

# III Международная конференция по защите прав потребителей финансовых услуг



Москва  
2-3 октября 2018 год



## Правовые основы функционирования и деятельности

*Банковский омбудсман осуществляет свою деятельность на основе следующих нормативно-правовых актов Республики Казахстан:*

- ▶ **Гражданский кодекс Республики Казахстан.**
- ▶ **Закон Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»**
- ▶ **Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан».**
- ▶ **Закон Республики Казахстан «Об ипотеке недвижимого имущества».**
- ▶ **Закон РК «О коллекторской деятельности»**
- ▶ **Закон РК «О микрофинансовых организациях»**
- ▶ **Нормативно-правовые акты Национального Банка Республики Казахстан.**
- ▶ **Внутренние правила Банковского омбудсмана.**



## Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

Институт Банковского омбудсмена введен в феврале 2011 года, путем внесения изменений в Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» от 31 августа 1995 года № 2444.



Статья 40-1:

«**Банковским омбудсманом** является независимое в своей деятельности **физическое лицо**, осуществляющее урегулирование разногласий, **возникающих из договора ипотечного займа**, между банком и заемщиком — физическим лицом с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов заемщика и банка».



## Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

Ст.40-1 дополнена пунктом 1-1 Законом РК от 06.05.17 г. № 63-VI «О внесении изменений и дополнений в некоторые законодательные акты»



Статья 40-1, п.1-1:

«Банковским омбудсманом осуществляется урегулирование разногласий, возникающих между заемщиком, являющимся физическим лицом, и лицом, **которому уступлено право (требование) по заключенному с таким заемщиком договору банковского займа или договору о предоставлении микрокредита, на основании обращения заемщика**».



## Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

### Статья 50 «Банковская тайна»



*Банковская (коллекторская) тайна раскрывается банковскому омбудсману по находящимся у него на рассмотрении обращения заемщиков физических лиц.*



## Постановление Правления Национального Банка Республики Казахстан №19 от 28.02.2011 года

Правила предоставления банковских услуг и рассмотрения банками обращений клиентов пункт 4.1 - *Договор ипотечного займа, заключенный с физическим лицом, содержит право заемщика письменно обратиться к банковскому омбудсману для урегулирования разногласий.*



**Право заемщика на обращение к банковскому омбудсману возникает в процессе предоставления услуг и отражается во всех ипотечных договорах банковского займа**



## Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

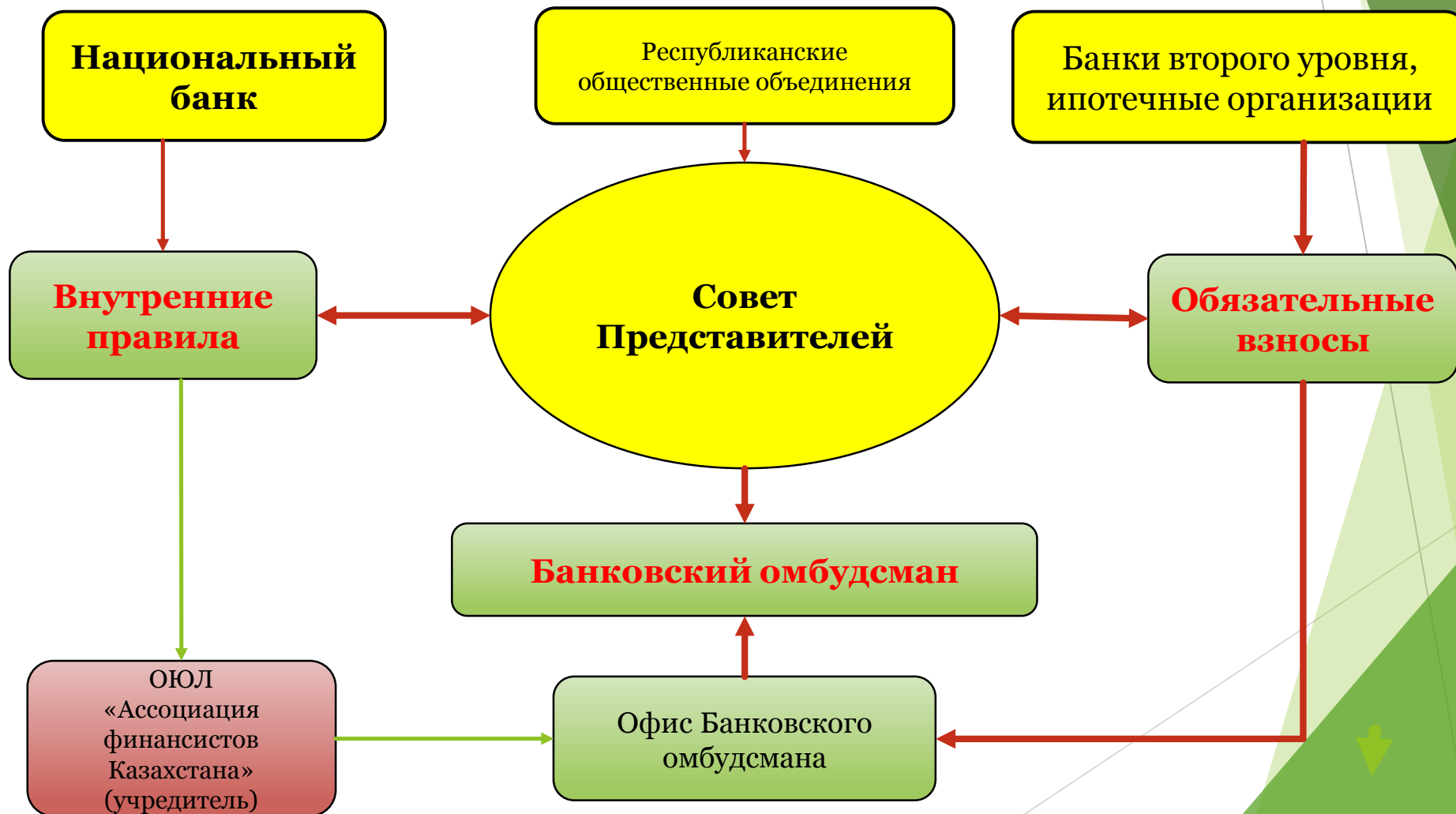
Ст. 40-3 п.2 - Банковский омбудсман не рассматривает обращения:





# Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

## Схема функционирования института Банковского омбудсмана







## Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

### Распределение голосов в Совете представителей



*Каждый член Совета представителей имеет один голос. При равенстве голосов, голос Национального банка является решающим. При избрании Банковского омбудсмана Председателем является представитель Национального банка. Голосование по вопросу избрания банковского омбудсмана осуществляется тайным способом.*



## Аккредитация Банковского омбудсмана





## Закон Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических или юридических лиц»

### ОБРАЩЕНИЕ

направленное субъекту, рассматривающему обращение, или должностному лицу индивидуальное или коллективное письменное, устное либо в форме электронного документа, видеоконференцсвязи, видеообращения, предложение, заявление, жалоба, запрос или отклик

### ЗАЯВЛЕНИЕ -

ходатайство лица о содействии в реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе субъектов, рассматривающих обращения, должностных лиц, либо критика их деятельности

### ЖАЛОБА -

требование лица о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов его или других лиц, об устранении неправомерных действий или бездействия государственных органов, юридических лиц, по обращениям физических и юридических лиц, с которыми заключен договор на поставку им товаров (работ, услуг), их должностных лиц, а также отмене их незаконных решений

### ПРЕДЛОЖЕНИЕ

- рекомендация лица по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества



## Каналы приема граждан

### Личный прием

В офисе банковского  
омбудсмана

Общественные приемные  
Национального Банка РК и  
партии «Нур Отан»

Видеоконференция, SKYPE

### Приём обращений

Передача обращений по  
почте и email

WhatsApp

Через сайт банковского  
омбудсмана в режиме online

Web портал Banker.kz



# САЙТ БАНКОВСКОГО ОМБУДСМАНА WWW. BANK-OMBUDSMAN.KZ

**Б А Н К  
О М Б У Д С М А Н Ы**

ҚАЙШЫЛЫҚТАРДЫ ЖОЮ



English Русский Қазақша

**БАНКОВСКИЙ  
ОМБУДСМАН**

УРЕГУЛИРОВАНИЕ РАЗНОГЛАСИЙ

Главная Программа рефинансирования ▾ Нормативная база ▾ Регламент ▾ Финансовая грамотность ▾ Новости ▾  
О нас ▾

Главная / Запись на прием

## Запись на прием

Январь 2017

| Пн | Вт | Ср | Чт | Пт | Сб | Вс |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 1  |
| 2  | 3  | 4  | 5  | 6  | 7  | 8  |
| 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| 30 | 31 | 1  | 2  | 3  | 4  | 5  |

Чт, Янв 05

14:00

14:30

15:00

15:30

16:00

16:30


17:00

17:30

### ЛЕНТА НОВОСТЕЙ

1. Акишев рассказал о мерах по усилению защиты прав должников 28.12.16
2. Круглый стол: «Порядок рефинансирования ипотечных займов» 13.12.16
3. Законопроект "О коллекторской деятельности" позволит добиться прозрачности работы коллекторов 09.12.16

✕

 **Ерсерик Сийрбаев**  
Банковский омбудсман

Здравствуйте, я отвечу на Ваш вопрос в режиме онлайн! 13:55

Введите сообщение и нажмите Enter

Edit



## Закон Республики Казахстан «О Банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

### Решения Банковского омбудсмана

Статья 40-3 п.1 и 3

**Обязательное**

Решение принимается банковским омбудсманом единолично и в письменной форме доводится до сведения сторон, участвующих в споре. Решение банковского омбудсмана обязательно для банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, в случае принятия его заемщиком.

