



# Банк омбудсманьның өкілдері кеңесінің отырысы

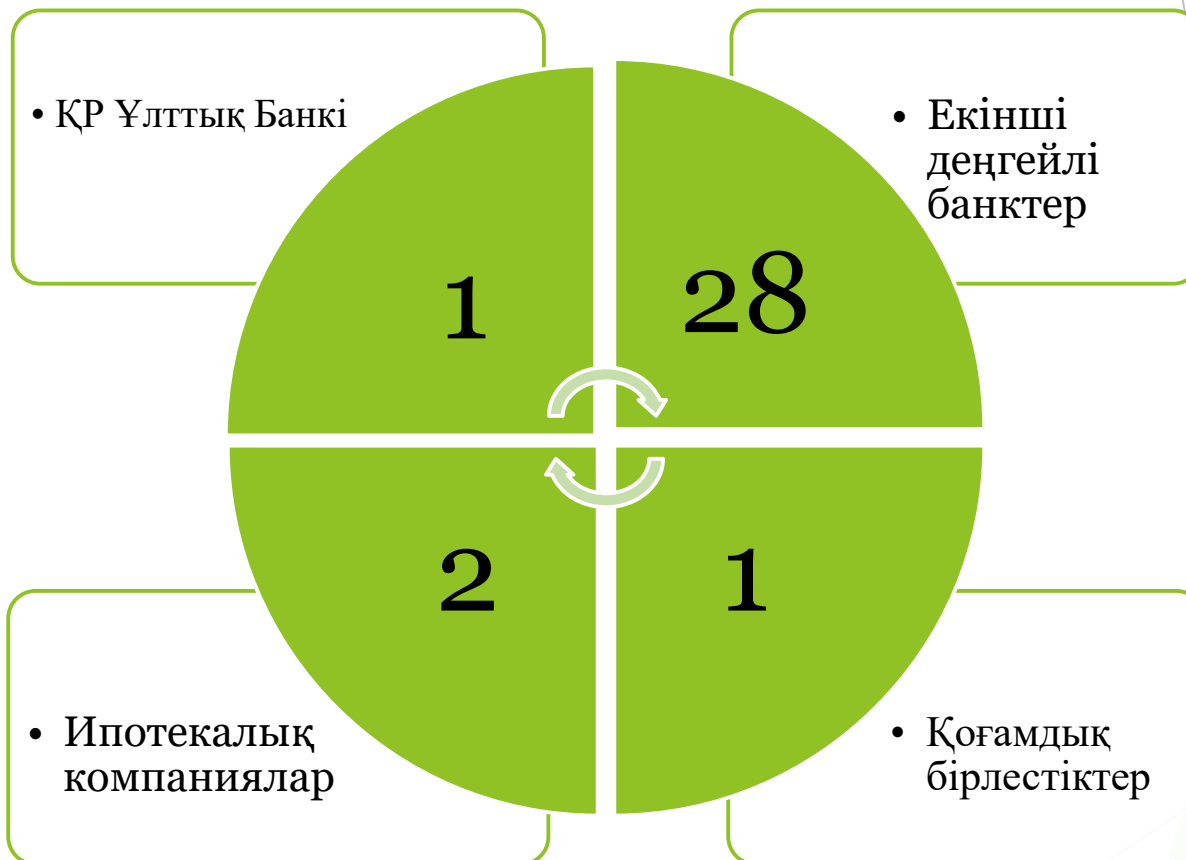
Алматы қ.

**01.01.2018 ЖЫЛҒА АРНАЛҒАН БАНК ОМБУДСМАНЫНЫҢ  
ӨКІЛДЕРІ КЕҢЕСІНІҢ ҚҰРАМЫ**

<b>№</b>	<b>Атауы</b>	<b>№</b>	<b>Атауы</b>
1	ҚР Ұлттық Банкі	17	АҚ «Астана Банкі »
2	АҚ «Банк ЦентрКредит»	18	АҚ «Банк «Bank RBK»
3	АҚ «Тұрғын үй құрылыс жинақ Банкі»	19	АҚ «Ситибанк Қазақстан»
4	АҚ «Қазақстан Халық Банкі»	20	АҚ «Tengri Bank»
5	АҚ «Казкоммерцбанк»	21	АҚ ЕБ «Альфа-Банк»
6	АҚ «ForteBank»	22	АҚ ЕБ «Қазақстандағы Қытай Банкі»
7	АҚ «Цеснабанк»	23	АҚ «Эксимбанк Қазақстан»
8	ЕБ АҚ «Сбербанк»	24	АҚ «First Heartland Bank» (АҚ «ЭкспоКредит Банк»)
9	АҚ «АТФ Банк»	25	АҚ «Qazaq Banki»
10	АҚ «Еуразиялық банк»	26	АҚ «Заман-Банк»
11	АҚ «Kaspi Bank»	27	АҚ «Capital Bank Kazakhstan»
12	АҚ «Altyn Bank»	28	ЕБ АҚ «КЗИ Банк»
13	АҚ «Нұрбанк»	29	<b>АҚ «Шинхан Банк Қазақстан»</b>
14	АҚ «Банк Kassa Nova»	30	АҚ «ИҮ «Қазақстан Ипотекалық Компаниясы»
15	АҚ «Asia Credit Bank»	31	<b>АҚ «ИҮ «Экспресс финанс»</b>
16	ЕБ АҚ Банк ВТБ (Қазақстан)	32	ҚҰ Одағы «Ел бірлігі»

