

«Байлык Финанс» МКК ЖАКтын
Башкы Директорунун
2026-жылдын 13-апрелиндеги
[№31/1-04-26 О/Д Буйругу](#) менен
бекитилди

Утверждена
[Приказом №31/1-04-26 О/Д](#)
Генерального директора
ЗАО МКК «Байлык Финанс»
от 13 апреля 2026 года



**Кардарлардын кайрылууларын кароонун
Жол-жобосу**

**Процедура
рассмотрения обращений клиентов**

Иштеп чыгуучу/ Разработчик:	Контакт-Центр
Макулдашуунун катышуучулары/ Участники согласования:	ЮО, ОРП, ОУР, УИТ, ОИБ, Отдел ESG
Кайра кароо мөөнөтү/ Срок пересмотра:	2027-жылдын 01-майынан кеч эмес/ Не позднее 01 мая 2027 года

Бишкек - 2026

МАЗМУНУ/ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Жалпы жоболор/ Общие положения	3
2. Офистерде банктык кызматтарды көрсөтүү тартиби жана кайтарым байланыш каналдары жөнүндө маалымат менен камсыз кылуу/ Оснащение офисов информацией о порядке предоставления банковских услуг и каналах обратной связи.....	4
3. Кайрылууларды кабыл алуу жана каттоо тартиби/ Порядок приема и регистрации обращения	5
4. Кайрылууларды кароо тартиби/ Порядок рассмотрения обращений	8
5. Оозеки кайрылууларды кароо тартиби/ Порядок рассмотрения устных обращений	14
6. Көзөмөлдөө жана жоопкерчилик/ Контроль и ответственность	15
7. Аналитика жана отчеттуулук/ Аналитика и отчетность	15
8. Корутунду жоболор/ Заключительные положения	16
9. Тиркемелер/ Приложения	16

1. ЖАЛПЫ ЖОБОЛОР / ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- | | |
|--|---|
| <p>1.1. Кардарлардын кайрылууларын кароонун Жол-жобосу (мындан ары «Жол-жобо») «Байлык Финанс» МКК ЖАКтын (мындан ары «Компания») кардарларынын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын коргоо, ошондой эле Компаниянын кызматкерлеринин социалдык жоопкерчилигин калыптандыруу максатында иштелип чыккан.</p> <p>1.2. Бул Жол-жобо кайрылууларды кароо, каттоо, даттанууларды эсепке алуу процессин жөнгө салат жана Компаниянын ички документи болуп саналат; эсепке алуу жана талдоо жүргүзүү максатында кайтарым байланыш берүү, ошондой эле отчеттуулукту түзүү процессин; Компаниянын өнөктөш уюмдар менен өз ара аракеттенүү процессин; офистерде жана Компаниянын расмий сайтына каржылык кызматтарды көрсөтүү жана кардарлар менен кайтарым байланыш каналдары тууралуу маалымат менен жабдуу тартибин аныктайт.</p> <p>1.3. Бул Жол-жобо колдонуудагы мыйзамдарга, Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын ченемдик укуктук актыларына, атап айтканда Банктык кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштоо жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо тартибине карата минималдуу талаптар жөнүндө Жобого, Компаниянын ички ченемдик документтерине, ошондой эле кардарларды тейлөөнүн жана коргоонун жалпы кабыл алынган стандарттарына жана принциптерине ылайык иштелип чыккан.</p> <p>1.4. Кайрылуу – кардарлардын укуктарынын бузулушу, ченемдик укуктук актылардын талаптары, анын ичинде келишим шарттарынын өзгөртүлүшү, банктык кызмат көрсөтүү жөнүндө суроо-талаптар тууралуу маалыматтарды камтыган оозеки же жазуу жүзүндөгү (же электрондук түрдө) даттануусу, арыздануусу же сунуш-пикири.</p> <p>1.5. Кайрылуулар Компаниянын бардык офистеринде, расмий интернет-сайттын баракчасында, электрондук байланыш каражаттарында, ошондой эле Компаниянын өнөктөштөрү аркылуу келип түшкөн учурда милдеттүү түрдө кабыл алынат.</p> <p>1.6. Жол-жобо Компаниянын кардарларынан келип түшкөн даттануулар/сунуш-пикирлер менен иштөөдө милдеттүү түрдө аткарылат.</p> <p>1.7. Кайрылууларды кароо акысыз негизде жүргүзүлөт.</p> <p>1.8. Кардарлардын кайрылууларын кароодо Компания тарабынан төмөнкү негизги принциптер жетекчиликке алынат:</p> <ul style="list-style-type: none">• Кардарларды коргоонун 7 принциби;• Мыйзамдуулук, чынчылдык, ак ниеттүүлүк, эстүүлүк, ачык-айкын, адилеттүүлүк;• Кардарлардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын сыйлоо жана камсыз кылуу, аларга карата өнөктөштүк мамиле жасоо;• Кайрылууларды кароонун жана алардын жыйынтыктарын берүү милдеттүүлүгү; | <p>1.1. Настоящая Процедура рассмотрения обращений клиентов (далее «Процедура») разработана в целях защиты прав и законных интересов клиентов ЗАО МКК «Байлык Финанс» (далее «Компания»), а также в целях формирования социальной ответственности персонала Компании.</p> <p>1.2. Настоящая Процедура является внутренним документом Компании и регулирует процесс рассмотрения обращений, регистрации, учета жалоб; процесс предоставления обратной связи, а также формирования отчетности в целях проведения учета и анализа; процесс взаимодействия Компании с партнерскими организациями; определяет порядок оснащения офисов и официального сайта Компании информацией о предоставлении финансовых услуг и каналах обратной связи с клиентами.</p> <p>1.3. Настоящая Процедура разработана в соответствии с действующим законодательством, нормативными правовыми актами Национального банка Кыргызской Республики, в частности с Положением о минимальных требованиях к порядку предоставления банковских услуг и рассмотрения обращений потребителей, внутренними нормативными документами Компании, а также общепринятыми стандартами и принципами обслуживания и защиты клиентов.</p> <p>1.4. Под обращением понимается - устная или письменная (либо в электронном виде) жалоба, заявление или предложение клиентов, содержащие информацию о нарушении их прав, требований нормативных правовых актов, запросов о предоставлении банковских услуг, включая изменения условий договора.</p> <p>1.5. Обращения в обязательном порядке принимаются во всех офисах Компании, на странице официального сайта, электронных средствах связи, а также при поступлении через партнеров Компании.</p> <p>1.6. Процедура является обязательной для исполнения при работе с жалобами/предложениями, поступающими от клиентов Компании.</p> <p>1.7. Рассмотрение обращений осуществляется на бесплатной основе.</p> <p>1.8. При рассмотрении обращений клиентов, Компания руководствуется следующими основными принципами:</p> <ul style="list-style-type: none">• 7 принципов защиты клиентов;• Законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость;• Уважение и обеспечение прав и законных интересов клиентов, партнерское отношение к ним;• Обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения; |
|--|---|

- Кайрылууларды өз убагында, адилеттүү жана толук каралышы;
- Кардарлардын кайрылууларын паритет (кардарлардын тең укутуулугу) принциптеринде кароо.

- Своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;
- Рассмотрение обращений клиентов на принципах паритета (равенства клиентов).

2. ОФИСТЕРДЕ БАНКТЫК КЫЗМАТТАРДЫ КӨРСӨТҮҮ ТАРТИБИ ЖАНА КАЙТАРЫМ БАЙЛАНЫШ КАНАЛДАРЫ ЖӨНҮНДӨ МААЛЫМАТ МЕНЕН КАМСЫЗ КЫЛУУ/ ОСНАЩЕНИЕ ОФИСОВ ИНФОРМАЦИЕЙ О ПОРЯДКЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ БАНКОВСКИХ УСЛУГ И КАНАЛАХ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

2.1. Компаниянын ар бир офисинде кардарлар үчүн даттануу же сунуш-пикири менен кайрылуу мүмкүнчүлүгүн берүү максатында көктөлгөн, номерленген, Башкы Директордун Филиал директорунун колу коюлуп күбөлөндүрүлгөн жана Компаниянын же Филиалдын мөөрү басылган Даттануулар жана сунуштар катталган китепче болуушу зарыл. Даттануулар жана сунуштар катталган китепче ушул Жол-жобонун **1-Тиркемесинде** көрсөтүлгөн үлгүгө ылайык таризделүүгө жана кардарлар үчүн көрүнүктүү жерге жайгаштырылууга тийиш. Даттануулар жана сунуштар катталган китепче 5 жылдан кем эмес мөөнөткө сакталышы керек.

