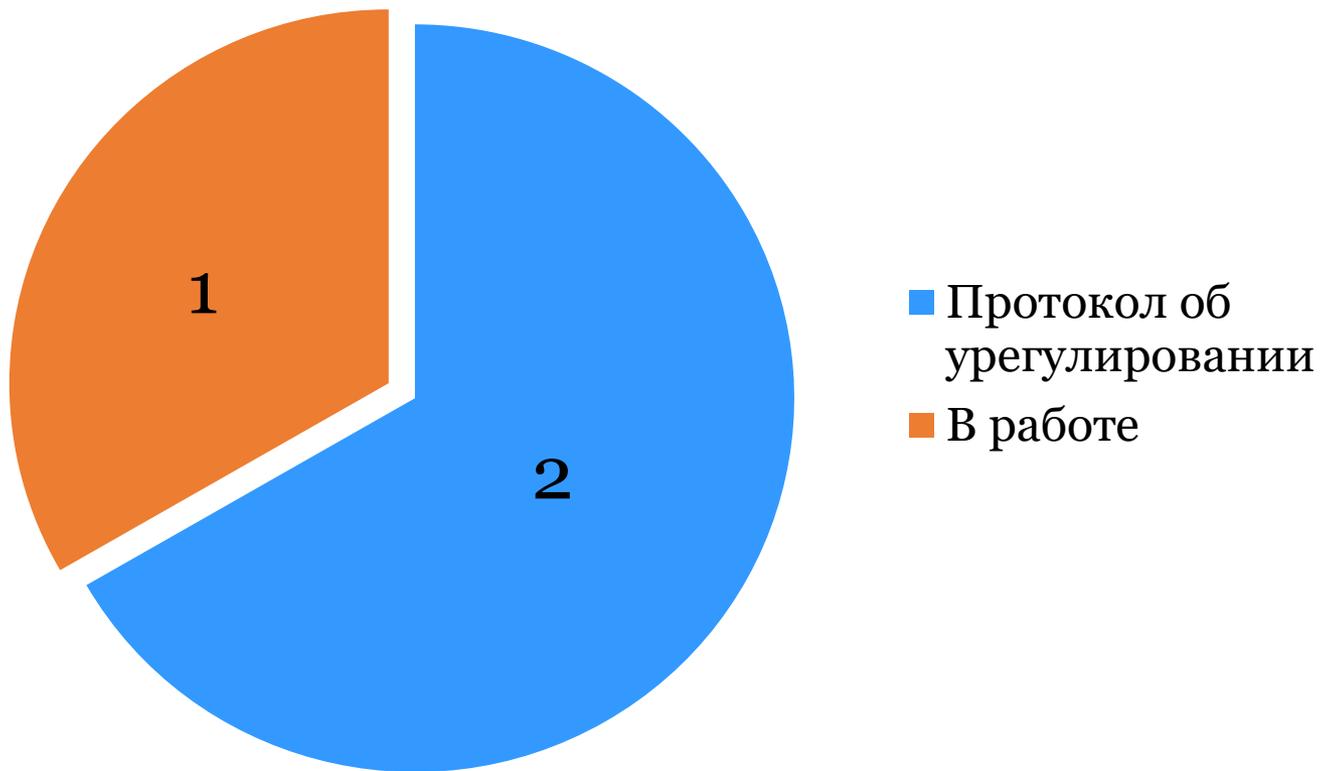


- С банков - 1
- Администрация Президента - 1
- Центр по правам человека - 3
- Евразийский экономический союз - 1



