

БЕКИТИЛДИ

ОАО «О!Банк» ААК Башкармасынын
2022-жылдын «03» ноябрынын № 66-4 Протоколу

«О!БАНК» ААКта КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАРОО ЖОЛ-ЖОБОСУ

«О!Банк» ААК Башкармасынын 2024-жылдын _____ № ____ чечим менен
бекитилген өзгөртүүлөр менен

Мазмуну

Бөлүм 1. Жалпы жоболор.....	3
Бөлүм 2. Негизги терминдер, аныктамалар жана кыскартуулар.....	4
Бөлүм 3. Кайрылуулар менен иштөөгө жалпы талаптар	5
Бөлүм 4. Жазуу түрүндөгү кайрылууларды кароо тартиби.....	7
Бөлүм 5. Ооз эки кайрылууларды кароо тартиби	8
Бөлүм 6. Кайрылууларды эсепке алуу жана отчеттуулукту берүү тартиби.....	8
Бөлүм 7. Корутунду жоболор.....	10
Тиркеме 1 Керектөөчүлөрдүн жазуу түрүндөгү даттануулары жөнүндө отчет	11
Тиркеме 2 «О!Банк» ААКка кайрылуулар жөнүндө отчет	13

1. Жалпы жоболор

1.1. Ушул «О!Банк» ААКта Кайрылууларды кароо жол-жобосу (мындан ары – Жол-жобо) «О!Банк» ААКтын (мындан ары - Банк) кардарларынан келип түшкөн кайрылууларды кабыл алуу, каттоо, эсепке алуу жана кароо тартибин аныктайт.

1.2. Жол-жобо Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына жана Банктын ички ченемдик документтерине (мындан ары - ИЧД) ылайык иштелип чыккан.

1.3. Ушул Жол-жобонун негизги максаттары болуп төмөнкүлөр эсептелет:

- 1) арыздануучулардын кайрылууларына жоопторду берүү боюнча жол-жоболорду иштеп чыгаруу жана унификациялоо;
- 2) арыздануучулардын кайрылууларына жоопторду даярдоо жол-жобосуна тартылган Банктын түзүмдүк бөлүмчөлөрүнүн кызматкерлерин жеке жак (анын ичинде жеке ишкерлердин) жана юридикалык жактардын кайрылууларын документ электрондук документ жүгүртүү системасында катталгандан баштап арыздануучуга жооп берилгенге чейин кароо тартиби боюнча методологиялык колдонмо менен камсыз кылуу;
- 3) кардарлардын кайрылууларын каттоо жана жооп даярдоо мөөнөттөрү боюнча талаптарды белгилөө;
- 4) Башкы банктын түзүмдүк бөлүмчөлөрүнүн жана филиалдардын кызматкерлерин арыздануучулардын кайрылуулары менен иштөө боюнча талаптар менен тааныштыруу;
- 5) күчүн жоготту;
- 6) кайрылууларды эсепке алууга жана кароого карата бирдиктүү ыкманы бекемдөө;
- 7) кардардын Банкка кайрылуусу үчүн негиз болгон бузууларды жана алардын кесепеттерин четтетүү, Банктын ишин кайрылууларды кароону анализдөөнүн негизинде өркүндөтүү;
- 8) күчүн жоготту;
- 9) күчүн жоготту;
- 10) кардарлардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын коргоо.

1.4. Кайрылууларды кароодо Банк төмөнкү негизги принциптерди жетекчиликке алат:

- 1) мыйзамдуулук, чынчылдык, ак ниеттүүлүк, ачык-айкындуулук, акылга ченемдүүлүк, адилеттүүлүк, социалдык жоопкерчилик;
- 2) кардарлардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын сыйлоо жана камсыз кылуу, аларга карата өнөктөштүк мамиле;
- 3) кайрылууларды кароонун жана аларды кароонун жыйынтыктарын берүүнүн милдеттүүлүгү;
- 4) кайрылууларды өз убагында, объективдүү жана толук кароо;
- 5) кайрылууларды кароодо кардарлардын теңдиги;
- 6) банктык сырды түзгөн маалыматтардын сактыгын жана аларды ачыкка чыгарбоону камсыз кылуу.

1.5. Кардарлардын кайрылууларын кароо акысыз жүргүзүлөт. Банк кардарлардын Банкка кайрылуу мүмкүнчүлүгүн кандайдыр бир жол менен чектөөгө же андан ажыратууга укугу жок. Кайрылууларды кабыл алуудан баш тартууга жол берилбейт.

