



бир топ
микрокредитная компания

**“БИР ТОП” МКК” ЖЧК
Башкармасынын
2025-ж. 04-сентябрындагы
№22 Чечими менен
БЕКИТИЛДИ**



Башкарманын Төрагасы

/Абдукаримова А.И.

“БИР ТОП” МКК” ЖЧКнын керектөөчүлөрүнүн кайрылууларын кароо ЖОЛ-ЖОБОСУ

БИШКЕК 2025

ПРЦ-01-001

Мазмуну

1. Жалпы жоболор Ошибка! Закладка не определена.
2. Терминология 2
3. Компаниянын кызматтарын көрсөтүү тартибине карата талаптар.....Ошибка!
Закладка не определена.
4. Кардарлардын кайрылууларын кароо тартиби Ошибка! Закладка не определена.
5. Жазуу жүзүндөгү кайрылууларды кароо мөөнөтүОшибка! Закладка не
определена.
6. Компаниянын кызматтарын көрсөтүүнүн сапатын текшерүүОшибка! Закладка не
определена.
7. Бузуу үчүн жоопкерчилик Ошибка! Закладка не определена.

1. Жалпы жоболор

- 1.1. Ушул "БИР ТОП" МКК" ЖЧКнын керектөөчүлөрүнүн кайрылууларын кароо жол-жобосу (мындан ары – "Жол-жобо") "Кыргыз Республикасынын микрофинансылык уюмдары жөнүндө" КР Мыйзамына, Улуттук банктын "Финансылык кызматтарды сунуштоо жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо тартибине карата минималдуу талаптар жөнүндө" жобосуна жана Кыргыз Республикасынын башка ченемдик укуктук актыларына ылайык, "БИР ТОП" МКК" ЖЧКнын (мындан ары – "Компания") Кардарларынын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын коргоо максатында иштелип чыккан жана арыздарды, сунуштарды, даттанууларды берүүнүн жана аларды кароонун тартибин аныктайт.
- 1.2. Финансылык кызматтарды көрсөтүүдө жана кардарлардын кайрылууларын кароодо Компания төмөнкү негизги принциптерди жетекчиликке алат:
- a) мыйзамдуулук, чынчылдык, ак ниеттүүлүк, ачыктык, акылга сыярлык, адилеттүүлүк, социалдык жоопкерчилик;
 - b) Кардарлардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын урматтоо жана камсыз кылуу, аларга карата өнөктөштүк мамиле кылуу;
 - c) кайрылууларды кароонун милдеттүүлүгү жана аларды кароонун жыйынтыктарын берүү;
 - d) кайрылуулардын өз убагында каралышы, объективдүүлүгү жана толуктугу;
 - e) кайрылууларды кароодо Кардарлардын теңдиги;
 - f) банктык сырды түзгөн маалыматтардын сакталышын камсыз кылуу жана ачыкка чыгарбоо.

2. Терминология

Банктык кызматтар – Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын күбөлүгүнө, Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык Компания тарабынан жүзөгө ашырылуучу жана көрсөтүлүүчү операциялар жана кызмат көрсөтүүлөр;

Керектөөчү/Кардар - Компаниянын кызмат көрсөтүүлөрүн пайдаланган же пайдаланууну көздөгөн ар кандай жеке адам (анын ичинде жеке ишкер);

Кайрылуу - кардардын Компанияга карата анын укуктарынын бузулганы жана/же калыбына келтирүү жөнүндө, ченемдик укуктук актылардын талаптарынын бузулушу жөнүндө билдирүүлөр, ошондой эле банктык кызмат көрсөтүүлөр боюнча, анын ичинде келишимдин шарттарынын өзгөрүшү жөнүндө билдирүүлөр камтылган, оозеки же жазуу жүзүндөгү даттануусу жана/же арызы.

Сунуш – ички жол-жоболорду өркүндөтүү, Компаниянын ишин жакшыртуу боюнча Кардардын сунуштамаларын камтыган кайрылуу;

Арыз – Керектөөчүнүн/Кардардын анын жана үчүнчү жактардын укуктарын жана эркиндиктерин ишке ашырууга көмөк көрсөтүү жөнүндө өтүнүчүн камтыган кайрылуу, же КР мыйзамдарынын жана башка ченемдик укуктук актыларынын бузулушу, ошондой эле Компаниянын кызмат адамдарынын ишиндеги кемчиликтер жөнүндө билдирүү;

Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо жол-жобосу – Компаниянын Башкармасы тарабынан бекитилген, кардарлардын кайрылууларын кароонун бардык баскычтарын;

келип түшкөндөн кароого жана алар боюнча тиешелүү чечимдерди кабыл алууга чейин камтыган ички жол-жобосу;

Компаниянын жооптуу кызматкерлери – Борбордук жана Кредиттик кеңселердин Кардарлар менен байланышуу, кардарлардын кайрылууларын кабыл алуу, каттоо жана кароо үчүн жооптуу кызматкерлери (Кредиттик башкармалыктын аймактык өнүктүрүү директору, Кредиттик башкармалыктын аймактык өнүктүрүү жетекчиси, кредиттик кеңсенин жетекчиси);

Даттануулар жана сунуштар китеби – Керектөөчүлөрдүн/Кардарлардын даттанууларын жана сунуштарын кароого алуу үчүн аларды белгиленген тартипте каттоо үчүн каралган атайын китеп.

