



Заседание Совета представителей Банковского омбудсмана

г. Алматы



Заседание Совета Представителей

СОСТАВ СОВЕТА ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ БАНКОВСКОГО ОМБУДСМАНА НА 01.01.2021 год

| № п/п | Наименование |
|-------|--|
| 1 | Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка |
| 2 | АО «Банк ЦентрКредит» |
| 3 | АО «Банк«Kassa Nova» ДБ АО «ForteBank»/АО «Фридом Финанс» |
| 4 | АО «Народный Банк Казахстана» |
| 5 | АО «ForteBank» |
| 6 | АО «First Heartland Jýsan Bank» |
| 7 | ДБ АО «Сбербанк России» |
| 8 | АО «АТФ Банк» |
| 9 | АО «Евразийский банк» |
| 10 | АО «Kaspi Bank» |
| 11 | АО «Altyn Bank» (Дочерний банк China Citic Bank Corporation Limited) |
| 12 | АО «Нурбанк» |
| 13 | АО «Asia Credit Bank» |
| 14 | АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк» |
| 15 | ДО АО Банк ВТБ (Казахстан) |
| 16 | АО «Банк «Bank RBK» |
| 17 | АО «Ситибанк Казахстан» |
| 18 | АО ДБ «Альфа-Банк» |
| 19 | АО ДБ «Банк Китая в Казахстане» |
| 20 | АО «Capital Bank Kazakhstan» |
| 21 | ДБ АО «КЗИ Банк» |
| 22 | АО «Шинхан Банк Казахстана» |
| 23 | АО ИО «Казахстанская Ипотечная Компания» |
| 24 | Союз ОО «Ел бірлігі» |



Заседание Совета Представителей

СОСТАВ СОВЕТА ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ БАНКОВСКОГО ОМБУДСМАНА НА 2021 ГОД





Заседание Совета Представителей

Изменения в составе Совета представителей в 2020 году

Постановлением Правления №80 от 17 сентября 2020 года Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка АО «Tengri Bank» лишен лицензии на проведение банковских и иных операций.

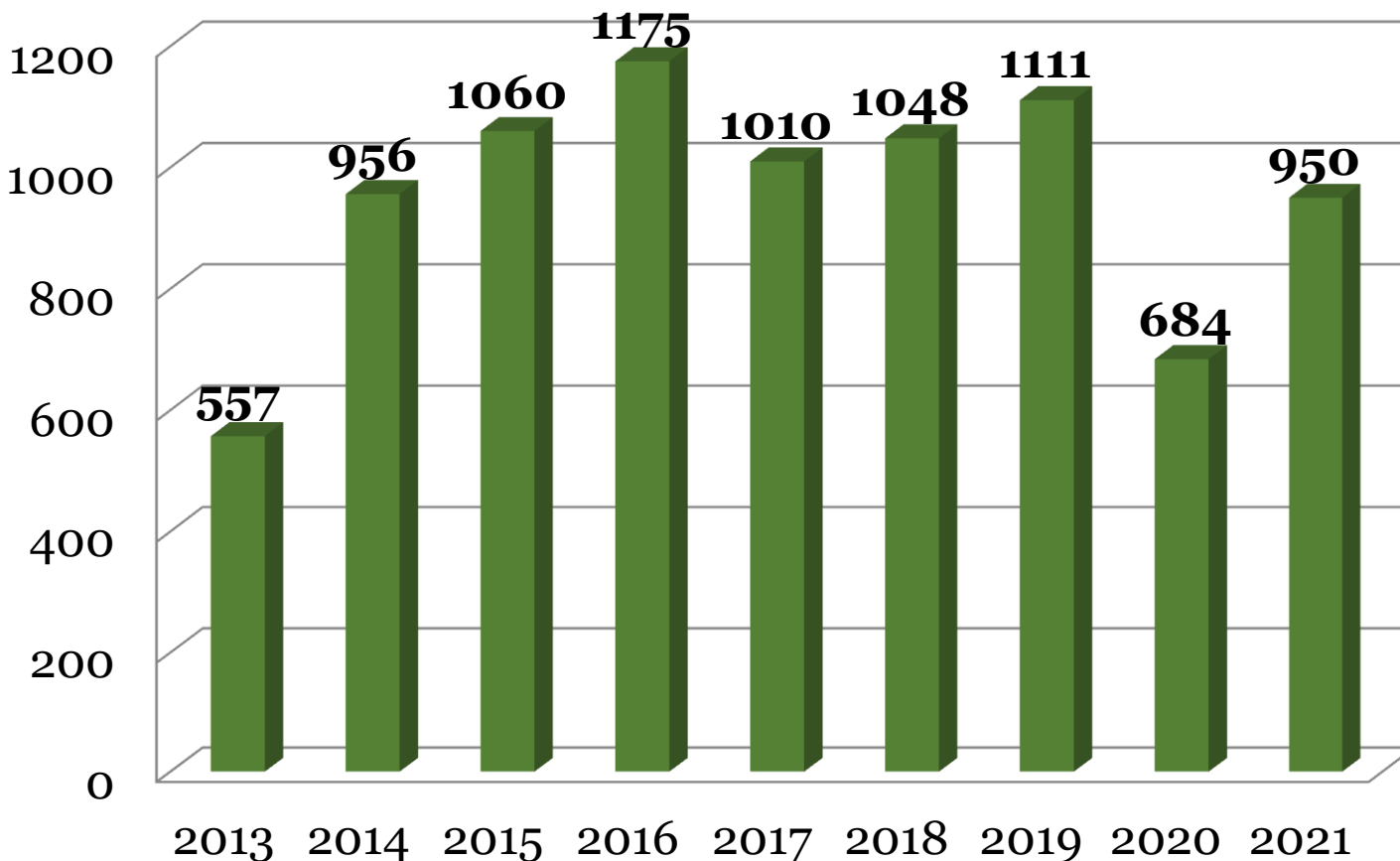
Правлением Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка принято постановление № 123 от 14 декабря 2020 года «О выдаче Акционерному обществу «Фридом Финанс» разрешения на приобретение дочерней организации – Акционерного общества «Банк Kassa Nova» (Дочерний банк Акционерного общества «ForteBank»).

20 декабря 2020 года была проведена перерегистрация акционерного общества «Жилищный строительный сберегательный банк Казахстана» на акционерное общество «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк».



