



## **Банк омбудсманын сайлау, оның қызметін мерзімінен бұрын тоқтату және жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы**

Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 2024 жылғы 16 тамыздағы № 53 қаулысы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2024 жылғы 20 тамызда № 34955 болып тіркелді.

**ЗҚАИ-ның ескертпесі!**

**Осы қаулы 21.12.2024 ж. бастап қолданысқа енгізіледі.**

"Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасының Заңы 40-1-бабының 4-тармағына сәйкес Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің Басқармасы **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ**:

1. Қоса беріліп отырған Банк омбудсманын сайлау, оның қызметін мерзімінен бұрын тоқтату және жүзеге асыру қағидалары бекітілсін.

2. Қаржылық қызметтерді тұтынушылардың құқықтарын қорғау департаменті Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен:

1) Заң департаментімен бірлесіп осы қаулыны Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуді;

2) осы қаулыны ресми жарияланғаннан кейін Қазақстан Республикасы Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің ресми интернет-ресурсына орналастыруды;

3) осы қаулы мемлекеттік тіркелгеннен кейін он жұмыс күні ішінде Заң департаментіне осы тармақтың 2) тармақшасында көзделген іс-шараның орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы қаулының орындалуын бақылау Қазақстан Республикасының Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Төрағасының жетекшілік ететін орынбасарына жүктелсін.

4. Осы қаулы 2024 жылғы 21 желтоқсаннан бастап қолданысқа енгізіледі және ресми жариялануға тиіс.

Қазақстан Республикасының  
Қаржы нарығын реттеу және дамыту  
Агенттігінің Төрағасы

*М. Абылкасымова*

Қазақстан Республикасының  
Қаржы нарығын реттеу және  
дамыту Агенттігінің  
Басқармасының  
2024 жылғы 16 тамыздағы  
№ 53 Қаулысына  
қосымша

## **Банк омбудсманын сайлау, оның қызметін мерзімінен бұрын тоқтату және жүзеге асыру қағидалары**

Осы Банк омбудсманын сайлау, оның қызметін мерзімінен бұрын тоқтату және жүзеге асыру қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Қазақстан Республикасындағы банктер және банк қызметі туралы" Қазақстан Республикасының Заңы (бұдан әрі – Заң) 40-1-бабының 4-тармағына сәйкес әзірленді және банк омбудсманын сайлау, оның қызметін мерзімінен бұрын тоқтату және жүзеге асыру тәртібін айқындайды.

### **1-тарау. Банк омбудсманын сайлау тәртібі**

1. Банк омбудсманын Заңның 40-2-бабының 1-тармағында белгіленген талаптарға сәйкестігі тұрғысынан қаржы нарығы мен қаржы ұйымдарын бақылау және қадағалау жөніндегі уәкілетті органмен (бұдан әрі – уәкілетті орган) келісілген кандидаттар қатарынан Заңның 40-1-бабының 3-тармағына сәйкес қалыптастырылған банк омбудсманы өкілдерінің кеңесі (бұдан әрі – Өкілдер кеңесі) үш жылға сайлайды.

2. Банк омбудсманы етіп сайлау үшін кандидатуралар ұсынуды Өкілдер кеңесі Заңның 40-1-бабы 5-тармағының 1) тармақшасы негізінде жүзеге асырады.

3. Банк омбудсманын сайлау Өкілдер кеңесі банк омбудсманын сайлау үшін екі және одан астам кандидатты ұсынған кезде өткізіледі.

4. Әрбір кандидат бойынша банк омбудсманы болып сайлау үшін мынадай мәліметтер мен құжаттар қалыптастырылады:

Қағидаларға қосымшаға сәйкес нысан бойынша Банк омбудсманы лауазымына кандидат туралы мәліметтер;

кандидаттың Заңның 40-2-бабының 1-тармағында белгіленген талаптарға сәйкестігін растайтын құжаттардың көшірмелері;

кандидаттың банк омбудсманы лауазымына кандидатурасын ұсынуға келісімі туралы өтініші.

5. Өкілдер кеңесіне қатысып отырған Өкілдер кеңесінің мүшелері жиынтығында жалпы дауыс санының елу және одан да көп пайызына ие болса, Өкілдер кеңесінің отырысы заңды деп, ал кворумның талаптары сақталды деп танылады.

6. Банк омбудсманы Өкілдер кеңесінің отырысына қатысқан Өкілдер кеңесі мүшелерінің көпшілік даусымен сайланады. Дауыс беру кезінде Өкілдер кеңесінің әрбір мүшесінің бір дауысы болады. Дауыстар тең болған кезде уәкілетті орган өкілінің дауысы шешуші болып табылады.