Кайрылууларды каттоо журналы – Керектөөчүлөрдүн/Кардарлардын даттанууларын жана сунуштарын каттоо үчүн, андан ары талдоо үчүн отчеттуулукту түзүү үчүн атайын журнал.

3. Компаниянын кызматтарын көрсөтүү тартибине карата талаптар

- 3.1. Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык, Компаниянын кызматкерлери Кардардын талабы боюнча ага устав, күбөлүк, ошондой эле финансылык отчет менен таанышуу мүмкүнчүлүгүн берүүгө милдеттүү.
- 3.2. Компаниянын кызмат көрсөтүүлөрүнүн жалпы шарттары ачык маалымат болуп саналат жана коммерциялык же банктык сырдын предмети боло албайт. Компанияга кызмат көрсөтүү үчүн комиссиялар, тарифтер жана пайыздык чендер жөнүндө маалымат керектөөчүлөр үчүн ачык жана жеткиликтүү болушу керек.
- 3.3. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо жол-жобосунун электрондук версиясы (керектөөчүгө тиешелүү бөлүгүндө) Компаниянын расмий интернет-сайтында (эгерде болсо) жайгаштырылууга тийиш. Кардардын талабы боюнча Компания ага кайрылууларды кароонун белгиленген тартибин түшүндүрүүгө милдеттүү.
- 3.4. Кредит келишими түзүлгөнгө чейин Кардарга көрсөтүлүүчү кызматтар жөнүндө толук маалыматты ачыктоо камсыз кылынышы керек. Көрсөтүлгөн кызматтардын шарттары жана наркы жөнүндө маалымат берүүдөн баш тартууга жол берилбейт. Кызматкерлер көрсөтүлүүчү кызматтардын шарттары, алар менен байланыштуу тобокелдиктер, мыйзамдарда каралган кесепеттер жана жоопкерчилик жөнүндө маалыматты Кардарга маалымдоо үчүн бардык чараларды көрүүгө милдеттүү.
- 3.5. Пайыздык чендер жөнүндө маалыматтан тышкары, Компаниянын кызмат көрсөтүүлөрүнүн жалпы шарттарынын өзгөргөндүгү жөнүндө маалымат интернет-сайтта (эгерде болсо) алар күчүнө киргенге чейин кеминде 10 (он) жумуш күн мурда жарыяланууга, ошондой эле Компаниянын маалымат такталарында туруктуу жайгаштырылууга тийиш. Пайыздык чендердин өзгөрүшү жөнүндө маалымат токтоосуз жарыяланат.
- 3.6. Керектөөчү Компаниянын кызмат көрсөтүүлөрүнүн жалпы шарттары жөнүндө маалыматты таанышуу үчүн акысыз алууга, бир күндөн үч күнгө чейинки мөөнөткө Компаниянын чегинен тышкары таанышуу үчүн келишимдин долбоорун колго алууга укуктуу.
- 3.7. Компаниянын кызматкерлери керектөөчүнүн талабы боюнча таанышуу үчүн Компаниянын кызмат көрсөтүүлөрүнүн жалпы шарттары, анын ичинде төмөнкүлөр жөнүндө маалыматты акысыз берүүгө милдеттүү:
 - 1) керектөөчүлөргө Компаниянын кызматтарын көрсөтүү тартиби;
 - 2) Компаниянын жана керектөөчүнүн укуктары жана милдеттери, алардын жоопкерчилиги;
 - 3) Компаниянын операциялары боюнча чендер, тарифтер жана комиссиялык сый акылар;
 - 4) кредиттер боюнча чендердин өлчөмү;
 - 5) берилүүчү кредиттердин чектүү суммалары жана мөөнөттөрү;
 - 6) кредиттер боюнча Компания кабыл алган камсыздоого карата талаптар;
 - 7) Компаниянын кызмат көрсөтүү процессинде келип чыккан кардарлардын кайрылууларын (даттанууларын) кароо жол-жобосу;
 - 8) Компаниянын кызматтарын көрсөтүүдө башка шарттар, талаптар жана чектөөлөр.
- 3.8. Компаниянын кызматкерлери кредит келишимин түзгөнгө чейин керектөөчүгө оозеки формада төмөнкү маалыматты берет:

- 1) кредит берүү мөөнөтү;
- 2) кредиттин максималдуу суммасы;
- 3) жылдык номиналдык түрдө пайыздык чендин өлчөмү, ошондой эле маалымат берилген күнгө карата жылдык натыйжалуу пайыздык чендин өлчөмү;
- 4) кредитти алууга жана тейлөөгө байланыштуу комиссиялардын, тарифтердин жана башка төлөмдөрдүн толук тизмеси жана өлчөмдөрү;
- 5) кредит келишими боюнча милдеттенмелерин аткарбаган учурда керектөөчүнүн жоопкерчилиги жана тобокелдиктери;
- 6) күрөө коюучунун, кепилдик берүүчүнүн (кепилдин) жана кредит келишиминин тарабы болуп саналган башка жактын жоопкерчилиги;

7) кредит боюнча бир жолку туруктуу төлөмдөрдүн өлчөмдөрү (эреже болгондой, ай сайын төлөнүүчү);

8) кредиттин негизги суммасын, пайыздарды, комиссиялык жыйымдарды жана келишимди түзүүгө жана аткарууга байланыштуу башка төлөмдөрдү өз-өзүнчө көрсөтүү менен абсолюттук мааниде кредиттин толук наркы.

