

Банк омбудсманының 2019 жылғы қызметінің қорытындылары туралы есеп.

2019 жылы менің өндірісіме қарыз алушылардан 1111 өтініш келіп түсті. Оның ішінде, «Нұр Отан» партиясының Орталық қоғамдық қабылдауымен ынтымақтастық туралы Меморандумға сәйкес Партияның Астанадағы Қоғамдық қабылдауында және еліміздің облыс орталықтарында 155 қарыз алушы қабылданды, Банк омбудсманының кеңсесінде жеке қабылдау 204 қарыз алушымен кездесу өткізілді.

Презентацияның бірінші диаграммасы бойынша банк омбудсманының өтініштері бойынша жалпы динамика сақталаталғанын көруге болады.

Дәстүрлі пошта арқылы 27 өтініш келіп түсті, WhatsApp мессенджер - 41, электрондық пошта - 62, телефон арқылы - 510, сондай-ақ онлайн режимде сайтқа - 112, жеке қабылдаулар барысында - 204 қарыз алушыдан өтініштер келіп түсті.

Қарыздың мақсатты мақсаты бөлінісінде статистика мынадай - 518 өтініш ипотекалық қарыздар бойынша келіп түсті және тұтынушылық қарыздар бойынша осындай мөлшерде. Өзге мәселелер - 75 өтініш.

ЕДБ және қалалар бөлінісіндегі өтініштер бойынша 2019 жылғы есеп. Бұл кестелер ешқандай экономикалық немесе саяси жүктеме көтермейді. Банк омбудсманы үшін қандай банкпен келіспеушілік туындағанына қарамастан, қарыз алушының - жеке тұлғаның өтініші басты фактор болып табылады.

Бұдан әрі Сіз ипотекалық қарыздар бойынша статистиканы көре аласыз. Келіп түскен 518 өтініштің 86-сы сот істеріне қатысты болды. Заң бойынша, менің мұндай өтініштерді қарауға құқығым жоқ, бірақ кез келген жағдайда менің білімім мен қызметкерлерімнің білімі шеңберінде мұндай қарыз алушыға кеңес беріледі, сот талқылауының заңдық салдары түсіндіріледі. Қалған 432 өтініш бойынша 6 іс ашылды, олар бойынша реттеу туралы хаттамамен 5 іс жабылды, біреуі жұмыста. Қалған 426 бойынша қарыз алушылармен консультациялар өткізіліп, банк іс-әрекеттерінің заңдылығына қатысты түсіндірмелер берілді, қалыптасқан жағдайдан шығу бойынша қандай да бір ұсыныстар берілді.

Сіздерге ҚР Жоғарғы сотының қамқорлығымен жүргізілетін «Банк омбудсманы және банк дауларын сотқа дейін реттеу» пилоттық жобасы туралы біраз егжей-тегжейлі айтқым келеді. 2019 жылы Сот төрелігі академиясында осы мәселе бойынша алдын ала кездесу өткізілді және жыл бойы менің қатысуыммен Қазақстанның түрлі өңірлерімен 8 дөңгелек үстел өткізілді, оларды ҚР Жоғарғы Сотының тапсырмасы бойынша Өңірлердің облыстық соттары ұйымдастырды.

Осы кездесулер барысында ҚР Ұлттық банкінің өңірлік филиалдары мен екінші деңгейлі банктердің қатысуымен банктік қарыздар бойынша дауларды сотқа дейін реттеудің практикасы мен заңнамалық аспектілері және осы кезеңдегі банктік омбудсман институтының рөлі қаралды.

Биылғы жылы біз қарыз алушы мен банк арасындағы келіспеушіліктерді реттеуге ғана қатысып қоймай, жауапкер ретінде сотқа қатысуға және қарыз алушылардың пайдасына қабылданған өз шешімдерінің заңдылығын қорғауға тура келді.

Жақында екі жеке тұлғаның, дәлірек айтқанда қарыз алу сәтінде қарыз алушының асырауындағы балалардың кепілдіктерін кепілдікті қамтамасыз ету құрамынан босату жөніндегі менің шешіміме шағымдану туралы банктің сот талабы бойынша сот процесі аяқталды.

2019 жылғы 12 қыркүйекте Алматы қаласы Бостандық аудандық сотының шешімімен Банк омбудсманының шешімімен заңды деп танылды. Банк тарапынан Банк омбудсманына қойылған талап-арызды қанағаттандырудан бас тартылды.

Алматы қалалық сотының азаматтық істер жөніндегі апелляциялық алқасының 09.01.2020 жылғы қаулысымен Бостандық аудандық сотының шешімі өзгеріссіз қалдырылды, апелляциялық шағым қанағаттандырылмады.

Есепті жылдың тамыз айында мен банктің қарыз алушысының мүдделерін қорғау туралы шешім қабылдадым, ол Банктің қарызды мерзімінен бұрын қайтару, мемлекет сыйлықақысын 400 мың теңгеден астам мөлшерде қайтару және қарыз алушының тұрғын үй жағдайын жақсартуға арналған қарызды мақсатсыз пайдаланғаны үшін 600 мың теңге мөлшерінде айыппұл санкцияларын салу туралы хабарламасымен келіспеуіне байланысты өтініш жасады.

Банк менің шешімімді елемей, мені сотқа бермекші! Істің артын бағамыз. Жұмыс регламентіне сәйкес қарыз алушылармен көшпелі кездесулер өткізілді. Іссапарлар Шымкент, Атырау, Өскемен қалаларында жүзеге асырылды, ай сайынғы негізде Нұр-Сұлтан қаласындағы «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесінде қабылдаулар өткізілді.

Банк омбудсманы кеңсесінің қызметкерлері Армения Республикасында өткізілген форумдар мен халықаралық конференцияларға қатысты - «Төртінші өнеркәсіптік революция және қаржы нарықтары» халықаралық конференциясы, сондай-ақ мен Қазақстанның атынан мүшесі болып табылатын халықаралық қаржы омбудсмандары ұйымы өткізетін жыл сайынғы «INFO Net 2019» конференциясына қатыстым.

Банк омбудсманының Face Book әлеуметтік желісіндегі парақшасы белсенді дамуда. Мен қатысқан сапарлар туралы есептер мен іс-шаралар, жарияланымдар мен сұхбаттар www.bank-ombudsman.kz сайттыңда орналастырылған. Банк омбудсманының сайтының функционалы пысықталып, кеңейтілуде.