- 1.6. Кардардын талабы боюнча Банк ушул Жол-жободо белгиленген кайрылууларды кароо тартибин түшүндүрүүгө милдеттүү.
- 1.7. Ушул Жол-жобонун ченемдерин сактоо арыздануучулардын кайрылууларын кароо ишине тартылган Башкы банктын бардык түзүмдүк бөлүмчөлөрү жана филиалдары үчүн милдеттүү болуп саналат.
- 1.8. Ушул Жол-жободо жана/же мыйзамдарда белгиленген ченемдерди жана талаптарды бузуу үчүн күнөөлүү жактар Банктын ички ченемдик документтеринде жана Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында белгиленген жоопкерчиликти тартышат.
- 1.9. Жол-жобо төмөнкүлөрдү кароону регламенттебейт:
 - 1) мамлекеттик органдардын кардарлардын тейлөө боюнча даттануулары менен байланышпаган суроо-талаптары;
 - 2) карталык операциялар боюнча диспуттар менен байланышкан кайрылуулар;
 - 3) соттук-укуктук териштирүүлөргө тиешелүү кайрылуулар.

2. Негизги терминдер, аныктамалар жана кыскартуулар

- 2.1. Ушул Жол-жободо төмөнкү негизги терминдер жана аныктамалар колдонулат:
 - 1) **анонимдик кайрылуулар** – арыздануучунун өздүк жана байланыш маалыматтары, жана ошондой эле жооп жибериле турган почталык дареги көрсөтүлбөгөн кайрылуулар;
 - 2) **ыраазычылык** – Банктын/Банктын кызматкерлеринин ишин оң баалоо;
 - 3) **даттануу** – жактын анын же башка жактардын бузулган укуктарын, эркиндиктерин же мыйзамдуу кызыкчылыктарын калыбына келтирүү же коргоо, Банктын, анын кызматкерлеринин мыйзамсыз аракетин же аракетсиздигин жоюу жөнүндө талабы.
 - а) **Негизсиз даттануу** – Сервистин сапаты башкармалыгынын кызматкери, аткаруучу тарабынан даттануу берген кардардын көрсөтүлгөн аргументтерин анализдөөнүн жана тиешелүү текшерүүлөрдү жүргүзүүнүн жыйынтыгында тастыкталбаган фактылар көрсөтүлгөн доомат.
 - б) **Негиздүү даттануу** – Сервистин сапаты башкармалыгынын кызматкери, аткаруучу тарабынан даттануу берген кардардын көрсөтүлгөн аргументтерин анализдөөнүн жана тиешелүү текшерүүлөрдү жүргүзүүнүн жыйынтыгында тастыкталган фактылар көрсөтүлгөн доомат;
 - 4) **арыздануучу** – Банкка кайрылуу менен кайрылган жеке жак (анын ичинде жеке ишкер) же юридикалык жак;
 - 5) **аткаруучу** – дарегине кайрылуу келип түшкөн филиалдын директору; кайрылууда козголгон суроолор анын компетенциясына кирген Башкы банктын түзүмдүк бөлүмчөсүнүн жетекчиси, эгер кайрылуу конкреттүү филиалга байланган эмес болсо;
 - 6) **кардар** – банктык кызматтардын керектөөчүсү болгон же банктык кызматтарды колдонууну ниеттенип жаткан жеке жак (анын ичинде жеке ишкер) же юридикалык жак;
 - 7) **Арыздар жана сунуштар китеби** – кардарлардын даттанууларын жана сунуштарын аларды белгиленген тартипте андан ары кароо үчүн жазууга арналган атайын китеп.