Заседание Совета Представителей

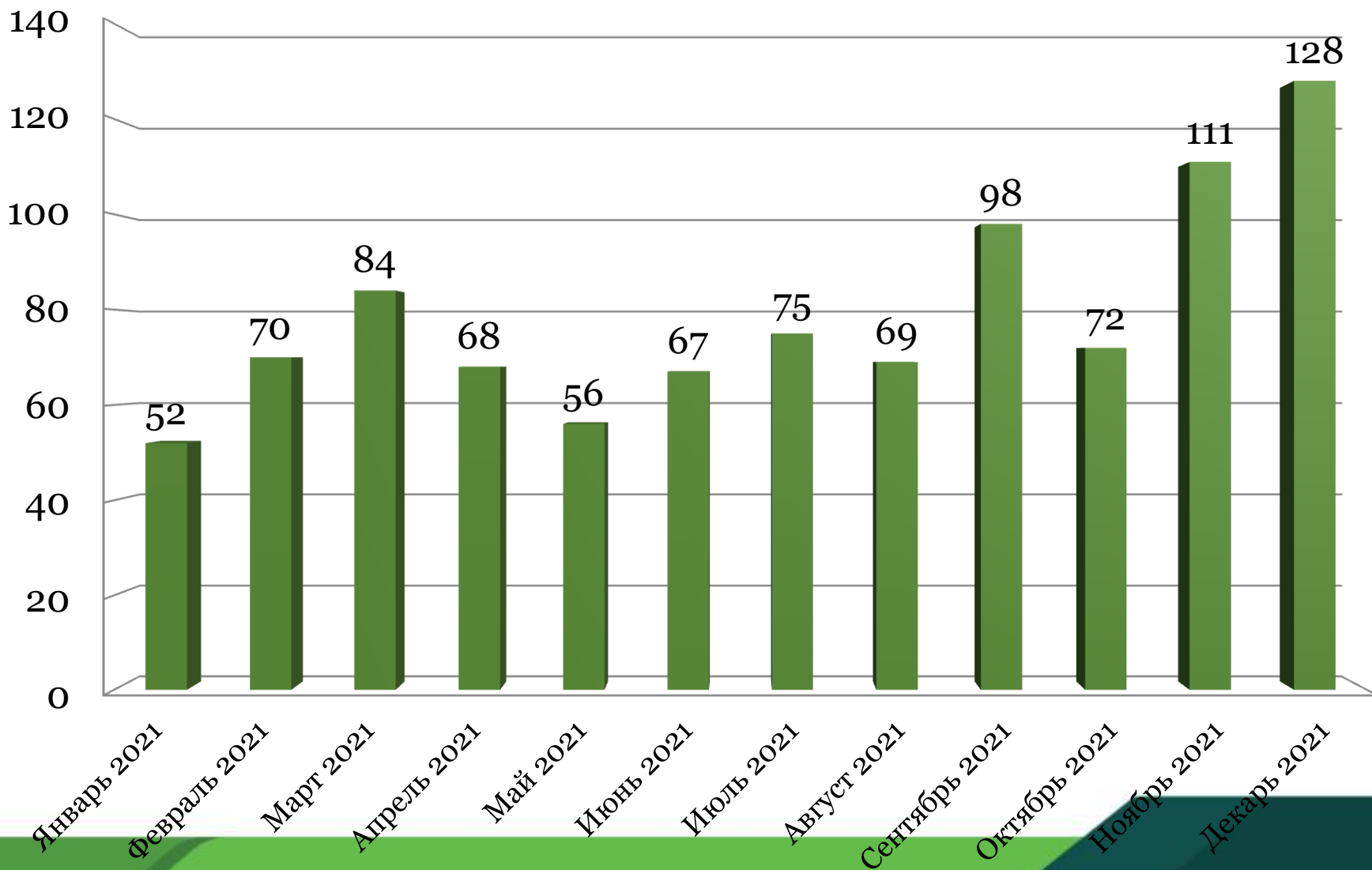
Сравнительный анализ по количеству обращений
с 2013 по 2021 год
Общее количество 8551





Заседание Совета Представителей

Динамика принятых обращений за 2021 год
Общее количество обращений - 950

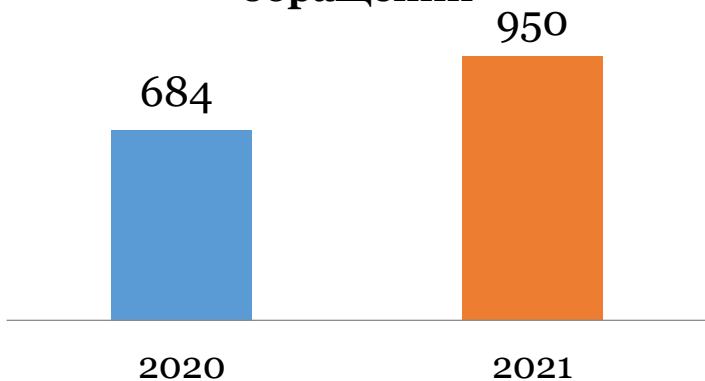




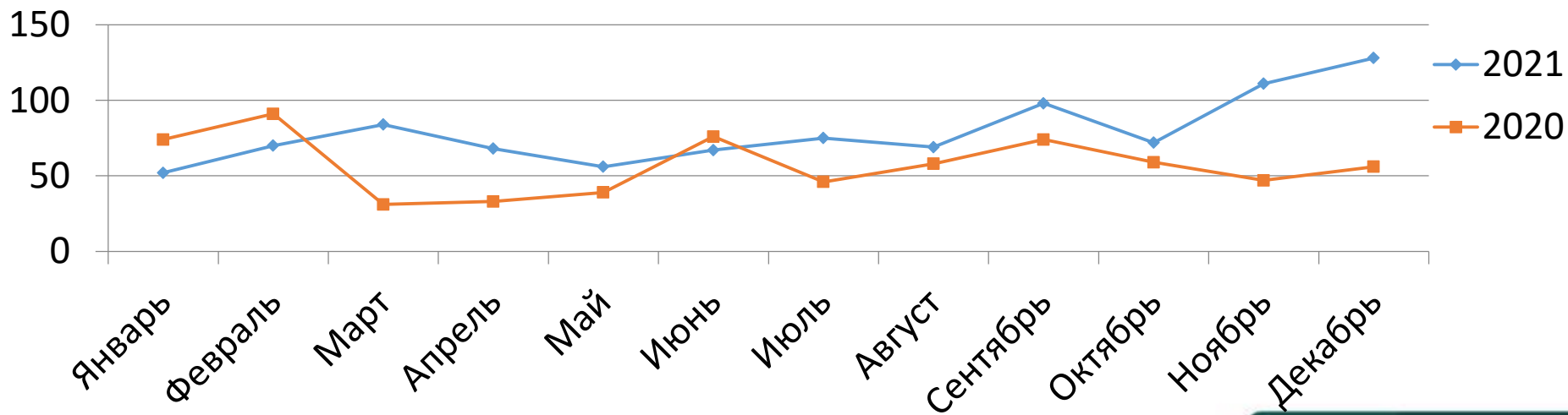
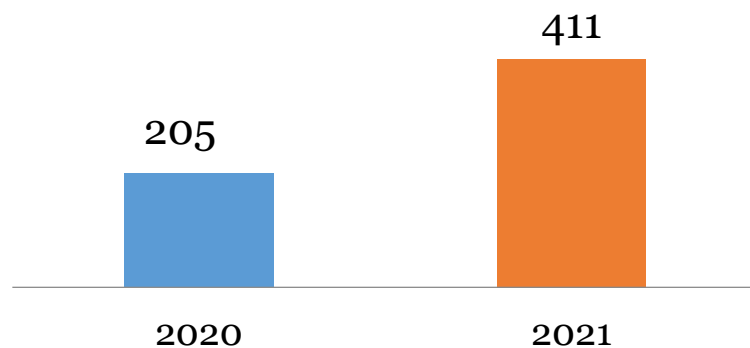
Заседание Совета Представителей

