



**№ 4 (40)
2015**

Меншік иесі және баспагер:

«Қазақстан Республикасының
Заңнама институты» ММ

2006 жылдан бастап шығады

Журналдың материалдары
www.iz.adilet.gov.kz сайтында
орналастырылған

Заң ғылымдары бойынша
диссертациялардың негізгі ғылыми
нәтижелерін жариялауға арналған
басылымдар тізіліміне енгізілген
(ҚР БҒМ БҒСБК 30.05.2013 ж.
№894 бұйрығы)

Редакциялық кеңес:

Б.М. Имашев (Төраға)
З.Х. Баймолдина
А.А. Смағұлов
И.Ш. Борчашвили

Редакциялық алқа:

Н.М. Әбдіров
З.С. Байниязова (Саратов қ., РФ)
С.Ф. Бычкова
Д. Досмырза
Е.А. Дүйсенов
А.Д. Жүсіпов
Д.Ж. Игембаев
А.Қ. Қанатов
Т.Е. Қаудыров
В.Т. Қоныс
Ж.О. Құлжабаева
Ш.Р. Мырзаева
С.М. Рахметов
А.Ж. Сағидан
Ә.Г. Сақтағанов
Т.С. Сафарова
М.А. Сәрсембаев

Қазақстан Республикасы Мәдениет
және ақпарат министрлігі
Ақпарат және мұрағат комитетінің
БАҚ есепке қою туралы куәлігі
№ 11219-Ж 15.11.2010 ж.

Мекен-жайы:

Қазақстан Республикасы,
010000, Астана қ.,
Орынбор к., 8 үй
тел: 8(7172)74-02-06; факс: 8(7172)74-14-43
E-mail: instzak-kz@mail.ru
www.iz.adilet.gov.kz

Қазақстан Республикасы Заңнама Институтының Жаршысы

ҒЫЛЫМИ-ҚҰҚЫҚТЫҚ ЖУРНАЛ

МАЗМҰНЫ

Қазақстан Республикасы Конституциялық кеңесінің 20 жылдығына арналған салтанаттық жиналыстағы ҚР Әділет министрі Б.М. Имашевтың сөйлеген сөзі	7
Конституциялық және әкімшілік құқық	11
Л.Т. ЖАНҰЗАҚОВА Президенттің Жүз қадамын жүзеге асыру аясындағы Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік қызметті жетілдірудің негізгі бағыттары	11
З.К. АЮПОВА, Д.Ө. ҚҰСАЙЫНОВ Заңды процестер қазіргі құқықтық интеграцияның негізгі құрамдас бөлігі ретінде.....	18
Азаматтық, азаматтық іс жүргізу құқығы	25
В.Т. ҚОНЫС Қазақстан Республикасы мен шет мемлекеттердегі банк омбудсманы.....	25
И.Қ. ЕЛЕУСІЗОВА, Д.М. ШӘМШЕКБАЕВ Қазақстан Республикасының заңнамасы бойынша рента шартын құқықтық реттеудің кейбір мәселелері.....	33
И.Қ. ЕЛЕУСІЗОВА, Е.В. НЕСТЕРОВА, Д.М. ТҰРЛЫБЕК Шарттық міндеттемелер бөлігіндегі азаматтық заңнаманы жетілдіру (жалпы ережелер және мүлікті беру туралы шарттық міндеттемелер)	39
Қылмыстық құқық және қылмыстық іс жүргізу	44
А.Қ. ҚАНАТОВ Қылмыстық жолмен алынған ақшаны және (немесе) өзге мүлікті заңдастыруды (жылыстатуды) жіктеу проблемасы (жанашылдықты мониторингілеу)	44
Қ.Е. ИСМАҒҰЛОВ, Е.М. ЕЛУБАЙ Сыбайлас жемқорлық қылмыстарын тергеу барысында Қылмыстық және Қылмыстық іс жүргізу кодексінің қолданудың кейбір мәселелері	49
А.К. КҰРМАНОВА, Қ.Е. ИСМАҒҰЛОВ Кепілдегі мүлікке тыйым салудан босату, оның ішінде қылмыстық процесте тыйым салудан босату туралы, азаматтық талап қоюды қараудың құқықтық аспектілері	54
Халықаралық құқық және салыстырмалы құқықтану	61
М.А. СӘРСЕМБАЕВ, Қ.М. СӘРСЕМБАЕВ, Д.М. СӘРСЕМБАЕВ The theme of terrorism in international law documents: proposals for their perfection (Халықаралық құқықтық құжаттардағы терроризм тақырыбы: оларды жетілдіру бойынша ұсыныстар).....	61

