

“Айыл Банк” ААКсы

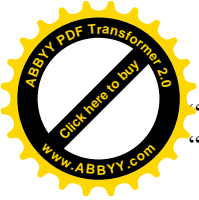
“Айыл Банк” ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосу

Кызматтык иште колдонуу үчүн

	<p>«Айыл Банк» ААКсынын Башкармасынын 2019-жылдын 24-декабрындагы N 67/2 токтому менен БЕКИТИЛГЕН</p>
	<p><b>«АЙЫЛ БАНК» АЧЫК АКЦИОНЕРДИК КООМУ</b> <b>ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «АЙЫЛ БАНК»</b> <b>THE OPEN JOINT-STOCK COMPANY «AIYL BANK»</b></p>

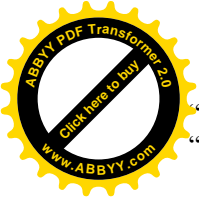
**“АЙЫЛ БАНК” ААКсынын керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосу**

I. ГЛАВА	ЖАЛПЫ ЖОБОЛОР .....	2
II. ГЛАВА	КОЛДОНУЛГАН НЕГИЗГИ ТЕРМИНДЕР.....	3
III. ГЛАВА	КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАРООГО АЛУУ ЖАЛПЫ ШАРТТАР .....	3
3.1-бөлүк.	Кайрылууларды кабыл алуу.....	4
3.2-бөлүк.	Кайрылууларды кароого алуу шарттары.....	5
IV. ГЛАВА	КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАРООГО АЛУУ ЖАНА ЖООП ДАЯРДОО .....	6
4.1-бөлүк.	Даттануулар жана сунуштарды каттоо китеби менен иш алып баруу .....	7
4.2- бөлүк.	Call-борбор, ишеним телефону, Банктын расмий сайты арылуу келип түшкөн кайрылуулар иш алып баруу тартиби.....	8
V. ГЛАВА	ОТЧЕТ БЕРҮҮ .....	9
VI. ГЛАВА	ЖООПКЕРЧИЛИК.....	9
1-тиркеме	.....	11
2-тиркеме		
3-тиркеме		
4-тиркеме		
14		
5-тиркеме	.....	15



## I. ГЛАВА ЖАЛПЫ ЖОБОЛОР

- 1.1 “Айыл Банк” ААКсынын керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо жол-жобосу (мындан ары-жол-жоболор) Кыргыз Республикасынын колдонуудагы мыйзамдарына, Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын (мындан ары – Улуттук банк) ченемдик укуктук актыларына жана «Айыл Банк» ААКсынын (мындан ары – Банк) ички ченемдик укуктук актыларына ылайык иштелип чыккан
- 1.2 Банкка кайрылуу жолдоого мажбур кылган кемчиликтерди жана калпыстыктардын четтетүү келип түшкөн кайрылууларды: кине коюуларды, даттанууларды же талаптарды (мындан ары - кайрылууларды) кароого алуу максатынан болуп саналат. Мындай кемчиликтер жана алардын кесепеттери Банктын түзүмдүк бөлүмдөрү тарабынан кайрылууларды ар тараптан жана толук кароого алынышына, маани-маңызы жагынан алардын негиздүүлүгүнө, укук ченемдүүлүгүнө (даттануунун/талаптын мааниси боюнча Кыргыз Республикасынын кине коюунун/даттануунун же суроо-талаптын келип чыгышына түрткү берген иш-аракеттер же жагдайлар орун алган учурга карата колдонуудагы мыйзам нормаларына ылайык келишине) тянуу менен тиешелүү чечимдердин кабыл алынышы аркылуу четтетилет.
- 1.3 Бул жол-жободо келип түшкөн кайрылууларды топтоо жана аларды кароого алуу тартиби, керектөөчүлөрдүн талаптарын канаттандыруу, ошондой эле ушул жол-жободо белгиленген талаптарды аткарбагандыгы же талаптагыдай аткарбагандыгы үчүн түзүмдүк бөлүмдөрдүн жоопкерчилик чеги каралган.
- 1.4 Керектөөчүлөрдүн талабын канаттандыруу боюнча жүргүзүлгөн иш-чаралардын алкагында төмөнкүдөй иштер аткарылат:
  - кайрылууларды (кине коюуларды, даттанууларды же талаптарды) топтоо жана аларга талдап-иликтөөлөрдү жүргүзүү;
  - талаптардын толуку аткарылышы же кине коюуларга/даттанууларга негиздүү жооптордун берилиши үчүн компетенттүү маалымат булактарын жана кошумча маалыматтарды иликтөөгө алуу;
  - тиешелүү чараларды кабыл алуу, орун алган кемчиликтерди жана алардан улам келип чыккан кесепеттерди четтетүү;
  - келип түшкөн кайрылууларга (кине коюуларга, даттанууларга же талаптарга) жоопторду кат жүзүндө даярдоо жана оозеки түрдө берүү.
- 1.5 Финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштоо жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароодо Банк төмөндө келтириген негизгип принциптерге таянат:
  - 1) мыйзамдуулук, акыйкаттуулук, ачык-айкындуулук, адилеттүүлүк жана социалдык жоопкерчиликтүүлүк;
  - 2) керектөөчүлөрдүн укугуна жана мыйзамдуу таламдарына сый-урмат менен мамиле кылуу жана алардын так сакталышын камсыз кылуу, керектөөчүлөр менен өнкөтөштүк мамилелерди чыңдоо;
  - 3) келип түшкөн кайрылууларды милдеттүү түрдө кароого алуу жана алардын жыйынтыгын кароого сунуштоо;
  - 4) кайрылуулардын өз учурунда, объективдүү негизде толук кароого алынышы;
  - 5) келип түшкөн кайрылууларды кароого алууда керектөөчүлөргө бирдей мамиле жасоо;
  - 6) банктык купуя сырды түзгөн маалыматтарынын ишенимдүү сакталышын камсыз кылуу жана алардын ачыкка чыгып кетишине жол бербөө.