Сравнительный анализ 2020 и 2021 года

Общее количество обращений



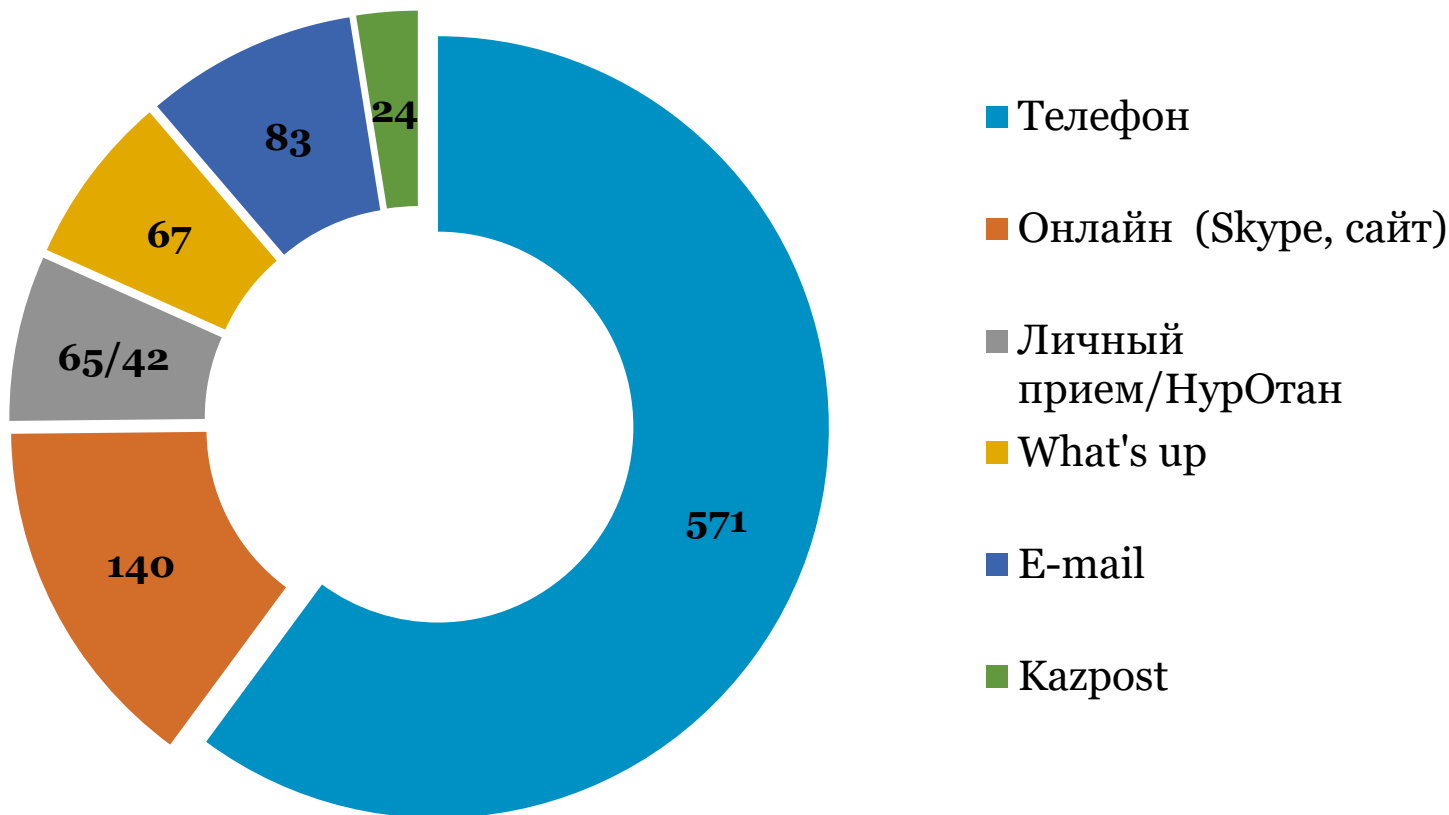
Сравнение по ипотечным займам





Заседание Совета Представителей

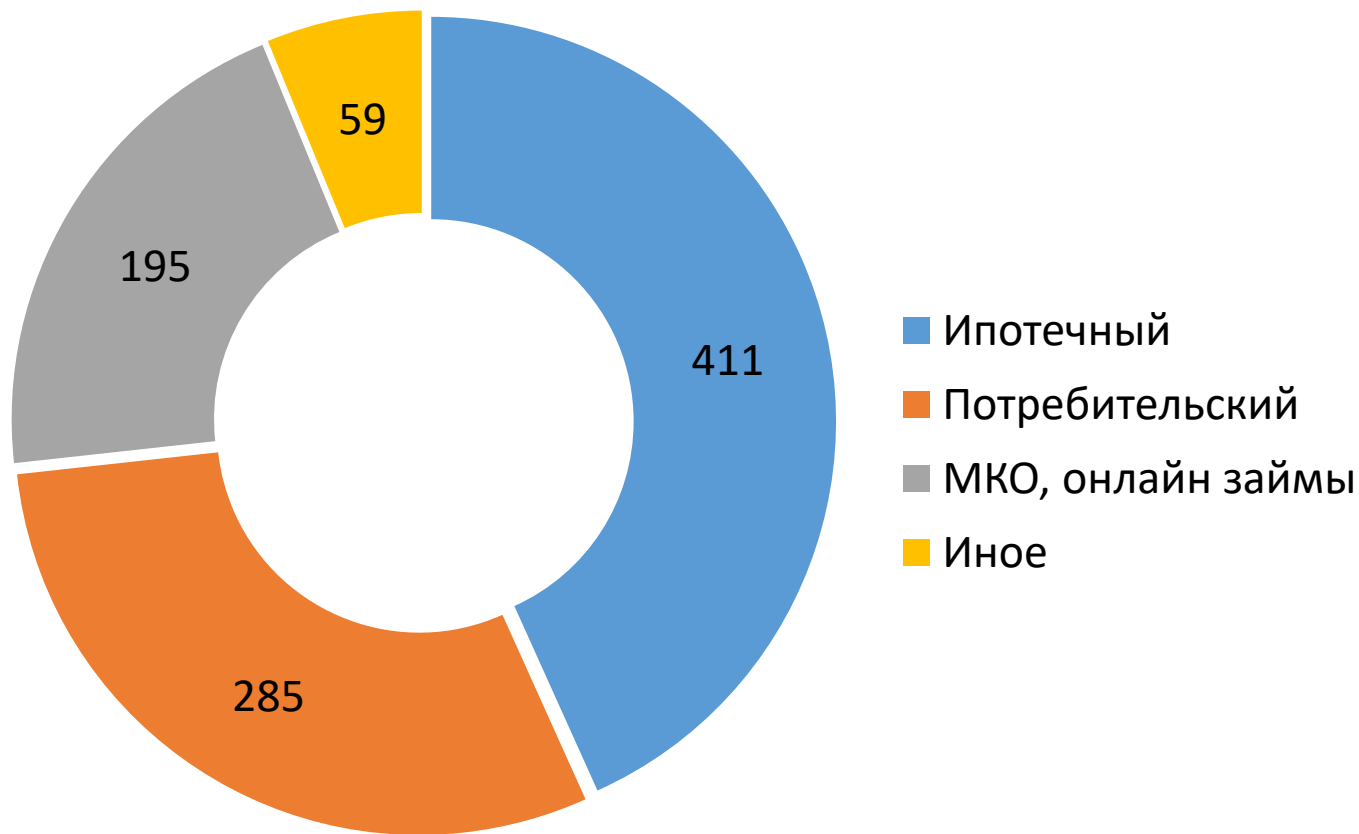
Общее количество обращений - 950





Заседание Совета Представителей

Количество обращений в разрезе целевого назначения займов



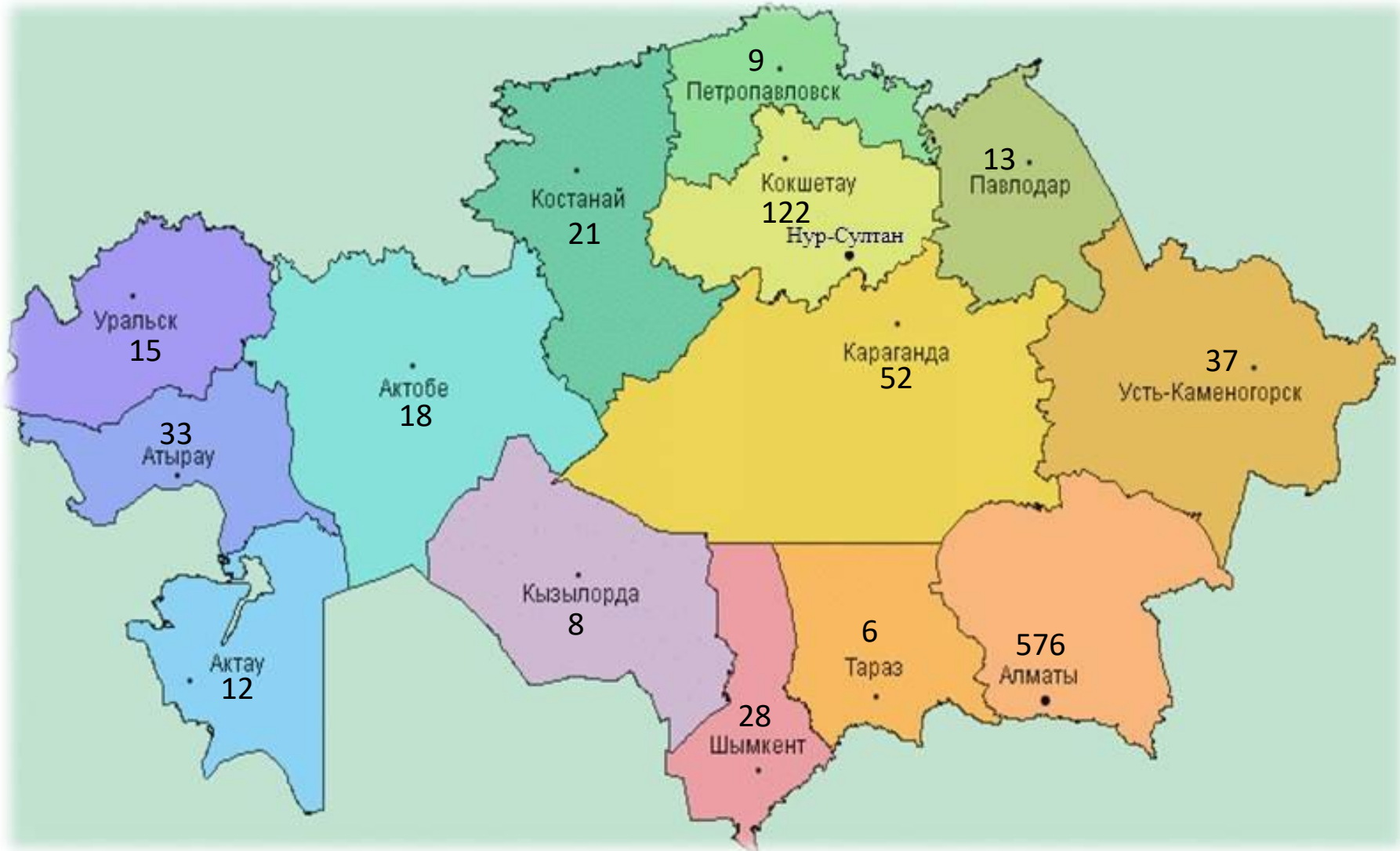


Отчет по обращениям в разрезе БВУ

| | Наименование | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---------------|--|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|
| 1 | АО «Forte bank» | 33 | 138 | 103 | 148 | 125 | 127 | 98 | 51 | 102 |
| 2 | АО «Kaspi Bank» | 11 | 73 | 33 | 58 | 125 | 124 | 111 | 59 | 122 |
| 3 | АО «Казком» | 22 | 69 | 93 | 173 | 106 | 181 | - | - | - |
| 4 | АО «Банк ЦентрКредит» | 19 | 75 | 93 | 106 | 71 | 75 | 83 | 62 | 62 |
| 5 | АО «АТФ Банк» | 26 | 69 | 90 | 94 | 64 | 50 | 53 | 26 | 53 |
| 6 | АО «Народный банк Казахстана» | 22 | 54 | 96 | 43 | 48 | 89 | 146 | 74 | 165 |
| 7 | АО «Евразийский банк» | 2 | 27 | 24 | 38 | 35 | 18 | 37 | 21 | 26 |
| 8 | АО ДБ «Сбербанк» | 3 | 8 | 10 | 4 | 24 | 49 | 45 | 23 | 44 |
| 9 | АО «First Heartland Jusan Bank» | 0 | 1 | 0 | 3 | 23 | 0 | 27 | 7 | 11 |
| 10 | АО «Хоум Кредит Банк» | 0 | 14 | 6 | 2 | 21 | 22 | 62 | 15 | 21 |
| 11 | АО «Жилстройсбербанк Отбасы банк» | 6 | 11 | 14 | 17 | 17 | 18 | 22 | 12 | 17 |
| 12 | АО «Банк«Kassa Nova» ДБ АО "ForteBank» | 0 | 9 | 9 | 36 | 14 | 22 | 11 | 10 | 4 |
