



РСК БАНК
Ачык акционердик
коому

720021, Кыргыз
Республикасы
Бишкек ш., Москва көч.
80/1
тел.: +996 312 58 01 16
тел/факс: +996 312 68
04 06

РСК БАНК
Открытое акционерное
общество

720021, Кыргызская Республика
г. Бишкек, ул. Московская, 80/1
тел.: +996 312 58 01 16
тел/факс: +996 312 68 04 06

«РСК Банкта керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароонун тартиби»

1. Терминдер жана аныктамалар

Банк – «РСК Банк» ААК;

АБТД (ДБС) – Аралыктан банктык тейлөө департаменти;

СКД (ДСК) – Сактык кассалар департаменти;

КАБ (ОКА) – Кредиттик администрлөө бөлүмү

ККБ (ОЗО) – Күрөөлүк камсыздоо бөлүмү

Даттануу - Керектөөчүнүн Банкка жазуу жүзүндөгү кайрылуусу, анын негизи Банктын өзүнүн иш-аракетинин жүрүшүндө Керектөөчүнүн укуктарынын жана мыйзам менен корголгон кызыкчылыктарынын болжолдуу бузулушу болуп саналат;

Арыз - Керектөөчүнүн Банкка ар кандай башка жазуу жүзүндөгү кайрылуусу, ал Даттануунун же Сунуштун мүнөздөмөсүнө таандык болбойт.

КД – Кредит департаменти;

ОБ – (ОПУ) – Операция башкармалыгы;

БО – Башкы офис

ОПР - Аралыктан банктык тейлөө департаментинин Дооматтар менен иштөө бөлүмү;

Кайрылуу – керектөөчүнүн Банкка финансылык кызмат көрсөтүүгө карата оозеки же жазуу жүзүндөгү кайрылуусу (даттануусу, сунушу, арызы);

2. Жалпы жоболор

Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароонун негизги максаттары болуп төмөндөгүлөр саналат:

- Банктын кардарларды тейлөө сапатын жакшыртуу;
- Банктын ишин жакшыртууга аракеттерди көрүү;
- Банктын Керектөөчүлөрүнүн кайрылуусу үчүн негиз болгон катачылыктарды жана алардын кесепеттерин жоюу, ошондой эле, келечекте ушул сыяктуу жагдайлардын кайталанышына жол бербөө.

Катачылыктарды жана алардын кесепеттерин жоюу Банк тарабынан Керектөөчүлөрдүн кайрылууларынын мазмунун, алардын негиздүүлүгүн жана укук ченемдүүлүгүн ар тараптуу жана толук кароонун негизинде Банктын башкаруу органдары тарабынан тиешелүү чечимдерди кабыл алуу аркылуу ишке ашырылат.

2. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кабыл алуунун, каттоонун жана кароонун жол-жобосу

а. Башкы кеңседе Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын электрондук почта аркылуу кабыл алуу жана каттоо

- i info@rsk.kg электрондук дарегине арыздар келип түшкөндө **Жалпы бөлүмдүн** жооптуу кызматкери электрондук кайрылууну алгандан кийинки жумуш күнүнөн кечиктирбестен Керектөөчүгө электрондук билдирүүнү - анын кайрылуусу кабыл алынгандыгы жөнүндө кароо үчүн электрондук билдирүүнү-кабарлоону, келип түшкөн күнүн жана убактысын жана тиешелүү маалымдама телефондорун көрсөтүү менен же кайрылууну кароодон баш тартуунун себептерин негиздөө менен жөнөтөт же бул жөнүндө Керектөөчүгө телефон аркылуу билдирилет.
- ii Андан кийин **Жалпы бөлүмдүн** кызматкери электрондук кайрылууларды принтерден басып чыгарат, Электрондук документ жүгүртүү системасында тариздейт жана аларды Башкарманын Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары боюнча ушул маселени кароого ыйгарым укуктуу мүчөсүнө кароо үчүн жөнөтөт.
- iii Башкарманын Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары боюнча бул маселени кароого ыйгарым укуктуу мүчөсү 2 (эки) жумуш күндүн ичинде Башкы офиске Керектөөчүлөрүнүн Электрондук документ жүгүртүү системасы аркылуу келип түшкөн кайрылууларын карап чыгат, тиешелүү визаны коюу менен алардын ар бирин кароого, Керектөөчүгө жооп даярдоого жооптуу бөлүмдү/ бөлүмдөрдү аныктайт.
- iv. Жалпы бөлүмдүн адиси Башкарманын мүчөсүнүн резалюциясына ылайык анын резалюциясы менен бирге кайрылууларды Электрондук документ жүгүртүү системасы аркылуу түзүмдүк бөлүмгө/бөлүмдөргө кароо жана Керектөөчүлөргө жоопторду даярдоо үчүн жиберет.
- v. Ушул Методикага ылайык info@rsk.kg дарегине келип түшкөн бардык электрондук билдирүүлөр күн сайын **Жалпы бөлүмдүн** кызматкери тарабынан Тиркеменин **3-11-мамычаларын (столб)** толтуруу менен электрондук «Кайрылууларды каттоо журналына» кайра жазылып турат.

