



Банк омбудсманының Өкілдер кеңесінің отырысы

Алматы қ.



Қазақстан Республикасының
Ұлттық Банкі



«Қазақстан Халық Банкі» АҚ



АҚ ИҰ «Қазақстан Ипотекалық
Компаниясы»



АҚ «Altyn Bank»



АҚ «Ситибанк Қазақстан»



АҚ «Банк ЦентрКредит»



АҚ «AsiaCredit Bank»



АҚ «Еуразиялық банк»



АҚ «Тұрғын үй құрылыс жинақ Банкі»



АҚ ЕБ «Қазақстандағы Қытай Банкі»



АҚ «Астана Банкі »



АҚ «Казкоммерцбанк»



АҚ «Банк «Bank RBK»»



АҚ «Forte Bank»



АҚ «Нұрбанк»



АҚ «Банк Экспо Кредит»



ЕҰ АҚ Банк ВТБ (Қазақстан)



АҚ «АТФ Банк»



АҚ «Tengri Bank»



АҚ «Цеснабанк»



АҚ «Qazaq Banki»



АҚ ЕБ «Альфа-Банк»



ЕБ АҚ «Сбербанк»



АҚ «Delta Bank»



АҚ «Заман-Банк»



АҚ «Capital Bank Kazakhstan»



АҚ «Kaspi Bank»



ЕБ АҚ «КЗИ Банк»



АҚ «Эксимбанк Қазақстан»



АҚ «Банк Kassa Nova»



ҚҰ Одағы «Ел бірлігі»

