

«Бакай Банк» ААКтын кардарларынын даттанууларын жана сунуштарын кабыл алуу жана карап чыгуу жөнүндөгү жободон көчүрмө

1. Жалпы жоболор

1. «Бакай Банк» ААКтын кардарларынын даттанууларын жана сунуштарын кабыл алуу жана карап чыгуу жөнүндөгү жобо (мындан ары – Жобо) Банктын ички ченемдик документи (мындан ары – ИЧД) болуп саналат жана Банктын кардарларынан келип түшүүчү даттанууларды жана арыздарды кабыл алуунун, каттоонун, эсепке алуунун, карап чыгуунун тартибин аныктайт, ошондой эле Банктын кардарлары менен алардан келип түшкөн даттануулар жана сунуштар боюнча кайтарым байланыштын кабыл алынышына, аткарылышына жана жүзөгө ашырылышына контроль жүргүзүүнүн негизги принциптерин белгилейт.
2. Ушул Жобо Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына, Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын ченемдик укуктук актыларына (мындан ары – КРУБдун ЧУА) жана Банктын ИЧДсына ылайык иштелип чыкты.
3. Банктын кардарлары менен өз ара мамилелерди өнүктүрүү, Банктын кардарларынын даттанууларын жана сунуштарын менен иштөөнү координациялоо, кардарларды тейлөө сапатын жана кардарлардын канааттануу даражасын талдоо жана баалоо, ошондой эле банктык продуктуларды сатуу сапатын жакшыртуу – ушул Жобонун максаты болуп саналат.
4. Төмөнкүлөр ушул Жобонун негизги милдети болуп саналат:
 - 4.1. кардарлардан даттануулар/сунуштар келип түшкөн учурда иштердин тартибин аныктоо;
 - 4.2. Банктын кардарлары менен кайтарым байланышты жүзөгө ашыруунун шарттарын жана тартибин аныктоо;
 - 4.3. даттануулар/сунуштар келип түшкөн учурда Банктын бөлүмчөлөрүнүн ортосундагы өз ара аракеттенүү тартибин аныктоо.
5. Ушул Жобо төлөм карт ээлеринин дооматтары боюнча талаштарды чечүүнүн жана иликтөө жүргүзүүнүн тартибин, ошондой эле «Bakai24» төлөм системасы аркылуу жүргүзүлгөн төлөм боюнча төлөөчүлөр тарабынан келип түшкөн дооматтардын пайда болуусу аркылуу келип чыккан кырдаалдарды чечүүнүн тартибин жөнгө салбайт. Ал кырдаалдар боюнча кайрылууларды карап чыгуунун тартиби Банктын тиешелүү ИЧДсы тарабынан деталдуу каралган.
6. Жобо төмөнкүлөрдү караштырбайт:
 - Банктын кардарларынын ссудалык карызды реструктуризациялоого, кайра каржылоого, ошондой эле стандарттык эмес шарттары менен кредит берүүгө байланыштуу кайрылуулары;
 - мамлекеттик органдардын кардарларды тейлөө боюнча даттануулар менен байланыштуу болбогон сурамдары;
 - банк-кардар/банк-банк/кардар-кардар ортолорундагы соттук-укуктук териштирүүлөргө тиешелүү болгон сурамдар.
7. Тейлеме сапаты башкармалыгынын даттанууларды/сунуштарды тескөө жаатындагы негизги милдеттери болуп төмөнкүлөр эсептелет:
 - 7.1. келип түшкөн даттанууларды/сунуштарды «CRM vTiger» программалык камсыздоосунда каттоо;
 - 7.2. даттанууну карап чыгуу жана чечүү процессин натыйжалуу координациялоо.
8. Банк кайрылуулардын объективдүү, ар тараптуу жана өз учурунда каралып чыгышын камсыздайт, анын жыйынтыктары боюнча ушул Жободо белгиленген тартипте кардарга билдирет.
9. Кардарлардын кайрылууларын карап чыгууда Банк төмөнкү негизги принциптерди жетекчиликке алат:
 - 9.1. кайрылууларды калыс, өз учурунда, объективдүү жана толук карап чыгуу
 - 9.2. мыйзамдуулук, чынчылдык, ак ниеттүүлүк, ачыктык, акылга сыярлык, калыстык, социалдык жоопкерчилик;
 - 9.3. кардарлардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын камсыз кылуу жана сыйлоо, аларга өнөктөш катары мамиле кылуу;

