КАРДАРЛАРДЫН КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАРОО ТАРТИБИ
«ДЕМИР КЫРГЫЗ ИНТЕРНЭШНЛ БАНК» ЖАК

1. ЖАЛПЫ ЖОБО

1.1. «Демир Кыргыз Интернешнл Банк» ЖАКтын кардарлардын кайрылууларын кароо тартиби (мындан ары – Тартип) Банктын Кардарларынан түшкөн кайрылууларды кабыл алуу, каттоо, эсепке алуу жана кароо тартибин аныктайт, ошондой эле аларды кароону көзөмөлдөөнүн негизги принциптерин белгилейт.

1.2. Ушул Тартип Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына, Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын нормативдик укуктук актыларына жана Банктын ички документтерине ылайык иштелип чыккан.

1.3. Ушул Тартиптин максаты — Кардарлардын кайрылууларын кароонун бирдиктүү эрежелерин жана талаптарын түзүү, Банктын Кардарлары менен өз ара мамилелерди өнүктүрүү, Кардарлардын арыздары/сунуштары менен иштөөнү координациялоо, тейлөөнүн сапатын баалоо жана кардарлардын канааттануусунун деңгээлин талдоо, ошондой эле банк кызматтары менен өнүмдөрдүн сапатын жакшыртуу болуп саналат.

1.4. Банктын Кардарларынын кайрылуулары менен иштөөнүн негизги принциптери:

a) мыйзамдуулук, адилеттүүлүк, чынчылдык, ак ниеттүүлүк, ачык-айкындык, акылга сыярлуулук, адилет мамиле жана социалдык жоопкерчилик;
b) адамдын жана жарандын/кардардын укуктарын жана эркиндиктерин урматтоо жана коргоо;
c) кайрылууларды кароонун милдеттүүлүгү жана алардын жыйынтыктары боюнча маалымат берүү;
d) кайрылууларды өз учурунда, объективдүү жана толук кароо;
e) кайрылууларды кароодо жарандардын/кардарлардын тең укуктуулугу;
f) кызматтык милдеттерди аткаруу үчүн жеке жоопкерчилик;
g) банктык сырды түзгөн маалыматтарды сактоо жана жашыруундугун камсыз кылуу.

1.5. Ушул Тартиптин негизги милдеттери төмөнкүлөр болуп саналат:

a) кардарлар менен байланышты камсыз кылуунун шарттарын жана тартибин аныктоо;
b) кардарлардан түшкөн кайрылууларды кароодо Банктын түзүмдүк бөлүмдөрүнүн өз ара аракеттенүү тартибин аныктоо;
c) банк тарабынан көрсөтүлүүчү кызматтардын сапатын жакшыртуу;
d) Кардарлардын кайрылуусуна негиз болгон бузууларды жана алардын кесепеттерин жоюу, ошондой эле алардын кайталанышын алдын алуу максатында процесстерди оптималдаштыруу.

1.6. Ар бир кайрылуу милдеттүү түрдө карообго алынууга тийиш. Кайрылууну кароодон баш тартууга же аны артка кайтарууга жол берилбейт. Кыргыз Республикасынын Улуттук банкы аркылуу түшкөн Кардарлардын даттануулары НБКР тарабынан белгиленген мөөнөттөрдүн ичинде каралат.

1.7. Банктын жетекчилиги жана филиалдардын жетекчилери (ОСП) бекитилген графикке ылайык Кардарларды жеке кабыл алууга милдеттүү. График Банктын расмий веб-сайтында жана маалымат такталарында жайгаштырылат. Жеке кабыл алуу учурунда жетекчинин ассистенти же филиалдын жооптуу кызматкери (ОСФБ) жолугушуунун протоколун жүргүзөт. Клиент жеке кабыл алууда өзүнүн инсандыгын тастыктоочу документти көрсөтүүгө тийиш. Бул учурда жетекчинин ассистенти же филиалдын жооптуу кызматкери (ОСФБ) төмөнкүлөрдү аткарат:

- кардардын Банктын жетекчилиги же филиалдын жетекчиси (же аны алмаштыруучу кызмат адамы) менен жолугушуусун уюштуруу;
- жолугушуу учурунда Кардарга протокол жүргүзүлөрүн же жолугушуу аудио же видео жазууга алынарын алдын ала эскертүү.

