

УДК 347.734:336.71

## ҚАЗАҚСТАНДАҒЫ БАНК ОМБУДСМЕНІ ИНСТИТУТЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТЫҚ МӘРТЕБЕСІ ЖӘНЕ ДАМУ ПЕРСПЕКТИВАЛАРЫ

Нұрпейісов Д. К.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Қазақстанның Банк омбудсманы, Алматы қ., dake04@rambler.ru

**Түйіндеме.** Мақалада Қазақстан Республикасындағы Банктік омбудсмен институтының құқықтық мәртебесі мен даму перспективалары қарастырылады. Автор омбудсменнің қызметін реттейтін құқықтық негіздерді – Конституцияны, «Банктер және банк қызметі туралы» Заңды, Азаматтық кодексті және Қаржы нарығын реттеу және дамыту агенттігінің нормативтік актілерін талдайды. Банктік омбудсменнің негізгі функциялары көрсетілген: қарыз алушылардың шағымдарын қарау, банктермен делдалдық, азаматтарға кеңес беру, заңнаманы жетілдіруге қатысу және несие нарығындағы жүйелі мәселелерді бақылау. 2024 жылы енгізілген жаңа өкілеттіктерге ерекше назар аударылған: юрисдикцияның кеңеюі, шешімдерді орындау бойынша талаптардың күшеюі және өкілеттік

мерзімінің ұзаруы. Омбудсменнің қызметі соттардың жүктемесін азайтуға, халықтың қаржылық сауаттылығын арттыруға және банк секторына деген сенімді нығайтуға ықпал ететіні көрсетілген. Статистикалық деректер негізінде омбудсмен институтының қаржы жүйесіне әсерінің артып келе жатқаны дәлелденеді. Автор борышкерлердің құқықтарын қорғау деңгейін арттыру және қаржы секторының тұрақтылығын қамтамасыз ету үшін омбудсмен өкілеттігін кеңейту қажеттігін алға тартады. Мақала банк қызметтерінің әлеуметтік маңыздылығы артқан қазіргі кезеңде банктік омбудсмен институтының өзектілігін көрсетеді.

**Түйінді сөздер:** банк, омбудсман, несие, банк жүйесі, делдалдық, келіссөздер, функциялар, өкілеттіктер.

## ПРАВОВОЙ СТАТУС И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ИНСТИТУТА БАНКОВСКОГО ОМБУДСМАНА В КАЗАХСТАНЕ

Нурпеисов Д.К.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Банковский омбудсман Казахстана, г. Алматы, dake04@rambler.ru

**Аннотация.** Статья посвящена анализу правового статуса и перспектив развития института Банковского омбудсмана в Республике Казахстан. Рассматриваются нормативно-правовые акты, определяющие его деятельность, включая Конституцию, Закон «О банках и банковской деятельности», Гражданский кодекс и подзаконные акты Агентства по регулированию и развитию финансового рынка. Автор выделяет ключевые функции омбудсмана: рассмотрение обращений заемщиков, посредничество в переговорах с банками, консультирование граждан, участие в законотворческом процессе и мониторинг системных проблем кредитного рынка. Особое внимание уделяется новым полномочиям,

введённым в 2024 году, включая расширение юрисдикции, ужесточение исполнения решений и продление срока полномочий. Подчёркивается, что эффективная деятельность омбудсмана снижает нагрузку на суды, способствует повышению финансовой грамотности населения и укреплению доверия к банковскому сектору. На основе анализа статистики обращений делается вывод о возросшем влиянии института на финансовую систему. Автор аргументирует необходимость дальнейшего расширения полномочий Банковского омбудсмана с целью повышения уровня защиты прав заемщиков и устойчивости финансовой системы. Статья актуализирует роль омбудсмана как инструмента правового

регулирования в условиях роста кредитования и социальной значимости финансовых услуг для населения Казахстана.

**Ключевые слова:** банковский, омбудсман, кредитование, банковская система, посредничество, переговоры, функции, полномочия.