- 9.4. кардарлардын кайрылууларын паритеттик принцип (кардарлардын теңдиги) менен милдеттүү түрдө карап чыгуу жана аларды карап чыгуунун жыйынтыктарын берүү;
- 9.5. банктык сырды түзгөн маалыматтардын сакталышын жана купуялуугун камсыз кылуу.
10. Кардарлардын даттанууларын жана сунуштарын карап чыгуу акысыз жүргүзүлөт. Кардардын Банкка даттануу же сунуш менен кайрылуу мүмкүнчүлүгүнө чек коюлушу мүмкүн эмес. Даттанууну же сунушту кабыл алуудан баш тартууга жол берилбейт.
11. Кардар Банктын жетекчисинин жеке кабыл алуусун өтүнүү менен Банкка кайрыла алат. Кардарларды кабыл алуу жумуш сааттарында ишке ашырылат.

2. Даттанууларды жана сунуштарды кабыл алуунун түрлөрү жана ыкмалары

15. Даттануулар/сунуштар жазуу жүзүндө жана оозеки болушу мүмкүн:
- 15.1. төмөнкүлөр аркылуу келип түшкөн даттануулар/сунуштар жазуу жүзүндөгү даттанууларга/сунуштарга кирет:
- 15.1.1. Даттануулар жана сунуштар китеби аркылуу;
- 15.1.2. почта аркылуу (кириш корреспонденция);
- 15.1.3. электрондук почта аркылуу (dialog@bakai.kg);
- 15.1.4. Банктын расмий сайтынын башкы барагындагы “Даттануулар жана сунуштар” шилтемеси аркылуу.
- 15.2. төмөнкүлөр аркылуу келип түшкөн даттануулар/сунуштар оозеки даттанууларга/сунуштарга кирет:
- 15.2.1. Байланыш борбору аркылуу (Банктын социалдык тармактардагы расмий аккаунттарын кошо алганда, Байланыш борборунун телефондору жана башка инструменттери аркылуу);
- 15.2.2. жеке кабыл алуу учурунда.
16. Кардар оозеки кайрылуусундагы баяндалган маселе кошумча иликтөөнүн же кошумча текшерүүнүн жүргүзүлүшүн талап кылбаса, кардардын андай кайрылуусуна жооп ыкчам, оозеки формада, телефон аркылуу же жеке кабыл алуу учурунда берилиши мүмкүн.
17. Оозеки кайрылууда баяндалган маселени ыкчам түрдө кароо мүмкүн эмес болсо жана кошумча иликтөө талап кылынса (же кардар Банктан жазуу жүзүндө жооп алуу максатында даттанууну/сунушту калтырууну кааларын билдирсе) анда анын даттануусу/сунушу Байланыш борборунун кызматкери тарабынан ушул Жободо каралган тартипте таризделет же кардарга кайрылууну жазуу жүзүндө берүү, зарыл болсо керектүү документтерди тиркөө сунушталат.