Банк омбудсманын сайлау мәселесі бойынша дауыс беру құпия түрде жүзеге асырылады, оны өткізу тәртібін Өкілдер кеңесі айқындайды.

7. Банк омбудсманын сайлау туралы ақпарат уәкілетті органның интернет-ресурсында оның қызметке кіріскен күнін көрсете отырып, Өкілдер кеңесі сайлағаннан кейін 2 (екі) жұмыс күні ішінде орналастырылады.

## **2-тарау. Өкілеттіктері аяқталғаннан кейін Банк омбудсманын сайлау тәртібі**

8. Банк омбудсманының офисі банк омбудсманы өкілеттіктерінің аяқталуынан күнтізбелік 1 (бір) ай бұрын банк омбудсманы етіп тағайындау үшін ұсынылатын кандидаттар бойынша Қағидалардың 4-тармағында көрсетілген мәліметтер мен құжаттарды қоса бере отырып, уәкілетті органға Өкілдер кеңесі бекіткен банк омбудсманы лауазымына кандидаттар тізімін береді.

9. Уәкілетті орган Қағидалардың 8-тармағында көрсетілген мәліметтер мен құжаттар келіп түскен күннен бастап күнтізбелік 15 (он бес) күн ішінде банк омбудсманын сайлау үшін кандидатты келісу не келісуден бас тарту туралы шешім қабылдайды.

Уәкілетті орган Банк омбудсманын сайлау үшін кандидатты Заңның 40-2-бабының 1-тармағында белгіленген бір немесе бірнеше талаптарға сәйкес келмеген жағдайда келісуден бас тартады.

10. Банк омбудсманын сайлау туралы Өкілдер кеңесінің отырысы банк омбудсманының офисі банк омбудсманын сайлау үшін кандидаттардың уәкілетті орган келіскен тізімін алған күннен бастап 10 (он) жұмыс күні ішінде өткізіледі.

## **3-тарау. Қызметі мерзімінен бұрын тоқтатылған кезде банк омбудсманын сайлау тәртібі**

11. Банк омбудсманының өкілеттігі Заңның 40-1-бабының 7-тармағында көзделген негіздер бойынша тоқтатылады.

### **1-параграф. Өкілдер кеңесінің бастамасы бойынша банк омбудсманының қызметі мерзімінен бұрын тоқтатылған кезде оны мерзімінен бұрын сайлау тәртібі**

12. Өкілдер кеңесінің мүшесі Заңның 40-1-бабының 7-тармағы бірінші бөлігінің 1), 2) және 3) тармақшаларында көзделген негіздер анықталған жағдайда Өкілдер кеңесінің басқа мүшелеріне Өкілдер кеңесінің кезектен тыс отырысы өткізілгенге дейін 5 (бес) жұмыс күнінен кешіктірмей банк омбудсманының өкілеттігін тоқтату мәселесі бойынша Өкілдер кеңесінің кезектен тыс отырысын шақыру туралы хабарлайды. Хабарламада өкілдер кеңесінің отырысын өткізу орны мен уақыты көрсетілуге тиіс.

13. Өкілдер кеңесі Өкілдер кеңесі мүшесінің банк омбудсманының өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату туралы өтінішін қарағаннан кейін және Заңның 40-1-бабының 7-тармағы бірінші бөлігінің 1), 2) және 3) тармақшаларында көзделген бір немесе бірнеше негіздердің болу фактісі расталғаннан кейін банк омбудсманының өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату, банк омбудсманының өкілеттігін тоқтату күні және банк омбудсманын сайлау кезеңінде банк омбудсманының міндетін атқарушы тұлға туралы шешім қабылдайды.

14. Банк омбудсманының офисі Өкілдер кеңесі банк омбудсманының өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату туралы шешім қабылданғаннан кейін күнтізбелік 10 (он) күн

ішінде банк омбудсманын сайлау үшін ұсынылатын кандидаттар бойынша Қағидалардың 4-тармағында көрсетілген мәліметтер мен құжаттарды қоса бере отырып, банк омбудсманы лауазымына кандидаттардың Өкілдер кеңесі бекіткен тізімін жібереді.

15. Уәкілетті орган Қағидалардың 14-тармағында көрсетілген мәліметтер мен құжаттар келіп түскен күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күн ішінде банк омбудсманының сайлауы үшін кандидаттарды келісу не келісуден бас тарту туралы шешім қабылдайды.

