

БЕКИТИЛДИ

**«Евразийский Сберегательный
Банк» ААКнун убактылуу
администраторунун чечими
менен**

**Чечим № _____
«_05_»_апрель_2019г.**

**«ЕВРАЗИЙСКИЙ СБЕРЕГАТЕЛЬНЫЙ БАНК» ААКНУН
«КОЛДОНУУЧУЛАРЫНЫН КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАРОО» ПРОЦЕДУРАСЫ**

1. ЖАЛПЫ ЖОБОЛОР

- 1 «Колдонуучулардын кайрылууларын кароо» процедурасы (мындан ары – Процедура) «Евразийский Сберегательный Банк» ААКнун (мындан ары – Банк) кызматтарын колдонгондордун кайрылууларын каттоо, эсепке алуу, жооп түзүү жана мыйзам бузууларды/катачылыктарды алдын алуу/жоюу тартибин аныктайт.
- 2 Бул Процедура Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын (мындан ары – КРУБ) 2015-жылдын 24-июнундагы №35/10 токтому менен бекитилген «Колдонуучуларга финансылык кызматтарды көрсөтүү жана кайрылууларды кароо боюнча минималдуу талаптар жөнүндө жобого» ылайык иштелип чыккан (КРУБдун Башкармасынын 24.08.2016-ж. №35/3 жана 08.06.2017-ж. №2017-П-17/23-7-(НПА) токтомуну редакциясында).
- 3 Процедуранын негизги максаты – колдонуучулар менен өнөктөштүк мамилелерди түзүү жана сактоо, алардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын коргоо жана бузулушун алдын алуу, Банктын ишиндеги четтөөлөрдү/катачылыктарды аныктоо жана жоюу, терс көрүнүштөрдүн кайталанышын болтурбоо, натыйжада бизнес-процесстерди оптималдаштыруу жана өркүндөтүү, Банка болгон ишенимди сактоо жана жогорулатуу.
- 4 Колдонуучулардын арыздарын кароодо Банк төмөнкү принциптерге карманат:
 - 1) мыйзамдуулук, чынчылдык, ак ниеттүүлүк, ачыктык, акылга сыярлык, адилеттүүлү, социалдык жоопкерчилик;
 - 2) колдонуучулардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын урматтоо жана камсыз кылуу, аларга болгон өнөктөштүк мамиле;
 - 3) арыздарды милдеттүү түрдө кароо жана жыйынтыктарын берүү;
 - 4) арыздарды өз убагында, объективдүү жана толук кароо;
 - 5) арыздарды кароодо бардык колдонуучулардын тең укуктуулугу;
 - 6) банктык сырды түзгөн маалыматтарды сактоо жана ачыкка чыгарбоо.
5. Кайрылууларды кароо процессине коюлган негизги талаптар:
 - 1) Жеткиликтүүлүк – кайрылууну берүү тартиби, жери жана ыкмасы тууралуу маалымат колдонуучулар үчүн жеткиликтүү жана акысыз болушу керек. Банк колдонуучуларды кайрылуу мүмкүнчүлүгүнөн ажыратууга же чектөөгө укуксуз. Кайрылууларды кабыл алуудан баш тартууга жол берилбейт.
 - 2) Өз убагында жооп берүү – кайрылуу менен иштөө процесси Банктын кызматкерлеринин колдонуучу менен сылык мамилесин камсыз кылышы керек жана колдонуучуга кайрылууну кароо мөөнөтү тууралуу милдеттүү түрдө маалымат берилиши зарыл.
 - 3) Объективдүүлүк жана толуктуулук – ар бир кайрылуу бардык этаптарда тең укуктуу, объективдүү жана бейкалыстык жок формада каралат, кайрылуунун жыйынтыгын милдеттүү түрдө берүү талап кылынат.
 - 4) Купуялуулук – банктык сырды түзгөн маалыматтарды сактоо жана ачыкка чыгарбоо, ошондой эле кайрылуу берген колдонуучудун персоналдык маалыматтарын уруксатсыз кирүүдөн коргоо.
 - 5) Колдонуучуга багытталуу – Банк өз ишинде колдонуучуга багытталат, пикир алмашууга ачык жана кайрылууларды жөнгө салуу үчүн зарыл чараларды көрүүгө милдеттенет.

б) Жоопкерчиликтүүлүк – Банк кызматкерлеринин кайрылуулар боюнча иш-аракеттери жана кабыл алынган чечимдери үчүн жоопкерчиликти белгилеп, отчеттуулукту камсыз кылат.

