

Отчет об итогах деятельности Банковского омбудсмана за 2020 год.

В 2020 году в мое производство поступило 684 обращения от заемщиков, личный прием в офисе Банковского омбудсмана был проведен с 47 заемщиками, что на 40% ниже прошлогоднего уровня.

По первой диаграмме презентации вы можете увидеть, что общая динамика по обращениям Банковскому омбудсману сохраняется, но в силу эпидемиологической обстановки в стране немного ниже предыдущих периодов. Год мы начали неплохо, в январе практически равное количество обращений с прошлым 2019 годом, февраль месяц по количеству обращений даже превзошел показатели 2019 года, но, к сожалению, с марта месяца пошел резкий спад в связи с введенным в РК карантином, соответственно были отменены личные приемы, как в офисе Банковского омбудсмана, так в общественных приемных партии «Нур Отан» в регионах и в общественной приемной Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка. Единственное, в июне и июле идет увеличение обращений, вызванные в основном представленной отсрочкой по погашению кредитов. В основном общая динамика обращений уменьшилась на 40% по сравнению с прошлым годом.

По телефону поступило – 349 обращений, в онлайн режиме на сайт поступило – 201 обращение, в ходе личных приемов – 47 заемщиков, по средствам мессенджера WhatsApp – 25, электронной почты – 40 обращений, посредством традиционной почты поступило 11 обращений, и через общественные приемные партии «Нур Отан» - 11 обращений.

В разрезе целевого назначения займа статистика такова – 205 обращений поступило по ипотечным займам.

Объем обращений по потребительским займам без залога снизился до 161 обращения, при этом наблюдается рост обращений по займам, выданным микрофинансовыми организациями.

Много вопросов поступило и по коллекторской деятельности и иным вопросам – 318 обращений.

Отчет по обращениям в разрезе БВУ и городов за 2020 год. Данные таблицы не несут никакой экономической или политической нагрузки. Количество обращений могло бы быть гораздо больше, если бы у меня и моих сотрудников была бы возможность выезжать в регионы для проведения личных приемов. 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 205 поступивших обращений 71 обращение касалось 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. Все мы знаем, что даже при наличии судебного решения, у заемщика есть шанс попасть в государственную программу рефинансирования. По остальным 194 были проведены консультации с заемщиками, даны разъяснения касательно законности действий банка, даны те или иные рекомендации по выходу из сложившейся ситуации. Помимо заемщиков к нам обращались и другие инстанции. Так, с центра по правам человека поступило 3 обращения, которые были рассмотрены, и разрешились в пользу заемщиков. Одно обращение поступило с Администрации

Президента, которое так же было всесторонне рассмотрено и дан исчерпывающим ответ, также было обращение с Евразийского экономического союза связанное с разработкой нормативных актов и впоследствии, была проведена международная конференция, в которой я выступил с докладом. Обращался к нам и АО «Жилстройсбербанк Казахстана», с вопросом в части наследования. По оставшимся 134 обращениям было открыто 11 дел, по которым сейчас протоколом об урегулировании было завершено 4 дела, 7 обращений находятся в работе.

В прошлом году я говорил Вам, что под эгидой Верховного суда стартовал пилотный проект - «Банковский омбудсман и досудебное урегулирование банковских споров». В 2019 году произошло резкое увеличение количества исков, удельный вес банковских споров превысил 30% от общего объема рассматриваемых дел, что и стало причиной поиска решений выхода из данной ситуации. В рамках своего доклада в Академии Правосудия мною был презентован институт Банковского омбудсмана, его законодательная база и полномочия. В 2019 году проводилось много встреч и Круглых столов в рамках проекта. 2020 год не стал исключением, только изменился формат участия – дистанционно. За 2020 год было проведено 5 круглых столов с разными регионами и судами Казахстана, где рассматривалась практика и законодательные аспекты досудебного урегулирования споров по банковским займам и роль института банковского омбудсмана на данном этапе. Результаты этой разъяснительной работы, без всякого сомнения, явилось то, что судебный корпус при рассмотрении исков по банковским займам стал больше уделять внимание на качество досудебного урегулирования споров. Об этом говорится в официальной статистике Верховного суда РК, где, по словам судьи Верховного суда Максюта Е.Т., количество отказов в рассмотрении исков по банковским спорам в июне 2020 года увеличилось на 40%.

В соответствии с регламентом были проведены выездные встречи с заемщиками. Однако в силу эпидемиологической обстановки, проведены выездные приемы только в столице и в г. Петропавловск.

С лекцией на тему досудебного урегулирования удалось посетить Каспийский общественный университет.

В дистанционном формате я принял участие в ежегодной конференции «INFO Net 2020», проводимой международной организацией финансовых омбудсманов, членом которой является Республика Казахстан.

Также под эгидой Евразийского экономического союза и Фонда защиты прав вкладчиков было проведена международная конференция «Территория финансовой безопасности», где я выступил с докладом по досудебному урегулированию споров.

Так же хотел отметить, что 18.08.2020 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.

Активно развивается страница Банковского омбудсмана в социальной сети «FaceBook». 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.