



# Заседание Совета представителей Банковского омбудсмана

г. Алматы



## СОСТАВ СОВЕТА ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ БАНКОВСКОГО ОМБУДСМАНА НА 01.01.2023 год

№ п/п	Наименование
1	Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка
2	АО «Банк ЦентрКредит»
3	АО «Банк Фридом Финанс Казахстан»
4	АО «Народный Банк Казахстана»
5	АО «ForteBank»
6	АО «First Heartland Jusan Bank»
7	АО «Bereke Bank»
8	АО «Евразийский банк»
9	АО «Kaspi Bank»
10	АО «Altyn Bank» (Дочерний банк China Citic Bank Corporation Limited)
11	АО «Нурбанк»
12	АО «Жилищный строительный сберегательный банк «Отбасы банк»
13	ДО АО Банк ВТБ (Казахстан)
14	АО «Банк «Bank RBK»
15	ДБ АО «КЗИ Банк»
16	АО «Шинхан Банк Казахстан»
17	АО «Казахстанская Жилищная Компания»
18	Союз ОО «Ел бірлігі»



## СОСТАВ СОВЕТА ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ БАНКОВСКОГО ОМБУДСМАНА НА 2022 ГОД





## О составе Совета представителей

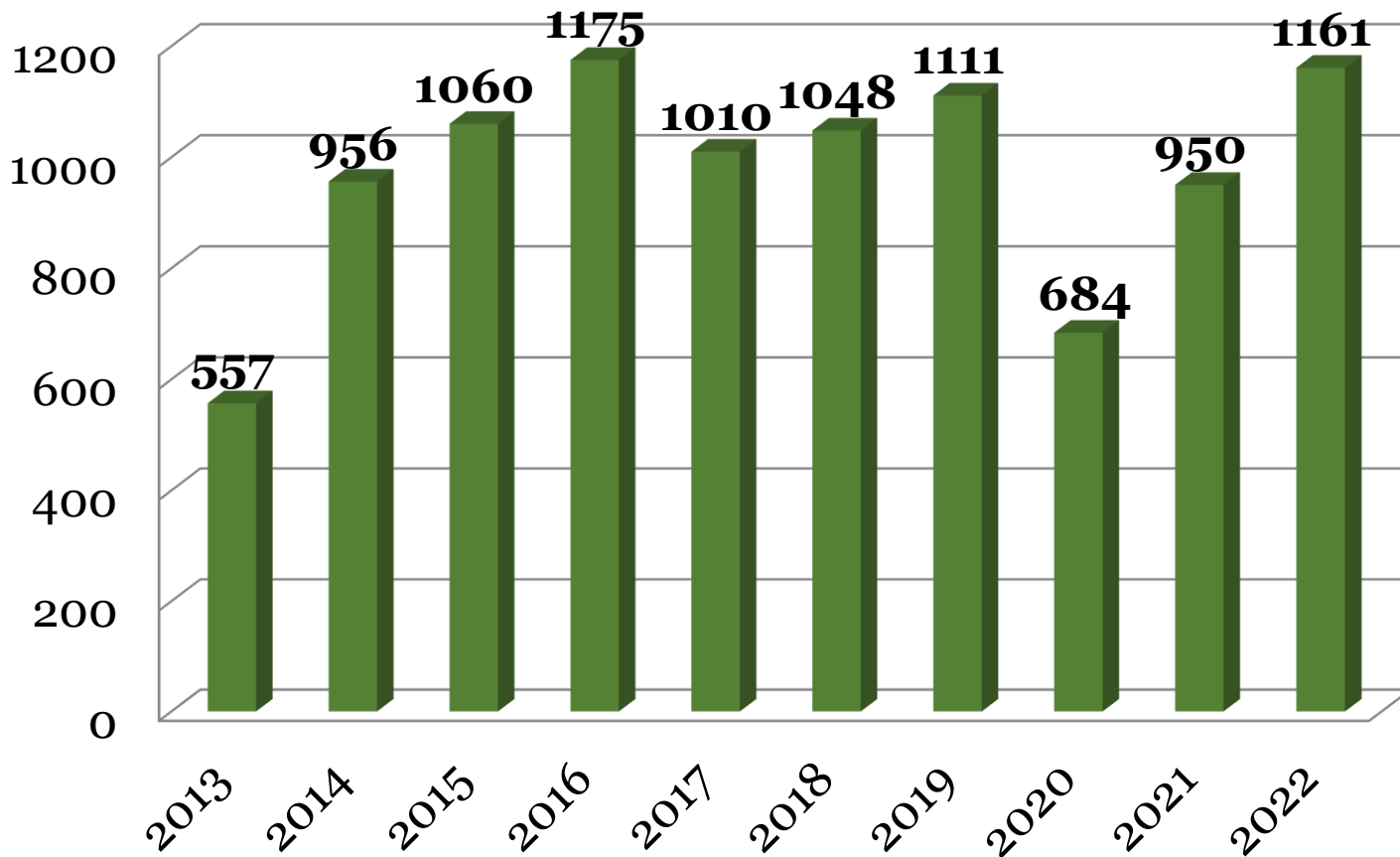
**АО ДБ «Альфа-Банк»** в соответствии с приказом заместителя Председателя Агентства от 23 мая 2022 года № 198 переоформлена лицензия на проведение банковских и иных операций, предусмотренных банковским законодательством, и осуществление деятельности на рынке ценных бумаг в связи с изменением наименования юридического лица – лицензиата на Акционерное общество «Eco Center Bank» (Дочерний банк АО «Банк ЦентрКредит»).

**АО «Eco Center Bank»** (Дочерний банк АО «Банк ЦентрКредит») в соответствии с приказом Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка № 393 от 03 октября 2022г. прекращено действие лицензии, на проведение банковских и иных операций, предусмотренных банковским законодательством Республики Казахстан, и осуществление деятельности на рынке ценных бумаг, в связи с добровольным возвратом.

