

«Компаньон Банки» ЖАКда банктык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөрдүн кайрылууларын карап чыгуу жол-жобосунан көчүрмө

I. ЖАЛПЫ ЖОБОЛОР

- 1. 1.** «Компаньон Банки» ЖАКда (мындан ары – Банк) банктык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөрдүн кайрылууларын карап чыгуу жол-жобосу (мындан ары – Жол-жобо)

Кыргыз Республикасынын (мындан ары – КР) мыйзамдарына жана Кыргыз Республикасынын Улуттук Банкынын (мындан ары – КРУБ) ченемдик-укуктук актыларына, Smart Campaign сунуштамаларына ылайык керектөөчүлөрдү коргоо принциптерине, Банктын локалдык ченемдик актыларына (мындан ары – ЛЧА) ылайык иштелип чыккан.

- 1. 2.** Жол-жобо Банктын банктык кызмат көрсөтүүлөрүн керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен иштөөнү координациялоо, талдоо жүргүзүү, тейлөө сапатын жана керектөөчүлөрдүн канааттангандык деңгээлин баалоо, ошондой эле банктык продукттардын сапатын жакшыртуу максатында иштелип чыккан.
- 2. 3.** Ушул жол-жобо керектөөчүлөр менен иштеген Банктын бардык кызматкерлеринин аткаруусу үчүн милдеттүү болуп саналат.
- 3. 4.** Банктык кызматтарды көрсөтүүдө жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын карап чыгууда Банктын кызматкерлери төмөндөгү негизги принциптерди жетекчиликке алууга тийиш:

а. мыйзамдуулук, адилеттүүлүк, ак ниеттүүлүк, ачык-айкындык, акыл ченемдүүлүк, калыстык, социалдык жоопкерчилик;

б. керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу таламдарын сыйлоо жана коргоо, аларга карата өнөктөштүк мамиле;

в. кайрылууларды кароонун жана аларды карап чыгуу жыйынтыктарын берүүнүн милдеттүүлүгү;

г. кайрылууларды кароонун өз убактылуугу, объективдүүлүгү менен толуктугу;

д. кайрылууларды кароо учурунда керектөөчүлөрдүн теңчилиги;

е. банктык сырды камтыган маалыматтардын сакталышын камсыз кылуу жана аны ачыкка чыгарбоо.

- 1. 5.** Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо Банкта акысыз жүзөгө ашырылат. Керектөөчүнүн Банкка кайрылуу мүмкүнчүлүгү чектелбейт. Кайрылууларды кабыл алуудан баш тартууга жол берилбейт.

III. КАЙРЫЛУУЛАРДЫ БЕРҮҮ ТАРТИБИ

1. Банк керектөөчүгө кайрылууларды берүү үчүн коммуникациялык каналдардын кеңири тандоосун сунуштайт. Керектөөчү төмөндөгүлөргө укуктуу:

а. Банктын филиалдарында, аманат кассаларында, Башкы кеңсесинде жазуу жүзүндө билдирме калтырууга.

б. кайрылуусун Интернет аркылуу электрондук түрдө жөнөтүүгө же Банктын сайтында (www.kompanion.kg) кайтарым байланыш билдирмесин толтурууга;

в. **8800** (мобилдик телефондон акысыз), **(312) 33 88 00** номерлери боюнча маалыматты билдирүүгө;

г. Банктын WhatsApp-номерине жазууга: **+996 770 338800**;

д. сунушту Банктын кызматкерине айтууга,

е. Даттануулар жана сунуштар китебине жазууга;

ж. Банктын жетекчисинин же Филиалдын директорунун жеке кабыл алуусу жөнүндө өтүнүч менен кайрылууга. Кабыл алуу сайтта жана/же маалыматтык стендде жайгаштырылган, бекитилген графикке ылайык Банктын иш убактысында жүргүзүлөт.