Ж.И. ИБРАГИМОВ, Ж.С. ДАЙЫРОВА Еуропалық Одақтағы шешімдер қабылдау тетіктерінің өзекті ережелері	71
Е.А. ОМАРОВ, Б.О. БЕРЕМКУЛОВ Қылмыстық істер бойынша өзара құқықтық көмек көрсетудің құқықтық базасын жетілдіру мәселелері	77
Д.Х. ПЕРНЕЕВ Қосарланған салық салудан жалтарудың кейбір мәселелері туралы	84
Құқықтық мониторинг	88
Т.С. САФАРОВА Құқықтық мониторинг Қазақстан Республикасының құқықтық саясаты тұрғысынан: теориялық-талдау аспект	88
С.Б. АЙСИН, З.Ғ. ҚАЗИЕВ Заңнама тиімділігін зерттеудің шетелдік тәжірибесі	92
Ә.Ғ. ҚАЗБАЕВА Нормативтік құқықтық актілерге қоғамдық мониторингінің теоретикалық аспектілері	96
Е.А. ДҮЙСЕНОВ, О.Қ. ҚАРАҚОЖАЕВ Қазақстан Республикасында қоғамдық ұйымдардың құқықтық мониторинг жүргізуге қатысуы	101
Мемлекеттік тілде заң шығару тәжірибесінен	105
Ш.Р. МЫРЗАЕВА, Т.Е. МҮШАНОВ Ұлттық заңнамадағы терминология мәселелері	105
Е. САФУАНИ, А. КАДИРОВА Заңнамада терминнің атқаратын рөлі	110
А.А. МЕДИНАЕВА Қолданыстағы заңнаманың тілдік кемшіліктері	114
Л.С. ТҰРҒАНБАЕВА Халықаралық шарт мәтінінің теңтүпнұсқалылығы мәселелері	119
Г.М. ЖЕТЕПОВА Аударма тіліндегі терминдер мәселелері	123
Шетелдік тәжірибе	127
О.В. БЕЛЛОУСОВА (Мәскеу қ.) Еуропалық Одақтың Латын Америка мемлекеттерімен халықаралық экономикалық қарым-қатынасы	127
Жас ғалым мінбері	134
Д.М. ТҰРЛЫБЕК Тиімді салық саясаты және шағын бизнесті дамыту – өзара әрекеттесудің баламалы жолдары	134
Е.К. АХМЕТОВ Нормативтік құқықтық актілерге қоғамдық мониторинг туралы	139
А.С. ӘБДІКӘРІМОВА Қазақстан Республикасындағы сыбайлас жемқорлықтың қазіргі жай-күйі және сыбайлас жемқорлық құқық бұзушылықтарды тергеудің проблемалары.....	144
Ә. ЖҰМАБЕКОВА Еуропалық Одақтағы халықаралық шарттарды әзірлеу мен жасау және Ұлыбританияның Одаққа қатысты «ерекше рөлі»	149
Ж.А. МАМИТОВА Халықаралық сыбайлас жемқорлыққа қарсы құжаттарды жіктеу туралы	155
Ж.Б. УӘЛИЕВА Заманауи қылмыстық құқықтық саясат қағидаларына сай отандық заңнамада кінә ұғымын бекіту мәселелері	161
Ә.Қ. ҚАПЫШЕВА Мемлекеттік-жеке меншік әріптестік реформалау халықаралық тәжірибесі	167
А.М. БЫТЫМБАЕВ Шаруашылық немесе өзге де қызметке қойылатын экологиялық талаптарды бұзудың мазмұны мен жалпы сипаттамасы	172
Ж. МУСИНА Қазақстан Республикасының қылмыстық заңнамасындағы мүлікті тәркілеу: құқықтық реттеудегі жаңа ұстанымдар	177
Д.Б. БАЙСАҒАТОВА Қазақстан Республикасының халықаралық терроризм мен экстремизмге қарсы іс-қимылдағы рөлі	183
Т.Б. ЖҰМАҒҰЛОВ Су қауіпсіздігін қамтамасыз ету саласындағы халықаралық ұйымдар және олардың қызметі. Құқықтық аспектілер	189
А.М. МАТЫШОВА Жасырын тергеу әрекеттерінің құқықтық реттелу мәселелері	193
Б.Н. ТӘЖІБАЕВ Медициналық қылмыстық құқық бұзушылықтардың объективтік белгілері	199

<i>Ақпараттық хабарламалар</i>	207
2015 ж. 5-6 қарашада Астана қ. өткізілген «Әкімшілік акт: шығару, мазмұны және дау айту» тақырыбында әкімшілік құқық бойынша алтыншы халықаралық ғылыми-практикалық конференция туралы ақпараттық хабарлама	207
<i>Даналық ойлар</i>	213





**№ 4 (40)
2015**

Собственник и издатель:
ГУ «Институт законодательства
Республики Казахстан»

Издается с 2006 года
Все материалы журнала
размещаются на сайте
www.iz.adilet.gov.kz

Включен в перечень изданий
для публикации основных
научных результатов диссертаций
по юридическим наукам
(Приказ ККСОН МОН РК №894
от 30.05.2013 г.)

Редакционный совет:
Б.М. Имашев (Председатель)
З.Х. Баймолдина
А.А. Смагулов
И.Ш. Борчашвили

Редакционная коллегия:
Н.М. Абдиров
З.С. Байниязова (г. Саратов, РФ)
С.Ф. Бычкова
Д. Досмырза
Е.А. Дюсенов
А.Д. Жусупов
Д.Ж. Игембаев
А.К. Канатов
Т.Е. Каудыров
В.Т. Конусова
Ж.О. Кулжабаева
Ш.Р. Мырзаева
С.М. Рахметов
А.Ж. Сагидан
А.Г. Сактаганов
М.А. Сарсембаев
Т.С. Сафарова

Свидетельство о постановке
на учет СМИ № 11219-Ж
от 15.11.2010 г. Комитета информации
и архивов Министерства культуры
и информации Республики Казахстан

