

«ФИНКА Банк» ЖАК
Башкармалыгынын протоколу
менен БЕКИТИЛДИ
№ 088/21
«09» сентябрь 2021-ж.

**«ФИНКА Банк» ЖАКтын ФИНАНСЫЛЫК КЫЗМАТТАРЫН
КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮН КАЙРЫЛУУЛАРЫН
КАРОО ЖАНА КАТТОО ЖОЛ-ЖОБОСУ**

Бишкек ш., 2021-ж.

Мазмуну

1	Жалпы жоболор.....	4
2.	Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо тартибине карата талаптар	4
3.	Маалыматтардын купуялуулугу	8

Түшүнүктөр:

Банк - “ФИНКА Банк” ЖАК;

Улуттук банк - Кыргыз Республикасынын Улуттук банкы;

Улуттук банктын ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмү – Улуттук банктын финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу талапдарын коргоо боюнча иш-чараларды жүзөгө ашырууга ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмү;

Финансылык кызмат көрсөтүүлөр - Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык, Банк тарабынан сунушталуучу кызмат көрсөтүүлөр;

Финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчү (керектөөчү) – кайсы болбосун юридикалык жак же жеке адам, анын ичинде финансылык кызматтардан пайдаланган, пайдаланып жаткан же пайдаланууга ниеттенген жеке ишкер;

Кайрылуу – керектөөчүнүн ФНУга оозеки же жазуу түрүндө даттануусу жана арызы (талаш-тартыш), анда анын укуктарынын бузулушу жана/же калыбына келтирилиши, ченемдик-укуктук актылардын талаптарынын бузулушу, ошондой эле финансылык кызмат көрсөтүүлөрдүн, анын ичинде келишимдин шарттарынын өзгөрүшү тууралуу билдирүүлөр камтылган.

Кайрылууларды карап чыгуу жол-жобосу – Банк тарабынан кайрылууларды келип түшкөндөн маңызы боюнча карап чыгууга чейинки бардык баскычты камтыган, бекитилген ички жол-жобо;

Банктын жооптуу кызматкери – Банктын башкы кеңсесинин же филиалынын керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кабыл алуу, каттоо жана карап чыгуу, кайрылуу ээси менен байланышуу үчүн жооптуу болгон кызматкери (аны алмаштырган адам);

Даттануулар жана сунуштар катталган китепче – керектөөчүлөрдүн даттанууларын жана сунуш-пикирлерин кароого алуу үчүн аларды белгиленген тартипте каттоо үчүн каралган атайын китепче;

Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын каттоо жана эсепке алуу журналы -

керектөөчүлөрдүн кайрылууларын каттоо жана эсепке алуу системасы (керектөөчүлөрдүн кайрылууларындагы маалыматтарды топтоого, иштеп чыгууга жана сактоого арналган программа);

Жазуу түрүндөгү жашыруун кайрылуулар үчүн куту - банктардын кеңселериндеги кардарлар аймагында жайгашып, кулпу менен бекитилген, стандарттык брендге ээ жана жашыруун кайрылууларга арналган куту;

Жашырын керектөөчү – Улуттук банктын ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмү тарабынан финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштоо тартибин жана сапатын текшерүү үчүн уюштурулган атайын иш-чара.