2. Керектөөчү жазуу жүзүндө кайрылуу бергенде ал төмөндөгүлөрдү камтышы керек:

- жеке (Ф.А.А.) жана байланыш маалыматтары (телефон, почта жана/же эл. дареги, ж.б.);
- кайрылуу берүүгө алып келген окуянын датасы;
- кайрылуунун маңызы;
- кайрылуу берилген дата;
- кайрылуу берген/Даттануулар жана сунуштар китебин толтурган керектөөчүнүн кол тамгасы (электрондук түрдө түшкөн кайрылуулардан тышкары);
- кардардын номери/эсеп номери (зарыл, бирок, милдеттүү түрдө эмес).

3. Керектөөчүнүн жеке жана байланыш маалыматтары, ошондой эле арыз ээсине жооп жөнөтүлүшү керек болгон почта дареги көрсөтүлбөгөн жазуу жүзүндөгү кайрылуусу анонимдүү деп таанылат жана каралбайт. Уят сөздөр же кемсинткен билдирүүлөр, Банктын кызматкеринин, ошондой эле анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден соолугуна жана мүлкүнө коркунучтар камтылган керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү кайрылуусу кароосуз калтырылышы мүмкүн.

4. Керектөөчүлөрдүн жаңы жүйөлөр же жагдайлар берилбеген кайталанган кайрылуусу мурдагы кайрылуу боюнча акыркы жооп берилген жана бардык зарыл чаралар көрүлгөн шартта кароосуз калтырылышы мүмкүн.

5. Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары түшкөн күндөн тартып 30 (отуз) календардык күндөн кеч эмес мөөнөттө каралат.

6. Банктык кызмат көрсөтүүлөргө тиешелүү керектөөчүнүн кайрылуусуна жоопко Банктын ыйгарым укуктуу адамы кол коёт. Карап чыгуунун жыйынтыгында керектөөчүгө жооп кайрылган тилде – Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тилинде берилет.

7. Керектөөчүнүн кайрылуусуна жооп алуу жөнүндө билдирүү аркылуу буйрутма кат менен, же электрондук почта аркылуу (эгерде керектөөчү кайтарымы байланышты алуу үчүн бул каналды артыкчылыктуу деп көрсөтсө) жөнөтүлөт, же жеке арыз ээсине тапшырылат. Жоопту жөнөтүүнүн бир нече жолун бир убакта колдонууга болот. Эгерде Банка жазуу жүзүндө бир нече керектөөчү кайрылса (жамааттык кайрылуу), анда жооп кайрылууда башкача көрсөтүлбөсө, кайрылууда биринчи көрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт.

8. Эгерде жазуу жүзүндө жооп Даттануулар жана сунуштар китебиндеги кайрылууга жөнөтүлсө (керектөөчүнүн талабы боюнча), анда Даттануулар жана сунуштар китебинде чыккан каттын номерин жана жөнөткөн күндү көрсөтүү менен жазуу жүзүндө жооп жөнөтүү жөнүндө белги жасалат.

9. Эгерде керектөөчүгө Даттануулар жана сунуштар китебине калтырылган кайрылууга жазуу жүзүндө жооп талап кылынбаса, б.а. өз кайрылуусунда керектөөчү ага жазуу жүзүндө жооп берүүнү талап кылбаса, анда филиалдын жооптуу кызматкери/филиалдын директору керектөөчүгө кайрылууну карап чыгуунун жыйынтыктары жөнүндө телефон аркылуу маалымат берет жана керектөөчү берилген жоопко канчалык канааттанганын аныктайт жана Даттануулар китебине тиешелүү белгини жасайт.

1. Даттануулар китебинде калтырылган, кеңсени жабдууну жакшыртуу боюнча сунуш мүнөзүнө ээ болгон кайрылуулар керектөөчүгө жооп берүүсүз каралат. Кабыл алынган чаралар жөнүндө маалымат Даттануулар китебинде «Кабыл алынган чаралар» бөлүмүндө чагылдырылат.
2. Даттануулар жана сунуштар китебинен керектөөчүлөрдүн кайрылуулары боюнча көрүлгөн чаралар жөнүндө белгилерди филиалдын кызматкери түздөн-түз Даттануулар жана сунуштар китебинин өзүндө чагылдырат (№1 тиркеме).

