

Отчет об итогах деятельности Банковского омбудсмана за 2022 год

В отчетном 2022 году в моё производство поступило 1161 обращение от заемщиков, личный прием в офисе Банковского омбудсмана был проведен с 55 заемщиками.

Общая динамика по обращениям к Банковскому омбудсману идет на увеличение. В основном общая динамика обращений увеличилась на 18% по сравнению с прошлым годом.

По телефону поступило – 682 обращение, в онлайн режиме на сайт поступило – 213 обращений, посредством мессенджера WhatsApp – 98, электронной почты – 90 обращений и посредством традиционной почты поступило 23 обращения. В текущем году на личном приеме у банковского омбудсмана побывало 55 заемщиков,

В разрезе целевого назначения займа статистика такова:

- по ипотечным займам- 372.
- по потребительским займам без залога – 423;
- по займам, выданным микрофинансовыми организациями -247.
- по коллекторской деятельности и иным вопросам – 119 обращений.

Из 372 поступивших обращений по ипотечным займам у 97 заявителей имелись судебные решения, вступившие в законную силу. По закону я не имею права рассматривать такие обращения, но в любом случае в рамках моих знаний и знаний моих сотрудников такие заемщики получают консультацию, разъясняются юридические последствия судебного разбирательства. По остальным 275 были проведены консультации с заемщиками, даны разъяснения касательно законности действий банка, даны те или иные рекомендации по выходу из сложившейся ситуации, в результате чего заявители согласились с ответом банков или сняли свои претензии. Банковскому омбудсману не пришлось открывать персональное дело, хотя было затрачено время на рассмотрение этих обращений. По 10 обращениям ипотечных заемщиков, которые были не согласны с ответом банков были открыты персональные дела. По этим делам велась переписка с банками, запрашивались у БВУ необходимая информация и проводились выездные встречи с представителями банков. Из этих 10 дел протоколом об урегулировании разногласий завершено 7 дел, о невозможности урегулирования – 2 дела, прекращено – 1 дело.

Помимо заемщиков к нам обращались и другие инстанции. С центра по правам человека поступило 13 обращений, которые были всесторонне рассмотрены и даны исчерпывающие ответы.

В дистанционном формате я принял участие в ежегодной конференции «INFO Net 2022», проводимой международной организацией финансовых омбудсманов, членом которой является Республика Казахстан. Также выступил с докладом на международной конференции «Территория финансовой безопасности», которая была проведена под эгидой Евразийского экономического союза и Фонда защиты прав вкладчиков.

Активно развивается страница Банковского омбудсмана в социальной сети Facebook. Отчеты о поездках и мероприятия, на которых я принимал участие, публикации и интервью, размещены на сайте www.bank-ombudsman.kz. Дорабатывается и расширяется функционал сайта Банковского омбудсмана.