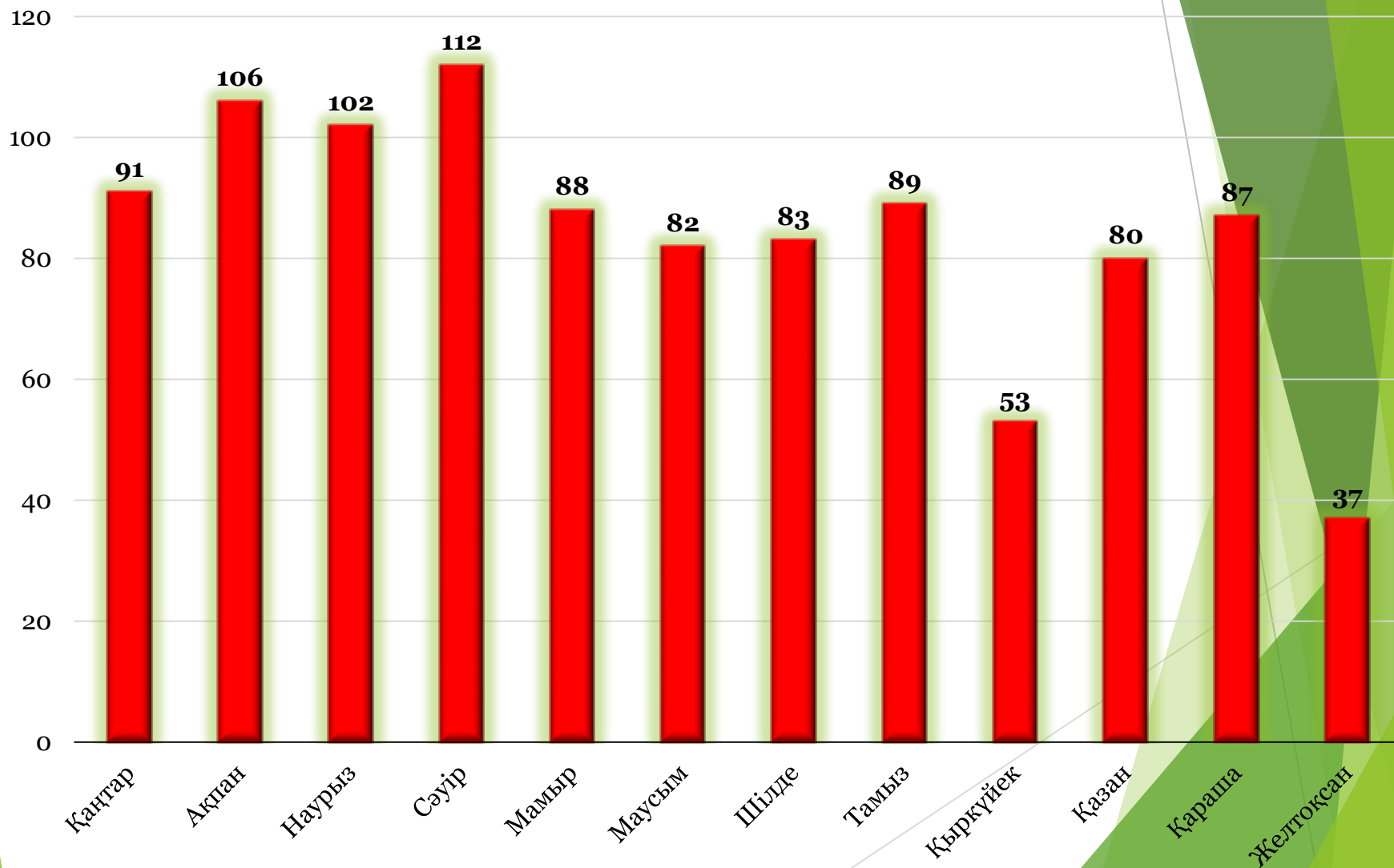
2017 ЖЫЛҒА АРНАЛҒАН БАНК ОМБУДСМАНЫНЫҢ ӨКІЛДЕРІ КЕҢЕСІНІҢ ҚҰРАМЫ



Банк омбудсманының қызметі туралы есеп

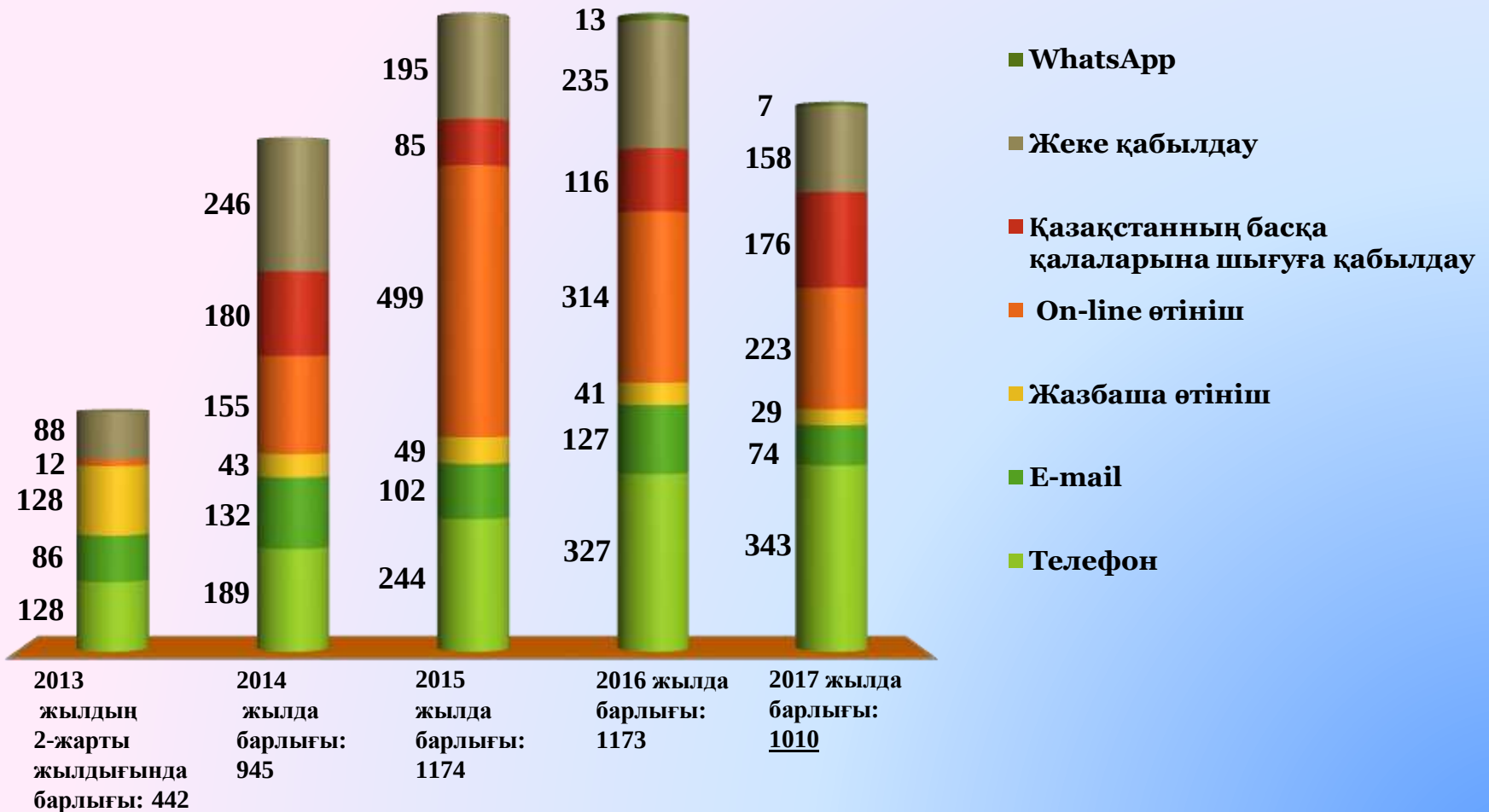
2017 жылы қабылданған өтініштердің динамикасы

