

**Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебин колдонуу боюнча нускама**

**МАЗМУНУ:**

1. Жалпы жоболор.....	
2. Китепти колдонуу тартиби.....	
3. Китепти сактоо тартиби .....	
4. Китептин реквизиттери. ....	
5. Тиркемелер.....	
Тиркеме	
1-тиркеме.....	
2-тиркеме.....	
3-тиркеме.....	
4-тиркеме.....	

**1. Жалпы жоболор.**

1.1. Бул Нускама Банктын кардарларынын даттанууларын жана сунуштарын жазуу, каттоо, алар менен иштөө жана сактоо тартибин белгилейт (мындан ары Китеп).

1.2. Китеп Китепке жазууну каалаган адамдын биринчи талабы боюнча (мындан ары – Арыз ээси) берилет. Арыз ээсинен инсандыгын тастыктаган документтерди көрсөтүүнү же даттануу, сунуштарды жана сын пикирлерди жазууга зарыл себептерди түшүндүрүп берүү талап кылынбайт.

***“Негизги иш-аракет боюнча 2010-жылдын 15-июлундагы №142- буйругу” менен бекитилген “Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебин колдонуу боюнча” нускама***

---

1.3. Китепти колдонуунун негизги максаттары болуп: кардарлардан келип түшкөн даттанууларды, сунуштарды же сын-пикирлерди каттоо, сын пикирлерди жоюу боюнча тиешелүү чараларды кабыл алуу жана сапаттуу банктык кызмат көрсөтүүлөр боюнча кардарлар менен иштөөнү өркүндөтүү.

## **2. Китепти пайдалануу тартиби**

2.1. Китеп Банктын Башкы офсинде, филиалдарында жана сактык кассаларында пайдаланылат. Банктын Башкы офсинде бул Китеп Жалпы бөлүмдө, Банктын филиалдарында филиалдын башкы бухгалтеринде, сактык кассаларында, сактык кассаларда касса башчысында болууга тийиш.

2.2. Банктын филиалдары жана сактык кассалары Китеп менен Банктын Башкы офиси тарабынан камсыз болушат. Китепти алуу үчүн Банктын түзүмдүк бөлүктөрү тарабынан Чарба бөлүмүнө билдирме берилет.

2.3. Китепте даттанууларды, сын пикирлерди жана (же) сунуштарды, ошондой эле аларды карап чыгуу тууралуу маалыматты жазуу үчүн белгиленген бардык барактары (беттери) толук жазылып бүткөнгө чейин колдонууда боло берет, андан кийин түзүмдүк бөлүмдөр Жаңы китептин берилишине билдирме менен кайрылууга тийиш.

2.4. Китеп аны толук жазып, толтуруп бүткөнгө чейин колдонуудан чыгарылбайт. Бир жыл ичинде толук жазып толтурулбаган китеп кийинки жылга чейин узартылып колдонула берет.

***“Негизги иш-аракет боюнча 2010-жылдын 15-июлундагы №142- буйругу” менен бекитилген “Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебин колдонуу боюнча” нускама***

---

2.5. Банктын кардарларынын даттанууларын жана сунуштарын жазууну каалаган адамга тиешелүү шарттар (калем сап же карандаш, стол, стул ) түзүлүүгө тийиш.

2.6. Китепти туура толтуруу жана толтуруп жаткан адамга ыңгайлуулук үчүн Китептин биринчи бетинде-барагында “Банктын кардарларынын даттануулар жана сунуштар китебин толтуруу боюнча нускама (1-тиркеме) жазылып турат.

2.7. Башкы офиске даттануулар, сунуштар же сын-пикирлер келип түшкөндө, Жалпы бөлүм Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебиндеги жазуу менен анын аракетинен улам даттануу келип чыккан Банк кызматкерин тааныштырууга тийиш. Банктын филиалына даттануулар, сунуштар же сын-пикирлер келип түшкөндө, алар менен анын аракетинен улам даттануу келип чыккан Банк кызматкерин башкы бухгалтер, ал эми сактык кассасында сактык касса башчысы тааныштырат. Анын аракетинен улам даттануу келип чыккан Банк кызматкери даттануунун мазмуну боюнча түшүнүк кат жазууга милдеттүү. Андан кийин Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебиндеги жазуу менен Банк кызматкеринин түшүнүк каты менен биргеликте Банктын Башкы офисте жетекчилик, Банктын филиалдарында филиалдын директору, сактык кассаларында сактык касса башчысы таанышат.

