



МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ

Ерсерик Сийрбаев
Банковский Омбудсман
Республики Казахстан

Уважать законные интересы друг друга

Институт Банковского Омбудсмана в Казахстане существует более 11 лет. В его поле зрения в основном разногласия по поводу договоров ипотечного займа. В среднем в год поступает около 1000 обращений граждан и ни одно из них не остается без ответа. Если заемщик обратился к Банковскому Омбудсману, он может в любом случае рассчитывать на развернутую консультацию и сопровождение. Решение Банковского Омбудсмана обязательно для финансовой организации, а если заемщик — физическое лицо обратился по поводу изменения условий исполнения обязательств по договору ипотечного займа, Банковский Омбудсман содействует в достижении сторонами взаимоприемлемого решения путем проведения встреч и предоставления рекомендаций без принятия решения. О специфике своей деятельности и работе с обращениями в интервью «Вестнику Службы финансового уполномоченного» рассказал Банковский Омбудсман Республики Казахстан Ерсерик Сийрбаев.

— Ерсерик Даменович, институт Банковского Омбудсмана в Республике Казахстан был введен еще в 1995 году. Можно сказать, что опыт решения споров между потребителями банковских услуг и банками среди стран СНГ у Вас один из самых больших. Что бы Вы могли посоветовать тем, кто только начинает рассматривать подобные дела в других республиках бывшего СССР?

— Здесь хотелось бы сделать уточнение, институт Банковского Омбудсмана был создан 10 февраля 2011 года путем внесения изменений и дополнений в Закон «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (далее — Закон), который как раз и был принят в 1995 году. Закон определил Банковского Омбудсмана как независимое в своей деятельности физическое лицо, осуществляющее урегулирование разногласий, возникающих из договора ипотечного займа, между банком, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и заемщиком — физическим лицом по его обращению с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций.

При этом законодательством определены полномочия Банковского Омбудсмана как физического лица, порядок обращения к нему, принятие и исполнение его решения. В соответствии с Законом, решение Банковского Омбудсмана является обязательным для исполнения банком, а в случае несогласия с принятым решением может быть обжаловано в суде.

Институт Банковского Омбудсмана был создан **10 февраля 2011 года** путем внесения изменений и дополнений в Закон «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан».

При этом Банковский Омбудсман не рассматривает обращения в 4-х случаях:

- принятые к рассмотрению судом и (или) по которым имеется решение суда, вступившее в законную силу;
- по которым обращающееся лицо не представило письменное доказательство его обращения в банк, организацию, осуществляющую отдельные виды банковских операций, с целью урегулирования возникшей ситуации в рамках договора ипотечного займа;
- направленные повторно при отсутствии новых обстоятельств дела;
- по договору ипотечного займа, сумма которого превышает двадцать тысяч месячных расчетных показателей (приблизительно 10 млн руб.).

Банковский Омбудсман избирается Советом представителей, в состав которого входят по одному представителю от:

- 1) каждого банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, предоставляющих ипотечные займы;
- 2) ассоциации (союза) общественных объединений потребителей и (или) республиканского обществен-



Статистика последнего времени показывает, что количество возвратов исков кредиторов в связи с несоблюдением досудебного порядка урегулирования банковских споров увеличилось

на 40 %

ного объединения потребителей, зарегистрированных в органах юстиции и осуществляющих деятельность, направленную на реализацию и защиту прав потребителей финансовых услуг, при их наличии;

3) уполномоченного органа.

В соответствии с Законом, участие финансовых организаций является обязательным. Выборы проводятся тайным голосованием, при этом каждый член Совета представителей имеет один голос.

Также одной из особенностей является то, что институт Банковского Омбудсмана не имеет пока региональных представителей.

Как показывает опыт, нет двух одинаковых обращений, и каждое обращение требует внимательного изучения и индивидуального подхода. Банковский Омбудсман не позиционирует себя как адвокат, как представитель той или иной стороны. Его задача — урегулировать спор так, чтобы было достигнуто согласие об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и банка.

— В чем специфика Казахстана во взаимоотношениях банков и потребителей банковских услуг?

— Думаю, взаимоотношения между банками и заемщиками мало чем отличаются на всем постсоветском пространстве.

В Казахстане наряду с местными банками успешно функционируют

дочерние банки Сбербанка России, Банка ВТБ, Альфа-Банка. Наличие дочерних банков, работающих в рамках законодательства Казахстана, позволяет расширить возможности потребителей финансовых услуг по использованию разнообразных банковских продуктов. Одной из особенностей банковского рынка является наличие банков, работающих на принципах исламского банкинга.

— Каково количество жалоб на поведение банков со стороны потребителей в Вашей стране. Не могли бы Вы поделиться такой информацией?

— Прежде чем ответить, необходимо уточнить понятия обращение, жалобы или разногласия. Не каждое обращение несет разногласие или жалобу. Если говорить о статистике обращений, то она отражена на сайте Банковского Омбудсмана www.bank-ombudsman.kz. На данный момент было рассмотрено более 8 тысяч обращений, что составляет в среднем 1079 обращений в год. Открыто и рассмотрено 738 дел по этим обращениям, из которых 460 урегулированы на досудебном этапе.

