

2023-жылдын 11-майындагы
№35/1-05-23 О/Д Буйрук менен
бекитилди



Кардарлардын кайрылууларын кароо жол-жобосу

Бишкек – 2023

МАЗМУНУ

1. Жалпы жоболор	3
2. Кеңселерди финансылык кызмат көрсөтүү тартиби жана кайтарым байланыш үчүн каналдар жөнүндө маалымат менен камсыздоо	3
3. Кайрылууларды кабыл алуу жана каттоо тартиби	4
4. Кайрылууларды кароо тартиби	6
5. Оозеки кайрылууларды кароо тартиби	9
6. контролдоо жана жоопкерчилик	10
7. Аналитика жана отчеттуулук	10
8. Корутунду жоболор	10
9. Тиркемелер:	11

1. Жалпы жоболор

- 1.1. Ушул Кардарлардын кайрылууларын кароо жол-жобосу (мындан ары текст боюнча «Жол-жобо») «МКК «Байлык Финанс» ЖЧК (мындан ары текст боюнча «Компания») кардарларынын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын коргоо максатында, ошондой эле Компаниянын персоналынын социалдык жоопкерчилигин калыптандыруу максатында иштелип чыккан.
- 1.2. Ушул Жол-жобо Компаниянын ички документи болуп саналат жана кайрылууларды карап чыгуу, каттоо, даттанууларды каттоого алуу процессин; кайтарым байланыш берүү, ошондой эле эсепке алуу жана талдоо жүргүзүү максатында отчеттуулукту түзүү процессин; Компаниянын өнөктөш уюмдар менен өз ара иш алып баруу процессин жөнгө салат; Компаниянын кеңселерин жана расмий сайтынын финансылык кызматтарды көрсөтүү жана кардарлар менен кайтарып байланыш каналдары жөнүндө маалымат менен камсыздоо тартибин аныктайт.
- 1.3. Ушул Жол-жобо колдонуудагы мыйзамдарга, Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын ченемдик укуктук актыларына, атап айтканда Финансылык кызматтарды сунуштоо жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо тартибине карата минималдуу талаптар жөнүндө жобого, Компаниянын локалдык ченемдик актыларына, ошондой эле жалпы кабыл алынган кардарларды тейлөө жана коргоо стандарттарына жана принциптерине ылайык иштелип чыккан.
- 1.4. Кайрылуу – бул кардарлардын укуктарын, ченемдик укуктук актылардын талаптарын, финансылык кызмат көрсөтүү жөнүндө суроо-талаптарды бузуулар, анын ичинде келишим шарттарынын өзгөрүлүшү жөнүндө маалыматтар камтылган, кардарлардын оозеки же жазуу жүзүндө даттанып кайрылуусу, арыздануусу же сунушу.
- 1.5. Кайрылуулар Компаниянын бардык кеңселеринде, расмий интернет-сайттын баракчасында, электрондук байланыш каражаттарында, ошондой эле Компаниянын өнөктөштөрү аркылуу түшкөндө милдеттүү тартипте кабыл алынат.
- 1.6. Жол-жобо Компаниянын кардарларынан түшкөн даттануулар/сунуштар менен иштөөдө аткаруу үчүн милдеттүү болуп саналат.
- 1.7. Кайрылууларды кароо акысыз негизде жүргүзүлөт.
- 1.8. Кардарлардын кайрылууларын карап чыгууда Компания төмөндөгү негизги принциптерди жетекчиликке алат:
 - Кардарларды коргоонун 7 принциби;
 - Мыйзамдуулук, адилеттүүлүк, ак ниеттүүлүк, ачык-айкындык, акыл ченемдүүлүк, калыстык;
 - Кардарлардын укуктарын жана мыйзамдуу таламдарын сыйлоо жана коргоо, аларга карата өнөктөштүк мамилени калыптандыруу;
 - Кайрылууларды кароонун жана андан жыйынтык чыгаруунун милдеттүүлүгү;
 - Кайрылуулардын өз учурунда калыстык менен толук кароого алынышы;
 - Кардарлардын кайрылууларын паритет принциптеринде (кардарлардын теңдиги) кароо.