1. Жалпы жоболор

- 1.1. Бул жол-жобо керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын коргоо максатында иштелип чыкты жана «ФИНКА Банк» ЖАКтын (мындан ары Банк) финансылык кызмат көрсөтүүлөрүн керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо боюнча ишмердүүлүгүнө карата минималдуу талаптарды бекитет, ошондой эле финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоо боюнча тараптардын (Улуттук банктын, Банктын жана финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөрдүн) компетенциясын жана өз ара иштөө тартибин аныктайт.
- 1.2. Банк финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштоо жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо учурунда төмөнкү негизги принциптерге таянуу менен иш алып барат:
 - 1) мыйзамдуулук, адилеттүүлүк, ак ниеттүүлүк, ачык-айкындык, акыл ченемдүүлүк, калыстык, социалдык жоопкерчилик;
 - 2) керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу талапдарын сыйлоо жана коргоо, аларга карата өнөктөштүк мамилени калыптандыруу;
 - 3) кайрылууларды кароонун жана андан жыйынтык чыгаруунун милдеттүүлүгү;
 - 4) кайрылуулардын өз учурунда калыстык менен толук кароого алынышы;
 - 5) кайрылууларды кароо учурунда керектөөчүлөргө бирдей мамиле жасоо;
 - 6) банктык сырды камтыган маалыматтардын сакталышын камсыз кылуу жана аны ачыкка чыгарбоо.
- 1.3. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо акысыз жүзөгө ашырылат. Банк керектөөчүлөрдү кайрылуу мүмкүнчүлүгүнөн ажыратууга же кандайдыр-бир негизде чектөөгө укугу жок. Кайрылууларды кабыл алуудан баш тартууга жол берилбейт

2. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо тартибине карата талаптар

- 2.1. Банкта кайрылууларды кароо жол-жобосунун иштелип чыккандыгы жана кайрылуу булактары бар экендиги тууралуу маалымат керектөөчүлөр үчүн көрүнүктүү жерде (маалымат такталары ж.б.у.с) жайгаштырылууга тийиш. Кайрылууларды кароо жол-жобосунун электрондук версиясы Банктын расмий интернет-сайтында жайгаштырылат. Банк керектөөчүнүн талабы боюнча кайрылууларды кароонун белгиленген тартиби боюнча түшүндүрмөлөрдү берүүгө милдеттүү.
- 2.2. Керектөөчүнүн кайрылуусу Банк тарабынан бул жол-жободо белгиленген тартипте каралат. Банк кайрылуулардын адилеттүү, ар тараптуу жана өз убагында кароого алынышын камсыз кылууга жана белгиленген тартипте алар боюнча маалымат берүүгө милдеттүү.
- 2.3. Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары оозеки сыяктуу эле (телефон аркылуу же кабыл алуусуна катталуу), кат жүзүндө келип түшүшү, жеткирилип берилиши, почта байланышы аркылуу жөнөтүлүшү, Банктын электрондук почтасына же интернет сайтына жөнөтүлүшү, даттануулар жана сунуштар катталган китепчеде чагылдырылышы мүмкүн.

Кайрылуу булактары

ООЗЕКИ	ЖАЗУУ ТҮРҮНДӨ	ЭЛЕКТРОНДУК ТҮРДӨ
--------	---------------	-------------------



<ul style="list-style-type: none">• Банктын каалаган кызматкерине кеңседе же кеңседен сырткары;• Телефон аркылуу: Кардаларды колдоо бөлүмү 4400 (уюлдук телефондор үчүн чалуу акысыз) же (312) 440-440• Банктын филиалдардагы башка телефондору аркылуу	<ul style="list-style-type: none">• Даттануулар жана сунуштар катталган китепчеге;• Арыз жазуу менен;• Жашыруун кайрылуулар үчүн бланкты толтуруп, аны Банктын кеңсесиндеги кутуга салуу.	<ul style="list-style-type: none">• Банктын сайтында: http://www.fincabank.kg• Электрондук почта аркылуу: finca@finca.kg
---	---	---