Заседание Совета Представителей

За 2020 год открыто 3 дела по разногласиям



Урегулирование разногласий по банковским займам





Значимые мероприятия

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
1	10.01.2020	Круглый стол «Досудебное урегулирование споров»	Павлодарский областной суд	Онлайн
2	17.01.2020	Круглый стол «Досудебное урегулирование споров, вытекающих из договора банковского займа»	Костанайский областной суд	Онлайн
3	28.01.2020	Согласование плана мероприятий на 2020 года в рамках меморандума о Сотрудничестве с Партией «Нур Отан»	Республиканская общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Нур-Султан
4	17.02.2020	Лекция для студентов «Роль медиации в банковской деятельности»	Каспийский Общественный Университет	г. Алматы
5	03.03.2020	VII ежегодном Саммите топ-менеджеров финансового рынка CFO IDEA EXCHANGE & NETWORKING EVENT 2020	Финансовый холдинг Сентрас и казахстанским ответвлением YPO - Young Presidents' Organization	г. Алматы
6	10.03.2020	Заседание рабочей группы по проекту Закона РК «О внесении изменений и дополнений в ГПК по вопросам внедрения современных форматов работы судов, сокращения излишних судебных процедур и издержек»	Парламент РК	г. Нур-Султан
7	11.03.2020	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Нур-Султан

Значимые мероприятия

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
8	17.03.2020	Выездной прием граждан	Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан»	г. Петропавловск
9	22.05.2020	Круглый стол на тему: «Проблемы досудебного урегулирования банковских и иных споров	Алматинский областной суд	Онлайн
10	12.06.2020	Круглый стол на тему: «Актуализация альтернативных институтов разрешения споров»	Турксибский районный суд	Онлайн
11	30.06.2020	Участие в рабочей группе по обсуждению блока поправок в некоторые законодательные акты РК по вопросам усиления защиты прав потребителей финансовых услуг	Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка	Онлайн
12	30.09.2020	Ежегодная конференция финансовых омбудсманов «INFO Network»	INFO NETWORK	Онлайн
13	28.10.2020	V международная конференция «Территория финансовой безопасности»	Федеральный общественно- государственный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров и Евразийская экономическая комиссия	Онлайн
14	06.11.2020	Круглый стол «Банковский омбудсман – эффективный путь разрешения разногласий»	Суд города Шымкент	Онлайн

Международное сотрудничество

18 августа 2020 года между Банковским омбудсманом РК Сийрбаевым Е.Д. и Главным финансовым уполномоченным РФ Ворониным Ю.В. было заключено Соглашение о сотрудничестве, в рамках которого достигнута договоренность об обеспечении всестороннего взаимодействия с целью совершенствования эффективности разрешения споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями посредством обмена информацией в области защиты прав потребителей финансовых услуг.

Также достигнуты договоренности о проведении мероприятия по следующим направлениям:

- Консультирование граждан РФ на территории РК, и граждан РК на территории РФ, являющихся потребителями финансовых услуг.
- Обмен наиболее эффективными практиками досудебного урегулирования разногласий
- Проведение координационных совещаний, семинаров, круглых столов и т.п.
- Координация совместной работы на площадках международных организаций

СОГЛАШЕНИЕ О СОТРУДНИЧЕСТВЕ

г. Москва / г. Алматы

«18» августа 2020 г.

Банковский омбудсман (Республика Казахстан) Ерсерик Даманович Сийрбаев, действующий на основании Закона Республики Казахстан от 31.08.1995 года № 2444 «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» с изменениями и дополнениями от 10.02.2011 года № 406-IV, и Главный финансовый уполномоченный (Российская Федерация) Юрий Викторович Воронин, действующий в порядке, предусмотренном Федеральным Законом от 04.06.2018 года № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», совместно по тексту именуемые «Стороны», основываясь на принципах равенства, открытости, добросовестности и взаимовыгодности, выражая желание заложить основу для всестороннего сотрудничества Сторон, признавая стремление Сторон к установлению путем обмена специальными знаниями, опытом и собственными разработками диалога в целях совершенствования эффективности разрешения споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями, подтверждая приверженность принципам международного права, пришли к взаимному мнению о нижеследующем:

1. Предмет Соглашения

1.1. Сотрудничество Сторон в рамках настоящего Соглашения служит обеспечению всестороннего взаимодействия между структурами, обеспечивающими деятельность Сторон, с целью совершенствования эффективности разрешения споров между потребителями финансовых услуг и финансовыми организациями посредством обмена информацией в области защиты прав потребителей финансовых услуг, а также по другим направлениям, представляющим взаимный интерес.

подписания.

стопящего Соглашения уходящего письменного дня до дня его вступления в силу не влечет за его действия.