2. Кеңселерди финансылык кызмат көрсөтүү тартиби жана кайтарым байланыш үчүн каналдар жөнүндө маалымат менен камсыздоо

- 2.1. Кардарларга даттануулар же сунуштар менен кайрылуу мүмкүнчүлүгүн берүү максатында Компаниянын ар бир кеңсесинде тигилген, номерленген, Башкы директордун же Аймактык башкармалыктын директорунун кол тамгасы жана Компаниянын же Филиалдын мөөрү менен күбөлөндүрүлгөн Даттануулар жана сунуштар катталган китепче болушу керек. Даттануулар жана сунуштар катталган китепче ушул Жол-жобонун 1-тиркемесинде көрсөтүлгөн үлгүгө ылайык таризделүүгө жана кардарлар үчүн көрүнүктүү жерде жайгаштырылууга тийиш. Даттануулар жана сунуштар катталган китепче 5 жылдан кем эмес мөөнөт сакталат.
- 2.2. Компаниянын бардык кеңселеринде кардарлар үчүн көрүнүктүү жерде кайтарым байланыш жолдору жана каналдары жөнүндө маалымат жайгаштырылууга тийиш.
- 2.3. Компания кардарлар менен өз ара иш алып баруу үчүн кайтарым байланыштын **10 каналын** сунуштайт:

- 1) **«Ишеним телефондору»** – чалууларды кабыл алуу үчүн байланыш телефону **(0701) 51 17 61**;
 - 2) **«WhatsApp»** – **(0701) 51 17 61** номери аркылуу WhatsApp тиркемесинде байланышуу үчүн;
 - 3) **«Даттануулар жана сунуштар катталган китепче»** – даттанууларды жана сунуштарды чагылдыруу үчүн Компаниянын ар бир кеңсесинде, анын ичинде Башкы кеңседе болгон, кардарлардын даттанууларын жана сунуштарын каттоо үчүн атайын китепче;
 - 4) Сайттын https://bf.kg/ru/ostavit_zhalobu дареге боюнча **«Даттануу калтыруу»** бөлүмү - Интернет аркылуу даттанууларды калтыруу үчүн;
 - 5) 5.5-пунктта көрсөтүлгөн графикке ылайык Компаниянын жетекчилигинин кардарларды жеке кабыл алуусу.
 - 6) **Электрондук почта kairyлуу@bf.kg** – кайрылууларды электрондук почта аркылуу кабыл алуу үчүн;
 - 7) **Instagram** – Instagram социалдык тармагы аркылуу байланышуу үчүн <https://www.instagram.com/bailykfinance.kg/>;
 - 8) **Facebook** – Facebook социалдык тармагында билдирүү <https://www.facebook.com/www.bf.kg/>;
 - 9) **Telegram bot** – Telegram мессенджериндеги расмий бот-автожоопбергич **@BailykFinance_bot**;
 - 10) **Call Center** – Бирдиктүү маалымат борбору **(0220) 99 11 11, (0559) 99 11 11, (0509) 99 11 11**.
- 2.4. Ушул Жол-жобонун электрондук версиясы Компаниянын расмий интернет-сайтында жайгаштырылууга тийиш.
- 2.5. Кардардын талабы боюнча Компаниянын кызматкерлери ага белгиленген кайрылууларды кароо тартибин түшүндүрүп берүүгө милдеттүү.

3. Кайрылууларды кабыл алуу жана каттоо тартиби

- 3.1. Компания кайрылууларды кыргыз жана орус тилдеринде төмөндөгүдөй түрлөрдө кабыл алат:
 - оозеки түрдө (Байланыш-борборуна чалып, ишеним телефону аркылуу, жеке кабыл алууда);
 - жазуу түрүндө (жеке, почта дарегине түшкөн: Даттануулар жана сунуштар катталган китепчедеги жазуу);
 - электрондук түрдө (электрондук почта, WhatsApp, Telegram тиркемеси, Facebook, Instagram социалдык тармактары, ошондой эле сайттын «Даттанууну калтыруу» бөлүмүндө түшкөн билдирүүлөр).
- 3.2. Кароого 3-тиркемеге ылайык, төмөндөгү маалыматтарды камтыган кайрылуулар кабыл алынат:
 - кардардын фамилиясы, аты, атасынын аты;
 - кардар тейленген кеңсенин аталышы жана дареге;
 - жооп жөнөтүү үчүн кардардын дареге, байланыш маалыматтары;
 - дооматтын, өтүнүчтүн, даттануунун, калоонун маңызы жана кайрылган күн.
- 3.3. Белгиленген тартипте берилген бардык кайрылуулар милдеттүү түрдө каралат. Даттанууларды жана арыздарды кабыл алуудан баш тартууга, ошондой эле кардардан Даттануулар жана сунуштар катталган китепчени алуу үчүн документтерди көрсөтүүнү талап кылууга жол берилбейт.
- 3.4. Төмөндөгүлөр каралбайт:
 - Кардардын жеке жана байланыш маалыматтары (кардардын фамилиясы, аты, атасынын аты, телефон номери) же жооп жөнөтүлө турган почта дареге (анонимдүү кайрылуулар) көрсөтүлбөгөн кардардын жазуу жүзүндөгү кайрылуусу;

