

## **Кардарлардын кайрылууларын кароо жол-жобосунан КӨЧҮРМӨ**

### **I глава ЖАЛПЫ ЖОБОЛОР**

1. “Салым Финанс” МФК ААКтын кардарлардын кайрылууларын кароо жол-жобосу (мындан ары – Жол-жобо) Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына, Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын ченемдик укуктук актыларына (мындан ары - КРУБ) жана “Салым Финанс” МФК ААКтын башка укуктук актыларына ылайык иштелип чыкты.
2. Кардарлардын кайрылууларын кароонун негизги максаты:
  - Компаниянын кардаларынын мыйзамдуу укуктарын жана кызыкчылыктарын сактоону камсыз кылуу;
  - кардарлар менен өз ара мамиле түзүүдө келип чыккан тобокелдиктерди төмөндөтүү;
  - кардарлардын даттанууларынын санын төмөндөтүү;
  - кемчиликтерди жоюу жана Компаниянын кардарлар менен иштөөсүн жакшыртуу.
3. Бул Жол-жобо кайрылууларды топтоо жана кароо тартибин аныктайт, ошондой эле Тараптардын ушуга байланыштуу келип чыккан мамилелерин жөнгө салат.
4. Эреже бузууларды жана алардын кесепеттерин жоюу, Компания тарабынан анын башкаруу органдарынын кайрылуулардын маңызын ар тараптуу жана толук бойдон кароого, алардын негиздүүлүгүнө (факт жүзүндөгү жагдайларга ылайык) жана укуктук ченемдүүлүгүнө (даттануулардын/сурамжылоолордун Кыргыз Республикасынын мыйзамдарынын ченемдерине тиешелүүлүгүнө) шайкеш келген чечим кабыл алуусу аркылуу ишке ашырылат.
5. Компаниянын кызматкерлери тарабынан кардарлардын кайрылууларын жана даттанууларды кароо учурунда алынган бардык маалыматтар жана документациялар кызматтык болуп саналат жана купуя деп таанылат.

### **III глава. КАРДАРЛАРДЫН КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАБЫЛ АЛУУНУН ТАРТИБИ**

- 3.1. Компания оозеки, жазуу жана электрондук калыптардагы, мамлекеттик жана расмий тилдердеги кайрылууларды кароо үчүн кабыл алат.
- 3.2. Кайрылууларды кароонун мөөнөтү 10 (он) жумуш күнү. Эгерде керектөөчүнүн кайрылуусун карап чыгуу үчүн кошумча текшерүү жүргүзүү же башка чараларды көрүү зарыл болсо, карап чыгуунун мөөнөтүн Компаниянын жетекчилиги керектөөчүгө алдын-ала билдирүү менен 10 жумуш күнүнө узарта алат. Кайрылууда баяндалган маселелер ыкчам кароону талап кылса, мисалы, кассалык операциялар, акча которуулар менен байланышкан кайрылуулар болсо, 5 жумуш күнүнө чейин каралат.
- 3.3. Керектөөчүлөрдүн бардык кайрылууларында керектөөчүнүн фамилиясы, аты, атасынын аты, дареги, байланыш маалыматтары көрсөтүлгөн жана кайрылуунун маңызы баяндалган болууга тийиш. Жазуу жүзүндөгү кайрылууларга керектөөчүнүн өз колу жана кайрылган күнү коюлат. Жазуу жүзүндөгү кайрылуулар керектөөчү тарабынан даттануунун же суроо-талаптын маңызын көрсөтүү менен эркин калыпта таризделет да, Компаниянын каалаган кеңсесине берилет.
- 3.5. Компаниянын кызматчысына, ошондой эле анын үй-бүлөсүнүн мүчөлөрүнө карата уят сөздөр же мазактоочу айтымдар, өмүрүнө, саламаттыгына жана мүлкүнө коркунучтар камтылган керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү кайрылуулары кароого жатпайт.
- 3.7. Кайрылууларды кабыл алуу Компаниянын бүткүл операциялык күнү бою жүргүзүлөт.

### **IV глава. КАРДАРЛАРДЫН КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАРОО ТАРТИБИ**

**4.1.** Тиешелүү бөлүнүштөрдүн жооптуу адамдары күн сайын даттануулар жана сунуштар китептериндеги жазмаларды, даттануулар жана сунуштар үкөктөрүндөгү каттарды текшерип турууга милдеттүү.