- 8) **Кардарларды аралыктан тейлөө жана колдоо департаментинин Байланыш борбору (мындан ары – ББ)** – Банктын кардарларын ар кандай кардарлык алыстан чалуулар аркылуу, анын ичинде: телефондук кириш чалуулар, электрондук почта, социалдык тармактар, онлайн-чаттар ж.б. аркылуу келип түшкөн суроо-талаптары боюнча күнү-түнү иштеген маалыматтык-консультативдик ыкчам тейлөө кызматы;
- 9) **кайрылуу** – кардардын Банкка анын укуктарын бузуу жана/же калыбына келтирүү жөнүндө, ченемдик укуктук актылардын талаптарын бузуу жөнүндө маалыматты, ошондой эле банктык кызматтар жөнүндө, анын ичинде келишимдин шарттарын өзгөртүү жөнүндө маалыматты камтыган жазуу, ооз эки же электрондук документ түрүндө сунушу, арызы, даттануусу, суроо-талабы же жообу;
- 10) **Сервистин сапаты башкармалыгы (мындан ары - ССБ)** - кайрылуулар менен ишти координациялоо, кайрылууларды кароо эрежелерин жана жол-жоболорун иштеп чыгуу үчүн жооптуу Банктын түзүмдүк бөлүмчөсү.
- 11) **ССБнын жооптуу кызматкери** – кардардын кайрылууларын кабыл алууга, каттоого жана кароого, жана кардар менен байланышууга, анын ичинде арыздануучуларды жеке кабыл алууга, жооптуу Сервистин сапаты башкармалыгынын кызматкери. ССБнын жооптуу кызматкери арыздануучуга жоопту өз убагында даярдоону контролдоону ишке ашырат.
- 12) **CRM (Customer Relationship Management)** – кардарлар менен бардык коммуникация каналдарын контролдоого жардам берген кардар менен өз ара аркеттешүүнү башкаруу системасы ишке ашырылган BPM системасынын модулу, кардарлардын кайрылууларын жана алардын чечимдерин каттоого арналган мейкиндик (электрондук документ жүгүртүү системасы).
- 13) **ОТБ** – Банктын обочолонгон түзүмдүк бөлүмчөсү (филиал, сактык касса, көчмө касса)

3. Кайрылуулар менен иштөөгө жалпы талаптар

- 3.1. Банк кайрылууларды объективдүү, ар тараптуу жана өз убагында кароону камсыз кылат жана анын жыйынтыктары боюнча арыздануучуларга белгиленген тартипте маалымдайт.
- 3.2. Кардарлардын кайрылуулары ооз эки да (телефон боюнча же жеке кабыл алуунун жүрүшүндө келип түшкөн), жазуу түрүндө да (чабарман менен, почталык байланыш аркылуу, **office@obank.kg** Банктын электрондук почтасына, жеке кабыл алуунун жүрүшүндө алынган, Арыздар жана сунуштар китебинде, социалдык тармактарда, мессенджерлерде, ББнын номерине жана **www.obank.kg** Банктын расмий баракчасында баяндалган) болушу мүмкүн.
- 3.3. Банкка келип түшкөн бардык жазуу түрүндөгү кайрылуулар (анонимдүү жана ыраазычылык кайрылууларынан башка), 1 (бир) жумушчу күндүн ичинде CRMде катталат:
 - 3.3.1. кайрылуу ОТБлар, ББ жана Банктын расмий баракчасы аркылуу келип түшкөн учурда, ССБнын жооптуу кызматкери тарабынан ССБнын кураторун, Коопсуздук департаментинин Коопсуздук башкармалыгынын кызматкерин милдеттүү билдирүү менен;

3.3.2. Башкы банкка кайрылуу чабарман менен, почталык байланыш аркылуу же электрондук почтага келип түшкөн учурда, Иш кагаздарын жүргүзүү бөлүмүнүн жооптуу кызматкери тарабынан, андан ары CRM аркылуу ССБга жөнөтүү менен.

3.4. Кагаздагы жазуу түрүндөгү кайрылуулардын түп нускалары, алар катталгандан кийин 1 (бир) жылдын ичинде ССБда сакталат, андан кийин Иш кагаздарын жүргүзүү бөлүмүнүн архивине өткөрүлүп берилет жана ССБнын иштер номенклатурасына ылайык архивде сакталат.

3.5. Арыздануучулардын бардык кайрылууларында формасынан көз карандысыз милдеттүү түрдө керектөөчүнүн фамилиясы, аты, атасынын аты, байланыш маалыматтары көрсөтүлүшү керек жана кайрылуунун маңызы баяндалышы керек. Жазуу түрүндөгү кайрылууларда (электрондук почта, мессенджерлер, социалдык тармактар, расмий баракча боюнча келип түшкөн кайрылуулардан башка) сөзсүз түрдө кардардын өздүк колу жана кайрылуунун датасы болушу керек.

3.6. Ар бир жазуу түрүндөгү кайрылуу ушул Жол-жобонун талаптарына ылайык, биринчи кайрылууда козголгон суроолорду чечүү анын компетенциясына кирген блоктун куратору тарабынан каралышы керек жана ар бир мындай кайрылуу боюнча арыздануучуга жазуу түрүндө жооп берилиши керек.