1010 өтініш қабылданды



Банк омбудсманының қызметі туралы есеп

Банк омбудсманына өтініштердің жалпы динамикасы Барлығы 1010 өтініш қабылданды

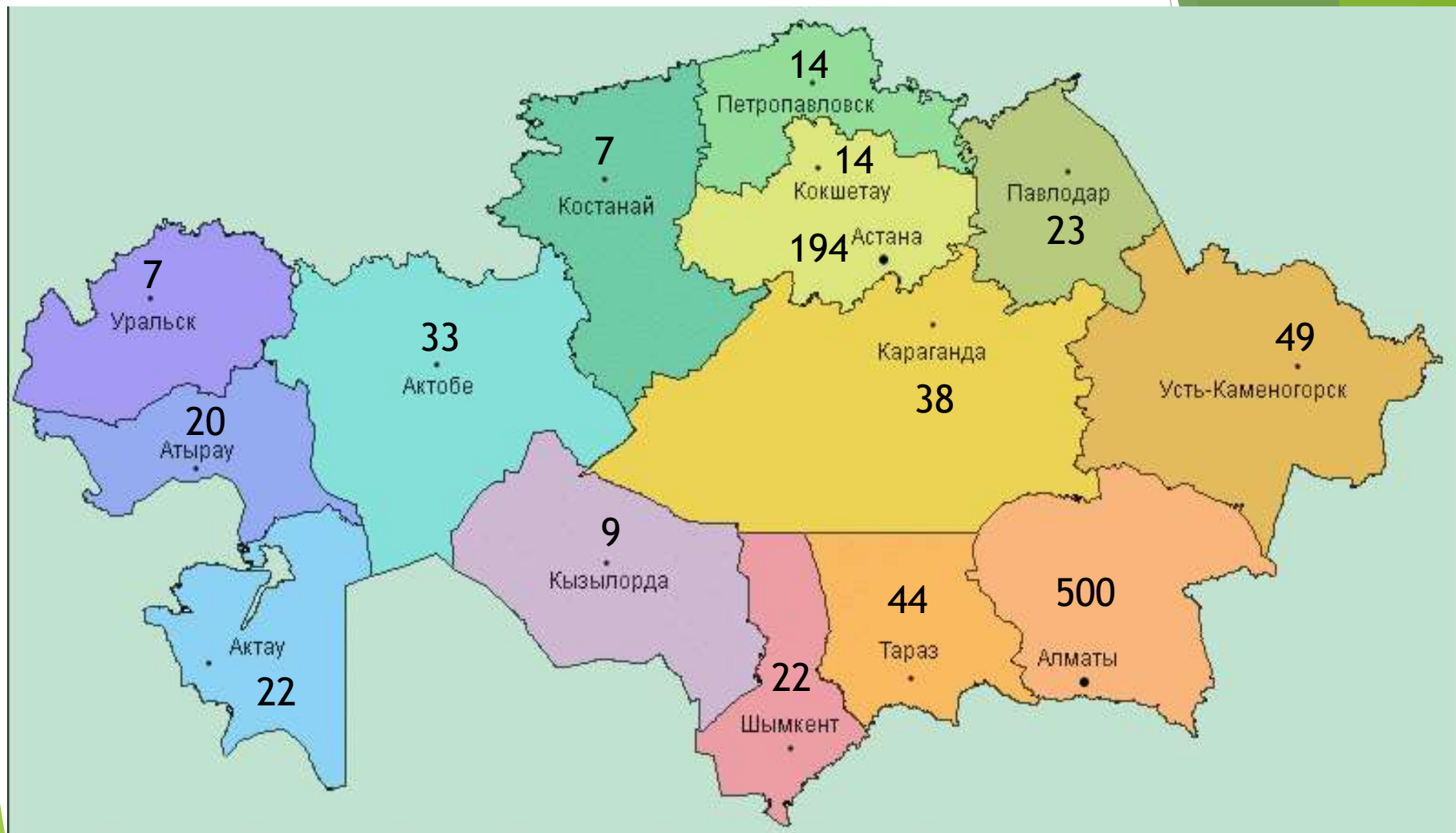


Банк омбудсманының қызметі туралы есеп

ЕДБ БӨЛІНІСІНДЕГІ ӨТІНІШТЕР БОЙЫНША ЕСЕП

№	Банк	2013 жылдар	2014 ж.	2015 ж.	2016 ж.	2017 ж.
1	АҚ «Forte bank»	33	138	103	148	125
2	АҚ «Kaspi Bank»	11	73	33	58	125
3	АҚ «Казкоммерцбанк»	22	69	93	173	106
4	АҚ «Банк ЦентрКредит»	19	75	93	106	71
5	АҚ «АТФ Банк»	26	69	90	94	64
6	АҚ «Халық банк Қазақстан»	22	54	96	43	48
7	АҚ «Еуразиялық банк»	2	27	24	38	35
8	АҚ ЕБ «Сбербанк»	3	8	10	4	24
9	АҚ «Банк ЭкспоКредит»	0	1	0	3	23
10	АҚ «Хоум Кредит Банк»	0	14	6	2	21
11	АҚ «Тұрғын үй құрылыс жинақ Банкі»	6	11	14	17	17
12	АҚ «Банк Kassa Nova»	0	9	9	36	14
13	АҚ «Цеснабанк»	14	11	35	32	11
14	АҚ «Ипотекалық ұйым «ҚИК»	0	3	5	7	11
15	АҚ «Altyn Bank»	0	2	3	5	9
16	АҚ «Астана Банкі»	5	9	1	5	7
17	АҚ «Альфа Банк»	0	0	1	4	5
18	АҚ «Нұрбанк»	2	12	8	7	5
19	АҚ «Astana Investment group»	6	25	12	-	4
20	АҚ «RBK Bank»					4
21	АҚ «Казинвестбанк»	0	5	0	1	3
22	АҚ «Delta Bank»	0	0	5	2	2
23	ЕҰ АҚ «Банк ВТБ» (Қазақстан)	0	6	2	3	2
24	АҚ ЕБ «KZI банк»	0	1	3	1	1
25	АҚ «Tengri Bank»					1
26	АҚ «Qazaq Banki»	0	0	1	0	0
27	АҚ «АФ Ипотека»	0	0	5	-	0
28	АҚ «AsiaCredit Bank»	0	1	0	3	0
29	МКҰ, коллекторлық компаниялар, online қарыз	259	211	435	381	272
Барлығы:		442	945	1174	1173	1010