“Айыл Банк” ААКсы

“Айыл Банк” ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосу

Кызматтык иште колдонуу үчүн

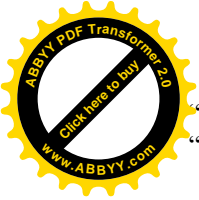


- 1.6 Банктын төмөнкү түзүмдүк бөлүмдөрү ушул жол-жободо каралган жоболордун талаптарын ишке ашырууга катышууга тийиш:
  - Маркетинг жана PR бөлүмүнүн Call- борбору (мындан ары Call- борбор);
  - Кредиттөө башкармалыгы ( – УК);
  - Кардарларды тейлөө башкармалыгы ( – УОК);
  - Персонал менен иш алып баруу башкармалыгы ( – УП);
  - Аралыктан банктык тейлөө башкармалыгы (УДБО);
  - Кредиттерди администрлөө башкармалыгы;
  - Күрөөлүк мүлк менен иш алып баруу кызматы;
  - Филиалдар, аманат/көчмө кассалар, регионалдык бөлүмдөр;
  - Зарылчылык келип чыккан шартта Банктын башка бөлүмдөрү.
- 1.7 Жол-жобо Банк Башкармасынын токтому менен бекитилет. Банктын иш натыйжалуулугун арттыруу максатында зарылчылык келип чыккан шартта, бул жол-жобого тиешелүү өзгөртүүлөр жана толуктоолор киргизилиши мүмкүн. Жол-жобого сунушталган бардык өзгөртүүлөр жана толуктоолор да Банк Башкармасы тарабынан бекитилет.

## ГЛАВА II. ЖОЛ-ЖОБОДО КОЛДОНУЛГАН НЕГИЗГИ ТЕРМИНДЕР

Жол-жободо камтылган талаптарды аткаруу максатында төмөнкү терминдер жана аныктамалар колдонулат:

- 2.1. **Финансылык кызмат көрсөтүүлөр** – Банк тарабынан Кыргыз Республикасынын колдонуудагы мыйзамдарына ылайык жүзөгө ашырылган операциялар жана кызмат көрсөтүүлөр;
- 2.2. **Керектөөчү** – финансылык кызмат көрсөтүүлөрдөн буга чейин пайдаланып келген, пайдаланып жаткан жана пайдаланууга ниеттенип жаткан кайсыл болбосун жеке адам жана юридикалык жак (анын ичинде жеке ишкер);
- 2.3. **Кайрылуу** – укуктардын бузулуп жатышына жана/же аларды калыбына келтирүүгө, ченемдик-укуктук актылардын талаптарын бузууга жол берилишип жатышына, финансылык кызмат көрсөтүүлөргө, ошондой эле келишим шарттарынын өзгөртүлүшүнө баланыштуу керектөөчүнүн Банкка кат жүзүндө же оозеки кайрылуусу.
- 2.4. **Кине коюу** – керектөөчүнүн карыздын төлөнүшү, чыгым ордунун толукталып берилиши, айыптык төлөмдөрдүн төлөнүшү, операцияларды ишке ашырууда жол берилген кемчиликтердин четтетилиши, тапшырмалардын аткарылышы жана кызмат көрсөтүүлөрдүн сунушталышы боюнча Банкка карата кат жүзүндө талап коюусу.
- 2.5. **Даттануу** – керектөөчүнүн Банктын же анын кызматкерлеринин кандайдыр бир иш-аракетине карата даттанып кайрылган, кат жүзүндө тариздетилген кайрылуусу.
- 2.6. **Суроо-талап** - кине коюу же даттануу белгилери камтылбаган, кандайдыр бир зарыл маалыматты алуу ниетинде керектөөчүнүн Банкка кат жүзүндө сунушталган өтүнүчү.
- 2.7. **Даттануулар жана сунуштар катталган китеп** – керектөөчүлөрдүн даттануулары жана сунуш-пикирлери белгиленген тартипте андан ары кароого алынышы максатында ырааттуу чагылдырылган атайы китеп.
- 2.8. **Ишеним телефону** – кайсыл болбосун жеке адам (анын ичинде жеке ишкер) өтүнүч менен, даттанып, арызданып, доо коюп, суроо-талдап менен кайрыла алган атайы каралган телефон.



