

Отчет об итогах деятельности Банковского омбудсмана за 2021 год.

В отчетном 2021 году в мое производство поступило 950 обращений от заемщиков, личный прием в офисе Банковского омбудсмана был проведен с 65 заемщиками, в том числе 42 приема было проведено совместно с партией «Нур Отан».

Общая динамика по обращениям к Банковскому омбудсману идет на увеличение. В основном общая динамика обращений увеличилась на 28% по сравнению с прошлым годом. По телефону поступило – 571 обращение, в онлайн режиме на сайт поступило – 140 обращений, в ходе личных приемов – 65/42 заемщиков, посредством мессенджера WhatsApp – 67, электронной почты – 83 обращений, посредством традиционной почты поступило 24 обращений, и через общественные приемные партии «Нур Отан» - 42 обращений.

В разрезе целевого назначения займа статистика такова – 411 обращений поступило по ипотечным займам.

Объем обращений по потребительским займам без залога увеличился до 195 обращения, при этом наблюдается рост обращений по займам, выданным микрофинансовыми организациями.

Много вопросов поступило и по коллекторской деятельности и иным вопросам – 285 обращений.

Отчет по обращениям в разрезе БВУ и городов за 2021 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 411 поступивших обращений 288 обращений 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 заемщики получают консультацию, разъясняются юридические последствия судебного разбирательства. По остальным 123 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. С центра по правам человека поступило 14 обращений, которые были всесторонне рассмотрены и даны исчерпывающие ответ, По оставшимся обращениям было открыто 9 дел, по которым закрыты: протоколом об урегулировании разногласий завершено 4 дела, о невозможности урегулирования – 1 дело, прекращено – 1 дело, 3 обращения находятся в работе.

В дистанционном формате я принял участие в ежегодной конференции «INFO Net 2021», 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».

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.