и могут быть внесены изменения. Такие изменения вступают в силу с момента подписания и будут

2020 года в случаях. В случае

Республика Казахстан,
г. Алматы, пр. Н.Назарбаева, 175,
офис 302
Идентификационный номер: A05HBF4
Банковский омбудсман


Сийрбаев Е.Д.


Российская Федерация,
г. Москва, Старомосковский переулок,
дом 3
Идентификационный номер: 119017
Главный финансовый уполномоченный


Воронин Ю.В.



Заседание Совета Представителей

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

**БАНКОВСКИЙ
ОМБУДСМАН**
УСТУПЧИВАЯ РАДИКОСНОСТЬ

www.bank-ombudsman.kz

office@bank-ombudsman.kz

Кызыл | Юсуп | Өлген
+7 (727) 261-22-16
+7 (708) 983-30-16
+7 (727) 983-30-16

Главная О нас Программа рефинансирования Нормативная база Регламент Финансовая грамотность Контакты



Институт Банковского омбудсмана – гарант качества предоставляемых финансовых услуг

Услуги Банковского Омбудсмана предоставляются БЕСПЛАТНО



**БАНКОВСКИЙ
ОМБУДСМАН**
УСТУПЧИВАЯ РАДИКОСНОСТЬ

Исходя из 1-го Закона РК «О Банке и банковской деятельности в РК»
«Банковским омбудсманом назначается независимый и свободный в своей деятельности финансовый лидер, осуществляющий урегулирование споров клиентов, возникающих из договоров банковского займа, между Банком и клиентом - физическим лицом».

- Подать обращение
- Запись на прием
- Оставить отзыв

Дорогие друзья!

Я рад приветствовать вас на сайте Банковского омбудсмана!
Современный мир невозможен без цивилизованных взаимоотношений продавца и покупателя, заемщика и кредитора, без кредита доверия друг к другу.
Понятно, что в банковских договорах невозможно предусмотреть все разнообразие жизненных ситуаций, в том числе и неблагоприятные для выполнения взаимных обязательств.
Банковский омбудсман не оставит Вас один на один с возникшей проблемой.
Мы поможем ограндить полученный вами кредит доверием!



Есенбек Сәйтбаев
(Председатель)