2.8. Тиешелүү түзүмдүк бөлүмдөр (Банктын жетекчилигинин тапшырмасы боюнча), филиалдардын директорлору, сактык касса башчылары Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебине жазылган жазууларды 10 күн ичинде карап чыгып, көрсөтүлгөн даттанууларды,

***“РСК Банк” ААК Филиалдар менен иштөө бөлүмү***

---

***“Негизги иш-аракет боюнча 2010-жылдын 15-июлундагы №142- буйругу” менен бекитилген “Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебин колдонуу боюнча” нускама***

---

сунуштарды жана сын пикирлерди кылдаттык менен иликтеп, Банктын ишинде белгиленген кемчиликтерди жана катачылыктарды жоюуга карата зарыл болгон чараларды кабыл алууга тийиш.

2.9. Эгерде, филиалдардын директорлору, сактык касса башчылары Банктын кардарларынын даттануулар жана сунуштар китебине жазылган даттанууларды, сунуштарды же сын пикирлерди кылдаттык менен иликтеп чыгуу, белгиленген кемчиликтерди жана катачылыктарды ордунда жоюу боюнча зарыл чараларды кабыл ала алышпаса, филиалдардын директорлору, сактык касса башчылары Башкы офиске кайрыла алышат.

2.10. Даттануу жазган адамга жана көзөмөлдөөчү жактарга маалымдоо үчүн Банк Банктын кардарларынын даттануулар жана сунуштар китебине кабыл алынган иш-чаралар жөнүндө белгилейт жана он күндүн ичинде арыз ээсинин каалоосу боюнча, ага өзү көрсөткөн дарекке жооп кат жиберет.

2.11. Арыз ээси тарабынан белгиленген кемчиликтерди жоюу же анын сунуштарын ишке ашыруу үчүн чечимдерди кабыл алууга он күндөн ашык убакыт талап этилсе, анда Банктын жетекчилиги тиешелүү мөөнөттү белгилеп (бирок 1 айдан ашуун болбогон), бул тууралуу Китепте белгилеп, көрсөтөт.

2.12. Даттануулар, сунуштар же сын-пикирлер Банктын филиалдарына же сактык кассаларына келип түшкөндө, филиалдардын директорлору жана сактык кассаларынын башчылары даттануулар, сунуштар же сын-пикирлер тууралуу маалыматты, Банктын кардарларынын даттануулар жана сунуштар

***“Негизги иш-аракет боюнча 2010-жылдын 15-июлундагы №142- буйругу” менен бекитилген “Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебин колдонуу боюнча” нускама***

---

китебинде белгиленген кемчиликтерди жана катачылыктарды жоюу боюнча алар тарабынан кабыл алынган чаралар менен бирге, айына 1 жолу Филиалдар менен иштөө бөлүмүнө (ФИБ) жана Сактык кассалар башкармалыгына (СКБ) электрондук түрдө берип турууга тийиш.

2.13. Филиалдардын жана сактык кассалардын иш-аракетине текшерүү жүргүзүүдө Филиалдарды ревизиялоо бөлүмүнүн (ФРБ) Ревизия тобунун ревизорлору жана СКБнын Андан ары контролдоо тобунун адистери Банктын кардарларынын даттануулар жана сунуштар китебинде жазуулардын бар экендигине жана Банктын кардарларынын даттануулар жана сунуштар китебиндеги жазуулардын мазмуну боюнча филиалдардын директорлору жана сактык кассаларынын башчылары тарабынан кабыл алынган чаралардын болушун текшерүүгө тийиш.

2.14. Филиалдардын директорлору жана сактык кассаларынын башчылары келип түшкөн даттануулар боюнча өз убагында чара көрүүгө жана арыз ээсине кат жүзүндө (арыздануучунун каалоосуна жараша) берүүгө жооптуу болот.

2.15. Китепти жогору тургандар, текшерүүчүлөр жана башка уюштуруучулар тарабынан текшерүү үчүн алып коюларына, аны көчүрмөлөө жана башка максаттар үчүн пайдаланууларына жол берилбейт.