- 2.4. Кардарлардын бардык кайрылуулары Банк кызматкерлеринин жумуш убактысында кабыл алынат. Сайтка же электрондук почтага жөнөтүлгөн кайрылуулар күнү-түнү кабыл алынат, бирок жумуш убактысында гана каралат.
- 2.5. Банктын башкы кеңсесинде жана филиалдарында керектөөчүлөрдүн кайрылуулары боюнча иш алып барган жооптуу кызматкерлер дайындалышы зарыл. Банк керектөөчүлөр менен үзгүлтүксүз жана оперативдүү иш алып баруу максатында, кайсы болбосун кеңсесине аларга кайрылуу мүмкүнчүлүгүн камсыз кылууга милдеттүү.
- 2.6. Жооптуу кызматкер керектөөчүлөрдүн бардык кайрылууларын кайрылууларды каттоо жана эсепке алуу системасына каттап, аларды Банктын жетекчилигинин кароосуна жөнөтөт жана өз учурунда жооп даярдалышына контролдукту жүргүзөт. Банк аналитикалык максаттар жана Улуттук банкка отчет берүү үчүн бардык кайрылуулардын статистикалык маалымат базасын жүргүзүүгө милдеттүү.
- 2.7. Банктын жооптуу кызматкери же башка кызматкер керектөөчүгө жеке же телефон аркылуу оозеки кеп-кеңештерди берет, зарыл болгон учурда аны компетенттүүлүгү боюнча Банктын башка кызматкерлери менен телефон аркылуу байланыштырып жана жазуу түрүндөгү кайрылууну түзүүгө жардам берип, кайрылуу жол-жобосунда каралган башка милдеттерди аткарат.
- 2.8. Ар бир кеңседе тийиштүү үлгүдөгү Кардарлардын даттанууларын жана сунуштарын каттоо китепчеси бар болушу керек. Даттануулар жана сунуштар катталган китепче Банктын ар бир кеңсесинде (башкы, филиал, аманат кассасы) болууга тийиш. Даттануулар жана сунуштар катталган китепче номерленип, көктөлүп, Банктын жетекчисинин кол тамгасы менен күбөлөндүрүлүп, анын мөөрү коюлууга тийиш. Банктын жооптуу кызматкери күн сайын даттануулар жана сунуштар катталган китепчеден маалыматтарды алып, ошол эле күнү аларды кайрылууларды каттоо жана эсепке алуу системасына каттап, жол-жободо белгиленген тартипте жетекчинин кароосуна сунуштайт. Китепчени архивде беш жылдан кем эмес убакыт сактоо керек. Стандарттуу үлгүдөгү китепче Дайындалган кызматкердин сурамы боюнча Административдик башкаруу аркылуу Административдик колдоо боюнча адис тарабынан тарабынан даярдалат.
- 2.9. Ар бир кеңседе кардарлардын жашыруун кайрылуулары үчүн куту орнотулушу керек жана тийиштүү үлгүдөгү бланктар менен камсыздалышы керек.