3.7. Кайрылуу электрондук почта аркылуу келип түшкөн учурда, ССБнын жооптуу кызматкери кийинки жумушчу күндөн кеч эмес арыздануучунун электрондук дарегине кайрылуунун алынгандыгы жөнүндө тастыктоо жиберет же арыздануучуну телефон аркылуу кабардар кылат.

3.8. Кардардын Банкка келип түшкөн кайрылуусу CRMде катталган күндөн баштап 10 (он) календарлык күндөн кем эмес мөөнөттө каралат. Кайрылууну кароо үчүн кошумча текшерүүнү жүргүзүү же башка чараларды көрүү керек болгон учурда, ССБ менен макулдашуу боюнча кароо мөөнөтү 30 (отуз) календарлык күнгө узартылышы мүмкүн, бул тууралуу арыздануучу жазуу же ооз эки түрүндө кароо мөөнөтү узартылгандан баштап үч календарлык күндүн ичинде кайрылууда көрсөтүлгөн байланыш маалыматтары боюнча кабардар кылынат.

3.9. Банктын жообу кайрылууну кароонун жыйынтыктары боюнча кайрылуунун тилинде – Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тилинде берилет.

3.10. Кайрылуу негиздүү жана мыйзамдуу болгон учурда, Банк бузууларды жоюу, кардардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын калыбына келтирүү боюнча чараларды же башка тиешелүү чараларды көрөт.

3.11. Кайрылууда аларды кароо Банктын мыйзамдуу компетенциясына кирбеген суроолор камтылган учурда, арыздануучуга кайда жана кандай тартипте кайрылуу керек экендиги жөнүндө түшүндүрмө берилет.

3.12. Кайрылууну кароону аракеттери же аракетсиздиги даттанылып жаткан Банктын кызматкерине тапшырууга жол берилбейт.

3.12-1. Өздүк же байланыш маалыматтары көрсөтүлбөгөн кайрылуулар анонимдик болуп таанылат жана кароого жатпайт.

- 3.13. Жаңы жүйөлөр же жагдайлар келтирилбеген кайталап кайрылуулар мурунку кайрылуулар боюнча так жооптор берилип жана зарыл болгон бардык чаралар көрүлгөн шартта кароосуз калтырылышы мүмкүн.
- 3.14. Уят-сыйытсыз же болбосо мазактап кордогон сөздөрдү, Банктын кызматкеринин, ошондой эле анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден соолугуна жана мүлкүнө коркунучту камтыган жазуу түрүндөгү кайрылуу кароосуз калтырылышы мүмкүн.
- 3.15. Ыраазычылык кайрылуулары, эгер ыраазычылыктан башка сунуштар, талаптар, өтүнүчтөр, суранычтар камтылбаса, жазуу түрүндө жооп бербестен эске алынат.
- 3.16. Кардарлардын каралган кайрылууларынын жыйынтыктары боюнча документтер белгиленген тартипте 5 (беш) жылдан кем эмес сакталышы керек.

4. Жазуу түрүндөгү кайрылууларды кароо тартиби

- 4.1. Бардык жазуу түрүндөгү ОТБларга келип түшкөн кайрылуулар (скандалган варианттын алдын ала жиберүү менен кайрылуунун түп нускасы, ошондой эле дооматтык мүнөздөгү электрондук почта форматына айландырылган ооз эки кайрылуулар) кайрылуу келип түшкөн филиалдын жооптуу кызматкери тарабынан ССБга берилет.
- 4.2. Ар бир филиалда, сактык жана көчмө кассасында көрүнүктүү жана жеткиликтүү жерде жайгаштырылган Арыздар жана сунуштар китеби болот жана биринчи талап боюнча кардарга берилет. Арыздар жана сунуштар китеби номерленет, көктөлүп тигилет, Башкарманын Төрайымынын/Төрагасынын / ССБ блогунун кураторунун кол тамгасы жана Банктын мөөрү менен бекитилет.
- 4.3. Күчүн жоготту.
- 4.4. Функциясына кайрылууларды кабыл алуу кирген ОТБнын кызматкери, күн сайын күн аяктаганда Арыздар жана сунуштар китебинен маалыматты, кайрылуу келип түшкөн филиалдын жетекчисине андан ары берүү үчүн алат, ошондой эле даттануу бар болсо, ал келип түшкөн күнү белгиленген тартипте андан ары кароо үчүн ССБга корпоративдик почта боюнча билдирет.
- 4.5. Бардык ушул Жол-жобонун 3.3., 3.6. пункттарына ылайык катталган жана каралган кайрылуулар блоктун кураторуна аткаруучуга жооп даярдоо үчүн жөнөтүлөт.
- 4.6. Жазуу түрүндөгү кайрылууга жооп кайрылууну (толук же жарым-жартылай) канааттандыруу, кайрылууну канааттандыруудан баш тартуу боюнча так негиздемени же кардардын укуктарын жана милдеттерин түшүндүрүүнү камтышы керек. Маалымат жооптуу аткаруучу тууралуу маалыматты жана анын байланыш маалыматтарын камтышы керек. Зарыл болсо жоопко документтердин күбөлөндүрүлгөн көчүрмөлөрү тиркелет.
- 4.7. Банкка бир нече кардар (жамааттык кайрылуу) кайрылган учурда, жооп, кайрылуунун өзүндө башка көрсөтүлбөсө, кайрылууда биринчи болуп көрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт.
- 4.8. ССБ менен макулдашылган жазуу түрүндөгү кайрылууга жооп:
- Кайрылууда козголгон суроолорду чечүү анын компетенциясына кирген блоктун куратору же филиалдын директору тарабынан кол коюлат;
 - «О!Банк» ААКта Иш кагаздарды жүргүзүү эрежелерине ылайык талаптагыдай катталат;