| 13 | АО «Цеснабанк» | 14 | 11 | 35 | 32 | 11 | 16 | - | - | 1 |
| 14 | АО«Казахстанская Жилищ.Компания» | 0 | 3 | 5 | 7 | 11 | 5 | 5 | 1 | 6 |
| 15 | АО «Altyn Bank»(ДБ China Citic Bank) | 0 | 2 | 3 | 5 | 9 | 4 | 6 | 4 | 5 |
| 16 | АО «Банк Астана» | 5 | 9 | 1 | 5 | 7 | 28 | 10 | 3 | 13 |
| 17 | АО «Альфа Банк» | 0 | 0 | 1 | 4 | 5 | 4 | 8 | 6 | 12 |
| 18 | АО «Нурбанк» | 2 | 12 | 8 | 7 | 5 | 14 | 4 | 2 | 15 |
| 19 | АО «Astana Investment group» | 6 | 25 | 12 | - | 4 | 4 | 11 | - | - |
| 20 | АО «RBK Bank» | | | | | 4 | 12 | 16 | 4 | 14 |
| 21 | АО «Казинвестбанк» | 0 | 5 | 0 | 1 | 3 | 0 | 1 | - | - |
| 22 | АО «Delta Bank» | 0 | 0 | 5 | 2 | 2 | 2 | - | - | - |
| 23 | ДО АО «Банк ВТБ» (Казахстан) | 0 | 6 | 2 | 3 | 2 | 5 | 10 | 5 | 13 |
| 24 | АО ДБ «KZI банк» | 0 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | - | 2 |
| 25 | АО «Tengri Bank» | | | | | 1 | 3 | 2 | 5 | 1 |
| 26 | АО «Qazaq Banki» | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | - |
| 27 | АО «АФ Ипотека» | 0 | 0 | 5 | - | 0 | 0 | 0 | 3 | - |
| 28 | АО «AsiaCredit Bank» | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 7 | 7 | 14 | 4 |
| 29 | АО «Capital Bank» | | | | | | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 30 | МКО, коллекторские компании, online займы | 259 | 211 | 435 | 381 | 272 | 161 | 332 | 275 | 235 |
| 31 | ФН «Самрук-Казына» | | | | | | 2 | - | | |
| ИТОГО: | | 442 | 945 | 1174 | 1173 | 1010 | 1048 | 1111 | 684 | 950 |