**ДБ АО «Сбербанк России»** в соответствии с приказом Агентства № 366 от 20 сентября 2022 года переоформлена лицензия на проведение банковских и иных операций, предусмотренных банковским законодательством, и осуществление деятельности на рынке ценных бумаг в связи с изменением наименования юридического лица – лицензиата на Акционерное общество «Bereke Bank».

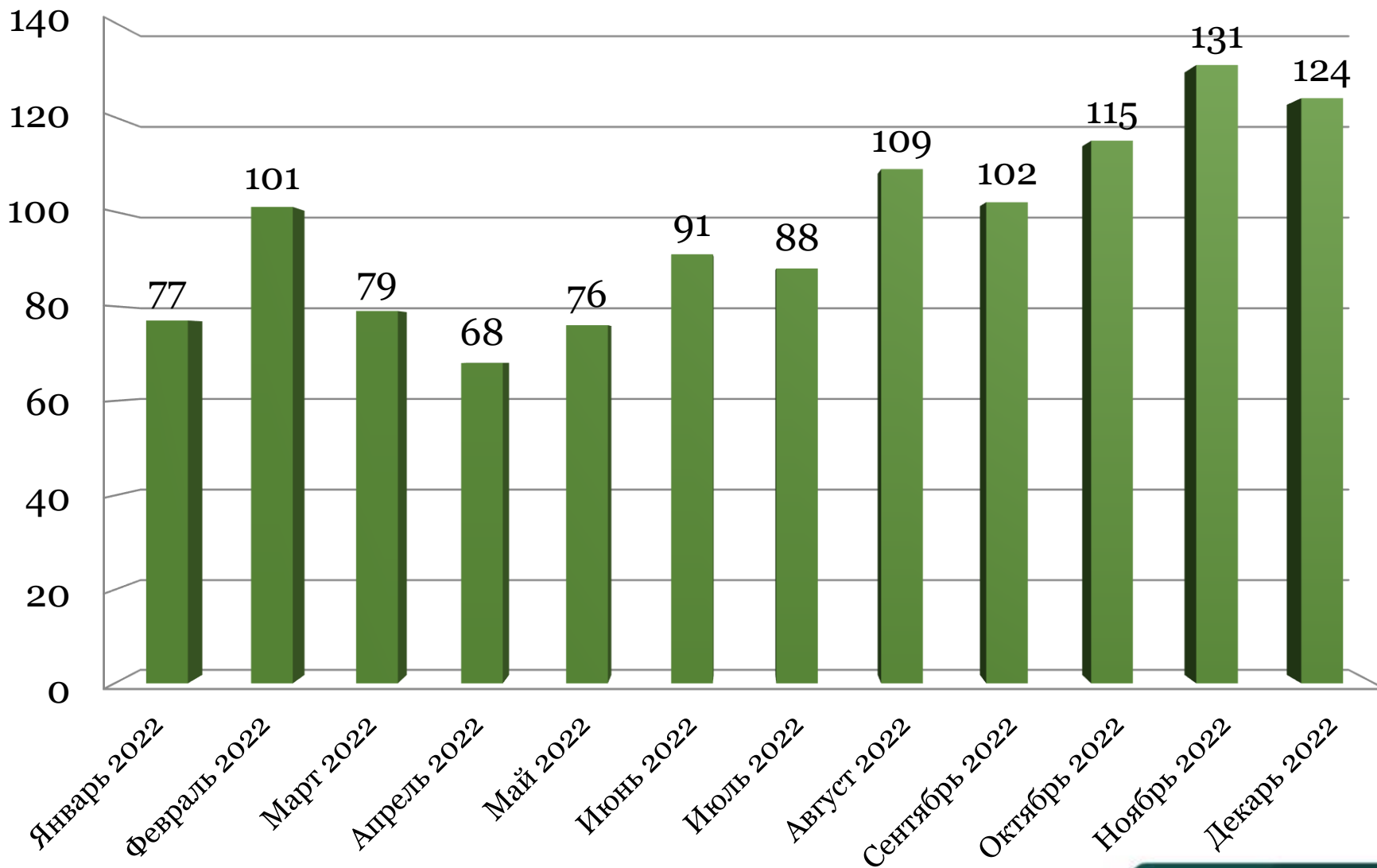


## Сравнительный анализ по количеству обращений с 2013 по 2022 год Общее количество 9712





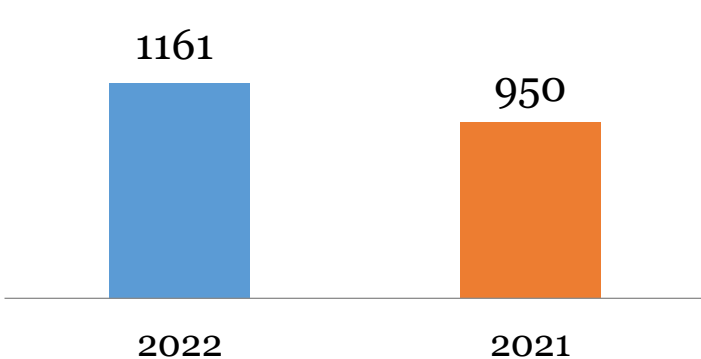
## Динамика принятых обращений за 2022 год Общее количество обращений - 1161