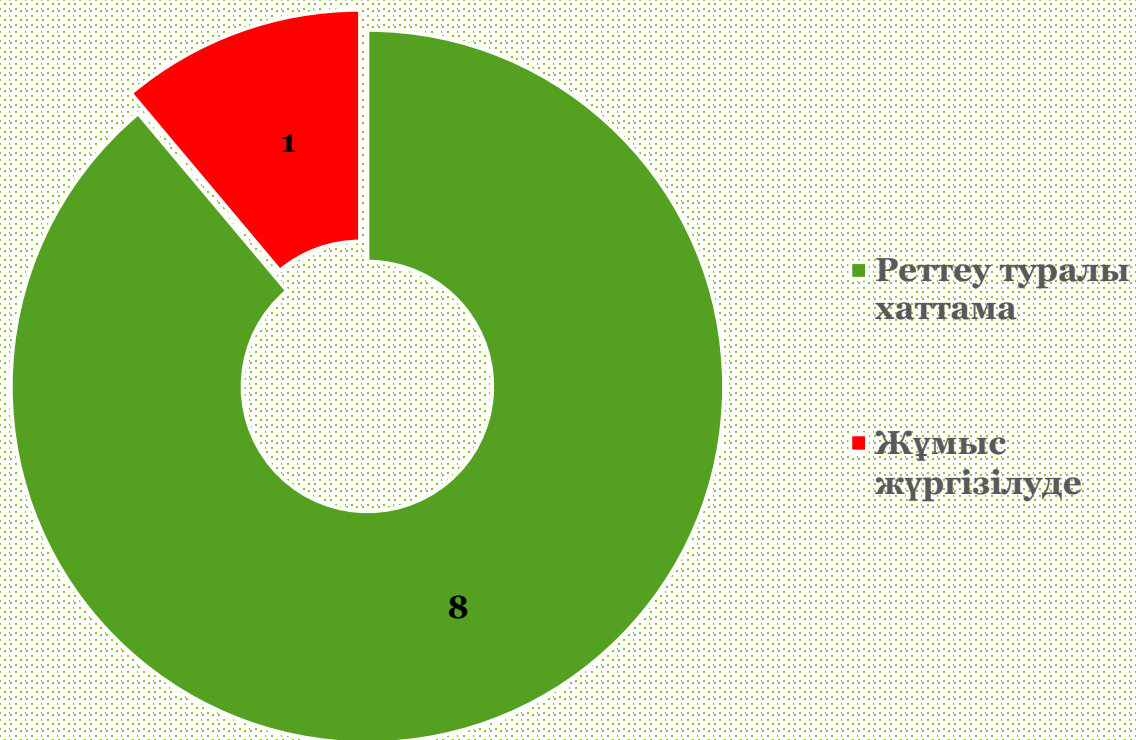
ӨТІНІШТЕР ГЕОГРФИЯСЫ



Алыс және жақын шетелдердегі қалалар - 14

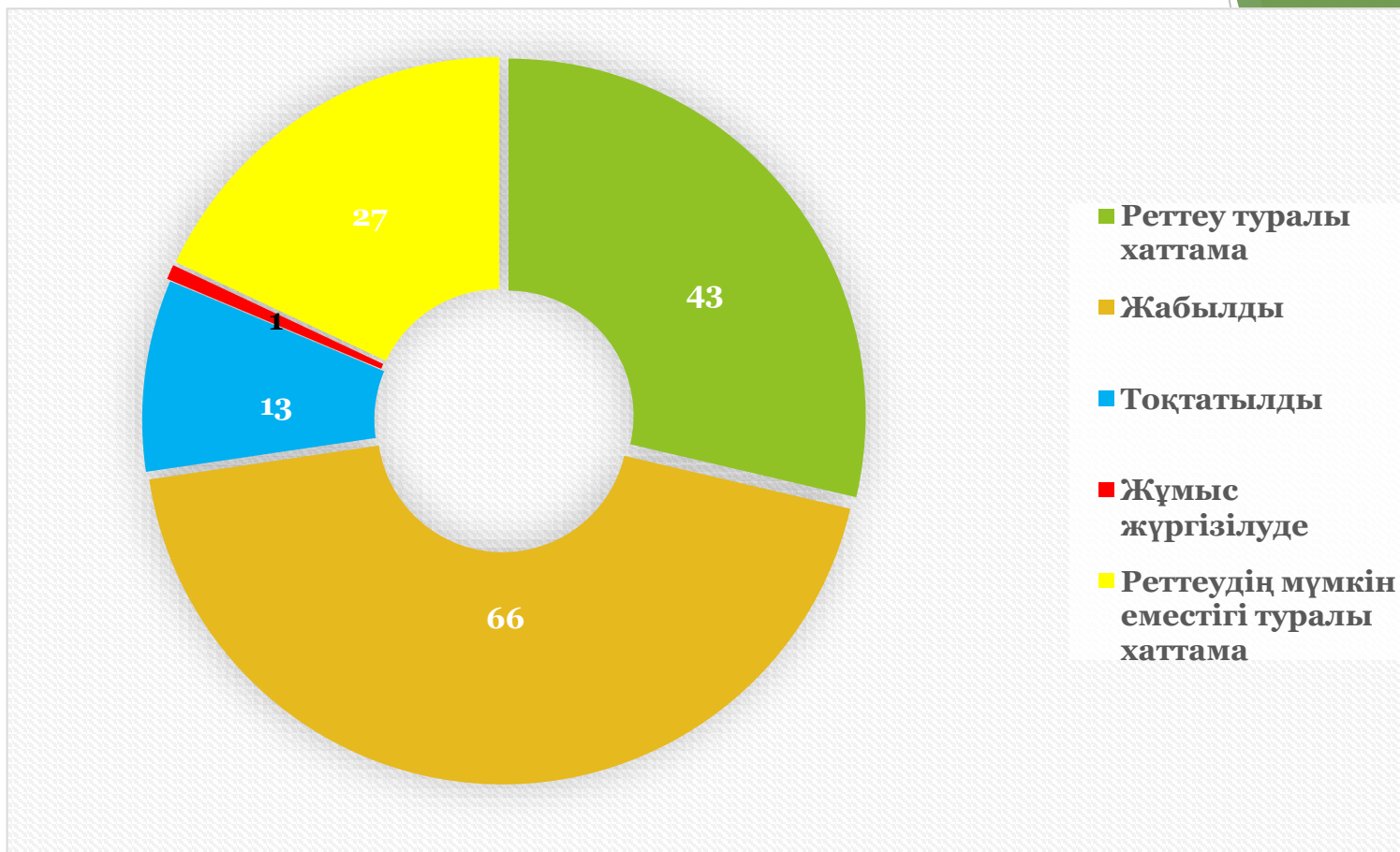
Банк омбудсманының қызметі туралы есеп

2017 жылы келіспеушіліктер бойынша 9 іс ашылды



Банк омбудсманының қызметі туралы есеп

Есепті кезеңде келіспеушіліктер бойынша 150 іс ашылды



Жылдар бойынша ашылған істер



Банк омбудсманының қызметі туралы есеп

КӨШПЕЛІ ҚАБЫЛДАУЛАР

176 адам қабылданды

№	Күні	Іс-шаралар	Ұйымдастырушылар	Өткізу орны
1	Айдың 1 және 3 дүйсенбісі	Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Қоғамдық қабылдау бөлмесінде жеке қабылдау және консультациялар	ҚР Ұлттық Банкінің Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау және сыртқы коммуникациялар басқармасы	Алматы қ., к. Айтеке би 67
1.1	Тұрақты негізде	«Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесіндегі консультациялар	Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Астана қ. , к. Кенесары 22
2.1	22.02.17	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсманы және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	ОҚО, қ. Шымкент, Мақтарал ауданы, Жетысай қ. .
2.2	25.02.17	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсманы және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Астана қ.
2.3	24.03.17 - 27.03.17	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсманы және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Астана қ.
2.4	04.04.17 - 06.04.17	Азаматтарды көшпелі қабылдау	«Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Астана қ.
2.5	23.04.17- 29.04.17	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсманы және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Семей қ. , Астана қ.
2.6	10.05.17- 13.05.17	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсманы және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Ақтобе қ.