- жөнөтүлөт: почта аркылуу тапшырык кат түрүндө билдирүү менен, чабармандык байланыш аркылуу же арыздануучу Банкка келгенде экинчи нускасына кол койдурдуу менен жеке тапшыруу аркылуу.

5. Ооз эки кайрылууларды кароо тартиби

5.1. ББга (телефон аркылуу) келип түшкөн маалыматтык мүнөздөгү кайрылуулар ББнын кызматкерлери тарабынан CRMде жана Кайрылууларды эсепке алуу журналында катталбастан иштетилет.

5.2. Банкка ооз эки түрүндө келип түшкөн (ББнын кызматкерине же арыздануучуну жеке кабыл алууда) кайрылуулар, дароо каралат, жана жооп мүмкүн болушунча дароо берилет: ооз эки түрүндө, телефон боюнча же жеке кабыл алуунун жүрүшүндө, милдеттүү түрдө андан ары ССБнын кызматкеринин кайрылууну кароо статусу тууралуу билдирүүсү менен берилет.

5.3. Телефон аркылуу ооз эки кайрылганда, кардарга алдын ала билдиргенден кийин, кайрылууну кароодо колдонуу үчүн маекти аудиожаздыруу жүргүзүлүшү мүмкүн.

5.4. Ооз эки кайрылууда же жеке кабыл алуунун жүрүшүндө баяндалган суроону ыкчам тартипте кароого мүмкүн эмес болсо жана кошумча карап чыгуу талап кылынса, кардарга жоопту алуу үчүн керектүү жол-жоболорду жана мындай кайрылуулардын мөөнөттөрү тууралуу маалымат берүү менен кайрылууну жазуу түрүндө баяндоо сунушталат.

5.5. Банктын Башкармасынын Төрагасы/Төрайымы, Банктын Башкармасынын мүчөлөрү жана филиалдардын директорлору Банктын расмий сайтында жана маалымат тактасында жайгаштырылган бекитилген графикке ылайык жеке кабыл алууну жүргүзүшөт. Жеке кабыл алууда кардар кол койгон жолугушуунун протоколу, ошондой эле жолугушууну аудио- жана видеожаздыруу жүргүзүлөт, мында кардар алдын ала жолугушууну жаздыруу тууралуу билдирилет. Жолугушуунун жазуусу ССБнын жооптуу кызматкеринде сакталат жана жеке кабыл алууда катышкан кардардын кайрылуусу боюнча кайра ойнотууга жатат. Керектөөчүлөрдү жеке кабыл алуу керектөөчүлөр үчүн жеткиликтүү зонада, адатта атайын бөлүнгөн жайда, ишке ашырылууга тийиш.

5.6. Кардар жеке кабыл алууда анын өздүгүн күбөлөндүргөн документти көрсөтөт. Документ жок болгон учурда, жеке кабыл алуу кийинки жумушчу күнгө жылдырылат.