6. Бул Процедура төмөнкү кызматкерлердин аракеттерин сүрөттөйт:

- Банктын маалымат кызматы кызматкерлерин;
- Жалпы бөлүмдүн кызматкерлерин;
- Банк продуктыларын/кызматтарын тейлөө жана сунуштоо боюнча Банктын иш багыттарын көзөмөлдөгөн жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого катышкан Банктын бөлүмдөрүнүн кызматкерлерин;
- Филиалдардын жана аманат кассаларынын Банк продуктыларын/кызматтарын сатууну жүзөгө ашырган жана Банктын колдонуучуларын тейлеген кызматкерлерин.

7. Кайрылууларды объективдүү, ар тараптуу жана өз убагында кароо жоопкерчилиги төмөнкүлөргө жүктөлөт:

- Филиалда – Филиал директоруна. Директор убактылуу жок учурда анын орун басарына.
 - Филиалга караштуу аманат кассада – ошол филиалдын директоруна. Директор жок учурда анын ордун баскан адамга. Кассаларга түшкөн кайрылуулар тиешелүү филиалдын директоруна өткөрүлөт.
 - Башкы кеңсеге караштуу аманат кассада – Операциялык башкармалыктын начальнигине. Ал убактылуу жок учурда анын ордун баскан адамга. Кассаларга түшкөн кайрылуулар Операциялык башкармалыктын начальнигине өткөрүлөт.
 - Башкы кеңседе – тиешелүү бизнес-процесс/продукт үчүн жооптуу түзүмдүк бөлүмдүн жетекчисине. Ал убактылуу жок учурда анын ордун баскан адамга.
- Кредиттик башкармалыкта – Кредиттик башкармалыктын начальнигине. Кредиттик процесстер боюнча кайрылуулар Кредиттик башкармалыктын начальнигине өткөрүлөт.
- Операциялык башкармалыкта. Колдонуучулардын эсептешүү-кассалык тейлөө маселелери боюнча келип түшкөн кайрылуулар Операциялык башкаруу бөлүмүнүн начальнигине жөнөтүлөт.

8. Процедуранын электрондук версиясы Банктын расмий сайтына жайгаштырылууга тийиш, ага шилтеме Банктын расмий сайтынын башкы бетинде көрсөтүлөт. Банктын колдонуучулардын кайрылууларын кароо процедурасынын бар экендиги, кайрылууларды берүү жолдору (каналдары), ошондой эле Сунуштар жана пикирлер китеби тууралуу маалымат ар бир банк кеңсесинде (Филиал, аманат кассасы) колдонуучулар оңой көрө ала турган жерге жайгаштырылат. Колдонуучу биринчи талап кылганда Банк ага даттанууларды кароо процедурасын таанышуу үчүн берет.

2. ТЕРМИНДЕР ЖАНА КЫСКАРТМАЛАР

1. **Колдонуучулардын кайрылууларын каттоо журналы** – Банктын серверинде колдонуучулардын жазуу түрүндөгү кайрылууларын каттоо үчүн электрондук документ. Журналды Жалпы бөлүмдүн жооптуу кызматкери электрондук түрдө жүргүзөт жана зарыл болгон учурда кагазга чыгарылышы мүмкүн. Журнал кеминде 5 (беш) жыл сакталат. Анда колдонуучудын фамилиясы, аты, атасынын аты, почта дареги (жашаган жери), байланыш маалыматтары, кайрылуунун

алынган күнү, мазмунунун кыскача сүрөттөлүшү, кабыл алынган чечим тууралуу маалымат жана ушул Процедурага ылайык башка маалыматтар көрсөтүлөт.