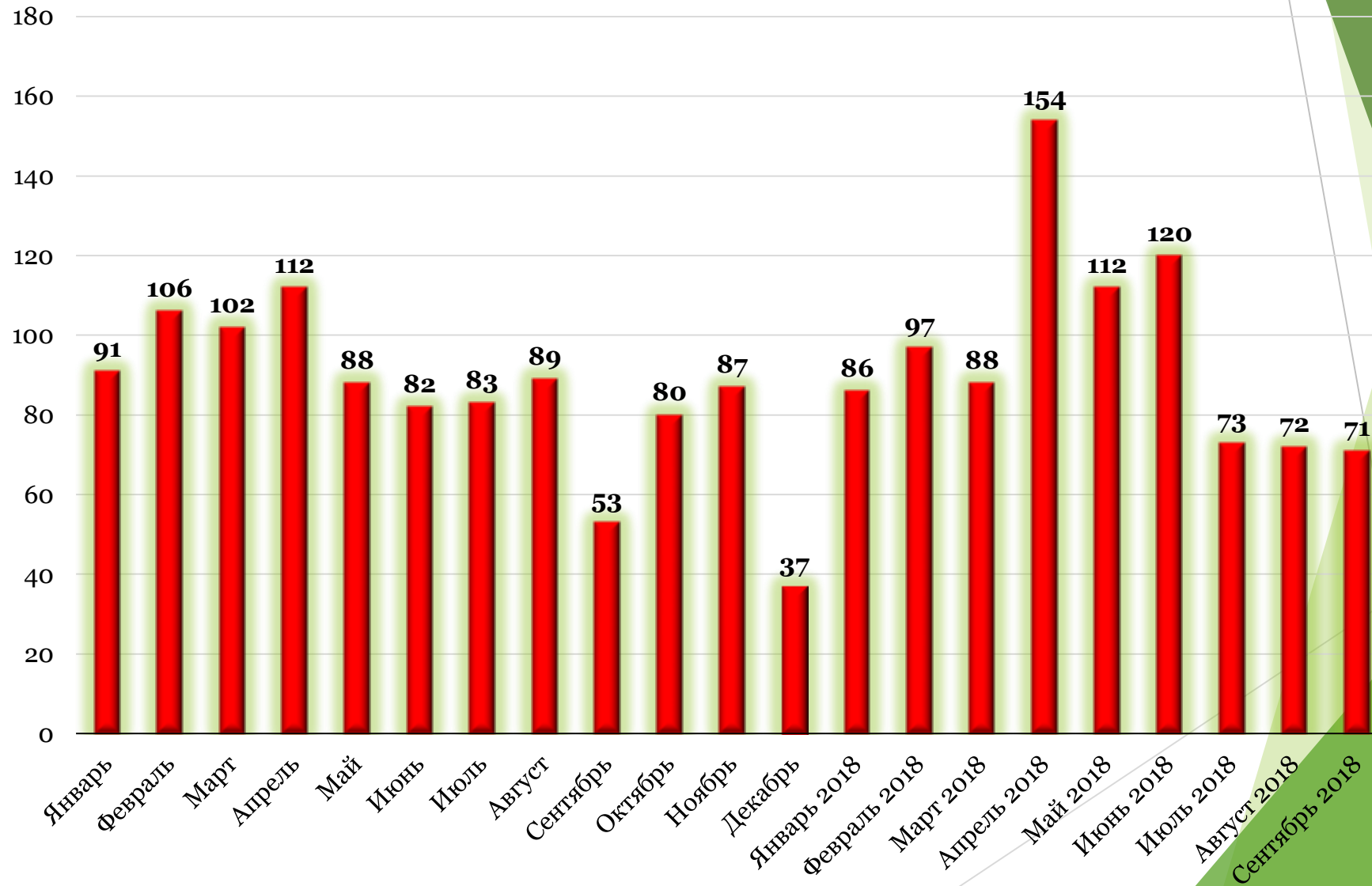
Статья 40-3 п.4

**Рекомендательное**

По обращениям заемщиков - физических лиц, касающимся изменения условий исполнения обязательств по договорам ипотечного займа, банковский омбудсман содействует в достижении сторонами взаимоприемлемого решения путем проведения встреч и предоставления рекомендаций без принятия решения.