- 3.9. Кардарлар - потенциалдуу карыз алуучу кредит алуу үчүн кайрылганда кредиттөө процессине тартылган Компаниянын кызматкерлери милдеттүү түрдө акысыз негизде керектөөчү менен биргеликте потенциалдуу кредит жөнүндө негизги маалыматтар баракчасын толтурушат жана аны керектөөчүгө берет. Керектөөчү башка ФКУнун кызмат көрсөтүүлөрү боюнча маалыматтарды салыштыруу үчүн негизги маалыматтардын толтурулган баракчасын өзүндө калтырууга укуктуу. Ушул пункттагы кайрылуу кредит алууга билдирме болуп эсептелбейт.
- 3.10. Башка ФКУнун кызмат көрсөтүүлөрү боюнча маалыматтарды салыштыруу үчүн потенциалдуу кредит жөнүндө негизги маалыматтар барагын түзүүгө, толтурууга жана берүүгө карата талаптар Компаниянын Кредиттик колдонмосунда берилген.
- 3.11. Кредит келишими Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык келүүгө жана мыйзамда жана Улуттук банктын ченемдик укуктук актыларында коюлган бардык милдеттүү талаптарды камтууга тийиш.
- 3.12. Кредитти тейлөө мезгилинде карыз алуучунун оозеки же жазуу жүзүндөгү суроо-талабы боюнча суроо-талапты алган күндөн тартып 3 (үч) жумуш күндүн ичинде ага оозеки же жазуу жүзүндө төмөнкү маалыматты акысыз берет:
 - 1) кредит боюнча төлөнгөн акча каражаттарынын суммасы жөнүндө;
 - 2) кезектеги төлөмдөрдүн өлчөмү жана мөөнөттөрү жөнүндө;
 - 3) мөөнөтү өткөн карыздын өлчөмү жөнүндө;
 - 4) кредит боюнча карызды төлөөнүн эсебине келип түшкөн акча каражаттарын бөлүштүрүү жөнүндө;
 - 5) кредитти жарым-жартылай же толук мөөнөтүнөн мурда төлөгөн учурда төлөөгө тиешелүү сумманын өлчөмү жөнүндө;
 - 6) негизги сумма боюнча карыздын калдыгы жөнүндө;
 - 7) кредиттөө лимити жөнүндө.
- 3.13. Компания кредит боюнча карызды өндүрүп алууну мыйзамдарда жана кредит келишиминде каралган тартипте жана негиздерде жүзөгө ашырат.
- 3.14. Кредит боюнча карызды өндүрүп алуу максатында Компаниянын кызматкерлери карыз алуучуга карызды төлөө зарылчылыгы жөнүндө жана кредит боюнча

милдеттенмелерди аткарбоонун кесепеттери жөнүндө талаптагыдай билдирет. Карыз жөнүндө билдирүү карыз алуучу үчүн негизги карыздын суммасын, чегерилген пайыздарды, үстөк айыптарды (болгонгондо) көрсөтүү менен карыздын өлчөмү жөнүндө кыскача маалыматты камтыйт. Жергиликтүү убакыт боюнча саат **22ден саат 6га чейин** телефон аркылуу билдирүүлөрдү тапшырууга жана оозеки эскертүүлөрдү берүүгө жол берилбейт.

3.15. Кредит боюнча талап кылуу укугун өткөрүп берүү карыз алуучунун (карызкордун) макулдугу менен гана жүргүзүлүшү мүмкүн. Карыз алуучунун макулдугунан көз карандысыз, кредитордун кредит боюнча талап кылуу укугун кредит келишимине киргизүүгө жол берилбейт. Кредит боюнча талап кылуу укугун өткөрүп берүү өзүнчө макулдашуу менен таризделет. Ушул пункттун талаптары финансы-кредит уюмдары тарабынан кредит портфели күрөө катары берилген учурларга жайылтылбайт.