2. **Пикир жана сунуштар китеби** – ар бир банк кеңсесинде колдонуучу оңой көрө ала турган жерге коюлган тигилген жана номерленген журнал. Ал Банктын жетекчисинин колу жана Банктын мөөрү менен бекитилиши керек. Башкы кеңсенин/Филиалдын/аманат кассасынын жооптуу кызматкерлери күн сайын кечинде китептен маалыматты алып (эгер даттануулар болсо), аны эртеси күнү каттап, ушул Процедурада белгиленген тартипте жетекчиликке өткөрүп беришет.
3. **Жамааттык кайрылуу** – эки же андан көп колдонуучу тарабынан берилген кайрылуу.
4. **Түзөтүүчү аракеттер** – кайрылууга алып келген бар болгон туура келбестиктин же башка жагымсыз кырдаалдын себебин жоюу үчүн көрүлгөн чаралар.
5. **КРУБ** – Кыргыз Республикасынын Улуттук банкы.
6. **Кайрылуу** – колдонуучудын оозеки же жазуу түрүндөгү даттануусу жана арызы (талашы), анда анын укуктарынын бузулушу жана/же калыбына келтирилиши, нормативдик укуктук актылардын талаптарынын бузулушу, ошондой эле каржылык кызматтар боюнча билдирүүлөр, анын ичинде келишимдин шарттарынын өзгөрүшү тууралуу маалымат камтылат.
7. **Даттануу** – Банктын же анын кызматкерлеринин аракетине каршы терс пикир, же кызматтарга жана/же Банктын ишине нааразычылыкты билдирүү. Ошондой эле кайрылууларды башкаруу процессине байланыштуу жооп же чечим күтүлгөн жагдайларда берилет.
8. **Кайрылууну кароо үчүн жооптуу** – кайрылуу келип чыккан тиешелүү бөлүмдүн жетекчиси. Анын милдети – өз компетенциясынын чегинде даттанууну кароо жана тиешелүү бизнес-процесс/продуктун натыйжалуу иштешин камсыз кылуу. Кайрылууну кароо ошол кызматкерге берилбейт, эгер анын аракеттери (аракетсиздиги) даттанууга себеп болсо.
9. **Кайрылуулар менен иштөө боюнча жооптуу** – Филиалдын директору тарабынан дайындалган банк кеңсесинин (анын ичинде аманат кассасынын) кызматкери. Башкы кеңседе бул милдетти Жалпы бөлүмдүн жооптуу кызматкери аткарат.
10. **Колдонуучу** – ар кандай жеке адам (анын ичинде жеке ишкер), каржылык жана банктык кызматтарды колдонгон, колдонуп жаткан же колдонууга ниеттенген.
11. **Каржылык кызматтар** – Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык Банк тарабынан жүргүзүлгөн жана көрсөтүлгөн операциялар жана кызматтар.

3. КАЙРЫЛУУЛАРДЫН ТҮРЛӨРҮ ЖАНА АЛАРДЫ КАРОО МӨӨНӨТТӨРҮ

1. Кайрылуулар жазуу жүзүндө жана оозеки болушу мүмкүн.

1.1. Оозеки кайрылуулар төмөнкүлөр аркылуу кабыл алынат:

- телефон аркылуу;
- жеке кабыл алуу учурунда.

1.2. Жазуу түрүндөгү кайрылуулар төмөнкү жолдор менен кабыл алынат:

- кагаз түрүндө (анын ичинде колдонуучуды кызматкер жеке кабыл алганда) же почта аркылуу;
- Банктын электрондук почтасы аркылуу: office@esb.kg;
- Пикир жана сунуштар китебине жазуу аркылуу.

2. Жазуу түрүндөгү кайрылуулар:

2.1. Кайсы жол менен берилгенине карабастан, жазуу түрүндөгү кайрылууда сөзсүз түрдө колдонуучудын фамилиясы, аты, атасынын аты, почта дареги, байланыш маалыматтары жана кайрылуунун мазмуну көрсөтүлүшү керек.

2.2. Эгерде почта дареги же электрондук почта көрсөтүлбөсө, бирок телефон номери, фамилиясы жана аты көрсөтүлгөн болсо, жооптуу кызматкер колдонуучу менен байланышып, почта дарегин калтырууну сунуштоого милдеттүү. Болбосо кайрылуу Банк тарабынан кароосуз калтырылышы мүмкүн.

2.3. Жазуу түрүндөгү кайрылууда (оозеки кайрылуудан башка) колдонуучудын жеке колу жана кайрылуу датасы көрсөтүлөт.

2.4. Жазуу түрүндөгү кайрылуулар алгач Башкармалыктын Төрагасына же Филиалдын директоруна жөнөтүлөт.

2.5. Бардык жазуу түрүндөгү кайрылуулар Жалпы бөлүмдүн жооптуу кызматкерине каттоо жана кароо үчүн өткөрүлүп берилет.

2.6. Бардык жазуу түрүндөгү кайрылуулар сөзсүз түрдө Колдонуучулардын кайрылууларын каттоо журналына киргизилет. Анда колдонуучудын ФИОсу, почта дареги, байланыш маалыматтары, даттануунун алынган күнү, мазмунунун кыскача сүрөттөлүшү жана кабыл алынган чечим тууралуу маалымат көрсөтүлөт.

2.7. Журналды жана Пикир жана сунуштар китебин жүргүзүү жана сактоо үчүн жоопкерчилик Башкы кеңседе Жалпы бөлүмдүн кызматкерине жүктөлөт.

2.8. Филиалда Пикир жана сунуштар китебин жүргүзүү жана сактоо үчүн жоопкерчилик Филиалдын директоруна, ал эми аманат кассасында – кассанын жетекчисине жүктөлөт.

2.9. Эгерде кайрылууда колдонуучудын жеке жана байланыш маалыматтары, ошондой эле жооп жөнөтүлө турган почта дареги көрсөтүлбөсө, мындай кайрылуу кароого алынбайт (анонимдүү кайрылуу).