1.8. Ушул Тартиптин болушу, кайрылууларды кабыл алуу жолдору (каналдары), ошондой эле КОП (кардарларды обслуждоонун принциптери) тууралуу маалыматтар Кардарлар үчүн жеткиликтүү жана көрүнүктүү жерде (маалымат такталарында ж.б.) жайгаштырылат. Бул Тартиптин электрондук версиясы (Банк Кардарларына тиешелүү бөлүгү гана) Банктын расмий интернет-сайтында жайгаштырылган, ал сайттын башкы бетинде көрсөтүлгөн шилтеме аркылуу жеткиликтүү.

1.9. Ушул Тартипте колдонулган негизги түшүнүктөр жана кыскартуулар:

БИНД (ВНД Банка)	Демир Кыргыз Интернешнл Банк» ЖАКтын ички нормативдик документтери.
ПСК (КОП)	Кардарлардын кайрылууларын жана/же сунуштарын белгиленген тартипте каттоо жана кийинки кароо үчүн арналган атайын журнал (китеп).
Байланыш борбору (Контакт-центр)	Банктын түзүмдүк бөлүмү болуп, Кардарлардан белгиленген байланыш каналдары (телефон чалуулар, электрондук почта, WhatsApp тиркемеси, социалдык тармактар, Банктын расмий веб-сайты ж.б.) аркылуу түшкөн кайрылууларды кабыл алуу, иштеп чыгуу жана анализдөө иштерин жүргүзөт. Байланыш борбору ошондой эле Кардарларга жооп берүү жана кайра байланышууну камсыз кылуу функциясын аткарат.
Кардар	финансылык кызматтарды пайдаланган, учурда пайдаланып жаткан же пайдаланууга ниеттенген ар кандай жеке же юридикалык жак (анын ичинде жеке ишкер).
НУА КР УБ	Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын нормативдик укуктук актылары
ӨТБ (ОСП)	Банктын өз алдынча түзүмдүк бөлүмү – филиал, аманат кассасы, көчмө касса, кардарларды тейлөө пункту, акча алмаштыруу пункту же мобилдик офис.
ЧМБ КБС (ССО ОРМ)	Чекене маркетинг бөлүмүнүн коомчулук менен байланышуу сектору
ФЖК (ОСФБ)	Филиалдын жооптуу кызматкери – филиалдын жетекчиси тарабынан белгиленген тартипте дайындалган кызматкер; же Байланыш борборунун кирүүчү чалуулар секторунун башчысы же анын орун басары болуп, Кардарлардын кайрылууларын кабыл алуу жана аларды кароону уюштурууга жооптуу адам.
ККСБ (ОКС)	Кызмат көрсөтүүнүн сапаты бөлүмү – банктын тейлөө сапатын көзөмөлдөө, анализдөө жана жакшыртуу үчүн жооптуу түзүмдүк бөлүк.
КИБ (ОРМ)	Кардарлар менен иштөө бөлүмү
Банктын жетекчилиги	Банктын Башкармалыгынын мүчөлөрү
ЭДЖС (СЭД)	«DemirFlow» электрондук документ жүгүртүү системасы
КБС (ССО)	Кардарлар менен иштөө бөлүмүнүн коомчулук менен байланышуу сектору.
CustomerCare	customercare@demirbank.kg, электрондук дареги - кардарлардын кайрылууларын кабыл алуу үчүн арналган.
Clientsappeals	clientsappeals@demirbank.kg, электрондук дареги - Кыргыз Республикасынын Улуттук банкы аркылуу келген кардарлардын кайрылууларын кабыл алуу үчүн арналган.

