



Об утверждении Правил избрания, досрочного прекращения и осуществления деятельности банковского омбудсмана

Постановление Правления Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка от 16 августа 2024 года № 53. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 20 августа 2024 года № 34955.

Примечание ИЗПИ!

Вводится в действие с 21.12.2024.

В соответствии с пунктом 4 статьи 40-1 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" Правление Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемые Правила избрания, досрочного прекращения и осуществления деятельности банковского омбудсмана.

2. Департаменту защиты прав потребителей финансовых услуг в установленном законодательством Республики Казахстан порядке обеспечить:

1) совместно с Юридическим департаментом государственную регистрацию настоящего постановления в Министерстве юстиции Республики Казахстан;

2) размещение настоящего постановления на официальном интернет-ресурсе Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка после его официального опубликования;

3) в течение десяти рабочих дней после государственной регистрации настоящего постановления представление в Юридический департамент сведений об исполнении мероприятия, предусмотренного подпунктом 2) настоящего пункта.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на курирующего заместителя Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию и развитию финансового рынка.

4. Настоящее постановление вводится в действие с 21 декабря 2024 года и подлежит официальному опубликованию.

*Председатель Агентства
Республики Казахстан по
регулированию и развитию
финансового рынка*

М. Абылкасымова

Приложение к постановлению
Правления Агентства
Республики Казахстан по
регулированию и развитию
финансового рынка
от 16 августа 2024 года № 53

Правила

избрания, досрочного прекращения и осуществления деятельности банковского омбудсмана

Настоящие Правила избрания, досрочного прекращения и осуществления деятельности банковского омбудсмана (далее – Правила) разработаны в соответствии с пунктом 4 статьи 40-1 Закона Республики Казахстан "О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан" (далее – Закон) и определяют порядок избрания, досрочного прекращения и осуществления деятельности банковского омбудсмана.

Глава 1. Порядок избрания банковского омбудсмана

1. Банковский омбудсман избирается советом представителей банковского омбудсмана, сформированным в соответствии с пунктом 3 статьи 40-1 Закона (далее – Совет представителей), на три года из числа кандидатов, согласованных уполномоченным органом по регулированию, контролю и надзору финансового рынка и финансовых организаций (далее – уполномоченный орган), на соответствие требованиям, установленным пунктом 1 статьи 40-2 Закона.

2. Предложение кандидатур для избрания банковским омбудсманом осуществляется Советом представителей на основании подпункта 1) пункта 5 статьи 40-1 Закона.

3. Избрание банковского омбудсмана проводится при предложении Советом представителей двух и более кандидатов для избрания банковским омбудсманом.

4. По каждому кандидату для избрания банковским омбудсманом формируются следующие сведения и документы:

сведения о кандидате на должность банковского омбудсмана по форме согласно приложению к Правилам;

копии документов, подтверждающих соответствие кандидата требованиям, установленным пунктом 1 статьи 40-2 Закона;

заявление кандидата о согласии на выдвижение его кандидатуры на должность банковского омбудсмана.

5. Заседание Совета представителей признается правомочным, а условия кворума соблюдены, если присутствующие на нем члены Совета представителей обладают в совокупности пятьюдесятью и более процентами от общего числа голосов.

6. Банковский омбудсман избирается большинством голосов членов Совета представителей, присутствовавших на заседании Совета представителей. Каждый член Совета представителей при голосовании имеет один голос. При равенстве голосов, голос представителя уполномоченного органа является решающим.

Голосование по вопросу избрания банковского омбудсмана осуществляется тайным способом, порядок проведения которого определяется Советом представителей.

7. Информация об избрании банковского омбудсмана размещается на интернет-ресурсе уполномоченного органа в течение 2 (двух) рабочих дней после его избрания Советом представителей с указанием даты вступления его в должность.

Глава 2. Порядок избрания банковского омбудсмана по истечении его полномочий

8. Офис банковского омбудсмана не позднее 1 (одного) календарного месяца до даты истечения полномочий банковского омбудсмана предоставляет в уполномоченный орган утвержденный Советом представителей список кандидатов на должность банковского омбудсмана с приложением сведений и документов, указанных в пункте 4 Правил по предлагаемым кандидатам для избрания банковским омбудсманом.