Урегулирование разногласий



Офис Банковского омбудсмана



Видео



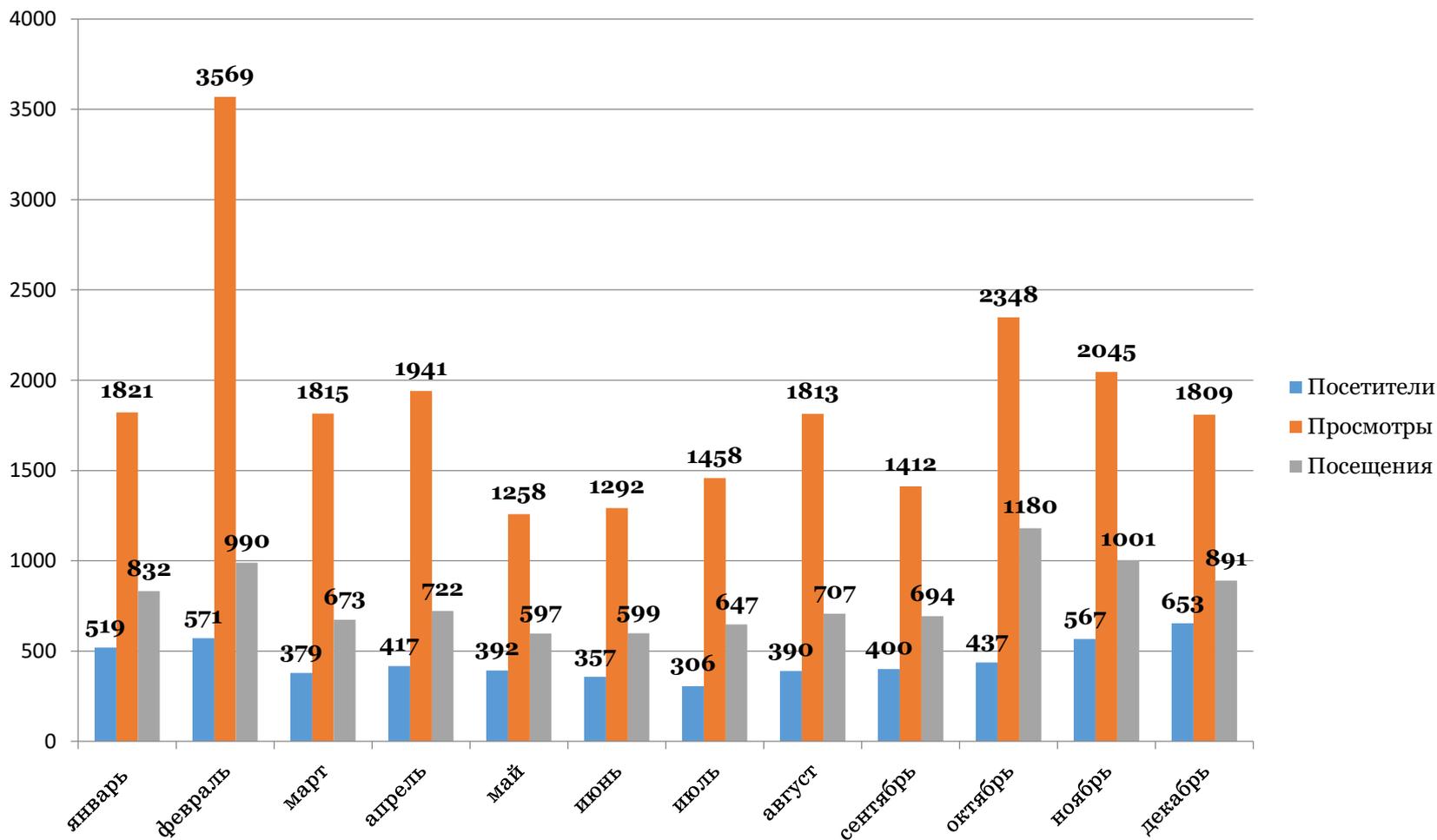
Международное сотрудничество

НОВОСТИ [Архив новостей](#)



Заседание Совета Представителей

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



Данные hotlog на 31.12.2020 г.



Заседание Совета Представителей





Заседание Совета Представителей





О порядке финансирования деятельности и утверждение 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»

- 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 производится по данным Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка по статье «Остатки по ипотечным займам, выданным банками второго уровня» и «Остатки по выданным займам на покупку недвижимости» по ипотечным компаниям по состоянию на 01.10.2020 года.



Расчет суммы взносов и сметы расходов



О порядке финансирования деятельности и утверждение сметы расходов

ПОРЯДОК РАСЧЕТА ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ЕЖЕМЕСЯЧНЫХ ВЗНОСОВ НА 2020 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	26 МРП+ 1,5 МРП за 1 млрд. превышающий 1 млрд.
Категория 4	от 51 - 100	100,5 МРП+1 МРП за 1 млрд. превышающий 50 млрд.
Категория 5	от 101	149,73 МРП+0,225 за 1 млрд. превышающий 100 млрд. Максимально - 185 МРП

* Примечание:

1. Расчет обязательных ежемесячных взносов производится 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;
2. Общественные организации и Национальный банк РК – без оплаты ежемесячных взносов.