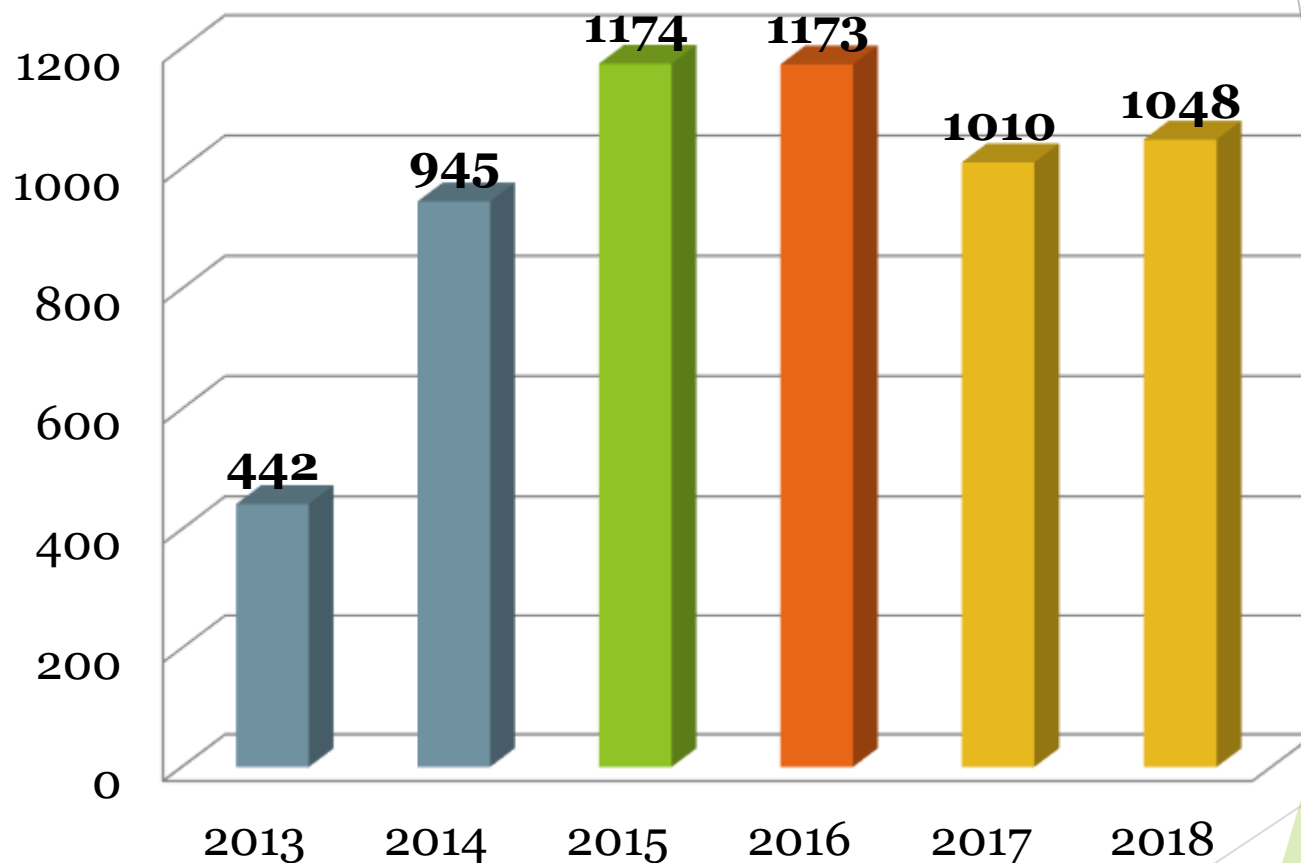
**«Delta Bank» АҚ Қазақстан Республикасының Ұлттық Банкі Басқармасының 2017 жылғы 02 қарашадағы № 194 қаулысына сәйкес бағалы қағаздар нарығында банк және өзге де операцияларды және қызметті жүргізуге арналған лицензиясынан айырылды;**

## 2018 ЖЫЛҒА АРНАЛҒАН БАНК ОМБУДСМАНЫНЫҢ ӨКІЛДЕРІ КЕҢЕСІНІҢ ҚҰРАМЫ





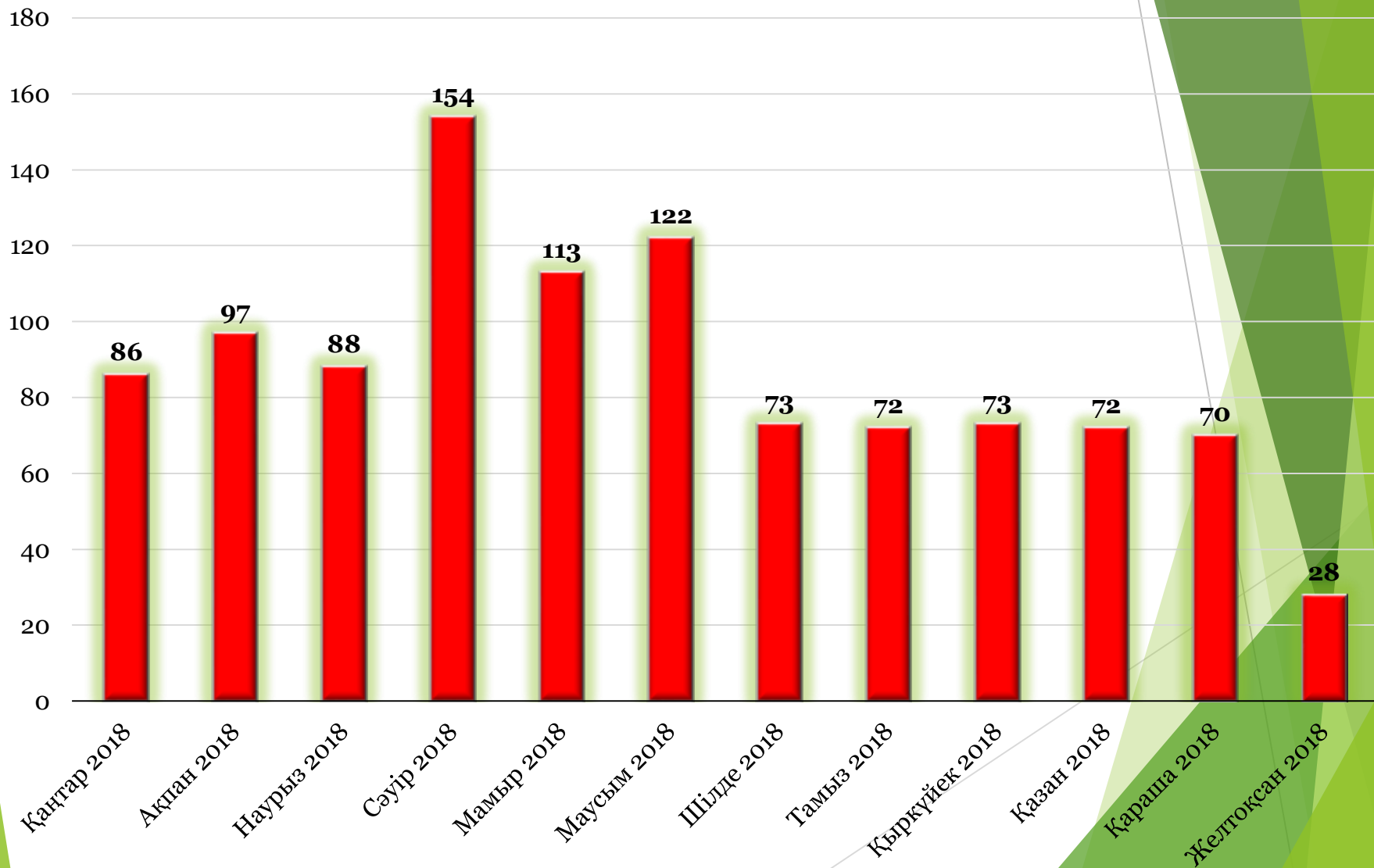
## 2013 жылдан бастап 2018 жылға дейінгі өтініштердің саны бойынша салыстырмалы талдау