## LEGAL STATUS AND DEVELOPMENT PROSPECTS OF THE INSTITUTE OF BANKING OMBUDSMAN IN KAZAKHSTAN

Нурпеисов Д.К.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Kazakhstan's Banking ombudsman, Almaty, dake04@rambler.ru

**Abstract.** *This article analyzes the legal status and development prospects of the Banking Ombudsman institution in the Republic of Kazakhstan. It examines the regulatory framework governing the Ombudsman's activities, including the Constitution, the Law "On Banks and Banking Activities," the Civil Code, and regulatory acts of the Agency for Regulation and Development of the Financial Market. The author identifies the key functions of the Ombudsman: reviewing borrowers' complaints, mediating between clients and banks, providing financial consultations, participating in legislative reform, and monitoring systemic issues in the credit market. Special attention is given to the new powers introduced in 2024, such as the expansion of jurisdiction, stricter enforcement requirements for decisions, and extension of the Ombudsman's term of office. The article emphasizes the Ombudsman's contribution to reducing the burden on courts, enhancing financial literacy, and building public trust in the banking sector. Based on statistical data, the growing impact of the institution on Kazakhstan's financial system is highlighted. The author argues for the further strengthening of the Ombudsman's authority to improve the protection of borrowers' rights and ensure the stability of the financial sector. The article underscores the relevance of the Banking Ombudsman as a legal mechanism in the evolving landscape of credit relations.*

**Keywords:** banking, ombudsman, lending, banking system, mediation, negotiations, functions, powers.

DOI 10.61995/bela/2024.1.6

### Введение

Современная банковская система является неотъемлемой частью экономической инфраструктуры любого государства. В связи с этим вопросы защиты прав заемщиков,

обеспечения справедливости в кредитных правоотношениях и эффективного разрешения споров между банками и их клиентами приобретают особую актуальность. Одним из ключевых механизмов, способствующих разрешению данных проблем, является институт Банковского омбудсмана, который играет ключевую роль в защите прав заемщиков и развитии финансового сектора Казахстана.

В условиях растущего объема кредитования, усиления регуляторных требований и увеличения числа жалоб потребителей финансовых услуг его деятельность становится важным элементом финансовой политики государства. Деятельность Банковского омбудсмана направлена не только на рассмотрение индивидуальных обращений, но и на развитие правового регулирования банковской сферы, анализ системных проблем и повышение уровня финансовой грамотности населения. В конечном счете, эффективная работа данного института способствует формированию стабильной, прозрачной и ответственной финансовой среды, что является залогом устойчивости всей банковской системы.

В данной статье исследуются правовые аспекты функционирования Банковского омбудсмана в Казахстане, его текущие полномочия, механизмы взаимодействия с участниками финансового рынка и перспективы дальнейшего развития. Особое внимание уделяется анализу нормативно-правовой базы, обоснованию необходимости расширения компетенций омбудсмана, а также оценке его влияния на защиту интересов заемщиков и стабильность банковского сектора.

1. Правовая основа деятельности Банковского омбудсмана

Правовой статус и полномочия Банковского омбудсмана в Республике Казахстан

определяются совокупностью законодательных актов, которые формируют правовое поле его функционирования и обеспечивают соблюдение принципов независимости, законности и справедливости. К основным законодательным документам, регулирующим деятельность Банковского омбудсмана, относятся:

- Конституция Республики Казахстан, которая закрепляет фундаментальные права граждан, включая право на защиту своих интересов в сфере финансовых услуг. Согласно Конституции, государство обязано обеспечивать правовую защиту граждан и создавать эффективные механизмы урегулирования споров, в том числе в банковском секторе.

- Закон «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» содержит положения, определяющие правовой статус Банковского омбудсмана, его компетенцию, порядок назначения и основные принципы деятельности. Данный закон также устанавливает обязательность исполнения решений омбудсмана в определенных случаях, что усиливает его влияние на процесс урегулирования конфликтов.

- Гражданский кодекс Республики Казахстан включает нормы, касающиеся договорных обязательств, защиты прав потребителей и механизмов разрешения споров, что создает нормативную основу для работы Банковского омбудсмана в сфере кредитных правоотношений.

- Внутренние регламенты и правила деятельности Банковского омбудсмана регулируют процедуру рассмотрения обращений, определяют порядок взаимодействия с банками второго уровня, устанавливают критерии принятия решений и процедуры их исполнения.

- Подзаконные акты и нормативные постановления Агентства по регулированию и развитию финансового рынка (АРРФР) дополняют правовую основу деятельности Банковского омбудсмана, устанавливая детализированные требования к его работе, включая механизмы отчетности, взаимодействие с регулятором и обязательства банков в отношении принятых решений.

Таким образом, деятельность Банковского омбудсмана базируется на законодательной основе, обеспечивающей его независимость и эффективность в решении споров между банками и заемщиками. Однако, несмотря на существующую нормативную основу, в настоящее время продолжают дискуссии о необходимости внесения дополнительных

изменений в законодательство с целью расширения полномочий Банковского омбудсмана и усиления механизмов исполнения его решений.

2. Функции и полномочия Банковского омбудсмана.