2.2. Кардарлар үчүн Компаниянын бардык офистеринде кайтарым байланыш ыкмалары жана каналдары жөнүндө маалымат көрүнүктүү жерде жайгаштырылышы зарыл.

2.3. Кардарлар менен иштешүү үчүн Компания төмөнкү 9 кайтарым байланыш каналын камсыз кылат:

- 1) **«Ишеним телефондору»** - чалууларды кабыл алуу үчүн байланыш телефон (0701) 51 17 61;
- 2) **WhatsApp** (0701) 51 17 61 номери боюнча WhatsApp тиркеме аркылуу байланышуу үчүн;
- 3) **«Даттануулар жана сунуштар катталган китепче»** – кардарлардын даттанууларын жана сунуш-пикирлерин белгилөө үчүн Компаниянын ар бир офисинде, анын ичинде Башкы кеңседе туруучу даттанууларды жана сунуш-пикирлерди чагылдыруу үчүн атайын китеп;
- 4) 5.5-пунктта көрсөтүлгөн тартибине ылайык Компаниянын жетекчилиги тарабынан кардарларды **жеке кабыл алуу**;
- 5) **kairyлуу@bf.kg** электрондук почтасы аркылуу кайрылууларды кабыл алуу үчүн;
- 6) <https://www.instagram.com/bailykfinance.kg/> **Instagram** социалдык тармагы аркылуу байланышуу үчүн;
- 7) <https://www.facebook.com/www.bf.kg> **Facebook** социалдык тармагындагы билдирүүлөр үчүн;
- 8) **Telegram bot** – Telegram мессенжердеги @BailykFinance_bot расмий автожоопберүү-боту;
- 9) **Call Center** – Бирдиктүү маалымат борбору (0220) 99 11 11, (0559) 99 11 11, (0509) 99 11 11.

2.3.1. https://bf.kg/ru/ostavit_zhalobu дареги боюнча сайтынын «Даттануу же сунуш калтыруу» бөлүмү жеке маалыматтарды көрсөтпөстөн кайрылууга мүмкүнчүлүк берет. Арыз ээсин аныктоого мүмкүндүк берген маалыматтарды камтыбаган кайрылуулар анонимдүү деп эсептелет, катталууга тийиш жана ушул Жол-жобонун 3.3-пунктунда белгиленген тартипте каралат.

2.1. В целях предоставления возможности обратиться клиентам с жалобой или предложением, в каждом офисе Компании должна быть Книга жалоб и предложений, прошнурованная, пронумерованная, заверенная подписью Генерального Директора или Директора Филиала и печатью Компании или Филиала. Книга жалоб и предложений должна быть оформлена в соответствии с образцом, указанным в **Приложении 1** к настоящей процедуре и размещена на видном для клиентов месте. Книга жалоб и предложений подлежит хранению сроком не менее 5 лет.

2.2. Во всех офисах Компании на видном для клиентов месте должна быть размещена информация о способах и каналах обратной связи.

2.3. Компания предоставляет 9 каналов обратной связи для взаимодействия с клиентами:

- 1) **«Телефоны доверия»** – телефонная линия для приема звонков (0701) 51 17 61;
- 2) **WhatsApp** для связи посредством приложения WhatsApp по номеру (0701) 51 17 61;
- 3) **«Книга жалоб и предложений»** – специальная книга для фиксации жалоб и предложений клиентов, имеющаяся в каждом офисе Компании, в том числе в Головном офисе, для отражения жалоб и предложений;
- 4) **Личный прием** клиентов руководством Компании согласно графику, указанному в п. 5.5;
- 5) **kairyлуу@bf.kg** – для приема обращений по электронной почте;
- 6) Для связи посредством социальной сети **Instagram** <https://www.instagram.com/bailykfinance.kg/>;
- 7) Сообщения в социальной сети **Facebook** <https://www.facebook.com/www.bf.kg>;
- 8) **Telegram bot** – Официальный бот-автоотчетик в мессенжере Telegram @BailykFinance_bot;
- 9) **Call Center** – Единый информационный центр (0220) 99 11 11, (0559) 99 11 11, (0509) 99 11 11.

2.3.1. Раздел сайта «Оставить жалобу» по адресу https://bf.kg/ru/ostavit_zhalobu предусматривает возможность направления обращения без указания персональных данных. Обращения, не содержащие сведений, позволяющих идентифицировать заявителя, считаются анонимными, подлежат регистрации и

2.4. Бул Жол-жобонун электрондук нускасы Компаниянын расмий сайтына жайгаштырылат.	рассматриваются в порядке, установленном пунктом 3.3. настоящей Процедуры.
2.5. Компаниянын кызматкерлери кардардын талабы боюнча кайрылууларды кароонун белгиленген тартибин түшүндүрүүгө милдеттүү.	2.4. Электронная версия настоящей Процедуры размещена на официальном сайте Компании. 2.5. По требованию клиента, работники Компании обязаны разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.

3. КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАБЫЛ АЛУУ ЖАНА КАТТОО ТАРТИБИ/ ПОРЯДОК ПРИЕМА И РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИИ

3.1. Кайрылууларды Компания кыргыз жана орус тилдеринде төмөнкүдөй формада кабыл алат: <ul style="list-style-type: none"> • оозеки түрдө (ишеним телефону боюнча Байланыш-борборуна телефон чалуу; жеке кабыл алуу аркылуу); • жазуу жүзүндө (почта дарегине келип түшкөн кайрылуулар; Даттануулар жана сунуштар катталган китепчедеги жазуулар); • электрондук түрдө (электрондук почтага, WhatsApp, Telegram тиркемеси аркылуу, Facebook, Instagram социалдык тармактарында, ошондой эле сайттын «Даттануу калтыруу» бөлүмүнө келип түшкөн билдирүүлөр). 	3.1. Компания принимает обращения на кыргызском и русском языках в следующих формах: <ul style="list-style-type: none"> • в устной форме (по телефону доверия; позвонив в Контакт-Центр; при личном приеме); • в письменной форме (поступившие нарочно, на почтовый адрес; запись в Книге жалоб и предложений); • в электронной форме (сообщения, поступившие на электронную почту, через приложение WhatsApp, Telegram, в социальных сетях Facebook, Instagram, так же в разделе сайта «Оставить жалобу»).
3.2. Кайрылууну кароонун сапатын жана толуктугун камсыз кылуу үчүн кардарга төмөнкүлөрдү көрсөтүү сунушталат: <ul style="list-style-type: none"> • кардардын фамилиясы, аты, атасынын аты; • кардарга кызмат көрсөтүлгөн кеңсенин аталышы жана дареги; • жооп жөнөтүү үчүн дарек жана (же) байланыш маалыматтары; • арыздын, өтүнүчтүн, нааразылыктын, каалоонун маңызы жана кайрылуунун датасы. 	3.2. Для обеспечения полноты и качества рассмотрения обращения клиенту рекомендуется указывать: <ul style="list-style-type: none"> • фамилию, имя, отчество клиента; • наименование и адрес офиса, где обслуживался клиент; • адрес и (или) контактные данные для направления ответа; • суть претензии, просьбы, жалобы, пожелания и дату обращения.
3.3. Белгиленген тартипте берилген бардык кайрылуулар милдеттүү түрдө катталууга жана каралууга тийиш. Даттанууларды жана арыздарды кабыл алуудан баш тартууга, ошондой эле даттануулар жана сунуштар китебин көрүү үчүн кардардан документтерди көрсөтүүнү талап кылууга жол берилбейт.	3.3. Все обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательной регистрации и рассмотрению. Отказ в приеме жалоб и заявлений, а также требование от клиента предъявления документов для доступа к Книге жалоб и предложений, не допускается.
3.4. Айрым категориядагы кайрылууларды кароонун өзгөчөлүктөрү: <ul style="list-style-type: none"> • Анонимдүү кайрылуулар катталууга тийиш жана аларда баяндалган фактылардын жана жеткиликтүү маалыматтын чегинде каралат. Кайрылуунун боюнча жооп байланыш маалыматтары же башка кайтарым байланыш каналы болгон учурда берилет. Кайтарым байланыш мүмкүнчүлүгү жок болсо, жооп берилбейт. • Кардарлардын мурда каралган маселелерди камтыган, жаңы жүйөлөрдү же жагдайларды көрсөтүлбөгөн кайталап кайрылуулары мурда кабыл алынган чечимди түшүндүрүү менен коштолот. Кайталап кароо жаңы маалыматтар же фактылар болгон учурда гана жүргүзүлөт. • Компаниянын компетенциясына кирбеген маселелерди камтыган кайрылуулар тиешелүү органга же уюмга 	3.4. Особенности рассмотрения отдельных категорий обращений: <ul style="list-style-type: none"> • Анонимные обращения подлежат регистрации и рассматриваются в пределах изложенных в них фактов и имеющейся информации. Ответ по существу обращения предоставляется при наличии контактных данных либо иного канала обратной связи. При отсутствии возможности обратной связи ответ не предоставляется. • Повторные обращения клиентов, содержащие ранее рассмотренные вопросы без указания новых доводов или обстоятельств, сопровождаются разъяснением ранее принятого решения. Повторное рассмотрение осуществляется только при наличии новых данных или фактов. • Обращения, содержащие вопросы, рассмотрение которых не относится к компетенции Компании, сопровождаются разъяснением о порядке

