

Кардарлардын кайрылууларын кароо жол-жобосунан КӨЧҮРМӨ.

1 бап. Жалпы жоболор

1. «Салым Финанс» МФК ААКуна кардарлардын 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) башка ченемдик документтерине ылайык иштелип чыккан.
2. Кардарлардын кайрылууларын кароонун негизги максаты төмөнкүлөр болуп саналат:
 - ✓ Компаниянын кардарларынын мыйзамдуу укуктарын жана кызыкчылыктарын сактоону камсыздоо;
 - ✓ кардарлар менен өз ара мамилелерге байланышкан тобокелдерди азайтуу;
 - ✓ кардарлардан келип түшкөн даттануулардын санын азайтуу;
 - ✓ Компаниянын кардарлар менен иштөөдөгү кемчиликтерин жоюу жана 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 жоюу, Компания тарабынан Компаниянын башкаруу органдарынын кайрылуулардын маңызын, алардын негиздүүлүгүн (факт жүзүндөгү жагдайларга шайкештигин) жана укук ченемдүүлүгүн (даттануунун/суроо-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 кардарлардын кайрылууларын кароого байланыштуу алынган, даттанууларды кароо менен байланышкан бардык маалыматтар жана документация, кызматтык болуп саналат да, жашыруун деп табылат.
6. Жол-жобо Компаниянын Башкармалыгы тарабынан бекитилет. Зарылдыгы болсо майнаптуулукту жогорулатуу максатында Компаниянын Башкармалыгы тарабынан бекитилүүчү өзгөртүүлөр менен толуктоолор киргизилет.

III бап. КАРДАРЛАРДЫН КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАБЫЛ АЛУУНУН ТАРТИБИ

- 3.1. Компания кайрылууларды оозеки, жазуу жана электрондук формаларда, мамлекеттик жана расмий тилдерде кароого кабыл алат.
- 3.2. Кайрылууларды кароонун мөөнөтү 5 (беш) жумуш күнүнө чейин. Эгерде керектөөчүнүн кайрылуусун кароо үчүн кошумча текшерүү жүргүзүү же башка чараларды көрүү зарыл болсо, кароонун мөөнөтү Компаниянын жетекчиси тарабынан керектөөчүгө алдын ала билдирүү менен 10 жумуш күнүнө узартыла алат. Кайрылууда баяндалган, ыкчам кароону талап кылган маселелер, мисалы, кассалык операциялар, акча которуулар менен байланышкан кайрылуулар 3 жумуш күнүнө чейин каралышат.
- 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 коюлат жана кайрылган күнү көрсөтүлөт. Жазуу жүзүндөгү кайрылууларды керектөөчү эркин формада даттануунун же суроо-талаптын маңызын көрсөтүү менен тариздейт да, Компаниянын каалаган кеңсесине тапшырат.
- 3.4. Өздүк 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. Уятсыз же болбосо кордоочу айтымдар, Компаниянын кызматкеринин, ошондой эле анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден соолугуна жана мүлкүнө карата коркутуулар камтылган керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү кайрылуусу, кароого жатпайт.
- 3.6. Кардарлардын бардык жазуу жүзүндөгү кайрылуулары бири калбай келип түшкөн күнү тиешелүү бөлүмдүн жооптуу кызматчысы тарабынан кайрылуулардын эсебин алуу журналына катталууга тийиш, анда керектөөчүнүн фамилиясы, аты, атасынын аты, анын дареги жана байланыш маалыматтары, алган күнү, кайрылуунун кыскача маңызы көрсөтүлөт. Маалыматтар 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.

IV бап. КАРДАРЛАРДЫН КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАРООНУН ТАРТИБИ

- 4.1. Келип түшкөн Кайрылуу аны жогоруда көрсөтүлгөн тартипте каттоодон кийин (кийинки жумуш күнүнөн кечиктирбей) жооптуу кызматчы тарабынан Маркетинг, кардарлардын укуктарын коргоо жана социалдык таасир кылуу комитетинин Төрагасына жөнөтүлөт.

