

“Салым Финанс” МФК ААКнун кызмат көрсөтүүлөрүн керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо жол-жобосунун ҮЗҮНДҮСҮ

I БАП. ЖАЛПЫ ЖОБОЛОР

1. «Салым Финанс» МФК ААКнун кызмат көрсөтүүлөрүн керектөөчүлөрдүн (мындан ары – керектөөчүлөр) кайрылууларын кароо жол-жобосу (мындан ары – Жол-жобо) Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына, Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын (мындан ары – КРУБ) ченемдик-укуктук актыларына жана «Салым Финанс» МФК ААКнун (мындан ары – Компания) ченемдик документтерине ылайык иштелип чыккан.
2. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароонун негизги максаты төмөнкүлөр болуп саналат:
 - 1) керектөөчүлөрдүн мыйзамдуу укуктары менен кызыкчылыктарын сактоону камсыздоо;
 - 2) керектөөчүлөр менен болгон өз ара мамилелерге байланышкан тобокелдерди азайтуу;
 - 3) керектөөчүлөрдөн келип түшкөн даттануулардын санын азайтуу;
 - 4) Компаниянын керектөөчүлөр менен иштөөдөгү кемчиликтерин четтетүү жана анын ишин жакшыртуу.
3. Ушул Жол-жобо кайрылууларды чогултуу жана кароо тартибин аныктайт, ошондой эле ушуга байланыштуу тараптардын ортосунда пайда болгон мамилелерди жөнгө салат.
4. Бузууларды жана алардын кесепеттерин четтетүү, Компания тарабынан Компаниянын башкаруу органдарынын кайрылуулардын маңызын, алардын негиздүүлүгүн (факт жүзүндөгү жагдайларга шайкештигин) жана укук ченемдүүлүгүн (даттануунун/талаптын маңызынын Кыргыз Республикасынын мыйзамдарынын ченемдерине тийиштүүлүгүн) ар тараптуу жана толук кароого негизделген тиешелүү чечимдерин кабыл алуу жолу менен жүзөгө ашырылат.
5. Компаниянын кызматкерлери тарабынан керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо менен байланышта алынган, даттанууларды кароо менен байланышкан бардык маалымат жана документация кызматтык болуп саналат жана купуя деп табылат.
6. Жол-жобо Компаниянын Башкармалыгы тарабынан бекитилет. Зарылдыгы болсо майнаптуулукту жогорулатуу максатында Компаниянын Башкармалыгы тарабынан бекитилүүчү өзгөртүүлөр менен толуктоолор киргизиле алат.

III БАП. КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮН КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАБЫЛ АЛУУ ТАРТИБИ

3.1. Компания оозеки, жазуу жана электрондук формалардагы, мамлекеттик жана расмий тилдердеги кайрылууларды кароого кабыл алат.

3.2. Компанияга келип түшкөн керектөөчүнүн кайрылуусу, аны каттаган күндөн баштап 5 (беш) жумуш күнү ичинде каралат. КРнын Улуттук банкы аркылуу келип түшкөн керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароонун мөөнөтү 10 (он) жумуш күнү. Эгерде керектөөчүнүн кайрылуусун кароо үчүн кошумча текшерүү жүргүзүү же башка чараларды көрүү зарыл болгон учурда, кароонун мөөнөтү Компаниянын жетекчиси тарабынан керектөөчүгө алдын ала билдирүү менен 10 (он) жумуш күнүнө узартыла алат.

Кайрылууда баяндалган ыкчам кароону талап кылган маселелер, мисалы, касса операциялары, акча которуулар менен байланышкан кайрылуулар, 2 (эки) жумуш күнү ичинде каралышат.

3.3. Бардык кайрылууларда керектөөчүлөр керектөөчүнүн фамилиясын, атын, атасынын атын, дарегин, байланыш маалыматтарын жана кайрылуунун маңызын көрсөтүүлөрү тийиш. Жазуу жүзүндөгү кайрылууларда керектөөчүнүн өз колу коюлат жана кайрылган күнү жазылат. Жазуу жүзүндөгү кайрылуулар керектөөчү тарабынан даттануунун же суроо-талаптын маңызын көрсөтүп эркин формада таризделет жана Компаниянын каалаган кеңсесине тапшырылат.