- vi. *Керектөөчүлөрдүн кагаз жүзүндө кайрылууларын Башкы офисте кабыл алуу жана каттоо*
- vii. Керектөөчүлөрдүн **ОБ/КД/КАБ/ОЗО/ДИБ БТД/СКД сактык кассаларына** бардык жазуу жүзүндөгү кайрылуулары *«Даттанууларды жана сунуштарды каттоо китептеринде»* катталат.
- viii. Күндүн аягында анда Китеп сакталган бөлүмдүн жооптуу кызматкери тарабынан *«Даттануулар жана сунуштар китебинен»* бардык кайрылуулар **Тиркеменин 3-11- мамычаларын (столб)** толтуруу менен электрондук *«Кайрылууларды катто журналына»* жазылат.
- ix. **Жалпы бөлүм** Керектөөчүлөрдүн кайрылууларынын келип түшүүсүнө жараша, электрондук *«Кайрылууларды каттоо журналына»* Керектөөчүлөрдөн келип түшкөн каттарды (колмо кол) Банкка алардын даттануулары, сунуштары жана арыздары менен каттайт. Андан кийин ал Электрондук документ жүгүртүү системасында кайрылууну тариздейт жана аны Башкарманын Керектөөчүлөрдүн кайрылуусунун ушул маселесин кароого ыйгарым укуктуу мүчөсүнө кароо үчүн жөнөтөт.
- x. Башкарманын Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары боюнча бул маселени кароого ыйгарым укуктуу мүчөсү 2 (эки) жумуш күндүн ичинде Башкы офисте Керектөөчүлөрүнүн Электрондук документ жүгүртүү системасы аркылуу келип түшкөн кайрылууларын карап чыгат, тиешелүү визаны коюу менен алардын ар бирин кароого, Керектөөчүгө жооп даярдоого жооптуу бөлүмдү/бөлүмдөрдү аныктайт.
- xi. Жалпы бөлүмдүн адиси Башкарманын мүчөсүнүн резолюциясына ылайык анын резолюциясы менен бирге кайрылууларды Электрондук документ жүгүртүү системасы аркылуу түзүмдүк бөлүмгө/бөлүмдөргө кароо жана Керектөөчүлөргө жоопторду даярдоо үчүн жиберет.

в. Филиалдарда Керектөөчүлөрдүн кагаз жүзүндө кайрылууларын кабыл алуу жана каттоо

- i. **Филиалдын сактык жана көчмө кассаларындагы** Керектөөчүлөрдүн бардык жазуу жүзүндөгү кайрылуулары «*Даттанууларды жана сунуштарды эсепке алуу китептерине*» катталат.
- ii. Күндүн аягында филиалдын алыскы бөлүмүнүн жооптуу кызматкери тарабынан «*Даттануулар жана сунуштар китебинен*» бардык кайрылуулар сканерден өткөрүлөт жана филиал боюнча электрондук «*Кайрылууларды каттоо журналына*» каттоо үчүн филиалдын иш кагаздарын жүргүзүүчү адисине электрондук почта аркылуу жөнөтүлөт.
- iii. Филиалдын иш кагаздарын жүргүзүүчү кызматкери **күн сайын** филиалдын электрондук «*Кайрылууларды эсепке алуу журналына*» төмөнкүлөрдү каттайт:
 - Керектөөчүлөрдөн Банкка (колмо кол жана почта аркылуу) келип түшкөн каттарды даттануулар, сунуштар жана арыздар менен.
 - Керектөөчүлөрдүн филиалдын электрондук «*Кайрылууларды каттоо журналына*» каттоо үчүн келип түшкөн кайрылуулары.
 - Филиалдын алыскы бөлүмдөрүнүн бардык «*Даттанууларды жана сунуштарды каттоо китептеринен*» Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары.
- iv. Мында Филиалдын директоруна Филиалдын керектөөчүлөрдөн келип түшкөн даттануулар/сунуштар жөнүндө электрондук почта билдирүүлөрү келип түшөт.
- v. Филиалдын директору 1 (бир) жумуш күндүн ичинде филиалдын Керектөөчүлөрдөн келип түшкөн кайрылууларды карайт жана ар бир келип түшкөн кайрылууну кароо жана Керектөөчүгө жооп даярдоо үчүн филиалдын жооптуу кызматкерин/кызматкерлерин аныктайт.
- vi. Филиалдын директорунун резалюциясына ылайык, филиалдын иш кагаздарын жүргүзүүчү кызматкери филиалдын кайрылууну кароо

жана Керектөөчүлөргө жооп даярдоо үчүн ыйгарым укуктуу кызматкерине/кызматкерлерине электрондук почта аркылуу жөнөтөт.

с. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароонун тартиби

- i. Кайрылууларды кароодо Банктын ыйгарым укуктуу кызматкери төмөнкүлөрдү аткарат:
 - кайрылууну талдайт;
 - кайрылууга толук жооп берүү үчүн компетенттүү маалымат булактарын жана кошумча маалыматтарды колдонот (зарыл учурда видеобайкоо архивдериу, телефон сүйлөшүүлөрүнүн жазууларыу жана башкаларlс);
 - кайрылууга кат жүзүндө жооп түзөт.
- ii. Керектөөчүнүн кайрылуусуна аларды ар тараптуу жана толук кароо үчүн зарыл болгон документтер тиркелбесе, мындай документтер Керектөөчүдөн жазуу жүзүндө берүүнүн акыркы мөөнөтүн көрсөтүү менен талап кылынат. Көрсөтүлгөн мөөнөттө суралган документтер келип түшпөгөн учурда кайрылуу колдо болгон документтердин негизинде каралат.
- iii. Эгерде кайрылуунун тексти окууга мүмкүн болбосо, анда бул кайрылууну карап жаткан адам Керектөөчүнү (эгерде Керектөөчүнүн аты-жөнүн жана почта дарегин окууга мүмкүн болсо) кайрылуунун маңызын жана аргументтерин тактоого жана тактоого чакырат. Эгерде кайрылууну карап жаткан адам Керектөөчү менен байланышпаса, кайрылууну андан ары кароо токтотулат, бул тууралуу Керектөөчүгө көрсөтүлгөн байланыш маалыматтары аркылуу жазуу жүзүндө билдирилет.
- iv. Электрондук почта аркылуу келип түшкөн кайрылууну кароодо ыйгарым укуктуу кызматкер Керектөөчү менен электрондук кат алышуу аркылуу кайрылуунун маңызын тактоого укуктуу.
- v. Электрондук кайрылууну кароодо электрондук жооптон тышкары Керектөөчүгө жазуу жүзүндө жооп да жөнөтүлөт. Жооп почта аркылуу же жекече жөнөтүлөт жана берилет.
- vi. Керектөөчүлөрдүн жаңы далилдер же жаңы ачылган жагдайлар келтирилбеген кайталанган кайрылууларына (оозеки, жазуу жүзүндөгү, анын ичинде электрондук почта аркылуу) мурда берилген жоопко шилтеме берүү менен жазуу жүзүндө жооп берилет.
- vii. Банктын кызматкерлери өз компетенциясынын чегинде төмөнкүлөргө милдеттүү:

- Керектөөчүнүн алынган кайрылуусу боюнча Банктын ыйгарым укуктуу кызматкери сураган документтерди жана маалыматтарды өз убагында берүүгө;
 - тиешелүү катачылыктарга негиз болгон себептерди аныктоо жана жоюу боюнча Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын системалуу түрдө талдоого.
- viii. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо аларда коюлган маселелер чечилгенде жана бул жөнүндө Керектөөчүгө маалымдалганда аяктады деп эсептелет.
- ix. Кайрылууга жазуу жүзүндөгү жоопко Башкарманын Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого ыйгарым укуктуу мүчөсү/түзүмдүк бөлүмдүн башчысы/филиалдын директору кол коет. Мында кайрылууну кароонун натыйжалары боюнча жооп кайрылуунун тилинде – Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тилинде берилет.
- x. Керектөөчүнүн кайрылуусун кароонун аягында электрондук «Кайрылууларды каттоо журналына» (12-тиркеменин мамычасы) бул тууралуу тиешелүү белги коюлат.

d. Кайрылууну Банк тарабынан кароонун мөөнөтү

- i. Жазуу жүзүндөгү (анын ичинде электрондук) кайрылуу Банкка келип түшкөн күндөн тартып бир күндүн ичинде милдеттүү түрдө катталууга тийиш.
- ii. Керектөөчүлөрдүн жазуу жүзүндөгү кайрылууларын кароонун жана аларга жоопторду даярдоонун мөөнөтү жазуу жүзүндөгү кайрылуу катталган күндөн тартып 10 (он) жумуш күндөн ашпайт. Кошумча изилдөөнү, текшерүүнү (экспертизаны), кошумча материалдарды талап кылууну же башка чараларды көрүүнү талап кылган даттануу (сунуш, арыз) келип түшкөн учурда, кайрылууну кароонун жалпы мөөнөтү 30 календардык күндөн ашпайт, бул жөнүндө Керектөөчүгө жазуу жүзүндө (же электрондук почтасы бар болсо Керектөөчүгө ошол аркылуу билдирилет).

e. Банктын кайрылуулар боюнча чечим кабыл алышы

- i. Кайрылуулардын жыйынтыгы боюнча төмөндөгү чечимдердин бири кабыл алынат:
- кайрылууну толук канааттандыруу жөнүндө;

- кайрылууну жарым-жартылай канааттандыруу жөнүндө;
- кайрылууну канааттандыруудан баш тартуу жөнүндө;
- түшүндүрмөлөрдү берүү жөнүндө;
- жана башкалар.

ii. Кайрылуу боюнча чечим конкреттүү ченемдик-укуктук актыларга шилтеме берүү менен жүйөлүү болууга тийиш.

iii. Кайрылууну кароонун натыйжалары жөнүндө билдирүү менен бирге андан алынган документтердин түп нуска (бар болсо) документтер, кайрылуунун өзүн кошпогондо, Керектөөчүгө кайтарылып берилет.