2. КАЙРЫЛУУЛАРДЫН ТҮРЛӨРҮ

2.1. Кардарлардын кайрылууларын кароодо дифференцияланган ыкманы камсыз кылуу максатында, Банктын кардарларынан түшкөн кайрылуулар төмөнкү түрлөргө бөлүнөт:

a) Сунуш – Банктын ишмердүүлүгүн жакшыртуу боюнча Кардардын сунушу же сунуштама мүнөзүндөгү пикири.

b) Доомат (арыз-даттануу) – укуктардын бузулушу жана/же калыбына келтирилиши тууралуу билдирүү, НУА КР УБ талаптарынын аткарылбашы же Кардардын Банктын кызмат көрсөтүүлөрүнө канааттанбагандыгы тууралуу кайрылуу.

c) Ыраазычылык – Банктын кызматкерлери же ӨТБ (обочолонгон түзүмдүк бөлүм) дарегине карата айтылган оң пикир же ыраазычылык билдирүүсү.

d) Башка кайрылуулар – Банктын кызмат көрсөтүүлөрүнө байланыштуу, бирок доомат же канааттанбагандыктын белгилерин камтыбаган кайрылуулар. Мындай кайрылуулар бул Тартиптин

чегинде каралбайт жана тиешелүү ӨТБ тарабынан Банктын ички эрежелери жана тартибине ылайык кадимки банктык иштин алкагында каралат.

2. КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАБЫЛ АЛУУ ЫКМАЛАРЫ

2.1. Кардар Банка жазуу түрүндөгү кайрылуусун төмөнкү жолдор менен бере алат:

a) катты/арызды Банка жеке өзү тапшыруу аркылуу;
b) Пикирлер жана сунуштар китебине (ПСК) жазуу аркылуу;
c) Банка почта же курьердик байланыш аркылуу жөнөтүү аркылуу;
d) электрондук почта аркылуу «CustomerCare» дарегине жөнөтүү аркылуу;
e) Банктын расмий веб-сайтынын башкы бетиндеги «Пикир калтыруу» шилтемеси аркылуу.

2.2. Байланыш борборуна түшкөн кайрылуулар *«Демир Кыргыз Интернешнл Банк» ЖАКтын Байланыш борборуна кайрылганда кардарларды тейлөө тартибине* ылайык каралат.

2.3. Эгер кайрылуулар Банктын социалдык тармактарындагы расмий баракчалары аркылуу (Instagram, Facebook, Twitter ж.б.) түшсө, анда Кардарлар менен иштөө бөлүмүнүн коомчулук менен байланышуу сектору (КБС) Байланыш борбору менен биргеликте Кардардын инсандыгын аныктоо, кайрылууну каттоо жана иштеп чыгуу боюнча иш-чараларды жүргүзөт жана кайрылууда көрсөтүлгөн маселени чечүү үчүн бардык зарыл чараларды көрөт. Кардардын инсандыгы аныкталган учурда, КБС Кардардын кайрылуусун «Service Quality Complaints» электрондук дарегине жөнөтөт — бул комментарий же кайрылуу ушул Тартипке (БИНД) ылайык катталат жана каралат. Эгерде Кардардын инсандыгын аныктоо же маселени ыкчам чечүү мүмкүн болбосо, анда КБС Кардарды Байланыш борборуна кайрылып, жазуу түрүндөгү кайрылуу даярдоого жана аны «Service Quality Complaints» электрондук дарегине жөнөтүүгө чакырат. Мындай кайрылуу андан ары ушул Тартипке (БИНД) ылайык катталып жана каралат.

2.4. Эгер Банктын социалдык тармактары аркылуу түшкөн кайрылуу жеке мүнөзгө ээ болбосо, бирок жалпы түрдө Банк продуктуларына же процесстерине нааразычылык же аларды жакшыртуу боюнча сунуштарды камтыса, анда КБС Кардарлар менен иштөө бөлүмү жана Кызмат көрсөтүүнүн сапаты бөлүмү (ККСБ) менен биргеликте кайрылууну тиешелүү бизнес-процесстин же продуктунун ээсине жөнөтөт. Тийиштүү түзүмдүк бөлүк кайрылууну негиздүүлүк жагынан талдап чыгып, зарыл болгон учурда аны жакшыртуу боюнча сунуштарды Банктын жетекчилигине киргизет.

3. КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАБЫЛ АЛУУ ЖАНА КАТТОО ТАРТИБИ

3.1. Кардардын жазуу жүзүндөгү кайрылуусунда милдеттүү түрдө төмөнкү маалыматтар көрсөтүлүшү керек:

- кардардын фамилиясы, аты жана атасынын аты;
- кардардын жашаган дареги;
- кайрылуунун маңызы (Кардардын дооматынын, арызынын, суроосунун же сунушунун мазмуну так көрсөтүлүшү керек);
- кардардын байланыш маалыматтары (почта дареги / электрондук почта дареги / телефон номери);
- кайрылуунун датасы;
- кардардын жеке колу (эгерде кайрылуу Банктын электрондук почтасына жөнөтүлгөн болсо жана жиберүүчүнүн электрондук дареги Банктын системаларында чагылдырылган болсо — анда кол талап кылынбайт);
- юридикалык жактар жана жеке ишкерлер кайрылууда өз колун коюп, (эгер бар болсо) мөөрүн басышы керек. Колдоочу адам Банктын үлгү карточкасында көрсөтүлгөн негизги кол ээси болушу зарыл.

3.2. Банкка жөнөтүлүп жаткан кайрылуунун мыйзамдуулугун тастыктоо үчүн Кардар кайрылуу менен кошо өзүнүн талабын ырастаган документтерди (же алардын көчүрмөлөрүн) тапшыра алат.

3.3. Эгер Кардардын кайрылуусуна анын мазмунун толук жана ар тараптуу кароого зарыл болгон документтер тиркелбесе, анда мындай документтерди белгиленген мөөнөттү көрсөтүү менен Кардардан кошумча сурап алууга болот. Эгер белгиленген мөөнөттө талап кылынган документтер сунушталбаса, анда кайрылуу бар болгон документтердин негизинде, ушул Тартиптин 6.2-пунктунда көрсөтүлгөн мөөнөттөрдө каралат. Бул мөөнөт кошумча документтерди берүү үчүн белгиленген мөөнөт аяктаган күндөн тартып эсептелет.

3.2. Кардарлардан жазуу түрүндө келип түшкөн арыз түрүндөгү кайрылуулар «Демир Кыргыз Интернэшнл Банк» ЖАКтагы иш кагаздарын жүргүзүү жана документ жүгүртүү боюнча жобого ылайык катталат.

3.3. Кардар Банктын жетекчилигинин атына кызматкерлердин ишине, ӨТБнын (ОСП) же Байланыш борборунун ишмердүүлүгүнө байланышкан сунуштарын, инновацияларын, ыраазычылыктарын же даттанууларын Пикирлер жана сунуштар китебине (ПСК) жазып калтыра алат.

3.4. ПСК ар бир ӨТБда Кардар үчүн жеткиликтүү жана көрүнүктүү жерде жайгашууга тийиш.

3.5. ПСКнын ар бир барагы номерленип, тигилип, ККСБнын (ОКС) куратору тарабынан кол коюлуп жана мөөр менен бекитилиши керек. Китеп кеминде беш жыл сакталууга тийиш.

3.6. ӨТБнын жетекчиси ПСКнын болушуна жана сакталуусуна, ошондой эле ӨТБга келип түшкөн Кардарлардын кайрылууларын карoo боюнча тиешелүү иш-чаралардын жүргүзүлүшүнө жана алар боюнча өз убагында чара көрүлүшүнө жоопту болуп саналат. Мындан тышкары, ӨТБнын жетекчиси ПСКга түшкөн кайрылуулар боюнча Кардарларга жоопторду өз убагында уюштурууну камсыз кылууга милдеттүү.