- Уят же кемсинтүүчү сөздөр, Компаниянын кызматкеринин, ошондой эле анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден соолугуна жана мүлкүнө коркутуулар камтылган Кардардын жазуу жүзүндөгү кайрылуусу;
 - Керектөөчүлөрдүн кайталап кайрылуусу, анда жаңы жүйөлөр же жагдайлар берилбейт, мурдагы кайрылуу боюнча толук жооп берилген жана бардык зарыл чаралар көрүлгөн шартта;
 - Кардарга кайда жана кандай тартипте кайрылуусу керектиги түшүндүрүлгөн шартта, аны кароо Компаниянын мыйзамдуу компетенциясына кирбеген маселелерди камтыган кайрылуулар.
- 3.5. Компанияга, анын ичинде Башкы кеңсеге, Компаниянын кеңселерине жана өнөктөш уюмдарга түшкөн бардык кайрылуулар 2-тиркемеде көрсөтүлгөн үлгүгө ылайык кайрылууларды каттоонун электрондук журналында - CRM системада катталууга тийиш. Кардарлардын кайрылууларын кабыл алган Байланыш борбордун кызматкерлери даттанууну/сунуштарды каттоодо кардардын даттануусун/сунушун чечүүнүн жыйынтыктары боюнча кардарга чалуу мүмкүнчүлүгүн тактоого тийиш. Кардар тарабынан оң жооп берилген учурда, электрондук почта аркылуу түшкөн кайрылуулардан тышкары, кардардын байланыш телефонун суроо керек.
- 3.6. Кардарлардын кайрылууларын электрондук журналда каттоо Байланыш борбордун Оператору тарабынан жүргүзүлөт.
- 3.7. Компаниянын Башкы кеңсесине түшкөн кайрылууларды каттоо. Байланыш борбордун оператору ушул Жол-жобонун 2.3-пунктунда көрсөтүлгөн кайтарым байланыш каналдары аркылуу түшкөн бардык кайрылууларды жана Компаниянын почта дарегине келген бардык каттарды кабыл алат жана кайрылууларды каттоонун электрондук журналында каттайт.
- 3.7.1. Башкы кеңседе Компаниянын кардарлардын кайрылууларын Сатууларды коштоо бөлүмүнүн кызматкери кабыл алат, ал Даттануулар жана сунуштар катталган китепчесинин тиешелүү баракчасын сканерлейт жана кайрылууларды каттоонун электрондук журналында каттоо үчүн kairyлуу@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук дарегине жөнөтөт.
- 3.7.2. Кайрылуулар почта байланышы аркылуу түшкөндө - Сатууларды коштоо бөлүмүнүн кызматкери конвертти ачат, аны белгиленген тартипте каттайт, катты сканерлейт жана катты алган учурдан тартып кийинки жумуш күнүнөн кеч эмес kairyлуу@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук дарегине жөнөтөт.
- 3.7.3. Кайрылуу электрондук почтага түшкөндө: office@bf.kg Административдик ассистент кайрылууну алган учурдан тартып кийинки жумуш күнүнөн кеч эмес kairyлуу@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук дарегине кайрылууну жөнөтөт.
- 3.8. Компаниянын кеңселерине түшкөн кайрылууларды каттоо. Ар бир кеңсенин маалыматтар базасынын кассир-оператору (мындан ары «МБКО») же аны алмаштырган адам kairyлуу@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук дарегине электрондук кат түрүндө каттоо максатында 3.2-пунктка ылайык кайрылууну сүрөттөө менен кеңсеге түшкөн (оозеки, кардар келгенде же кеңсенин телефонуна чалууда) кайрылуулар жөнүндө маалыматты Байланыш борборго берүүгө милдеттүү;
- 3.8.1. Кайрылуулар Даттануулар жана сунуштар катталган китепчеге жазуу аркылуу түшкөндө – МБКО Даттануулар жана сунуштар катталган китепчесинин тиешелүү бетин сканерлейт жана кайрылуу жөнүндө кошумча комментарийлер менен кайрылуу түшкөн учурдан тартып кийинки жумуш күндөн кеч эмес kairyлуу@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук дарегине жөнөтөт;
- 3.8.2. Кайрылуулар почта байланышы аркылуу түшкөндө - МБКО конвертти ачат, катка анын түшкөн күнүн коет, катты сканерлейт жана катты алган учурдан тартып кийинки жумуш күндөн кеч эмес kairyлуу@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук дарегине жөнөтөт.
- 3.8.3. МБКОнун кайрылуулар боюнча маалыматты Байланыш борборго өз убагында берүүсүн контролдоону тиешелүү кеңсенин Каржылоо боюнча менеджери, же аны алмаштыруучу адам жүзөгө ашырат;
- 3.8.4. Маалыматтарды өз убагында берүү максатында МБКОго электрондук почтаны автоматтын эскертүүгө ырастоо сунушталат;
- 3.8.5. Толук эмес маалымат берилген учурда, Байланыш борборунун оператору кароого жана каттоого тиешелүү бардык жагдайларды тактоо үчүн кайрылуу жөнүндө маалымат берген жак менен байланышуусу керек.