География обращений

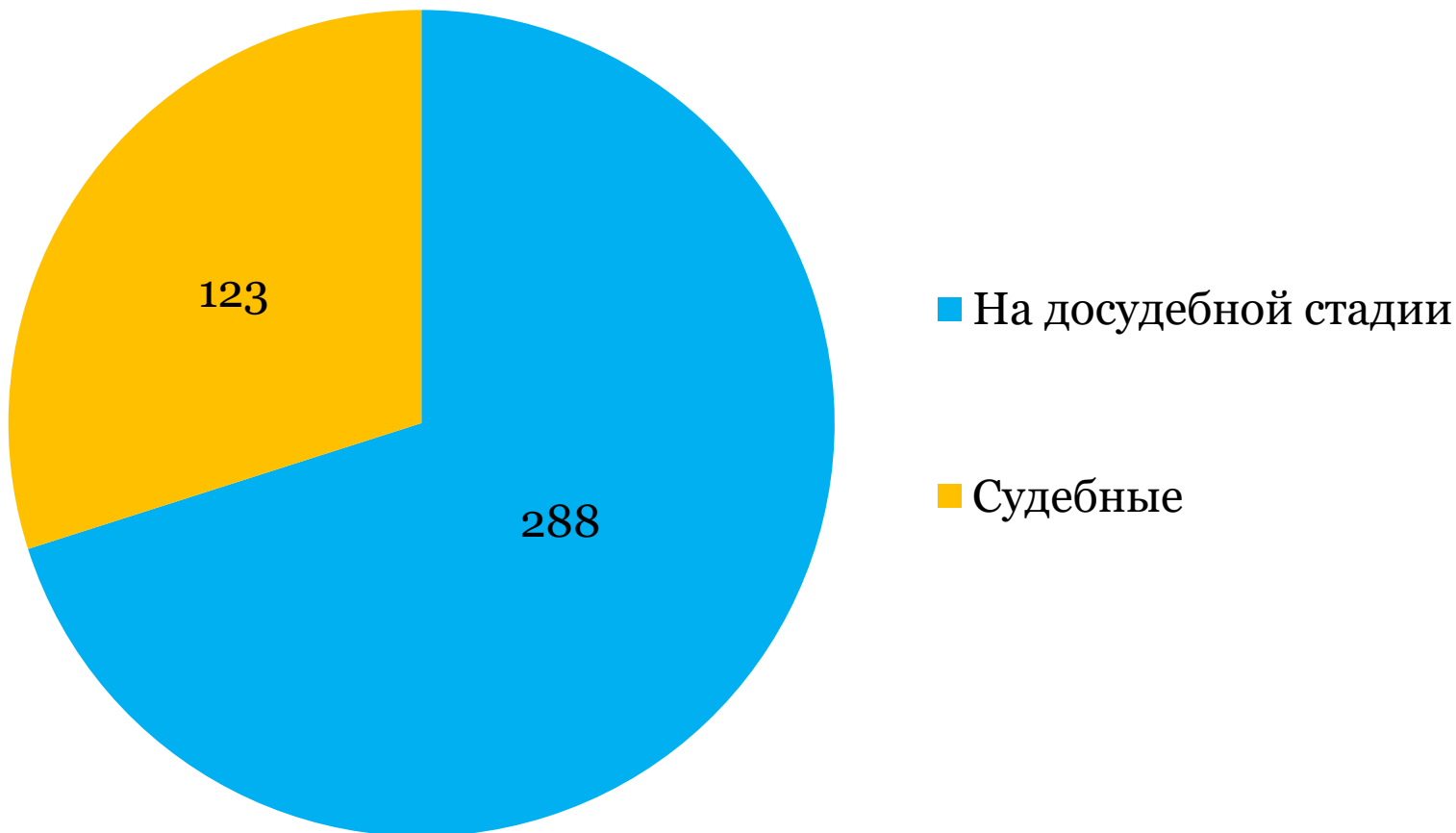




Заседание Совета Представителей

Урегулировано разногласий по ипотечным займам

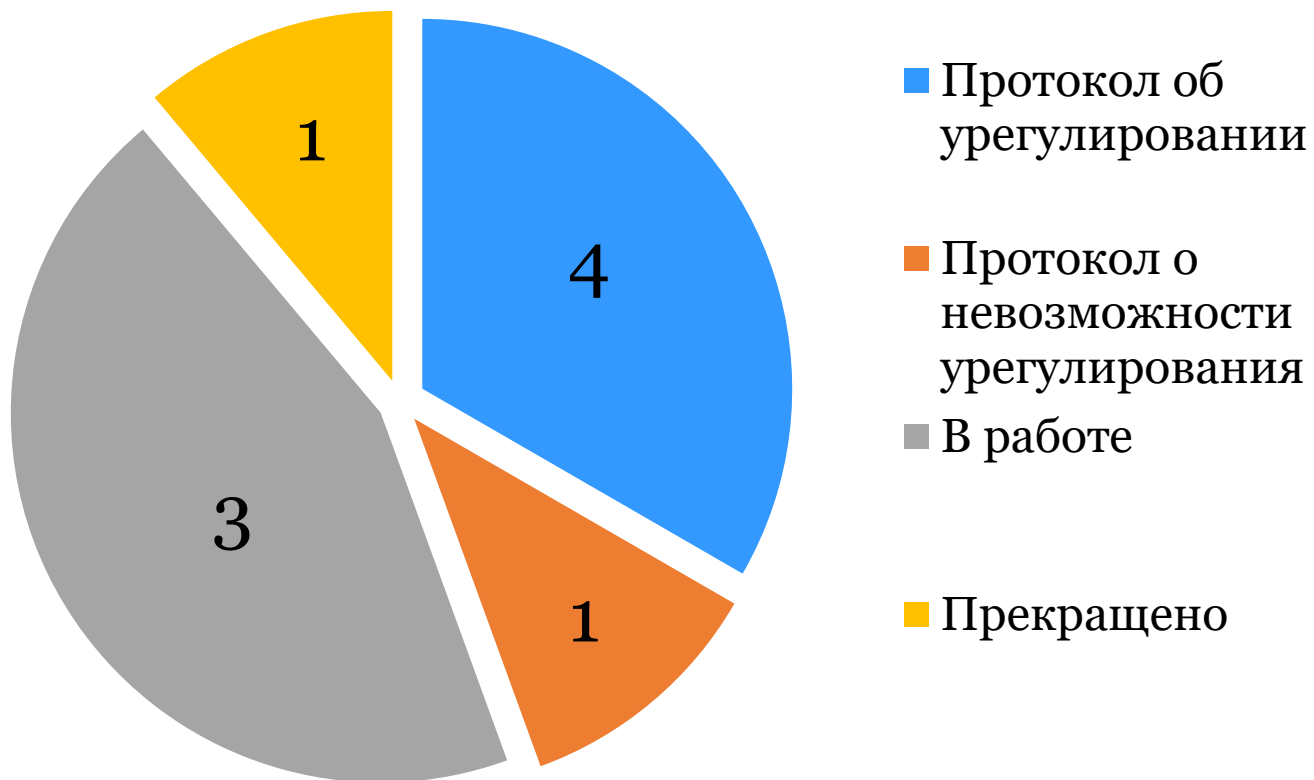
Поступило обращений по ипотечным займам - 411





Заседание Совета Представителей

За 2021 год открыто 9 дел по разногласиям





Значимые мероприятия

| № | Дата | Мероприятие | Организаторы | Место проведения |
|---|------------|--|--|------------------|
| 1 | 12.02.2021 | Рабочее совещание по активизации применения примирительных процедур при разрешении банковских споров | Восточно-Казахстанский областной суд | Онлайн |
| 2 | 22.02.2021 | Вебинар «Благополучие – через призму персонала» | INFO Network | Онлайн |
| 3 | 27.04.2021 | Круглый стол на тему: «Вопросы досудебного урегулирования споров вытекающих из банковских договоров» | Специализированный межрайонный экономический суд Кызылординской области | Онлайн |
| 4 | 05.08.2021 | Прием граждан | Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан» | Онлайн |
| 5 | 23.09.2021 | Круглый стол на тему: «Вопросы досудебного урегулирования споров» | Мангистауский областной суд | Онлайн |
| 6 | 23.09.2021 | Подписание Меморандума о взаимопонимании и сотрудничестве | Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка | г. Алматы |



Значимые мероприятия

| № | Дата | Мероприятие | Организаторы | Место проведения |
|----|---------------------------|--|--|------------------|
| 7 | 29.09.2021 | Ежегодная конференция финансовых омбудсманов «INFO Network-2021» | INFO NETWORK | Онлайн |
| 8 | 06.10.2021 -07.10.2021 | V международная конференция «Территория финансовой безопасности-2021» | Федеральный общественно-государственный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров и Евразийская экономическая комиссия | Онлайн |
| 9 | 29.10.2021 | Круглый стол на тему «Актуальные вопросы изменений в законодательство по вопросам досудебного порядка урегулирования споров» | Бостандыкский суд г. Алматы | Онлайн |