Банк омбудсманының қызметі туралы есеп

КӨШПЕЛІ ҚАБЫЛДАУЛАР

176 адам қабылданды

№	Күні	Іс-шаралар	Ұйымдастырушылар	Өткізу орны
2.7	14.05.17- 17.05.17	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсманы және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Астана қ.
2.8	24.05.17- 26.05.17	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсманы және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Атырау қ.
2.9	01.06.17- 03.06.17	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсманы және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Петропавловск қ.
2.10	13.07.2017	Азаматтарды көшпелі қабылдау	«Нұр Отан» партиясының Алматы қалалық филиалы	Алматы қ.
2.11	04.10.17	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсманы және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Өскемен қ.

Іс-шаралар туралы ақпарат Банк омбудсманының сайтында орналастырылған

Банк омбудсманының қызметі туралы есеп

МАҢЫЗДЫ ІС-ШАРАЛАР

№	Күні	Іс-шаралар	Ұйымдастырушылар	Өткізу орны
3.1	26.01.17	Жұмыс тобында «ҚР коллекторлық қызметі туралы» және «Қазақстан Республикасының кейбір заңнамалық актілеріне коллекторлық қызмет мәселелері бойынша өзгерістер мен толықтырулар енгізу туралы» заң жобасын талқылау	ҚР Парламенті Мәжілісі	Астана қ.
3.2	14.02.17	«Бизнестің жол картасы» жобасын талқылау аясында кәсіпкерлермен кездесу	«Нұр Отан» партиясының Алматы қалалық филиалы	Алматы қ.
3.4	28.02.17	БАҚ өкілдеріне арналған қаржылық сауаттылықты арттыру семинарында сөз сөйлеу	«Бірінші Кредиттік Бюро» ЖШС	Алматы қ.
3.5	21.02.17	«Қазақстан қаржыгерлері қауымдастығының» жылдық жалпы жиналысы	Қазақстан қаржыгерлері қауымдастығы	Алматы қ.
3.6	15.03.17	«CFO Summit 2017»	АҚ «Сентрас КАПИТАЛ»	Алматы қ.
3.7	27.03.17	Қазақстанда «Қаржы нарығына қатысушылардың өзара қарым-қатынасын дамытудың жаңа тәсілдері» атты бірінші конференция	«Қаржылық қызметтерді тұтынушының порталы» ақпараттық порталы	Алматы қ.
3.8	03.05.17-05.05.17	Қазақстан Республикасындағы Адам құқықтары жөніндегі уәкілдің қызметі туралы есепті таныстыру	Адам құқықтары жөніндегі орталық	Астана қ.

Іс-шаралар туралы ақпарат Банк омбудсманының сайтында орналастырылған

Банк омбудсманының қызметі туралы есеп

МАҢЫЗДЫ ІС-ШАРАЛАР

№	Күні	Іс-шаралар	Ұйымдастырушылар	Өткізу орны
3.9	01.07.17	«Нұр Отан» партиясының атынан азаматтардың өтініштерін қарауға белсенді қатысқаны және халықтың қаржылық сауаттылығын арттырғаны үшін алғыс хат	«Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Алматы қ.
3.10	05.07.2017	Банк омбудсманын сайлау	«ҚР банктер және банк қызметі туралы» Заң	Алматы қ.
3.11	18.07.2017	«Бизнестің жол картасы-2020» мемлекеттік бағдарламасы бойынша «Нұр Отан» партиясымен бірлесіп азаматтарды қабылдау	«Нұр Отан» партиясының Алматы қалалық филиалы	Алматы қ.
3.12	15.11.2017	Банк омбудсманының Қазақстан қаржыгерлерінің VII конгресіне қатысуы	Қазақстан қаржыгерлері қауымдастығы	Алматы қ.
3.13	23.11.2017	Несиені қайта қаржыландыру кезіндегі қос ауыртпалық проблемалары тақырыбына арналған дөңгелек үстел	Банк омбудсманы, Қазақстан қаржыгерлер қауымдастығы	Алматы қ.
3.14	28.11.2017	"Банк омбудсманы. Банк қарыздары бойынша келіспеушіліктерді реттеудің құқықтық негіздері "заң факультетінің 3-курс студенттері үшін.	«Әділет» колледжі	Алматы қ.