- 2.10. Бардык кайрылууларда анын түрүнө карабастан керектөөчүнүн аты-жөнү, жайгашкан жеринин дареги, байланыш маалыматтары милдеттүү түрдө көрсөтүлүп, кыскача мазмуну камтылууга тийиш. Жазуу түрүндөгү кайрылууларга керектөөчү өзү кол коюп, кайрылган күнү көрсөтүлүшү зарыл. Керектөөчүлөрдүн жазуу түрүндөгү кайрылуулары Административдик колдоо боюнча адисте бир жыл сакталышы керек жана кийин архивге өткөрүлүшү керек, ал жерде алар 5 жылдан кем эмес убакыт сакталат.
- 2.11. Керектөөчүнүн жеке маалыматтары жана байланыш телефондору, жооп жөнөтүлүүчү почта дареги көрсөтүлбөгөн жазуу түрүндөгү кайрылуусу жашыруун кайрылуу катары таанылып, мындай кайрылууларга жооп кайтарылбайт. Мындай кайрылууларды кароо ички максаттар үчүн гана ишке ашырылат.
- 2.12. Банктын кызматкеринин же анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн ден-соолугуна, жашоосуна жана мүлкүнө коркунуч туудурган, басмырлаган жана уят сөздөрдү камтыган кайрылуулар каралбайт.
- 2.13. Банк башкармалыгынын мүчөлөрү же Аймактык операцияндук менеджерлер, ошондой эле Банктын филиалдарынын директорлору/башкы кеңсенин операциялык башкармалыгынын (БК ОБ) жетекчиси керектөөчүлөрдү Банктын расмий сайтында жана маалымат такталарында жайгаштырылган, бекитилген графикке ылайык жеке кабыл алууга милдеттүү. Жеке кабыл алуу учурунда протокол толтурулуп, ага керектөөчү кол коет, же бул тууралуу ага милдеттүү түрдө маалымдалгандан кийин жолугушудан аудио же видео жаздырылып алынышы мүмкүн. Жолугушунун протоколдору административдик бөлүмдө (административдик колдоо боюнча адисте) бир жыл сакталышы керек жана кийин архивге өткөрүлүшү керек, ал жерде алар 5 жылдан кем эмес убакыт сакталат. Керектөөчү менен болгон жолугушунун аудио/видео жазууларынын электрондук версиясы Башкы кеңсенин файлдык сактагычында бир жыл сакталат. Керектөөчүнү жеке кабыл алган жана аудио же видео жазууну жүргүзгөн кызматкер кирүү мүмкүнчүлүгү чектелген тармактык папкага материалдарды жайгаштырууга жооптуу болот.
- 2.14. Банктын жооптуу кызматкери да керектөөчүлөрдү туруктуу негизде кабыл алып турат. Керектөөчүлөрдү кабыл алуу алар үчүн кирүүгө мүмкүн болгон аймакта, атайын бөлүнгөн жайда (коомдук кабылдамада/жолугушуулар үчүн бөлмөдө) жүргүзүлөт.
- 2.15. Кабыл алууга кирип жаткан учурда керектөөчү өзүнүн ким экендигин тастыктаган документти көрсөтүүгө тийиш.
- 2.16. Телефон аркылуу оозеки кайрылган учурда керектөөчүгө алдын-ала маалымдоо менен сүйлөшүүлөр кайрылууну кароодо пайдалануу үчүн аудиого жаздырылышы мүмкүн .
- 2.17. Оозеки кайрылуу учурунда керектөөчүнүн маселеси кошумча иликтөөнү же текшерүүнү талап кылбаса, анын жообу дароо эле же телефон аркылуу же жеке кабыл алуу учурунда берилиши мүмкүн. Эгерде оозеки кайрылууда камтылган маселени оперативдүү тартипте кароого алууга мүмкүн болбосо жана ал кошумча иликтөөнү талап кылса, анда керектөөчүгө тастыктоочу документтерди кошо тиркөө менен жазуу түрүндө кайрылуу сунуш кылынат.
- 2.18. Керектөөчүнүн кайрылуусу анын түрүнө жана келип түшүү булагына карабастан, бир жумуш күн ичинде каттоодон өткөрүлүүгө тийиш.
- 2.19. Кайрылуу электрондук почта боюнча келип түшкөн учурда, Банк кайрылууну алгандыгы тууралуу тастыктоону кийинки жумуш күндөн кечиктирбестен,