Уәкілетті орган кандидатты Заңның 40-2-бабының 1-тармағында белгіленген бір немесе бірнеше талаптарға сәйкес келмеген жағдайда, оны банк омбудсманы етіп сайлау үшін келісуден бас тартады;

16. Банк омбудсманын сайлау туралы Өкілдер кеңесінің отырысы банк омбудсманының офисі банк омбудсманын сайлау үшін кандидаттардың уәкілетті орган келіскен тізімін алған күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күннен кешіктірмей өткізіледі.

## **2-параграф. Банк омбудсманының бастамасы бойынша банк омбудсманының қызметі мерзімінен бұрын тоқтатылған кезде оны мерзімінен бұрын сайлау тәртібі**

17. Банк омбудсманы өкілеттігі тоқтатылғанға дейін бір ай бұрын өзінің бастамасымен Өкілдер кеңесінің мүшелеріне өзінің өкілеттігін мерзімінен бұрын тоқтату шешімі туралы жазбаша хабарлама жібереді.

18. Банк омбудсманының офисі банк омбудсманының өкілеттіктерін тоқтатудан күнтізбелік 20 (жиырма) күн бұрын банк омбудсманын сайлау үшін ұсынылатын кандидаттар бойынша Қағидалардың 4-тармағында көрсетілген мәліметтер мен құжаттарды қоса бере отырып, банк омбудсманы лауазымына кандидаттардың Өкілдер кеңесі бекіткен тізімін жібереді.

19. Уәкілетті орган Қағидалардың 18-тармағында көрсетілген ақпарат пен құжаттар келіп түскен күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күн ішінде банк омбудсманын сайлау үшін кандидатты келісу не келісуден бас тарту туралы шешім қабылдайды.

Уәкілетті орган банк омбудсманын сайлау үшін кандидатты Заңның 40-2-бабының 1-тармағында белгіленген бір немесе бірнеше талаптарға сәйкес келмеген жағдайда келісуден бас тартады.

20. Банк омбудсманын сайлау туралы Өкілдер кеңесінің отырысы банк омбудсманының офисі банк омбудсманын сайлау үшін кандидаттардың уәкілетті орган келіскен тізімін алған күннен бастап күнтізбелік 10 (он) күннен кешіктірмей өткізіледі.

## **4-тарау. Банк омбудсманының қызметін жүзеге асыру тәртібі**

21. Банк омбудсманы жеке тұлғаның және банктің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымның, сондай-ақ банк операцияларының

жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымның құқықтары мен заңмен қорғалатын мүдделерін қанағаттандыру туралы келісімге қол жеткізу мақсатында, сондай-ақ Заңның 40-1-бабының 2-тармағында көзделген жағдайларда банк, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйым және оның өтініші бойынша жеке тұлға арасында жасалған банктік қарыз шартынан туындайтын келіспеушіліктерді реттеуді өтеусіз негізде жүзеге асырады.

22. Банк омбудсманының қызметі, оның ішінде дуларды шешу және шешімдер қабылдау бойынша өтініштерді қарау тәртібі мен мерзімдері банк омбудсманының ішкі қағидалары негізінде жүзеге асырылады.

23. Банк омбудсманы уәкілетті органның сұратуы бойынша жеке тұлғалардың дауларын шешу бойынша келіп түскен және қаралған өтініштер, банк, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдар мен коллекторлық агенттіктер қабылдаған шешімдер және олардың орындалуы туралы ақпарат береді.

Қазақстан Республикасының  
Қаржы нарығын реттеу және  
дамыту Агенттігінің  
Басқармасының  
2024 жылғы 16 тамыздағы  
№ 53  
Банк омбудсманын сайлау,  
оның қызметін мерзімінен  
бұрын тоқтату және жүзеге  
асыру қағидаларына қосымша  
Нысан

**Банк омбудсманының лауазымына кандидат туралы мәліметтер \_\_\_\_\_**  
**\_\_\_\_\_ (тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басын**  
**куәландыратын құжатта көрсетілген болса), лауазымы)**

**Ескерту. Қосымшаға өзгеріс енгізілді - ҚР Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігі Басқармасының 28.08.2025 № 46 (қолданысқа енгізілу тәртібін 5-т. қараңыз.) қаулысымен.**

1. Жалпы мәліметтер:

|                                                                                                                                     |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Туған күні және туған орны                                                                                                          |  |
| Азаматтығы                                                                                                                          |  |
| Жеке басын куәландыратын құжаттың деректері, жеке сәйкестендіру нөмірі (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген болса) |  |