### **3. Китепти сактоо тартиби**

3.1. Даттануулар, сунуштар же сын-пикирлер жана аларды кароо тууралуу маалыматтар жазыла турган китептин бардык барактары толук

***“Негизги иш-аракет боюнча 2010-жылдын 15-июлундагы №142- буйругу” менен бекитилген “Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебин колдонуу боюнча” нускама***

---

толтурулганда, Китеп календардык жыл аяктаганга чейин ал колдонулган кеңседе жаңы китеп менен бирге, ал эми календардык жылдын аякташы менен – бир жыл ичинде Башкы офис жана сактык кассалары китепти Банктын архив кызматында, Банктын филиалдары Китепти филиалдардын архивинде сакташат.

3.2. Даттанууларды, сунуштарды же сын-пикирлерди канааттандыруудан баш тартуу тууралуу жооптордун көчүрмөлөрү, аларды кароонун мөөнөтүн узартуу тууралуу маалыматтар китеп колдонулуп жаткан жерде аны менен бирге сакталат.

3.3. Китепти белгиленген тартипте сактоого Башкы офисте Жалпы бөлүм, Банктын филиалдарында филиалдардын башкы бухгалтерлери, сактык кассаларында сактык касса башчылары жооптуу болушат.

#### **4. Китептин реквизиттери.**

4.1. Китептин жалпы (титулдук) барагы төмөнкүдөй реквизиттерди камтууга тийиш (2-тиркеме):

- ◆ Банктын түзүмдүк бөлүмүнүн аталышы;
- ◆ Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын лицензия номери (улуттук жана чет өлкө валютасында).
- ◆ юридикалык дарек.

Китептин Жалпы (титулдук) баракчасы Банктын мөөрү басылып, төмөнкүлөрдүн кол тамгалары тарабынан күбөлөндүрүлөт:

***“Негизги иш-аракет боюнча 2010-жылдын 15-июлундагы №142- буйругу” менен бекитилген “Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебин колдонуу боюнча” нускама***

---

- ◆ Башкы офисте - Башкарманын Төрагасынын Жалпы бөлүмдү жетектөөчү орун басары;
- ◆ Банктын филиалдарында - Башкарманын Төрагасынын Банктын филиалдарын жетектөөчү орун басары;
- ◆ Банктын сактык кассаларында - Башкарманын Төрагасынын СКБ жетектөөчү орун басары.

4.2. Арыз төмөнкүдөй реквизиттерди (маалымат) камтышы керек (3-тиркеме):

**1-мамыча.** Арыздын иреттик номери.

**2-мамыча-** Кардардын аты-жөнү:

- ◆ Кардардын толук аты-жөнү, арыз ээсинин дарегин, байланыш телефон номерин кошумча көрсөтүүгө болот.

**3. мамыча** Даттануунун же сунуштун төркүнүн жазуу.

- ◆ даттануунун, сын-пикирдин же сунуштун мазмунун көрсөтүү үчүн орун;
- ◆ Арыз берүүчүнүн кол тамгасы.

**4-мамыча.** Арыз жазылган күн.

**5-мамыча.** Банктын түшүндүрмө бериши:

- ◆ Арыз боюнча кабыл алынган иш-чаралар;
- ◆ Жооптуу кызматкеринин кол тамгасы;
- ◆ Жооптуу кызматкердин аты-жөнү;
- ◆ Жооптуу кызматкердин кызматы.

4.3. Китептин акыркы барагында "РСК Банк" ААК мөөрү жана Башкарманын Төрагасынын орун басарынын колу менен күбөлөндүрүлгөн Тастыктоо

***“Негизги иш-аракет боюнча 2010-жылдын 15-июлундагы №142- буйругу” менен бекитилген “Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебин колдонуу боюнча” нускама***

---

жазуусу, номерленген жана көктөлгөн барактардын саны жөнүндө маалымат камтылууга тийиш. Мында барактардын саны жазуу менен (4-тиркеме) көрсөтүлүүгө тийиш.



## 5. тиркемелер

### ***1-тиркеме.***

#### **Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебин толтуруу боюнча нускама**

Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебин толтурууда (мындан ары - Китеп), арыз ээси бул китептин бардык зарыл реквизиттерин (маалыматтарын) толтурууга милдеттүү.

Даттанууда, сунушта же арызда аталышында ага жөнөтүлүп жаткан Банктын же анын түзүмдүк бөлүмүнүн аталышы, иштин маңызы жөнүндө кыскача маалыматтар, өтүнүчтүн, өтүнүч-жолдомонун же сунуштун негиздемеси камтылууга, зарыл болгон учурда, төлөө жөнүндө маалыматтар жана даттанууга жана эскертүүгө байланыштуу башка документтер көрсөтүлүүгө тийиш. Эгерде арыз ээсине даттанууга же сын-пикирге жазуу жүзүндө жооп зарыл болсо, арыз ээси аны даттануунун же сын-пикирдин текстинде бул тууралуу көрсөтүшү керек.