“Айыл Банк” ААКсы

“Айыл Банк” ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосу

Кызматтык иште колдонуу үчүн

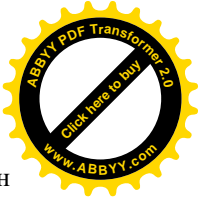
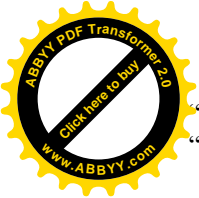


- 2.9. **Жооптуу кызматкер** – Банктын Call-борборунун же филиалынын/аманат кассасынын/көчмө кассасынын/регионалдык бөлүмүнүн керектөөчүлөрдөн келип түшкөн кайрылуулардын кабыл алынышы, каттоодон өткөртүлүшү, кароого алынышы үчүн жоопкерчиликтүү болгон кызматкери.

### III ГЛАВА. КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАРООГО АЛУУНУН ЖАЛПЫ ШАРТТАРЫ

#### 3.1-бөлүк Кайрылууларды кабыл алуу

- 3.1.1 Белгиленген тартипте берилген кайрылуулар милдеттүү түрдө кароого алынууга тийиш. Ушул главанын 3.1.11-пунктунда каралган учурларды эске албаганда, кайрылууларды кабыл албай коюуга жол берилбейт.
- 3.1.2 Банк төмөндө келтирилген түрдө мамлекеттик жана расмий тилде сунушталган кайрылууларды кароого кабыл алат:
- оозеки түрдө (телефон аркылуу же жеке кабыл алуу учурунда кайрылуу);
  - кат жүзүндө (өзү келип калтырып кетүү, почта байланышы, факс акрылуу жөнөтүү, даттануулар жана сунуштар катталган журналга жазып калтыруу аркылуу түшкөн каттар);
  - электрондук түрдө (электрондук почта, What’s app, Jivosite, сайттын “Кайтарым байланыш”, «Тейлөө сапаты» бөлүктөрү);
- 3.1.3 Керектөөчүлөрдүн оозеки жана кат жүзүндөгү талабы боюнча тейлөө учурунда талапты алгандан кийинки 5 (беш) жумуш күнү ичинде “Айыл Банк” ААКсынын кредиттөө жөнүндө” талабына ылайык Банк акысыз негизде, бирок айына кеминде бир жолу өздөштүрүлүп жаткан кредиттин абалына тиешелүү оозеки жана кат жүзүндө маалыматтарды берет.
- 3.1.4 Керектөөчү телефон аркылуу оозеки кайрылган учурда ага алдын ала маалымдалгандан кийин кайрылууну кароого алууда колдонуу максатында сүйлөшүүлөр аудиожаздырылып алынышы мүмкүн. Керектөөчү ал аркылуу кайрылышы мүмкүн болгон телефон номери Банктын маалымат такталарында жана расмий сайтында көрсөтүлүүгө тийиш.
- 3.1.5 Жеке кабыл алууда керектөөчү ким экендигин тастыктаган документти көрсөтүүгө милдеттүү.
- 3.1.6 Банк Башкармасынын Төрагасы/анын орун басарлары, филиалдардын башчылары Банктын маалымат такталарында жана расмий сайтында жайгаштырылган, бекитилген графикке ылайык, керектөөчүлөрдү жеке кабыл алууга милдеттүү. Кабыл алуунун жүрүшүнөн тиешелүү протокол толтурулуп, ага керектөөчү кол коюуга же болбосо ал тууралуу керектөөчүгө алдын ала маалымдалган шартта, жолугушуунун жүрүшү аудио- же видеого жаздырылууга тийиш.
- 3.1.7 Керектөөчү кайрылуу катында даттануунун же талап каттын маани-маңызын чагылдыруу менен эркин формада толтурушу мүмкүн жана ага керектөөчүнүн өзү же анын ыйгарым укуктуу өкүлү кол коюп, Банктын кайсыл болбосун бөлүмүнө тапшырылышы зарыл.
- 3.1.8 Керектөөчүнүн кайрылуусунда анын формасына карабастан, төмөнкү маалыматтар камтылууга тийиш:
- аты-жөнү, жашаган жеринин дареги, байланыш маалыматтары, кайрылуунун маани-маңызы чагылдырылып, керектөөчүнүн кол тамгасы жана кайрылган күн көрсөтүлүшү зарыл (Банктын электрондук почтасына келип түшкөндөрдөн тышкары);

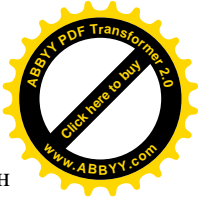
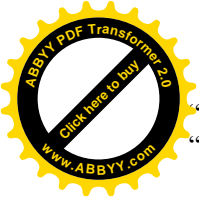