3. Даттанууларды жана сунуштарды кабыл алуунун жана каттоонун тартиби

18. Жашыруун кайрылуулардан тышкары (Аты-жөнү, телефон номери, дареги жана/же кардарга жоопту жөнөтүү үчүн керектүү болгон башка байланыш маалыматтары көрсөтүлбөгөн даттануулар жана сунуштар) кардарлардан алынган бардык даттанууларга жана сунуштарга жооптор милдеттүү түрдө берилүүгө жатат.
19. Кардарлардын бардык даттанууларында/сунуштарында формасынан көз карандысыз түрдө кайрылуунун маңызы, кардардын аты-жөнү, дареги, байланыш маалыматтары көрсөтүлүшү керек. Жазуу жүзүндөгү кайрылууда кардардын жеке кол тамгасы коюлуп, кайрылуунун датасы көрсөтүлөт.
20. Кардардын кайрылуусунда жеке байланыш маалыматтар, жооп жөнөтүлүшү керек болгон почталык дареги көрсөтүлбөгөн болсо, мындай кайрылуу жашыруун кайрылуу деп табылып, кароого алынбайт.
21. Кардар электрондук почта аркылуу dialog@bakai.kg дарегине толук байланыш маалыматтарын көрсөтпөстөн кайрылуу жөнөткөн болсо Тейлеме сапаты башкармалыгы кардарга байланыш маалыматтарын берүү өтүнүчү менен электрондук кат жөнөтөт. Эгерде кардар 5 жумуш күндүн ичинде жооп бербесе, ал кайрылуу жашыруун деп таанылып, каттоого жана кароого алынбайт.

22. Кардардын кайрылуусунда уят сөздөр, кемсинткен сөздөр, Банктын кызматкерлеринин өмүрүнө, ден-соолугуна жана мүлкүнө, ошондой эле алардын үй-бүлө мүчөлөрүнө коркутуулар камтылган болсо, андай кайрылуу каралууга жатпайт.

4. Кардарлардын кайрылууларын карап чыгуунун тартиби

31. Кардардын оозеки кайрылуусуна жооп оозеки берилет (телефон аркылуу). Башкы кеңсенин/филиалдын түзүмдүк бөлүмчөсүнүн даттанууларды карап чыгуу үчүн же сунуш боюнча жооп даярдоо үчүн жооптуу жетекчиси ушул Жобо тарабынан белгиленген мөөнөттө №3 тиркемеде келтирилген формада кайрылуу боюнча түшүндүрмөнү, ошондой эле керектүү документтерди, Банктын тиешелүү кызматкерлеринин түшүнүк каттарын Тейлеме сапаты башкармалыгына берет.

32. Эгерде кардар даттанууну/сунушту жазуу жүзүндө калтырып, ошону менен бирге жооптуу алуу ыкмасын оозеки калтырган болсо, анда жооп телефон аркылуу берилет.

33. Кардардын жазуу жүзүндөгү кайрылуусуна жооп дагы жазуу жүзүндө берилет. Башкы кеңсенин/филиалдын түзүмдүк бөлүмчөсүнүн даттанууларды карап чыгуу үчүн же сунуш боюнча жооп даярдоо үчүн жооптуу жетекчиси ушул Жобо тарабынан белгиленген мөөнөттө №3 тиркемеде келтирилген формада кайрылуу боюнча түшүндүрмөнү, ошондой эле керектүү документтерди, Банктын тиешелүү кызматкерлеринин түшүнүк каттарын, Банктын тиешелүү түзүмдүк бөлүмчөлөрүнүн башчылары менен макулдашылган жооп-каттын долбоорун, даттанууну чечүү/жооп берүү боюнча сунушту Тейлеме сапаты башкармалыгына берет. Эгерде даттануу негизсиз деп табылса, жоопто баш тартуунун толук негиздемеси көрсөтүлөт.

34. Эгерде кардар өзүнүн жазуу жүзүндөгү кайрылуусунда ага жазуу жүзүндө жооп берүүнү талап кылбаса, анда Башкы кеңсенин/филиалдын түзүмдүк бөлүмчөсүнүн даттанууларды карап чыгуу үчүн же сунуш боюнча жооп даярдоо үчүн жооптуу жетекчиси кардарга даттанууну/сунушту карап чыгуунун жыйынтыгы жөнүндө телефон аркылуу билдирет, сүйлөшүүнүн жүрүшүндө кардар берилген жоопко канчалык деңгээлде канааттангандыгын аныктайт жана “Резолюцияга” (№3 тиркеме) тиешелүү жазууларды жазат.