Өтүнмө ээсинин жазуу жүзүндөгү кайрылуусу аты-жөнүн көрсөтүү меенн жазылууга жана ошондой эле сунуштун, арыздын же даттануунун

***“Негизги иш-аракет боюнча 2010-жылдын 15-июлундагы №142- буйругу” менен бекитилген “Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебин колдонуу боюнча” нускама***

---

маани-маңызынан тышкары, жашаган жери, иштеген же окуган жери, байланыш телефону жөнүндө маалымат камтылууга тийиш.

Арыз ээсинин аты-жөнү ал боюнча жооп жөнөтүлүүчү почта дареги жазылбаган даттануусу, сын-пикири же сунушу таанылбайт жана кароого кабыл алынбайт.

Эгерде жазуу жүзүндөгү кайрылууда адепсиз же кемсинтүү сөздөрү, Банктын кызматкерлеринин, ошондой эле алардын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден-соолугуна жана мүлкүнө коркунуч келтирүү камтылган болсо, Банк кайрылууну көтөрүлгөн суроолордун маани-маңызы боюнча жоопсуз калтырууга укуктуу.

Натыйжаларды, арыз боюнча көрүлүп жаткан чаралар жөнүндө билүү үчүн арыз ээси Банкка экинчи жолу кайрылып, Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китеби менен тааныша алат.

Даттануу, сын-пикир же сунуш камтылган баракта Банктын түзүмдүк бөлүмү тарабынан көрүлүп жаткан чаралар жөнүндө белги камтылууга тийиш.

Арыз ээсинин каалоосу боюнча, эгер арыз ээси өзүнүн дарегин калтырып койсо, жазуу жүзүндө жооп арыз ээсине жөнөтүлөт.

«РСК Банк» ААК өз кардарларын баалайт жана жогорку сапаттуу банктык кызматтарды көрсөтүүгө кызыкдар.

*“Негизги иш-аракет боюнча 2010-жылдын 15-июлундагы №142- буйругу” менен бекитилген “Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебин колдонуу боюнча” нускама*

---

**Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебин колдонуу боюнча Нускамага 2-тиркеме,**

**БАНКТЫН КАРДАРЛАРЫНЫН  
АРЫЗДАРЫ ЖАНА СУНУШТАРЫ**

---

Банктын түзүмдүк бөлүмүнүн толук аталышы

---

Улуттук банктын лицензия номери (улуттук валютада жана чет өлкө валютасында)

---

Юридикалык дареги

20 \_\_\_\_ ж. « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

М.О. \_\_\_\_\_

*“РСК Банк” ААК Филиалдар менен иштөө бөлүмү*

---

**“Негизги иш-аракет боюнча 2010-жылдын 15-июлундагы №142- буйругу” менен бекитилген “Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебин колдонуу боюнча” нускама**

---

**3-тиркеме**

**Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебинин  
үлгү баракчасы**

№1	Банктын кардарынын аты-жөнү	Даттануулардын жана сунуштардын төркүнүн жазуу	Дата	Банктын түшүндүрмөсү
				<p>Көрүлгөн чаралар:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Жооптуу кызматкердин кол тамгасы _____</p> <p>Аты-жөнү _____</p> <p>Кызматы _____</p>

**“Негизги иш-аракет боюнча 2010-жылдын 15-июлундагы №142- буйругу” менен бекитилген “Банктын кардарларынын даттануулары жана сунуштары китебин колдонуу боюнча” нускама**

---

--	--	--	--	--

**4-тиркеме**

---

Банктын аталышы

**Тастыктоочу жазуу**

Бул китептеги номерленген жана көктөлгөн барактардын жыйынтыгы \_\_\_\_\_

---

(саны жазуу менен көрсөтүлөт)

№ \_\_\_\_\_ ден № \_\_\_\_\_ чейин кошо алганда

**Башкарманын Төрагасынын орун басары** \_\_\_\_\_

20 \_\_\_\_\_ ЖЫЛДЫН « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_

**“РСК Банк” ААК Филиалдар менен иштөө бөлүмү**

---