3.16. Кредиттөөнү жүзөгө ашырууда Компания жоопкерчилиktүү кредиттөө принциптерин сактоого, ошондой эле төмөнкү талаптардын аткарылышын камсыз кылууга милдеттенет:

- 1) кредит боюнча номиналдык жана натыйжалуу пайыздык чендер кредит берилген күнгө карата декларацияланган (жарыяланган) номиналдык жана натыйжалуу пайыздык чендердин маанисинен ашпоого тийиш. Кредиттин негизги суммасынын азаюучу калдыгына номиналдык чен боюнча пайыздык төлөмдөрдү чегерүү кредит келишими түзүлгөн күндөн эрте эмес башталат;
- 2) кредит келишими түзүлгөнгө чейин Кардарларга кредит берүү шарттары тууралуу толук маалыматты, анын ичинде абсолюттук мааниде кредиттин негизги суммасын, пайыздарды, комиссиялык сый акыны жана келишимди түзүүгө жана аткарууга байланыштуу башка төлөмдөрдү өзүнчө көрсөтүү менен кредиттин толук наркы жөнүндө маалыматты толук ачыкка чыгаруу камсыз кылынууга тийиш;
- 3) кредит келишими түзүлгөнгө чейин карыз алуучунун реалдуу төлөө жөндөмдүүлүгү, анын ичинде анын жеке маалыматтары, жумуштуулук көрсөткүчтөрү, талдоодо эске алынган үй-бүлө мүчөлөрүнүн кирешелери, чыгашаларынын көлөмү, багуусундагы адамдардын саны жана башка көрсөткүчтөр кылдат иликтенүүгө тийиш;
- 4) карыз алуучуга (кепилге/кепилдик берүүчүгө/күрөө берүүчүгө) өзүнө кабыл алган милдеттенмелерди аткарбоонун же талаптагыдай эмес аткаруунун кесепеттери жана кредит келишими боюнча жоопкерчилик кол койдургуу менен түшүндүрүлүүгө тийиш;
- 5) кредит келишиминин шарттарына Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында каралгандардан тышкары кошумча жыйымдарды, комиссиялык жана башка төлөмдөрдү, ошондой эле карыз алуучу менен макулдашылганынан көз карандысыз, акы төлөө негизиндеги башка коштоочу кызмат көрсөтүүлөрдү киргизүүгө тыюу салынат;

Компания комиссияларды жана башка төлөмдөрдү алган Кызмат көрсөтүү төмөнкү талаптарга жооп бериши керек:

- кардар үчүн өзүнчө пайдага же керектөөчүлүк баалуулукка ээ болуу;
- кредит берүү боюнча негизги кызмат көрсөтүүдөн көз карандысыз жана өз алдынча болуу;
- мыйзам талаптарына ылайык акысыз көрсөтүлүүчү кызматтарга киргизилбейт.

Компания тарабынан бир эле операция үчүн пайыздарды жана комиссияларды алууга жол берилбейт. Компания тарабынан үстөк айып (айып/туум) жана башка айыптык

санкциялар кардардан кредит келишими жана/же башка макулдашуулар боюнча өз милдеттенмелерин аткарбагандыгы/талаптагыдай эмес аткаргандыгы үчүн гана алынат.

- 6) кредит келишиминде келишим түзүлгөндөн кийинки жана карыз алуучу акча каражаттарын алган учурга чейинки мезгилде кредит алуудан акысыз негизде баш тартуу укугу каралууга тийиш;
- 7) кредит келишиминде карыз алуучунун кредитти каалаган убакта комиссиясыз, айыптык санкцияларсыз жана Кыргыз Республикасынын мыйзамдарынын талаптарына ылайык башка төлөмдөрсүз мөөнөтүнөн мурда төлөө укугу каралууга тийиш;
- 8) кредиттин негизги суммасы жана пайыздары боюнча мөөнөтү өтүп кеткен карыз үчүн үстөк айыптар (айыптар, туумдар) боюнча пайыздын өлчөмү келишимде көрсөтүлгөн кредит боюнча пайыздык ченден ашпоого тийиш; мында кредит колдонулуп жаткан бүтүндөй мезгилде чегерилген үстөк айыптын (айыптын, туумдун) өлчөмү берилген кредиттин суммасынын 10 (он) пайызынан ашпоого тийиш. Үстөк айыпты эсептөө карыз алуучу каза болгон күндөн тартып каза болгондугу жөнүндө күбөлүгү болгондо токтотулат;
- 9) күрөө предмети катары чыккан жалгыз турак жай сот тартибинде гана өндүрүп алынууга тийиш жана мыйзамдарда каралгандан башка учурларда ачык тоорук аркылуу сатылат. Келишимдерге жана макулдашууларга күрөө предметинин эсебинен өндүрү алуу жөнүндө арбитраждык (бейтарап) эскертмелерди киргизүүгө жол берилбейт.
- 10) эгерде бул карыз алуучунун укуктарын начарлатса жана/же милдеттерин көбөйтсө, Компаниянын кредит келишиминин шарттарын бир тараптуу тартипте өзгөртүүгө же толуктоого укугу жок;
- 11) эгерде күрөө предметинин эсебинен өндүрүп алуу процессинде тараптардын макулдашуусу менен сатуунун башка ыкмасы каралбаса, турак жай түрүндөгү күрөөлүк кыймылсыз мүлк ачык тоорук аркылуу гана сатылат.