ТАБЛИЦА ИСЧИСЛЕНИЯ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ЕЖЕМЕСЯЧНЫХ ВЗНОСОВ НА 2020 ГОД

Категория 3		Категория 4		Категория 5									
млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП	млрд. тенге	МРП
1	26,00	51	100,50	101	149,73	151	160,98	201	172,22	251	183,47		
2	27,50	52	101,50	102	149,95	152	161,20	202	172,45	252	183,70		
3	29,00	53	102,50	103	150,18	153	161,43	203	172,67	253	183,92		
4	30,50	54	103,50	104	150,40	154	161,65	204	172,90	254	184,15		
5	32,00	55	104,50	105	150,63	155	161,88	205	173,12	255	184,37		
6	33,50	56	105,50	106	150,85	156	162,10	206	173,35	256	184,60		
7	35,00	57	106,50	107	151,08	157	162,33	207	173,57	257	184,82		
8	36,50	58	107,50	108	151,30	158	162,55	208	173,80	258	185,05		
9	38,00	59	108,50	109	151,53	159	162,78	209	174,02	259	185,27		
10	39,50	60	109,50	110	151,75	160	163,00	210	174,25	260	185,50		
11	41,00	61	110,50	111	151,98	161	163,23	211	174,47	261	185,72		
12	42,50	62	111,50	112	152,20	162	163,45	212	174,70	262	185,95		
13	44,00	63	112,50	113	152,43	163	163,68	213	174,92	263	186,17		
14	45,50	64	113,50	114	152,65	164	163,90	214	175,15	264	186,40		
15	47,00	65	114,50	115	152,88	165	164,13	215	175,37	265	186,62		
16	48,50	66	115,50	116	153,10	166	164,35	216	175,60	266	186,85		
17	50,00	67	116,50	117	153,33	167	164,58	217	175,82	267	187,07		
18	51,50	68	117,50	118	153,55	168	164,80	218	176,05	268	187,30		
19	53,00	69	118,50	119	153,78	169	165,03	219	176,27	269	187,52		
20	54,50	70	119,50	120	154,00	170	165,25	220	176,50	270	187,75		
21	56,00	71	120,50	121	154,23	171	165,48	221	176,72	271	187,97		
22	57,50	72	121,50	122	154,45	172	165,70	222	176,95	272	188,20		
23	59,00	73	122,50	123	154,68	173	165,93	223	177,17	273	188,42		
24	60,50	74	123,50	124	154,90	174	166,15	224	177,40	274	188,65		
25	62,00	75	124,50	125	155,13	175	166,38	225	177,62	275	188,87		
26	63,50	76	125,50	126	155,35	176	166,60	226	177,85	276	189,10		
27	65,00	77	126,50	127	155,58	177	166,83	227	178,07	277	189,32		
28	66,50	78	127,50	128	155,80	178	167,05	228	178,30	278	189,55		
29	68,00	79	128,50	129	156,03	179	167,28	229	178,52	279	189,77		
30	69,50	80	129,50	130	156,25	180	167,50	230	178,75	280	190,00		
31	71,00	81	130,50	131	156,48	181	167,73	231	178,97	281	190,22		
32	72,50	82	131,50	132	156,70	182	167,95	232	179,20	282	190,45		
33	74,00	83	132,50	133	156,93	183	168,18	233	179,42	283	190,67		
34	75,50	84	133,50	134	157,15	184	168,40	234	179,65	284	190,90		
35	77,00	85	134,50	135	157,38	185	168,63	235	179,87	285	191,12		
36	78,50	86	135,50	136	157,60	186	168,85	236	180,10	286	191,35		
37	80,00	87	136,50	137	157,83	187	169,08	237	180,32	287	191,57		
38	81,50	88	137,50	138	158,05	188	169,30	238	180,55	288	191,80		
39	83,00	89	138,50	139	158,28	189	169,52	239	180,77	289	192,02		
40	84,50	90	139,50	140	158,50	190	169,75	240	181,00	290	192,25		
41	86,00	91	140,50	141	158,73	191	169,97	241	181,22	291	192,47		
42	87,50	92	141,50	142	158,95	192	170,20	242	181,45	292	192,70		
43	89,00	93	142,50	143	159,18	193	170,42	243	181,67	293	192,92		
44	90,50	94	143,50	144	159,40	194	170,65	244	181,90	294	193,15		
45	92,00	95	144,50	145	159,63	195	170,87	245	182,12	295	193,37		
46	93,50	96	145,50	146	159,85	196	171,10	246	182,35	296	193,60		
47	95,00	97	146,50	147	160,08	197	171,32	247	182,57	297	193,82		
48	96,50	98	147,50	148	160,30	198	171,55	248	182,80	298	194,05		
49	98,00	99	148,50	149	160,53	199	171,77	249	183,02	299	194,27		
50	99,50	100	149,50	150	160,75	200	172,00	250	183,25	300	194,50		

Спасибо за внимание!