“Айыл Банк” ААКсы

“Айыл Банк” ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосу

Кызматтык иште колдонуу үчүн

- кине коюуларды тастыктаган документтердин көчүрмөлөрү да даттануу катына кошо тиркелүүгө тийиш.
- 3.1.9 Керектөөчү кайрылуусун Банкка өзү келип тапшырып же Банктын дарегин, электрондук почтасын көрсөтүү менен почта аркылуу жөнөтүп, Банктын расмий сайтынын “Кайтарым байланыш” жана “Тейлөө сапаты” бөлүктөрүнө, Даттануулар жана кайрылуулар катталган китепке жазып калтыруу, ошондой эле Банктын ар бир бөлүмүндө жана сайтында кардарлар үчүн зарыл маалыматтар жарыяланып турган такталарында көрсөтүлгөн ишеним телефону аркылуу чалып, билдирип же факс акыруу жөнөтө алат.
- 3.1.10 Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу мөөнөтү, алар катталгандан кийинки 14 (он төрт) календардык күндөн ашпайт жана ага кат жүзүндө жооп берилет. Зарылчылык келип чыккан шартта Банк Башкармасынын ошол иш багытын түздөн-түз тескөөгө алган мүчөсү кайрылууну кароо мөөнөтүн узартышы мүмкүн. Кардарлардын даттанууларын жана арыздарын (талаш маселелерди) кароо жыйынтыгы боюнча документтер кеминде 3 (үч) жыл белгиленген тартипте сакталууга тийиш.
- 3.1.11 Банк, кызмат көрсөтүүлөргө карата ошол учурда колдонулуп жаткан тарифтердин, мөөнөттүү депозиттер боюнча пайыздык чендердин, кардар үчүн белгиленген кредиттик лимиттин алынышы же өзгөртүлүшү шарттарынын, кредиттик лимитти белгилөө шарттарынын негиздүүлүгүнө тиешелүү кайрылууларды, кайрылуучунун аты-жөнү, аны менен байланыштыруучу маалыматтар, почта дареги көрсөтүлбөгөн жашыруун (аноним) жөнөтүлгөн же кат ээсин тастыктоо мүмкүн болбогон кайрылууларды, ошондой эле алгылыксыз (уят) сөздөр, басмырлап, кемсинтип айтылган, коркутуп-үркүткөн сөздөр, банк кызматкерин жана анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө жана ден-соолугуна, мүлкүнө коркунуч келтирген пикирлер чагылдырылган кайрылууларды кароого албайт.
- 3.1.12 Банкта ишке ашырылган операциялар боюнча белгиленген пикир келишпестиктерди четтетип, талаш маселелерди дароо жөнгө салуу үчүн кайрылуу кат операция ишке ашырылгандан кийинки 10 (он) календардык күн ичинде сунушталууга тийиш.
- 3.1.13 Кайрылуу кат операция ишке ашырылгандан 10 (он) календардык күн өтүп кеткенден кийин гана берилген шартта, анда камтылган маселелер боюнча иликтөөлөрдү, текшерүүлөрдү жүргүзүү үчүн кошумча убакыт талап кылынып, ал орун алган пикир келишпестиктерди учурунда четтетип, абалды өзгөртүүгө таасирин тийгизиши ыктымал.
- 3.1.14 Банк Башкармасынын Төрагасынын/анын орун басарларынын атына жазылган бардык кат жүзүндөгү кайрылуулар, келип түшкөн күнү эле Банктын Жалпы бөлүмүндө автоматташтырылган системада (АБС) катталууга, ал эми филиал башчыларынын наамына жазылган каттар филиалдын катчы-референти тарабынан катталууга тийиш.
- 3.1.15 Банк Башкармасынын Төрагасынын/анын орун басарларынын резолюциялары белгиленген кайрылуу катты алгандан кийин Жалпы бөлүм кайрылуунун көчүрмөсүн Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары катталган журналда чагылдырылышы үчүн Call-борборго жөнөтөт. Тиешелүү жоопкерчиликтүү бөлүмдөр кайрылуу катка жооптун көчүрмөлөрүн кайрылууларды милдеттүү түрдө контролдоо жана алардын эсебин жүргүзүү үчүн Маркетинг бөлүмүнө жөнөтүүгө тийиш.



“Айыл Банк” ААКсы

“Айыл Банк” ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосу

Кызматтык иште колдонуу үчүн

- 3.1.16 Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын каттоо журналында кат ээсинин аты-жөнү, почта дареги (жашап труган жеринин дареги), аны менен байланыштыруучу маалыматтар, кайрылуу каттын кыскача мазмуну, ал боюнча кабыл алынган чечим тууралуу маалыматтар жана кайрылууларды кароого алуу жол-жобосунун талабына ылайык, башка зарыл болгон маалыматтар чагылдырылат.
- 3.1.17 Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын каттоо журналынын ар бир бетине номер көрсөтүлүп, көктөлүүгө жана кол тамга коюлуп, мөөр басылууга тийиш. Маалыматтардын толук купуя сакталышы камсыз кылынган шартта, мындай журналды электрондук формада жүргүзүүгө да жол берилет (1-тиркеме). Журнал кеминде 5 (беш) жыл сакталат.

