



БЕКИТИЛДИ

2017 жылдын 21-ноябрындагы
№ 48(8) Башкармалыктын Протоколу менен,
2019 жылдын 29-апрелиндеги №28 (4)
протоколуна өзгөртүү жана толуктоолоруду
киргизүү менен

**ААК «Керемет Банк» керектөөчүлөрдүн кайрылуулурун карап чыгуу
ЖОЛ-ЖОБОСУ**

1. ЖАЛПЫ ЖОБОЛОР

- 1.1. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын карап чыгуу жол-жобосу (Мындан ары – Жол-жобо) ААК «Керемет Банктын» (Мындан ары - Банк) кызматтарын Керектөөчүлүнүн кайрылуулары боюнча каттоонун, эсепке алуунун, жооп даярдоонун жана бузуулар/ката кетирүүлөрдү алдын алуу/жоюу тартибин аныктайт.
- 1.2. Ушул Жол-жобо, Кыргыз Республикасынын Улуттук Банктын (Мындан ары - КРУБ) Башкармалыгнын токтому менен бекитилген (2015 жылдын 24 июндагы №35/10 (КРУБ Башкармалыгынын токтомунун 2016 жылдын 24 июлдагы № 35/3, 2017 жылдын 8 июнда №2017-П-17/23-7-(УЧА) жана 2019 жылдын 30 январдагы №2019-П-33/4-2-(УЧА) редакцияларында) финансы кызматтарды көрсөтүүлөр тартибине жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын карап чыгуунун минималдуу талаптары жөнүндө Жобого ылайык иштелип чыккан,
- 1.3. Ушул Жол-жобонун негизги максаты Керектөөчүлөр менен өнөктөштүк мамилени орнотуу жана сактоо, Керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын коргоо жана бузулушун алдын алуу, ошондой эле Банктын ишинде четөөлөрдү/ката кетирүүлөрдү аныктоо жана жоюу, терс көрүнүштөрдүн кайталанышыш алдын алуу жана натыйжасында Банктын бизнес-процесстерин оптималдаштыруу жана жакшыртуу, Банкка ишенич деңгээлин кармап калуу жана жогорулатуу болуп эсептелинет.
- 1.4. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароодо Банк төмөнкү негизги принциптерди колдонмо кылып алат:
 - 1.4.1. Мыйзамдуулук, чынчылдык, ак ниеттүүлүк, ачыктык, акылга ылайыктуулук, адилетүүлүк, социалдык адилетүүлүк;
 - 1.4.2. Керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын сыйлоо жана камсыздоо, аларга өнөктөштүк мамиле жасоо;
 - 1.4.3. Кайрылууларды кароого милдетүүлүк жана аларды кароонун жыйынтыктарын берүү;
 - 1.4.4. Заманга ылайыктуулук, объективдүүлүк жана кайрылууну кароонун толуктугу;
 - 1.4.5. Кайрылууларды кароодо керектөөчүлөрдүн теңдиги;
 - 1.4.6. Банктын сырын түзгөн маалыматтардын сакталышын камсыздоо жана жарыялабоо:
 - Контакт-борбордун кызматкерлерин;
 - Банк өнүмдөрүн жана кызматтарын көрсөтүү боюнча Банк ишмердигин көзөмөлдөгөн, ошондой эле керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого катышкан Банк бөлүмдөрүнүн кызматкерлерин;
 - Банк өнүмдөрүн/кызматтарын сатууну ишке ашырган жана Банк кардарларын тейлеген, филиалдардын жана аманат кассалардын кызматкерлерин.
- 1.5. Кайрылууларды объективдүү, ар тараптуу жана заманбап кароонун жоопкерчилиги төмөнкүлөргө жүктөлөт:
 - 1.5.1. Банктын филиалында - Филиалдын директоруна. Директор убактылуу жок болгон мезгилде, анын ордуна иштеген жакка.
 - 1.5.2. Аманат кассасында – аманат кассасы караштуу болгон филиалдын Директоруна. Филиалдын Директору убактылуу жок болгон мезгилде, анын

ордуна иштеген жакка. Аманат кассасына түшкөн кайрылуулар, аманат кассасы караштуу болгон филиалдын Директоруна кароого берилет.