35. Эгерде кардардан Банктын/филиалдын жетекчисинин наамына даттануудан/сунуштан баш тарткандыгы жөнүндө билдирүү келип түшсө, Даттанууларды жана сунуштарды каттоо журналына жана «CRM vTiger» программалык камсыздоосуна кайрылуу жокко чыгарылгандыгы жөнүндө тиешелүү жазуу жазылат, ал эми кайрылуу каттала элек болсо, ал каттоого алынууга жатпайт.

39. Кардарга жөнөтүлгөн жазуу жүзүндөгү жооп кайрылуунун канааттандырылышынын (толук же жарым-жартылай) же канааттандыруудан баш тартылышынын так негизделишин жана керектөөчүнүн укуктарынын жана милдеттенмелеринин түшүндүрүлүшүн камтышы керек.

5. Кардарлардын кайрылууларын карап чыгуунун жана алар боюнча жоопторду даярдоонун мөөнөттөрү

49. Даттануу же сунуш келип түшкөндүгү жөнүндө маалымат ошол эле күнү филиалдардын жооптуу кызматкерлери тарабынан Тейлеме сапаты башкармалыгына жөнөтүлүшү керек.

50. Банктын кызматкерлери тарабынан жасалган коррупциялык же мыйзамсыз аракеттерге тиешелүү болгон, кошумча иликтөөлөрдүн жана башка иш-чаралардын жүргүзүлүшүн, аларды карап чыгуу үчүн жооптуу кызматкерлер кызматтык иш сапарга чыгуу зарылдыгын талап кылган даттануулардан тышкары, башкы кеңседе жана филиалдарда кардардын кайрылуусуна жооп берүү мөөнөтү «CRM vTiger» программалык камсыздоосунда катталган күндөн баштап 10 (он) жумуш күндөн ашпоосу керек,

51. Кардардын кайрылуусун карап чыгуу үчүн кошумча текшерүү же башка чараларды кабыл алуу зарыл болсо, кайрылууну карап чыгуу мөөнөтү даттанууну карап чыгуу же сунуш боюнча жооптуу даярдоо үчүн жооптуу түзүмдүк бөлүмчөнү тескөөчү жетекчи тарабынан 10 (он) жумуш күнгө узартылышы мүмкүн жана ал жөнүндө кардарга билдирилет. Ошону менен бирге кайрылуу Банкка келип түшкөн күндөн баштап 30 (отуз) календардык күндөн кечиктирилбестен кардарга жооп берилиши керек.

53. Кардардын кайрылуусунун жыйынтыктары боюнча жооп кайрылуу кандай тилде жазылган болсо, ошондой тилде – Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тилинде берилет.

54. Эгерде Банкка бир нече кардар жазуу жүзүндө кайрылган болсо (жамааттык кайрылуу), анда жооп кайрылууда биринчи көрсөтүлгөн дарек боюнча жөнөтүлөт (эгерде кайрылуунун өзүндө андан башкасы каралбаган болсо).

55. Кардардын кайрылуусу негиздүү жана укук ченемдүү болсо, Банк бузууларды четтетүү, кардардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын калыбына келтирүү боюнча чараларды же башка тиешелүү чараларды кабыл алат.

56. Кайрылууда аларды карап чыгуу Банктын мыйзамдуу компетенциясына кирбеген маселелер камтылган болсо, кардарга кайсы жакка жана кандай тартипте кайрылуу керектиги түшүндүрүлөт.

57. Кардардын мурдагы кайрылууларына толук жооп берилип, алар боюнча керектүү иш-чаралар кабыл алынган болсо, анда кардардын жаңы жүйөлөр же кырдаалдар келитирилбеген кайталап кайрылуусу каралбашы мүмкүн.