- жана андан аркы кайрылуу тартиби жөнүндө түшүндүрмө менен коштолот.
- Кардарлардын жазуу түрүндөгү кайрылуулары, анда уят сөздөр же кемсинткен сөздөр, ошондой эле Компаниянын кызматкерлеринин жана (же) алардын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден соолугуна жана мүлкүнө коркунучтар камтылган болсо, катталат жана кароосуз калтырылышы мүмкүн. Мүмкүн болгон бузуулар жөнүндө маалымат болгон учурда, Компания баяндалган фактыларды текшерүүнү жүргүзөт.
- 3.5. **2-Тиркемеде** көрсөтүлгөн үлгүгө ылайык Компанияга, анын ичинде Башкы кеңсеге, Компаниянын офистерине жана өнөктөш уюмдарга келип түшкөн бардык кайрылуулар электрондук эсепке алуу журналында - CRM тутумунда катталууга тийиш. Кардарлардын кайрылууларын кабыл алган Компаниянын жана өнөктөш уюмдардын кызматкерлери даттанууну/сунуш-пикирди каттоодо кардардын даттануусун/сунушун чечүүнүн жыйынтыгы боюнча кардарга чалуу мүмкүнчүлүгүн тактоо керек. Кардар тарабынан оң жооп берилген учурда, электрондук почта аркылуу келген кайрылуулардан тышкары, кардардын байланыш телефонун суроо зарыл.
- 3.6. Кардарлардын кайрылууларын электрондук эсепке алуу журналына каттоо Байланыш-Борборунун операторлору тарабынан жүзөгө ашырылат.
- 3.6.1. Анонимдүү кайрылуулар келип түшкөн учурда, каттоо жана андан ары кароо ушул Жол-жобонун 3.3-пунктунда белгиленген тартипте жүзөгө ашырылат.
- 3.7. Компаниянын Башкы кеңсесине келип түшкөн кайрылууларды каттоо. Байланыш борборунун оператору 2.3-пунктта көрсөтүлгөн кайтарым байланыш каналдары аркылуу келип түшкөн бардык кайрылууларды жана Компаниянын почта дарегине атайын келген бардык каттарды электрондук кайрылууларды каттоо журналына кабыл алат жана каттайт.
- 3.7.1. Башкы кеңсесинде Компаниянын кардарларынын Даттануулар жана сунуштар китебине жазуу аркылуу келип түшкөн кайрылууларын, ошондой эле кардарлардын башка жазуу жүзүндөгү кайрылууларын атайын Сатууларды коштоо бөлүмүнүн кызматкери кабыл алат, ал Даттануулар жана сунуштар китебинин тиешелүү барагын жана башка жазуу жүзүндөгү кайрылууларды сканерлеп, kairyлуу@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук дарегине жөнөтөт, андан кийин кайрылуу электрондук каттоо журналында катталат.
- 3.7.2. Почта байланышы аркылуу кайрылуулар келип түшкөндө – Сатууларды коштоо бөлүмүнүн кызматкери конвертти ачат, белгиленген тартипте каттайт, катты сканерлеп, кат алынган учурдан тартып кийинки жумушчу күндөн кечиктирбестен kairyлуу@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук дарегине жөнөтөт.
- дальнейшего обращения с указанием соответствующего органа или организации.
- Письменные обращения клиентов, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, а также угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Компании и (или) членов их семей, регистрируются и могут быть оставлены без рассмотрения по существу. При наличии сведений о возможных нарушениях Компания проводит проверку изложенных фактов.
- 3.5. Все обращения, поступившие в Компанию, включая Головной офис, офисы Компании, и партнерские организации должны быть зарегистрированы в электронном журнале учета обращений - CRM системе, в соответствии с образцом, указанным в **Приложении 2**. Работники Компании и партнерских организаций, принимающие обращения клиентов, при регистрации жалобы/предложения должны уточнить возможность позвонить клиенту по итогам решения жалобы/предложения клиента. В случае положительного ответа со стороны клиента, необходимо попросить контактный телефон клиента, исключением являются обращения, поступившие посредством электронной почты.
- 3.6. Регистрация обращений клиентов в электронном журнале учета осуществляется Операторами Контакт-Центра.
- 3.6.1. В случае поступления анонимных обращений регистрация и дальнейшее рассмотрение осуществляются в порядке, установленном пунктом 3.3. настоящей Процедуры.
- 3.7. Регистрация обращений, поступивших в Головной офис Компании. Оператор Контакт-Центра принимает и регистрирует в электронном журнале учета обращений все обращения, поступившие через каналы обратной связи, указанные в пункте 2.3. настоящей Процедуры и все письма, пришедшие нарочно, на почтовый адрес Компании.
- 3.7.1. В Головном офисе обращения от клиентов Компании, поступившие путем записи в Книгу жалоб и предложений, а также иные письменные обращения клиентов, поступившие нарочно принимает работник Отдела сопровождения продаж, который сканирует соответствующую страницу Книги жалоб и предложений, и иные письменные обращения и отправляет на электронный адрес kairyлуу@bf.kg или callcenter@bf.kg для последующей регистрации обращения в электронном журнале учета обращений.
- 3.7.2. При поступлении обращений посредством почтовой связи – работник Отдела сопровождения продаж вскрывает конверт, регистрирует его в установленном порядке, сканирует письмо и отправляет на электронный адрес kairyлуу@bf.kg или callcenter@bf.kg не позднее следующего рабочего дня с момента получения письма.