6. Кайрылууларды эсепке алуу жана отчеттуулукту берүү тартиби

6.1. ССБнын жооптуу кызматкери бардык жазуу түрүндөгү кайрылууларды арыздануучунун фамилиясы, аты, атасынын аты, анын почталык дареги (жашаган дареги) жана байланыш телефон номери, кайрылуу келип түшкөн дата, кайрылуу катталган дата, документтин CRM'деги номери, кайрылуу алынган дата, кайрылуу келип түшкөн Банктын ОТБсынын аталышы, кайрылуунун кыскача баяндалышы, кабыл алынган чечим боюнча маалымат, жооп жиберилген дата жана зарыл болсо башка маалыматтар көрсөтүлгөн электрондук Кайрылууларды эсепке алуу журналында каттайт.

6.2. Электрондук Кайрылууларды эсепке алуу журналы ССБнын жетекчисине, ССБнын жооптуу кызматкерине, ал жок болгондо, аны алмаштырган кызматкерге жеткиликтүү болот. Электрондук Кайрылууларды эсепке алуу журналы 5 (беш) жылдан кем эмес сакталат.

6.3. ССБ аналитикалык максаттар жана Кыргыз Республикасынын Улуттук банкына (мындан ары – КР УБ) отчеттуулукту берүү үчүн кайрылуулар боюнча статистикалык маалымат базасын жүргүзөт.

6.4. Кардарлардын мыйзамдуу кызыкчылыктарын жана укуктарын бузуулардын келип чыгуусунун алдын алуу, көрсөтүлүп жаткан кызматтардын сапатын жогорулатуу, жана ошондой эле кайрылуулар менен ишти уюштурууну жакшыртуу максатында, ССБ кайрылууларды кароо тартибин талаптагыдай ички контролдоону камсыз кылат, жана ошондой эле туруктуу негизде:

- кайрылууга негиз болгон себептерди таап чыгуу жана жоюу үчүн, кайрылуулардын мониторингин, анализин жана жалпылоону жүргүзөт;
- кардарлардын кайрылуулары менен иштөөнү уюштурууну жакшыртуу боюнча сунуштарды иштеп чыгат;
- Банктын жетекчилиги үчүн табылган бузууларды жоюу үчүн керектүү чараларды жана Банктын ишинде мындай бузууларга жол бербөө боюнча алдын алуу чараларын көрүү тууралуу сунуштарды иштеп чыгат.

6.5. ССБнын жооптуу кызматкери **жарым жылдык негизде** КР УБдун ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмчөсүнө кардарлардын жазуу түрүндөгү даттануулары жөнүндө Башкарманын Төрайымынын/Төрагасынын колу коюлган отчеттуу ушул Жол-жобонун № 1 Тиркемеси боюнча формага ылайык отчеттук жарым жылдыктан кийинки айдын жыйырманчы датасына чейин берүүгө милдеттүү.

6.6. ССБнын жооптуу кызматкери ар айлык негизде (отчеттук мезгилден кийинки календарлык айдын 10-датасынан кеч эмес) Компаенс-контроль башкармалыгына «О!Банк» ААКта Компаенс-тобокелдикти башкаруу тартиби жөнүндө эрежелерде каралган электрондук формадагы Кардарлардын дооматтык мүнөздөгү кайрылуулары жөнүндө отчетту берет.

6.7. ССБнын жооптуу кызматкери **ар кварталдык негизде** Банктын Башкармасына кардардын аталышын, кайрылуунун маңызын, берилген жооптун маңызын жана жооптуу аткаруучунун ФААсын көрсөтүү менен өткөн квартал боюнча кардарлардын кайрылуулары тууралуу маалыматты презентация формасында отчеттук кварталдан кийинки айдын онунчу датасына чейин берет.

6.8. ССБнын жооптуу кызматкери **ар айлык негизде** Тобокелдиктер башкармалыгына электрондук Кайрылууларды эсепке алуу журналынан отчеттук мезгил боюнча маалыматты ушул Жол-жобонун № 2 Тиркемеси боюнча формага ылайык отчеттук айдан кийинки айдын бешинчи датасына чейин берет.

6.9. ССБнын жооптуу кызматкери **ар айлык негизде бешинчи датага чейин** Операциялык департаменттин Кассалык иш жана акча жүгүртүү башкармалыгына корпоративдик почта боюнча кассалык тартип боюнча даттануунун бар/жок экени жөнүндө маалыматты, кассирдин ФААсын, ОТБнын аталышын, даттануунун CRM'деги каттоо номерин көрсөтүү менен берет.