3.7. Банк Кардарларынан алынган бардык кайрылуулар милдеттүү түрдө катталууга жана кароого тийиш, төмөнкү учурлардан тышкары:

- анонимдүү кайрылуулар (аты-жөнү, телефон номери, дареги жана/же жооп жөнөтүү үчүн байланыш маалыматтары көрсөтүлбөгөн кайрылуулар);
- Кардардын жазуу жүзүндөгү кайрылуусунда жеке жана байланыш маалыматтары, ошондой эле жооп жөнөтүлө турган почта дареги көрсөтүлбөсө, мындай кайрылуу анонимдүү деп эсептелет жана кароого алынбайт;
- «CustomerCare» электрондук дареги же Банктын расмий веб-сайтынын башкы бетиндеги «Пикир калтыруу» шилтемеси аркылуу келген, бирок толук байланыш маалыматтары көрсөтүлбөгөн кайрылуулар. Мындай учурда ККСБ Кардарга байланыш маалыматтарын көрсөтүүнү өтүнүп электрондук кат жөнөтөт жана кайрылуунун алынганы жана карoo мөөнөттөрү тууралуу кабар берет. Эгер Кардар 5 (беш) иш күнү ичинде жооп бербесе, кайрылуу анонимдүү деп эсептелет жана каттоого, кароого алынбайт;
- Кардардын жазуу түрүндөгү кайрылуусунда адепсиз, кемсинтүүчү сөздөр, же Банктын кызматкерлеринин жана алардын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден соолугуна же мүлкүнө коркунуч келтирген билдирүүлөр камтылса, мындай кайрылуу кароосуз калтырылышы мүмкүн;
- кайрылууда жарандын же юридикалык жактын өкүлүнүн аты-жөнү түшүнүксүз же так эмес көрсөтүлсө, андан улам кайрылууну жөнөткөн адамды аныктоо мүмкүн болбосо;
- жарнамалык же Банктын ишмердүүлүгүнө тиешеси жок маалымат мүнөзүндөгү кайрылуулар;
- мурдагы кайрылуулар боюнча толук жооп берилген жана бардык зарыл чаралар көрүлгөн болсо, жаңы далилдер же жагдайлар келтирилбеген кайталап кайрылуулар.

3.4. Почта, электрондук почта, Банктын расмий веб-сайты жана Байланыш борбору аркылуу келип түшкөн, карoo ыйгарым укугу Банктын өз алдынча түзүмдүк бөлүмүнө (ӨТБ) тиешелүү болгон кайрылуулар тиешелүү ӨТБнын кирген каттар журналына катталууга тийиш.

3.5. Оозеки кайрылуулар боюнча жооп Кардарга оозеки түрдө берилет. Эгерде Кардар кайрылуусун жазуу түрүндө калтырса, бирок жоопту оозеки түрүндө алууну көрсөткөн болсо, анда жооп телефон аркылуу берилет.

3.6. ӨТБ жетекчисинин атына жазылган кайрылууларды карoo ӨТБ жетекчисинин ыйгарым укуктарына кирет.

3.7. ӨТБ жетекчиси жазуу түрүндөгү кайрылууларды объективдүү жана өз убагында карoo, ошондой эле Кардарларды жыйынтыктары тууралуу ушул Тартипте белгиленген мөөнөттө жана 7.3–7.6-пункттардагы талаптарды сактоо менен жазуу жүзүндө кабардар кылуу үчүн жеке жоопкерчилик тартат.

3.8. Кызмат көрсөтүүнүн сапаты бөлүмүнүн (ККСБ) ыйгарым укуктарына Банктын жетекчилигинин атына жазылган ыраазычылык жана даттануу түрүндөгү Кардарлардын жазуу түрүндөгү кайрылууларын карoo кирет.

4. КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАРОО ЖАНА ЖООПТОРДУ ДАЯРДОО ТАРТИБИ

4.1. Эгер Кардардын жазуу түрүндөгү кайрылуусу ӨТБ жетекчисинин атына арыз түрүндө келип түшүп, анда даттануу же Банктын көрсөтүлгөн кызматына нааразычылык же ыраазычылык билдирилсе, анда ФЖК (ӨТБнын жооптуу кызматкери) мындай кайрылууну түшкөн күндөн кийинки күндөн кечиктирбестен сканерден өткөрүп, ЭДЖС (электрондук документ жүгүртүү системасы)нын «Кардарлардын даттануулары

жана ыраазычылыктары» бөлүмүнө каттайт. Мындай кайрылууларды талдоо, кароо жана жыйынтыктоо тиешелүү ӨТБ деңгээлинде өз алдынча жүргүзүлөт.

4.2. Эгер Кардардын кайрылуусу ӨТБга ПСК (Пикирлер жана сунуштар китеби) аркылуу түшсө, анда ФЖК ал кайрылууну түшкөн күндөн кийинки күндөн кечиктирбестен сканерден өткөрүп, ЭДЖСтеги «Кардарлардын даттануулары жана ыраазычылыктары» бөлүмүнө каттайт жана ККСБ (Кызмат көрсөтүүнүн сапаты бөлүмү) тарабынан белгиленген тартипте кароого жөнөтөт.

4.3. Кардарлардын кайрылууларына жооп берүү мөөнөтү ЭДЖСке катталган күндөн тартып 30 (отуз) календардык күндөн ашпоого тийиш.

4.4. Кардарга берилген жоопто кайрылуунун канааттандырылгандыгы (толук же жарым-жартылай) же канааттандырылбагандыгы боюнча так жана негиздүү түшүндүрмө, ошондой эле Кардардын укуктары жана милдеттери тууралуу маалымат камтылышы зарыл.
Мүмкүн болгон учурда, жооп Кардарга жеке тапшырылгандан кийин, жооптуу түзүмдүк бөлүм Кардардан Банктын дарегине доомаটы жоктугу тууралуу кат алуу үчүн чара көрүшү керек.

4.5. Кардарга жооп кайрылуу кайсы тилде берилген болсо, ошол тилде даярдалат, эгерде кайрылууда башкача талап көрсөтүлгөн болбосо.

4.6. Кардарга жооп кайрылууда көрсөтүлгөн байланыш каналы аркылуу жөнөтүлөт: почта аркылуу — кайрылууда көрсөтүлгөн дарекке, Банкка келип жеке тапшырылган учурда — колго берилет, же электрондук почта аркылуу — көрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт.

4.7. Кардарлардын жамааттык кайрылууларына жооп кайрылууда биринчи болуп көрсөтүлгөн Кардардын дарегине жөнөтүлөт, эгерде кайрылууда башка тартип көрсөтүлбөсө.

4.8. Жооптун түрүнө жана аны жөнөтүү ыкмасына жараша, жөнөтүлгөн каттардын сканерленген варианттары, ошондой эле жөнөтүү же жеткирүү фактысын ырастаган билдирмелер ЭДЖСке жайгаштырылат.

4.9. Эгер Кардар ӨТБ жетекчисинин чечими же жообу менен макул болбосо, анда ага Банктын жетекчилигинин атына кайрылуу жазуу сунушталат. Мындай кайрылуулар, ошондой эле ӨТБ жетекчисине эмес, түз эле Банктын жетекчилигине багытталган кайрылуулар ушул Тартиптин 6-бөлүмүнө ылайык каралат.

4.10. Эгер ЭДЖС аркылуу ККСБга Банктын жетекчилигинин атына жазылган Кардардын кайрылуусу келип түшсө, анда ККСБнын жооптуу кызматкери бул процессти уюштурат жана тиешелүү ӨТБга ЭДЖС аркылуу түшүндүрмө берүү өтүнүчүн жөнөтөт. Ошол эле учурда ККСБнын жооптуу кызматкери жооп даярдоо мөөнөтүн көзөмөлдөйт — ал кайрылуу түшкөн күндөн тартып 10 (он) иш күнүнөн ашпоого тийиш.