- 1.5.3. Банктын башкы офисинде –тийиштүү бизнес-процесстин/өнүмдүн эффективдүү иштшине жооптуу болгон, Башкы офистин түзүмдүк бөлүмүнүн жетекчисине. Анын убактылуу жок болгон мезгилинде – анын ордуна иштеген жакка.
- 1.6. Жол-жобонун электрондук версиясы, Керектөөчүгө тийиштүү болгон бөлүгү (ушул Жол-жобонун 1-3 бөлүгү), Банктын расмий сайтына жайгаштырууга тийиш, ага шилтеме – Банктын расмий сайтынын башкы бетинде. Банкта керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо Жол-жобосунун бардыгы жөнүндөгү маалымат, кайрылууларды берүү ыкмалары (жолдору), ошондой эле пикир жана сунуштар китеби Банктын маалымат тактасында жайгашат.

2. ТЕРМИНДЕР ЖАНА КЫСКАРТУУЛАР

- 2.1. **Бизнес-процесстин/өнүмдүн ээси** – бизнес-процесстин/өнүмдүн эффективдүү иштешине жана ААК «Керемет Банктын» банктын өнүмдөрү жана процесстери жөнүндөгү Жобого ылайык, анын жыйынтыгына жооптуу болгон, Банктын түзүмдүк бөлүмүнүн жетекчиси.
- 2.2. **Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын каттоо журналы** – жазуу түрүндөгү кайрылууларды каттоо үчүн Банктын сервериндеги электрондук документ. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын каттоо журналы электрондук түрдө Контакт-борбордун жетекчиси менен жүргүзүлөт жана кагаз түрүндө зарылчылыгына карата чыгарылат. Кайрылууларды каттоо журналы 5 (беш) жылдан кем эмес сакталат. Кайрылууларды каттоо журналында Керектөөчүнүн фамилиясы, аты, атасынын аты, анын почто дареги (жашаган жеринин дареги) жана байланыш маалыматтары, кабыл алган датасы, кайрылуунун маанисинин кыскача баяндамасы, кабыл алынган чечим жөнүндө маалымат жана ушул Жол-жобого ылайык башка маалыматтар көрсөтүлөт.
- 2.3. **Пикир жана сунуш китеби** –, Банктын ар бир офисинде, тигилген жана номер коюулган журнал, керектөөчүлөр үчүн ыңгайлуу жана көрүнүктүү жерлерде жайгашат. Пикир жана сунуштар китеби Башкармалык Башчысынын орун басарынын колу менен күбөлөндүрүп жана Банктын мөөрү менен ырасталыш керек.
- 2.4. **Жамааттык кайрылуу** – эки же андан ашык Керектөөчүлөрдүн кайрылуусу.
- 2.5. **Түзөтүүчү аракеттер** – кайрылуу жараткан, бар болгон дал келбестиктин же башка ылайыксыз абалдын себебин жоюу үчүн кабыл алынган аракеттер.
- 2.6. **КРУБ** – Кыргыз Республикасынын Улуттук Банкы.
- 2.7. **Кайрылуу** – Бузуулар жана/же анын укуктарын калыбына келтирүү жөнүндө, ошондой эле финансы кызматтары себебинен, анын ичинде келишимдин шарттарын өзгөрүүсү жөнүндө билдирүүнү камтыган ооз эки же кат жүзүндөгү Керектөөчүнүн Банкка даттануусу же арызы (талаш).
- 2.8. **Даттануу** – Банктын кандайдыр бир аракетинде, Банктын кызматкерлерине жана/же Банктын кызматтарына же ишине канаттанбагандыгын билдирген, ачык же ачык эмес жооптуу же чечимди күттүү жараткан абалда, түздөн түз кайрылууларды башкаруу процессине даттанган терс пикир.
- 2.9. **Доо арыз** – банкоматтар аркылуу операциялар боюнча акча каражаттарын кайтаруу тууралуу Керектөөчүнүн жазуу түрүндөгү кайрылуусу. Доо арыздын түрү ушул Жол-жобонун №1 Тиркемесинде көрсөтүлгөн.