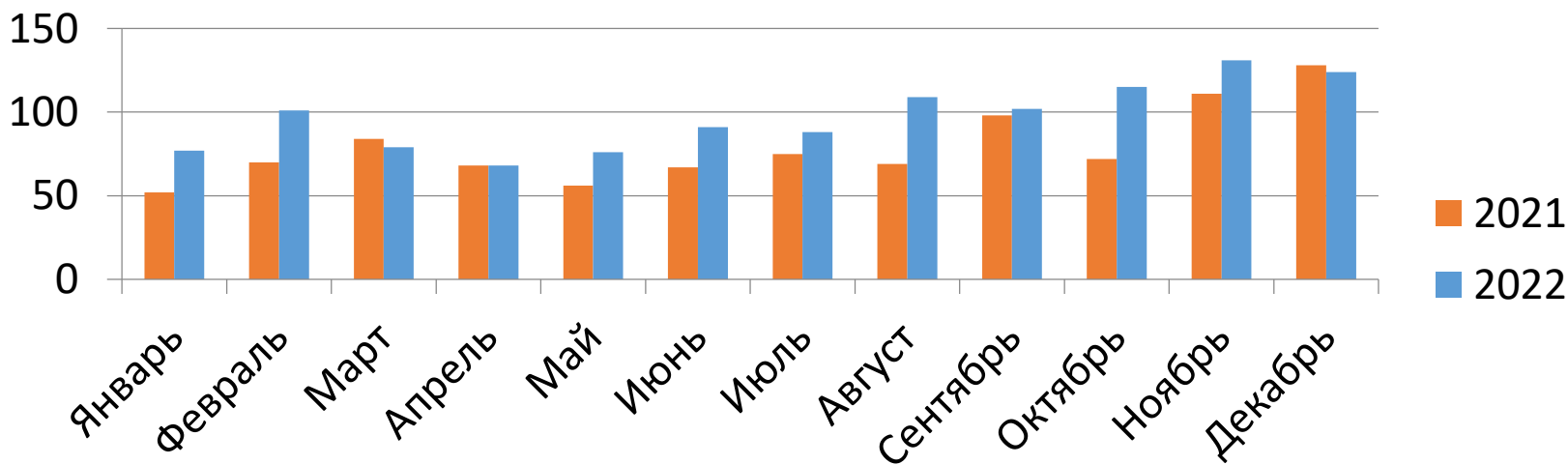
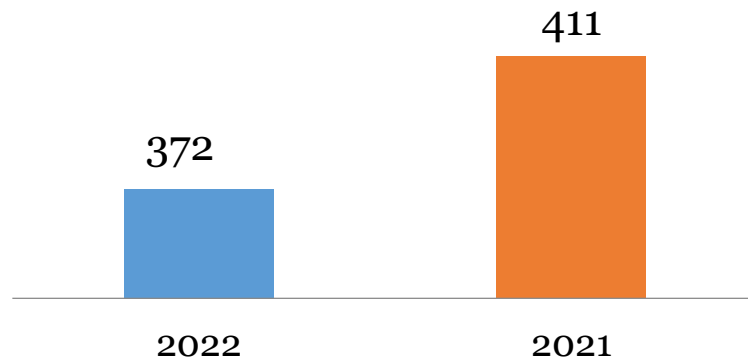