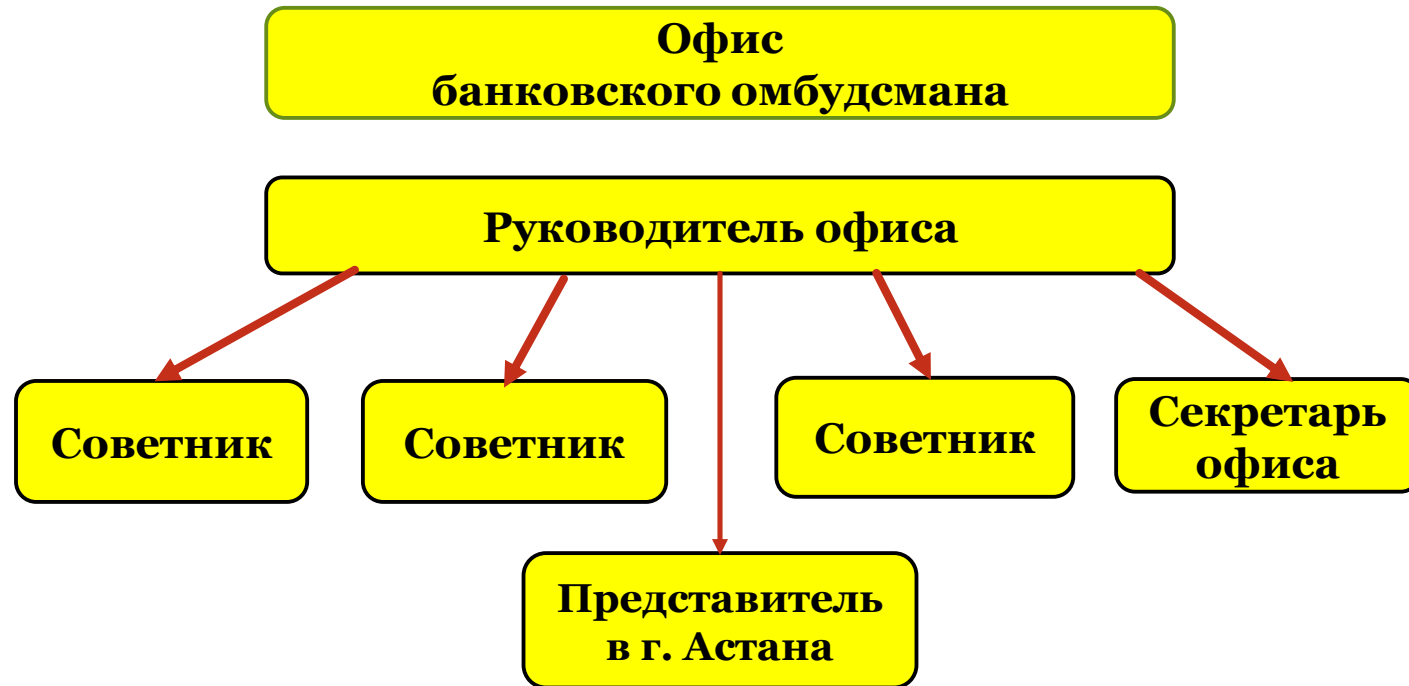
# Динамика обращений к банковскому омбудсману (за 2017 г. – 1010; январь-сентябрь 2018 г. – 873)





## Закон Республики Казахстан «О Банках и банковской деятельности в Республике Казахстан»

Статья 40-4, п.2 - **Банковский омбудсман по согласованию с советом представителей вправе образовать структуру и штат (офис банковского омбудсмана)**



*Офис банковского омбудсмана обеспечивает текущую деятельность банковского омбудсмана. И является некоммерческим юридическим лицом, учредителем которого выступила Ассоциация Финансистов Казахстана.*





# Территориальная деятельность



1. Офис Банковского омбудсмана расположен в г.Алматы.
2. В г. Астане и областных центрах к Банковскому омбудсману можно обратиться через общественные приемные партии «Нур Отан» и Национального Банка РК



# МЕЖДУНАРОДНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО



*Банковский омбудсман является участником всемирной сети финансовых омбудсманов «Info-Net» со штаб-квартирой в Новой Зеландии*

**Основная цель:** Совершенствование деятельности банковского омбудсмана путём взаимодействия с финансовыми омбудсманами других стран, установление и расширение деловых контактов



## Банковский омбудсман

*Сийрбаев Ерсерик Даменович*

*Институт Банковского омбудсмана – это показатель высокой ответственности банковской системы за качество предоставляемых услуг.*

*Мы не можем управлять направлением ветра, но всегда можем так поставить паруса, чтобы достичь своей цели.*

*Библейские советы: «Смири себя и настойчиво умоляй своего ближнего. Не давай сна и своим глазам и дремоты своим векам» (притча 6:1-5)*



**Спасибо за внимание!**



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