- 2.10. **ККБ** – Комплаенс контролун башкаруу.
- 2.11. **Кайрылууларды кароого жооптуу** – кайрылуу жараткан тийиштүү бизнес-процесстин/өнүмдүн жетекчиси. Кайрылууну кароого жооптуунун милдетине кайрылуулар боюнча Жумушчу топтун аракеттерине координация кирет. Аракети (аракетсиздиги) даттануу жараткан кызматкерге кайрылууну кароо тапшырмасын берүүгө уруксат берилбейт.
- 2.12. **Кайрылуулар менен иштөө боюнча жооптуу** – Банк Филиянынын Директору менен кайрылуулар менен иштөө боюнча дайындалган Банк офисинин кызматкери (анын ичинде Банктын аманатт кассалары дагы). Банктын башкы офисинде кайрылуулар менен иштөө боюнча Жооптуу болуп Контакт-борборунун жетекчиси эсептелинет.
- 2.13. **Банк офиси** – Банктын филиалдары, аманат кассалары үчүн жалпы аталыш.
- 2.14. **Банктыр расмий сайты** – www.rib.kg бир домендик ат менен бириккен Интернет тармагында электрондук документтердин (файлдардын) жыйындысы.
- 2.15. **Керектөөчү** – финансылык кызматтар менен колдонгон, колдонуп жүргөн же колднууга ниеттенген, каалаган физикалык жак (анын ичинде жеке ишкер дагы).
- 2.16. **Кайрылууну кароо боюнча жумушчу топ** – кайрылууларды кароого Жооптуу менен, кайрылуу келип түшкөн, бизнес-процесстин/өнүмдүн катышуууларынан түзүзүлгөн жумушчу топ. Аракети (аракетсиздиги) даттануу жараткан кызматкерге кайрылууну кароо тапшырмасын берүүгө уруксат берилбейт. Конкреттүү кайрылуу каралгандан кийин жумушчу топ тарайт. Зарылчылык болгон учурда ар бир жаңы кайрылууга өзүнчө жумушчу топ түзүлөт.
- 2.17. **Финансы кызматтары** – Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык Банк менен ишке ашкан жана көрсөткөн операциялар жана кызматтар.

3. КАЙРЫЛУУЛАРДЫН ТҮРЛӨРҮ ЖАНА АЛАРДЫ КАРОО МӨӨНӨТҮ

- 3.1. Кайрылуулар жазуу жана ооз эки түрүндө болот.
- 3.2. Ооз эки кайрылууларга төмөнкү кайрылуулар кирет:
 - 3.2.1. Банктын Контакт-борборуна, маалымат такталарында жана расмий сайтта көрсөтүлгөн номер аркылуу телефон боюнча;
 - 3.2.2. Жеке кабыл алууда.
- 3.3. Жазма кат түрүндөгү кайрылууларга төмөнкү кайрылуулар кирет:
 - 3.3.1. Атайы кагазда (анын ичинде Банк кызматкери Керектөөчүнү кабыл алганда дагы) же почта байланышы аркылуу;
 - 3.3.2. Банктын call-center@rib.kg электрондук почтасы боюнча;
 - 3.3.3. Пикирлер жана сунуштар Китебиндги жазуу менен.
- 3.4. Жазуу кайрылуулары:
 - 3.4.1. Жазуу кайрылууларында түшкөн ыкмасына карабастан милдеттүү түрдө Керектөөчүнүн фамилиясы, аты, атасынын аты, почто дареги, байланш маалыматтары жана кайрылуунун маңызы көрсөтүлүш керек.
 - 3.4.2. Эгерде жазуу түрүндөгү кайрылууда Керектөөчүнүн почта дареги же электрондук почтасы көрсөтүлбөсө, бирок байланыш телефон номери, Керектөөчүнүн фамилиясы жана аты көрсөтүлсө, анда кайрылуулар боюнча

Жоопту, Керектөөчүгө почта дарегин калтырууну сунуштап, ал менен байланышууга милдеттүү. Каршы учурда, ушул Жол-жобонун 3.4.6. пунктуна ылайык Банк кайрылууну карабай койсо болот.

3.4.3. Жазуу кайрылууларда (ушул Жол-жобонун 3,3,2 пункту караштырган, кайрылуулардан тышары) Керектөөчүнүн жеке колу жана кайрылуунун датасы коюлат.

3.4.4. Жазуу кайрылуулар биринчи Башкармалыктын Төрагасына/Орун басарына же Филиалдын Директоруна/Филиал Директорунун Орун басарына карого түшөт.

3.4.5. Бардык жазуу кайрылуулар, четтетүүсүз Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын каттоо Журналына каттоого милдеттүү.