Рассмотрение обращений производится в рамках Административного процессуального Кодекса Республики Казахстан.

Защита прав потребителя финансовых услуг всегда рассматривается нами как составная часть защиты прав человека. Такой подход при рассмотрении обращений позволяет всесторонне рассмотреть возникающие споры.

Обращения бывают разного характера, где-то консультативные, где-то потребители обращаются уже после получения судебных решений, а как я говорил выше, я рассматриваю обращения только на досудебной стадии. Но какое бы обращение не было, оно никогда не остается без ответа. То есть если заемщик обратился ко мне, он получит полную развернутую консультацию и сопровождение. И если рассмотренное мною разногласие не получило продолже-

ния в суде, то с уверенностью можно сказать, что оно решено в пользу потребителя финансовых услуг.

— Какова доля удовлетворенных Вами обращений потребителей в общем количестве жалоб? Можно ли говорить о том, что благодаря работе Банковского Омбудсмана работа банков стала более понятной и прозрачной для граждан?

— Надо отметить, у Банковского Омбудсмана выбор инструментов невелик. Но главное, он обязан в первую очередь убедить стороны уважать законные интересы друг друга. А если ему это не удастся, то принимается решение о невозможности урегулирования разногласия на досудебном этапе. Как показывает мой опыт, при положительном завершении досудебного урегулирования спора не бывает проигравших, так же, как и не бывает победителей.

И как я отмечал в предыдущем ответе, если спор не имеет продолжения в суде, то доля удовлетворенных мною обращений составляет 100 %.

Однако, как показывает статистика, в суд обращаются в подавляющем большинстве сами кредиторы за взысканием просроченной задолженности, при этом доля судебных исков заемщиков незначительна. Но это уже другая история...

— По закону, прежде чем обратиться к Вам, потребитель обязан пройти претензионную стадию и предоставить документальные доказательства того, что сам банк, на который он жалуется, отказал ему в удовлетворении его требований. Как часто банки сами без Вашего вмешательства идут навстречу своим клиентам в таких спорах?

— В соответствии с законодательством Республики Казахстан, в частности статьей 152 Гражданского процессуального кодекса «Возвращение искового заявления», судья возвращает исковое заявление, если истцом не соблюдено установленный законом для данной категории дел или предусмотренный договором сторон по-



“ Важнейшим условием успешной деятельности Банковского Омбудсмана является его независимость. ”

рядок досудебного или внесудебного урегулирования.

Выходит, что рассмотрение спора в досудебном или внесудебном порядке является по закону необходимым условием. Досудебное урегулирование в данном случае может произойти как с участием Банковского Омбудсмана, так и без его участия. Статистика последнего времени показывает, что на 40 % увеличилось количество возвратов исков кредиторов в связи с несоблюдением досудебного порядка урегулирования банковских споров, что свидетельствует об усилении внимания к досудебной стадии урегулирования споров. Эта норма закона была введена в 2019 году по итогам пилотного проекта Верховного суда Республики Казахстан по изучению опыта досудебного урегулирования банковских споров. В ходе пилотного проекта было проведено множество круглых столов с участием Банковского Омбудсмана. Но в первую очередь этому способствовало принятие законодательных актов, инициированных



За время работы Омбудсмана в Республике рассмотрено **более 9 тыс. обращений**, что составляет в среднем **1131 обращение** в год.

Открыто и рассмотрено **636 дел** по этим обращениям, из которых **208** урегулированы на досудебном этапе.

Агентством Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка, по защите прав потребителей финансовых услуг. Однако кредиторы не полностью используют возможности банковского законодательства по досудебному урегулированию споров.

— **Взносы банковских организаций, за счет которых финансируется деятельность Службы Банковского Омбудсмана, в Казахстане носят обязательный характер. Откройте секрет, в зависимости от каких факторов определяется размер этих взносов и часто ли случаются споры по этому поводу?**

— Да особого секрета тут нет. Важнейшим условием успешной деятельности Банковского Омбудсмана является его независимость. Как

я уже говорил, выборы Банковского Омбудсмана проводятся путем тайного голосования членами Совета представителей, каждый из которых имеет один голос, независимо от величины его активов, статуса и положения.

Вторым условием обеспечения независимости является предусмотренная Законом необходимость обязательных взносов для обеспечения деятельности института Банковского Омбудсмана. При этом Агентство Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка и общественные организации освобождаются от уплаты этих взносов. Совет представителей определяет и утверждает общий объем годовой сметы расходов по обеспечению деятельности Банковского Омбудсмана и обеспечивает пропорциональное распределение этих расходов между участниками. Размер взносов рассчитывается по специальной формуле в зависимости от величины ипотечного ссудного портфеля каждого участника. Эти два перечисленных условия являются необходимыми условиями обеспечения независимости деятельности Банковского Омбудсмана.

“ Как показывает мой опыт, при положительном завершении досудебного урегулирования спора не бывает проигравших, так же, как и не бывает победителей. ”