3.17. Кызмат көрсөтүүлөрдүн наркын бурмалаган жана кредит боюнча төлөмдөрдү кредит келишиминин валютасынан айырмаланган валютага байланыштырып индексациялоону караган кредиттик продуктуларды пайдаланууга жол берилбейт.

3.18. Кредит келишимин түзүү, келишимдин шарттары, комиссиялар жана башка төлөмдөр, кардарлардын укуктары жана милдеттери менен таанышуу боюнча иштер “БИР ТОП” МКК” ЖЧКнын ички жол-жоболоруна ылайык жүргүзүлөт.

3.19. Компания кредиттик продуктулардын наркы жөнүндө маалыматты жарыялоодо жана жайылтууда номиналдык жана натыйжалуу пайыздык чендерди, ошондой эле комиссиянын өлчөмүн көрсөтөт.

4. Кардарлардын кайрылууларын кароо тартиби

4.1. Компанияда Кайрылууларды кароо жол-жобосунун, кайрылууларды берүү жолдорунун (каналдарынын) бар экендиги жөнүндө маалымат, ошондой эле Даттануулар жана сунуштар китеби Кардарлар көрө алгандай көрүнүктүү жана жеткиликтүү жерге (маалымат такталары) жайгаштырылууга тийиш.

4.2. Ачык-айкындуулукту камсыз кылуу жана кардарлардын укуктарын коргоо максатында маалыматтык тактада **1-тиркемеге** ылайык маалыматтардын тизмеги чагылдырылууга тийиш. (Ыңгайлуулук үчүн бардык тиркемелер документтин аягында берилген).

- 4.3. Кардардын кайрылуусу Компанияда ушул Жол-жободо белгиленген тартипте каралат. Компания кайрылуулардын объективдүү, ар тараптуу, өз убагында каралышын камсыз кылууга жана анын жыйынтыктары боюнча белгиленген тартипте арыз ээлерине маалымдоого милдеттенет. Кардарлардын кайрылуулары оозеки (телефон аркылуу жана жеке кабыл алуу), ошондой эле чабарман, почта байланышы аркылуу, Компаниянын электрондук почтасына түшкөн же Даттануулар жана сунуштар китебинде баяндалган жазуу жүзүндө болушу мүмкүн.
- 4.4. Кардарлардын кеңселерге түшкөн бардык жазуу жүзүндөгү кайрылуулары алгач Кредиттик кеңсенин жетекчиси (ККЖ) жетекчиси тарабынан кабыл алынат, андан ары Борбордук кеңседе каралат жана жоопторго Башкармалыктын Төрагасынын кредиттөө боюнча орун басары жана/же Башкарманын Төрагасы кол коет.
- 4.5. Кредиттик кеңсенин жооптуу кызматкери Кардарлардын жазуу жүзүндөгү кайрылууларын Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын эсепке алуу журналына каттайт (**2-тиркемени** караңыз) жана кайрылуунун сканерленген көчүрмөсүн 1 (жумуш) күндүн ичинде Компаниянын Кредиттик башкармалыгынын Кеңсе-менеджерине, Аймактык өнүктүрүү директоруна жана Компаниянын Кредиттик башкармалыгынын тиешелүү Аймактык өнүктүрүү жетекчисине Кирген кат-кабарлар журналына каттоо үчүн жөнөтөт. Кайрылуунун түп нускасы отчеттук күнү Компаниянын Борбордук кеңсесине берилет.
- Кеңсе-менеджери кайрылууну каттайт, кирген жана чыккан даттанууларды даректелүүчүлөргө өз убагында жеткирүү үчүн жоопкерчилик тартат.
- Компаниянын Кредиттик башкармалыгынын Аймактык өнүктүрүү директору жана Компаниянын Кредиттик башкармалыгынын тиешелүү Аймактык өнүктүрүү жетекчиси Кардарга жооп даярдоону, Башкарманын Төрагасынын кредиттөө боюнча орун басары жана/же Башкармалыктын Төрагасы менен макулдашууну жана катка кол койдурдуу камсыз кылат.
- Кол коюлгандан кийин кат Кеңсе-менеджерине Кардарга жөнөтүү үчүн берилет, мында көктөө үчүн 1 (бир) нуска сакталат.
- Компаниянын Кредиттик башкармалыгынын Аймактык өнүктүрүү директору Борбордук кеңседе да, Компаниянын кеңселеринде да Кардарга жооптун өз убагында даярдалышына көзөмөл жүргүзөт.
- 4.6. Кардарлардын кайрылууларын каттоо журналы номерленип, көктөлүп, кол коюу жана Компаниянын мөөрү менен күбөлөндүрүлүүгө тийиш. Журнал 5 жылдан кем эмес сакталат. Кардарлардын бардык жазуу жүзүндөгү кайрылуулары Кардарлардын кайрылуулары журналында катталууга тийиш, анда байланыш маалыматтары, алынган күн, кайрылуунун мазмунунун кыскача баяндалышы, кабыл алынган кайрылуу жөнүндө маалымат жана Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо жол-жобосуна ылайык башка маалыматтар көрсөтүлөт. Маалыматтардын толук купуялуулугу жана сакталышы камсыз кылынган шартта журналды электрондук формада жүргүзүүгө жол берилет.
- 4.7. Компаниянын Кредиттик башкармалыгынын Аймактык өнүктүрүү директору Компаниянын аналитикалык максаттары үчүн Кардарлардын бардык кайрылуулары боюнча статистикалык маалыматтар базасын жүргүзүү жана Компаниянын Башкармасына берүү үчүн жооптуу.