3.4.6. Жазуу кайрылуусу кароого алынбайт, эгерде кайрылууда Керектөөчүнүн өздүк жана байланыш маалыматтары, ошондой эле жооп кайтара турган (анонимдүү кайрылуу) почта дареги көрсөтүлбөсө.

3.4.7. Кароосуз калтыруу мүмкүн:

3.4.7.1. Керектөөчүнүн кайта кайрылуусунда, жаңы далилдер жана шарттар көрсөтүлбөсө, мурдагы кайрылуулар боюнча толук жооп берилип жана бардык чаралар көрүлгөн учурларда. Бул учурда Керектөөчүнүн жазуу кайрылуусуна мурда жооп берилгендиги жөнүндө билдирүү жөнөтүлөт, ооз эки кайрылган учурда телефон боюнча же жеке жолугушууда тийиштүү түшүндүрмө берилет.

3.4.7.2. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларында адепсиз уят сөздөр же кемсинтүү сүйлөмдөрү, өмүргө, ден соолукка жана Банк кызматкеринин мүлкүнө, ошондой эле анын үй-бүлө мүчөлөрүнө коркунуч келтирсе.

3.5. Ооз эки кайрылуулар:

3.5.1. Керектөөчү ооз эки кайрылуусу менен кайрыла ала турган телефондун номери, маалымат тактасында жана Банктын расмий сайтында жайгашкан.

3.5.2. Банктын Контакт-борборуна чалганда, Керектөөчүгө алдын ала айтып, анан, кайрылууну кароодо мындан ары колдонуу үчүн сүйлөшүүлөрдүн аудиожазуусу жүргүзүлөт.

3.5.3. Эгерде, Керектөөчүнүн ооз эки кайрылуусунда кошумча изилдөө талап кылынбаса, кайрылууга жооп ооз эки телефон боюнча же жеке жолугушуунун жүрүшүндө оперативдүү берилет.

3.5.4. Эгерде, кайрылууда Банктын мыйзамдуу компетенциясындагы кароого кирбеген суроолор болсо, Керектөөчүгө кайсыл жакка жана кандай түрдө кайрылууга боло тургандыгы жөнүндө түшүндүрүү берилет.

3.5.5. Эгерде, ооз эки берилген суроону оперативдүү түрдө кароого болбой жана кошумча изилдөөнү талап кылса, ооз эки кайрылууну кабыл алган Банктын кызматкери, Керектөөчүгө кайрылууну Банктын каалаган офисинде жазуу түрүндө же почта байланышытын же электрондук почтанын жардамы менен Банктын жетекчисинин атына жазып берүүсүн сунуштаганга милдеттүү, зарыл болгон учурда далилдеген документтерди кошо тиркеп. Кайрылуулар боюнча

иштеген Жооптуу Керектөөчүгө жазуу кайрылуусун түзгөнгө жардам берүүгө милдеттүү.

3.6. Жеке кабыл алуудагы кайрылуулар.

3.6.1. Банктын Башкармалык Төрагасы, Башкармалык Төрагасынын орун басары, ошондой эле филиалдын Директору/Филиал директорунун орун басары, Банктын расмий сайтында жана маалымат тактасында жайгашкан бекитилген графикке ылайык, Керектөөчүлөрдү жеке кабыл алууну жүргүзүшөт.

3.6.2. Ошондой эле Керектөөчүлөрдү жеке кабыл алууну Банктын филиалдарында кайрылуулар менен иштөө боюнча Жоопту менен туруктуу негизде Керектөөчүгө жеткиликтүү болгон аймакта жүргүзүлөт.

3.6.3. Жеке кабыл алууда Керектөөчүнүн өздүгүн тастыктаган документти көрсөтүүсү зарыл.

3.6.4. Жеке кабыл алуунун жүрүшүндө Керектөөчү кол койгон жолугушуу протоколу жүрөт, же Керектөөчүгө милдеттүү түрдө кабарлоодон кийин жолугушууга аудио- же видео жазуу жүрөт. Протоколдун стандарттуу формасы №6 тиркемеде көрсөтүлгөн.

3.7. Кайрылууларды кароо мөөнөтү:

3.7.1. Банкка келип түшкөн Керектөөчүлөрдүн жазуу кайрылуулары катталган күндөн баштап отуз календардык күндөн кеч эмес мөөнөттө жазуу түрүндө жооп берүү менен каралат, ушул Жол-жобонун 3.4.6, 3.4.7 пунктарында көрсөтүлгөн учурлардан тышары.