3. Кароосуз калтырылышы мүмкүн болгон кайрылуулар:

3.1. Мурун берилген кайрылууга толук жооп берилген жана бардык зарыл чаралар көрүлгөнүнө карабастан, жаңы далилдерди же жагдайларды келтирилбей туруп кайталанган кайрылуулар. Бул учурда колдонуучуга мурда берилген жооп тууралуу билдирүү жөнөтүлөт, ал эми оозеки кайрылууда телефон аркылуу же жеке жолугушууда түшүндүрмө берилет.

3.2. Цензурага жаткпаган же кемсинтүүчү сөздөрдү камтыган, кызматкердин же анын жана үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден соолугуна жана мүлкүнө коркунуч келтирген кайрылуулар.

4. Оозеки кайрылуулар:

4.1. Колдонуучу оозеки кайрылуу жасай ала турган Банктын маалымат кызматынын телефон номери Банктын расмий сайтында жайгаштырылышы керек.

4.2. Эгерде оозеки кайрылууда берилген суроо кошумча изилдөөнү же текшерүүнү талап кылбаса, жооп дароо телефон аркылуу же жеке кабыл алуу учурунда берилет.

4.3. Эгерде кайрылууда Банктын компетенциясына кирбеген суроолор болсо, колдонуучуга кайда жана кандай тартипте кайрылуу керектиги боюнча түшүндүрмө берилет.

4.4. Эгерде оозеки кайрылуу дароо кароого мүмкүн болбой, кошумча изилдөөнү талап кылса, аны кабыл алган кызматкер колдонуучуга кайрылууну жазуу жүзүндө берүү сунушун берүүгө милдеттүү. Колдонуучу аны кагаз түрүндө Банктын жетекчилигине, почта аркылуу же электрондук почта аркылуу жөнөтө алат. Зарыл болсо, тастыктоочу документтерди кошууга болот. Жооптуу кызматкер колдонуучуга жазуу түрүндөгү кайрылууну түзүүгө жардам берүүгө милдеттүү.

5. Жеке кабыл алууда кайрылуулар

5.1. Банктын Башкармалыгынын Төрагасы жана Филиалдын директору колдонуучуларды жеке кабыл алууну Банктын расмий сайтында жана маалымат такталарында жайгаштырылган бекитилген графикке ылайык жүргүзүшөт.

5.2. График Жалпы бөлүмдүн жооптуу кызматкери тарабынан түзүлүп, Башкармалыктын Төрагасы тарабынан, филиалдарда болсо Филиалдын директору тарабынан бекитилет.

5.3. Колдонуучуларды жеке кабыл алуу филиалдарда кайрылууларды кароо үчүн жооптуу кызматкерлер тарабынан, ал эми Башкы кеңседе колдонуучуларга жеткиликтүү аймакта туруктуу негизде жүргүзүлөт.

5.4. Жеке кабыл алууда колдонуучу жеке инсандыгын тастыктаган документти көрсөтүүгө милдеттүү.

5.5. Жеке кабыл алуу учурунда жолугушуунун протоколу түзүлүп, колдонуучу тарабынан кол коюлат, же болбосо колдонуучуга милдеттүү түрдө кабарлоо менен жолугушуунун аудио же видео жазуусу жүргүзүлөт.

6. Кайрылууларды кароо мөөнөттөрү

6.1. Банктын колдонуучуларынан түшкөн даттануулар катталган күндөн тартып он иш күнүнүн ичинде каралып, жазуу жүзүндө жооп берилет. Эгер даттанууну кароо үчүн кошумча текшерүү же башка чаралар талап кылынса, кароонун мөөнөтү Башкармалыктын Төрагасы тарабынан, филиалда болсо Филиалдын директору тарабынан кошумча 10 иш күнүнө узартылышы мүмкүн. Бул тууралуу колдонуучуга кабарланат.

6.2. Даттанууга жооп Банктын Башкармалыгынын Төрагасы, тиешелүү Мүчөсү же Филиалдын директору тарабынан кол коюлуп, даттанууну канааттандыруу же четке кагуу боюнча Банктын так жана негизделген позициясын камтышы керек. Жоопто жооптуу аткаруучу жана анын байланыш маалыматтары көрсөтүлөт. Зарыл болсо, жоопко тастыкталган документтердин көчүрмөлөрү тиркелет.

6.3. Даттанууну кароо жыйынтыгы боюнча жооп кайрылуу кайсы тилде берилсе, ошол тилде берилет. Эгер жоопту кайрылуу кайсы тилде берүү ошол тилде берүү мүмкүн болбосо, Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тили колдонулат.