1. Эгерде кайрылууда аларды кароо Банктын компетенциясына кирбеген маселелер камтылса, керектөөчүгө тиешелүү тартипте башка органдарга кайрылуу жөнүндө түшүндүрмө берилет.

VI. БАНКТЫН КЫЗМАТКЕРЛЕРИНИН МЫЙЗАМСЫЗ ИШ-АРАКЕТТЕРИ ЖӨНҮНДӨ КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАБЫЛ АЛУУ ЖАНА КАРОО ТАРТИБИ

1. Банктын кызматкерлеринин мыйзамсыз иш-аракеттери же мындай иш-аракеттерге шектенүүлөр жөнүндө керектөөчүлөрдөн оозеки кайрылууларды кабыл алуу үчүн Банкта 8808 кыска номери менен атайын тынымсыз байланыш ачылган. Мобилдик телефондон бул кыска номерге чалуу керектөөчүлөр үчүн акысыз болуп саналат.
2. Банктын кызматкери тарабынан шектүү иш-аракеттерге, операцияларга дуушар болгон учурда керектөөчү жазуу жүзүндө дагы, оозеки түрүндө дагы даттанууну тариздей алат.

VIII. КУПУЯЛУУЛУК

1. Банктын жооптуу кызматкерлери тарабынан алынган, анын ичинде кайрылууларды карап чыгуунун жүрүшүндө мамлекеттик бийлик, жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарына же башка уюмдарга суроо-талаптарга жооптор түрүндө алынган бардык маалыматтар, анын жалпы жеткиликтүүлүгүнөн улам Даттануулар жана сунуштар китебинде чагылдырылган маалыматтан тышкары, купуя маалымат болуп саналат.

[Тиркеме 1](#)

**КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮН КАЙРЫЛУУЛАРЫН
КАБЫЛ АЛУУ ПРОЦЕССИ ЖАНА ТАРТИБИ**

**КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮН
КАЙРЫЛУУЛАРЫ**

**ЖАЗУУ ЖҮЗҮНДӨ
КАЙРЫЛУУЛАР**

- Банктын кеңселеринде жазуу жүзүндө арыз
- Арыз жана Сунуштар китеби
- info@kompanion.kg
- www.kompanion.kg

ЖЕКЕ КАБЫЛ АЛУУ

- Башкы кеңседе башкармалык төрайымынын орун басары менен (алдын ала жазылуу керек)
- Филиалдын Мүдүрү менен график боюнча
- Башкы кеңсенин жооптуу кызматкерлери менен

**ООЗЕКИ
КАЙРЫЛУУЛАР**

- **88 00**-чалуу акысыз
- **(312) 33 88 00** (Бишкек ш.)
- Филиалдын жооптуу кызматкери
- **0551 551 616**-Адистердин мыйзамсыз иш-аракеттери тууралуу билдирүүлөр үчүн

КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮН
КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАТТОО

КАЙРЫЛУУЛАРДЫ ФИЛИАЛДЫН
ЖЕТЕКЧИЛИГИНЕ ЖИБЕРҮҮ

КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАРОО,
МААЛЫМАТТЫ ИЗИЛДӨӨ ЖАНА ТАЛДОО

КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАРООНУН
ЖЫЙЫНТЫГЫ ТУУРАЛУУ КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРГӨ
МААЛЫМАТ БЕРҮҮ

30 КҮН

ЖЕКЕ КАБЫЛ АЛУУДА КАРДАР КИМ ЭКЕНДИГИН ЫРАСТООЧУ ДОКУМЕНТТИ КӨРСӨТҮҮСҮ КЕРЕК.

Мындан тышкары Кыргыз Республикасынын Улуттук Банкынын банктык кызматтардын кардарларын коргоо боюнча бөлүмүнө кайрылсаңыз болот. Тел.: 0312 61 52 78