

Отчет об итогах деятельности банковского омбудсмана за 2017 год.

Состав Совета представителей на 01 июля 2017 года состоял из 31 члена представителя. Из них 28 банков второго уровня, 1 ипотечная компания, Национальный Банк РК и Общественное Объединение «Ел бірлігі».

В 2017 году через различные источники поступило 1010 обращений от заемщиков. Личный прием граждан производился в офисе банковского омбудсмана по адресу: проспект Нурсултана Назарбаева, 175. Первый и третий понедельник месяца в Общественной приемной Национального Банка РК по адресу: ул. Айтеке би, 67. В соответствии с Меморандумом о сотрудничестве с Центральной общественной приемной Партии «Нур Отан» прием граждан производился также в Астане и областных центрах страны.

По первой диаграмме презентации вы можете увидеть, что общая динамика по обращениям банковскому омбудсману сохраняется.

Командировки были осуществлены в городах: Астана, Шымкент, Жетысай, Атырау, Актобе, Петропавловск, Усть-Каменогорск. В ходе командировок было принято 176 человек.

Посредством традиционной почты поступило 29 обращений, посредством мессенджера WhatsApp – 7, электронной почты – 74 обращения, по телефону – 343 обращения, а также в онлайн режиме на сайт поступило – 223 обращения, в ходе личных приемов – 158 заемщиков.

Также было открыто 10 дел, на сегодня: одно из них находятся в работе. Решение об урегулировании разногласий было принято по 9 делам.

В целом, за период моей деятельности с 15 июля 2013 года - по сегодняшний день рассмотрено 4744 обращения и открыто 150 дел.

На слайдах показано распределение обращений в разрезе БВУ, и география по регионам страны за 2017 год. Данные таблицы распределения обращений по БВУ показано для сведения и не несет никакой политической нагрузки. Для банковского омбудсмана главным фактором является суть самого обращения заемщика-физического лица, вне зависимости с каким банком у него возникли эти разногласия.

Деятельность банковского омбудсмана достаточно широко освещалась в СМИ. Информация о поездках и мероприятия, на которых я принимал участие, публикации и интервью, периодически размещались на сайте www.bank-ombudsman.kz.

Одним из значимых событий 2017 года являются выборы банковского омбудсмана, которые состоялись 05 июля 2017 года. Проводилась работа по повышению финансовой грамотности населения. Проведены лекции для представителей СМИ, а также для студентов юридического факультета колледжа «Әділет».

Так же хотелось бы отметить, что 01 июля 2017 года банковским омбудсманом получено благодарственное письмо от Партии «Нур Отан» за активное участие в приеме граждан и повышении финансовой грамотности населения.

Так же хочу отметить рост посещаемости сайта банковского омбудсмана, как местными, так и иностранными посетителями. Просмотр нашего сайта за 2017 год составил – 50 691 раз, что почти на 15 000 больше чем за предыдущий год.