Адрес:
Республика Казахстан,
010000, г. Астана,
ул. Орынбор, д. 8,
тел.: 8(7172)74-02-06; факс: 8(7172)74-14-43
E-mail: instzak-kz@mail.ru
www.iz.adilet.gov.kz

Вестник Института Законодательства Республики Казахстан научно-правовой журнал

СОДЕРЖАНИЕ

Приветственное слово Министра юстиции РК Б.М. Имашева на торжественном собрании, посвященном 20-летию Конституционного Совета Республики Казахстан.....	9
Конституционное и административное право	11
Л.Т. ЖАНУЗАКОВА Основные направления совершенствования государственной службы в Республике Казахстан в свете реализации 100 шагов Президента	11
З.К. АЮПОВА, Д.У. КУСАИНОВ Юридические процессы как составляющая основа современной правовой интеграции	18
Гражданское и гражданско-процессуальное право	25
В.Т. КОНУСОВА Банковский омбудсман в Республике Казахстан и в зарубежных странах	25
И.К. ЕЛЕУСИЗОВА, Д.М. ШАМШЕКБАЕВ Некоторые вопросы правового регулирования договора ренты по законодательству Республики Казахстан	33
И.К. ЕЛЕУСИЗОВА, Е.В. НЕСТЕРОВА, Д.М. ТУРЛЫБЕК Совершенствование гражданского законодательства в части договорных обязательств (общие положения и договорные обязательства о передаче имущества)	39
Уголовное право и уголовный процесс	44
А.К. КАНАТОВ Проблема квалификации отмывания денег и (или) иного имущества, полученных преступным путем (мониторинг нововведений)	44
К.Е. ИСМАГУЛОВ, Е.М. ЕЛУБАЙ Некоторые вопросы применения норм УК и УПК при расследовании преступлений коррупционной направленности	49
А.К. КУРМАНОВА, Қ.Е. ИСМАГУЛОВ Правовые аспекты рассмотрения гражданских исков об освобождении имущества, находящегося в залоге, от ареста, в том числе и в уголовном процессе	54
Международное право и сравнительное правоведение	61
М.А. САРСЕМБАЕВ, К.М. САРСЕМБАЕВ, Д.М. САРСЕМБАЕВ The theme of terrorism in international law documents: proposals for their perfection (Тема о терроризме в международно-правовых документах: предложения по их усовершенствованию)	61

Ж.И. ИБРАГИМОВ, Ж.С. ДАИРОВА Актуальные положения механизмов принятия решений в ЕС	71
Е.А. ОМАРОВ, Б.О. БЕРЕМКУЛОВ Вопросы совершенствования правовой базы оказания взаимной правовой помощи по уголовным делам	77
Д.Х. ПЕРНЕЕВ О некоторых вопросах избежания двойного налогообложения	84
Правовой мониторинг	88
Т.С. САФАРОВА Правовой мониторинг в контексте правовой политики Республики Казахстан: теоретико-аналитический аспект	88
С.Б. АЙСИН, З.Г. КАЗИЕВ Опыт зарубежных стран по изучению эффективности законодательства	92
А.Г. КАЗБАЕВА Теоретические аспекты общественного мониторинга нормативных правовых актов	96
Е.А. ДЮСЕНОВ, О.К. КАРАКОЖАЕВ Участие общественных организаций в проведении правового мониторинга в Республике Казахстан	101
Из практики законодательства на государственном языке	105
Ш.Р. МЫРЗАЕВА, Т.Е. МУШАНОВ Вопросы терминологии в национальном законодательстве	105
Е. САФУАНИ, А. КАДИРОВА Роль термина в законодательстве	110
А.А. МЕДИНАЕВА Языковые недочеты действующего законодательства	114
Л.С. ТУРГАНБАЕВА Вопросы аутентичности текстов международных договоров	119
Г.М. ЖЕТЕПОВА Проблемы терминологии в переводческом деле	123
Зарубежный опыт	127
О.В. БЕЛОУСОВА (г. Москва) Международное экономическое сотрудничество ЕС с государствами Латинской Америки	127
Трибуна молодого ученого	134
Д.М. ТҰРЛЫБЕК Эффективная налоговая политика и развитие малого бизнеса – альтернативные пути взаимодействия	134
Е.К. АХМЕТОВ Об общественном мониторинге нормативных правовых актов	139
А.С. АБДИКАРИМОВА Современное состояние коррупции и проблема расследования коррупционных правонарушений в Республике Казахстан	144
А. ЖУМАБЕКОВА Разработка и заключение международных договоров в Европейском Союзе и «особая роль» Великобритании по отношению к союзу	149
Ж.А. МАМИТОВА К вопросу о классификации международных антикоррупционных документов	155
Ж.Б. УАЛИЕВА Проблемы определения вины в отечественном законодательстве, соответствующей принципам современной уголовно-правовой политики	161
А.К. КАПЫШЕВА Международный опыт реформирования государственно-частного партнерства	167
А.М. БЫТЫМБАЕВ Содержание и общая характеристика нарушения экологических требований к хозяйственной или иной деятельности	172
Ж. МУСИНА Конфискация имущества в уголовном законодательстве республики казахстан: новые подходы в правовом регулировании	177
Д.Б. БАЙСАГАТОВА Роль Республики Казахстан в противодействии международному терроризму и экстремизму	183
Т.Б. ЖУМАГУЛОВ Международные организации и их деятельность в области обеспечения безопасности воды. Правовые аспекты	189
А.М. МАТЫШОВА Вопросы правового регулирования негласных следственных действий	193
Б.Н. ТАЖИБАЕВ Объективные признаки медицинских уголовных правонарушений	199