## Сравнительный анализ 2022 и 2021 года

### Общее количество обращений

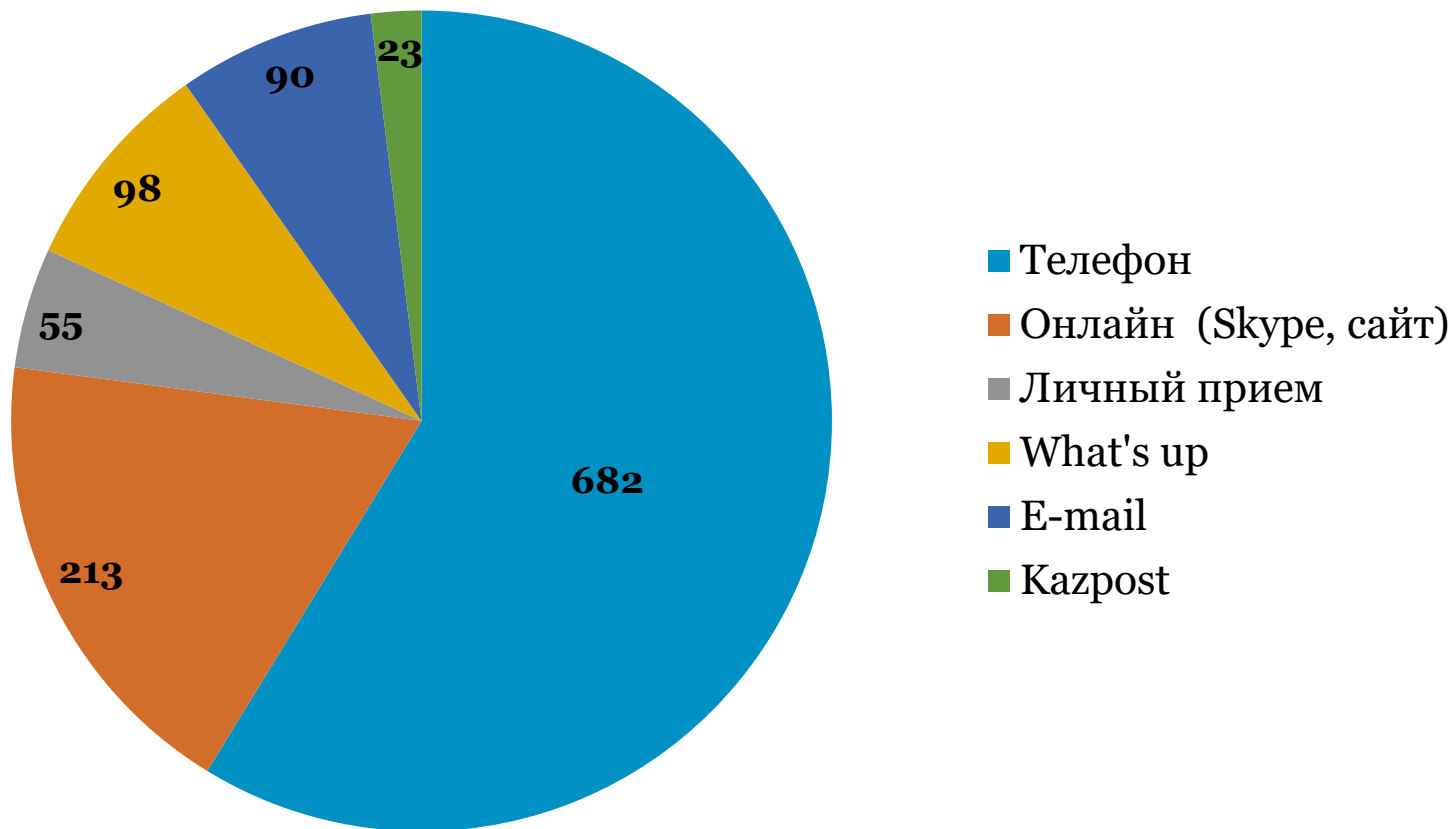


### Сравнение по ипотечным займам





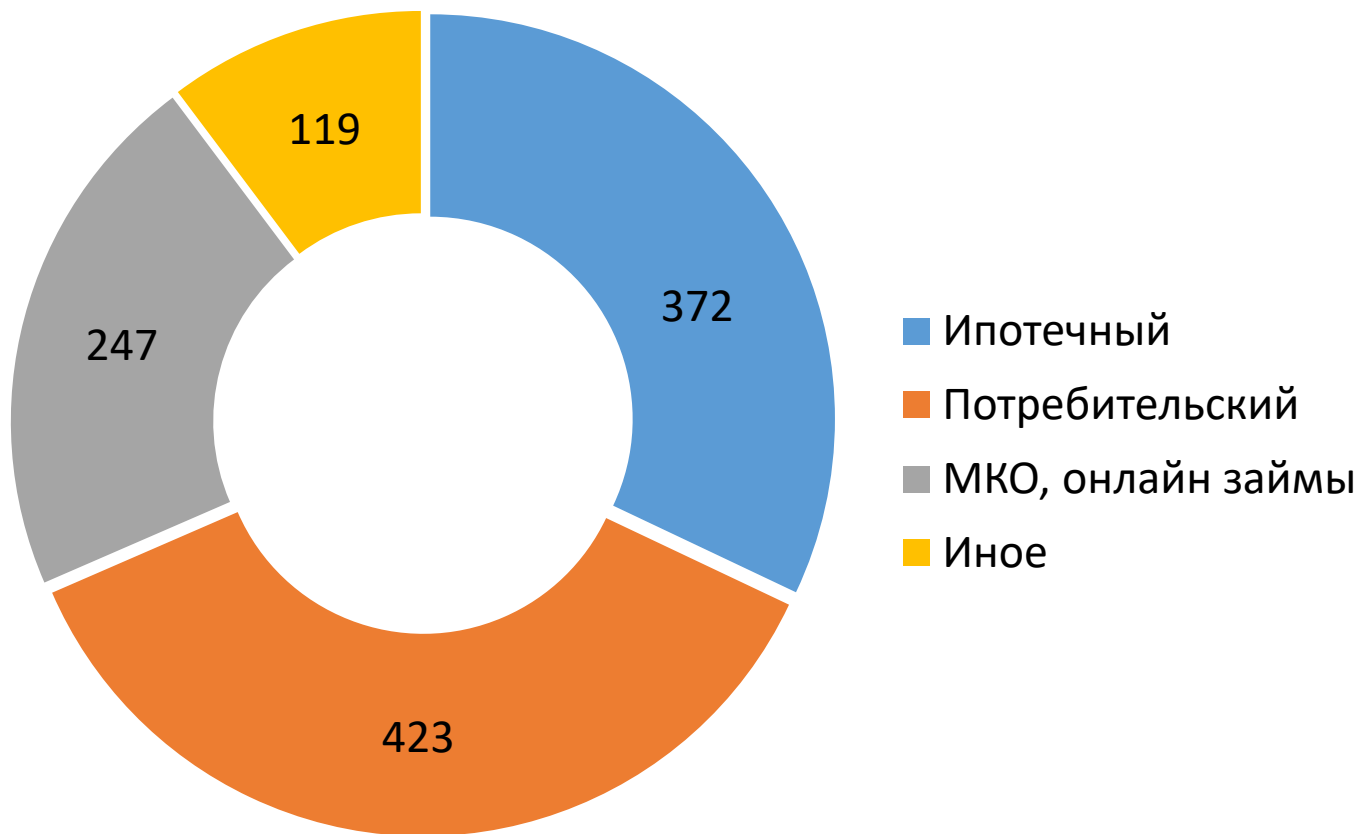
## Общее количество обращений - 1161







**Количество обращений  
в разрезе целевого назначения займов**



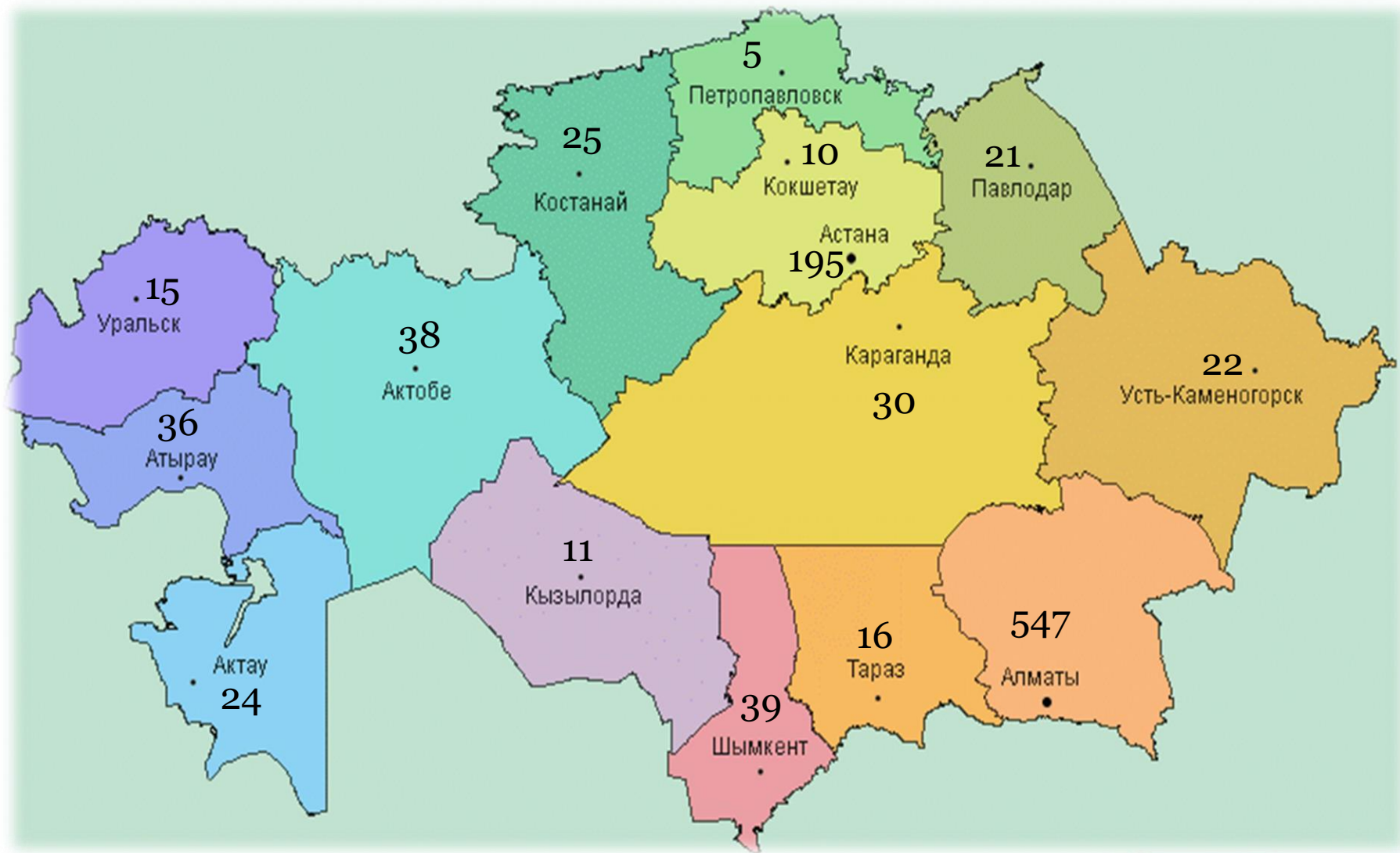


## Отчет по обращениям в разрезе БВУ

	Наименование	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	АО «Forte bank»	33	138	103	148	125	127	98	51	102	51
2	АО «Kaspi Bank»	11	73	33	58	125	124	111	59	122	188
3	АО «Казком»	22	69	93	173	106	181	-	-	1	1
4	АО «Банк ЦентрКредит»	19	75	93	106	71	75	83	62	62	98
5	АО «АТФ Банк»	26	69	90	94	64	50	53	26	53	12
6	АО «Народный банк Казахстана»	22	54	96	43	48	89	146	74	165	150
7	АО «Евразийский банк»	2	27	24	38	35	18	37	21	26	39
8	АО ДБ «Сбербанк»/АО «Bereke Bank»	3	8	10	4	24	49	45	23	44	95
9	АО «First Heartland Jusan Bank»	0	1	0	3	23	0	27	7	11	32