- 3.7.3. Кайрылуулар office@bf.kg электрондук дарегине келип түшкөн учурда, Административдик жардамчы кайрылууну алган учурдан тартып кийинки жумушчу күнүнөн кечиктирилбестен кайрылууну kairyлуу@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук дарегине жөнөтөт.
- 3.8. Компаниянын офистерине келип түшкөн кайрылууларды каттоо. Офистин Кассир-маалымат базасынын оператору (мындан ары «КОБД») же аны алмаштырган жак kairyлуу@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук дарегине билдирүү жөнөтүү аркылуу 3.2-пунктка ылайык кайрылууну баяндоо менен офиске келип түшкөн (оозеки, кардар келген учурда жана кеңсенин телефондоруна чалуу боюнча) кайрылуулар жөнүндө маалыматты Байланыш-Борборуна берүүгө милдеттүү.
- 3.8.1. Кайрылуулар Даттануулар жана сунуштар катталган китепчеге жазуу жолу аркылуу келип түшкөн учурда – КОБД Даттануулар жана сунуштар катталган китепченин тиешелүү бетин сканерлейт жана кайрылуу жөнүндө кошумча комментарийлер менен кайрылуу келип түшкөн учурдан тартып кийинки жумушчу күндөн кечиктирбестен kairyлуу@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук даректерине жөнөтөт.
- 3.8.2. Кайрылуулар почта байланышы аркылуу келип түшкөн учурда – КОБД конвертти ачып, катка анын келип түшкөн күнүн коёт, катты сканерлейт жана катты алган учурдан тартып кийинки жумуш күнүнөн кечиктирилбестен kairyлуу@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук даректерине жөнөтөт.
- 3.8.3. Кайрылуулар боюнча маалыматты Байланыш-Борборго КОБД тарабынан өз убагында берүүсүн көзөмөлдөөнү тиешелүү офистин Каржылоо боюнча менеджери/Каржылоо боюнча менеджердин орун басары же аны алмаштыруучу жак тарабынан жүзөгө ашырат.
- 3.8.4. Толук эмес маалымат берилген учурда Байланыш-Борборунун оператору каттоону кароо жана ишке ашыруу үчүн маанилүү болгон бардык жагдайларды аныктоо үчүн кайрылуу жөнүндө маалымат берген жак менен байланышууга тийиш.
- 3.9. Компаниянын өнөктөштөрү аркылуу келип түшкөн кайрылууларды каттоо.
- 3.9.1. Кайрылуулар камсыздандыруу компаниясына, коллектордук агенттикке же Компания келишимдик мамиледе болгон башка өнөктөш уюмдарга келип түшкөндө, өнөктөш уюм кайрылуу келип түшкөн учурдан тартып кийинки жумушчу күндөн кечиктирбестен кайрылуу жөнүндө кошумча комментарийлер менен кайрылуунун текстин kairyлуу@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук даректерине жөнөтөт. Кайрылууларды кароонун андан аркы тартиби ушул Жол-жобонун 4-бөлүмүнө ылайык жүзөгө ашырылат.
- 3.9.2. Өнөктөш уюмга даректелген кайрылуулар Компаниянын кеңсесине келип түшкөн учурда, КОБД же аны алмаштыруучу жак, Башкы кеңседе Сатууларды коштоо бөлүмүнүн кызматкери кайрылуу келип түшкөн учурдан тартып кийинки жумушчу күндөн
- 3.7.3. При поступлении обращений на электронный адрес: office@bf.kg Административный ассистент пересылает обращение на электронный адрес kairyлуу@bf.kg или callcenter@bf.kg не позднее следующего рабочего дня с момента получения обращения.
- 3.8. Регистрация обращений, поступивших в офисы Компании. Кассир-оператор базы данных (далее «КОБД») офиса либо лицо, заменяющее его, обязан передать в Контакт-Центр информацию об обращениях, поступивших в офис (устно, при визите клиента и по звонку на телефоны офиса), отправив сообщение на электронный адрес kairyлуу@bf.kg или callcenter@bf.kg с описанием обращения согласно пункту 3.2.
- 3.8.1. При поступлении обращений путем записи в Книгу жалоб и предложений – КОБД сканирует соответствующую страницу Книги жалоб и предложений и отправляет на электронный адрес kairyлуу@bf.kg или callcenter@bf.kg не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения с дополнительными комментариями об обращении при их наличии.
- 3.8.2. При поступлении обращений посредством почтовой связи – КОБД вскрывает конверт, ставит на письме дату его поступления, сканирует письмо и отправляет на электронный адрес kairyлуу@bf.kg или callcenter@bf.kg не позднее следующего рабочего дня с момента получения письма.
- 3.8.3. Контроль над своевременной передачей КОБД информации по обращениям в Контакт-Центр осуществляет Менеджер по финансированию/Заместитель Менеджера по финансированию соответствующего офиса, либо лицо, заменяющее его.
- 3.8.4. В случае предоставления неполной информации, Оператор Контакт-Центра должен связаться с лицом, передающим информацию об обращении, для выяснения всех обстоятельств, имеющих значение для рассмотрения и осуществления регистрации.
- 3.9. Регистрация обращений, поступивших через партнеров Компании.
- 3.9.1. При поступлении обращений в страховую компанию, коллекторское агентство или другую партнерскую организацию, с которой у Компании есть договорные отношения, партнерская организация отправляет текст обращения на электронный адрес kairyлуу@bf.kg или callcenter@bf.kg не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения с дополнительными комментариями об обращении при их наличии. Дальнейший порядок рассмотрения обращений осуществляется согласно разделу 4 настоящей Процедуры.
- 3.9.2. При поступлении обращений, адресованных партнерской организации в офис Компании, КОБД или заменяющее его лицо, в Головном офисе – работник Отдела сопровождения продаж, отправляет обращение на электронный адрес

кечиктирилбестен кайрылуу жөнүндө, кошумча комментарийлер менен эгерде алар бар болсо, кайрылууну kairyлуу@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук даректерине жөнөтөт. Байланыш-Борбордун оператору кайрылууну кабыл алат жана каттайт, Кызматташтык жөнүндө келишимде көрсөтүлгөн байланыштар боюнча өнөктөш уюмга өткөрүп берет.

3.10. Компаниянын дарегине Улуттук банктан кардарлардын кайрылуулары office@bf.kg дарегине келип түшкөндө, Байланыш-Борборунун оператору ушул Жол-жобонун 4-бөлүмүнүн жоболорун жетекчиликке алат.

kairyлуу@bf.kg или callcenter@bf.kg не позднее следующего рабочего дня с момента поступления обращения с дополнительными комментариями об обращении при их наличии. Оператор Контакт-Центра принимает и регистрирует обращение и передает партнерской организации по указанным в Договорах о сотрудничестве контактам.

3.10. При поступлении писем из Национального банка с обращениями клиентов, адресованных Компании, на почту office@bf.kg, Оператор Контакт-Центра руководствуется положениями раздела 4 настоящей Процедуры.

4. КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАРОО ТАРТИБИ/ ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Кардардын кайрылуусун Байланыш-Борборунун кызматкери **2-Тиркемеге** ылайык кайрылууларды эсепке алуунун электрондук журналына каттайт, ошондой эле кайрылуунун/даттануунун төмөнкү түрлөрү боюнча категориясын ыйгарат:

4.1.1. Кызмат жана тейлөө сапатына карата даттануулар:

- офистердеги кезекке болгон даттануулар;
- офистин ыңгайсыз жайгашкандыгына болгон даттануулар;
- кассанын канааттандырарлык эмес ишине даттануулар;
- кардардын басмырлоого карата даттануулары (жынысы, жашы, улуту ж.б.);
- Компаниянын кызматкерлеринин оройлугу, мыйзамсыз аракеттери жана/же аракетсиздиги боюнча даттануулар;
- Компаниянын жана кызматкерлердин ишмердүүлүгүнө байланыштуу башка даттануулар.

4.1.2. Ислам каржылоо келишимдерин жана кредиттик келишимдерин шарттарынын бузулушуна даттануулар:

- кардар менен түзүлгөн келишимдин шарттарын бузуу боюнча даттануулар (кредит келишимдеринде, төлөө графигинде, кредиттик маалыматтар туура эмес эсептөөлөр же маалыматтар);
- кредит алуунун татаал процессине карата даттануулар (документтердин топтому, кредит берүүнүн узактыгы);
- ислам принциптери боюнча каржылоону жүргүзүүнүн татаал процесси, шарттары боюнча даттануулар;
- Компаниянын продуктулары жана кызмат көрсөтүүлөрү жөнүндө туура эмес маалыматтарга даттануу;
- күрөө документтерин кечиктирип берүү же берүүдөн баш тартуу боюнча даттануулар;
- Компаниянын маалыматтык системаларынын жана санарип сервистеринин ишине даттануулар.

4.1.3. Сотко чейинки даттануулар жана укук жөнүндө талаштар:

- кардардын укугу боюнча талашты камтыган (Компаниянын иш-аракеттеринин мыйзамдуулугун

4.1. Работник Контакт-Центра регистрирует обращение клиента в электронном журнале учета обращений согласно **Приложения 2**, а также присваивает категорию обращения/жалобы по следующим видам:

4.1.1. Жалобы на сервис и качество обслуживания:

- жалобы на очереди в офисах;
- жалобы на неудобное расположение офиса;
- жалобы на неудовлетворительную работу кассы;
- жалобы на дискриминацию клиента (пол, возраст, национальность и т.д.);
- жалобы на грубость, неправомерные действия и/или бездействия работников Компании;
- другие жалобы на деятельность Компании и работников.

4.1.2. Жалобы на нарушение условий кредитного договора и договоров по исламскому финансированию:

- жалобы на нарушение условий договора с клиентом (неправильные расчеты или информация в кредитном договоре, графике погашения, кредитной информации);
- жалобы на сложный процесс оформления кредита (пакет документов, длительность выдачи кредита);
- жалобы на сложный процесс предоставления, условия финансирования по исламским принципам;
- жалобы на неверную информацию о продуктах и услугах Компании;
- жалобы на задержку или отказ в выдаче залоговых документов;
- жалобы на работу информационных систем и цифровых сервисов Компании.