Информационные сообщения	208
Информационное сообщение о шестой международной научно-практической конференции по административному праву на тему: «Административный акт: издание, содержание и оспаривание» 5-6 ноября 2015 года в г. Астана	208
Мудрые мысли	213



Конусова Венера Тулеутаевна,
*главный эксперт-начальник отдела гражданского,
гражданско-процессуального законодательства
и исполнительного производства Института законодательства РК,
кандидат юридических наук*

БАНКОВСКИЙ ОМБУДСМАН В РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН И В ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ

Введение

Правоотношения между банками и их клиентами характеризуются повышенной сложностью ввиду специфики законодательного регулирования данной сферы общественных отношений, использования профессиональной экономической и правовой терминологии, а также низкого уровня финансовой грамотности населения. Анализ деятельности судов первой инстанции за девять месяцев 2015 года показывает значительное количество обращений по вопросам договорных отношений с банками. В целом за этот период в суды первой инстанции поступило 5 372 обращений, из рассмотренных 4 722 заявлений 4 478 было удовлетворено [1]. Подобная статистика является индикатором отсутствия эффективного механизма внесудебного разрешения споров, возникающих между банками и их клиентами. Вместе с тем, мировой опыт свидетельствует, что защита прав и законных интересов клиентов банков, а также содействие урегулированию споров относятся к числу важнейших задач банковской системы страны. Данная статья направлена на определение направлений совершенствования деятельности банковского омбудсмана в Республике Казахстан, основываясь на анализе зарубежного опыта.

1. Внесудебное разрешение банковских споров по действующему законодательству

Согласно п. 1 ст. 33 Закона «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» «Отношения между банками, а также между банками и их клиентами осуществляются на основании договоров, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.» [2].

Вместе с тем в соответствии с ч. 3 ст. 3 Гражданского кодекса РК отношения между

банками и их клиентами, а также отношения между клиентами через банки регулируются гражданским законодательством [3].

Таким образом, при разрешении спора стороны банковского договора вправе прибегнуть к формам и способам защиты права, предусмотренным ст. 9 ГК РК, а также ко всем иным не противоречащим закону способам (ч. 1 ст. 13 Конституции РК) [4].

Тем самым законодательство не ограничивает возможность внесудебного разрешения споров, возникающих из банковских договоров.

Так, Конституцией Республики Казахстан провозглашено право каждого, защищать свои права и свободы всеми не противоречащими закону способами (п. 1 ст. 13). Осуществление этого права предполагает возможность по использованию различных форм и способов защиты права, предоставленных действующим законодательством.

П. 1 ст. 8 ГК РК гласит, что «граждане и юридические лица по своему усмотрению распоряжаются принадлежащими им гражданскими правами, в том числе правом на их защиту». В п. 1 ст. 2 ГК РК установлен принцип недопустимости произвольного вмешательства кого-либо (в том числе и государства) в частные дела. Из этого следует, что в отношениях, носящих сугубо частный характер, граждане и организации вправе сами решать - обратиться ли им за защитой своих нарушенных прав в государственный суд либо определить иной орган рассмотрения их спора.

Подобная свобода выбора форм и способов защиты права позволяет субъектам права подобрать наиболее оптимальный механизм защиты права с учетом индивидуальных характеристик спора о праве. В частности, для урегулирования (разрешения) банковских споров наряду с судебной защитой возможно обращение

к таким альтернативными процедурами урегулирования споров как арбитраж, медиация и банковский омбудсман. Особый интерес представляет институт банковского омбудсмана, который функционирует как разновидность организационного омбудсмана.

2. Омбудсман как альтернативная процедура урегулирования частноправовых споров

Омбудсман (ombudsman) - в переводе со шведского языка представитель чьих-либо интересов [5, с. 22.] В публичном праве омбудсман определяется как «специально избираемое (назначаемое) должностное лицо для контроля за соблюдением прав человека разного рода административными органами, а в некоторых странах – также частными лицами и объединениями» [6, с. 94]. В частном праве этот традиционный для публичного права институт получил свою интерпретацию и название «организационный или корпоративный омбудсман» (corporate или organizational ombudsman) [7, с. 136].

Корпоративный или организационный омбудсман (corporate или organizational ombudsman) представляет собой внутреннее структурное подразделение организации, устанавливаемое с целью урегулирования, возникающих в рамках данной организации конфликтов [8, с. 169].

Остановимся более подробно на некоторых характеристиках организационного омбудсмана.

Начнем с того, что организационные омбудсманы могут создаваться как в частных, так и в государственных организациях. Их установление не требует законодательного подтверждения. Для введения данного института достаточно лишь внутреннего административного акта. Поскольку эти службы, в отличие от классической модели независимого омбудсмана, являются частью административного аппарата. Но в то же время организационные омбудсманы находятся вне обычной иерархии, образуют самостоятельные независимые отделы по рассмотрению жалоб и подотчетны только высшему руководству компании [7, с. 137]. Необходимо заметить, что независимость организационного омбудсмана предполагается, но она не может быть абсолютной в связи с тем, что назначение на эту должность и освобождение от нее осуществляется высшим руководителем администрации. Кроме того, омбудсман будучи незаинтересованным,

нейтральным лицом, за свою работу получает заработную плату в отличие от классических арбитров и посредников, которые получают гонорар или служат на безвозмездной основе [7, с. 137-138].