- 4.2.** Тиешелүү бөлүмдөрдүн жооптуу адамдары даттануулар жана сунуштар китептериндеги жазууларды, даттануулар жана сунуштар үкөктөрүндөгү каттарды ар күндүк негизде текшерүүгө милдеттүү.
- 4.3.** Компаниянын Өкүлчүлүктөрүнүн даттануулар жана сунуштар китептеринде катталган кайрылуулар, жооптуу адам тарабынан сканерленген жана электрондук почта аркылуу Маркетинг, кардарлардын укуктарын коргоо жана социалдык таасир кылуу комитетинин Төрагасына берилген болууга тийиш.
- 4.4.** Маркетинг, кардарлардын укуктарын коргоо жана социалдык таасир кылуу комитети кайрылууну алгандан кийин, төмөнкүлөрдү жүзөгө ашырат:
- кайрылууну (дооматты, даттанууну же суроо-талапты) талдап чыгат;
 - толук баалуу талдоо, кырдаалды ачыктоо жана дооматка, даттанууга жооп даярдоо үчүн маалыматтын компетенттүү булактарын, кошумча маалыматтарды, колдонулуучу документтерди пайдаланат;
 - ошол даттануу/доомат менен байланышкан адамдардан берилген факт боюнча комментарийлерди жана түшүнүк каттарды сурайт.
- 4.5.** Анын иш-аракети же аракетсиздиги даттанылып жаткан Компаниянын кызматчысына кайрылууну кароону тапшырууга жол берилбейт.
- 4.6.** Кайрылууну (дооматтарды, даттанууларды жана суроо-талаптарды) кароонун натыйжалары жөнүндө арыз берүүчүгө жазуу жүзүндөгү жооп арыз берүүчү баяндаган ар бир жүйөөгө мотивделген жоопту камтууга тийиш.
- 4.7.** Кайрылууну кароонун натыйжалары боюнча керектөөчүлөргө жооптор кайрылуунун тилинде – Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тилдеринде берилүүгө тийиш.
- 4.8.** Келип түшкөн жазуу жүзүндөгү кайрылууга кардарга жооп жөнөтүү почта аркылуу буюртма кат менен, кардардын кайрылуусунда көрсөтүлгөн дарек боюнча билдирүү менен жүргүзүлөт, же кардар Компанияга келгенде өз колуна тапшырылат.
- 4.9.** Эгерде кардардын оозеки кайрылуусунда маселе кошумча иликтөөнү же кошумча текшерүү жүргүзүүнү талап кылбаса, жооп ыкчам, оозеки формада, телефон аркылуу же жеке кабыл алуунун жүрүшүндө берилет.
- 4.10.** Эгерде оозеки кайрылууда баяндалган маселе, ыкчам иретте карала албаса жана кошумча иликтөөнү талап кылса, кардарга кайрылууну тастыктоочу документтерди тиркөө менен жазуу формасында баяндоо сунушталат.
- 4.11.** Маркетинг, кардарлардын укуктарын коргоо жана социалдык таасир кылуу комитети тарабынан жүргүзүлгөн ар бир кайрылуу боюнча текшерүүнүн натыйжалары боюнча, Компаниянын жетекчилигине кайрылуу фактысы боюнча текшерүү, чечимдер жана сунуштар жөнүндө материалдар берилет. Берилген материалдардын негизинде Компаниянын жетекчилиги кардардын даттануусу боюнча чечим кабыл алат.
- 4.12.** Маркетинг, кардарлардын укуктарын коргоо жана социалдык таасир кылуу комитетинин Төрагасы, ошондой эле Компаниянын филиалдарынын, операциялык башкармалыктарынын жана өкүлчүлүктөрүнүн жетекчилери, Компаниянын бүткүл операциялык күнү ичинде жооптуу адам катары керектөөчүлөрдү жеке кабыл алуу жүргүзүүгө милдеттүү.
- 4.13.** Компаниянын аткаруу органдарынын 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.