

Отчет об итогах деятельности Банковского омбудсмана за 2019 год.

В 2019 году в мое производство поступило 1111 обращений от заемщиков. В том числе, в соответствии с Меморандумом о сотрудничестве с Центральной общественной приемной Партии «Нур Отан» принято 155 заемщика в Общественной приемной Партии в Астане и областных центрах страны, личный прием в офисе Банковского омбудсмана был проведен с 204 заемщиками.

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

Посредством традиционной почты поступило 27 обращений, по средствам мессенджера WhatsApp – 41, электронной почты – 62 обращения, по телефону – 510 обращений, а также в онлайн режиме на сайт поступило – 112 обращений, в ходе личных приемов – 204 заемщика.

В разрезе целевого назначения займа статистика такова – 518 обращений поступило по ипотечным займам и такое же количество по потребительским. Иные вопросы это 75 обращений.

Отчет по обращениям в разрезе БВУ и городов за 2019 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.

Дальше Вы можете увидеть статистику по ипотечным займам. Из 518 поступивших обращений 86 обращений касались судебных дел. По закону вы знаете, я не имею права рассматривать такие обращения, но в любом случае в рамках моих знаний и знаний моих сотрудников такие заемщику получают консультацию, разъясняются юридические последствия судебного разбирательства. По оставшимся 432 обращениям было открыто 6 дел, по которым сейчас протоколом об урегулировании было закрыто 5 дел, одно находится в работе. По остальным 426 были проведены консультации с заемщиками, даны разъяснения касательно законности действий банка, даны те или иные рекомендации по выходу из сложившейся ситуации.

Немного подробнее хотел бы рассказать вам о пилотном проекте - «Банковский омбудсман и досудебное урегулирование банковских споров», проводимого под эгидой Верховного суда РК. В 2019 года была проведена предварительная встреча в Академии правосудия по данной проблеме и в течении года с моим участием проведено 8 круглых столов с разными регионами Казахстана, организаторами которых выступили Областные суды регионов по поручению Верховного суда РК.

В ходе этих встреч с участием региональных филиалов Национального банка РК и банков второго уровня были рассмотрены практика и законодательные аспекты досудебного урегулирования споров по банковским займам и роль института банковского омбудсмана на данном этапе.

В этом году мы были не только участниками урегулирования разногласий между заемщиком и банком, но приходилось участвовать в суде как ответчик и отстаивать законность своих решений, принятых в пользу заемщиков.

Недавно, наконец, завершился судебный процесс, по судебному иску банка об обжаловании моего решения по высвобождению из состава залогового обеспечения гарантий двух физических лиц, а точнее детей, который находились на иждивении заемщика на момент получения займа.

12 сентября 2019 года решением Бостандыкского районного суда г. Алматы решением Банковского омбудсмана признано законным. В удовлетворении иска банка к Банковскому омбудсману отказано.

09.01.2020 года Постановлением апелляционной коллегии по гражданским делам Алматынского городского суда решение Бостандыкского районного суда оставили без изменения, апелляционную жалобу без удовлетворения.

В августе отчетного года мной принято решение в защиту интересов заемщика банка, которая обратилась в связи с несогласием с Уведомлением банка о досрочном возврате займа, премии государстве в размере свыше 400 тыс. тенге и наложении штрафных санкции в размере 600 тыс. тенге якобы за нецелевое использование заемщиком займа на улучшение жилищных условий.

Банк игнорировал мое решение и намерен подать на меня в суд! Будем ждать развязку.

В соответствии с регламентом работы проводились выездные встречи с заемщиками. Командировки были осуществлены в г. Шымкент, Атырау, Усть-Каменогорск, на ежемесячной основе проводились приемы в Республиканской общественной приемной Партии «Нур Отан» в г. Нур-Султан.

Сотрудники офиса Банковского омбудсмана приняли участие в форумах и международных конференциях, одна из которых была проведена в Республике Армения - Международная конференция «Четвертая промышленная революция и финансовые рынки», так же я принял участие в ежегодной конференции «INFO Net 2019», проводимой международной организацией финансовых омбудсманов, членом которой является Казахстан.

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. Дорабатывается и расширяется функционал сайта Банковского омбудсмана.