## 2018 жылы қабылданған өтініштердің динамикасы

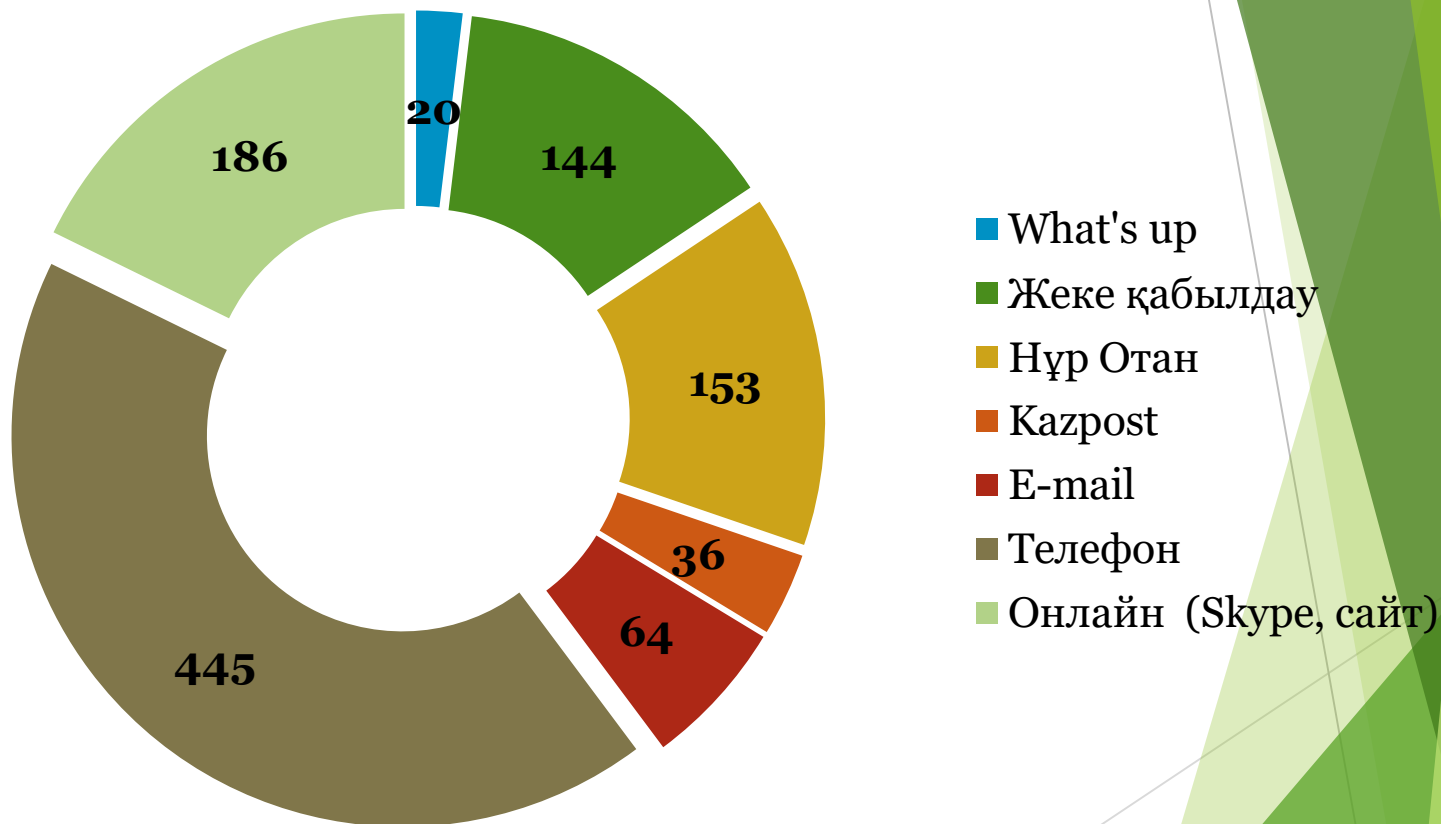
### Өтініштердің жалпы саны - 1048



# Банк омбудсманьының қызметі туралы есеп

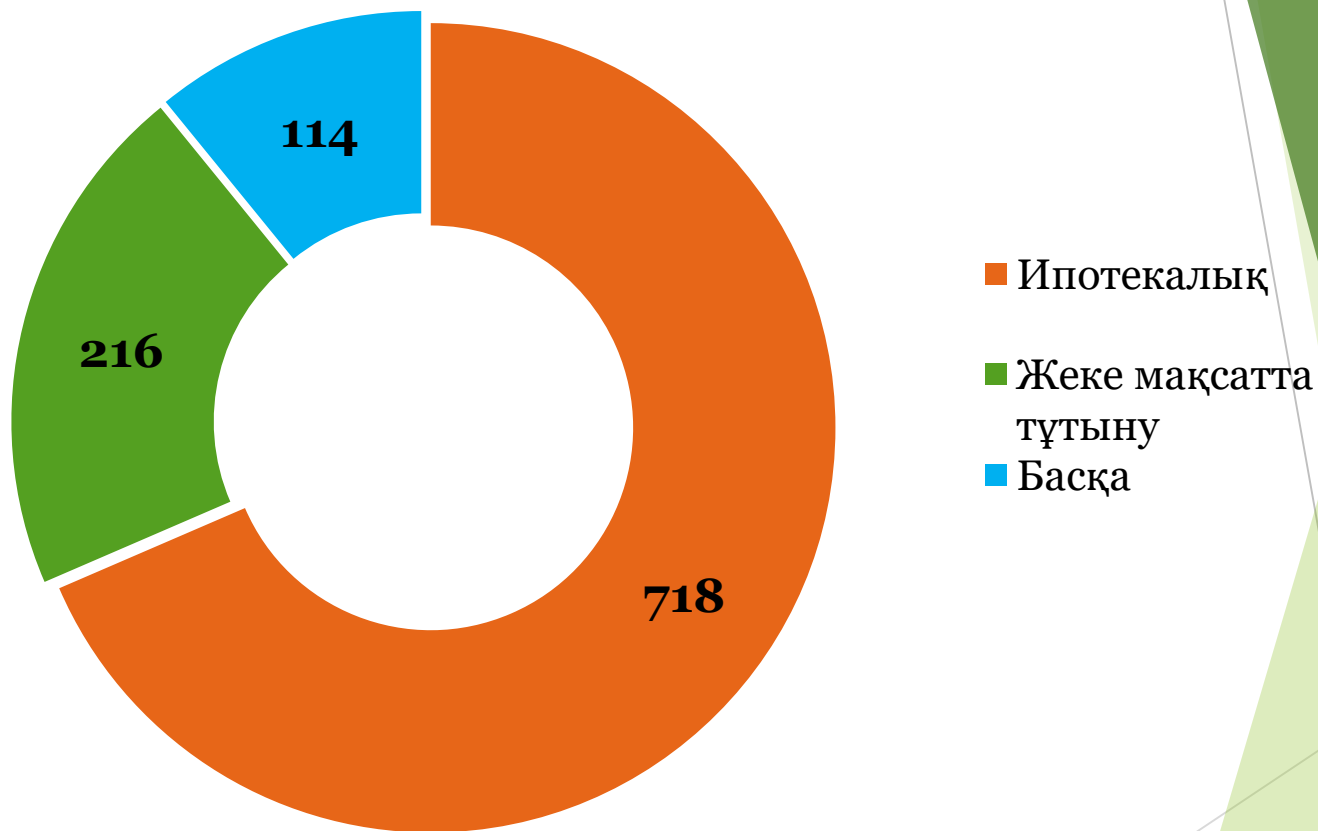
## Банк омбудсманьына өтініштердің жалпы динамикасы

