

Кардардын суроо-талаптарын кароонун тартиби ЖЧК "МКС" Байлык Финанс"

(2021-жылдын 16-декабрындагы [№ 176-12-21 О/Д буйругу менен бекитилген](#))

1. ЖАЛПЫ ЖОБОЛОР

1.1. Кардардын суроо-талаптарын кароо тартиби (мындан ары - Тартип) МКК "Байлык Финанс" ЖЧКсынын (мындан ары - Компания) кардарларынын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын коргоо максатында иштелип чыккан. Финансылык кызматтарды көрсөтүүнүн жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароонун тартибине минималдуу талаптар, кардарларды тейлөөнүн жана коргоонун жалпы кабыл алынган стандарттары жана принциптери, ошондой эле коомдун кызматкерлеринин социалдык жоопкерчилигин калыптандыруу жөнүндө Улуттук банктын жобосу.

1.2. Бул Тартип Компаниянын ички документи болуп саналат жана арыздарды кароо, каттоо, эсепке алуу, кайтарым байланыш, ошондой эле эсепке алуу жана талдоо максатында отчеттуулук процессин жөнгө салат; компания менен өнөктөш уюмдардын өз ара аракеттенүү процесси; кеңселерди жана веб-сайтты финансылык кызматтарды көрсөтүү жана кардарлар менен байланыш каналдары жөнүндө маалымат менен жабдуунун тартибин аныктайт;

1.3. Кайрылуу деп кардарлардын укуктарынын бузулушу, ченемдик укуктук актылардын талаптары, финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү көрсөтүү жөнүндө өтүнүчтөр, анын ичинде шарттарды өзгөртүү жөнүндө маалыматтарды камтыган оозеки же жазуу жүзүндөгү (же электрондук түрдө) даттануу, арыз же сунуш түшүнүлөт. келишим;

1.4. Кайрылуулар коомдун бардык кеңселеринде, веб-сайтында, электрондук байланыш каражаттарында, ошондой эле Компаниянын Өнөктөштөрү аркылуу келип түшкөндө милдеттүү түрдө кабыл алынат.

1.5. Компаниянын кардарларынан келип түшкөн даттанууларды/сунуштарды кароодо процедура милдеттүү болуп саналат.

1.6. Тиркемелер акысыз каралат.

1.7. *Кардарлардын суроо-талаптарын кароодо Компания төмөнкү негизги принциптерди жетекчиликке алат:*

- Кардарларды коргоонун 7 принциби;
- Мыйзамдуулук, чынчылдык, абийирдүүлүк, айкындуулук, эстүүлүк, калыстык;
- Кардарлардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын урматтоо жана камсыз кылуу, аларга өнөктөштүк мамиле кылуу;

Арыздарды кароо жана аларды кароонун натыйжаларын берүү милдети;

- кайрылууларды кароонун өз убагында, объективдүү жана толуктугу;
- паритеттик (кардарлардын тең укуктуулугу) принциптеринде кардарлардын кайрылууларын кароо;

2. ФИНАНСЫЛЫК КЫЗМАТТАРДЫ КӨРСӨТҮҮ ЖӨНҮНДӨ МААЛЫМАТ МЕНЕН КАБАРЛАРДЫ ЖАНА КАЙРЫЛАУ ҮЧҮН КАНАЛДАР менен жабдуу

2.1. Компаниянын ар бир кеңсеси маалыматтык стенддер менен жабдылышы керек, аларда кыргыз жана орус тилдериндеги маалыматтар камтылууга тийиш:

- Коом тарабынан финансылык кызмат көрсөтүүнүн тартиби жөнүндө;
- кредит боюнча пайыздарды төлөбөө жана негизги сумманы кайтарбоо менен байланышкан тобокелдиктерди кошо алганда, кредит берүүнүн жана кредитти төлөөнүн шарттары, тартиби жөнүндө;
- кредиттик төлөмдөрдү, туумдарды жана туумдарды эсептөө тартибин тактоо;
- эффективдүү пайыздык чендин өлчөмү жөнүндө;
- кредит алуу үчүн зарыл болгон документтердин тизмеси жөнүндө;
- кардардын укуктары жана анын милдеттери жөнүндө;
- Компанияда даттануулар жана сунуштар китебинин болушу; жана даттанууларды кабыл алуу үчүн мүмкүн болгон каналдар
- Улуттук банктын кредиттөө процессин жөнгө салуучу негизги ченемдик укуктук актыларынын тизмеси жөнүндө.