3.9. *Компаниянын өнөктөштөрү аркылуу түшкөн кайрылууларды каттоо.*

- 3.9.1. Алар менен Компанияда келишимдик мамилелер болгон камсыздандыруу компаниясына, коллектордук агенттикке же башка өнөктөш уюмга кайрылуу түшкөндө, өнөктөш уюм кайрылуу түшкөн учурдан тартып кийинки күндөн кеч эмес кайрылуу тууралуу кошумча комментарийлер менен кайрылуунун текстин kairyлуу@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук дарегине жөнөтөт. Андан ары кайрылууларды кароо тартиби ушул Жол-жобонун 4-бөлүмүнө ылайык жүргүзүлөт.
- 3.9.2. Өнөктөш уюмга даректелген кайрылуулар Компаниянын кеңсесине түшкөндө, МБКО же аны алмаштыруучу адам, Башкы кеңседе – Сатууларды коштоо бөлүмүнүн кызматкери кайрылуу түшкөн учурдан тартып кийинки күндөн кеч эмес кайрылуу тууралуу кошумча комментарийлер менен кайрылууну же callcenter@bf.kg электрондук дарегине жөнөтөт. Байланыш борборунун оператору кайрылууну кабыл алат жана каттайт, Кызматташтык жөнүндө келишимде көрсөтүлгөн байланыштар боюнча өнөктөш уюмдарга берет.
- 3.10. Улуттук банктан Компанияга даректелген кардарлардын кайрылуулары бар каттар office@bf.kg почтасына түшкөндө, Байланыш борборунун оператору ушул Жол-жобонун 4-бөлүмүнүн жоболорун жетекчиликке алат.

4. Кайрылууларды кароо тартиби

- 4.1. Байланыш борборунун кызматкери 2-тиркемеге ылайык кардардын кайрылуусун кайрылууларды каттоонун электрондук журналына каттайт, ошондой эле төмөндөгү түрлөр боюнча кайрылууга/даттанууга категория ыйгарат:
 - 4.1.1. Компаниянын кеңселеринин кызматкерлеринин оройлугуна, мыйзамсыз аракеттерине жана/же аракетсиздигине даттануулар;
 - 4.1.2. кредит келишиминин шарттарын өзгөртүү жөнүндө өтүнүчтөр (кийинкиге калтыруу, узартуу, реструктуризациялоо, эсептен чыгаруу ж.б.);
 - 4.1.3. документтердеги каталар боюнча даттануулар (кредит келишимдериндеги, төлөө графиктериндеги, КИБ туура эмес эсептөөлөр ж.б.);
 - 4.1.4. кеңселердеги кезекке даттануулар;
 - 4.1.5. кеңсенин ыңгайсыз жайгашкандыгына даттануулар;
 - 4.1.6. кассанын канааттандырылгы эмес ишине даттануулар;
 - 4.1.7. кредит алуунун татаал процессине даттануулар (документтердин пакети, кредитти берүүнүн узактыгы);
 - 4.1.8. ислам принциптери боюнча каржылоону берүү процессине, шарттарына даттануулар;
 - 4.1.9. Компаниянын кредит продуктулары жана кызмат көрсөтүүлөрү жөнүндө туура эмес маалыматтарга даттануулар;
 - 4.1.10. күрөө документтерин берүү кечиктирилгендигине же баш тартууга даттануулар;
 - 4.1.11. коллектордун ишине, иш-аракеттерине даттануулар;
 - 4.1.12. камсыздандыруу компаниясынын ишине, иш-аракеттерине даттануулар;
 - 4.1.13. алар менен Компаниянын келишимдик мамилелери бар өнөктөш уюмдардын ишине, иш-аракеттерине даттануулар;
 - 4.1.14. сотко чейинки чаралар тартибинде Компанияга түшкөн даттануулар (талаштар, талаштарды жөнгө салуу ж.б.);
 - 4.1.15. кардар менен келишимдин шарттарын бузгандыгына даттануулар;
 - 4.1.16. кардарды басмырлоого даттануулар (жынысы, жашы, улуту ж.б.);
 - 4.1.17. Компаниянын иши боюнча сунуштар;
 - 4.1.18. таануу, ыраазычылык;
 - 4.1.19. башка даттануулар.