Іс-шаралар туралы ақпарат Банк омбудсманының сайтында орналастырылған

Банк омбудсманының қызметі туралы есеп

КОНФЕРЕНЦИЯЛАР ЖӘНЕ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ҚЫЗМЕТ

№	Күні	Іс-шаралар	Ұйымдастырушылар	Өткізу орны
3.17	24.05.17- 26.05.17	VII Жыл сайынғы «Қаржы омбудсмені институты: қоғамдық сенімді нығайту және қаржылық делдалдықты кеңейту» конференциясы	Қаржы Омбудсмен институты Ереван қ.	Ереван қ.
3.18	24.09.17- 27.09.17	Банк омбудсманының жыл сайынғы «INFO Network Conference 2017» конференциясына қатысуы	INFO NETWORK	Мельбурн қ. , Австралия
3.19	10.10.17- 12.10.17	Банк омбудсманының кеңесшілері Б. Бахтаунов, Р. Ибрагимова ЕАЭО және ҚХР елдерінде қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі II халықаралық ғылыми-практикалық конференцияға қатысты	Салымшылар мен акционерлерді қорғау жөніндегі федералдық қор	Москва қ.
3.20	18.10.17- 20.10.17	Банк омбудсманының баяндамасымен «Қаржы саласындағы тұтынушылардың құқықтарын қорғау: жаһандық кеңістіктегі сын-тегеуріндер мен перспективалар» атты халықаралық конференцияға қатысуы және сөз сөйлеуі	РосПотребНадзор-дың Шақыруы бойынша	Москва қ.
3.21	25.10.17- 29.10.17	Банк омбудсманының баяндамасымен «Қаржы нарығындағы қаржы омбудсмені институтының қызметі туралы» Халықаралық Банк Кеңесіне қатысуы және таныстырылымы	ТМД, Орталық және Шығыс Еуропа банк қауымдастықтарының Халықаралық Үйлестіру Кеңесі.	Баку қ.

Іс-шаралар туралы ақпарат Банк омбудсманының сайтында орналастырылған

Банк омбудсманының қызметі туралы есеп

БАҚ-ДА СҰХБАТ ПЕН СӨЗ СӨЙЛЕУ

№	Күні	Іс-шаралар	Ұйымдастырушылар	Өткізу орны
4.1	16.02.17	«Еуразия» бірінші арнасына «Қаржы пирамидалары» тақырыбында сұхбат	«Еуразия» бірінші арнасы	Алматы қ., Фурманова 175, 302 кеңсе
4.2	19.04.17	«Бизнес және Билік» газетіне арналған сұхбат - «Қаржы нарығының джедайлары»	«Бизнес және Билік» газетінің редакциясы	Алматы қ., Фурманова 175, 302 кеңсе
4.3	11.05.17	«Atameken Business Channel» арнасына арналған сұхбат	«Atameken Business Channel» телеарнасы	Алматы қ., Фурманова 175, 302 кеңсе
4.4	30.05.17	«Теңгемания NEXT» - «Банк омбудсманының қызметі» телебағдарламасын жазу	Теңгемания NEXT бағдарламасының редакциясы, ҚР Ұлттық банкi.	Алматы қ., Фурманова 175, 302 кеңсе
4.5	13.06.17	«Менің қалам. Өскемен» газетіне сұхбат	«Менің қалам» газетінің редакциясы	Алматы қ.
4.6	20.06.17	«Час Пик» – «Жизнь в долг» телебағдарламаларын жазу	«Еуразия» бірінші арнасы	Алматы қ.
4.7	27.10.17	«AZ TV» телеканалында тікелей эфирге қатысу	«Azerbaijan TV» арнасы	Баку қ.

Іс-шаралар туралы ақпарат Банк омбудсманының сайтында орналастырылған



Банк омбудсманының қызметі туралы есеп

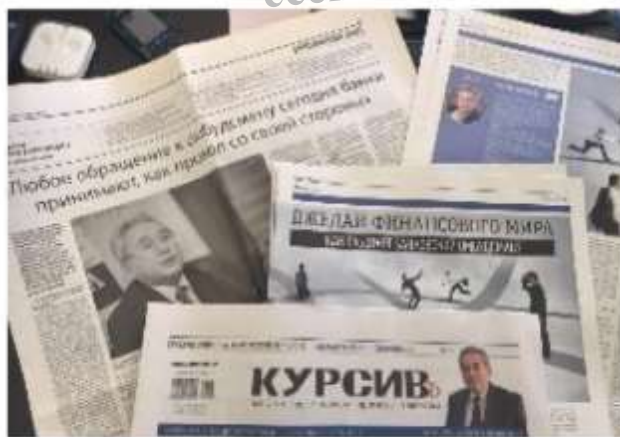


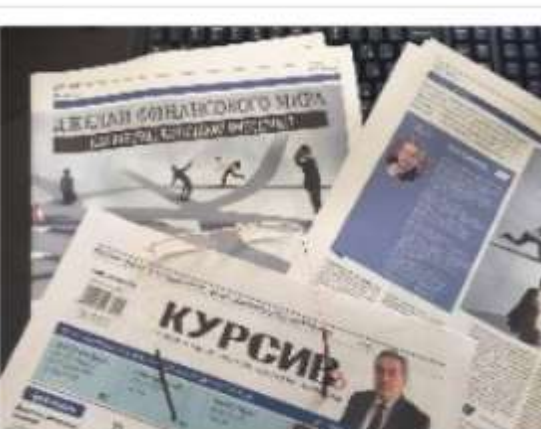


Банк омбудсманьның қызметі туралы есеп



Банк омбудсманының қызметі туралы есеп





Банк омбудсманьнын кызметі туралы
есеп



Есепті кезеңде келіспеушіліктер
бойынша 150 іс ашылды



ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ҮНТЫМАҚТАСТЫҚ

Негізгі мақсаты: Басқа елдердің қаржы омбудсмендарымен өзара іс-қимыл арқылы банк омбудсменаның қызметін жетілдіру, іскерлік байланыстарды орнату және кеңейту



**ҚАРЖЫ ҚЫЗМЕТТЕРІ БОЙЫНША
ОМБУДМАНДАРДЫҢ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ЖЕЛІСІ**



**ҚАРЖЫ ЖҮЙЕСІН БІТІМГЕРШІНІҢ КЕҢСЕСІ
(АРМЕНИЯ)**



**ҚАРЖЫЛЫҚ ҚЫЗМЕТТЕР ОМБУДСМАНЫ
(МАЛАЙЗИЯ)**



**КРЕДИТ ЖӘНЕ ИНВЕСТИЦИЯЛАР ЖӨНІНДЕГІ
ОМБУДСМАН (АВСТРАЛИЯ)**



**НОРМАНД АРАЛДАРЫНЫҢ ҚАРЖЫ
ОМБУДСМАНЫ**

Банк омбудсманының сайты www.bank-ombudsman.kz

← → bank-ombudsman.kz

Б А Н К
ОМБУДСМАНЫ
ҚАЙШЫЛЫҚТАРДЫ ЖОЮ


English Русский Қазақша

БАНКОВСКИЙ
ОМБУДСМАН
УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

Главная Программа рефинансирования Нормативная база Регламент Финансовая грамотность Новости

0 нас

Подать Обращение Записаться на прием

Главная

Миссиям Банковского омбудсмана – гарантировать высочайшую ответственность банковской системы за качество предоставляемых услуг

«Банковский омбудсман» является независимым в своей деятельности **ФИНАНСОВОЕ ЛИБРО** (институтским управлением) разносторонней, формирующей из доверия кредитного займа, займа, займа и займа – финансовую систему с целью достижения системы об ответственности при и нормативной системе интересов клиентов в банке!