2.2. Компаниянын бардык офистеринде, кардарларга көрүнүктүү жерде, кайтарым байланыштын ыкмалары жана каналдары жөнүндө маалымат жайгаштырылышы керек.

2.3. Компания кардарлар менен өз ара аракеттенүү үчүн **10** пикир каналдарын камсыз кылат:

1. **"Ишеним телефондору"** - чалууларды кабыл алуу үчүн телефон линиясы **+996701511761**
2. **"WhatsApp"** - WhatsApp тиркемеси аркылуу байланыш үчүн **996701511761** ;
3. **«Даттануулар жана сунуштар китеби»** - даттанууларды жана сунуштарды чагылдыруу үчүн коомдун ар бир кеңсесинде бар кагаз журнал;
- https://bf.kg/ru/ostavit_zhalobu дарегиндеги сайттын **"Арыз калтыруу"** бөлүмү - интернет аркылуу арыз калтыруу;
5. **Сайттагы онлайн чат** - билдирүү жөнөтүү менен арыз калтыруу;
6. **Электрондук почта** kairyluu@bf.kg - электрондук почта аркылуу арыздарды кабыл алуу үчүн;
7. **Instagram** - Instagram <https://www.instagram.com/bailykfinance.kg/> социалдык тармагы аркылуу баарлашуу үчүн ;
8. **Facebook** - Facebook социалдык тармагындагы билдирүүлөр <https://www.facebook.com/www.bf.kg> ;
9. **Telegram** боту - Telegram мессенжериндеги расмий автоотчеттук бот **@BailykFinance_bot** ;
10. **Колл-борбор** - Бирдиктүү маалымат борбору (**0220) 99 11 11** , (**0559) 99 11 11** , (**0509) 99 11 11** .

2.4. Кардарларга даттануу же сунуш менен кайрылуу мүмкүнчүлүгүн камсыз кылуу үчүн Компаниянын ар бир кеңсесинде даттануулар жана сунуштар **үчүн китепчеси болушу** керек, алар шнурковкаланган, номерленген жана коомдун же анын филиалынын мөөрү жана Башкы директордун колу менен күбөлөндүрүлгөн. же Региондук өнүктүрүү боюнча директор. Даттануулар жана сунуштар китеби ушул Тартиптин **№1 тиркемесинде** көрсөтүлгөн үлгү

боюнча түзүлүүгө жана кардарларга көрүнүүчү жерге жайгаштырылууга тийиш. Арыздар жана сунуштар китеби 5 жылдан кем эмес сакталууга тийиш.

2.5. Бул Тартиптин электрондук версиясы Компаниянын расмий сайтында жайгаштырылган.

2.6. Кардардын талабы боюнча Ишкананын кызматкерлери ага арыздарды кароонун белгиленген тартибин түшүндүрүүгө милдеттүү.

3. КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАБЫЛ АЛУУНУН ЖАНА КАТТОО ТАРТИБИ

3.1. Компания төмөнкү формада кыргыз жана орус тилдеринде арыздарды кабыл алат:

- оозеки (ишеним телефону аркылуу, Контакт-борборго телефон чалып, жеке кабыл алуу боюнча);

жазуу жүзүндө (атайын, почта дереги боюнча келген; даттануулар жана сунуштар китебине жазуу);

- электрондук түрдө (электрондук почта аркылуу, WhatsApp, Telegram тиркемеси аркылуу, Facebook, Instagram социалдык тармактарында, Байлык Финанстын расмий сайтынын онлайн чаты, ошондой эле сайттын «Даттануу калтыруу» бөлүмүндө келип түшкөн билдирүүлөр).

3.2. Төмөнкү маалыматтарды камтыган арыздар **№3 тиркемеге** ылайык кароого кабыл алынат:

кардардын фамилиясы, аты, атасынын аты;

кардарды тейлеген кеңсенин аталышы жана дереги;

жооп жөнөтүү үчүн кардардын дереги, байланыш маалыматтары;

дооматтардын, өтүнүчтөрдүн, даттануулардын, каалоолордун жана кайрылуунун даталарынын маңызы .