**4.2.** Компанияга түшкөн кайрылуулар жооптуу кызматкер тарабынан Маркетинг, кардарлардын укуктарын коргоо жана социалдык таасир тийгизүү комитетинин төрагасына жиберилет.

**4.3.** Кардарлар тарабынан Компаниянын өкүлчүлүгү үчүн даттануулар жана сунуштар китебине калтырылган кайрылуулар, жооптуу адам тарабынан сканерленүүгө тийиш жана түшкөн күнү электрондук почта аркылуу Маркетинг, кардарлардын укуктарын коргоо жана социалдык таасир тийгизүү комитетинин төрагасына жиберилет.

**4.4.** Маркетинг, кардарлардын укуктарын коргоо жана социалдык таасир тийгизүү комитети кайрылууну алгандан кийин, төмөнкүлөрдү ишке ашырат:

- арыз берген адамга кайрылуунун алынгандыгы жана карала баштагандыгы тууралуу маалымдайт;
- кайрылууну (дооматты, даттанууну же сурамжылоону) талдоого алат;
- дооматты, даттанууну толук талдоого алуу, жагдайды ачыктоо жана жооп даярдоо үчүн маалыматтын компетенттүү булактарын, кошумча маалымдарды жана документтерди пайдаланат;
- даттануунун/дооматтын тиешеси бар жактардын бул факты боюнча комментарийлерин жана түшүнүк каттарын сурайт.

**4.5.** Кайрылууну (дооматтарды, даттанууларды жана сурамжылоолорду) карап чыгуунунун жыйынтыктары тууралуу кат жүзүндөгү жоопто, арыз берүүчүнүн ар бир жүйөсүнө мотивдештирилген жооп камтылууга тийиш.

**4.6.** Кардардын кайрылуусуна жооп, анын кайрылуусунда жазылган дарек боюнча тапшырык аркылуу почта менен жиберилет, же кардар Компанияга келген учурда жеке өзүнө тапшырылат.

**4.7.** Эгерде керектөөчүнүн даттануусуна жооп кат талап кылынбаса, жооптуу адам кардарга даттануунун жыйынтыктары тууралуу телефон аркылуу маалымдайт жана кардар берилген жоопко канчалык деңгээлде канааттандыгын аныктайт.

**4.8.** Маркетинг, кардарлардын укуктарын коргоо жана социалдык таасир тийгизүү комитети тарабынан жүргүзүлүп жаткан ар бир кайрылууну текшерүүнүн жыйынтыктарына ылайык, Компаниянын жетекчилигине кайрылуулардын жана сунуштамалардын текшерилиши тууралуу материалдар берилет. Берилген материалдардын жана сунуштамалардын негизинде Компаниянын жетекчилиги кардардын даттануусу боюнча чечим кабыл алат.

**4.9.** Компаниянын аткаруу органынын иш-аракети боюнча даттануу/доомат түшсө, ал Компаниянын директорлор кенешин тарабынан каралат.

## **V глава. КОРУТУНДУ ЖОБОЛОР**

**5.1.** Бул Жол-жобо Компаниянын башкармалыгы тарабынан бекитилген датадан тартып күчүнө кирет.

**5.2.** Компаниянын кардарлары бул Жол-жобонун колдонулушу тууралуу, Компаниянын бөлүнүштөрүндөгү кардарларды тейлеген көрүнүктүү жерлерге илүү жана [www.salyfinance.kg](http://www.salyfinance.kg) сайтына жайгаштыруу аркылуу маалымдалат.