В отличие от иных альтернативных процедур, которые могут иметь статус *ad hoc*, организационный омбудсман является постоянно действующей службой, в которую заинтересованные лица могут обращаться по мере необходимости [8, с. 171]. При этом не требуется взаимного согласия спорящих сторон. Омбудсман признается незаинтересованным, нейтральным лицом, но за свою работу он получает заработную плату, тогда как иные лица, участвующие в урегулировании спора (например, посредник или арбитр), получают гонорар или служат на безвозмездной основе [8, с. 171].

Преимуществами процедуры в отличие от иных альтернативных процедур является то, что в данном случае предоставляется возможность для урегулирования конфликта с помощью нейтрального лица, имеющего право вхождения в структуры любого уровня, и обеспечивающего руководство организации необходимой информацией для принятия мер по устранению недостатков и нарушений. Данная процедура является универсально подходящей для урегулирования различного рода конфликтов и характеризуется неформальностью, поскольку процедурные правила определяются омбудсманом, для каждого конфликта индивидуально [7, с. 140-141].

Кроме того, преимущества такого трансформированного института омбудсмана состоят в том, что он представляет собой некоторый компромиссный вариант, соответствующий интересам как организации в целом, так и ее сотрудников. Для организации он означает возможность саморегуляции, самокоррекции внутренней деятельности, возможности выявления тех сфер, которые в большей степени продуцируют конфликты, проблемы, жалобы и их исправления на основе рекомендаций омбудсмана [7, с. 138]. В конечном счете, деятельность омбудсмана позволяет «не выносить сор из избы», что позволяет предотвратить судебные иски, сохранить деловую репутацию организации [7, с. 138]. Этот институт предоставляет возможность обращаться с жалобами, заявлениями, предложениями к независимому, нейтральному лицу, имеющему полномочия на

проведение расследования и дачу рекомендаций по урегулированию споров. Рассматриваемая процедура приводится в действие бесплатно, действует быстро и неформально [7, с. 138].

Еще одной особенностью деятельности корпоративного омбудсмана является то, что он должен соблюдать определенный баланс между независимостью и сотрудничеством, учитывая интересы обеих сторон и, соответственно, иметь знания не только о характере спора, но и о характере, специфике, динамике организационных управленческих структур [8, с. 169]. Таким образом, организационный омбудсман функционирует как профессионал в урегулировании конфликтов и как специалист по организационному управлению.

Благодаря указанным преимуществам, служба организационного омбудсмана получила широкое распространение во многих странах и применяется для урегулирования споров в различных сферах общественных отношений. Банковский омбудсман является одним из частных примеров отраслевого применения института корпоративного омбудсмана.

3. Банковский омбудсман в Республике Казахстан

В 2011 году внесением дополнений в Закон РК «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» был учрежден институт банковского омбудсмана, как специализированной службы по разрешению банковских споров. Банковский омбудсман осуществляет свою деятельность при ОЮЛ «Ассоциация финансистов Казахстана».

Обращение к банковскому омбудсману не носит обязательного характера и в чистом виде является альтернативной процедурой разрешения споров. Очевидным преимуществом данного альтернативного способа урегулирования споров является то, что он не требует финансовых затрат и оплаты услуг омбудсмана. Деятельность банковского омбудсмана обеспечивается за счет обязательных взносов банков и организаций, осуществляющих отдельные виды банковских операций.

Согласно п. 1 ст. 40-1 Закона «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» «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».

Тем самым банковский омбудсман уполномочен урегулировать разногласия, возникающие только из договора ипотечного займа, заключенного с физическим лицом, что указывает на узость его компетенции.

Кроме того, внутренние правила банковского омбудсмана предусматривают ряд иных ограничений. Так, банковский омбудсман не рассматривает обращения:

1) принятые к рассмотрению судом, и (или) по которым имеется решение суда, вступившее в законную силу;

2) по которым обращающееся лицо не представило письменное доказательство его обращения в банк, организацию, осуществляющую отдельные виды банковских операций, с целью урегулирования возникшей ситуации в рамках договора ипотечного займа;

3) направленные повторно при отсутствии новых обстоятельств дела;

4) по договору ипотечного займа, сумма которого превышает двадцать тысяч месячных расчетных показателей;

5) поданные индивидуальными предпринимателями, крестьянскими (фермерскими) хозяйствами, участниками долевого участия в финансировании строительства жилого дома.

Подобная ограниченность компетенции банковского омбудсмана не способствует развитию и широкому распространению этого института.

Рассмотрение обращений и принятие по ним решений осуществляется на основании внутренних правил, согласованных с уполномоченным органом и утвержденных советом представителей [9].

Обращение в офис банковского омбудсмана производится посредством предоставления, перечня необходимых документов как нарочно так и посредством электронной почты. Каждое поступившее обращение подлежит обязательному приему и учету.