- керектөөчүнүн электрондук почтасына жөнөтөт (автомаалымдагыч) же телефон аркылуу билдирет.
- 2.20. Кызматкердин иш-аракетине же аракеттенбей коюшуна даттануу келип түшкөн кызматкерге кайрылууларды кароону тапшырууга жол берилбейт.
 - 2.21. Керектөөчүлөрдүн Банкка келип түшкөн жазуу түрүндөгү кайрылуулары жазуу түрүндө жообун берүү менен отуз календардык күндөн кечиктирбестен каралып чыгышы керек.
 - 2.22. Жазуу түрүндөгү кайрылуунун жообуна Банктын Башкармасынын мүчөлөрү/Аймактык операциялык менеджерлер же филиалдын директору/операциялык башкармалыгынын жетекчиси кол коюп, кайрылууну канааттандыруу (толук же жарым-жартылай), канааттандыруудан баш тартуу боюнча так негиздеме же керектөөчүнүн укуктары жана милдеттери боюнча түшүндүрмө берилүүгө тийиш, ошондой эле аткаруучунун аты-жөнү жана байланыш маалыматтары көрсөтүлүүгө тийиш. Зарыл болгон учурларда, тиешелүү документтердин күбөлөндүрүлгөн көчүрмөлөрү жоопко кошо тиркелип берилет.
 - 2.23. Кайрылууну кароонун жыйынтыгы боюнча керектөөчүгө берилген жооп кайрылуу кайсы тилде жазылган болсо, ошол тилде - Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тилинде жөнөтүлөт.
 - 2.24. Эгерде Банкка бир нече керектөөчү жазуу түрүндө кайрылган болсо (жамааттык кайрылуу) жана кайрылуунун өзүндө башка дарек көрсөтүлбөсө, жооп биринчи көрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт.
 - 2.25. Керектөөчүнүн кайрылуусунун негиздүүлүгү жана укук ченемдүүлүгү далилденсе, Банк орун алган мыйзам бузууларды четтетүү, керектөөчүнүн укуктарын калыбына келтирүү жана мыйзамдуу талапдарын коргоо жагында тиешелүү чараларды кабыл алат.
 - 2.26. Эгерде кайрылууда Банктын мыйзамдуу компетенциясына кирбеген маселелер камтылса, керектөөчүгө кайсы жерге жана кандай тартипте кайрылуу боюнча түшүндүрмөлөр берилет.
 - 2.27. Жаңы далилдер же жагдайлар келтирилбеген кайталап кайрылуулар керектөөчүлөрдүн буга чейинки кайрылуулары боюнча так жооптор берилип, бардык зарыл чаралар көрүлгөн шартта кароосуз калтырылышы мүмкүн.
 - 2.28. Керектөөчүлөрдүн бардык кайрылуулары – кардарлардын кайрылууларын каттоо жана эсепке алуу системасына катталууга тийиш, анда керектөөчүнүн аты-жөнү, почта дареги (жашаган дареги) жана байланыш маалыматтары, алган күнү, кайрылуунун кыскача мааниси, кабыл алынган чечим тууралуу маалымат жана кайрылууларды кароо жол-жобосуна ылайык башка маалыматтар көрсөтүлөт.
 - 2.29. Кардарлардын даттанууларын жана арыздарын (талаш-тартыштарын) карап чыгуунун жыйынтыктары боюнча документтер бекитилген тартипте үч жылдан кем эмес убакыт сакталышы керек.
 - 2.30. Керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу таламдарын бузууга жол берилишин алдын-алуу, сунушталган кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жогорулатуу, ошондой эле кайрылуулар менен иш алып барууну жакшыртуу максатында Банк кайрылуулардын кароо тартибине ички контролдукту камсыз кылууга, ошондой эле төмөнкүлөрдү туруктуу негизде аткарууга милдеттүү:



- 1) керектөөчүлөрдүн кайрылуусу үчүн негиз болгон себептерди аныктоо жана аларды четтетүү үчүн мониторингди, талдап-иликтөөлөрдү жүргүзүп, аларды жалпылоо;
- 2) керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен ишти уюштурууну жакшыртуу боюнча сунуш-көрсөтмөлөрдү иштеп чыгуу;
- 3) аныкталган кемчиликтерди четтетүү боюнча зарыл чараларды жана Банктын ишинде аларга жол бербөө жагында привентивдик чараларды көрүү сунушун иштеп чыгуу жана жетекчиликтин кароосуна сунуштоо.

3. Маалыматтардын купуялуулугу

- 3.1. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын каттоо журналындагы маалыматтар купуялуу, журнал кардардын колуна берилбейт.
- 3.2. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо жол-жобосунун бардык катышуучулары Банктын жана анын кызматкерлеринин беделине, ошондой эле кайрылуунун ээси болгон керектөөчүнүн инсандыгына зыян келтирбеши үчүн купуялуулукту сакташы керек
- 3.3. Банк даттануулар жана сунуштар катталган китепчедеги керектөөчү тарабынан берилген маалыматтардын купуялуулугуна кепилдик бербейт, себеби, бул китепчени Банктын өз кайрылууларын жазып калтырууну каалаган бардык кардарлары колдоно алышат.
- 3.4. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын каттоо жана эсепке алуу системасындагы маалыматтардын купуялуулугу системага кирүү мүмкүндүгүн чектөө менен камсыздалат.

Иштеп чыкты:

Кардарларды тейлөө
сапаты боюнча адис

Э. Нусупов

Макулдашылды:

Юридикалык бөлүмдүн
башчысынын орун басары

Кочубаев А.

Методология бөлүмүнүн
башчысы

Болоткан кызы Э.