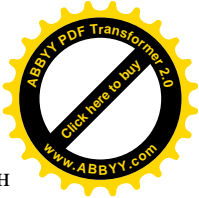
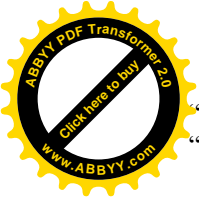
### **Раздел 3.2. Кайрылууларды кароо шарттары**

Керектөөчүлөрдүн кайрылууларынын өз учурунда жана толук кароого алынышы максатында бир катар иш-чараларды жүргүзүү талап кылынат:

- 3.2.1 Банк, кайрылууну алгандан кийин, тейлөө ишинин туура аткарылышына, анын сапатына жана/же тейлөө мөөнөттөрүнүн так сакталышына байланыштуу тапшырмаларды аткарууда жол берилген бардык кемчиликтерди жана каталарды тез арада аныктап, четтетүү максатында (албетте, жогоруда белгиленгендер орун алган болсо) тиешелүү бардык чараларды көрүүгө милдеттүү.
- 3.2.2 Банк кат жүзүндөгү кайрылууларга кандай келип түшкөн болсо, ошол эле ыкмада (байланыштын техникалык каражаттарын колдонуу менен электрондук почта, буйрутма кат аркылуу) жөнөтүүгө же болбосо керектөөчү тиешелүү дарегин көрсөтпөгөн болсо, анын өзү Банкка келген учурда колуна жеке тапшырууга тийиш.
- 3.2.3 Керектөөчүнүн кайрылуусу толугу менен же жарым-жартылай гана канаттандырылышы мүмкүн. Кине коюулар, даттануулар же талаптар боюнча кабыл алынган чечимдерде кат ээсинин ар бир далилине карата ишенимдүү жооптор камтылууга тийиш. Эгерде талап кылынса Кыргыз Республикасынын тиешелүү ченемдик актысына, Банктын Уставына жана анын ички документтерине да шилтеме келтирүү зарыл.
- 3.2.4 Кайталап жөнөтүлгөн кайрылууда жаңы маалыматтар келтирилбей, кылдат толугу менен кароого алынып, кат ээсине алар боюнча жооп жөнөтүлгөн мурдагы эле далилдер кайра кайталана турган болсо, кайрылуу кароого алынбашы мүмкүн.

## **IV ГЛАВА. КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАРООГО АЛУУ ЖАНА КЕРЕКТӨӨЧҮГӨ ЖООП БЕРҮҮ ЖОЛ-ЖОБОСУ**

- 4.1. Кат жүзүндөгү кайрылуу кат Банкка келип түшүп, Жалпы бөлүмдө/филиалдарда, тиешелүү программалык камсыздоо аркылуу, ал эми райондук өкүлчүлүктөрдө №1 тиркемеге ылайык журналда чагылдыруу ыкмасында каттоодон өткөн күн, кат жүзүндө кайрылуу келип түшкөн күн болуп эсептелинет.
- 4.2. Кат жүзүндөгү кайрылуу каттоодон өткөндөн кийин, Жалпы бөлүм/филиалдын катчысы - иш кагаздарын жүргүзүүчүсү каттын маани-маңызына жараша кайрылууну Банк Башкармасынын Төрагасына же Башкарманын тиешелүү мүчөсүнө/филиал башчысына жөнөтүп, жооптун өз учурунда даярдалышына контролдукту жүргүзөт.
- 4.3. Банк Башкармасынын Төрагасы же Башкарманын тиешелүү мүчөсү/филиал



“Айыл Банк” ААКсы

“Айыл Банк” ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосу

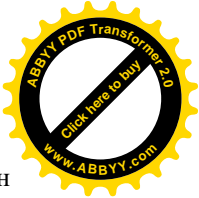
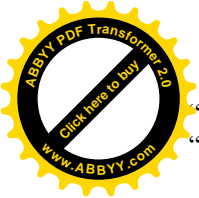
Кызматтык иште колдонуу үчүн

башчысы каттын маанисине жараша кайрылуунун жазылышына түрткү берген жагдайлардын келип чыгышы себептерин териштирип, кат ээсинин талаптарын канаттандырган жооп даярдалышы үчүн кайрылуу катты тиешелүү түзүмдүк бөлүмгө жөнөтөт.

- 4.4. Жоопкерчиликтүү түзүмдүк бөлүм даярдаган жыйынтык жооп Банктын фирмалык бланкына чыгарылып, ошол бөлүмдүн начальниги, (зарыл болгон шартта Юридика бөлүмүнө макулдашуу менен) жетекчилик кол койгондон кийин даттанып, кине коюп кайрылган керектөөчүнүн дарегине жөнөтүлөт.
- 4.5. Керектөөчү Банктын түзүмдүк бөлүмүнүн жетекчилигине түздөн-түз кайрылган шартта, ал мүмкүн болушунча даттанууга же кине коюуга алып келген көйгөйлүү маселени же иштеги кемчиликтерди четтетүү жагында тиешелүү аракеттерди көрүп, даттанып кайрылган жак анын чечимине канаттангандыгына толук ынанууга тийиш. Эгерде маселе Банктын түзүмдүк бөлүмүнүн жетекчиси деңгээлинде чечилбесе, ал бул тууралуу өз кураторуна кайрылууга, ал эми куратор зарылчылык келип чыккан шартта орун алган жагдайды жөнгө салуу үчүн башка түзүмдүк бөлүмдөрдү маселени чечүүгө тартышы зарыл.
- 4.6. Эгерде даттануу Банктын Call-борбору аркылуу оозеки түрүндө маалымдалган болсо, борбордун адиси даттануу маңызын, керектөөчү менен байланыштыруучу маалыматтарды телефон аркылуу сүйлөшүүлөр жаздырылган аудио жазуу менен бирге, тиешелүү түзүмдүк бөлүмдүн башчысына жөнөтүүгө тийиш. Кайрылуунун маани-маңызына жараша ал тууралуу Маркетинг жана PR бөлүмүнүн начальнигине жана тиешелүү түзүмдүк бөлүмдөрдүн жетекчилерине маалымдалат. Банктын тиешелүү түзүмдүк бөлүмдөрүнүн жетекчилери 14 календардык күн ичинде кабыл алынган чаралар жөнүндө кат ээсине билдирип, ал тууралуу Маркетинг жана PR бөлүмүнүн начальнигине, каттап коюшу үчүн Call-борборунун адисине маалымдап, жооп каттын көчүрмөсү эске алышы үчүн Персонал менен иш алып баруу башкармалыгына жөнөтүлөт.
- 4.7. Зарылчылык келип чыккан шартта иликтөө иштерин жүргүзүүчү комиссия түзүлөт, комиссиянын иш жагдайы боюнча корутундусу Банк Башкармасынын кароосуна сунушталат.
- 4.8. Банктын аткарган ишине жана аракеттенбей коюшуна карата даттануу түшкөн адисине кайрылуу катты кароого алуу тапшырылышына жол берилбейт.
- 4.9. Эгерде кайрылуу кат Банк кызматкерлеринин коррупциялык же башка алгылыксыз иш-аракеттерин четтетүү үчүн негиз боло турган болсо, Коопсуздук кызматынын адистери тиешелүү чаралардын көрүлүшү үчүн кызматтык иш боюнча териштирүүнү жүргүзүүгө тийиш.
- 4.10. «Элкарт» банктык төлөм картанын колдонулушуна байланыштуу жол берилген кемчиликтерди, калпыстыктарды четтетүү боюнча иш “Элкарт” банктык төлөм картын тейлөө жол-жобосуна ылайык ишке ашырылат.