Банковский омбудсман в Казахстане выполняет широкий комплекс функций, направленных на обеспечение баланса интересов между заемщиками и финансовыми организациями, защиту прав потребителей банковских услуг и совершенствование системы досудебного урегулирования споров. Его деятельность способствует формированию устойчивого механизма финансовой защиты, снижению нагрузки на судебные органы и повышению уровня доверия к банковской системе в целом. Рассмотрим основные функции и полномочия Банковского омбудсмана более подробно.

### 1. Рассмотрение обращений заемщиков

Одной из ключевых функций Банковского омбудсмана является рассмотрение обращений заемщиков, возникающих в связи с исполнением договоров банковского займа. В отличие от классических правозащитных механизмов, Банковский омбудсман наделен полномочиями принимать решения, обязательные для исполнения банками. Это дает заемщикам эффективный инструмент защиты своих прав без необходимости обращения в судебные инстанции.

В процессе рассмотрения обращений Банковский омбудсман анализирует представленные материалы, оценивает правомерность действий банка и предлагает справедливое решение, соответствующее нормам законодательства и принципам добросовестности. В результате достигается оперативное и объективное разрешение споров, что минимизирует финансовые и временные издержки сторон.

### 2. Посредничество в переговорах между заемщиками и банками

Банковский омбудсман также выполняет функцию посредника в урегулировании споров между клиентами и финансовыми организациями. В ряде случаев спорные ситуации могут быть разрешены путем изменения условий кредитного договора, реструктуризации задолженности или установления новых условий исполнения обязательств. В данном процессе Банковский омбудсман играет роль независимого арбитра, содействующего достижению компромисса и нахождению взаимовыгодного решения.

Такой механизм урегулирования споров снижает уровень конфликтности между сторонами, предотвращает судебные разбирательства и способствует укреплению доверительных отношений между заемщиками и банками.

### 3. Консультационная поддержка заемщиков

Одним из важных направлений деятельности Банковского омбудсмана является повышение уровня финансовой грамотности граждан. В ходе рассмотрения обращений и при взаимодействии с заемщиками Банковский омбудсман оказывает разъяснительную поддержку по различным вопросам:

- условиям кредитных договоров;
- правам и обязанностям заемщиков;
- последствиям нарушения обязательств перед банками;
- возможностям реструктуризации задолженности и урегулирования проблемных займов.

Консультационная деятельность Банковского омбудсмана помогает заемщикам осознанно принимать финансовые решения, снижает риск закредитованности населения и способствует формированию культуры ответственного заимствования.

### 4. Разработка предложений по совершенствованию законодательства

Помимо непосредственного рассмотрения обращений, Банковский омбудсман активно участвует в разработке и совершенствовании правовой базы банковского сектора. В результате анализа обращений и выявления системных проблем, Банковский омбудсман формирует предложения по внесению изменений в законодательство, направленные на усиление защиты прав заемщиков и совершенствование регулирования банковской деятельности.

Эти инициативы могут касаться:

- внедрения новых механизмов защиты прав заемщиков;
- повышения прозрачности кредитных договоров;
- уточнения процедур досудебного урегулирования споров;
- усиления ответственности банков, организаций, осуществляющие отдельные виды банковских операций, лиц, которым уступлено право (требование) по договору банковского займа;
- за нарушения прав клиентов.

Таким образом, деятельность Банковского омбудсмана вносит большой позитивный вклад в развитие правовой системы и способствует

созданию более справедливых условий на финансовом рынке.

### 5. Мониторинг и анализ тенденций в сфере кредитования

Банковский омбудсман также осуществляет мониторинг и анализ обращений граждан с целью выявления наиболее острых и системных проблем в сфере банковского кредитования. Данный анализ позволяет:

- выявлять типовые нарушения со стороны банков, организаций, осуществляющие отдельные виды банковских операций, лиц, которым уступлено право (требование) по договору банковского займа;
- оценивать эффективность действующего законодательства;
- разрабатывать рекомендации по совершенствованию финансового регулирования.

На основе полученных данных Банковский омбудсман формирует аналитические отчеты, которые могут использоваться как инструмент для совершенствования регулирования в банковской сфере.

Вывод. Функции и полномочия Банковского омбудсмана охватывают широкий спектр задач, направленных на защиту прав заемщиков, повышение эффективности досудебного урегулирования споров и совершенствование законодательства. Благодаря своей независимости и наделению правом обязательного исполнения решений, Банковский омбудсман играет важную роль в создании сбалансированной и справедливой финансовой системы в Казахстане. Его деятельность способствует не только защите интересов заемщиков, но и укреплению доверия к банковскому сектору, что является важным условием для устойчивого экономического развития страны.