4.2. Кайрылуу катталгандан кийин Байланыш борбордун оператору аны компетенциясына кардардын маселеси кирген Компаниянын кызмат адамдарына жана/же түзүмдүк бөлүмдөрүнө (мындан ары «Компетенттүү бөлүм») жөнөтөт, атап айтканда:

Компетенттүү бөлүм	Кардардын даттануусунун/кайрылуусунун түрү
<p>Аймактык башкармалыктын директору, Округдардын директорлору, Операциялык директор</p>	кредит келишиминин шарттарын өзгөртүү жөнүндө өтүнүчтөр (кийинкиге калтыруу, узартуу, реструктуризациялоо, эсептен чыгаруу ж.б.);
	кеңселердеги кезекке даттануулар;
	кеңсенин ыңгайсыз жайгашкандыгына даттануулар;
	кассанын канааттандыруу эмес ишине даттануулар;
	кредит алуунун татаал процессине даттануулар (документтердин пакети, кредитти берүүнүн узактыгы);
	ислам принциптери боюнча каржылоону берүү процессине, шарттарына даттануулар;
	Компаниянын кредит продуктары жана кызмат көрсөтүүлөрү жөнүндө туура эмес маалыматтарга даттануулар;
	кардарды басмырлоого даттануулар (жынысы, жашы, улуту ж.б.);
	Компаниянын иши боюнча сунуштар;
	Талаштарды жөнгө салуу боюнча сотко чейинки чаралар тартибинде Компанияга түшкөн даттануулар (дооматтар, талашты сотко чейинки тартипте жөнгө салуу жөнүндө сунуш, кардардын сот органдарына кайрылуу ниети жөнүндө тастыктаган каттар);
башка даттануулар.	
<p>Юридикалык башкармалыктын жетекчиси, Операциялык директор, Округдардын директорлору</p>	Кардар менен келишимдин шарттарын бузууга даттануулар (кредит келишимдериндеги, төлөө графиктериндеги, КИБ туура эмес эсептөөлөр же маалымат ж.б.);
	мөөнөтү кечиктирилген карыз менен иштөө үчүн Компания тарабынан тартылган коллектордук уюмдардын кызматкерлеринин иш-аракеттерине даттанууну камтыган кайрылуулар.
	күрөө документтерин берүүнү кечиктиргенине же баш тартканына даттануулар;
	Кардардын укугу боюнча талашты камтыган (Компаниянын иш-аракеттеринин мыйзамдуулугун талашкан каттар, келишимдердин, чечимдердин аныктыгын талашкан каттар, ж.б.);
сотко чейинки чаралар тартибинде Компанияга түшкөн даттануулар (талаштар, талаштарды жөнгө салуу ж.б.);	

	сот документтери болуп саналган (Ишканага каршы сот жана башка укук коргоо органдарына берилген доо жана башка арыз, соттун чакыруу кагазы жана/же билдирүүлөрү, соттун аныктамасы жана/же чечими, аткаруу баракчасы, ПССИ токтому, башка каттар ж.б.)
	Компаниянын кызматкерлеринин оройлугуна, мыйзамсыз аракеттерине жана/же аракетсиздигине даттануулар.
Персонал менен иштөө боюнча бөлүмдүн жетекчиси, Округдардын директорлору жана Операциялык директор	Компаниянын кызматкерлерин таануу, ыраазычылык;
	Компаниянын кеңселеринин кызматкерлеринин оройлугуна, мыйзамсыз аракеттерине жана/же аракетсиздигине даттануулар.
Коллектордук/Камсыздандыруу компаниясы/Өнөктөш уюмдар, Округдардын директорлору, Операциялык директор	камсыздандыруу компаниясынын ишине, иш-аракеттерине даттануулар;
	мөөнөтү кечиктирилген карыз менен иштөө үчүн Компания тарабынан тартылган коллектордук уюмдардын кызматкерлеринин иш-аракеттерине даттанууну камтыган кайрылуулар.