#### **4.1-бөлүк. Даттануулар жана сунуштар катталган китеп менен иш алып баруу тартиби**

- 4.11. Банктын кардарларды тейлөөгө алган ар бир бөлүмүнүн көрүнүктүү жеринде (маалымат тактасында ж.б.) даттануулар жана сунуш-пикирлер катталган китеп болууга тийиш. Кардарлар анда банктык продукттарды өркүндөтүү жана иш процесстерин оптималдаштыруу ниетинде сын-пикирлерин жана сунуштарын жазып калтырууга укуктуу.
- 4.12. Даттануулар жана сунуш-пикирлер катталган китепте пикирин билдирген



“Айыл Банк” ААКсы

“Айыл Банк” ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосу

Кызматтык иште колдонуу үчүн

керектөөчүнүн аты-жөнү, дареги, байланыш маалыматтары, кайрылуунун маани-маңызы, ал боюнча кабыл алынган чаралар чагылдырылышы зарыл (2-тиркеме) Даттануулар жана сунуш-пикирлер катталган китепке номер коюлуп, көктөлүүгө, Банк Башкармасынын Төрагасы же анын орун басарларынын бири тарабынан кол коюлуп күбөлөндүрүлүүгө жана ага Банктын мөөрү басылууга тийиш. Китептин сын-пикирлер жана сунуштар, алардын кароого алынгандыгы тууралуу маалыматтар чагылдырылган ар бир барагы акырына чейин толук толтурулушу зарыл.

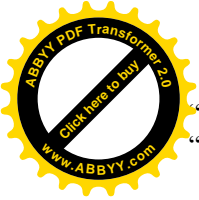
- 4.13. Даттанууларды жана/же сунуштарды кароого алуу жыйынтыгы боюнча маалымат, кат ээсине жооп жөнөтүлгөндүгүн белгилөө (жооп катта жөнөтүлгөн күн жана каттоо номери көрсөтүлгөн шартта), анын ичинде керектөөчүнүн кайрылуусуна жооп катары көрүлгөн аракеттер, жооптуу аткаруучулар, анын аты-жөнү жана аткаруу мөөнөттөрү даттануулар жана сунуш-пикирлер катталган китепке кайрылуу кароого алынган мөөнөттүн акыркы күнүнөн кечиктибестен чагылдырылат.
- 4.14. Зарыл болгон учурда катка жооп аталган жол-жободо белгиленген мөөнөттө, кат жүзүндө тариздетилиши мүмкүн.
- 4.15. Даттануу каты келип түшкөндөн кийин анын маани-маңызына жараша тиешелүү түзүмдүк бөлүмдүн жетекчиси (башчысы) келип түшкөн катты белгиленген тартипте карап чыгып, 14 календардык күн ичинде жооп кат ээсине түздөн-түз жөнөтүп, көчүрмөсүн Call-борборго өткөрөт.
- 4.16. Банктын бардык кеңселеринин жооптуу кызматкери/кеңсе менеджери (башкы кеңсенин, филиалдардын, аманат кассалардын, көчмө кассалардын, регионалдык бөлүмдөрдүн) ай сайын кийинки айдын 10 (онуна) чейин даттануулар жана сунуштар катталган китептен маалыматтарды алып, жалпылаштыруусу үчүн электрондук түрдө Call-борборго жөнөтөт.
- 4.17. Эгерде керектөөчүнүн кайрылуусу башкы кеңсенин кайрылуулар китебинде чагылдырылса, кеңсе менеджери (Маркетинг жана PR бөлүмүнүн кызматкери) керектөөчүнүн кайрылуусу менен таанышып чыккандыгы фактысын чагылдыруу менен даттанууга алып келген себептерди аныктоо жана аны четтетүү, сунуштарды кароого алуу боюнча тиешелүү түзүмдүк бөлүмдөр менен биргеликте андан ары иш жүргүзөт.
- 4.18. Банктын филиалдарынын башчылары/кеңсе менеджери (Маркетинг жана PR бөлүмүнүн кызматкери) Call-борборунун кызматкери ай сайын даттануу китебин текшерип чыгып, кайрылуулардын бардыгын, кат ээлери жөнүндө маалыматтардын толуктугун жана ошол даттануулар жана сунуштар боюнча тиешелүү чаралар көрүлгөндүгүн текшерип чыгууга тийиш.