4.1.3. Досудебные жалобы и споры о праве:

- содержащие спор о праве Клиента (письма, оспаривающие правомерность действий Компании,

талашкан каттар, келишимдердин, чечимдердин аныктыгын талашкан каттар ж.б.);

- талаштарды жөнгө салуу боюнча сотко чейинки чаралар тартибинде Компанияга келип түшкөн кайрылуулар (дооматтар, талаштарды сотко чейинки тартипте жөнгө салуу жөнүндө сунуш-пикирлер, кардардын сот органдарына кайрылуу ниетин ырастаган каттар);
- сот документтери болуп саналган (Компанияга каршы сотко жана башка укук коргоо органдарына жазылган доо арызы жана башка арыздар, соттун чакыруу кагазы жана/же билдирүүлөрү, соттун аныктамалары жана/же чечимдери, аткаруу баракчасы, САКБнын токтому, башка каттар ж.б.).

4.1.4. Өнөктөш уюмдардын иштери боюнча даттануулар:

- мөөнөтү кечиктирилген карыздар менен иштөө үчүн Компания тарабынан тартылган коллектордук уюмдун кызматкерлеринин иш-аракеттерине карата даттанууну камтыган кайрылуулар;
- камсыздандыруу компаниясынын ишине, иш-аракеттерине болгон даттануулар.

4.1.5. Кардарлардын кайрылуулары, өтүнүктөрү жана таануулары:

- кредиттик келишим шарттарын өзгөртүү жөнүндөгү өтүнүчү (мөөнөтүн жылдыруу, узартуу, реструктуризациялоо, эсептен чыгаруу ж. б.);
- Компаниянын иши боюнча сунуш-пикирлер;
- Компанияга, анын кызматкерлерине таануу, ыраазычылык билдирүү.

4.2. Кайрылуу катталгандан кийин Байланыш-Борбордун оператору кардардын маселеси анын компетенциясына кирген Компаниянын кызматкерлерине жана/же түзүмдүк бөлүмдөрүнө (мындан ары «Жооптуу бөлүм») төмөнкү жоопкерчилик матрицасына ылайык жөнөтөт:

оспаривающие действительность договоров, решений и пр.);

- Обращения, поступившие в Компанию в порядке досудебных мер по урегулированию споров (претензии, предложения об урегулировании спора в досудебном порядке, письма, свидетельствующие о намерении клиента обратиться в судебные органы);
- являющиеся судебными документами (исковое и иное заявление, поданные в судебные и иные правоохранительные органы против Компании, повестка и/или извещения суда, определение и/или решение суда, исполнительный лист, постановление ПССИ, другие письма и пр.).

4.1.4. Жалобы по работе партнерских организаций:

- обращения, содержащие жалобу на действия работников коллекторской организации, привлеченной Компанией для работы с просроченной задолженностью;
- жалобы на работу, действия страховой компании.

4.1.5. Обращения, просьбы и признания клиентов:

- просьбы об изменении условий кредитного договора (отсрочка, пролонгация, реструктуризация, списание и пр.);
- предложения по работе Компании;
- признания, благодарность работнику Компании.

4.2. После регистрации обращения, Оператор Контакт-Центра направляет его должностным лицам и/или структурным подразделениям Компании, к компетенции которых относится вопрос клиента (далее «Ответственное Подразделение»), согласно нижеследующей матрице ответственности:

Вид обращения клиента/ Кардардын кайрылуусунун түрү	Ответственное подразделение (работник)/Жооптуу бөлүм (кызматкер)	Участвующие подразделения (работники) Катшыуучу бөлүмдөр (кызматкерлер)
Компаниянын кызматкерлеринин оройлугу, мыйзамсыз аракеттери жана/же аракетсиздиги боюнча даттануулар	Округдун директору жана/ же башка тиешелүү бөлүм	Аймактык башкаруу директору; Тиешелүү бөлүмдүн жетекчиси; Персонал менен иш алып баруу бөлүм; Коопсуздук бөлүмү
жалобы на грубость, неправомерные действия и/или бездействия работников Компании;	Директор Округа и/или другое профильное подразделение	Директор Регионального Управления; Руководитель профильного подразделения; Отдел по работе с персоналом; Отдел Безопасности/
кардардын басмырлоого карата даттануулары (жынысы, жашы, улуту ж.б.);	Округдун директору жана/же башка тиешелүү бөлүм	Аймактык башкаруу директору; Персонал менен иш алып баруу бөлүм;
жалобы на дискриминацию клиента (пол, возраст, национальность и т.д.);	Директор Округа и/или другое профильное подразделение;	Директор Регионального Управления; Отдел по работе с персоналом;

офистин ыңгайсыз жайгашкандыгына болгон даттануулар; жалобы на неудобное расположение офиса;	Округдун директору Директор Округа	Административдик/Чарбалык бөлүм; Административно-хозяйственный отдел;
кассанын канааттандырылгы эмес ишине даттануулар; жалобы на неудовлетворительную работу кассы;	Округдун директору Директор Округа	Аймактык башкаруу директору; Директор Регионального Управления;
офистердеги кезекке болгон даттануулар; жалобы на очереди в офисах;	Округдун директору жана/же башка тиешелүү бөлүм Директор Округа и/или другое профильное подразделение	Аймактык башкаруу директору; Директор Регионального Управления;
күрөө документтерин кечиктирип берүү же берүүдөн баш тартуу боюнча даттануулар; жалобы на задержку или отказ в выдаче залоговых документов;	Округдун директору Директор Округа	Аймактык башкаруу директору; Юридикалык бөлүм; Сатууларды коштоо бөлүмү; Директор Регионального Управления; Юридический отдел; Отдел Сопровождения Продаж;
кардар менен түзүлгөн келишимдин шарттарын бузуу боюнча даттануулар (туура эмес эсептөөлөр же кредиттик келишимдеги, төлөө графигиндеги, кредиттик маалыматтар); жалобы на нарушение условий договора с клиентом (неправильные расчеты или информация в кредитном договоре, графике погашения, кредитной информации);	Округдун директору жана/же башка тиешелүү бөлүм Директор Округа и/или другое профильное подразделение	Аймактык башкаруу директору; Юридикалык бөлүм; Портфельди башкаруу бөлүмү; Директор Регионального Управления; Юридический отдел; Отдел Администрирования Портфеля;
Компаниянын продуктулары жана кызмат көрсөтүүлөрү жөнүндө туура эмес маалыматтарга даттануу; жалобы на неверную информацию о продуктах и услугах Компании;	Округдун директору жана/ же башка тиешелүү бөлүм Директор Округа и/или другое профильное подразделение	Аймактык башкаруу директору; Сатууларды коштоо бөлүмү; Тиешелүү бөлүмдүн жетекчиси; Директор Регионального Управления; Отдел Сопровождения Продаж; Руководитель профильного подразделения;
ислам принциптери боюнча каржылоону жүргүзүүнүн татаал процесси, шарттары боюнча даттануулар; жалобы на процесс предоставления, условия финансирования по исламским принципам;	Округдун директору Директор Округа	Аймактык башкаруу директору; Сатууларды коштоо бөлүмү; Директор Регионального Управления; Отдел Сопровождения Продаж
кредит алуунун татаал процессине карата даттануулар (документтердин топтому, кредит берүүнүн узактыгы); жалобы на сложный процесс оформления кредита (пакет документов, длительность выдачи кредита);	Округдун директору Директор Округа	Аймактык башкармалыктын директору; Сатууларды коштоо бөлүмү; Директор Регионального Управления; Отдел Сопровождения Продаж;
Компаниянын маалыматтык системаларынын жана санарип сервистеринин ишине даттануулар; жалобы на работу информационных систем и цифровых сервисов Компании;	Маалыматтык технологиялар башкармалыгы Управление Информационных Технологий	Аймактык башкаруу директору; Маалыматтык коопсуздук бөлүмү; Директор Регионального Управления; Отдел Информационной Безопасности;