- 4.3. Кардардын Компанияга келип түшкөн даттануусу, аларды кароо мөөнөтү ар кандай болгон соттук кайрылууларды жана башка укук коргоо органдарынын суроо-талаптарды, Улуттук банктын суроо-талаптарын кошпогондо, ал катталган күндөн тартып 10 жумуш күндүн ичинде каралууга тийиш. Кардардын даттануусун кароо үчүн кошумча текшерүү же башка чараларды көрүү талап кылынган учурда, электрондук кайрылууларды каттоо алуу журналында узартуунун себебин көрсөтүү менен даттанууну кароо мөөнөтү 10 жумуш күнгө узартылышы мүмкүн. Кардардын кайрылуусун кароонун мөөнөтү узартылган учурда, Байланыш борборунун оператору анын себебин көрсөтүү менен кардарга узартуу жөнүндө билдирүүгө тийиш.
- 4.4. Компаниянын компетенттүү бөлүмүнө кайрылуу жөнөтүү менен, Байланыш борбордун оператору жооптуу кызматкерге кайрылуу каралууга тийиш болгон узартылган 10 күндүк мөөнөт жөнүндө эскертет.
- 4.5. *Компетенттүү бөлүм милдеттүү:*
- 4.4.1. кайрылууну анда коюлган маселенин маңызы боюнча кароого жооптуу конкреттүү аткаруучуну аныктоого;
- 4.4.2. кызматтык териштирүү жүргүзүү зарыл болгондо, Коопсуздук бөлүмүнө даттануу жөнөтүүгө;
- 4.4.3. зарыл болгон учурда башка бөлүмдөрдөн кайрылууну кароо үчүн зарыл болгон маалыматтарды суроого;
- 4.4.4. зарыл болгондо анын даттануусун же өтүнүчүн түшүндүрүү үчүн кардар менен байланышууга;
- 4.4.5. эгерде кардардын кайрылуусу Кредит комитетинин компетенциясына кирген маселелерди козгосо, Кредит комитетине арыз менен кайрылууга;
- 4.4.6. зарыл болгон учурда кайрылууда айтылган фактылар боюнча кызматтык иликтөөлөрдү демилгелөөгө;
- 4.4.7. кайрылууга Компаниянын атынан жооптун долборун даярдоого, аны макулдашууну жана кол коюуну уюштурууга.
- 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 болгондо 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 кайрылуусу негиздүү жана мыйзамдуу болсо, Компания бузууларды четтетүү, кардардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын калыбына келтирүү же башка тиешелүү чараларды көрүү боюнча чараларды көрөт.
- 4.8. Эгерде кайрылууда Компаниянын мыйзамдуу компетенциясына кирбеген маселелер камтылса, кардарга ал кайда жана кандай тартипте кайрылуусу керектиги жөнүндө жазуу жүзүндө түшүндүрмө берилет.
- 4.9. Компетенттүү бөлүм кардардын кайрылуусун кароо мөөнөтүн сактоо үчүн жоопкерчилик тартат.
- 4.10. Жооптун долбоору Юридикалык бөлүм тарабынан даярдалган учурдан тышкары, жооптун долбоору Юридикалык бөлүм менен макулдашылат, ал жооптун мыйзамдуулугун текшерет жана Компаниянын иш кагаздарды жүргүзүү боюнча корпоративдик стилин сактоону камсыздайт.
- 4.11. Байланыш борбордун оператору милдеттүү:
 - 4.11.1. Кардарга жооп кайрылууда көрсөтүлгөн даректер боюнча жөнөтүлгөнүн камсыз кылууга (эгерде кайрылуу жамааттык болсо, анда жооп кайрылуунун өзүндө башкача көрсөтүлбөсө, кайрылууда биринчи көрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт) же жоопту Даттануулар жана сунуштар катталган китепчеге даттануу боюнча кардарга жооп киргизүү үчүн кайрылуу келип түшкөн кеңсенин Каржылоо боюнча менеджерине жөнөтүүгө;
 - 4.11.2. Даттанууну кароонун жыйынтыгы боюнча көрүлгөн чаралар жөнүндө кайрылууларды каттоонун электрондук журналында кайрылуулар карточкасындагы “Кайрылууну чечүүнүн жыйынтыктары жыйынтыгы” бөлүмүн толтурууга;
 - 4.11.3. Кайрылууну, жоопту жана ага тиркемелерди өзүнчө папкага салууга жана алардын 5 жылдан кем эмес сакталышын камсыз кылууга.
- 4.12. Кардардын жазуу жүзүндөгү кайрылуусун кароонун жыйынтыгы боюнча Каржылоо боюнча менеджер же аны алмаштыруучу адам кардардын даттануусун/кайрылуусун иликтөөнүн жыйынтыгын Даттануулар жана сунуштар катталган китепчеге жазууга милдеттүү:
 - кардардын даттануусуна/кайрылуусуна жооп иретинде Компаниянын түшүндүрмөсү;
 - кардарга жооп берилген күн;
 - түшүндүрмө берген кызматкердин ФАА.
- 4.13. Эгерде кайрылуу каралбаса (кайрылуу кароосуз калтырылган себепти көрсөтүү).
- 4.14. Каржылоо боюнча менеджерлер же аларды алмаштыруучу адамдар туура толтурулгандыгын текшерүү үчүн Даттануулар жана сунуштар катталган китепченин сканерленген көчүрмөлөрүн квартал сайын Байланыш борбордун жетекчисине берүүгө тийиш.