6.10. КР УБдун финансылык кызматтарды көрсөтүүнүн сапатына коюлган талаптарына шайкеш болуу максатында филиалдардын директорлору жана Банктын филиалдарынын фронт-кеңселерин көзөмөлдөгөн Башкы банктын түзүмдүк бөлүмчөлөрүнүн жетекчилери туруктуу негизде кардарларды тейлөө зоналарынын жасалгаланышын жана тиешелүү

маалымат тактасынын же кардарлар үчүн керектүү маалымат менен башка булактардын бар болушун контролдоого тийиш:

- Насыялоонун шарттары жана тартиби тууралуу маалымат (пайыздык чендер, комиссиялар, үчүнчү жактардын кызматтарынын наркы, насыя алуу үчүн документтердин тизмеги, үстөк төлөмдүн өлчөмү);
- Насыялоо процессин жөнгө салган Банктын ИЧДлар тизмеги;
- Башка банктык кызматтар тууралуу маалымат;
- Банктык кызматтарды көрсөтүүнүн жалпы шарттарын өзгөртүү тууралуу маалымат;
- Кардардын укуктарынын тизмеги;
- «О!Банк» ААКта Кайрылууларды кароо жол-жобосу тууралуу, Арыздар жана сунуштар китеби жана кайрылууларды берүүнүн башка жолдору тууралуу маалымат;
- Банктын жетекчилигинин жеке кабыл алуу графиги тууралуу;
- Кайрылууну калтырууга мүмкүн болгон ББнын телефон номери, электрондук почта, мессенджерлердин байланыш маалыматтары;
- Маалымат тактасында жайгашкан маалыматтын, массалык маалымат каражаттарында, жарнак катары интернет баракчаларында, таратылуучу материалдарда ж.б. жайгаштырылган маалыматтардын актуалдуулугу.

6.10. Кайрылуулар боюнча маалымат жана катталган даттануулар боюнча аналитикалык отчет Комплаенс-контроль башкармалыгы тарабынан анализденет жана топтомо отчеттун алкагында Банктын Директорлор кеңешине жарым жылдыкта бир жолудан кем эмес берилет.

7. Корутунду жоболор

7.1. Банктын кардарларынын кайрылуулары менен иштөөгө тиешелүү болгон ушул Жол-жобо менен жөнгө салынбаган бардык суроолор башка ИЧДлар жана Кыргыз Республикасынын колдонуудагы мыйзамдары менен жөнгө салынат.

7.2. Кайрылууларды кароо менен байланышкан жаңы процесстерди киргизген учурда, ошондой эле Кыргыз Республикасынын мыйзамдарынын өзгөрүшүнө жараша ушул Жол-жобо өзгөртүлөт жана толукталат, эгер мыйзамдардын өзгөрүүсүнүн жыйынтыгында ушул Жол-жобонун айрым ченемдери мыйзамдар менен карама-каршы келген учурда, өзгөртүүлөр киргизилгенге чейин Кыргыз Республикасынын мыйзамдарын жана Жол-жобонун мыйзамдарга карама-каршы келбеген бөлүгүн жетекчиликке алуу керек.

7.3. Ушул Жол-жобонун тиркемелерине киргизилген өзгөртүүлөр жана толуктоолор Банктын Башкармасынын Төрайымынын/Төрагасынын буйругу менен бекитилет.

**«О!Банк» ААКтын
ССБнын начальниги**

Чотубаева С.С

**№1 Тиркеме Керектөөчүлөрдүн жазуу түрүндөгү
даттануулары жөнүндө отчет**

**Керектөөчүлөрдүн жазуу түрүндөгү «О!Банк» ААКка
даттануулары жөнүндө ОТЧЕТ**

(отчеттук жарым жылдык же жыл көрсөтүлөт)

Регион	өткөн мезгилде каралбаган даттануулардын калдыгы	келип түшкөн даттануулар, бардыгы	алардын ичинен жүйөсү (темасы):											канааттандырылган даттануулардын саны, өткөн мезгилде каралбагандардын калдыгы менен		канааттандырылган даттануулардын саны, өткөн мезгилде каралбаган даттануулардын калдыгы менен	келип түшкөн, бирок отчеттук мезгилде каралбаган даттануулардын саны
			аманат (депозит)	насыя	насыялык маалымат (КБ)	күрөө	банктык эсептер, депозиттик эсептен башка	акча которуулары	төлөм карталары	башка төлөмдүк жана электрондук кызматтар	валюта алмаштыруу	эсептик-кассалык тейлөө	башка учурлар	толук	жарым-жартылай		
Бишкек ш.																	
Ош ш.																	
Баткен обл.																	