После получения обращения банковский омбудсман с приложением копии обращения запрашивает банк, организацию, осуществляющую отдельные виды банковских операций, о предоставлении информации и документов, необходимых для рассмотрения обращения, а также о предварительных предложениях по урегулированию разногласий.

Банк, организация, осуществляющая отдельные виды банковских операций, обязаны

ответить на запрос банковского омбудсмана.

Предложения банковского омбудсмана по урегулированию разногласий рассматриваются уполномоченным органом банка.

Далее по усмотрению банковского омбудсмана может быть проведена встреча для изложения сторонами своих позиций.

По результатам рассмотрения спора банковский омбудсман единолично может принять решение:

- 1) об урегулировании разногласий; или
- 2) о невозможности урегулирования разногласий.

Решение банковского омбудсмана составляется в письменной форме и доводится до сведения сторон спорного правоотношения.

Следует отметить, что решение банковского омбудсмана не имеет обязательной силы.

Статистические данные о результатах деятельности казахстанского банковского омбудсмана отсутствуют, что препятствует анализу эффективности его деятельности и динамики развития.

Следует отметить, что в Республике Казахстан также осуществляет свою деятельность страховой омбудсман. Согласно п.1 ст. 30-1 Закона Республики Казахстан «Об обязательном страховании гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств» компетенция страхового омбудсмана ограничивается урегулированием споров:

1) между страховщиками, возникающих по вопросам обязательного страхования ответственности владельцев транспортных средств;

2) между страхователями (выгодоприобретателями) и страховщиками, возникающих из договоров обязательного страхования ответственности владельцев транспортных средств [10].

Подобное ограничение компетенции банковского и страхового омбудсмана не позволяет в полной мере реализовать потенциал данного института.

Вместе с тем анализ зарубежного опыта показывает высокую эффективность данного института при разрешении не только банковских споров, но и в целом споров, возникающих в финансовом секторе.

4. Зарубежный опыт

Анализ зарубежного опыта показывает широкую распространённость и высокую

эффективность института банковского омбудсмана. Особый интерес вызывает опыт Германии, где впервые была учреждена служба банковского омбудсмана.

Так, в июле 1992 г. Процедура с участием омбудсмана первым из финансово-экономических союзов ввел в обиход Союз германских банков (VdB). С этого времени быстрая небюрократизированная внесудебная процедура по разбору жалоб клиентов омбудсманом не только устоялась, но и стала неотъемлемым элементом общей концепции работы с потребителями немецких частных банков.

Правовой основой деятельности омбудсмана является положение Союза немецких банков (VdB) «О процедуре урегулирования споров по жалобам клиентов в германском банковском секторе», одобренное Федеральным министерством юстиции [11].

Омбудсман частных банков Германии рассматривает все банковские споры за исключением:

1) споров, по которым хозяйственная операция может быть отнесена к промышленной или самостоятельной профессиональной деятельности заявителя;

2) спор подан на рассмотрение, рассматривается или был рассмотрен в суде или по спору заключено мировое соглашение;

3) дело является либо являлось предметом внесудебного рассмотрения иного согласительного органа в соответствии с Законом о предупредительном иске или иной мировой инстанции, которая применяет внесудебные процедуры урегулирования споров;

4) если срок давности для рассмотрения спора омбудсманом уже истек, либо банк ссылается на истечение срока давности.

Общая схема рассмотрения споров банковским омбудсманом организована следующим образом.

Жалобы клиентов с кратким описанием сути спора и приложением необходимых документов направляются в Центр по обработке жалоб клиентов, созданный при Союзе германских банков. Данный центр решает вопрос о допустимости рассмотрения жалобы. Жалобы, признанные допустимыми направляются руководству соответствующего банка либо лицу (подразделению банка), ответственному за внутреннюю обработку подобных жалоб. Банк в течение одного месяца с даты поступления жалобы составляет отзыв с описанием ситуации. Посредством направления отзыва банк может

урегулировать спор с клиентом. Если банк не удовлетворяет требования клиента, то клиент наделяется правом подачи возражений на отзыв банка. Далее омбудсман рассматривает обращение клиента с вынесением обоснованного решения.

Решения банковского омбудсмана обязательны для исполнения банками. В частности, банки самостоятельно приняли обязательство по исполнению решений омбудсмана по спорам с суммой иска менее 5 000 EUR. Вместе с тем банки вправе добровольно исполнить решения по искам, превышающим указанную сумму.

Расходы по предварительному рассмотрению жалобы и урегулированию спора омбудсманом несет Союз германских банков.

Согласно статистическим данным за 2011 год в Центр поступило 5268 жалоб, из них 998 в дальнейшем не были поддержаны заявителями, 327 не подлежали рассмотрению, 3943 приняты к производству, из которых 1213 разрешены в пользу клиентов банков и 330 в пользу банков, по 53 жалобам омбудсманом найдено компромиссное решение [11].

Следует отметить, что должность страхового омбудсмана учреждена в Германии 11 апреля 2001 года по инициативе немецкой страховой отрасли. Рассмотрение споров страховым омбудсманом осуществляется по той же схеме, что и рассмотрение обращений банковским омбудсманом. В среднем страховой омбудсман рассматривает от 17 000 до 18 000 жалоб в год. Большее количество жалоб возникает из сферы страхования жизни (более 30 процентов всех споров) [12].