| 10 | 17.11.2021 | Вебинар на тему: «Консенсус в банковских спорах» | Информационная система «Параграф» | г. Алматы |
| 11 | 23.11.2021 | Прием граждан | Банковский омбудсман и Республиканская Общественная приемная Партии «Нур Отан» | Онлайн |
| 12 | 30.11.2021 | Первая Международная онлайн-конференция с участием финансовых омбудсменов государств ЕАЭС в г. Москва | Служба финансового уполномоченного Российской Федерации | Онлайн |



Сайт Банковского омбудсмана www.bank-ombudsman.kz

**БАНКОВСКИЙ
ОМБУДСМАН**
УСТУПЧИВАЯ РАДИКАЦИЯ

www.bank-ombudsman.kz

office@bank-ombudsman.kz

Кызыл | Юрты | Btgen

+7 (727) 261-22-16

+7 (708) 983-30-16

+7 (727) 983-30-16

Главная О нас Программа рефинансирования Нормативная база Регламент Финансовая грамотность Контакты



Институт Банковского омбудсмана – гарант качества предоставляемых финансовых услуг

Услуги Банковского Омбудсмана предоставляются БЕСПЛАТНО



**БАНКОВСКИЙ
ОМБУДСМАН**
УСТУПЧИВАЯ РАДИКАЦИЯ

Исходя из 1-го Закона РК «О Банке и банковской деятельности в РК»
«Банковским омбудсманом является независимая и своей деятельности финансово грамот, осуществляющая урегулирование споров между клиентами, финансовыми институтами и банками, а также между банками и банками - финансовыми лидерами»

Подать обращение

Запись на прием

Оставить отзыв

Дорогие друзья!

Я рад приветствовать вас на сайте Банковского омбудсмана!

Современный мир невозможен без цивилизованных взаимоотношений продавца и покупателя, заемщика и кредитора, без кредита доверия друг к другу.

Понятно, что в банковских договорах невозможно предусмотреть все разнообразие жизненных ситуаций, в том числе и неблагоприятные для выполнения взаимных обязательств.

Банковский омбудсман не оставит Вас один на один с возникшей проблемой. Мы поможем ограндить полученный вами кредит доверием!