- 4.8. Компаниянын жооптуу кызматкери Компаниянын Кредиттик жана Борбордук кеңселеринде Кардарга телефон аркылуу оозеки консультацияларды берет, зарыл болгон учурда аны телефон аркылуу компетентүүлүгү боюнча Компаниянын башка кызматкерлери менен байланыштырат, жазуу жүзүндөгү кайрылууну түзүүгө көмөк көрсөтөт жана ушул Жол-жободо каралган башка функцияларды жүзөгө ашырат.
- 4.9. Даттануулар жана сунуштар китеби **(3-тиркемени караңыз)** Компаниянын ар бир кеңсесинде жеткиликтүү көрүнүктүү жерде коюлушу керек. Даттануулар жана сунуштар китебине номер коюлат, көктөлөт, кол коюу жана Компаниянын мөөрү менен күбөлөндүрүлөт.
- 4.10. Кредиттик кеңсенин жетекчиси күн сайын жумуш күнүнүн аягында Даттануулар жана сунуштар китебиндеги маалыматты текшерет (эгерде даттануулар келип түшсө) жана кийинки жумуш күнүнөн кеч эмес Компаниянын Кредиттик башкармалыгынын кеңсе-менеджерине жана аймактык өнүктүрүү бөлүмүнө сканерленген көчүрмөсүн жөнөтүү менен Компаниянын борбордук кеңсесинин кароосуна берет.
- 4.11. Кардардын бардык кайрылууларында формасынан көз карандысыз, милдеттүү тартипте Кардардын фамилиясы, аты, атасынын аты, дареги, байланыш маалыматтары көрсөтүлүүгө жана кайрылуунун мазмуну баяндалууга тийиш. Жазуу жүзүндөгү кайрылууларда Кардардын жеке колу (Компаниянын электрондук почтасына келип түшкөндөн тышкары) жана кайрылган күнү коюлат.
- 4.12. Кардардын жеке жана байланыш маалыматтары, ошондой эле жооп жөнөтүлүүгө тийиш болгон почта дареги көрсөтүлбөгөн жазуу жүзүндөгү кайрылуусу анонимдүү деп таанылат, бирок бардык учурда каралууга тийиш. Анонимдүү кайрылуулар боюнча жооп даярдабастан тиешелүү иш-чаралар өткөрүлөт.
- 4.13. Кардардын адепсиз же кемсинтүүчү сөздөрдү, ошондой эле Компаниянын кызматкеринин, анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден соолугуна жана мүлкүнө коркутууларды камтыган жазуу жүзүндөгү кайрылуусу кароосуз калтырылышы мүмкүн.
- 4.14. Кредиттик башкармалыктын Төрагасынын кредиттөө боюнча орун басары /Башкарманын Төрагасы/Кредиттик башкармалыктын Аймактык өнүктүрүү директору / Кредиттик кеңселердин жетекчилери кардарларды жеке кабыл алууга милдеттүү. Кабыл алуу сааттары жөнүндө маалымат Компаниянын расмий сайтында (бар болсо) жана маалымат такталарында жайгаштырылууга тийиш. Жеке кабыл алууда Кардар кол койгон жолугушуунун протоколу жүргүзүлөт **(4 - тиркемени караңыз)**, же милдеттүү түрдө кабарлагандан кийин жана Кардардын макулдугу менен жолугушууну аудио же видеожаздыруу жүргүзүлөт.
- 4.15. Компанияда Кардарларды жеке кабыл алуу Кардарлар үчүн жеткиликтүү зонада жүргүзүлөт. Жеке кабыл алууда Кардар өздүгүн күбөлөндүрүүчү документти (бар болсо) көрсөтөт.
- 4.16. Телефон аркылуу оозеки кайрылууда, Кардарга алдын ала билдирилгенден кийин, кайрылууну кароодо колдонуу үчүн сүйлөшүүнү аудиожаздырууну жүргүзүү сунушталат. Керектөөчүгө/кардарга кайрылууга мүмкүн болгон Компаниянын

телефон номери маалымат такталарында жана Компаниянын расмий сайтында жайгаштырылууга тийиш.