<p>сотко чейинки чара көрүү тартибинде Компанияга келип түшкөн даттануулар (талаштар, талаштарды жөнгө салуу ж.б.);</p> <p>жалобы, поступившие в Компанию в порядке досудебных мер по урегулированию споров (претензии, предложения об урегулировании спора в досудебном порядке, письма, свидетельствующие о намерении клиента обратиться в судебные органы);</p>	<p>Юридикалык бөлүм</p> <p>Юридический отдел</p>	<p>Аймактык башкаруу директору; Округдун директору; Коопсуздук бөлүмү;</p> <p>Директор Регионального Управления; Директор Округа; Отдел Безопасности;</p>
<p>кардардын укугу боюнча талашты камтыган (Компаниянын иш-аракеттеринин мыйзамдуулугун талашкан, келишимдердин, чечимдердин аныктыгын талашкан каттар ж.б.);</p> <p>обращения, содержащие спор о праве Клиента (письма, оспаривающие правомерность действий Компании, оспаривающие действительность договоров, решений и пр.);</p>	<p>Юридикалык бөлүм;</p> <p>Юридический отдел</p>	<p>Округдун директору; Сатууларды коштоо бөлүмү;</p> <p>Директор округа; Отдел Сопровождения Продаж;</p>
<p>сот документтери болуп саналган (Компанияга каршы сотко жана башка укук коргоо органдарына жазылган доо арызы жана башка арыздар, соттун чакыруу кагазы жана/же билдирүүлөрү, соттун аныктамалары жана/же чечимдери, аткаруу баракчасы, САКБнын токтому, башка каттар ж.б.);</p> <p>являющиеся судебными документами (исковое и иное заявление, поданные в судебные и иные правоохранительные органы против Компании, повестка и/или извещения суда, определение и/или решение суда, исполнительный лист, постановление ПССИ, другие письма и пр.);</p>	<p>Карызды өндүрүү бөлүмү</p> <p>Отдел по взысканию долга</p>	<p>Аймактык башкаруу директору; Сатууларды коштоо бөлүмү; Юридикалык бөлүм;</p> <p>Директор Регионального Управления; Отдел Сопровождения Продаж; Юридический отдел;</p>
<p>мөөнөтү кечиктирилген карыздар менен иштөө үчүн Компания тарабынан тартылган коллектордук уюмдун кызматкерлеринин иш-аракеттерине карата даттанууну камтыган кайрылуулар;</p> <p>жалобы на действия работников коллекторской организации, привлеченной Компанией для работы с просроченной задолженностью;</p>	<p>Карызды өндүрүү бөлүмү;</p> <p>Отдел по Взысканию Долга</p>	<p>Юридикалык бөлүм; Коопсуздук бөлүмү;</p> <p>Юридический отдел; Отдел безопасности;</p>
<p>камсыздандыруу компаниясынын ишине, иш-аракеттерине болгон даттануулар;</p> <p>жалобы на работу, действия страховой компании;</p>	<p>Округдун директору</p> <p>Директор Округа</p>	<p>Сатууларды коштоо бөлүмү; Аймактык башкаруу директору;</p> <p>Отдел Сопровождения Продаж; Директор Регионального Управления;</p>
<p>Компаниянын иши боюнча сунуш-пикирлер;</p> <p>предложения по работе Компании;</p>	<p>Тиешелүү бөлүм;</p> <p>Профильное подразделение</p>	<p>Аймактык башкаруу директору; Тиешелүү бөлүмдүн жетекчиси;</p> <p>Директор Регионального Управления; Руководитель профильного подразделения;</p>
<p>Компаниянын кызматкерлерин таануу, ыраазычылык билдирүү;</p> <p>признания, благодарность работнику Компании;</p>	<p>Персонал менен иштөө бөлүмү жана/же башка тиешелүү бөлүм;</p> <p>Отдел по работе с персоналом и/или другое профильное подразделение</p>	<p>Аймактык башкаруу директору; Округдун директору; Тиешелүү бөлүмдүн жетекчиси;</p> <p>Директор Регионального Управления; Директор Округа; Руководитель профильного подразделения;</p>
<p>кредиттик келишим шарттарын өзгөртүү жөнүндөгү өтүнүчү (мөөнөтүн жылдыруу,</p>	<p>Округдун директору жана/же башка тиешелүү бөлүм</p>	<p>Аймактык башкаруу директору</p>

узартуу, реструктуризациялоо, эсептен чыгаруу ж.б.); просьбы об изменении условий кредитного договора (отсрочка, пролонгация, реструктуризация, списание и пр.);	Директор Округа и/или другое профильное подразделение	Директор Регионального Управления.
Компаниянын жана кызматкерлердин ишмердүүлүгүнө байланыштуу башка даттануулар. другие жалобы на деятельность Компании и работников.	Тиешелүү бөлүм Профильное подразделение	Округдун директору; Аймактык башкаруу директору; Тиешелүү бөлүмдүн жетекчиси. Директор Округа; Директор Регионального Управления; Руководитель профильного подразделения.

- 4.3. Компанияга келип түшкөн кардардын даттануусу катталган күндөн тартып 10 жумушчу күндүн ичинде каралат, соттук кайрылууларды жана башка укук коргоо органдарынын суроо-талаптарын, Улуттук банктын суроо-талаптарын кошпогондо, алар боюнча аткаруу мөөнөтү ар кандай болушу мүмкүн. Эгерде кардардын даттануусун кароо үчүн кошумча текшерүү жүргүзүү же башка чараларды көрүү зарыл болсо, даттанууну кароо мөөнөтү Жооптуу бөлүмдүн/кызматкердин демилгеси боюнча 10 жумушчу күнгө узартылышы мүмкүн, Контакт-борбордун операторуна узартуунун себептери жөнүндө милдеттүү түрдө билдирүү менен. Кардардын кайрылуусун кароо мөөнөтү узартылган учурда, Контакт-борбордун оператору кардарга мөөнөттүн узартылышы жөнүндө себебин көрсөтүү менен билдирүүгө жана узартуунун себеби жөнүндө маалыматты Кайрылууларды эсепке алуунун электрондук журналына киргизүүгө тийиш.
- 4.3. Жалоба клиента, поступившая в Компанию, подлежит рассмотрению в течение 10 рабочих дней со дня ее регистрации, за исключением судебных обращений и запросов иных правоохранительных органов, запросов Национального банка, срок исполнения по которым может отличаться. В случае, если для рассмотрения жалобы клиента необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения жалобы может быть продлен на 10 рабочих дней по инициативе Ответственного подразделения/работника с обязательным уведомлением оператора Контакт-Центра о причинах продления. В случае продления срока рассмотрения обращения клиента, Оператор Контакт-Центра должен сообщить клиенту о продлении срока с указанием причины и внести информацию о причине продления в Электронный журнал учёта обращений.
- 4.4. Байланыш-Борборунун оператору Компаниянын Жооптуу бөлүмүнө кайрылууну жөнөтүү менен жооптуу кызматкерге кайрылуунун карала турган 10 күндүк мөөнөтү тууралуу эскертет.
- 4.4. Направляя обращение к Ответственному Подразделению Компании, Оператор Контакт-Центра предупреждает ответственного работника о предельном 10-дневном сроке, в течение которого обращение подлежит рассмотрению.
- 4.5. Жооптуу бөлүм/ кызматкер төмөнкүлөргө милдеттүү:
- кайрылууда, анда коюлган маселенин маңызы боюнча кароо үчүн жооптуу конкреттүү аткаруучуну аныктоого;
 - кызматтык териштирүү жүргүзүү зарылдыгы жаралган учурда даттанууларды Коопсуздук бөлүмүнө жөнөтүүгө;
 - зарыл болгон учурда кайрылууну кароо үчүн башка бөлүмдөрдөн зарыл болгон маалыматты сурап алууга;
 - зарыл учурда, кардардын даттануусун же өтүнүчүн тактоо үчүн ага байланышка чыгууга;
 - эгерде кардардын кайрылуусу Кредиттик комитеттин компетенциясына кирген маселелерге тиешелүү болсо, өтүнмөнү Кредиттик комитеттин кароосуна демилгелөө;
 - зарыл болгон учурда, кайрылууда айтылган фактылар боюнча кызматтык териштирүүлөрдү жүргүзүүнү демилгелөө;
 - Компаниянын атынан кайрылууга берилүүчү жооптун долбоорун даярдоого, аны макулдашууну жана кол коюуну уюштуруу.
- 4.5. Ответственное Подразделение/ работник обязаны:
- определить конкретного исполнителя, ответственного за рассмотрение обращения по существу поставленного в нем вопроса;
 - при необходимости проведения служебного расследования направить жалобу в Отдел безопасности;
 - при необходимости, запросить из других подразделений информацию, необходимую для рассмотрения обращения;
 - при необходимости, связаться с клиентом для уточнения его жалобы или просьбы;
 - инициировать заявку на рассмотрение Кредитного Комитета, если обращение клиента затрагивает вопросы, отнесенные к компетенции Кредитного Комитета;
 - при необходимости, инициировать служебные расследования по фактам, озвученным в обращении;