Эффективность службы омбудсмана послужила причиной широкому распространению данного института во многих странах мира. Анализ опыта разных стран в этой области позволяет выделить следующие основные черты функционирования института финансового омбудсмана:

1) Обращение к омбудсману добровольно и производится посредством подачи жалобы, которая чаще всего составляется в письменной форме.

2) Подаче жалобы предшествует упрощенный претензионный порядок разрешения спора. Данная практика сложилась в Бельгии, Франции, Италии, Люксембурге, Германии). В Литве поставщик финансовых услуг обязан ответить своему клиенту в течение 30 дней с момента получения его претензии, и только после этого потребитель получает

право обратиться в State Consumer Rights Protection Authority. В Польше для обращения к омбудсману необходимо предоставить документ, подтверждающий, что жалоба рассматривалась ответчиком, либо что ответ на претензию заявителем не получен в течение 30 дней после направления ему жалобы [13].

3) Законодательством многих стран устанавливаются верхний предел по сумме иска при обращении к омбудсману (в Ирландии 250 000 EUR, в Нидерландах 250 000 EUR, в Португалии 5000 EUR, в Италии 100 000 EUR, в Великобритании 100 000 GBP, в Австралии 309 000 AUD), нередко устанавливается и минимально допустимая сумма иска (в Нидерландах 100 EUR, в Швеции 2000 SEK) [14].

4) Упрощенный порядок получения консультаций и информации о деятельности омбудсмана. Так, например, в Великобритании функционирует центр по обработке жалоб клиентов (call-center), позвонив в этот центр клиент может получить исчерпывающую информацию о порядке обращения к омбудсману, о всех возможных внесудебных процедурах по урегулированию конкретного спора, по наиболее простым жалобам call-center может, самостоятельно обратившись к банку, урегулировать жалобу. Ежедневно данная служба отвечает на 5 000 телефонных звонков. В целом за прошедший период 2015 года call-center обработал 1 786 973 телефонных обращения [15].

5) Рассмотрение жалобы является бесплатным. Исключение составляют Польша и Шри-Ланка, где при разрешении спора в пользу заявителя последний несет расходы.

6) Служба омбудсмана имеет хорошую информационную поддержку, она доступна во всех социальных сетях, в том числе в Facebook, Twitter и YouTube. Как правило, подобная служба имеет содержательный сайт с доступной информацией о деятельности омбудсмана и результатами его деятельности.

7) Решение омбудсмана носит как обязательный, так и рекомендательный характер. В Германии решение с суммой иска, не превышающей 5000 EUR, является обязательным для исполнения банками. В Венгрии решение омбудсмана обязательно для поставщика услуг, если он заключил об этом соглашение. В Норвегии решение Insurance Agreement Board и Board for Reduced Compensations обязательно для исполнения, если лицо, оказывающее

услуги страхования, не опротестовало решение в течение 45 дней. Вместе с тем для заявителя решение омбудсмана не носит обязательного характера.

8) Правовое регулирование института банковского омбудсмана в большинстве стран осуществляется на законодательном уровне. Например, в Армении 17 июля 2008 года был принят закон «О примирителе финансовой системы», в Великобритании данный институт регламентирован в законе «О финансовых услугах и рынках» 2000 года [16, 17]. В Республике Польша институт банковского омбудсмана создан на основе договора между коммерческими банками при посредничестве Союза польских банков и действует на основании Регламента банковского потребительского арбитража [18, с. 92].

5. Предложения по совершенствованию института банковского омбудсмана в Республике Казахстан

По результатам анализа зарубежного опыта представляется возможным определить направления совершенствования службы финансового (банковского и страхового)

омбудсмана в Казахстане.

Так, целесообразным представляется:

1) установить возможность обращения к омбудсману по всем спорам, возникающим из договорных отношений банка с клиентом, с целью расширения круга споров, разрешаемых во внесудебном порядке. Учитывая опыт отдельных стран, представляется допустимым определить верхний и нижний предел суммы иска;

2) для обеспечения эффективной обработки обращений (жалоб) клиентов банков необходимо пересмотреть подходы организации деятельности банковского омбудсмана. В частности, целесообразным представляется создание центра (по принципу call-center) для обработки обращений при офисе омбудсмана;

3) наладить информационную поддержку данного института для его популяризации среди населения;

4) рассмотреть возможность установления обязательного претензионного порядка разрешения споров, возникающих из банковских договоров, как механизма по досудебному разрешению споров.

Список литературы

1. Отчет о работе судов первой инстанции по рассмотрению гражданских дел (Электронный ресурс). Режим доступа: Официальный сайт Комитета по правовой статистике и специальным учетам Генеральной Прокуратуры РК <http://service.pravstat.kz/> – Дата доступа: 27.10.2015.

2. Закон Республики Казахстан от 31 августа 1995 года N 2444 «О банках и банковской деятельности в Республике Казахстан» (Электронный ресурс). Режим доступа: ИПС «Әділет» <http://adilet.zan.kz/> – Дата доступа: 16.10.2015.

3. Гражданский кодекс Республики Казахстан. Общая часть от 27 декабря 1994 года (Электронный ресурс). Режим доступа: ИПС «Әділет» <http://adilet.zan.kz/> – Дата доступа: 16.10.2015.