10	АО «Хоум Кредит Банк»	0	14	6	2	21	22	62	15	21	27
11	АО «Жилстройсбербанк Отбасы банк»	6	11	14	17	17	18	22	12	17	22
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 Жилищная Компания»	0	3	5	7	11	5	5	1	6	23
15	АО «Altyn Bank»(ДБ China Citic Bank)	0	2	3	5	9	4	6	4	5	4
16	АО «Банк Астаны»	5	9	1	5	7	28	10	3	13	27
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	11
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	15
24	АО ДБ «KZI банк»	0	1	3	1	1	1	2	-	2	-
25	АО «Tengri Bank»	-	-	-	-	1	3	2	5	1	3
26	АО «Qazaq Banki»	0	0	1	0	0	4	1	1	-	-
27	АО «АФ Ипотека»	0	0	5	-	0	0	0	3	-	2
28	АО «AsiaCredit Bank»	0	1	0	3	0	7	7	14	4	-
29	АО «Capital Bank»	-	-	-	-	-	1	1	1	2	4
30	МКО,коллектр компании, online займы	259	211	435	381	272	161	332	275	234	357
31	ФН «Самрук-Казына»	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
<b>ИТОГО:</b>		<b>442</b>	<b>945</b>	<b>1174</b>	<b>1173</b>	<b>1010</b>	<b>1048</b>	<b>1111</b>	<b>684</b>	<b>950</b>	<b>1161</b>



