

Отчет об итогах деятельности Банковского омбудсмана за 2018 год.

В 2018 году в мое производство поступило 1048 обращений от заемщиков. В том числе, в соответствии с Меморандумом о сотрудничестве с Центральной общественной приемной Партии «Нур Отан» принято 153 заемщика в Общественной приемной Партии в Астане и областных центрах страны.

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

Посредством традиционной почты поступило 36 обращений, по средствам мессенджера WhatsApp – 20, электронной почты – 64 обращения, по телефону – 445 обращений, а также в онлайн режиме на сайт поступило – 186 обращений, в ходе личных приемов – 144 заемщика.

Также было открыто 10 дел, на сегодня: 3 из них находятся в работе. Решение об урегулировании разногласий было принято по 6 делам, и по одному делу вынесено решение о прекращении в связи с наличием судебного решения.

Мне бы хотелось привести несколько примеров дел, которые находились в моей работе:

Пример №1. Как я говорил, одно из дел было приостановлено почти на стадии завершения, в связи с обращением заемщика в суд.

В апреле 2018 года ко мне обратился заемщик одного из банков, в связи с отказом банка разобраться и провести корректировку данных в базе ТОО «Первое кредитное бюро» не смотря на то, что он не допускал нарушений графика погашения. Мною были запрошены документы, подтверждающие или опровергающие доводы заемщика.

В ходе рассмотрения представленных документов было установлено, что задолженность образовалась в результате того, что кредитором не была произведена привязка двух источников погашения (текущий счет и накопительная книжка) заемщика.

В результате не были своевременно списаны внесенные заемщиком по графику платежей суммы, которые позже были зачислены кредитором одним траншем, что и привело к образованию просрочки.

Однако, ушло много времени на выяснения и получить подтверждения от банка не представилось возможным, в связи с ликвидацией последнего и передачей досье преемникам. Заемщик был вынужден обратиться в суд с иском о понуждении банка очистить кредитную историю.

Хотя и дело было приостановлено, но материалы и доводы, собранные омбудсманом были востребованы в суде. Я был приглашен в суд в качестве свидетеля, где дал пояснения по данному вопросу. Решением суда от 25.10.2018 года суд принял решение в пользу заемщика, а письмом от 16.11.2018 года банк сообщил о принятии положительного решения по данному вопросу.

Хотя, по сути, дело было урегулировано, но в силу того, что мне законодательно запрещено рассматривать обращения, по которым подан иск или есть решение суда, я принял решение о прекращении дальнейшего рассмотрения.

Пример №2. 10 мая 2018 года ко мне через Общественную приемную партии «Нур Отан» в г. Астана обратилась заемщик одного из банков, в связи с несогласием с начисленными штрафными санкциями. В ходе рассмотрения обращения было установлено, что в связи с отсутствием заемщика в городе, ежемесячный платеж за октябрь месяц 2016 года был внесен в кассу банка родственником, при этом она по ошибке указала другой счет и деньги поступили на расчетный счет супруга заемщика. Не ведая об ошибке, через месяц, заемщик уже самостоятельно продолжила вносить денежные средства в счет погашения задолженности.

О том, что у нее есть просрочка ей стало известно только в апреле месяца 2017 года.

В ходе документальной проверки было выявлено, что банк несвоевременно известил заемщика об образовавшейся просрочке, лишив его возможности своевременно устранить задолженность и не накапливать штрафы и пени.

Это произошло из-за несвоевременной корректировки банком собственной базы данных заемщика, несмотря на извещение заемщика об изменении его адреса и телефона.

По результатам проверки мною было принято решение о перерасчете начисленной задолженности и пени и возврате излишне начисленных (свыше одного месяца) сумм заемщику и исправлении информации в ТОО «Первое кредитное бюро».

О принятом положительном решении по данному вопросу банк сообщил письмом, замечания были устранены, а заемщику была возвращена сумма переплаты.

Пример №3. 07 августа 2018 года ко мне обратилась заемщик, в связи с отказом банка в высвобождении из состава залогового обеспечения гарантий 2-х физических лиц. В ходе работы над обращением, были запрошены документы и пояснения по сложившейся ситуации. Банк мотивировал свой отказ тем, что ранее заемщиком допускались просрочки платежей. При этом, банк не принял во внимание тот факт, что даже после высвобождения 2-х гарантий, в составе залогового обеспечения остается твердый залог в виде квартиры, рыночная стоимость которого полностью покрывает остаток задолженности по займу, плюс в обеспечение займа оставалась еще одна гарантия физического лица с полностью подтвержденными доходами, достаточных для исполнения обязательств перед банком. Личная встреча с работниками банка результатов не дала, банком были выставлены условия не приемлемые для исполнения заемщиком как досрочное погашение части кредита и уплата 1% комиссии от остатка задолженности за услуги, при этом каких либо правовых или экономических обоснований принятого решения предоставлено не было.

Более того, в нарушение норм законодательства обращение банковского омбудсмана было прекращено, а по ошибочной ссылке на п.7-1 ст.50 Закона о банках, было отказа в предоставлении документов (решения уполномоченного органа).

В силу выявленных нарушений, достаточности залогового обеспечения, 29.12.2018 года мною было принято решение о понуждении банка высвободить из состава залогового обеспечения гарантий 2-х физических лиц.

Решение вручено банку на исполнение, а буквально перед нашим заседанием банк, письмом попросил продлить время исполнения для принятия решения.

Много обращений поступало касательно двойного обременения при рефинансировании займов в другие банки, но эти вопросы вроде стали решаться без моего вмешательства.

В соответствии с регламентом работы проводились выездные встречи с заемщиками. Командировки были осуществлены в г. Астана, Актау, Уральск, Талдыкорган, Кызылорда, село Петровка и Астраханка Акмолинской области.

Отчет по обращениям в разрезе БВУ и городов за 2018 год. Данные таблицы не несут никакой экономической или политической нагрузки. Для Банковского омбудсмана главным фактором является обращение самого заемщика - физического лица, вне зависимости с каким банком у него возникли разногласия.

Активно развивается страница Банковского омбудсмана в социальной сети Face Book. Отчеты о поездках и мероприятия, на которых я принимал участие, публикации и интервью, размещены на сайте www.bank-ombudsman.kz.

Офис Банковского омбудсмана принял участие в форумах и международных конференциях, одной из которых была III Международная конференция по защите прав потребителей финансовых услуг «Территория финансовой безопасности», где я выступил с большим докладом о деятельности банковского омбудсмана в Казахстане, развития данного института, рассказал о нормотворчестве в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг, а так же о методах взаимодействия с банковским сектором.

Так же хочу отметить рост посещаемости сайта Банковского омбудсмана, как местными, так и иностранными посетителями. Просмотр нашего сайта за 2018 год составил – 81 269 раз, что почти на 30 000 больше чем за предыдущий год.