9. Уполномоченный орган в течение 15 (пятнадцати) календарных дней со дня поступления сведений и документов, указанных в пункте 8 Правил, принимает решение о согласовании либо отказе в согласовании кандидата для избрания банковским омбудсманом.

Уполномоченный орган отказывает в согласовании кандидата для избрания банковским омбудсманом в случае его несоответствия одному или нескольким требованиям, установленным пунктом 1 статьи 40-2 Закона.

10. Заседание Совета представителей об избрании банковского омбудсмана проводится не позднее 10 (десяти) рабочих дней со дня получения офисом банковского омбудсмана согласованного уполномоченным органом списка кандидатов для избрания банковским омбудсманом.

Глава 3. Порядок избрания банковского омбудсмана при досрочном прекращении его деятельности

11. Полномочия банковского омбудсмана прекращаются досрочно по основаниям, предусмотренным пунктом 7 статьи 40-1 Закона.

Параграф 1. Порядок досрочного избрания банковского омбудсмана при досрочном прекращении его деятельности по инициативе Совета представителей

12. В случае выявления оснований, предусмотренных подпунктами 1), 2) и 3) части первой пункта 7 статьи 40-1 Закона, член Совета представителей извещает остальных членов Совета представителей о созыве внеочередного заседания Совета представителей по вопросу прекращения полномочий банковского омбудсмана, не позднее чем за 5 (пять) рабочих дней до проведения внеочередного заседания Совета представителей. В извещении указывается место и время проведения заседания Совета представителей.

13. Совет представителей после рассмотрения ходатайства члена Совета представителей о досрочном прекращении полномочий банковского омбудсмана и подтверждения факта наличия одного или нескольких оснований, предусмотренных подпунктами 1), 2) и 3) части первой пункта 7 статьи 40-1 Закона, принимает решение о досрочном прекращении полномочий банковского омбудсмана, дате прекращения полномочий банковского омбудсмана, и лице, исполняющего обязанности банковского омбудсмана на период избрания банковского омбудсмана.

14. Офис банковского омбудсмана в течение 10 (десяти) календарных дней после принятия Советом представителей решения о досрочном прекращении полномочий банковского омбудсмана направляет в уполномоченный орган утвержденный Советом представителей список кандидатов на должность банковского омбудсмана с приложением сведений и документов, указанных в пункте 4 Правил, по предлагаемым кандидатам для избрания банковским омбудсманом.

15. Уполномоченный орган в течение 10 (десяти) календарных дней со дня поступления сведений и документов, указанных в пункте 14 Правил, принимает решение о согласовании либо отказе в согласовании кандидатов для избрания банковским омбудсманом.

Уполномоченный орган отказывает в согласовании кандидата для избрания банковским омбудсманом в случае его несоответствия одному или нескольким требованиям, установленным пунктом 1 статьи 40-2 Закона;

16. Заседание Совета представителей об избрании банковского омбудсмана проводится не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня получения офисом банковского омбудсмана согласованного уполномоченным органом списка кандидатов для избрания банковским омбудсманом.

Параграф 2. Порядок досрочного избрания банковского омбудсмана при досрочном прекращении его деятельности по инициативе банковского омбудсмана

17. Банковский омбудсман за месяц до прекращения полномочий по своей инициативе направляет письменное уведомление членам Совета представителей о решении досрочного прекращения своих полномочий.

18. Офис банковского омбудсмана не позднее 20 (двадцати) календарных дней до даты прекращения полномочий банковского омбудсмана направляет в уполномоченный орган утвержденный Советом представителей список кандидатов на должность банковского омбудсмана с приложением сведений и документов, указанных в пункте 4 Правил по предлагаемым кандидатам для избрания банковским омбудсманом.

19. Уполномоченный орган в течение 10 (десяти) календарных дней со дня поступления сведений и документов, указанных в пункте 18 Правил, принимает

решение о согласовании либо отказе в согласовании кандидатов для избрания банковским омбудсманом.

Уполномоченный орган отказывает в согласовании кандидата для избрания банковским омбудсманом в случае его несоответствия одному или нескольким требованиям, установленным пунктом 1 статьи 40-2 Закона.

20. Заседание Совета представителей об избрании банковского омбудсмана проводится не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня получения офисом банковского омбудсмана согласованного уполномоченным органом списка кандидатов для избрания банковским омбудсманом.