# География обращений





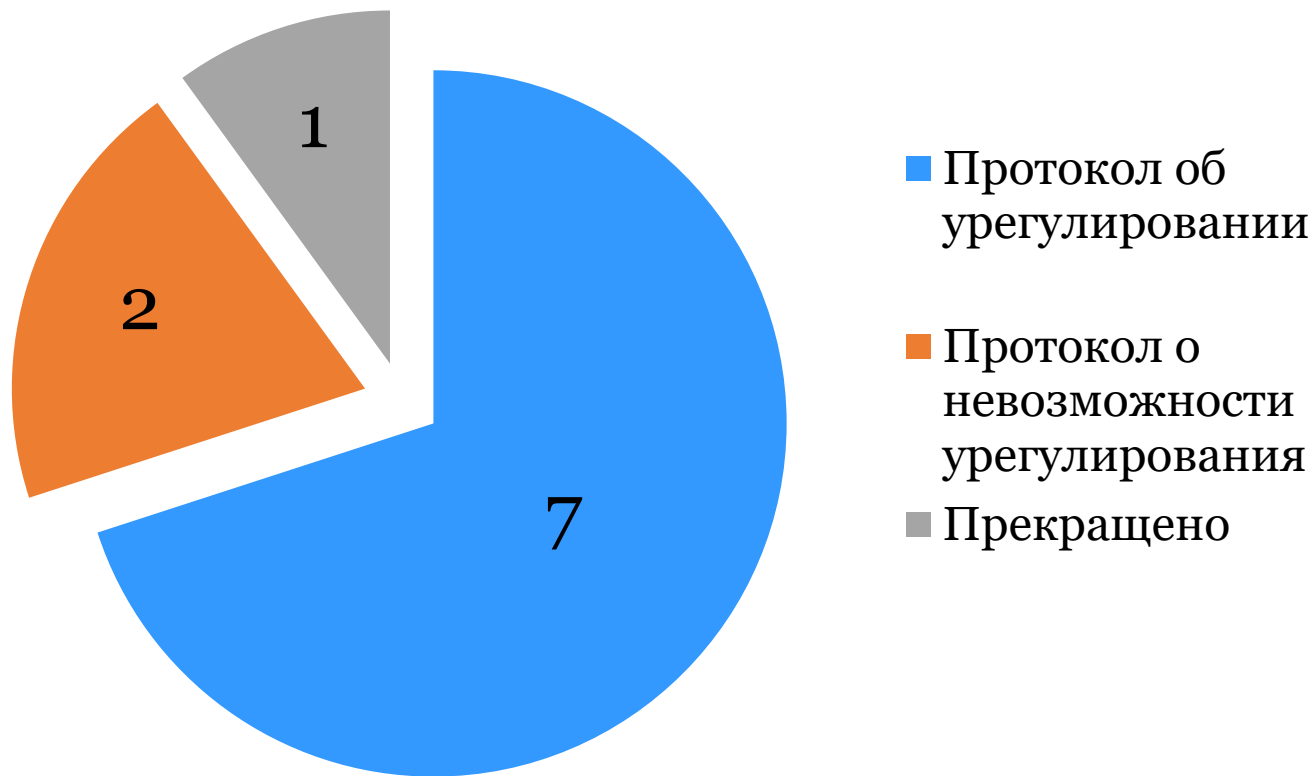
## Урегулировано разногласий по ипотечным займам

Поступило обращений по ипотечным займам - 372





За 2022 год открыто 10 дел по разногласиям





## Значимые мероприятия

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
1	19.01.2022	Круглый стол на тему «О применении норм действующего законодательства в период чрезвычайного положения»	Бостандыкский районный суд г. Алматы	г. Алматы Онлайн
2	19.04.2022	Первое заседание Консультативного комитета служб финансовых уполномоченных государств-членов Евразийского экономического союза	Служба финансового уполномоченного РФ	Онлайн протокол
3	18.05.2022	Встреча с Уполномоченным по правам человека с Азимовой Э.А. «По вопросам дальнейшего сотрудничества в области защиты прав человека»	Банковский омбудсман	г. Астана, офис Уполномоченного по правам человека
4	18.07.2022	Рабочая группа по расширению деятельности БО	Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка	Онлайн
5	19.07.2022	Интервью «Вестнику Службы финансового уполномоченного РФ»	Служба финансового уполномоченного РФ	Вестник №1 (04) 2022
6	19.07.2022	Заседание рабочих групп Консультативного комитета стран ЕАЭС	Служба финансового уполномоченного РФ	Онлайн протокол



## Значимые мероприятия

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
7	25.07.2022	Заседание INFO Network на тему «Интернет друг или враг»	INFO NETWORK	Онлайн презентация
8	02.09.2022	Конференция для финансового и IT-рынка «FCBK: Persona Non Data»	ТОО «Первое кредитное бюро»	г. Алматы Almaty Theatre
9	15.09.2022	Выступление на Заседании научно-консультативного совета при Верховном Суде Республики Казахстан.	Верховный Суд Республики Казахстан	г. Астана Верховный Суд Республики Казахстан
10	16.09.2022	Общереспубликанская акция «Народный юрист»	Сетевое издание Zakon.kz, информационная система «Параграф», органы государственной власти	г. Алматы- Алматы Арена; г. Астана – Конгресс Холл.
11	27.09.2022	Ежегодное общее собрание финансовых омбудсманов «INFO Network»	INFO NETWORK	Онлайн
12	29.09.2022	Е.Сийрбаевтын сұхбаты: «Үй қымбаттаған сайын халық банктерге жем болып жатыр»	Ербол Тұрымбет - тілші	Налық Uni ақпараттық портал