Барлығы 1048 өтініш қабылданды

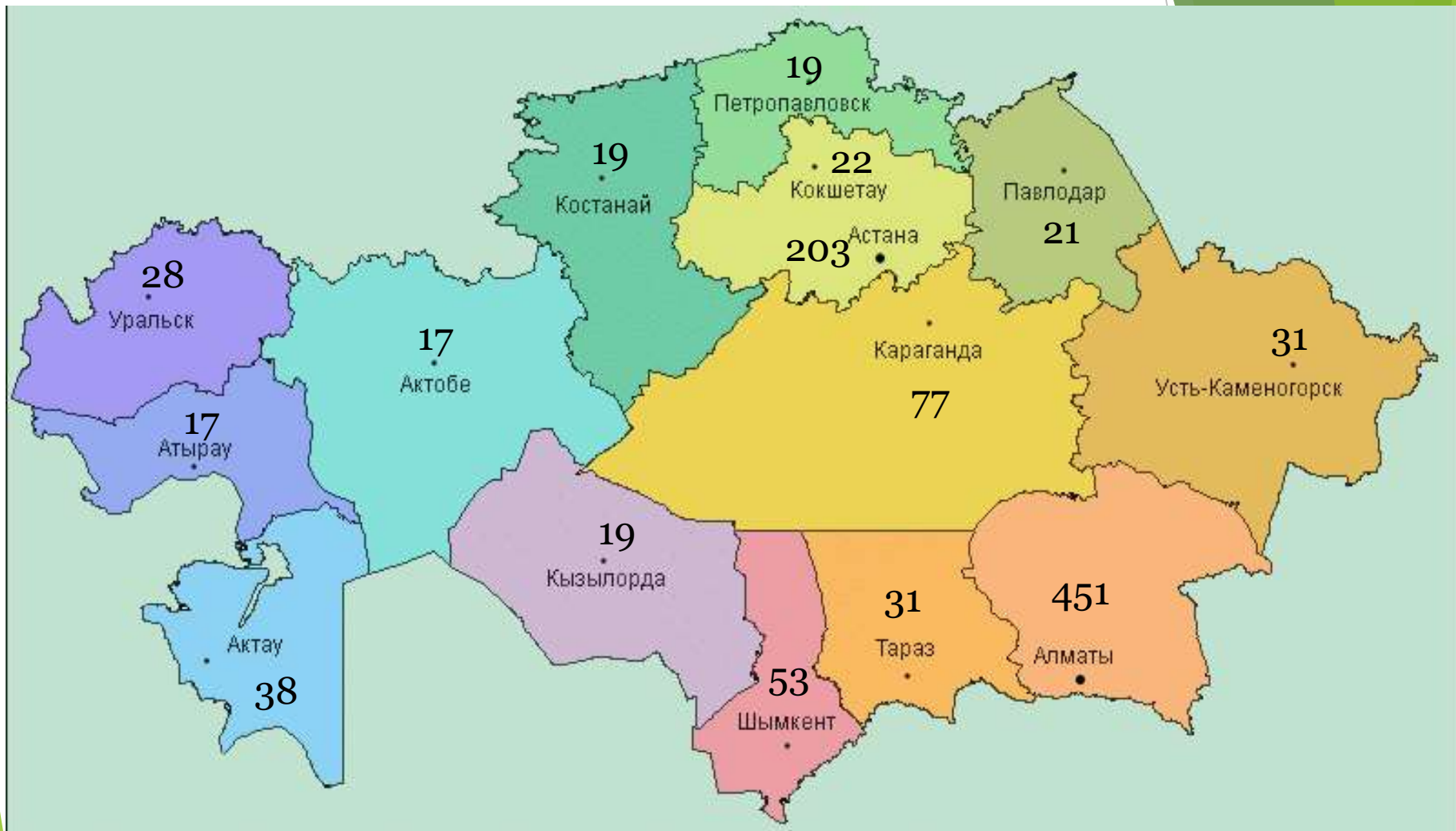


# Банк омбудсманьның қызметі туралы есеп

## ҚАРЫЗДАРДЫҢ НЫСАНАЛЫ МАҚСАТЫ БӨЛІНІСІНДЕГІ ӨТІНІШТЕРДІҢ САНЫ



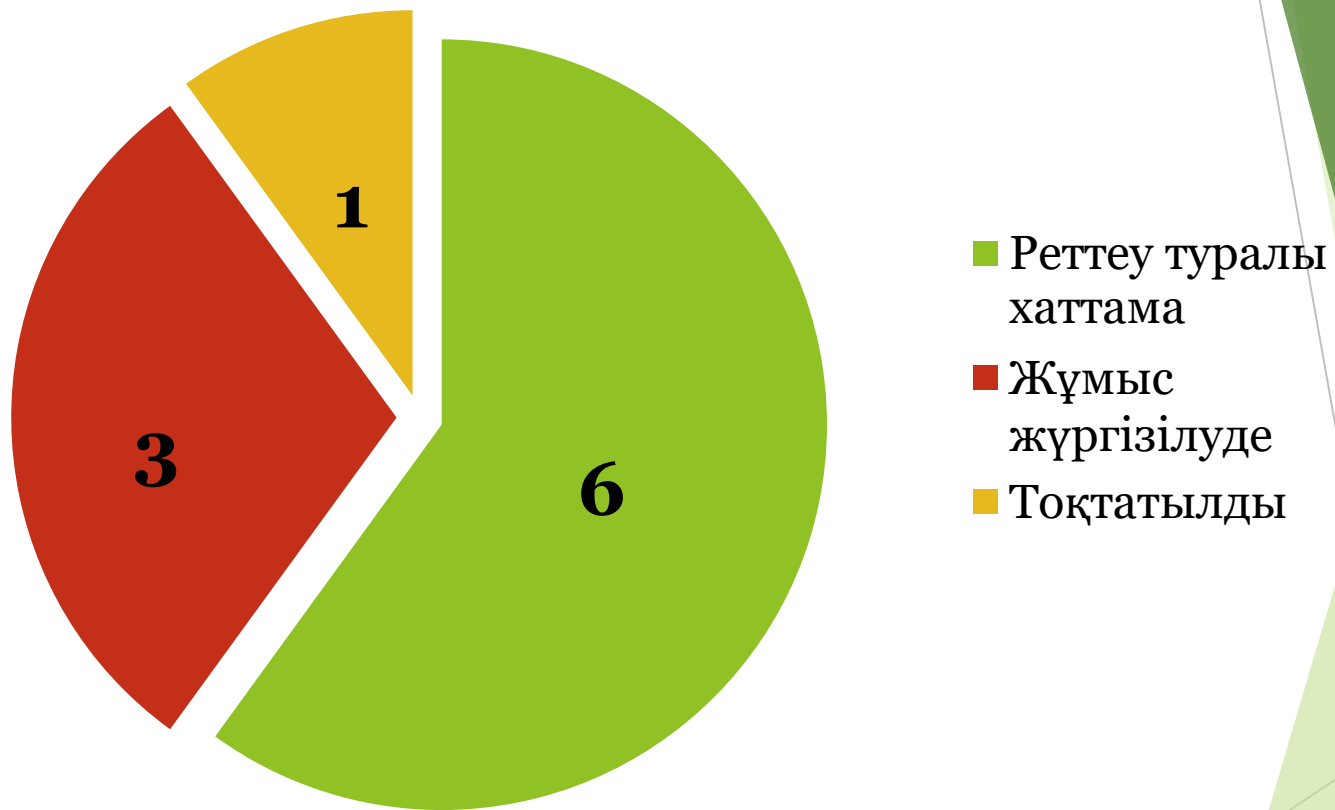
## ӨТІНІШТЕР ГЕОГРФИЯСЫ



Алыс және жақын шетелдердегі қалалар – 2



Банк омбудсманьның қызметі туралы есеп  
2018 жылы келіспеушіліктер бойынша 10 іс ашылды



# Банк омбудсманьның қызметі туралы есеп

## КӨШПЕЛІ ҚАБЫЛДАУЛАР

№	Күні	Іс-шаралар	Ұйымдастырушылар	Өткізу орны
1	Айдың 1 және 3 дүйсенбісі	Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің Қоғамдық қабылдау бөлмесінде жеке қабылдау және консультациялар	ҚР Ұлттық Банкінің Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау және сыртқы коммуникациялар басқармасы	Алматы қ., Айтеке би к. 67
1.1	Тұрақты негізде	«Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесіндегі консультациялар	Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Астана қ., Кенесары к. 22
2.1	25.01.18	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсмань және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Алматы обласы, Талдықорған қ.
2.2	30.01.18	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсмань және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Астана қ.
2.3	12.02.2018	Азаматтарды көшпелі қабылдау «Бизнестің жол картасы - 2020 шеңберінде мемлекеттік қолдау алу мәселелері бойынша азаматтарды бірыңғай қабылдау»	«Нұр Отан» партиясының Алматы қалалық филиалы	Алматы қ.
2.4	15.02.2018	Азаматтарды көшпелі қабылдау	«Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Астана қ.
2.5	22.02.2018	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсмань және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Ақтау қ.
2.6	05.04.2018	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсмань және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Орал қ.

# Банк омбудсманының қызметі туралы есеп

## КӨШПЕЛІ ҚАБЫЛДАУЛАР

№	Күні	Іс-шаралар	Ұйымдастырушылар	Өткізу орны
2.7	14.05.2018	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсманы және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Астана қ.
2.8	08.06.2018	Жезқазған қаласындағы Нұр Отан партиясымен бірлесіп skype бойынша бейне конференция арқылы азаматтарды қабылдау	«Нұр Отан» партиясының қоғамдық қабылдауы	Жезқазған қ. Алматы қ.
2.9	26.06.2018	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсманы және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Қызылорда қ.
2.10	17.09.2018	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсманы және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Астана қ.
2.11	12.10.2018	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсманы және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Астана қ.