Глава 4. Порядок осуществления деятельности банковского омбудсмана

21. Банковским омбудсманом на безвозмездной основе осуществляется урегулирование разногласий, возникающих из договора банковского займа, заключенного между банком, организацией, осуществляющей отдельные виды банковских операций и физическим лицом по его обращению, с целью достижения согласия об удовлетворении прав и охраняемых законом интересов физического лица и банка, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, а также в случаях, предусмотренных пунктом 2 статьи 40-1 Закона.

22. Деятельность банковского омбудсмана, в том числе порядок и сроки рассмотрения обращений по разрешению споров и принятию решений, осуществляется на основании внутренних правил банковского омбудсмана.

23. Банковский омбудсман по запросу уполномоченного органа предоставляет информацию о поступивших и рассмотренных обращениях по разрешению споров физических лиц, принятых решениях и их исполнении банками, организациями, осуществляющими отдельные виды банковских операций, и коллекторскими агентствами.

Правления Агентства
Республики Казахстан по
регулированию и развитию
финансового рынка
от 16 августа 2024 года № 53
Приложение к Правилам
избрания, досрочного
прекращения и осуществления
деятельности банковского
омбудсмана
Форма

Сведения о кандидате на должность банковского омбудсмана

Сноска. Приложение с изменением, внесенным постановлением Правления Агентства РК по регулированию и развитию финансового рынка от 28.08.2025 № 46 (порядок введения в действие см. п. 5).

(фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность), должность)

1. Общие сведения:

Дата и место рождения	
Гражданство	
Данные документа, удостоверяющего личность, индивидуальный идентификационный номер (если указано в документе, удостоверяющем личность)	

2. Образование:

№	Наименование учебного заведения	Год поступления - год окончания	Специальность	Реквизиты диплома об образовании (дата и номер при наличии)
1	2	3	4	5

3. Сведения о супруге, близких родственниках (родители, дети, усыновители (удочерители), усыновленные (удочеренные), полнородные и неполнородные братья и сестры, дедушка, бабушка, внуки) и свойственников (родители, дети, усыновители (удочерители), усыновленные (удочеренные), полнородные и неполнородные братья и сестры, дедушка, бабушка, внуки супруга (супруги):

№	Фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность)	Год рождения	Родственные отношения	Место работы и должность
1	2	3	4	5

4. Сведения о трудовой деятельности:

№	Период работы	Место работы	Должность	Наличие дисциплинарных взысканий	Причины увольнения, освобождения от должности	Иные сведения
1	2	3	4	5	6	7

Примечание: в данном пункте указываются сведения о трудовой деятельности кандидата, в том числе с момента окончания высшего учебного заведения, с указанием должности, а также период, в течение которого кандидатом трудовая деятельность не осуществлялась.

4-1. Сведения о владении кандидата государственным языком подтверждается справкой диагностического тестирования по системе оценки уровня владения казахским языком КАЗТЕСТ Национального центра тестирования Министерства науки

и высшего образования Республики Казахстан на уровне не ниже уровня B2 либо официальным сертификатом Qazaq Resmî Test о сдаче экзамена по казахскому языку с уровнем B2 в системе онлайн тестирования Qazaq Resmî Test.

5. Сведения о том, являлся ли кандидат ранее руководящим работником финансовой организации в период не более чем за один год до принятия уполномоченным органом решения об отнесении банка к категории неплатежеспособных банков, о принудительном выкупе акций банка, лишении лицензии финансовой организации, а также принудительной ликвидации финансовой организации или признании ее банкротом в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан.

(да (нет), указать наименование организации, должность, период работы)

Подтверждаю, что не занимаю должность в банке, организации, осуществляющей отдельные виды банковских операций, и (или) коллекторском агентстве, уполномоченном органе, Национальном Банке Республики Казахстан, не являюсь аффилированным лицом банков, организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций, и (или) коллекторских агентств, не имею близких родственников, супруга (супругу) и (или) свойственников, работающих в должности руководителя уполномоченного органа, Национального Банка Республики Казахстан или их заместителей, а также руководителя структурного подразделения уполномоченного органа, Национального Банка Республики Казахстан, а также подтверждаю наличие безупречной деловой репутации.

Подтверждаю, что настоящая информация была проверена мною и является достоверной и полной.

Фамилия, имя, отчество (если оно указано в документе, удостоверяющем личность)

(заполняется кандидатом собственноручно печатными буквами)

Подпись _____