3.4. Анда жеке жана байланыш маалыматтары, ошондой эле ал боюнча жооп жөнөтүлүүгө тийиш болгон почта дареги көрсөтүлбөгөн керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү кайрылуусу, анонимдүү деп табылат да, ал дагы кароого жатат.

3.5. Анда уятсыз же болбосо кордоочу айтымдар, Компаниянын кызматчысынын, ошондой эле кызматчынын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден соолугуна жана Компаниянын мүлкүнө коркунучтар камтылган керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү кайрылуусу кароого жатпайт.

3.6. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларынын бири калбай бардыгы келип түшкөн күнү кайрылууларды каттоо журналына Маркетинг жана социалдык-экологиялык таасир кылуу башкармалыгынын жетекчиси тарабынан катталууга тийиш, анда керектөөчүнүн фамилиясы, аты, атасынын аты, анын дареги жана байланыш маалыматтары, кайрылууну алган күн, анын кыскача маңызы көрсөтүлөт. Маалыматтары жок болгондо анонимдүү кайрылуу катары катталат. Кайрылуулардын эсебин алуунун электрондук журналын жүргүзүүгө жол берилет.

3.7. Кайрылууларды кабыл алуу Компаниянын бүткүл операциялык күнү ичинде жүргүзүлөт.

3.8. Компаниянын кызматкерлери керектөөчүлөрдүн даттануу, суроо-талап же сунуш менен кайрылуу мүмкүнчүлүгүн кандайдыр бир түрдө чектөөгө укуксуз. Кайрылууларды кабыл алуудан баш тартууга жол берилбейт.

IV БАП. КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮН КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАРОО ТАРТИБИ

4.1. Келип түшкөн кайрылуу аны жогоруда көрсөтүлгөн тартипте каттагандан кийин (кийинки жумуш күнүнөн кечиктирбей) Маркетинг жана социалдык-экологиялык таасир кылуу башкармалыгынын жетекчиси тарабынан Кардарлардын укуктарын коргоо, корпорациялык маданият жана социалдык-экологиялык таасир кылуу комитетинин Төрагасына жөнөтүлөт.

4.2. Жооптуу адамдар – тиешелүү бөлүмдөрдүн жетекчилери/же болбосо алардын ордун басуучу адамдар даттануулар жана сунуштар китебиндеги жазууларды, даттануулар жана сунуштар үкөгүндөгү каттарды ар күндүк негизде текшерүүгө милдеттүү.

4.3. Компаниянын Өкүлчүлүгүнүн даттануулар жана сунуштар китебинде катталган кайрылуулар, ошол өкүлчүлүктөгү/филиалдагы жетекчи/же болбосо анын ордун басуучу адам тарабынан сканерленүүгө жана электрондук почта аркылуу Маркетинг жана социалдык-экологиялык таасир кылуу башкармалыгынын жетекчисине жөнөтүлүүгө тийиш.

4.4. Кардарлардын укуктарын коргоо, корпорациялык маданият жана социалдык-экологиялык таасир кылуу комитети кайрылууну алгандан кийин төмөнкүлөрдү жүзөгө ашырат:

- 1) кайрылууну (дооматты, даттанууну же суроо-талапты) талдайт;

- 2) толук баалуу талдоо, кырдаалды ачыктоо жана дооматка, даттанууга жооп даярдоо үчүн маалыматтын компетенттүү булактарын, кошумча маалыматтарды, колдонулуучу документтерди пайдаланат;
- 3) ошол даттануу/доомат менен байланышкан адамдардан берилген факт боюнча комментарийлерди жана түшүнүк каттарды сурайт.

4.5. Кайрылууну кароону анын аракетине же аракетсиздигине даттанылып жаткан Компаниянын кызматкерине тапшырууга жол берилбейт.