2.12	18.11.2018	Азаматтарды көшпелі қабылдау	Банк омбудсманы және «Нұр Отан» партиясының Республикалық қоғамдық қабылдау бөлмесі	Ақмола обласы Петровка және Астраханка ауылдары

Іс-шаралар туралы ақпарат Банк омбудсманының сайтында орналастырылған

# Банк омбудсманьның қызметі туралы есеп

## МАҢЫЗДЫ ІС-ШАРАЛАР

№	Күні	Іс-шаралар	Ұйымдастырушылар	Өткізу орны
3.1	08.02.2018	Банктік қарыз шарттарынан туындайтын дауларды медиация тәртібімен реттеуге байланысты мәселелерді талқылау жөніндегі жұмыс тобының отырысы	Ұлттық кәсіпкерлер палатасының қолдауымен «Халықаралық құқық қорғау орталығы» ҚБ	Алматы қ.
3.2	27.03.2018	«Банк омбудсманьның өкілеттіктерін заңнамалық кеңейту, келіспеушіліктерді реттеудегі оның рөлін күшейту жөніндегі» Жобалау кеңсесінің 1-ші отырысы.	«Қазақстан қаржыгерлері қауымдастығы» ЗТҰ, ҚР Ұлттық Банкі	Алматы қ.
3.4	12.04.2018	ҚР ҰБ, екінші деңгейлі банктер, ҚР қаржы нарығын және қаржы ұйымдарын қадағалау агенттігі өкілдерінің қатысуымен проблемалық қарыздар мәселелері бойынша дөңгелек үстел өтті	«Нұр Отан» партиясының қалалық филиалы	Алматы қ.
3.5	17.05.2018- 18.05.2018	«Global Challenges Summit 2018» Астана экономикалық форумы	ҚР Экономика және бюджеттік жоспарлау министрлігі және Экономикалық ғылыми-зерттеу институты	Астана қ.
3.6	22.05.2018	ҚР Адам құқықтары жөніндегі уәкілдің жыл сайынғы жария презентациясы.	Адам құқықтары жөніндегі орталық	Астана қ.

# Банк омбудсманьның қызметі туралы есеп

## МАҢЫЗДЫ ІС-ШАРАЛАР

№	Күні	Іс-шаралар	Ұйымдастырушылар	Өткізу орны
3.8	23.05.2018	«Самұрық-Қазына» АҚ портфельдік компанияларының омбудсмендері алдындағы дөңгелек үстел	«Самрұқ-Қазына» АҚ Қоры	Астана қ.
3.9	03.06.2018	«Astana Finance Days» конференциясы және ҚР Президентінің қатысуымен «Астана» халықаралық қаржы орталығының (АХҚО) ресми ашылу рәсімі.	АХҚО	Астана қ.
3.10	23.09.2018- 26.09.2018	Жыл сайынғы «INFO Network Conference 2018» конференциясы	INFO NETWORK	Дублин қ. Ирландия
3.11	02.10.2018- 03.10.2018	Қаржы қызметтерін тұтынушылардың құқықтарын қорғау жөніндегі «Қаржылық қауіпсіздік аумағы» атты ІІІ халықаралық конференциясы	Салымшылар мен акционерлердің құқықтарын қорғау жөніндегі федералдық қор	Москва қ.
3.12	24.10.2018	«Банк омбудсманьның өкілеттіктерін заңнамалық кеңейту, келіспеушіліктерді реттеудегі оның рөлін күшейту» жобалық кеңсесінің 2-ші отырысы	Қазақстан қаржыгерлері қауымдастығы	Алматы қ.
3.13	15.11.2018	Қазақстан қаржыгерлерінің VIII конгресі	Қазақстан қаржыгерлері қауымдастығы	Алматы қ.
3.14	28.11.2018	Нұр Отан» РҚБ ҚР Парламенті Сенатының депутаты Б.Т.Жұмағұловпен бірлесіп, ҚР Президентінің Бес әлеуметтік бастамасының іске асырылуын қоғамдық бақылау жөніндегі жұмыс тобының отырысы өтті	ҚР Президентінің Орталық Аппараты	Астана қ.
3.15	30.11.2018	«Халық заңгері» жалпыреспубликалық акциясы	Каспий Қоғамдық Университеті	Алматы қ.