- 4.17. Кардардын жазуу жүзүндөгү кайрылуусуна берилген жоопко Башкарманын Төрагасынын кредиттөө боюнча орун басары жана/же Башкарманын Төрагасы кол коет жана ал кайрылууну канааттандырууга (толук же жарым-жартылай), канааттандыруудан баш тартууга тиешелүү так негиздемени же Кардардын укуктарын жана милдеттерин түшүндүрүүнү камтууга тийиш. Жооп жооптуу аткаруучу жөнүндө маалыматты жана анын байланыш маалыматтарын камтууга тийиш. Зарыл болгондо жоопко документтердин көчүрмөлөрү тиркелет. Кайрылууну кароонун жыйынтыгы боюнча Компаниянын Кардарга жообу кайрылуунун тилинде - Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тилинде берилет.
- 4.18. Эгерде Компанияга бир нече кардар жазуу жүзүндө кайрылса (жамааттык кайрылуу), анда жооп эгерде кайрылуунун өзүндө башкача көрсөтүлбөсө, кайрылууда биринчи көрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт.
- 4.19. Кардардын кайрылуусу негиздүү жана жөндүү болгон учурда Компанияда бузууларды четтетүү, Кардардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын калыбына келтирүү же башка тиешелүү чараларды көрүү боюнча чаралар көрүлөт.
- 4.20. Эгерде кайрылууда Компаниянын компетенциясына кирбеген маселелер камтылса, Кардарга кайда жана кандай тартипте кайрылуу керектиги жөнүндө түшүндүрмө берилет.
- 4.21. Кардарлардын жаңы жүйөлөр же жагдайлар келтирилбеген кайталанган кайрылуулары, мурдагы кайрылуулар боюнча толук жооптор берилген жана бардык зарыл чаралар көрүлгөн шартта кароосуз калтырылышы мүмкүн.
- 4.22. Кардарлардын укуктарынын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарынын бузулушунун алдын алуу, көрсөтүлүүчү кызматтардын сапатын жогорулатуу, ошондой эле керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен ишти уюштурууну жакшыртуу максатында Төраганын кредиттөө боюнча орун басары кайрылууларды кароо тартибине жалпы көзөмөлдү, ошондой эле туруктуу негизде төмөнкүлөрдү камсыз кылат:
- а) кайрылуулар үчүн негиз болгон себептерди аныктоо жана четтетүү үчүн Кардарлардын кайрылууларына мониторинг, талдоо жана жалпылоо жүргүзөт;
 - б) Кардарлардын кайрылуулары менен ишти уюштурууну жакшыртуу боюнча сунуштамаларды иштеп чыгат;
 - в) Компаниянын Башкармасынын Төрагасына аныкталган тартип бузууларды четтетүү боюнча зарыл чараларды жана иште мындай бузууларга жол бербөө боюнча алдын алуучу чараларды, анын ичинде компаниянын кызматкерлерине карата колдонулуучу тартиптик чаралар боюнча сунуштарды киргизет.
- 4.23. Кеңселердин жетекчилери отчеттук кварталдан кийинки айдын 10уна чейин Кредиттик башкармалыктын Аймактык өнүктүрүү директоруна/Башкарманын Төрагасынын кредиттөө боюнча орун басарына ушул Жол-жобонун талаптарына ылайык, мындайлар болгондо керектөөчүлөрдүн кайрылуулары жана кардарлардын жазуу жүзүндөгү даттануулары жөнүндө квартал сайын отчет берип турууга милдеттүү **(5-тиркеме)**;

4.24. Кредиттик башкармалыктын Аймактык өнүктүрүү директору / Башкарманын Төрагасынын кредиттөө боюнча орун басары маалымат алгандан кийин 3 жумуш күндүн ичинде Компаниянын Башкармасынын Төрагасына консолидацияланган отчетту берет.

4.25. Мындан тышкары отчеттук жарым жылдан кийинки айдын 20сына чейин берилген маалыматтарды жыйнагын түзүүгө жана Компаниянын Башкармасынын Төрагасы кол койгон, кардарлардын жазуу жүзүндөгү даттануулары жөнүндө отчетту Башкарманын Төрагасынын жана андан ары Улуттук банктын ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмүнүн кароосуна берүүгө милдеттүү **(6-тиркеме)**.

5. Жазуу жүзүндөгү кайрылууларды кароо тартиби

- 5.1. Эгерде Кардардын оозеки кайрылуусунда баяндалган маселе кошумча изилдөөнү же кошумча текшерүүнү жүргүзүүнү талап кылбаса, кайрылууга жооп ыкчам, оозеки формада, телефон аркылуу же жеке кабыл алуунун жүрүшүндө берилиши мүмкүн.
- 5.2. Эгерде Кардардын оозеки кайрылуусунда белгиленген маселе кошумча иликтөөнү же кошумча текшерүүнү талап кылса, Кардарга кайрылууну жазуу жүзүндө баяндоо сунушталат.
- 5.3. Кардардын почта байланышы аркылуу же Компаниянын электрондук почтасына чабарман аркылуу түшкөн же жеке кабыл алуунун жүрүшүндө кабыл алынган жазуу жүзүндөгү кайрылуусу бир жумуш күндүн ичинде катталууга тийиш.
- 5.4. Кайрылуу Компаниянын электрондук почтасы аркылуу түшкөн учурда кийинки жумуш күнүнөн кеч эмес Кардардын электрондук почтасынын дарегине кайрылууну алгандыгы жөнүндө ыраस्ताма жөнөтөт же Кардарга телефон аркылуу кабарланат.
- 5.5. Кардардын Компанияга түшкөн кайрылуусу ушул жол-жободо каралган учурлардан тышкары, ал катталган күндөн тартып 10 (он) жумуш күндүн ичинде каралат.
- 5.6. Эгерде Кардардын кайрылуусун кароо үчүн кошумча текшерүү жүргүзүү же башка чараларды көрүү зарыл болсо, кароо мөөнөтү Компаниянын Башкы/Аткаруучу директору тарабынан 10 (он) жумуш күнгө узартылышы мүмкүн, бул жөнүндө Кардарга маалымдалат.
- 5.7. Кардарлардын каралган даттанууларынын жана арыздарынын (талаш-тартыштарынын) жыйынтыктары боюнча документтер белгиленген тартипте 3 (үч) жылдан кем эмес сакталууга тийиш.