#### **4.2-бөлүк. Банктын Call-борборуна, ишеним телефонуна жана расмий сайтка келип түшкөн кайрылуулар менен иш алып баруу тартиби**

##### **Call-борборунун кызматкери:**

- 4.2.1. Керектөөчүнүн оозеки кайрылуусун кабыл алып, келип түшкөн бардык телефон чалуулар катталган Oktell программасында кардардын карточкасын толтуруп, Vtiger программасында ишеним телефону аркылуу түшкөн даттанууларды каттоону жүргүзөт.
- 4.2.2. Алынган маалыматтардын негизинде “Айыл Банк” ААКсынын ишеним телефону боюнча чалуурды каттоо журналын жүргүзөт (3-тиркеме).
- 4.2.3. Керектөөчүнүн кайрылуусу андан ары кимге жөнөтүлгөндүгү тууралуу ага





“Айыл Банк” ААКсы

“Айыл Банк” ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосу

Кызматтык иште колдонуу үчүн

маалымдайт. Эгерде оозеки кайрылууда айтылган маселе кошумча иликтөө жана текшерүүнү жүргүзүү талап кылынбайт жана жооп телефон аркылуу оозеки же жеке кабыл алуу учурунда маалымдалат.

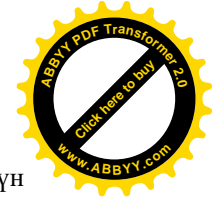
- 4.2.4. Келип түшкөн маалымат/телефон чалуулар, алардын маани-маңызы тууралуу маселенин андан ары кароого алынышы үчүн дароо тиешелүү түзүмдүк бөлүмдүн жетекчисине маалымдайт. Толук иликтеп, карап чыккандан кийин түзүмдүк бөлүмдүн жетекчиси Call-борбордун телефон аркылуу кайрылууну кабыл алган кызматкерлерине байланышып, маселе боюнча кабыл алынган чаралар тууралуу билдирет. Ал эми борбордун кызматкери кабыл алынган чаралар тууралуу кат ээсине маалымдайт.
- 4.2.5. Маселе кат жүзүндө жооп берүүнү талап кылса, андан жоопкерчиликтүү түзүмдүк бөлүм аны даярдап, жол-жободо көрсөтүлгөн мөөнөттө кат ээсине жөнөтөт. Эгерде оозеки кайрылууда баяндалган маселени дароо кароого алуу мүмкүн болбосо, ал кошумча иликтөө жүргүзүнү талап кылса, керектөөчүгө ал көтөргөн маселе боюнча кайрылууну тиешелүү тастыктоочу документтерди кошо тиркөө менен кат жүзүндө тапшыруу сунушталат.
- 4.2.6. Эгерде, даттануу түрүндөгү кайрылуу кайталап түшкөн жана системалуу мүнөзгө ээ болсо, ал тууралуу банк жетекчилигине дароо билдирүү талап кылынат.
- 4.2.7. Кайрылуу Банктын (**www.ab.kg**) дареги боюнча расмий сайтына жолдонгон болсо, ал дароо эле Жалпы бөлүмдүн (**office@ab.kg**) электрондук дарегине келип түшөт. Жалпы бөлүм кайрылуунун маани-маңызына жараша аны тиешелүү түзүмдүк бөлүмдүн жетекчисинин электрондук дареги жөнөтөт. Ал жерден кайрылуу кат кароого алынып, даярдалган жооп электрондук түрдө кат ээсине жөнөтүлүп, көчүрмөсү эске алынышы үчүн андан ары Call-борборго берилиши максатында Маркетинг жана PR бөлүмүнүн начальнигине берилет.

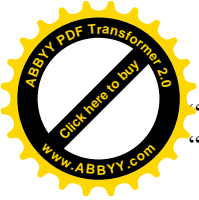
## V ГЛАВА. ОТЧЕТТУУЛУК

- 5.1. Банк кардарларын тейлөө сапатын андан ары жакшыртууга багытталган сунуштарды иштеп чыгуу, талдап-иликтөөлөрдү жүргүзүү жана талаптагыдай контролдукту камсыз кылуу максатында филиал башчылары чейрек сайын, кийинки айдын 10нуна чейин Call-борборго керектөөчүлөрдүн кайрылуулары боюнча толтурулган электрондук форманы, бардык бөлүмдөрдүн даттануулар жана сунуш-пикирлер катталган китебинен скан көчүрмөлөрдү жалпы олчеттуу иштеп чыгуу үчүн топтоого тийиш.
- 5.2. Call-борбор жалпыланган отчетту ички электрондук почта аркылуу Тобокелдиктерди тескөө бөлүмүнө жана Комплаенс-контролдук башкармалыгына Банктын Директорлор кеңешинин жана Башкармасынын кароосуна сунушталуучу чейректик отчетко кошуусу үчүн жөнөтөт. Call-борбор аналитикалык иликтөөлөрдү жүргүзүү жана Кыргыз Республикасынын Улуттук банкына отчеттук жарым жылдыктан кийинки айдын 20сына чейин (ушул жол-жобого карата №5 тиркемеге ылайык) тиешелүү отчеттун берилиши максатында маалыматтардын статистикалык базасын жүргүзүүгө милдеттүү.