3.3. Белгиленген тартипте берилген бардык кайрылуулар милдеттүү түрдө каралууга жатат. Арыздарды жана арыздарды кабыл алуудан баш тартууга, ошондой эле кардардан даттануулар жана сунуштар үчүн Китепке жетүү үчүн документтерди көрсөтүүнү талап кылууга жол берилбейт.

3.4. Каралбайт:

- кардардын анын жеке жана байланыш маалыматтары (фамилиясы, аты, атасынын аты, телефон номери), ошондой эле жооп жөнөтүлүүгө тийиш болгон почта дереги (анонимдүү кайрылуулар) көрсөтүлбөгөн кат жүзүндөгү кайрылуусу;

- Компаниянын кызматкеринин, ошондой эле анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден соолугуна жана мүлкүнө коркунуч келтирген адепсиз же кемсинткен сөздөрдү камтыган кардардын жазуу жүзүндөгү кайрылуусу;

- Мурунку кайрылууларга ар тараптуу жооптор берилген жана бардык зарыл чаралар көрүлгөн шартта, жаңы аргументтер же жагдайлар келтирилбеген керектөөчүлөрдүн кайталанма кайрылуулары;

кайда жана кандай тартипте кайрылуусу керектиги түшүндүрүлгөн шартта, кароосу коомдун юридикалык компетенциясына кирбеген маселелерди камтыган кайрылуулар .

3.5. Компанияга, анын ичинде Башкы кеңсеге, Компаниянын кеңселерине жана Өнөктөш уюмдарга келип түшкөн бардык кайрылуулар **№2 Тиркемеде көрсөтүлгөн үлгүгө ылайык электрондук CRM системасында катталууга тийиш** . Даттанууну/сунушту каттоодо кардарлардын суроо-талаптарын кабыл алган Контакт-борбордун кызматкерлери кардардын

даттануусун/сунуштарын чечүүнүн натыйжалары боюнча кардарды чакыруу мүмкүнчүлүгүн такташы керек. Кардардан оң жооп болгон учурда, электрондук почта аркылуу келип түшкөн суроо-талаптарды кошпогондо, кардардын байланыш телефонун суроо зарыл;

3.6. Кардардын суроо-талаптарын каттоо Байланыш борборунун операторлору тарабынан ишке ашырылат.

3.7. *Ишкананын Башкы кеңсесине келип түшкөн кайрылууларды каттоо.*

· Контакт-борбордун оператору ушул Тартиптин 2.3-пунктунда көрсөтүлгөн кайтарым байланыш каналдары боюнча келип түшкөн бардык суроо-талаптарды жана Компаниянын почта дарегине атайын жөнөтүлгөн бардык каттарды кабыл алат жана каттайт.

· Компаниянын кардарларынын суроо-талаптарын кабыл алган Башкы кеңсенин бардык кызматкерлери, тигил же бул жол менен, маалыматты kairyluu@bf.kg же callcenter@bf.kg **электрондук даректерине жөнөтүүгө милдеттүү.** аларды CRM системасында каттоо үчүн.

3.8. *Компаниянын бөлүмдөрүнө келип түшкөн кайрылууларды каттоо.*

· Ар бир кеңсенин маалымат базасынын кассир-оператору (мындан ары - КОБД) же аны алмаштырган адам Контакт-борборго кеңсеге келип түшкөн суроо-талаптар жөнүндө маалыматты (оозеки, кардар келгенде жана кызматтык телефондорго чалуу), каттоо үчүн kairyluu@bf.kg электрондук дарегине электрондук кат түрүндө жөнөтүңүз. же call_center@bf.kg 3.2-пунктуна ылайык кайрылуунун сыпаттамасы менен.

· Даттануулар жана сунуштар китебине жазуу аркылуу кайрылуулар келип түшкөндө – КОБД Арыздар жана сунуштар китебинин тиешелүү барагын сканерлейт жана kairyluu@bf.kg электрондук дарегине жөнөтөт. же call_center@bf.kg арыз келип түшкөн учурдан тартып кийинки жумушчу күндөн кечиктирбестен арызга кошумча сын-пикирлер бар болсо;

· Почта конвертинде каттар келип түшкөндө – КОБД конвертти ачып, катка келип түшкөн датасын коет, катты сканерлеп, kairyluu@bf.kg электрондук дарегине жөнөтөт . же callcenter@bf.kg катты алган учурдан кийинки жумушчу күндөн кечиктирбестен.

· Контакт-борборго кайрылуулар боюнча маалыматтардын КОБДга өз убагында берилишин контролдоо Кредиттик менеджер тарабынан жүзөгө ашырылат.