5. Оозеки кайрылууларды кароо тартиби

- 5.1. Телефон байланышы же жеке баарлашуу аркылуу түшкөн кардарлардын оозеки кайрылууларын кабыл алган Компаниянын бардык кызматкерлери кайрылууну берүү үчүн кайтарым байланыш каналдары жөнүндө консультация берүүгө, жазуу жүзүндө кайрылууну түзүүдө кардарларга көмөк көрсөтүүгө милдеттүү.
- 5.2. Баарлашууну кардардын жазуу жүзүндө кайрылууну түзүүсү менен аяктаган учурда, Компаниянын кызматкери аны каттоо үчүн ушул Жол-жобонун 4-бөлүмүнө ылайык милдеттүү тартипте маалыматты kairyлуу@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук дареги аркылуу Байланыш борборго бериши керек.
- 5.3. Оозеки кайрылганда Компаниянын кызматкери кардардын макулдугу менен кайрылууларды андан ары кароодо пайдалануу үчүн баарлашууну аудиожаздырууну жүргүзүшү мүмкүн. Сапаттуу кайтарым байланышты берүү максатында, оозеки түрдө түшкөн бардык кайрылууларды ушул Жол-жобонун 3.8-пунктуна ылайык Байланыш борборго берүү зарыл.
- 5.4. Эгерде оозеки кайрылуу кошумча текшерүүнү талап кылбаса жана бузуу фактылары жөнүндө маалыматты камтыбаса, анда кайрылууга жооп ыкчам оозеки түрүндө берилиши мүмкүн (телефон аркылуу же жеке баарлашууда).

- 5.5. Аймактык башкармалыктын директору же башка ыйгарым укуктуу адамдар, ошондой эле тиешелүү округдардын жана (же) кеңселердин жетекчилери төмөндөгү графикке ылайык келген адамдарды жеке кабыл алат:
 - 5.5.1. Аймактык башкармалыктын директору – ар бир шейшембиде саат 10:00дөн 11:00гө чейин Компаниянын Башкы кеңсесинде;
 - 5.5.2. Округдун директору же тиешелүү кеңсенин каржылоо боюнча менеджери – күн сайын саат 10:00дөн 11:00гө чейин
- 5.6. Жеке кабыл алуунун жыйынтыгы боюнча протокол же жазуу жүзүндө кайрылуу түзүлөт, ошондой эле кардар макул болгондо аудио жана видеожазуу жүргүзүлүшү мүмкүн. Жазуу жүзүндө кайрыдуу түзүлгөн учурда, кароо тартиби ушул Жол-жобонун 4-бөлүмүнө ылайык жүргүзүлөт.

6.Контролдоо жана жоопкерчилик

- 6.1. Кайрылууларды өз убагында кароону жана Байланыш борбордун оператору үчүн жоопторду даярдоону контролдоону компетенттүү бөлүмдүн Жетекчиси жүзөгө ашырат.
- 6.2. Жүйөлүү себептерсиз кароонун же суроо-талаптарга жооп берүүнүн мөөнөттөрү бузулган учурда, Байланыш борборунун жетекчиси мындай фактылар жөнүндө Башкы директорго жана Операциялык директорго маалымдайт.
- 6.3. Даттануулар жана сунуштар катталган китепченин түзүлүшүнүн жана жүргүзүлүшүнүн тууралыгын, ошондой эле Компаниянын кызматкерлери тарабынан ушул Жол-жобонун талаптарынын сакталышын текшерүү аудитордук текшерүүлөрдү жүргүзүү убагында Ички аудит кызматы тарабынан жүзөгө ашырылат.
- 6.4. Ушул Жол-жободо белгиленген кайрылууларды кароонун тартибин бузгандыгы үчүн күнөөлүү кызматкерлерге Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында, Корпоративдик этика кодексинде, Кадр саясатында жана Компаниянын башка ички ченемдик укуктук актыларында каралган тартиптик жаза чаралары көрүлүшү мүмкүн.
- 6.5. Кардарлардын кайрылууларын кароонун жүрүшүндө Компаниянын кызматкерлери тарабынан алынган бардык маалыматтар купуя болуп саналат жана таанылат, Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык мындай ачыкка чыгарууга жол берилген учурлардан тышкары, ачыкка чыгарууга жатпайт.