4.6. Арыздануучуга кайрылуунун (дооматтардын, даттануулардын жана суроо-талаптардын) натыйжалары жөнүндө жазуу жүзүндөгү жооп арыздануучу тарабынан баяндалган ар бир жүйөөгө мотивдештирилген жоопту камтууга тийиш.

4.7. Кайрылууларды кароонун натыйжалары боюнча керектөөчүлөргө жооптор кайрылуунун тилинде – Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тилдеринде берилиши абзел.

4.8. Керектөөчүнүн келип түшкөн жазуу жүзүндөгү кайрылуусуна жооп жөнөтүү почта аркылуу буюртма кат менен, керектөөчүнүн кайрылуусунда көрсөтүлгөн дарекке билдирүү менен жүргүзүлөт, же керектөөчү Компанияга келгенде өз колуна тапшырылат, же болбосо керектөөчүнүн суроо-талабы боюнча электрондук мобилдик байланыш каражаттары аркылуу жөнөтүлөт.

4.9. Эгерде керектөөчүнүн оозеки кайрылуусунда баяндалган маселе кошумча иликтөөнү же кошумча текшерүү жүргүзүүнү талап кылбаган учурда, жооп оозеки формада, телефон аркылуу же жеке кабыл алуунун жүрүшүндө ыкчам бериле алат.

4.10. Эгерде оозеки кайрылууда баяндалган маселе ыкчам тартипте карала албаса жана кошумча иликтөөнү талап кылса, кардарга кайрылууну жазуу жүзүндө/оозеки формада тастыктоочу документтерди тиркөө менен баяндоо сунушталат.

4.11. Кардарлардын укуктарын коргоо, корпорациялык маданият жана социалдык-экологиялык таасир кылуу комитети тарабынан жүргүзүлгөн ар бир кайрылуу боюнча текшерүүнүн натыйжалары менен, Компаниянын жетекчилигине кайрылуу фактысы боюнча текшерүү, чечимдер жана сунуштар жөнүндө материалдар берилет. Берилген материалдардын негизинде Компаниянын жетекчилиги керектөөчүнүн кайрылуусу боюнча чечим кабыл алат.

4.12. Кардарлардын укуктарын коргоо, корпорациялык маданият жана социалдык-экологиялык таасир кылуу комитетинин Төрагасы, ошондой эле Компаниянын филиалдарынын, операциялык башкармалыктарынын жана өкүлчүлүктөрүнүн жетекчилери жооптуу адамдар катары, Компаниянын бүткүл операциялык күнү ичинде керектөөчүлөрдү жекече кабыл алуу жүргүзүүгө милдеттүү.

4.13. Компаниянын аткаруучу органынын иш-аракеттерине даттануулар/дооматтар берилгенде, ал Компаниянын Директорлор Кеңеши тарабынан каралат.

4.14. Кардарлардын каралган даттануулары менен арыздарынын натыйжалары боюнча документтер, кардарлардын кайрылууларын каттоо журналы Компанияда үч жылдан кем эмес сакталууга тийиш.

V БАП. КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮН КАЙРЫЛУУ ЫКТАРЫ

Керектөөчү төмөнкү коммуникациялык каналдар боюнча Компанияда көрсөтүлгөн кызматтардын сапаты жөнүндө пикир калтыра, даттануу менен кайрыла жана анын ишмердүүлүгүн жакшыртуу боюнча сунуштарды киргизе алат:

- 1) оозеки формада, Компаниянын кызматкерине кайрылып;
- 2) оозеки формада, 0 (555) 781-503 номерине чалып;
- 3) жазуу формасында, Компаниянын кеңселериндеги Пикирлер жана сунуштар китебинде жазып;
- 4) электрондук түрдө, Компаниянын сайтындагы (www.salymfinance.kg) кайтарым байланыш өтүнмөсүн толтуруп;
- 5) мамлекеттик органдарга (КРУБ ж.б.) кайрылып.