Есенбек Сәйтбаев
(Председатель)



Урегулирование разногласий



Офис Банковского омбудсмана



Видео

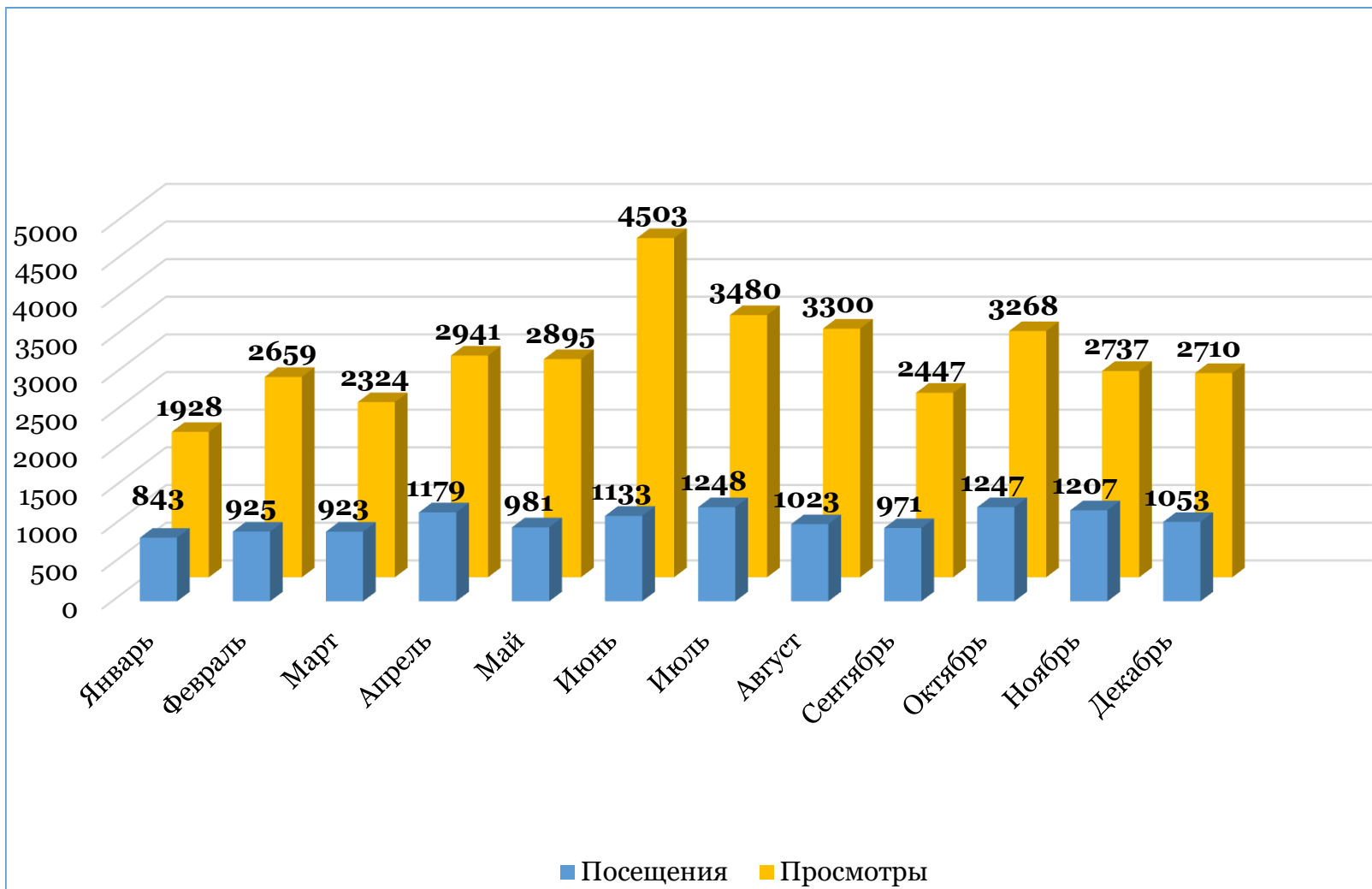


Международное сотрудничество

НОВОСТИ Актуальные новости



Статистика просмотра и посещения сайта www.bank-ombudsman.kz



Данные hotlog на 31.12.2021 г.



О порядке финансирования деятельности и утверждение сметы расходов

«В целях надлежащего исполнения возложенных функций деятельность банковского омбудсмана финансируется за счет обязательных взносов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, входящих в совет представителей».

Ст. 40-4 п.2. Закона РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

- Порядок финансирования деятельности служит для перераспределения нагрузки по содержанию офиса банковского омбудсмана между членами Совета представителей и определения размера обязательного взноса его участника.
- Размер ежемесячного обязательного взноса участника напрямую зависит от размера его ипотечного портфеля пересчитанного на количество МРП по специальной таблице.
- Базовым параметром таблицы является количество МРП заданное первому миллиарду тенге ипотечного портфеля.
- Расчет обязательных ежемесячных взносов производится по данным Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка по статье «Остатки по ипотечным займам, выданным банками второго уровня» и «Остатки по выданным займам на покупку недвижимости» по ипотечным компаниям по состоянию на 01.12.2021 года.

Расчет суммы взносов и сметы расходов





Порядок расчета обязательных ежемесячных взносов на 2021 год

| Наименование | Остаток ипотечного портфеля (млрд.тнг.) | Количество МРП |
|--------------|---|---|
| Категория 1 | до 0,5 | 10 МРП |
| Категория 2 | от 0,5 - 1 | 15 МРП |
| Категория 3 | от 1 - 50 | 26 МРП+ 1,5 МРП за 1 млрд. превышающий 1 млрд. |
| Категория 4 | от 51 - 100 | 100,5 МРП+1 МРП за 1 млрд. превышающий 50 млрд. |
| Категория 5 | от 101 | 149,73 МРП+0,225 за 1 млрд. превышающий 100 млрд. Максимально - 180 МРП |

* Примечание:

1. Расчет обязательных ежемесячных взносов производится по данным Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка по статье «Остатки по ипотечным займам, выданным банками второго уровня» и «Остатки по выданным займам на покупку недвижимости» по ипотечным компаниям по состоянию на 01.12.2021 года;
2. Общественные организации и Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка – без оплаты ежемесячных взносов.