2. Білімі:

| № | Оқу орнының атауы | Қабылданған жылы – аяқтаған жылы | Мамандығы | Білімі туралы дипломның деректемелері (күні және нөмірі бар болса) |
|---|-------------------|----------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------|
| 1 | 2                 | 3                                | 4         | 5                                                                  |

3. Жұбайы (зайыбы), жақын туыстары (ата-анасы, балалары, асырап алушылар, асырып алынған балалар, ата-анасы бір және ата-анасы бөлек аға-інілері мен апа-сіңлілері (қарындастары), атасы, әжесі, немерелері) және жекжаттар (жұбайының (зайыбының) ата-анасы, балалары, асырап алушылар, асырып алынған балалар, ата-анасы бір және ата-анасы бөлек аға-інілері мен апа-сіңлілері (қарындастары), атасы, әжесі, немерелері):

| № | Тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген болса) | Туған жылы | Туыстық қатынастар | Жұмыс орны және лауазымы |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------|--------------------------|
| 1 | 2                                                                                    | 3          | 4                  | 5                        |

#### 4. Еңбек қызметі туралы мәліметтер:

| № | Жұмыс істеген кезеңі | Жұмыс орны | Лауазымы | Тәртіптік жаза қолданудың болуы | Қызметтен шығарылу, лауазымнан босатылу себептері | Өзге мәліметтер |
|---|----------------------|------------|----------|---------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------|
| 1 | 2                    | 3          | 4        | 5                               | 6                                                 | 7               |

Ескертпе: осы тармақта кандидаттың еңбек қызметі, оның ішінде жоғарғы оқу орнын аяқтаған кезден бастап, лауазымын көрсете отырып еңбек қызметі туралы мәліметтер, сондай-ақ кандидат еңбек қызметін жүзеге асырмаған кезең көрсетіледі.

4-1. Кандидаттың мемлекеттік тілді меңгеруі туралы мәліметтер Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрлігінің Ұлттық тестілеу орталығының B2 деңгейінен төмен емес деңгейде ҚАЗТЕСТ қазақ тілін меңгеру деңгейін бағалау жүйесі бойынша диагностикалық тестілеу анықтамасымен не Qazaq Resmi Test онлайн тестілеу жүйесінде B2 деңгейінде қазақ тілінен емтихан тапсырғаны туралы Qazaq Resmi Test ресми сертификатымен расталады.

5. Кандидаттың уәкілетті орган банкті төлемге қабілетсіз банктер санатына жатқызу туралы, банктің акцияларын мәжбүрлеп сатып алу, қаржы ұйымын лицензиядан айыру, сондай-ақ Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен қаржы ұйымын мәжбүрлеп тарату немесе оны банкрот деп тану туралы шешім қабылдағанға дейін бір жылдан аспайтын кезеңде қаржы ұйымының басшы қызметкері болғандығы немесе болмағандығы туралы мәліметтер

(иә (жоқ), ұйымның атауын, лауазымын, жұмыс істеген кезеңін көрсету)

Банкте, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымда және (немесе) коллекторлық агенттікте, уәкілетті органда, Қазақстан Республикасының Ұлттық банкінде қызмет атқармайтынымды, банктердің, банк операцияларының жекелеген түрлерін жүзеге асыратын ұйымдардың және (немесе) коллекторлық

агенттіктердің үлестес тұлғасы болып табылмайтынымды, жақын туыстарымның, жұбайымның (зайыбымның) және (немесе) жекжаттарымның уәкілетті органның, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкінің басшысы немесе олардың орынбасарлары, сондай-ақ уәкілетті орган, Қазақстан Республикасы Ұлттық Банкі құрылымдық бөлімшесінің басшысы лауазымында жұмыс істемейтінін, сондай-ақ мінсіз іскерлік беделімнің бар екенін растаймын.

Қаржы ұйымдарында қызмет атқармайтынымды және қаржы ұйымдарының үлестес тұлғасы болып табылмайтынымды растаймын, сондай-ақ мінсіз іскерлік беделімнің бар екенін растаймын.

Осы ақпаратты тексергенімді және оның дәйекті және толық болып табылатынын растаймын.

Тегі, аты, әкесінің аты (егер ол жеке басын куәландыратын құжатта көрсетілген болса)

---

(кандидат өз қолымен баспа әріптерімен толтырады)

Қолы \_\_\_\_\_