# Банк омбудсманьның қызметі туралы есеп

## БАҚ-ДА СҰХБАТ ПЕН СӨЗ СӨЙЛЕУ

№	Күні	Іс-шаралар	Ұйымдастырушылар	Өткізу орны
4.1	20.02.2018	«Вечерний Алматы» газеті «Әрқашан ескерілуі тиіс тәуекелдер» сұхбаты <a href="http://vecher.kz/incity/riski-kotorye-nado-uchityvat-vsegda">http://vecher.kz/incity/riski-kotorye-nado-uchityvat-vsegda</a>	ЖШС «Газета «Вечерний Алматы»	Алматы қ.
4.2	01.06.2018	«Диалогтар. Банк баспананы тартып алды ма? Қайтаруға мүмкіндік бар!» бағдарламасы Александра Алеховамен. <a href="https://365info.kz/2018/06/bank-otobral-zhilyo-est-shans-vernut-erсерik-sjirbaev/">https://365info.kz/2018/06/bank-otobral-zhilyo-est-shans-vernut-erсерik-sjirbaev/</a>	Ақпараттық портал «365info»	Алматы қ.
4.3	22.11.2018	«Курсив. Север» газеті «Сауатты клиентпен жұмыс істеу банкке оңай болмайды» атты сұхбат. <a href="https://kursiv.kz/sites/default/files/pdf/2018-11/Sever_pdf%20%288%29.pdf">https://kursiv.kz/sites/default/files/pdf/2018-11/Sever_pdf%20%288%29.pdf</a>	«Курсив. Север» газетінің редакциясы	Павлодар қ.
4.4	Мерзімдік негізде	Банк омбудсманьның сайтындағы жарияланымдар <a href="http://www.bank-ombudsman.kz">www.bank-ombudsman.kz</a>	«Банк омбудсманьның кеңсесі» ЖМ	Алматы қ.
4.5	Мерзімдік негізде	Facebook әлеуметтік желісіндегі Банк омбудсманьның ресми парақшасындағы жарияланымдар <a href="https://www.facebook.com/bankomb/">https://www.facebook.com/bankomb/</a>	«Банк омбудсманьның кеңсесі» ЖМ	Алматы қ.

# ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ҮНТҮМАҚТАСТЫҚ

**Негізгі мақсаты:** Басқа елдердің қаржы омбудсмендарымен өзара іс-қимыл арқылы банк омбудсменінің қызметін жетілдіру, іскерлік байланыстарды орнату және кеңейту



## ҚАРЖЫ ҚЫЗМЕТТЕРІ БОЙЫНША ОМБУДМАНДАРДЫҢ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ЖЕЛІСІ

Ұйымның ресми сайты:

[www.networkfso.org](http://www.networkfso.org)

# Банк омбудсманьның сайты www.bank-ombudsman.kz

bank-ombudsman.kz

**Б А Н К**  
**ОМБУДСМАНЫ**  
ҚАЙШЫЛЫҚТАРДЫ ЖОЮ

**БАНКОВСКИЙ**  
**ОМБУДСМАН**  
УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

English Русский Қазақша

Главная Программа рефинансирования Нормативная база Регламент Финансовая грамотность Новости  
0 мес

Подать Обращение Запись на прием

**Главная**

*Миссиям Банкөмбүдсманьы – қамтамасыз ету клиенттериниң қызығарыларын банктериниң қызметтериниң сапасына қарастырып, оларға қажетті қолдауларды көрсету.*

«Банкөмбүдсманьы» қорғаныс қызметтериниң қызметтериниң сапасына қарастырып, оларға қажетті қолдауларды көрсету.

Қ.У. 40-1. Законы РК «Ә банктериниң қызметтериниң сапасына қарастырып, оларға қажетті қолдауларды көрсету».

*Дорогие друзья!*  
*Ағаш қаржы қызметтериниң сапасына қарастырып, оларға қажетті қолдауларды көрсету.*

Сәлеметсіздер ме, қызығарыларын қамтамасыз ету қызметтериниң сапасына қарастырып, оларға қажетті қолдауларды көрсету.

**ЛЕНТА НОВОСТЕЙ**

1. Права казахстанских заемщиков защищены в новом законе 12.06.17
2. Международная конференция в Ереване 30.05.17
3. Если к вам пришел коллектор 30.06.17
4. Жители Атырау получили консультацию по вопросам погашения кредитов и займов 29.05.17
5. Новый закон расширил полномочия банковского омбудсмена. 26.05.17