«О!Банк» ААКта Кайрылууларды кароо жол-жобосу

Жал ал- Абад облас ты																	
Нарын облас ты																	
Ош облас ты																	
Талас облас ты																	
Чүй облас ты																	
Ысык- Көл облас ты																	
Баары																	

Эскертүү: 1. Бош уячаларда сандык көрсөткүчтөр көрсөтүлөт (сумма).

2. Даттануу бир нече тема боюнча болсо, ал ар бир темада өзүнчө эсепке алыныш керек; мында, ар бир кийинки темада (темаларда) алар кашаанын ичинде эсептелет.

Тиркеме 2 «О!Банк» ААКка кайрылуулар жөнүндө отчет

Кардарлардын дооматтык мүнөздөгү кайрылуулары (даттануулар) жөнүндө ОТЧЕТ

(отчеттук жылдын айы көрсөтүлөт)
(электрондук формада берилет: word же excel)

к / н	№	Түзүмдүк бөлүмчө	Кардардын ФАА	Телефон	Булак	Келип түшкөн дата	Катталган дата	Кайрылуунун CRM'деги номери	Кайрылуунун кыскача баяндамасы	Аткаруучунун ФАА	Банк көргөн чаралар	негиздүү/негизсиз	Категория	Кароо мөөнөтү	Статус

Отчетту толтуруу боюнча усулдук көрсөтмөлөр:

1. **№** – катар номери;
2. **түзүмдүк бөлүмчө** – анын продукттарына/кызматтарына/кызматкерлерине карата кайрылуу келип түшкөн Банктын түзүмдүк бөлүмчөсү көрсөтүлөт (Башкы банктын түзүмдүк бөлүмчөсүнүн аталышы же филиалдын аталышы);
3. **кардардын Ф.А.А.** – кайрылган арыздануучунун (кайрылуунун ээсинин) Ф.А.А. көрсөтүлөт;
4. **телефон** – кайрылган арыздануучунун (кайрылуунун ээсинин) телефон номери көрсөтүлөт;
5. **булак** – кайрылуунун келип түшүү булагы көрсөтүлөт (сайт, QR, кат, ББ, арыздар китеби, социалдык тармактар, 2gis, КРУБ ж.б.);
6. **келип түшүү датасы** – кайрылуунун Банкка келип түшкөн датасы;
7. **каттоо датасы** – кайрылуунун CRM'деги каттоо датасы көрсөтүлөт;
8. **кайрылуунун CRM'деги номери** – кайрылуу CRM'де катталган номер көрсөтүлөт;
9. **кайрылуунун кыскача баяндамасы** – кайрылуунун кыскача мазмунун (маңызы) көрсөтүлөт;
10. **аткаруучунун Ф.А.А.** – кайрылууну кароо берилген Банктын кызматкеринин Ф.А.А. көрсөтүлөт;
11. **Банк көргөн чаралар** – кайрылууну кароонун алкагында жана дооматтык мүнөздөгү кайрылуунун келип чыгуу себебин чечүү (четтетүү) боюнча Банк тарабынан көрүлгөн конкреттүү чаралар көрсөтүлөт;

12. **негиздүү/ негизсиз** – негиздүүлүк критерийлери боюнча кайрылуунун категориясы көрсөтүлөт (кароонун жыйынтыгы боюнча белгиленет);
13. **категория** – кайрылуунун предмети боюнча кайрылуунун категориясы көрсөтүлөт (аманаттар, насыялар, кызматтардын сапаты, керектөөчүнүн мыйзамдуу укуктарын жана кызыкчылыктарын калыбына келтирүү, төлөм караталары, которуулар жана башка төлөмдөр, электрондук кызматтар, интернет-банкинг, мобилдик интернет-банкинг же башкалар);
14. **кароонун мөөнөтү** – кайрылуу каралган же каралууда статусунда болгон жумушчу күндөрдүн саны көрсөтүлөт (күндөрдүн саны отчеттук мезгилдин аягына карата көрсөтүлөт);
15. **статус** – отчеттук мезгилдин аягына карата кайрылуунун статусу көрсөтүлөт (жабылды/кароодо).

Эскертүү: «каралууда» статусу менен кайрылуулар боюнча маалымат төмөнкү отчеттук мезгил үчүн отчеттордо көрсөтүлөт (толугу менен «жабылды» статусуна өзгөргөнгө чейин)