· COBD маалыматын өз убагында берүү үчүн электрондук почтаны автоматтык эскертүүгө коюу сунушталат.

· Толук эмес маалымат берилген учурда , Байланыш-борбордун оператору кароого жана каттоого тиешелүү бардык жагдайларды тактоо үчүн кайрылуу жөнүндө маалымат берүүчү тарапка кайрылууга милдеттүү.

3.9. *Коомдун Өнөктөштөрү аркылуу келип түшкөн кайрылууларды каттоо.*

· Камсыздандыруу компаниясына, Инкассациялоо агенттигине же Компания менен келишимдик мамиледе болгон башка өнөктөш уюмга кайрылуулар келип түшкөндө, Өнөктөш уюм кайрылуунун текстин kairyluu@bf.kg электрондук дарегине жөнөтөт . же call_center@bf.kg арыз келип түшкөн учурдан тартып кийинки жумушчу күндөн кечиктирбестен арызга кошумча сын-пикирлер бар болсо . Даттанууларды кароонун андан аркы тартиби ушул Тартиптин 4-бөлүмүнө ылайык жүргүзүлөт.

· Коомдун кеңсесине Өнөктөш уюмга кайрылуулар келип түшкөндө, КОБД же аны алмаштырган адам kairyluu@bf.kg электрондук дарегине кайрылуу жөнөтөт. же call_center@bf.kg арыз келип түшкөн учурдан тартып кийинки жумушчу күндөн кечиктирбестен арызга кошумча сын-пикирлер бар болсо . Контакт-борбордун оператору кайрылууну кабыл алат жана каттайт жана Кызматташуу келишимдеринде көрсөтүлгөн байланыштарды пайдалануу менен өнөктөш уюмга өткөрүп берет.

4. КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАРОО ТАРТИБИ

4.1. Контакт-борбордун кызматкерлери №2 Тиркемедеги формат боюнча кардардын кайрылуусун каттайт, ошондой эле CRMде кайрылуунун/даттануунун категориясын төмөндөгү түрлөр боюнча ыйгарышат:

Коомдун кеңселеринин кызматкерлеринин орой мамилесине, мыйзамсыз аракеттерине жана/же аракетсиздигине даттануулар ;

кредиттик келишимдин шарттарын өзгөртүү жөнүндө өтүнүчтөр (кийинкиге калтыруу, узартуу, реструктуризациялоо, эсептен чыгаруу ж.б.);

Документтердеги каталар боюнча даттануулар (кредиттик келишимдердеги туура эмес эсептөөлөр, төлөө графиктери, СІВ ж.б.);

Кеңселердеги кезектерге даттануулар ;

Кеңсе ыңгайсыз жайгашканына даттануулар ;

кассанын канааттандырылыгы эмес иши жөнүндө арыздар ;

даттануулар (документтердин пакети, кредиттин мөөнөтү);

Компаниянын кредиттик продуктылары жана кызматтары жөнүндө туура эмес маалыматтарга даттануулар ;

Күрөөлүк документтерди берүүнүн кечиктирилиши же берүүдөн баш тартуу жөнүндө даттануулар ;

Ишке, жыйноочулардын аракеттерине даттануулар ;

Ишке, камсыздандыруу компаниясынын аракеттерине даттануулар ;

Компания менен келишимдик мамиледе болгон өнөктөш уюмдардын ишине, аракеттерине даттануулар

· Сотко чейинки иш-чаралардын жүрүшүндө Компанияга келип түшкөн даттануулар (талаш-тартыштар, талаш-тартышты жөнгө салуу ж.б.);

кардар менен түзүлгөн келишимдин шарттарынын бузулушу жөнүндө даттануулар ;

Кардардын дискриминациясына даттануулар (жынысы, жашы, улуту ж.б.);

· коомдун иши боюнча сунуштар;

· таануу, ыраазычылык;

Башка даттануулар

4.2. Кайрылуу катталгандан кийин Контакт-борбордун оператору аны компетенциясына кардардын суроосу кирген Компаниянын кызмат адамдарына жана/же түзүмдүк бөлүмдөрүнө (мындан ары - компетенттүү бөлүм) жөнөтөт, атап айтканда:

Компетенттүү бөлүм	Кардардын даттануусунун/даттануусунун түрү
Райондук директорлор , оперативдик директор	кредиттик келишимдин шарттарын өзгөртүү жөнүндө өтүнүчтөр (кийинкиге калтыруу, узартуу, реструктуризациялоо, эсептен чыгаруу ж.б.);

	кеңселердеги кезектерге даттануулар;
	кеңсенин ыңгайсыз жайгашкандыгы жөнүндө даттануулар;
	кассанын канааттандыруулар эмес иши жөнүндө арыздар;
	кредит алуунун татаал процессине даттануулар (документтердин пакети, кредиттин мөөнөтү);
	Компаниянын кредиттик продуктылары жана кызматтары жөнүндө туура эмес маалыматтарга даттануулар;
	кардарлардын дискриминациясына даттануулар (жынысы, курагы, улуту ж.б.);
	коомдун иши боюнча сунуштар;
	Талаштарды сотко чейин чечүү чараларын көрүү процессинде Компанияга келип түшкөн арыздар (доолор, талашты сотко чейинки жөнгө салуу боюнча сунуштар, кардардын сот органдарына кайрылуу ниетин көрсөткөн каттар);
	башка даттануулар.
Юридикалык бөлүмдүн башчысы , башкы операциялык директор, райондук директорлор:	кардар менен түзүлгөн келишимдин шарттарынын бузулушу жөнүндө даттануулар (туура эмес эсептөөлөр же кредиттик келишимде, төлөө графигинде, СИБде);
	Коом тарабынан мөөнөтү өтүп кеткен карыздар менен иштөөгө тартылган коллектордук уюмдун кызматкерлеринин аракеттерине даттанууну камтыган кайрылуулар.
	күрөө боюнча документтерди берүү кечиктирилгендиги же баш тартуу жөнүндө даттануулар;
	Кардардын укугу жөнүндө талашты камтыган (Коомдун аракеттеринин мыйзамдуулугуна шек келтирген, келишимдердин, чечимдердин жана башкалардын негиздүүлүгүн талашкан каттар);
	сотко чейинки иш-чаралардын жүрүшүндө Компанияга келип түшкөн даттануулар (талаш-тартыштар, талаш-тартыштарды чечүү ж.б.);
	сот документтери болуп саналган (соттук жана башка укук коргоо органдарына Ишканага коюлган доо жана башка арыз, соттун чакыруу кагазы жана/же билдирүүлөрү, соттун аныктамасы жана/же чечими, аткаруу баракчасы, ЖКККнын чечими, башка каттар) , жана башкалар.).
	Компаниянын кызматкерлеринин оройлугу, мыйзамсыз аракеттери жана/же аракетсиздиги жөнүндө даттануулар.
	компаниянын кызматкерин таануу, ыраазычылык;

Адам ресурстары боюнча директор, башкы операциялык директор, райондук директорлор жана	Компаниянын кеңселеринин кызматкерлеринин оройлугу, мыйзамсыз аракеттери жана/же аракетсиздиги жөнүндө даттануулар
Коллекция/камсыздандыруу компаниялары өнөктөш уюмдар, райондук директорлор, операция боюнча директор.	камсыздандыруу компаниясынын ишине, аракеттерине даттануулар; Коом тарабынан мөөнөтү өтүп кеткен карыздар менен иштөөгө тартылган коллектордук уюмдун кызматкерлеринин аракеттерине даттанууну камтыган кайрылуулар.

4.3. Компетенттүү бөлүмгө кайрылуу жөнөтүү менен Контакт-борбордун оператору даттанууну, соттук жана башка укук коргоо органдарынын документтерин, Улуттук банктын суроо-талаптарын кошпогондо, даттануу каралууга тийиш болгон 30 күндүк мөөнөт жөнүндө эскертет. мөөнөтү ар кандай болушу мүмкүн.

4.4. Компетенттүү бөлүм төмөнкүлөргө милдеттүү:

кайрылууну анда коюлган маселенин маңызы боюнча кароого жооптуу конкреттүү аткаруучуну аныктоо;

эгерде кызматтык териштирүүнү жүргүзүү зарыл болсо, кызматтык териштирүү үчүн Коопсуздук кызматына Арызды жөнөтүү;

зарыл болгон учурда башка бөлүмдөрдөн кайрылууну кароо үчүн зарыл болгон маалыматтарды суроого;

зарыл болсо, анын даттануусун же өтүнүчүн түшүндүрүү үчүн кардар менен байланышыңыз;

· эгерде кардардын кайрылуусунда Кредиттик комитеттин компетенциясына кирген маселелер келип чыкса, Кредиттик комитетке арыз менен кайрылууга;

· зарыл болгон учурда кайрылууда айтылган фактылар боюнча кызматтык иликтөөлөрдү баштоого;

· коомдун атынан кайрылууга жооптун долбоорун даярдоо, аны бекитүүнү жана кол коюуну уюштуруу.