Таблица исчисления обязательных ежемесячных взносов на 2021 год

| Категория 3 | | Категория 4 | | Категория 5 | | | | | | | | | |
|-------------|-------|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|-------------|-----|
| млрд. тенге | МРП | млрд. тенге | МРП | млрд. тенге | МРП | млрд. тенге | МРП | млрд. тенге | МРП | млрд. тенге | МРП | млрд. тенге | МРП |
| 1 | 26,00 | 51 | 100,50 | 101 | 149,73 | 151 | 160,98 | 201 | 172,22 | 251 | 183,47 | | |
| 2 | 27,50 | 52 | 101,50 | 102 | 149,95 | 152 | 161,20 | 202 | 172,45 | 252 | 183,70 | | |
| 3 | 29,00 | 53 | 102,50 | 103 | 150,18 | 153 | 161,43 | 203 | 172,67 | 253 | 183,92 | | |
| 4 | 30,50 | 54 | 103,50 | 104 | 150,40 | 154 | 161,65 | 204 | 172,90 | 254 | 184,15 | | |
| 5 | 32,00 | 55 | 104,50 | 105 | 150,63 | 155 | 161,88 | 205 | 173,12 | 255 | 184,37 | | |
| 6 | 33,50 | 56 | 105,50 | 106 | 150,85 | 156 | 162,10 | 206 | 173,35 | 256 | 184,60 | | |
| 7 | 35,00 | 57 | 106,50 | 107 | 151,08 | 157 | 162,33 | 207 | 173,57 | 257 | 184,82 | | |
| 8 | 36,50 | 58 | 107,50 | 108 | 151,30 | 158 | 162,55 | 208 | 173,80 | 258 | 185,05 | | |
| 9 | 38,00 | 59 | 108,50 | 109 | 151,53 | 159 | 162,78 | 209 | 174,02 | 259 | 185,27 | | |
| 10 | 39,50 | 60 | 109,50 | 110 | 151,75 | 160 | 163,00 | 210 | 174,25 | 260 | 185,50 | | |
| 11 | 41,00 | 61 | 110,50 | 111 | 151,98 | 161 | 163,23 | 211 | 174,47 | 261 | 185,72 | | |
| 12 | 42,50 | 62 | 111,50 | 112 | 152,20 | 162 | 163,45 | 212 | 174,70 | 262 | 185,95 | | |
| 13 | 44,00 | 63 | 112,50 | 113 | 152,43 | 163 | 163,68 | 213 | 174,92 | 263 | 186,17 | | |
| 14 | 45,50 | 64 | 113,50 | 114 | 152,65 | 164 | 163,90 | 214 | 175,15 | 264 | 186,40 | | |
| 15 | 47,00 | 65 | 114,50 | 115 | 152,88 | 165 | 164,13 | 215 | 175,37 | 265 | 186,62 | | |
| 16 | 48,50 | 66 | 115,50 | 116 | 153,10 | 166 | 164,35 | 216 | 175,60 | 266 | 186,85 | | |
| 17 | 50,00 | 67 | 116,50 | 117 | 153,33 | 167 | 164,58 | 217 | 175,82 | 267 | 187,07 | | |
| 18 | 51,50 | 68 | 117,50 | 118 | 153,55 | 168 | 164,80 | 218 | 176,05 | 268 | 187,30 | | |
| 19 | 53,00 | 69 | 118,50 | 119 | 153,78 | 169 | 165,03 | 219 | 176,27 | 269 | 187,52 | | |
| 20 | 54,50 | 70 | 119,50 | 120 | 154,00 | 170 | 165,25 | 220 | 176,50 | 270 | 187,75 | | |
| 21 | 56,00 | 71 | 120,50 | 121 | 154,23 | 171 | 165,48 | 221 | 176,72 | 271 | 187,97 | | |
| 22 | 57,50 | 72 | 121,50 | 122 | 154,45 | 172 | 165,70 | 222 | 176,95 | 272 | 188,20 | | |
| 23 | 59,00 | 73 | 122,50 | 123 | 154,68 | 173 | 165,93 | 223 | 177,17 | 273 | 188,42 | | |
| 24 | 60,50 | 74 | 123,50 | 124 | 154,90 | 174 | 166,15 | 224 | 177,40 | 274 | 188,65 | | |
| 25 | 62,00 | 75 | 124,50 | 125 | 155,13 | 175 | 166,38 | 225 | 177,62 | 275 | 188,87 | | |
| 26 | 63,50 | 76 | 125,50 | 126 | 155,35 | 176 | 166,60 | 226 | 177,85 | 276 | 189,10 | | |
| 27 | 65,00 | 77 | 126,50 | 127 | 155,58 | 177 | 166,83 | 227 | 178,07 | 277 | 189,32 | | |
| 28 | 66,50 | 78 | 127,50 | 128 | 155,80 | 178 | 167,05 | 228 | 178,30 | 278 | 189,55 | | |
| 29 | 68,00 | 79 | 128,50 | 129 | 156,03 | 179 | 167,28 | 229 | 178,52 | 279 | 189,77 | | |
| 30 | 69,50 | 80 | 129,50 | 130 | 156,25 | 180 | 167,50 | 230 | 178,75 | 280 | 190,00 | | |
| 31 | 71,00 | 81 | 130,50 | 131 | 156,48 | 181 | 167,73 | 231 | 178,97 | 281 | 190,22 | | |
| 32 | 72,50 | 82 | 131,50 | 132 | 156,70 | 182 | 167,95 | 232 | 179,20 | 282 | 190,45 | | |
| 33 | 74,00 | 83 | 132,50 | 133 | 156,93 | 183 | 168,18 | 233 | 179,42 | 283 | 190,67 | | |
| 34 | 75,50 | 84 | 133,50 | 134 | 157,15 | 184 | 168,40 | 234 | 179,65 | 284 | 190,90 | | |
| 35 | 77,00 | 85 | 134,50 | 135 | 157,38 | 185 | 168,63 | 235 | 179,87 | 285 | 191,12 | | |
| 36 | 78,50 | 86 | 135,50 | 136 | 157,60 | 186 | 168,85 | 236 | 180,10 | 286 | 191,35 | | |
| 37 | 80,00 | 87 | 136,50 | 137 | 157,83 | 187 | 169,08 | 237 | 180,32 | 287 | 191,57 | | |
| 38 | 81,50 | 88 | 137,50 | 138 | 158,05 | 188 | 169,30 | 238 | 180,55 | 288 | 191,80 | | |
| 39 | 83,00 | 89 | 138,50 | 139 | 158,28 | 189 | 169,52 | 239 | 180,77 | 289 | 192,02 | | |
| 40 | 84,50 | 90 | 139,50 | 140 | 158,50 | 190 | 169,75 | 240 | 181,00 | 290 | 192,25 | | |
| 41 | 86,00 | 91 | 140,50 | 141 | 158,73 | 191 | 169,97 | 241 | 181,22 | 291 | 192,47 | | |
| 42 | 87,50 | 92 | 141,50 | 142 | 158,95 | 192 | 170,20 | 242 | 181,45 | 292 | 192,70 | | |
| 43 | 89,00 | 93 | 142,50 | 143 | 159,18 | 193 | 170,42 | 243 | 181,67 | 293 | 192,92 | | |
| 44 | 90,50 | 94 | 143,50 | 144 | 159,40 | 194 | 170,65 | 244 | 181,90 | 294 | 193,15 | | |
| 45 | 92,00 | 95 | 144,50 | 145 | 159,63 | 195 | 170,87 | 245 | 182,12 | 295 | 193,37 | | |
| 46 | 93,50 | 96 | 145,50 | 146 | 159,85 | 196 | 171,10 | 246 | 182,35 | 296 | 193,60 | | |
| 47 | 95,00 | 97 | 146,50 | 147 | 160,08 | 197 | 171,32 | 247 | 182,57 | 297 | 193,82 | | |
| 48 | 96,50 | 98 | 147,50 | 148 | 160,30 | 198 | 171,55 | 248 | 182,80 | 298 | 194,05 | | |
| 49 | 98,00 | 99 | 148,50 | 149 | 160,53 | 199 | 171,77 | 249 | 183,02 | 299 | 194,27 | | |
| 50 | 99,50 | 100 | 149,50 | 150 | 160,75 | 200 | 172,00 | 250 | 183,25 | 300 | 194,50 | | |



Заседание Совета Представителей

Спасибо за внимание!