## Значимые мероприятия

№	Дата	Мероприятие	Организаторы	Место проведения
13	30.09.2022	Ежегодное общее собрание ОЮЛ «Ассоциация финансовых организаций Казахстана»	ОЮЛ «Ассоциация финансовых организаций Казахстана»	Онлайн
14	05.10.2022-07.10.2022	Доклад Сийрбаева Е.Д. на VII Международная конференция по защите прав потребителей финансовых услуг «Территория финансовой безопасности».	Федеральный общественно-государственный фонд по защите прав вкладчиков и акционеров, Евразийская экономическая комиссия	Онлайн Youtube: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=TjiOtP2MEao">https://www.youtube.com/watch?v=TjiOtP2MEao</a>
15	15.11.2022	Участие на Международной конференции «ESG – новая парадигма развития финансового рынка» в рамках X Конгресса финансистов Казахстана	Ассоциация финансистов Казахстана	г. Алматы (Ритц Карлтон)
16	15.11.2022	Награждение Советника банковского омбудсмана Жауарову А.К. отраслевым орденом АФК «Заслуженный финансист». Награждение Советника банковского омбудсмана Бахтаунова Б.Б. отраслевой медалью АФК «Лучший финансист»	Ассоциация финансистов Казахстана	г. Алматы Офис банковского омбудсмана
16	28.11.2022	Второе заседание Консультативного комитета служб финансовых уполномоченных государств-членов Евразийского экономического союза	Служба финансового уполномоченного Российской Федерации	Онлайн
17	09.12.2022	Участие в «Диалоговой площадке: развитие, перспективы, потенциал института Омбудсмана в современных условиях», приуроченной к международному Дню прав человека.	Уполномоченный по правам человека в Республике Казахстан	г. Астана Офис ООН





# Заседание Совета Представителей

Сайт Банковского омбудсмена [www.bank-ombudsman.kz](http://www.bank-ombudsman.kz)



**БАНКОВСКИЙ  
ОМБУДСМАН**  
КРЕДИТОВАЯ ПОМОЩЬ

[www.bank-ombudsman.kz](http://www.bank-ombudsman.kz)

[office@bank-ombudsman.kz](mailto:office@bank-ombudsman.kz)

Семей | Семей | Семей  
+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](#)



**ФУНДАМЕНТАЛЬНЫЕ ПРИНЦИПЫ:**  
2. Ясность целей и полномочий

УСЛУГИ Банковского омбудсмена предоставляются **БЕЗВУЗВУШНО**



**БАНКОВСКИЙ  
ОМБУДСМАН**  
КРЕДИТОВАЯ ПОМОЩЬ

Из статьи 40-1 Закона РК «О Банке и Банковской деятельности в РК»:  
«Банковский омбудсмен является независимым и свободным от влияния финансовых лиц, осуществляющим регулярное взаимодействие, осуществляющее из договора ипотечного займа, между банком и заемщиком - финансовым лицом».

Подать обращение

Запись на прием

Оставить отзыв

### Дорогие друзья!

Я рад приветствовать вас на сайте Банковского омбудсмена!  
Современный мир мыслим без целесообразных 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 омбудсмен не оставит Вас один на один с возникшей проблемой.  
Мы постараемся оправдать полученный вами кредит доверия!

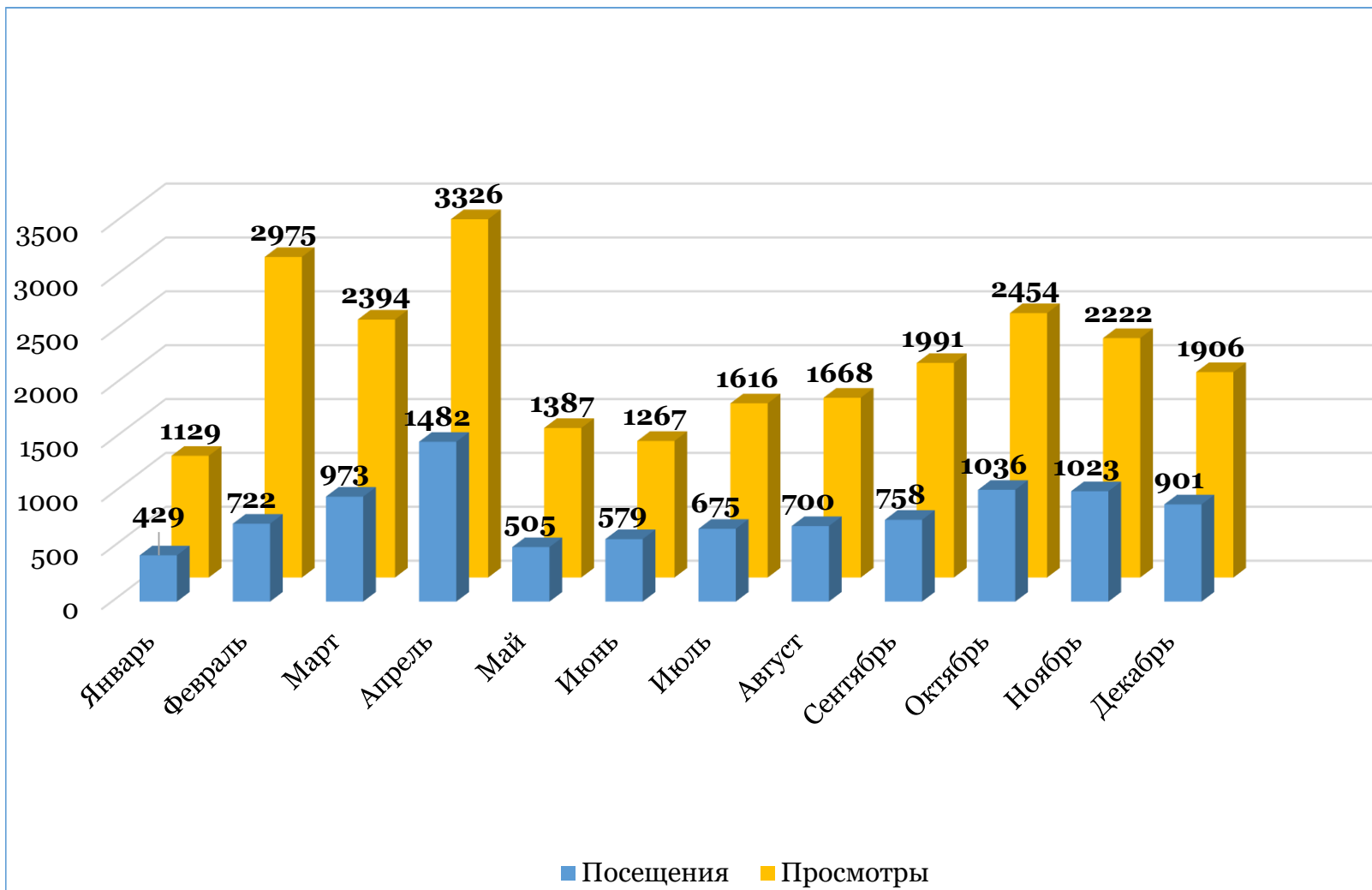
Евгений Сабитов  
(BankOmbudsman)