4.5. Жооп даттанууну канааттандыруу (толук же жарым-жартылай) же канааттандыруудан баш тартуунун так негиздемесин, же кардардын укуктарын жана милдеттерин түшүндүрүүнү камтууга тийиш. Жооп жооптуу аткаруучу жөнүндө маалыматтарды жана анын байланыш маалыматтарын камтууга тийиш. Зарыл учурда жоопко документтердин көчүрмөлөрү тиркелет.

4.6. Кайрылуунун жыйынтыгы боюнча компаниянын кардарга жообу кайрылуунун тилинде: Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тилинде берилет.

4.7. Эгерде кардардын талабы негиздүү жана мыйзамдуу болсо, Компания бузууларды четтетүү, кардардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын калыбына келтирүү же башка тиешелүү чараларды көрөт.

4.8. Эгерде кайрылууда коомдун юридикалык компетенциясына кирбеген маселелер камтылса, кардарга ал каякка жана кандай тартипте кайрылуусу керектиги жөнүндө жазуу жүзүндө түшүндүрмө берилет.

4.9. Компетенттүү бөлүм кардардын суроо-талабын кароонун мөөнөтүн сактоо үчүн жоопкерчилик тартат.

4.10. Жооптун долбоору Юридикалык бөлүм тарабынан даярдалбаса, жооптун долбоору Юридикалык бөлүм тарабынан жактырылууга тийиш, ал жооптун мыйзамдуулугун карайт жана Компаниянын ишкердик тажрыйбасынын сакталышын камсыздайт.

4.11. Байланыш борборунун оператору төмөнкүлөргө милдеттүү:

Кардарга кайрылууда көрсөтүлгөн даректер боюнча жооп (эгерде кайрылуу жамааттык болсо, анда кайрылуунун өзүндө башкасы көрсөтүлбөсө, жооп кайрылууда биринчи көрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт) же жооп жөнөтүлүшүн камсыз кылуу . даттануу келип түшкөн кеңсенин кредиттик менеджерине жөнөтүлөт;

- CRM системасынын апелляциялык картасында даттануунун жыйынтыгы боюнча көрүлгөн чаралар жөнүндө «Чечимди даттануунун жыйынтыгы» бөлүмүн толтуруңуз;

- Апелляцияны, жоопту жана ага тиркемелерди өзүнчө папкага салып, алардын 3 жылдан кем эмес сакталышын камсыз кылуу.

4.12. Кардардын жазуу жүзүндөгү кайрылуусун кароонун жыйынтыгы боюнча Кредиттик менеджер же аны алмаштыруучу адам даттануулар жана сунуштар китебине төмөнкү белгилердин бирин жазууга милдеттүү:

- кайрылуу Коом тарабынан эске алынат (кайрылуу жооп даярдоону билдирбеген учурларда);

даттануу каралды;

Кайрылуу каралган эмес (кайрылуу каралбай калганынын себебин көрсөтүңүз).

5. Оозеки кайрылууларды кароонун ТАРТИБИ

5.1. Телефон аркылуу же жеке сүйлөшүүдө түшкөн кардарлардын оозеки суроо-талаптарын кабыл алган Компаниянын бардык кызматкерлери суроо-талапты берүү үчүн кайтарым байланыш каналдары боюнча кеңеш берүүгө, кардарларга жазуу жүзүндөгү суроо-талапты түзүүгө жардам берүүгө милдеттүү.

5.2. Сүйлөшүү кардардын жазуу жүзүндөгү кайрылуусун даярдоо менен аяктаган учурда, Компаниянын кызматкери маалыматты сөзсүз түрдө аны каттоо үчүн Байланыш борборуна kaigyluu@bf.kg электрондук дарегине өткөрүп бериши керек , же callcenter@bf.kg ушул Тартиптин 4-бөлүмүнө ылайык.