4. Конституция Республики Казахстан (принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года) (Электронный ресурс). Режим доступа: ИПС «Әділет» <http://adilet.zan.kz/> – Дата доступа: 16.10.2015.

5. Столетова Д.Э. Конфликты в международных коммерческих сделках и альтернативные судебному способы их разрешения: автореф. дисс. ... канд. юрид. наук. – М.: Российская академия государственной службы при Президенте Российской Федерации, 2007. – 33 с.

6. Столетова Д.Э. Конфликты в международных коммерческих сделках и альтернативные судебному способы их разрешения): дисс. ... канд. юрид. наук. – М.: Российская академия государственной службы при Президенте Российской Федерации, 2007. – 173 с.

7. Носырева Е.И. Альтернативное разрешение споров в США. – М.: ОАО Издательский Дом «Городец», 2005. – 320 с.

8. Носырева Е.И. Альтернативное разрешение гражданско-правовых споров в США: дисс. ... докт. юрид. наук. – Воронеж: Воронежский государственный университет, 2001. – 362 с.

9. Внутренние правила банковского омбудсмана. (Электронный ресурс) - 2011. Режим доступа: Официальный сайт Банковского омбудсмана Республике Казахстан <http://bank-ombudsman.kz/> – Дата доступа: 20.10.2015.

10. Закон Республики Казахстан от 1 июля 2003 года N 446 «Об обязательном страховании гражданско-правовой ответственности владельцев транспортных средств» (Электронный ресурс). Режим доступа: ИПС «Әділет» <http://adilet.zan.kz/> – Дата доступа: 16.10.2015.
11. Banks and Consumers: The comprehensive consumer policy scheme of the German private commercial banks (Электронный ресурс). -2011. Режим доступа: Официальный сайт Союза германских банков <https://bankenverband.de/media/publikationen/banks-and-consu.pdf>. – Дата доступа: 21.10.2015.
12. Günter Hirsch. The Ombudsman in Germany. (Электронный ресурс). – Mumbai, 2013. Режим доступа: Официальный сайт Emerging markets dialogue (Диалог развивающихся рынков) <http://www.emergingmarketsdialogue.org/index/about.html> – Дата доступа: 21.10.2015.
13. Внесудебное разрешение споров с участием финансовых омбудсменов. (Электронный ресурс). Режим доступа: <http://www.asros.ru/public/elfinder/files/events/docs/Ombudsmen.pdf> Дата доступа: 23.10.2015.
14. Режим доступа: Официальный сайт Financial ombudsman service (Служба финансового омбудсмена Великобритании) Режим доступа: <http://www.financial-ombudsman.org.uk> – Дата доступа: 23.10.2015.
15. Annual review 2014-2015. (Электронный ресурс). Режим доступа: Официальный сайт Financial ombudsman service (Служба финансового омбудсмена Великобритании) <http://www.financial-ombudsman.org.uk> – Дата доступа: 20.10.2015.
16. Закон Армении «О примирителе финансовой системы» (Электронный ресурс). Режим доступа: Официальный сайт Офиса Примирителя финансовой системы Армении <http://www.fsm.am> – Дата доступа: 23.10.2015.
17. Financial Services and Markets Act 2000 (Электронный ресурс). Режим доступа: Официальный сайт The National Archives (Национальные архивы) <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2000/8/contents> – Дата доступа: 23.10.2015.
18. Хватик Ю.А. Институт банковского омбудсмена. Вестник Белорусского государственного экономического университета. - 2011. - № 6. - С. 91-96.



Берілген мақала Қазақстан Республикасындағы банк омбудсмені қызметін шетелдік тәжірибеге жүргізілген талдауға негізделе отырып жетілдіру бағыттарын анықтауға бағытталған.

Түйін сөздер: банк омбудсмені, банк, дауларды шешудің балама түрі, дауларды соттық емес тәртіпте шешу, корпоративтік омбудсмен, банк даулары.

Данная статья направлена на определение направлений совершенствования деятельности банковского омбудсмена в Республике Казахстан, основываясь на анализе зарубежного опыта.

Ключевые слова: банковский омбудсман, банк, альтернативное разрешение споров, внесудебное разрешение споров, корпоративный омбудсман, банковские споры.

This article aimed at identifying ways of improvement the service of the banking ombudsman in Kazakhstan, based on the analysis of foreign experience.

Keywords: banking ombudsman, bank, alternative dispute resolution, out of the court dispute resolution, corporate ombudsman, banking disputes.

Венера Төлеутайқызы Қоныс,

ҚР Заңнама институтының азаматтық, азаматтық іс жүргізу заңнамасы және атқарушылық іс жүргізу бөлімінің бастығы, бас сарапшы, з.ғ.к.

Қазақстан Республикасы мен шет мемлекеттердегі банк омбудсманы**Конусова Венера Тулеутаевна,**

главный эксперт-начальник отдела гражданского, гражданско-процессуального законодательства и исполнительного производства Института законодательства РК, к.ю.н.

Банковский омбудсман в Республике Казахстан и в зарубежных странах**Konussova Venera Tuleutayevna,**

Chief expert – Head of civil, civil procedural legislation and executive proceedings department of the Institute of legislation of the Republic of Kazakhstan, Candidate of legal sciences

The banking ombudsman in the Republic of Kazakhstan and in foreign countries