Детские консультации



## Статистика просмотра и посещений сайта [www.bank-ombudsman.kz](http://www.bank-ombudsman.kz)



Данные hotlog на 31.12.2022 г.



Отчет о деятельности Банковского Омбудсмана







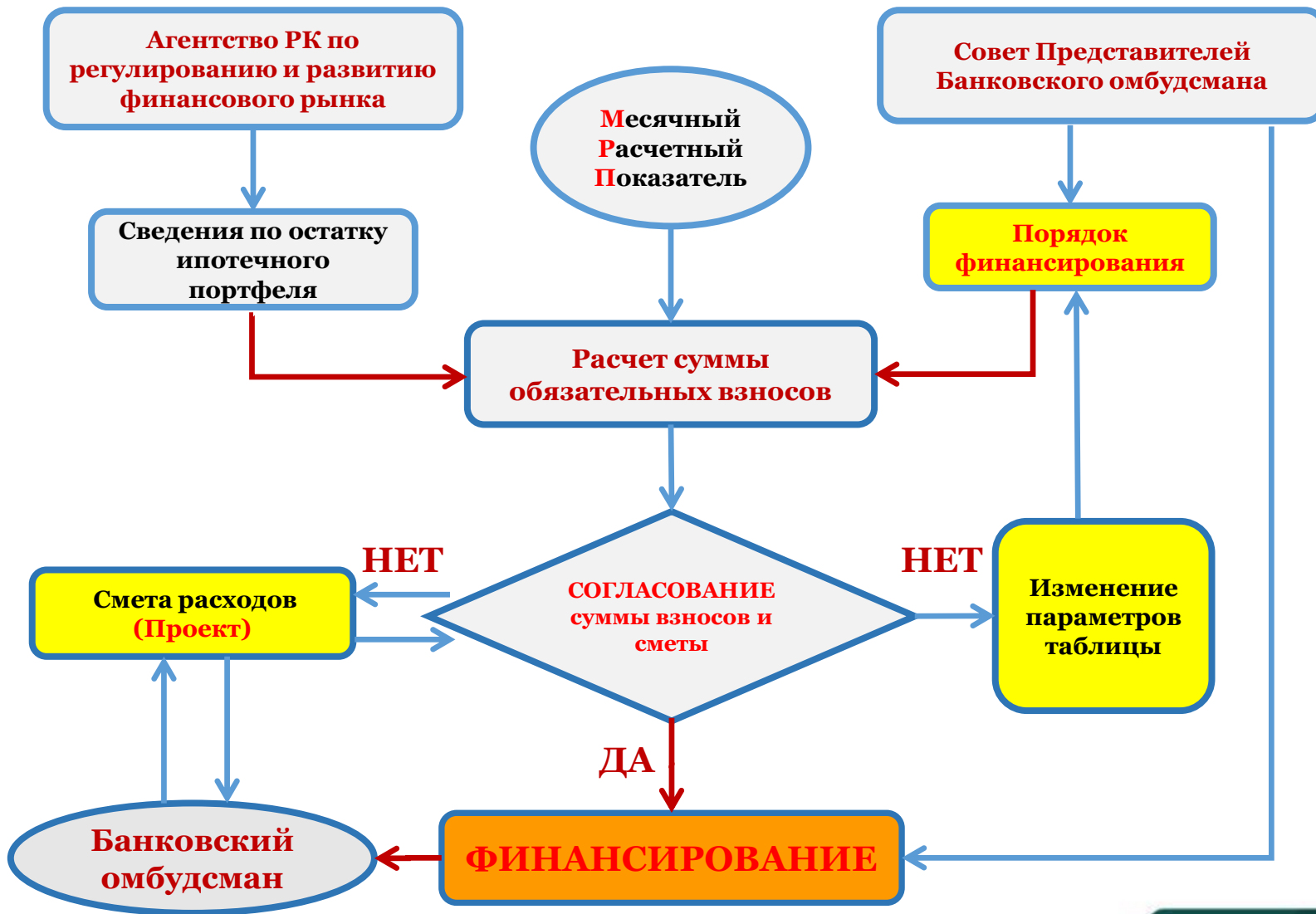
## О порядке финансирования деятельности и утверждение сметы расходов

*«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 об остатках задолженности по займам физических лиц, обеспеченных жилой и прочей недвижимостью на соответствующую дату.

Схема финансирования банковского омбудсмана





## Порядок расчета обязательных ежемесячных взносов на 2023 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. <b>Максимально - 180 МРП</b>

### Примечание:

1. Расчет обязательных ежемесячных взносов производится на основе официальных данных по статьям «Остатки по ипотечным займам, выданным банками второго уровня» и «Остатки по выданным займам на покупку недвижимости» по ипотечным компаниям, предоставляемых Агентством РК по регулированию и развитию финансового рынка на соответствующую дату.

2. Агентство РК по регулированию и развитию финансового рынка и Общественные организации – без оплаты ежемесячных взносов.



# Таблица исчисления обязательных ежемесячных взносов на 2023 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		





**Спасибо за внимание!**