	<ul style="list-style-type: none"> • подготовить проект ответа от имени Компании на обращение, организовать его согласование и подписание.
4.6. Жоопто кайрылууну канааттандырууга (толук же жарым-жартылай) же канааттандыруудан баш тартууга карата так негиздемени, же кардардын укуктары менен милдеттерин түшүндүрүүнү камтууга тийиш. Жоопто жооптуу аткаруучу жөнүндө маалыматтар жана анын байланыш маалыматтары камтылууга тийиш. Зарыл учурда жоопко документтердин көчүрмөлөрү тиркелет.	4.6. Ответ должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного) либо отказа в удовлетворении обращения, либо <i>разъяснение</i> прав и обязанностей клиента. Ответ должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются копии документов.
4.7. Кайрылуунун жыйынтыгы боюнча Компаниянын берген жообу кардар кайрылган тилде: мамлекеттик же расмий тилинде берет.	4.7. Ответ Компании клиенту по результатам обращения дается на языке обращения: государственном или <i>официальном</i> языке Кыргызской Республики.
4.8. Кардардын кайрылуусу негиздүү жана мыйзамдуу болгон учурда, Компания бузууларды жоюу, кардардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын калыбына келтирүү же башка тиешелүү чараларды көрөт.	4.8. В случае обоснованности и правомерности обращения клиента, Компания принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов клиента или принятию иных соответствующих мер.
4.9. Эгерде кайрылууда Компаниянын мыйзамдуу компетенциясына кирбеген маселелер камтылган учурда, кайда жана кандай тартипте кайрылуу керектиги жөнүндө кардарга жазуу жүзүндө түшүндүрмө берилет.	4.9. В случае если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Компании, клиенту дается письменное разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
4.10. Жооптуу бөлүм/кызматкер кардардын кайрылуусун кароонун мөөнөтү сакталышы үчүн жоопкерчилик тартат.	4.10. Ответственное Подразделение/работник несет ответственность за соблюдение срока рассмотрения обращения клиента.
4.11. Байланыш-Борборунун оператору төмөнкүлөргө милдеттүү:	4.11. Оператор Контакт-Центра обязан:
4.1.1. Кайрылууда көрсөтүлгөн даректер боюнча кардарга жооптуу жөнөтүүнү камсыз кылуу (эгерде кайрылуу жамааттык болуп саналса, кайрылуунун өзүндө башкача көрсөтүлбөсө, жооп кайрылууда биринчи көрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт), же Даттануулар жана сунуштар катталган китепчесине даттануу боюнча кардарга жооп киргизүү үчүн кайрылуу келип түшкөн кеңсенин Каржылоо боюнча менеджерине жөнөтүү;	4.1.1. Обеспечить отправку ответа клиенту по адресам, указанным в обращении (в случае если обращение является коллективным, то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении), либо отправку ответа Менеджеру по финансированию офиса, от которого поступило обращение для внесения ответа клиенту по жалобе в Книгу жалоб и предложений;
4.1.2. Кайрылуунун жыйынтыктары боюнча көрүлгөн чаралар жөнүндө кайрылууларды электрондук эсепке алуу журналынын кайрылуу карточкасында «Компаниянын түшүндүрмөлөрү» бөлүмүн толтуруу;	4.1.2. Заполнить раздел «Разъяснения Компании» в карточке обращения в электронном журнале учета обращений о мерах, принятых по результатам обращения;
4.1.3. Кайрылууну, жоопту жана тиркемелерди өзүнчө папкага салуу, аларды 5 жылдан кем эмес сакталышын камсыз кылуу.	4.1.3. Подшить обращение, ответ и приложения к нему в отдельную папку и обеспечить их хранение не менее 5 лет.
4.1.4. Кайрылууну кароонун белгиленген мөөнөтү аяктаарына бир жумушчу күн калганда жооптуу бөлүмгө/кызматкерге кайрылуу боюнча жооп берүү зарылдыгы жөнүндө эскертүү жөнөтүү.	4.1.4. Не позднее чем за один рабочий день до истечения установленного срока рассмотрения обращения направлять ответственному Подразделению/ работнику напоминание о необходимости предоставления ответа по существу обращения.
4.12. Кардардын жазуу жүзүндөгү кайрылуусун кароонун жыйынтыгы боюнча Каржылоо боюнча менеджер же аны алмаштырган жак кардардын даттануусун/кайрылуусун териштирүүнүн жыйынтыгын	4.12. По результатам рассмотрения письменного обращения клиента, Менеджер по финансированию или заменяющее его лицо обязано зафиксировать в Книге жалоб и

<p>боюнча Даттануулар жана сунуштар катталган китепчесине төмөнкүлөрдү жазууга милдеттүү:</p> <ul style="list-style-type: none"> • кардардын кайрылуусуна /даттануусуна жооп иретинде Компаниянын түшүндүрмөсү; • кардарга жооп берилген күн; • түшүндүрмө берген кызматкердин аты-жөнү. 	<p>предложений результат расследования жалобы/обращения клиента:</p> <ul style="list-style-type: none"> • разъяснение Компании в ответ на жалобу/обращение клиента; • дата предоставления ответа клиенту; • ФИО, работника, давшего разъяснение.
<p>4.13. Эгерде кайрылуу каралбаган болсо (кайрылуунун каралбай калган себебин көрсөтүү керек).</p>	<p>4.13. Если обращение не было рассмотрено (указать причину, по которой обращение оставлено без рассмотрения).</p>
<p>4.14. Каржылоо боюнча менеджерлер же аны алмаштырган жак туура толтурулгандыгын текшерип туруу үчүн Даттануулар жана сунуштар китепчесинин сканерленген көчүрмөсүн ай сайын Байланыш-Борборунун жетекчисине жөнөтүп турууга тийиш.</p>	<p>4.14. Менеджеры по финансированию, или заменяющие их лица, на ежемесячной основе должны высылать Руководителю Контакт-Центра сканированные копии Книг жалоб и предложений для проверки правильности заполнения.</p>

5. ООЗЕКИ КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАРОО ТАРТИБИ/ ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

<p>5.1. Телефон байланышы аркылуу же жеке баарлашуу учурунда кардарлардын оозеки кайрылууларын кабыл алган Компаниянын бардык кызматкерлери кайрылууну берүү үчүн кайтарым байланыш каналдары жөнүндө кеп-кеңеш берүүгө, жазуу жүзүндө кайрылууну түзүүдө кардарларга жардам көрсөтүүгө милдеттүү.</p>	<p>5.1. Все работники Компании, принявшие устные обращения клиентов, поступившие через телефонную связь или при личной беседе, обязаны предоставлять консультацию о каналах обратной связи для подачи обращения, оказывать содействие клиентам при составлении письменного обращения.</p>
<p>5.2. Эгер кеп-кеңеш кардардын жазуу жүзүндөгү кайрылууну түзүү менен аяктаган учурда, Компаниянын кызматкери ушул Жол-жобонун 4-бөлүмүнө ылайык милдеттүү тартипте аны каттоо үчүн kairyluu@bf.kg же callcenter@bf.kg электрондук даректери аркылуу Байланыш-Борборуна маалымат берүүгө тийиш.</p>	<p>5.2. В случае завершения консультации составлением письменного обращения клиентом, работник Компании в обязательном порядке должен передать информацию в Контакт-Центр для ее регистрации на электронный адрес kairyluu@bf.kg или callcenter@bf.kg в соответствии с разделом 4 настоящей Процедуры.</p>
<p>5.3. Оозеки кайрылган учурда Компаниянын кызматкери кардардын макулдугу менен кайрылууну андан ары кароодо пайдалануу үчүн аңгемелешүүнүн аудиожазуусун жүргүзө алат. Сапаттуу кайтарым байланыш берүү максатында, келип түшкөн бардык оозеки кайрылуулар ушул Жол-жобонун 3.8-пунктуна ылайык Байланыш-Борборуна өткөрүп берилиши керек.</p>	<p>5.3. При устном обращении работник Компании с согласия клиента может произвести аудиозапись беседы для использования при дальнейшем рассмотрении обращения. В целях предоставления качественной обратной связи, все поступившие обращения в устной форме необходимо передавать в Контакт-Центр согласно пункту 3.8. настоящей Процедуры.</p>
<p>5.4. Эгерде оозеки кайрылуу кошумча текшерүүнү талап кылбаса жана бузуу фактылары жөнүндө маалыматты камтыбаса, анда кайрылууга жооп берүү дароо оозеки түрдө (телефон же жеке баарлашуу аркылуу) жүргүзүлүшү мүмкүн.</p>	<p>5.4. Если устное обращение не требует дополнительной проверки и не содержит информацию о фактах нарушения, то ответ на обращение может быть дан оперативно в устной форме (по телефону или личной беседе).</p>
<p>5.5. Аймактык башкаруу директору же башка ыйгарым укуктуу жактар, ошондой эле тиешелүү округдардын жана (же) кеңселердин жетекчилери келген адамдарды төмөнкү графикке ылайык жеке кабыл алышат:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Аймактык башкаруу директору – Компаниянын Башкы кеңсесинде ар шейшемби күнү саат 10:00дөн 11:00гө чейин; • Округ директору же тиешелүү офистин Каржылоо боюнча менеджери – күн сайын саат 10:00дөн 11:00гө чейин. 	<p>5.5. Директор Регионального управления или иные уполномоченные лица, а также руководители соответствующих округов и (или) офисов проводят личный прием посетителей согласно следующему графику:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Директор Регионального управления - каждый вторник с 10:00 до 11:00 в Головном офисе Компании; • Директор Округа или Менеджер по финансированию соответствующего офиса – ежедневно с 10:00 до 11:00.
<p>5.6. Жеке кабыл алуунун жыйынтыгы боюнча протокол же жазуу жүзүндөгү кайрылуу түзүлөт, ошондой эле кардардын макулдугу менен аудио жана видеожазуу</p>	<p>5.6. По итогам личного приема составляется протокол или письменное обращение, а также при согласии клиента, может вестись аудио и видеозапись. В</p>