Ст. 40-1 Закона РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

Дорогие друзья!
Я рад приветствовать вас на сайте Банковского омбудсмана!
Соблюдая наш мандат по регулированию финансово-кредитной системы и защите прав потребителей, мы стремимся к тому, чтобы...



ЛЕНТА НОВОСТЕЙ

1. Права казахстанских заемщиков защищены в новом законе 12.06.17
2. Международная конференция в Ереване 30.05.17
3. Если к вам пришел коллектор 30.06.17
4. Жители Атырау получили консультацию по вопросам погашения кредитов и займов 29.05.17
5. Новый закон расширил полномочия банковского омбудсмана 26.05.17

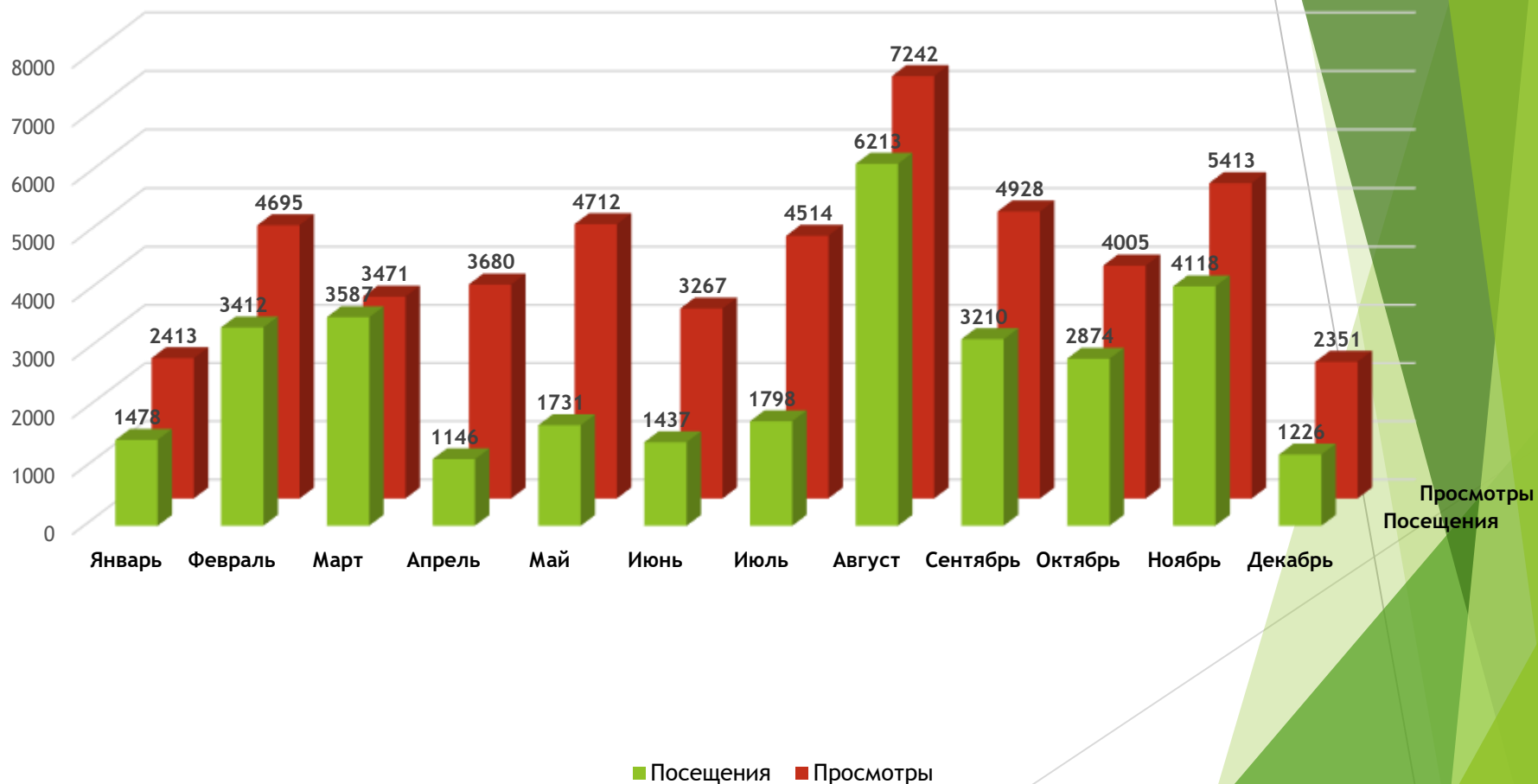


Екатерина Седыхина
Психологический консультант

Спасибо, я узнала об этом раньше и решила не писать!