## VI ГЛАВА. ЖООПКЕРЧИЛИК

- 6.1. Маркетинг жана PR бөлүмүнүн начальниги/Филиалдардын башчылары Банкка





“Айыл Банк” ААКсы

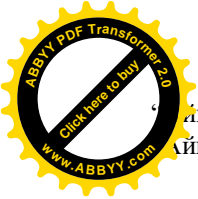
“Айыл Банк” ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосу

Кызматтык иште колдонуу үчүн

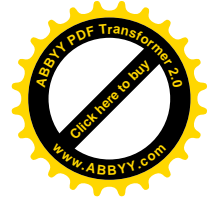
келип түшкөн кайрылуулар менен иш алып баруунун туура жөнгө салынышы, алардын өз учурунда катталып, иликтөөлөрдүн жүргүзүлүшү, кайрылууларды кароого алуу боюнча кийинки иш-чаралардын талаптагыдай аткарылышы үчүн жеке жоопкерчиликтүү болуп саналат.

- 6.2. Түзүмдүк бөлүмдөрдүн начальниктери керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен иш алып баруунун туура уюштурулушу, иш процессинин талаптагыдай жөнгө салынышы жана иш жыйынтыгынын өз учурунда Call-борборуна маалымдалышы үчүн жооп берет.
- 6.3. Call-борбор/түзүмдүк бөлүмдөрдүн начальниктери керектөөчүлөрдүн оозеки жана кат жүзүндөгү кайрылууларынын кароого алынышы процессинин талаптагыдай жөнгө салынышы жана керектөөчүгө жыйынтык жооптун берилиши үчүн жоопкерчилжитүү болуп саналат.
- 6.4. Call-борбор банктын дарегине келип түшкөн кайрылуулар боюнча отчеттун Банк Башкармасынын Төрагасына/ Төраганын ушул иш багытын түздөн-түз тескөөгө алган орун басарына өз учурунда толугу менен берилиши, ошондой эле сырттан пайдалануучулардын суроо-талабына ылайык аларга да сунушталышы үчүн жооп берет.
- 6.5. Компаенс – контролдук башкармалыгы Банкта кардарлардын даттанууларын (өтүнүч каттарын, арыздарын) кароого алынышы боюнча ишке талаптагыдай контролдуктун жүргүзүлүшү үчүн жооп берет.
- 6.6. Ички аудиторлор жарандардын жана юридикалык жактардын кайрылуулары менен иш алып баруунун уюштурулушуна текшерүүлөр үчүн жооп берет;
- 6.7. Коопсуздук кызматы керектөөчүлөрдүн айрым кайрылуулары боюнча кызматтык териштирүүлөрдүн толук жана адилет чечмелениши үчүн жооп берет.





“Айыл Банк” ААКсы  
“Айыл Банк” ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосу

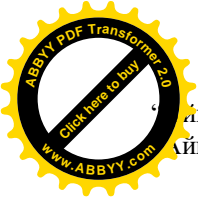


Кызматтык иште колдонуу үчүн

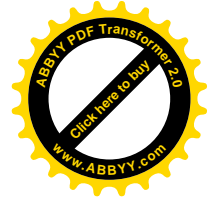
**“Айыл Банк” ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосуна карата  
1-тиркеме**

**«АЙЫЛ БАНК» ААКсынын керектөөчүлөрдүн кайрылууларын каттоо журналы**

Катар №	Келип түшкөн күн	Кайрылуу каттын кириш номери	Керектөөчүнүн аты-жөнү	Керектөөчүнүн дареги жана аны менен байланыштыруучу маалыматтар	Кайрылуунун кыскача мааниси	Кайрылуу боюнча кабыл алынган чечим тууралуу маалымат (каттын чыгыш №, жооптун кыскача мазмуну)
1						
2						
3						
4						
5						



“Айыл Банк” ААКсы  
“Айыл Банк” ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосу



Кызматтык иште колдонуу үчүн

**“Айыл Банк” ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосуна карата  
2-тиркеме**

**«АЙЫЛ БАНК» ААКсында керектөөчүлөрдүн даттанууларын жана сунуш-пикирлерин каттоо журналы**

Катар №	Керектөөчүнүн аты-жөнү, аны менен байланыштыруучу маалыматтар	Даттанууларын жана сунуш-пикирлердин маани-маңызы	Күнү	Банктын түшүндүрмөлөрү	
				Кабыл алынган чаралар	Жооптуу кызматкер (аты-жөнү, кызмат орду, кол тамгасы)
1					
2					
3					
4					
5					