7. Аналитика жана отчеттуулук

- 7.1. Байланыш борборунун жетекчиси кварталдык негизде бардык байланыш каналдары аркылуу алынган даттануулар жана кайрылуулар жөнүндө отчетту даярдоого жана Компаниянын жетекчилигине берүүгө милдеттүү.
- 7.2. Башка бөлүмдөрдүн суроо-талабы боюнча Байланыш борбордук жетекчиси кардарлардын кайрылуулары жана кароонун жыйынтыктары жөнүндө бириктирилген статистикалык маалыматты берет.
- 7.3. Байланыш борбордун жетекчиси жарым жылдык негизде керектөөчүлөрдүн жазуу жүзүндөгү даттануулары жөнүндө отчет даярдоого жана Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмүнө берүүгө тийиш. Отчет Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын ченемдик актылары менен белгиленген формага ылайык түзүлүүгө, Компаниянын Башкы директору кол коюуга жана отчеттук жарым жылдан кийинки айдын жыйырмаасына чейин берилүүгө тийиш.

8. Корутунду жоболор

- 8.1. Зарылчылыкка жараша ушул Жол-жобо Башкы директордун буйругу менен өзгөртүлүшү жана толукталышы мүмкүн.

9. Тиркемелер:

1. Даттануулар жана сунуштар катталган китепче;
2. Кайрылууларды каттоонун электрондук журналы;
3. Кардарлардын кайрылууларын кабыл алуу формасы.

**“Даттануулар жана сунуштар катталган китепче”
форматы**

Дата	Компаниянын кардарынын Ф.А.А.	Байланыш маалыматы (дарек, телефон, эл.почта)	Даттануунун же сунуштун сүрөттөлүшү (маңызы)	Компаниянын түшүндүрмөсү (көрүлгөн чаралар)	Дата	Түшүндүрмө берген кызматкердин Ф.А.А.

Кайрылууларды кайрылууларды каттоонун электрондук журналында каттоо форматы

CRM системадагы талаанын аталышы	Талаанын сүрөттөлүшү жана аны толтуруу форматы.
Кайрылуунун №	Автоматтык түрдө түзүлөт.
Түшкөн күн	Даттануу, сунуш же кайрылуу түшкөн күн.
Түрү	Жол-жобонун 4.1-бөлүмүнө ылайык билдирменин түрү көрсөтүлөт.
Булак	Маалымат булагы (кайтарым байланыш каналы) Жол-жобонун 2.3-бөлүмүнө ылайык келген, чыккан тизмеден тандалат.
Кайрылуу түшкөн кеңсе	Кайрылуу түшкөн кеңсе көрсөтүлөт (зарыл болгон учурда).
Ага карата кайрылуу түшкөн кеңсе	Ага карата кайрылуу түшкөн кеңсе көрсөтүлөт.
Кайрылган адамдын Ф.А.А.	Кайрылган адамдын толук Ф.А.А.
Байланыш маалыматы	Кайрылуусу боюнча жооп берүү үчүн кайрылган адамдын байланыш номери, электрондук почтасы же почта дареги (жашаган дареги) көрсөтүлөт.
Кайрылуунун сүрөттөлүшү	Кайрылуунун маңызы толтурулат.
Компаниянын түшүндүрмөсү	Компетенттүү бөлүм же кызматкер тарабынан берилген кыска, так түшүндүрмө толтурулат.
Жооптун формасы	Кайрылган адамга жооп кандай форматта берилгени көрсөтүлөт.
Жооп берген күн	Кайрылган адамга жооп берилген күн.
Түшүндүрмө бергендин Ф.А.А.	Түшүндүрмө берген компетенттүү бөлүмдүн же кызматкердин Ф.А.А. көрсөтүлөт.
Кардардын даттануунун чечилишине канааттангандык деңгээли	Кайрылган адамдын алынган жоопко канааттангандык деңгээли толтурулат, Байланыш борбордун оператору тарабынан аныкталат жана акыркы кезекте толтурулат.