Введите обращение и нажмите Enter

www.bank-ombudsman.kz сайтына кіру және қаралым статистикасы



Қызметті қаржыландыру және шығыстар сметасын бекіту тәртібі туралы

- Қызметті қаржыландыру тәртібі банк омбудсманы кеңсесінің мазмұны бойынша жүктемені Өкілдер кеңесінің мүшелері арасында қайта бөлу және оған қатысушының міндетті жарнасының мөлшерін айқындау үшін қызмет етеді.
- Қатысушының ай сайынғы міндетті жарнасының мөлшері арнайы кесте бойынша АЕК санына қайта есептелген оның ипотекалық портфельінің мөлшеріне тікелей байланысты;
- Кестенің базалық параметрі ипотекалық портфельдің бірінші миллиард теңгесіне берілген АЕК саны болып табылады.
- Базалық параметрді өзгерту жолымен қатысушының ай сайынғы міндетті жарнасының мөлшерін және шығыстардың жылдық сметасын айқындауға арналған кесте есептеледі.

«Жүктелген функцияларды тиісінше орындау мақсатында банк омбудсманының қызметі өкілдер кеңесіне кіретін банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың міндетті жарналары есебінен қаржыландырылады».

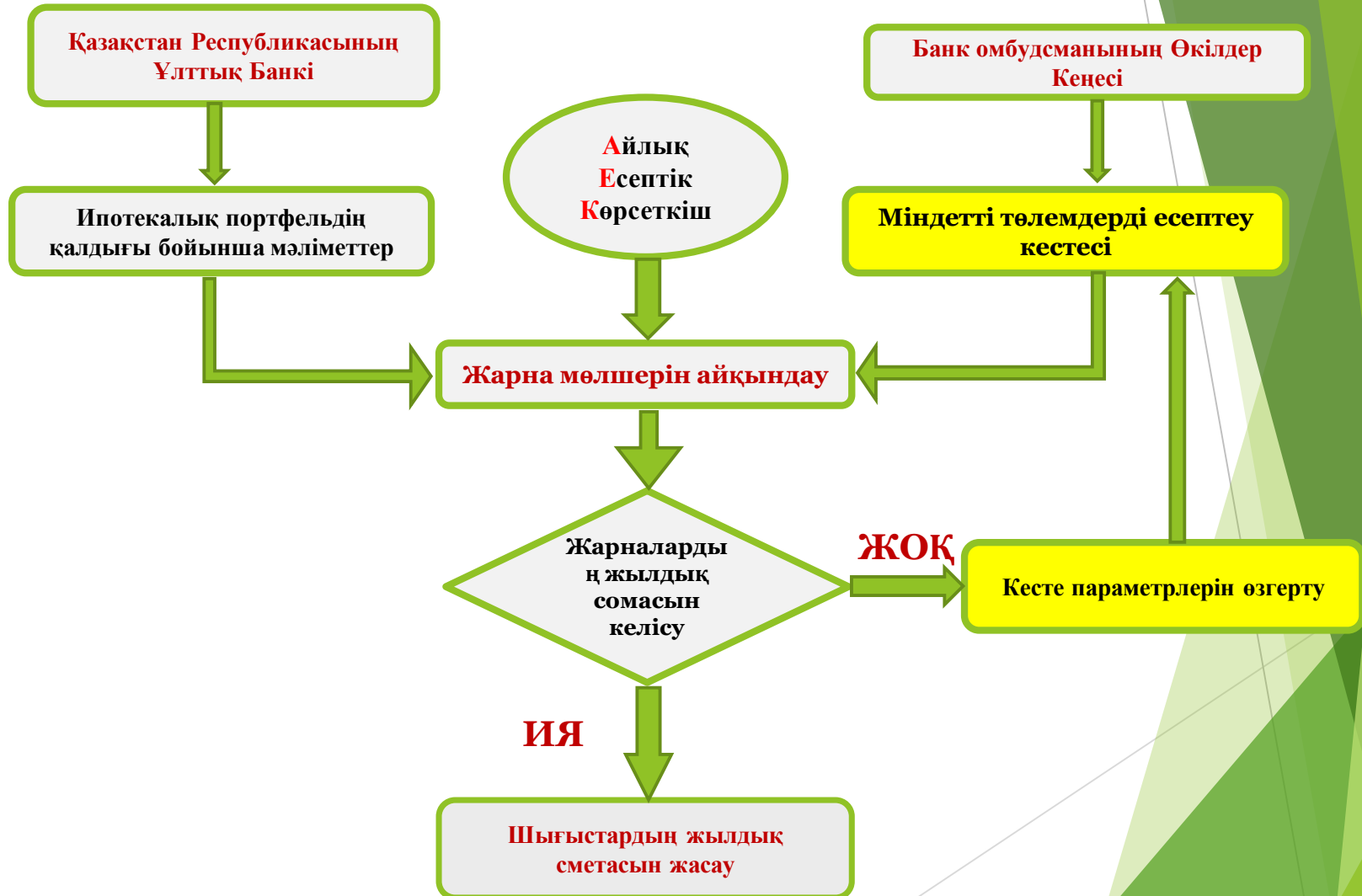
*Банк омбудсманының қызметін қаржыландыру және
шығыстар сметасын бекіту тәртібі туралы*

**2017 ЖЫЛҒА АРНАЛҒАН МІНДЕТТІ АЙ САЙЫНҒЫ ЖАРНАЛАРДЫ ЕСЕПТЕУ
ТӘРТІБІ**

Атауы	Ипотекалық портфельдің қалдығы (млрд. теңге)	АЕК саны
1 санат	0,5 дейін	10 АЕК
2 санат	0,5-тен 1 дейін	18 АЕК
3 санат	1-ден 50 дейін	36 АЕК + 2 АЕК әрбір 1 млрд. үшін.
4 санат	51-ден 100 дейін	134 АЕК + 0,75 АЕК әрбір 1 млрд. үшін. 50 млрд.-тан асатын
5 санат	101 жоғары	171,50 АЕК + 0,25 АЕК әрбір 1 млрд. үшін. 100 млрд.-тан асатын Макс.175 АЕК

Қызметті қаржыландыру және шығыстар сметасын бекіту тәртібі туралы

Шығыстардың жылдық сметасын қалыптастыру схемасы



Өкілдер Кеңесінің отырысы

Назарларыңызға рахмет!