С каждым годом значимость работы Банковского омбудсмана растет, что требует расширения его полномочий и усиления независимости.

### 6. Основные принципы работы

Эффективность и востребованность института Банковского омбудсмана во многом зависят от соблюдения фундаментальных принципов его деятельности, которые обеспечивают беспристрастность принимаемых решений, прозрачность взаимодействия с участниками финансового рынка и высокий уровень доверия к данному механизму досудебного урегулирования споров. Принципы работы Банковского омбудсмана



сформированы с учетом международного опыта функционирования аналогичных институтов, а также специфики казахстанской банковской системы.

Ключевыми принципами работы Банковского омбудсмана являются:

- **Независимость** – основополагающий принцип, гарантирующий объективность и беспристрастность деятельности Банковского омбудсмана. В соответствии с законодательством Республики Казахстан, Банковский омбудсман действует автономно от государственных регулирующих органов, коммерческих банков и иных заинтересованных структур. Финансовая и административная независимость позволяет ему рассматривать обращения заемщиков без внешнего давления, что повышает доверие к его решениям.

- **Законность** – деятельность Банковского омбудсмана строго регламентирована действующим законодательством. Решения, принимаемые Банковским омбудсманом, основываются исключительно на нормах права, включая Конституцию Республики Казахстан, Закон «О банках и банковской деятельности», Гражданский кодекс, а также подзаконные нормативные акты. Соблюдение принципа законности гарантирует правомерность и справедливость принимаемых решений, что способствует повышению правовой определенности в банковском секторе.

- **Равноправие сторон** – при рассмотрении обращений заемщиков Банковский омбудсман обеспечивает баланс интересов сторон, не допуская дискриминации и предвзятости. Данный принцип означает, что ни заемщик, ни банк, ни организации, осуществляющие отдельные виды банковских операций, а также лица, которым уступлено право (требование) по договору банковского займа не обладают априорным преимуществом при рассмотрении спора. Каждый участник процесса имеет равные возможности для предоставления аргументов и доказательств в свою пользу, а итоговое решение принимается на основе объективного анализа представленных фактов.

- **Прозрачность** – деятельность Банковского омбудсмана должна быть понятной и открытой для общества. В этой связи регулярно публикуются отчеты о проделанной работе, анализируется динамика поступающих обращений, разрабатываются рекомендации по совершенствованию банковского законодательства. Прозрачность также предполагает

доведение информации о деятельности Банковского омбудсмана до широких слоев населения посредством информационных кампаний, что способствует повышению финансовой грамотности граждан и укреплению доверия к банковской системе.

Кроме того, в работе Банковского омбудсмана можно выделить дополнительные принципы, такие как:

- **Оперативность** – обращения заемщиков рассматриваются в установленные сроки (45 рабочих дней), что позволяет оперативно разрешать спорные ситуации и предотвращать их дальнейшее усугубление.

- **Добровольность обращения** – клиенты банков, организаций, осуществляющие отдельные виды банковских операций, а также лиц, которым уступлено право (требование) по договору банковского займа могут воспользоваться услугами Банковского омбудсмана по собственной инициативе, что делает данный механизм альтернативным и удобным способом защиты прав заемщиков.

- **Конфиденциальность** – вся информация, предоставленная в рамках разбирательства, не подлежит разглашению без согласия сторон, что гарантирует защиту персональных данных заемщиков.

Комплексное соблюдение перечисленных принципов делает институт Банковского омбудсмана эффективным инструментом защиты прав заемщиков, способствует стабилизации финансового сектора и повышает уровень доверия к банковской системе Республики Казахстан.

7. Влияние Банковского омбудсмана на развитие финансового сектора

Институт Банковского омбудсмана играет ключевую роль в повышении устойчивости и прозрачности финансового сектора Республики Казахстан. Его деятельность направлена не только на защиту прав заемщиков, но и на совершенствование механизмов взаимодействия между финансовыми институтами и их клиентами. Банковский омбудсман выступает медиатором в спорах, формирует рекомендации по улучшению банковского регулирования и способствует повышению финансовой грамотности населения.

Основные направления влияния института Банковского омбудсмана на финансовую систему Казахстана включают:

- Обеспечение справедливости в отношениях между заемщиками и банками

Банковский омбудсман играет решающую роль в восстановлении справедливости при разрешении спорных ситуаций между финансовыми организациями и их клиентами. Его деятельность позволяет снизить риск злоупотреблений со стороны банков, особенно в вопросах пересмотра условий кредитных договоров и правомерности отказа в реструктуризации долга. Благодаря этому укрепляется доверие населения к банковской системе, что в долгосрочной перспективе способствует росту объемов кредитования и увеличению вовлеченности граждан в финансовые процессы.