## **ВЫПИСКА из Процедуры рассмотрения обращений клиентов**

### **Глава I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Процедура рассмотрения обращений клиентов в ОАО МФК «Салым Финанс» (далее – Процедура) разработана в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, нормативными правовыми актами Национального Банка Кыргызской Республики (далее – НБКР) и другими нормативными документами ОАО МФК «Салым Финанс» (далее – Компания).
2. Основной целью рассмотрения обращений клиентов является:
  - обеспечения соблюдения законных прав и интересов клиентов Компании;
  - снижения рисков, связанных с взаимоотношениями с клиентами;
  - снижения количества поступающих жалоб клиентов;
  - устранения недостатков и улучшения работы Компании с клиентами.
3. Настоящая Процедура определяет порядок сбора и рассмотрения обращений, а также регулирует отношения, возникшие, в связи с этим между Сторонами.
4. Устранение нарушений и их последствий, осуществляется Компанией путем принятия соответствующих решений органами управления Компании, основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа обращений, их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (относимости существа жалобы/запроса с нормами законодательства Кыргызской Республики).
5. Вся информация и документация, полученная сотрудниками Компании в связи с рассмотрением обращений клиентов, связанная с рассмотрением жалоб, является служебной и признается конфиденциальной.

### **Глава III. ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ**

- 3.1. Компания принимает к рассмотрению обращения в устной, письменной и электронной формах, на государственном и официальном языках.
- 3.2. Срок рассмотрения обращений до 10 (десяти) рабочих дней. В случае если для рассмотрения обращения потребителя необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения может быть продлен руководителем Компании на 10 рабочих дней с предварительным уведомлением потребителя. Вопросы, изложенные в обращении, требующие оперативного рассмотрения, например, обращения, связанные с кассовыми операциями, денежными переводами рассматриваются до 5 рабочих дней.
- 3.3. Во всех обращениях потребителей должны указываться фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, контактные данные и изложена суть обращения. В письменных обращениях проставляется личная подпись потребителя и дата обращения. Письменные обращения оформляются потребителем в произвольной форме с указанием сути жалобы или запроса и предоставляются в любой офис Компании.
- 3.5. Письменное обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Компании, а также членов его семьи, рассмотрению не подлежит.
- 3.7. Прием обращений производится в течение всего операционного дня Компании.

### **Глава IV. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ**

- 4.1. Ответственные лица соответствующих подразделений обязаны проверять записи в книгах жалоб и предложений, письма в ящиках жалоб и предложений на ежедневной основе.

- 4.2. Поступившие обращения направляются ответственным сотрудником Председателю Комитета по маркетингу, защите прав клиентов и социальному воздействию.
- 4.3. Обращения, оставленные клиентами в книге жалоб и предложений Представительств Компании, должны быть отсканированы ответственным лицом и переданы посредством электронной почты Председателю Комитета по маркетингу, защите прав клиентов и социальному воздействию в день поступления.
- 4.4. Комитет по маркетингу, защите прав клиентов и социальному воздействию после получения обращения, осуществляет следующее:
- уведомляет заявителя о получении обращения и начале рассмотрения;
  - анализирует обращение (претензию, жалобу или запрос);
  - использует компетентные источники информации, дополнительные сведения, используемые документы для полноценного анализа, прояснения ситуации и подготовки ответа на претензию, жалобу;
  - запрашивает у связанных с данной жалобой/претензией лиц комментарии и объяснительные по данному факту.
- 4.5. Письменный ответ заявителю о результатах рассмотрения обращения (претензий, жалоб и запросов) должен содержать мотивированный ответ на каждый изложенный заявителем довод.
- 4.6. Направление клиенту ответа на поступившее письменное обращение производится по почте заказным письмом с уведомлением по адресу, указанному в обращении клиента, или вручается лично в руки при явке клиента в Компанию.
- 4.7. В случае если потребителю не требуется письменный ответ на жалобу, то ответственное лицо информирует клиента по телефону о результатах рассмотрения жалобы и определяет, насколько клиент удовлетворен предоставленным ответом.
- 4.8. По результатам проверки по каждому обращению, проведенной Комитетом по маркетингу, защите прав клиентов и социальному воздействию, руководству Компании предоставляются материалы о проверке по факту обращения и рекомендации. На основе предоставленных материалов и рекомендаций, руководство Компании принимает решение по жалобе клиента.
- 4.9. При предоставлении жалобы/претензии на действия исполнительного органа Компании, она рассматривается Советом Директоров Компании.

## **Глава V. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 5.1. Настоящая Процедура вступает в силу с даты её утверждения Правлением Компании.
- 5.2. Клиенты Компании будут проинформированы о действии данной Процедура путем вывешивания в доступных местах обслуживания клиентов в подразделениях Компании и на сайте [www.salymfinance.kg](http://www.salymfinance.kg).