жүргүзүлүшү мүмкүн. Жазуу жүзүндөгү кайрылуу түзүлгөн учурда ушул Жол-жобонун 4-бөлүмүнө ылайык кайрылууну кароонун тартиби ишке ашырылат.

случаях составления письменного обращения, порядок рассмотрения осуществляется согласно разделу 4 настоящей Процедуры.

6. КӨЗӨМӨЛДӨӨ ЖАНА ЖООПКЕРЧИЛИК/ КОНТРОЛЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- | | |
|---|--|
| <p>6.1. Кайрылуулардын өз убагында каралышын жана Байланыш-Борбордун оператору үчүн жооптордун даярдалышын көзөмөлдөө Жооптуу бөлүмдүн жетекчиси тарабынан ишке ашырылат.</p> <p>6.2. Карап чыгуунун мөөнөттөрү жүйөлүү себептерсиз бузулган же суроо-талаптарга жооп берилбеген учурда Байланыш-Борбордун жетекчиси мындай жагдайлар жөнүндө Башкы Директорго маалымдайт.</p> <p>6.3. Даттануулар жана сунуштар катталган китепчесин түзүүнүн жана жүргүзүүнүн тууралыгын, ошондой эле Компаниянын кызматкерлери ушул Жол-жобонун талаптарын сактоосун текшерүү аудитордук текшерүүлөрдү жүргүзүү учурунда Ички аудит кызматы тарабынан жүзөгө ашырылат.</p> <p>6.4. Кайрылууларды кароонун ушул Жол-жободо белгиленген тартибин бузгандыгы үчүн күнөөлүү кызматкерлерге карата Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында, корпоративдик Этика кодексинде, Кадр саясатында жана Компаниянын башка ички ченемдик актыларында каралган тартиптик жоопкерчилик чаралары колдонулушу мүмкүн.</p> <p>6.5. Кардарлардын кайрылууларын кароонун жүрүшүндө Компаниянын кызматкерлери тарабынан алынган бардык маалыматтар купуя болуп саналат жана ачыкка чыгарууга тыюу салынат, Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык мындай ачыкка чыгарууга жол берилген учурларды кошпогондо, ачыкка чыгарылбайт.</p> | <p>6.1. Контроль своевременности рассмотрения обращений и подготовки ответов для Оператора Контакт-Центра осуществляет Руководитель Ответственного Подразделения.</p> <p>6.2. В случаях нарушения сроков рассмотрения без уважительных причин или непредставления ответов на запросы, Руководитель Контакт-Центра информирует Генерального Директора о таких фактах.</p> <p>6.3. Проверка правильности составления и ведения Книги жалоб и предложений, а также соблюдение требований настоящей Процедуры работниками Компании осуществляется Службой внутреннего аудита во время проведения аудиторских проверок.</p> <p>6.4. К работникам, виновным в нарушении порядка рассмотрения обращений, установленного настоящей Процедурой, могут быть применены меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные законодательством Кыргызской Республики, Кодексом корпоративной этики, Кадровой политикой и другими внутренними нормативными актами Компании.</p> <p>6.5. Вся информация, полученная работниками Компании в ходе рассмотрения обращений клиентов, является и признается конфиденциальной и не подлежит разглашению, за исключением случаев, когда такое разглашение допускается в соответствии с законодательством Кыргызской Республики.</p> |
|---|--|

7. АНАЛИТИКА ЖАНА ОТЧЁТТУУЛУК/ АНАЛИТИКА И ОТЧЁТНОСТЬ

- | | |
|---|---|
| <p>7.1. Байланыш-Борбордун жетекчиси ай сайын бардык байланыш каналдары боюнча келип түшкөн даттануулар жана кайрылуулар жөнүндө отчетту даярдап, Компаниянын жетекчилигине берип турууга тийиш.</p> <p>7.2. Байланыш-Борбордун жетекчиси башка түзүмдүк бөлүмдөрдүн суроо-талабы боюнча кардарлардын кайрылуулары жана кароонун жыйынтыктары жөнүндө консолидацияланган статистикалык маалыматтарды бере алат.</p> <p>7.3. Байланыш-Борбордун жетекчиси керектөөчүлөрдүн жазуу жүзүндөгү даттануулары жөнүндө отчетту даярдоого жана Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмүнө жарым жылдык негизде берүүгө тийиш. Отчет Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын ченемдик актыларында белгиленген формага ылайык түзүлүүгө, Компаниянын Башкы Директорунун колу коюлууга жана отчеттук жарым жылдыктан кийинки айдын жыйырмаасына чейин берилүүгө тийиш.</p> | <p>7.1. Руководитель Контакт-Центра на ежемесячной основе должен подготовить и предоставлять руководству Компании отчет о полученных жалобах и обращениях, полученных по всем каналам связи.</p> <p>7.2. По запросу других подразделений Руководитель Контакт-Центра может предоставить консолидированные статистические данные об обращениях клиентов и результатах рассмотрения.</p> <p>7.3. Руководитель Контакт-Центра на полугодовой основе должен подготовить и предоставлять в уполномоченное структурное подразделение Национального банка Кыргызской Республики отчет о письменных жалобах потребителей. Отчет должен быть составлен в соответствии с формой, установленной нормативными актами Национального банка Кыргызской Республики, подписан Генеральным Директором Компании и представлен до двадцатого числа месяца, следующего за отчетным полугодием.</p> |
|---|---|

8. КОРУТУНДУ ЖОБОЛОР/ ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- | | |
|--|--|
| <p>8.1. Жол-жобого толуктоолор жана өзгөртүүлөр, зарылчылыкка жараша киргизилет жана Башкы Директордун Буйругу менен бекитилет.</p> <p>8.2. Эгерде ушул Жол-жобо айрым ченемдери Кыргыз Республикасынын колдонуудагы мыйзамдарына карама-каршы келсе, алар күчүн жоготот жана Кыргыз Республикасынын колдонуудагы мыйзамдарынын тиешелүү ченемдери колдонулат. Ушул Жол-жобонун айрым ченемдеринин жараксыздыгы башка ченемдердин жана бүтүндөй Жол-жобонун жараксыздыгына алып келбейт.</p> | <p>8.1. Дополнения и изменения в настоящую Процедуру вносятся по мере необходимости и утверждаются Приказом Генерального Директора.</p> <p>8.2. В случае если отдельные нормы настоящей Процедуры вступят в противоречие с действующим законодательством Кыргызской Республики, они утрачивают силу и применяются соответствующие нормы действующего законодательства Кыргызской Республики. Недействительность отдельных норм настоящей не влечет недействительности других норм и Процедуры в целом.</p> |
|--|--|

9. ТИРКЕМЕЛЕР/ ПРИЛОЖЕНИЯ

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• 1-Тиркеме_«Даттануулар жана сунуштар катталган китепчесинин» форматы;• 2-Тиркеме_Кайрылуулардын электрондук эсепке алуу журналынын» форматы;• 3-Тиркеме_Кардарлардын кайрылууларын кабыл алуу формасы. | <ul style="list-style-type: none">• Приложение 1_Формат «Книги жалоб и предложений»;• Приложение 2_Формат регистрации обращений в электронном журнале учета обращений;• Приложение 3_Форма приема обращений клиентов. |
|---|--|