- Формирование прецедентов и совершенствование банковского регулирования

В процессе своей деятельности Банковский омбудсман не только разрешает индивидуальные споры, но и выявляет системные проблемы в кредитно-финансовой сфере. На основании анализа обращений он формирует предложения по внесению изменений в нормативно-правовую базу, что позволяет устранить пробелы в законодательстве и повысить уровень защиты потребителей финансовых услуг. В результате многие спорные вопросы решаются уже на этапе заключения договора между банком и клиентом, что снижает вероятность возникновения конфликтных ситуаций.

- Снижение нагрузки на судебные органы и финансовые регуляторы

Одной из важнейших функций Банковского омбудсмана является досудебное урегулирование конфликтов между заемщиками и банками. Механизм работы Банковского омбудсмана позволяет эффективно разрешать спорные ситуации без необходимости обращения в судебные инстанции. Это, в свою очередь, сокращает количество судебных разбирательств по финансовым вопросам, уменьшает нагрузку на суды и способствует снижению затрат как со стороны заемщиков, так и со стороны банков.

- Укрепление стабильности финансовой системы. Деятельность Банковского омбудсмана способствует повышению прозрачности работы кредитных организаций, что ведет к укреплению общей устойчивости банковского сектора. Систематический анализ обращений позволяет выявлять потенциальные риски, связанные с проблемными кредитами, и своевременно разрабатывать корректирующие меры. Это особенно важно в условиях макроэкономической нестабильности, когда качество управления кредитными рисками

становится критическим фактором для финансовой системы страны.

- Повышение уровня финансовой грамотности населения

Одним из косвенных, но крайне значимых эффектов деятельности Банковского омбудсмана является распространение знаний о правах и обязанностях заемщиков. В ходе рассмотрения обращений и консультационной работы Банковский омбудсман способствует формированию у граждан понимания основ кредитования, управления долгами и юридических аспектов взаимоотношений с банками. В долгосрочной перспективе это способствует снижению уровня просроченной задолженности и формированию более ответственного отношения к кредитованию.

Таким образом, институт Банковского омбудсмана выполняет не только функцию защиты интересов заемщиков, но и выступает в качестве важного элемента системы финансового регулирования. Его деятельность направлена на повышение доверия к банковскому сектору, совершенствование нормативно-правовой базы и укрепление стабильности финансовой системы Казахстана.

8. Динамика обращений и перспективы расширения полномочий

С 2013 по декабрь 2024 года Банковским омбудсманом было рассмотрено более 12 000 обращений. В связи с ростом числа жалоб и изменением структуры банковского сектора с декабря 2024 года введены новые полномочия Банковского омбудсмана:

- Расширение юрисдикции – охват не только ипотечных займов, но и автокредитов, потребительских и других видов займов;

- Ужесточение требований к банкам – введение строгих сроков исполнения решений омбудсмана;

- Продление срока полномочий Банковского омбудсмана до трех лет, что повысит стабильность работы данного института.

Эти изменения призваны повысить эффективность работы Банковского омбудсмана и усилить его влияние на финансовую систему страны. Кроме того, только за период времени с 23.12.2024г по 13.03.2025г уже поступило 4 679 обращений, что позволяет утверждать о влиянии данных законодательных изменений по изменению статистики и увеличении объема обращений.

9. Значение расширения полномочий Банковского омбудсмана

Расширение функционала/полномочий Банковского омбудсмана представляет собой важный шаг в развитии финансово-правовой системы Казахстана, направленный на создание более справедливых и прозрачных механизмов защиты прав заемщиков. Данный процесс обусловлен рядом объективных факторов, включая рост объемов кредитования, увеличение числа споров в финансовом секторе и необходимость повышения уровня доверия населения к банковской системе.

#### Заключение

Институт Банковского омбудсмана является важным элементом системы защиты прав заемщиков и эффективным инструментом регулирования банковской сферы. Его деятельность направлена не только на разрешение отдельных споров между клиентами

и банками, но и на формирование долгосрочных механизмов обеспечения справедливости и устойчивости финансовой системы.

Расширение полномочий Банковского омбудсмана отвечает актуальным вызовам в банковском секторе, позволяя более оперативно реагировать на возникающие проблемы, минимизировать социальные и экономические риски, а также повышать общий уровень финансовой культуры населения. Введение новых функций, таких как усиленный мониторинг кредитного рынка, расширение спектра рассматриваемых обращений и развитие досудебных процедур, станет важным шагом к созданию эффективной системы защиты прав заемщиков и укреплению доверия к финансовым институтам страны.