5.3. Оозеки кайрылууда Ишкананын кызматкери кардардын макулдугу менен кайрылууну андан ары кароодо пайдалануу үчүн сүйлөшүүнүн аудиожазуусун жасай алат. Жогорку сапаттагы кайтарым байланышты камсыз кылуу үчүн оозеки кабыл алынган бардык суроо-талаптар 3.8 пунктуна ылайык Байланыш борборуна өткөрүлүп берилиши керек. ушул Тартиптин.

5.4. Эгерде оозеки кайрылуу кошумча текшерүүнү талап кылбаса жана укук бузуу фактылары жөнүндө маалыматтарды камтыбаса, анда кайрылууга жооп дароо оозеки (телефон аркылуу же жеке өзү) берилиши мүмкүн.

5.5. Операциялык директор, Региондорду өнүктүрүү боюнча директор Компаниянын Башкы кеңсесинде төмөнкү графикке ылайык келүүчүлөрдү жеке кабыл алат:

- Операция боюнча директор - ар шейшембиде саат 11:00дөн 12:00гө чейин;

- Региондорду өнүктүрүү боюнча директору – күн сайын саат 10:00дөн 11:00гө чейин.

5.6. Жеке кабыл алуунун жыйынтыгы боюнча протокол же жазуу жүзүндөгү кайрылуу түзүлөт, кардардын макулдугу менен үн жана көрмө жазуу жүргүзүлүшү мүмкүн. Жазуу жүзүндөгү суроо-талап түзүлгөн учурларда кароо жол-жобосу ушул Тартиптин 4-бөлүмүнө ылайык жүргүзүлөт.

6. КОНТРОЛЬ ЖАНА ЖООПКЕРЧИЛИК

6.1. Арыздардын өз убагында каралышын жана жооптордун даярдалышын контролдоо Контакт-борбордун жетекчиси тарабынан жүзөгө ашырылат.

6.2. Жүйөлүү себептерсиз кароонун мөөнөттөрү бузулган же суроо-талаптарга жооптор берилбеген учурда Байланыш борборунун жетекчиси мындай фактылар жөнүндө Башкы директорго жана Операциялык директорго маалымдайт.

6.3. Даттануулар жана сунуштар китебин түзүүнүн жана жүргүзүүнүн тууралыгын, ошондой эле коомдун кызматкерлери тарабынан ушул Тартиптин талаптарынын сакталышын текшерүү аудитордук текшерүүлөрдү жүргүзүүдө Ички аудит кызматы тарабынан жүзөгө ашырылат.

6.4. Ушул Тартипте белгиленген кайрылууларды кароо тартибин бузгандыгы үчүн күнөөлүү кызматкерлерге Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында, Корпоративдик этика кодексинде, Кадр саясатында жана коомдун башка ички ченемдик укуктук актыларында каралган тартиптик жаза чаралары көрүлүшү мүмкүн.

6.5. Кардарлардын суроо-талаптарын кароонун жүрүшүндө Компаниянын кызматкерлери тарабынан алынган бардык маалыматтар купуялуу болуп саналат жана ачыкка чыгарылууга жатпайт, Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык мындай ачыкка чыгарууга жол берилгенден башка учурларда.

7. АНАЛИТИКА ЖАНА ОТЧЕТ

7.1. Контакт-борбордун жетекчиси башка бөлүмдөрдүн суроо-талабы боюнча кардарлардын суроо-талаптары жана кароонун натыйжалары боюнча консолидацияланган статистикалык маалыматтарды бере алат.

7.2. Контакт-борбордун жетекчиси жарым жылда бир жолу керектөөчүлөрдүн жазуу жүзүндөгү даттануулары боюнча отчетту даярдоого жана Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмүнө берүүгө милдеттүү. Отчет Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын ченемдик укуктук актыларында белгиленген формага ылайык түзүлүүгө, коомдун башкы директору тарабынан кол коюлууга жана отчеттук жарым жылдан кийинки айдын жыйырмаасына чейин берилүүгө тийиш.

8. КОРУТУНДУ ЖОБОЛОР

8.1. Зарылчылыкка жараша бул Тартипке Башкы директордун буйругу менен өзгөртүүлөр жана толуктоолор киргизилиши мүмкүн.

9. ТИРКЕМЕЛЕР:

9.1. даттануулар жана сунуштар китеби;

9.2. даттануулардын, сунуштардын жана суроо-талаптардын реестри;

9.3. Кардардын суроо формасы.