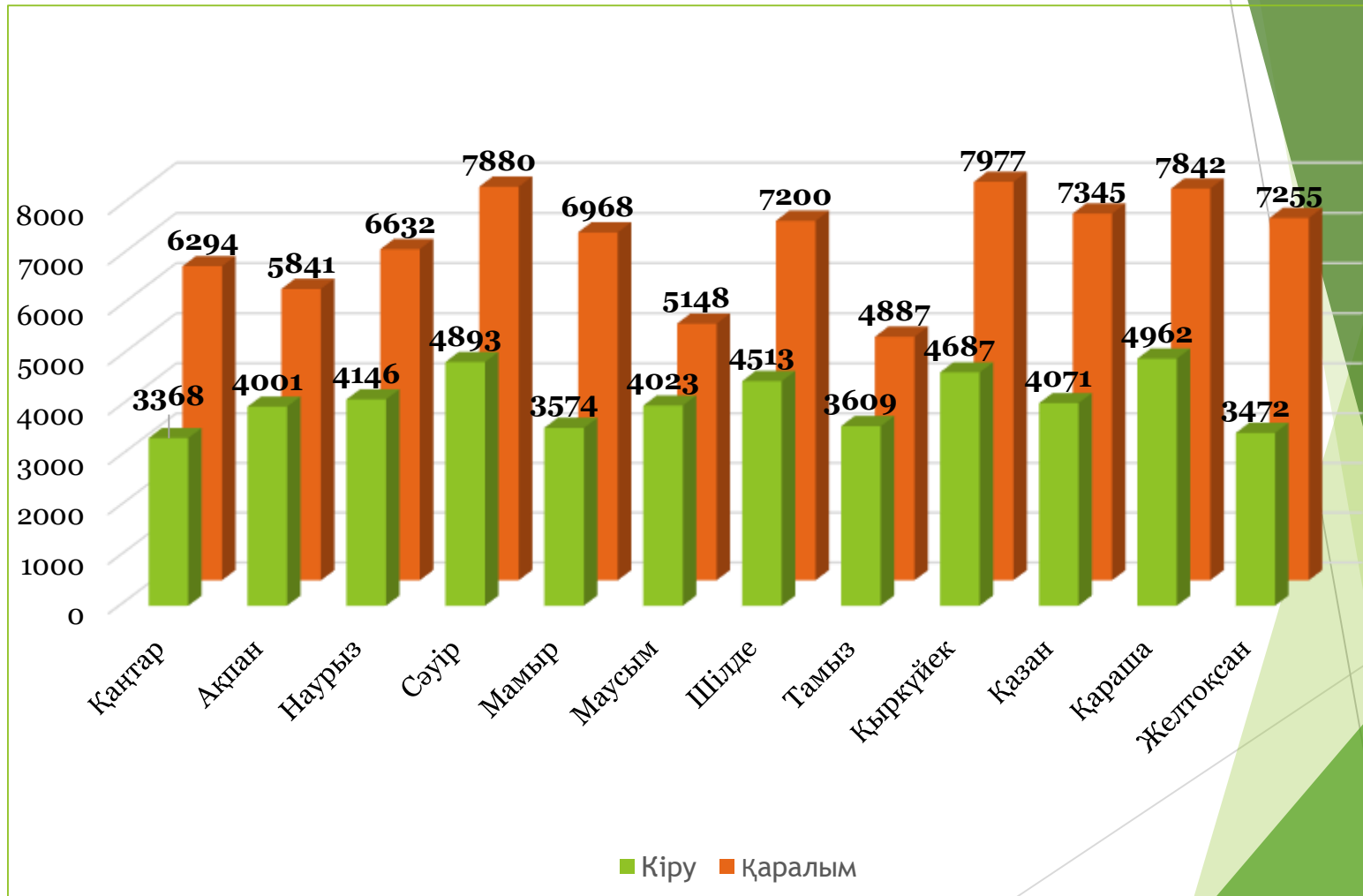
Евгений Сидоров  
Генеральный директор

Созвонитесь, и узнайте об этом больше и получите консультацию

Введите обращение и нажмите Enter



# www.bank-ombudsman.kz сайтына кіру және қаралым статистикасы



31.12.2018 ж.-ға hotlog деректері

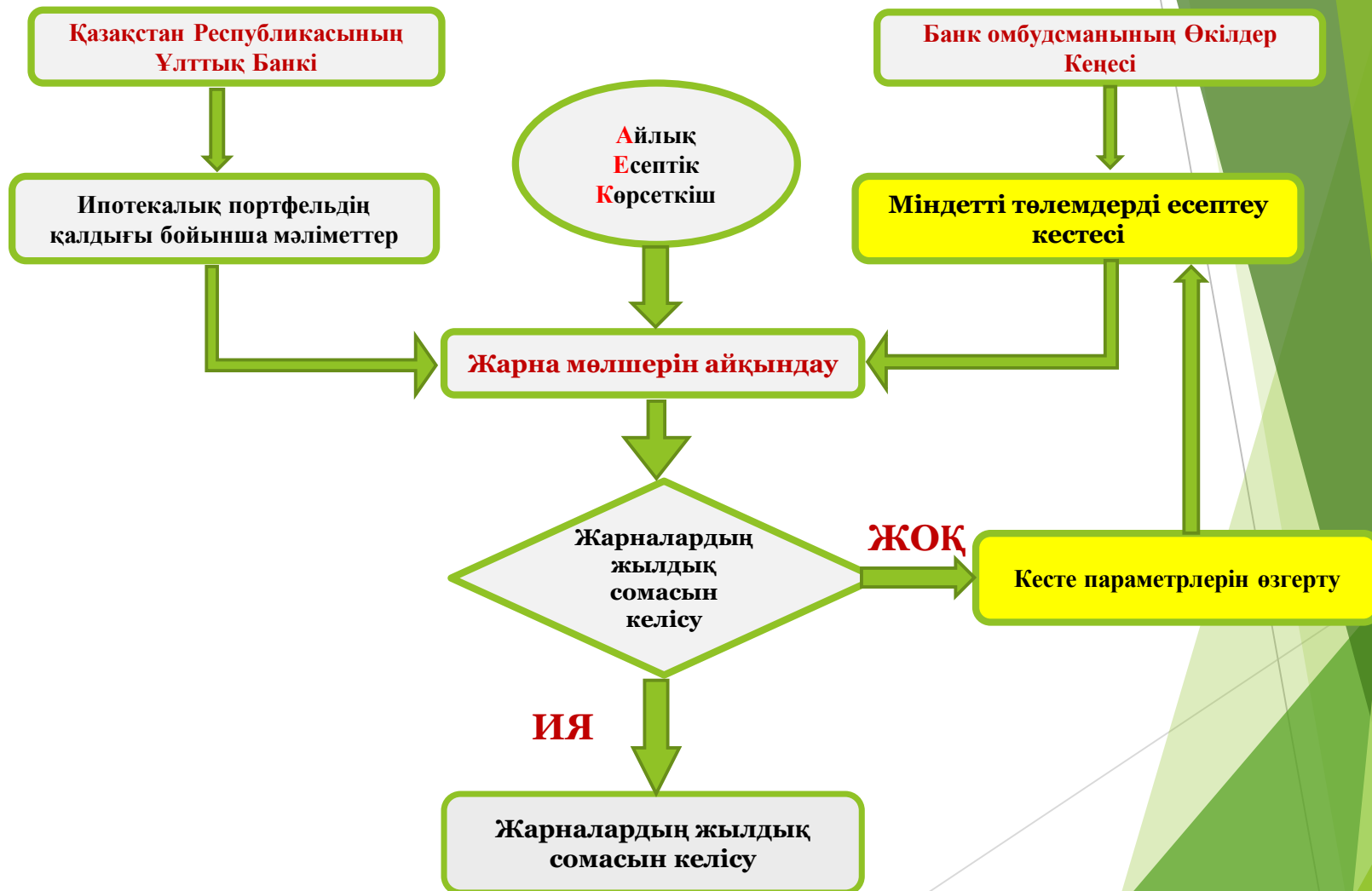
## ***Қызметті қаржыландыру және шығыстар сметасын бекіту тәртібі туралы***

- Қызметті қаржыландыру тәртібі банк омбудсманы кеңсесінің мазмұны бойынша жүктемені Өкілдер кеңесінің мүшелері арасында қайта бөлу және оған қатысушының міндетті жарнасының мөлшерін айқындау үшін қызмет етеді.
- Қатысушының ай сайынғы міндетті жарнасының мөлшері арнайы кесте бойынша АЕК санына қайта есептелген оның ипотекалық портфелінің мөлшеріне тікелей байланысты;
- Кестенің базалық параметрі ипотекалық портфельдің бірінші миллиард теңгесіне берілген АЕК саны болып табылады.
- Шығыстардың жылдық сметасының мөлшері кестенің параметрлерін өзгерту жолымен есептеледі.

