

Банк омбудсманының 2020 жылғы қызметінің қорытындылары туралы есеп.

2020 жылы менің өндірісіме қарыз алушылардан 684 өтініш келіп түсті, Банк омбудсманының кеңсесінде 47 қарыз алушымен жеке қабылдау жүргізілді, бұл өткен жылғы деңгейден 40% -ға төмен.

Презентацияның бірінші диаграммасы бойынша Банк омбудсманының өтініштері бойынша жалпы динамика сақталып отырғанын, бірақ елдегі эпидемиологиялық жағдайға байланысты алдыңғы кезеңдерден сәл төмен екенін көруге болады. Біз жылды жақсы бастадық, қаңтар айында өткен 2019 жылмен бірдей, ақпан айы өтініштер саны бойынша 2019 жылдың көрсеткіштерінен де асып түсті, бірақ, өкінішке орай, ҚР-да жүргізілген карантинге байланысты наурыз айынан бастап күрт құлдырады. тиісінше Банк омбудсманының кеңсесіндегі сияқты жеке қабылдаулар , «Нұр Отан» партиясының аймақтардағы қоғамдық қабылдаулары және ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің қоғамдық қабылдаулары тоқтатылды. Біріншісі, маусым және шілде айларында негізінен несиелерді өтеу бойынша берілген кейінге қалдырудан туындаған өтініштердің ұлғаюы жүріп жатыр. Негізінен өтініштердің жалпы динамикасы өткен жылмен салыстырғанда 40% -ға азайды.

Телефон арқылы 349 өтініш, онлайн режимде сайтқа 201 өтініш, жеке қабылдаулар барысында 47 қарыз алушының өтініші, мессенджер WhatsApp -25 өтініш, электрондық пошта арқылы 40 өтініш, дәстүрлі пошта арқылы 11 өтініш, «Нұр Отан» партиясының қоғамдық қабылдау бөлмелері арқылы 11 өтініш келіп түсті.

Қарыздың мақсатты мақсаты бөлінісінде статистика мынадай - 205 өтініш ипотекалық қарыздар бойынша келіп түсті. Кепілсіз жеке тұтыну қарыздары бойынша өтініштер көлемі 161 айналымға дейін төмендеді, бұл ретте микроқаржы ұйымдары берген қарыздар бойынша өтініштер өсуі байқалады. Коллекторлық қызмет пен өзге де мәселелер бойынша көп сұрақтар келіп түсті - 318 өтініш.

ЕДБ және қалалар бөлінісіндегі өтініштер бойынша 2020 жылға арналған есеп. Бұл кестелер ешқандай экономикалық немесе саяси жүктеме көтермейді. Егер менің және менің қызметкерлерімнің жеке қабылдау жүргізу үшін өңірлерге шығуға мүмкіндігі болса, өтініштер саны әлдеқайда көп болар еді. 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 205 өтініштің 71-і сот ісіне 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. Сот шешімі болғанның өзінде, қарыз алушының мемлекеттік қайта қаржыландыру бағдарламасына ену мүмкіндігі бар екенін бәріміз білеміз.

Қалған 194 бойынша қарыз алушылармен консультациялар өткізіліп, банк іс-әрекеттерінің заңдылығына қатысты түсіндірмелер берілді, қалыптасқан жағдайдан шығу бойынша қандай да бір ұсыныстар берілді. Қарыз алушылардан басқа бізге басқа инстанциялар да жүгінді. Адам құқықтары жөніндегі орталықтан 3 өтініш келіп түсті, олар қаралып, қарыз алушылардың пайдасына шешілді. Президент Әкімшілігінен бір өтініш келіп түсті , жан-жақты қаралып, толық жауап берілді , сондай-ақ нормативтік

актілерді әзірлеуге байланысты Еуразиялық экономикалық одақтан өтініш болды және кейіннен халықаралық конференция өткізілді, мен баяндама жасадым.

Бізге және «Қазақстанның тұрғын үй құрылыс жинақ банкі» АҚ-ға мұрагерлікке қатысты сауалмен жүгінді. Қалған 134 өтініш бойынша 11 іс ашылды, олар бойынша реттеу туралы хаттамамен 4 іс аяқталды, 7 өтініш бойынша жұмыс жүргізілуде.

Өткен жылы мен Сізге Жоғарғы соттың қамқорлығымен «Банк омбудсманы және банк дауларын сотқа дейін реттеу» пилоттық жобасы басталғанын айттым. 2019 жылы талап-арыздар саны күрт өсті, барлық банктік даулардың үлес салмағы қаралып жатқан істердің жалпы көлемінің 30% асты, бұл осы жағдайдан шығудың шешімдерін іздестіруге себеп болды. Сот төрелігі академиясында баяндама аясында мен Банк омбудсманының институтын, оның заңнамалық базасы мен өкілеттіктерін таныстырдым. 2019 жылы жоба аясында көптеген кездесулер мен дөңгелек үстелдер өткізілді.

2020 жыл түрлі шараларға толы болды, тек қатысу форматы өзгерді - қашықтықтан. 2020 жыл ішінде

Қазақстанның әртүрлі өңірлерімен және соттарымен 5 дөңгелек үстел өткізілді, онда банктік қарыздар бойынша дауларды сотқа дейін реттеудің практикасы мен заңнамалық аспектілері және осы кезеңдегі банк омбудсманы институтының рөлі қаралды. Бұл түсіндіру жұмыстарының нәтижелері, ешбір күмәнсіз, сот корпусы банктік қарыздар бойынша талап-арыздарды қарау кезінде дауларды сотқа дейінгі реттеу сапасына көбірек назар аудара бастады. Бұл туралы ҚР Жоғарғы сотының ресми статистикасында айтылады, Жоғарғы сот судьясы Е.Т. Мақсұттың айтуынша, 2020 жылғы маусымда банк даулары бойынша талап арыздарды қараудан бас тарту саны 40% -ға ұлғайды.

Регламентке сәйкес қарыз алушылармен көшпелі кездесулер өткізілді. Алайда эпидемиологиялық жағдайға байланысты тек елордада және Петропавл қаласында ғана көшпелі қабылдаулар жүргізілді.

Сотқа дейінгі реттеу тақырыбында дәріспен Каспий қоғамдық университетіне жол түсті.

Қашықтықтан жасалған форматта мен Қазақстан Республикасы мүшесі болып табылатын халықаралық қаржы омбудсмандары ұйымы өткізетін жыл сайынғы «INFO Net 2020» конференциясына қатыстым.

Сондай-ақ, Еуразиялық экономикалық одақ пен Салымшылардың құқықтарын қорғау қорының қолдауымен «Қаржылық қауіпсіздік аумағы» халықаралық конференциясы өткізіліп, мен дауларды сотқа дейін реттеу жөнінде баяндама жасадым.

Сондай-ақ, 18.08.2020 жылы ҚР Банк омбудсманы Е.Д. Сиырбаев пен РФ Бас қаржы өкілі Ю.В. Воронинин арасында ынтымақтастық туралы келісім жасалып, оның шеңберінде қаржы қызметтерін тұтынушылар мен қаржы ұйымдары арасындағы дауларды ақпарат алмасу арқылы шешу тиімділігін жетілдіру мақсатында жан-жақты өзара іс-қимылды қамтамасыз ету туралы келісімге қол жеткізілгенін атап өткім келеді.

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