6. Компаниянын кызматтарын көрсөтүүнүн сапатын текшерүү

- 6.1. Компаниянын кызматтарын көрсөтүүнүн тартибинин жана сапатынын абалын текшерүү максатында Улуттук банктын ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмү үчүнчү жактарды тартуу укугу менен "жашыруун керектөөчү" иш-чарасын өткөрүүгө укуктуу. "Жашыруун керектөөчү" иш-чарасы керектөөчүлөрдү тейлөө үчүн бөлүнгөн жумуш убактысында Компаниянын кеңселерине баруу аркылуу, бирок мындай иш-чара Улуттук банктын ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмү тарабынан жарандын (жарандардын) кайрылуусун кароонун алкагында өткөрүлгөн учурлардан

тышкары, календардык жыл ичинде Компаниянын бир кеңсесинде бир жолудан көп эмес өткөрүлөт.

- 6.2. “Жашыруун керектөөчү” иш-чарасынын жыйынтыгы боюнча формуляр толтурулат **(7-тиркеме)** жана Компаниянын жетекчилигине маалымдалат. “Жашыруун керектөөчү” иш-чарасы Улуттук банктын инспектордук текшерүүсү болуп саналбайт.
- 6.3. Компаниянын жетекчилиги жана кызматкерлери кызматташууга жана Улуттук банктын ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмүнө керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого зарыл көмөк жана жардам көрсөтүүгө милдеттүү. Маалымат берүүдөн баш тартуу, анык эмес же толук эмес маалымат берүү же ушул Жол-жобонун талаптарын башкача бузууга жол берүү Компаниянын жана анын кызмат адамдарынын Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына жана Улуттук банктын ченемдик укуктук актыларына ылайык жоопкерчилигине алып келет.
- 6.4. “Жашыруун керектөөчү” иш-чарасы көрсөтүлүүчү кызматтардын тартибинин жана сапатынын абалын текшерүү, ошондой эле ушул Жол-жобонун талаптарына ылайык тейлөө стандарттарынын аткарылышын текшерүү максатында үчүнчү жактарды тартуу менен Компаниянын Башкармасынын Төрагасы же ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмдөрү (Ички аудит бөлүмү, Ички контролдоо бөлүмү) тарабынан демилгелениши жана өткөрүлүшү мүмкүн.
- 6.5. “Жашыруун керектөөчү” атайын иш-чарасын өткөрүү үчүн Формулярга ылайык керектөөчүлөр менен иштөө көрсөткүчтөрүнүн аткарылышы (аткаруу) үчүн жооптуу адамдар болуп Аймактык өнүктүрүүнүн жетекчилери/Кредиттик кеңселердин жетекчилери саналат.

7. Бузуу үчүн жоопкерчилик

- 7.1. Ушул Жол-жобонун талаптарын аткарбаганы үчүн жоопкерчиликти өзүнүн кызматтык милдеттеринин жана ыйгарым укуктарынын алкагында Компаниянын ар бир кызматкери тартат.
- 7.2. Кызматкерлер Жол-жобонун ченемдерин бузган учурда Компания Кыргыз Республикасынын мыйзамдарында каралган таасир этүү чараларын колдонууга укуктуу.

ЖОЛ-ЖОБОНУН ТИРКЕМЕЛЕРИ:

Тиркеменин №	Документтин аталышы	Тиркеме
1	Маалымат тактасы үчүн маалыматтардын тизмеги	 2025-09-04_Ф-04-96 _Перечень инфорл
2	Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын каттоо журналы	 Ж-016_Журнал учета обращений потреби

3	Даттануулар жана сунуштар китеби	 К-003_Книга жалоб и предложений.doc
4	Керектөөчү/кардар менен жолугушуунун протоколу	 Ф-04-95_Протокол встречи с потребите
5	Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары жана кардарлардын жазуу жүзүндөгү даттануулары жөнүндө кварталдык отчет	 Ф-04-97_Ежеквартал ный отчет РКО об о
6	Кардарлардын Улуттук банкка кайрылуулары жөнүндө жарым жылдык отчет	 Ф-04-98_Полугодово й отчет по обращени
7	Жашыруун керектөөчү формасы	 Ф-04-99_Форма тайный потребитель.