***«Жүктелген функцияларды тиісінше орындау мақсатында банк омбудсманының қызметі өкілдер кеңесіне кіретін банктердің және банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың міндетті жарналары есебінен қаржыландырылады».***

# Қызметті қаржыландыру және шығыстар сметасын бекіту тәртібі туралы

## Шығыстардың жылдық сметасын қалыптастыру схемасы



*Банк омбудсманьның қызметін қаржыландыру және шығыстар сметасын бекіту тәртібі туралы*

**2018 ЖЫЛҒА АРНАЛҒАН МІНДЕТТІ АЙ САЙЫНҒЫ ЖАРНАЛАРДЫ ЕСЕПТЕУ ТӘРТІБІ**

Атауы	Ипотекалық портфельдің қалдығы (млрд. теңге)	АЕК саны
<b>1 санат</b>	0,5 дейін	10 АЕК
<b>2 санат</b>	0,5 – 1	15 АЕК
<b>3 санат</b>	1 – 50	25 АЕК+ 1,5 АЕК 1 млрд. үшін. 1 млрд.-тан асатын
<b>4 санат</b>	51 - 100	100 АЕК+1 АЕК 1 млрд. үшін. 50 млрд.-тан асатын
<b>5 санат</b>	101-150	150 АЕК+0,5 1 млрд. үшін 100 млрд.-тан асатын Максималды 175 АЕК

• Ескерту:

- 1.Міндетті ай сайынғы жарналарды есептеу ҚР Ұлттық Банкінің деректері бойынша «Екінші деңгейдегі банктер берген ипотекалық қарыздар бойынша қалдықтар» және «Жылжымайтын мүлікті сатып алуға берілген қарыздар бойынша қалдықтар» бабы бойынша ипотекалық компаниялар бойынша 01.11.2017 жылғы жағдайға сәйкес жүргізілді;
2. Қоғамдық ұйымдар мен ҚР Ұлттық банкі - ай сайынғы жарналарды төлемейді.

**2018 ЖЫЛҒА АРНАЛҒАН МІНДЕТТІ АЙ САЙЫНҒЫ ЖАРНАЛАРДЫ  
ЕСЕПТЕУ КЕСТЕСІ**

<b>Санат 3</b>			
<b>млрд. теңге</b>	<b>АЕК</b>	<b>млрд. теңге</b>	<b>АЕК</b>
1	<b>25,00</b>	26	<b>62,50</b>
2	<b>26,50</b>	27	<b>64,00</b>
3	<b>28,00</b>	28	<b>65,50</b>
4	<b>29,50</b>	29	<b>67,00</b>
5	<b>31,00</b>	30	<b>68,50</b>
6	<b>32,50</b>	31	<b>70,00</b>
7	<b>34,00</b>	32	<b>71,50</b>
8	<b>35,50</b>	33	<b>73,00</b>
9	<b>37,00</b>	34	<b>74,50</b>
10	<b>38,50</b>	35	<b>76,00</b>
11	<b>40,00</b>	36	<b>77,50</b>
12	<b>41,50</b>	37	<b>79,00</b>
13	<b>43,00</b>	38	<b>80,50</b>
14	<b>44,50</b>	39	<b>82,00</b>
15	<b>46,00</b>	40	<b>83,50</b>
16	<b>47,50</b>	41	<b>85,00</b>
17	<b>49,00</b>	42	<b>86,50</b>
18	<b>50,50</b>	43	<b>88,00</b>
19	<b>52,00</b>	44	<b>89,50</b>
20	<b>53,50</b>	45	<b>91,00</b>
21	<b>55,00</b>	46	<b>92,50</b>
22	<b>56,50</b>	47	<b>94,00</b>
23	<b>58,00</b>	48	<b>95,50</b>
24	<b>59,50</b>	49	<b>97,00</b>
25	<b>61,00</b>	50	<b>98,50</b>

<b>Санат 4</b>			
<b>млрд. теңге</b>	<b>АЕК</b>	<b>млрд. теңге</b>	<b>АЕК</b>
51	<b>100,00</b>	76	<b>125,00</b>
52	<b>101,00</b>	77	<b>126,00</b>
53	<b>102,00</b>	78	<b>127,00</b>
54	<b>103,00</b>	79	<b>128,00</b>
55	<b>104,00</b>	80	<b>129,00</b>
56	<b>105,00</b>	81	<b>130,00</b>
57	<b>106,00</b>	82	<b>131,00</b>
58	<b>107,00</b>	83	<b>132,00</b>
59	<b>108,00</b>	84	<b>133,00</b>
60	<b>109,00</b>	85	<b>134,00</b>
61	<b>110,00</b>	86	<b>135,00</b>
62	<b>111,00</b>	87	<b>136,00</b>
63	<b>112,00</b>	88	<b>137,00</b>
64	<b>113,00</b>	89	<b>138,00</b>
65	<b>114,00</b>	90	<b>139,00</b>
66	<b>115,00</b>	91	<b>140,00</b>
67	<b>116,00</b>	92	<b>141,00</b>
68	<b>117,00</b>	93	<b>142,00</b>
69	<b>118,00</b>	94	<b>143,00</b>
70	<b>119,00</b>	95	<b>144,00</b>
71	<b>120,00</b>	96	<b>145,00</b>
72	<b>121,00</b>	97	<b>146,00</b>
73	<b>122,00</b>	98	<b>147,00</b>
74	<b>123,00</b>	99	<b>148,00</b>
75	<b>124,00</b>	100	<b>149,00</b>

<b>Санат 5</b>			
<b>млрд. теңге</b>	<b>АЕК</b>	<b>млрд. теңге</b>	<b>АЕК</b>
101	<b>150,00</b>	126	<b>162,50</b>
102	<b>150,50</b>	127	<b>163,00</b>
103	<b>151,00</b>	128	<b>163,50</b>
104	<b>151,50</b>	129	<b>164,00</b>
105	<b>152,00</b>	130	<b>164,50</b>
106	<b>152,50</b>	131	<b>165,00</b>
107	<b>153,00</b>	132	<b>165,50</b>
108	<b>153,50</b>	133	<b>166,00</b>
109	<b>154,00</b>	134	<b>166,50</b>
110	<b>154,50</b>	135	<b>167,00</b>
111	<b>155,00</b>	136	<b>167,50</b>
112	<b>155,50</b>	137	<b>168,00</b>
113	<b>156,00</b>	138	<b>168,50</b>
114	<b>156,50</b>	139	<b>169,00</b>
115	<b>157,00</b>	140	<b>169,50</b>
116	<b>157,50</b>	141	<b>170,00</b>
117	<b>158,00</b>	142	<b>170,50</b>
118	<b>158,50</b>	143	<b>171,00</b>
119	<b>159,00</b>	144	<b>171,50</b>
120	<b>159,50</b>	145	<b>172,00</b>
121	<b>160,00</b>	146	<b>172,50</b>
122	<b>160,50</b>	147	<b>173,00</b>
123	<b>161,00</b>	148	<b>173,50</b>
124	<b>161,50</b>	149	<b>174,00</b>
125	<b>162,00</b>	150	<b>174,50</b>

**Назарларыңызға рахмет!**