2022-жылдын бештин айынын «09-да»
№ 14 Буйругу менен
бекитилди жана ишке киргизилди

«Акча Булак» МКК» ЖЧКсынын
КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮН КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАРАП ЧЫГУУ ЖОЛ-ЖОБОСУ

«Акча Булак» МКК» ЖЧКсынын (мындан ары — МКК) керектөөчүлөрдүн кайрылууларын карап чыгуу жол-жобосу (мындан ары — Жол-жобо) керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын коргоо максатында иштелип чыкты жана МККнын кардарларынан келген даттанууларды, сунуштарды кабыл алуу, каттоо, эсепке алуу жана карап чыгуу тартибин аныктайт, ошондой эле МККнын кардарларынан келген даттануулар, сунуштар боюнча алар менен кайтарым байланышын кабыл алуу, аткаруу жана жүзөгө ашыруу боюнча көзөмөлдүн негизги принциптерин орнотот.

Жол-жобо Кыргыз Республикасынын (мындан ары — КР) мыйзамдарынын, Кыргыз Республикасынын Улуттук Банкынын (мындан ары — КРУБ) ченемдик укуктук актыларынын (мындан ары — ЧУА) талаптарына ылайык иштелип чыкты.

МКК менен керектөөчүлөрдүн өз ара мамилеси КРдин жарандык мыйзамдарына жана КРУБ ЧУА ылайык түптөлөт.

1. ЖАЛПЫ ЖОБОЛОР

1.1. Кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштоодо жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароодо МКК төмөнкү негизги принциптерге таянуу менен иш алып барат:

- мыйзамдуулук, адилеттүүлүк, ак ниеттүүлүк, ачык-айкындык, акыл ченемдүүлүк, калыстык, социалдык жоопкерчилик;
- керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын сыйлоо жана камсыздоо, аларга карата өнөктөштүк мамилени калыптандыруу;
- кайрылууларды кароонун жана андан жыйынтык чыгаруунун милдеттүүлүгү;
- кайрылуулардын өз учурунда объективдүүлүк менен толук карообго алынышы;
- кайрылууларды кароо учурунда керектөөчүлөргө бирдей мамиле жасоо;
- банктык сырды камтыган маалыматтардын сакталышын камсыз кылуу жана аны ачыкка чыгарбоо.

1.2. Жол-жобо төмөнкүлөрдү карап чыкпайт:

- МККнын кардарларынын карызды пролонгациялоо/реструктуризациялоо, кайра каржылоо маселелери менен байланыштуу кайрылуулары, ошондой эле стандарттык эмес шарттары бар кредитөө маселелери менен байланыштуу кайрылуулары;
- Кардарлардын тейлөө боюнча даттануулары менен байланышпаган мамлекеттик органдардын суроо-талаптары;
- МКК-кардар/МКК-ФКУ/МКК-банк/кардар-кардар соттук-укуктук териштирүүлөрүнө тийиштүү суроо-талаптар.

1.3. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо акысыз жүзөгө ашырылат. Керектөөчүлөрдү МККга кайрылуу мүмкүнчүлүгүнөн ажыратууга же кандайдыр-бир негизде чектөөгө МККнын укугу жок. Кайрылууларды кабыл алуудан баш тартууга жол берилбейт.

1.4. МККда кайрылууларды кароо жол-жобосу, кайрылуу жасоо жолдору (каналдары), ошондой эле даттануулар жана сунуштар китеби бар экендиги тууралуу маалымат керектөөчүлөр үчүн көрүнүктүү жана жеткиликтүү жерде (маалымат такталары ж.б.у.с) жайгаштырылууга тийиш. Кайрылууларды карап чыгуу жол-жобосунун электрондук версиясы МККнын расмий интернет-сайтында (бар болсо) дагы жайгаштырылууга тийиш, жол-жобого шилтеме МККнын расмий интернет-сайтынын башка бетинде жайгаштырылууга тийиш. МКК керектөөчүнүн талабы боюнча кайрылууларды кароонун белгиленген тартиби боюнча түшүндүрмөлөрдү берүүгө милдеттүү.

1.5. Керектөөчүнүн кайрылуусу МКК тарабынан бул Жол-жободо белгиленген тартипте каралат. МКК кайрылуулардын адилеттүү, ар тараптуу жана өз убагында карообго алынышын камсыз кылууга жана белгиленген тартипте алар боюнча маалымат берүүгө милдеттүү.

1.6. Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары оозеки сыяктуу эле (телефон аркылуу же кабыл алуусуна катталуу), кат жүзүндө келип түшүшү, жеткирилип берилиши, почта байланышы аркылуу

жөнөтүлүшү, МККнын электрондук почтасына жөнөтүлүшү же даттануулар жана сунуштар китебинде чагылдырылышы мүмкүн.

1.7. Даттануулар жана сунуштар китеби МККнын ар бир кеңсесинде (башкы, филиал, аманат кассасы ж.б.) болуусу тийиш. Даттануулар жана сунуштар китеби номерленип, көктөлүп, МККнын жетекчисинин кол тамгасы менен күбөлөндүрүлүп, анын мөөрү коюлууга тийиш.

1.8. Бардык кайрылууларда керектөөчүнүн аты-жөнү, жайгашкан жеринин дареги, байланыш маалыматтары милдеттүү түрдө көрсөтүлүп, кыскача мазмуну камтылууга тийиш. Кат жүзүндөгү кайрылууларга керектөөчү өзү кол коюп (МККнын электрондук почтасына келгендерден тышкары), кайрылган күнү көрсөтүлүшү зарыл.

1.9. Керектөөчүнүн жеке маалыматтары жана почта дареги көрсөтүлбөгөн кат жүзүндөгү кайрылуу, жашыруун кайрылуу катары таанылып, кароого алынбайт.

1.10. МККнын кызматкеринин же анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн ден-соолугуна, жашоосуна жана мүлкүнө коркунуч туудурган, басмырлаган жана уят сөздөрдү камтыган кат жүзүндө келип түшкөн керектөөчүнүн кайрылуусу кароосуз калтырышы мүмкүн.

1.11. Керектөөчү кайрыла ала турган МККнын телефон номери маалымат такталарында жана МККнын расмий сайтында (бар болсо) жайгаштырылууга тийиш.

1.12. Кредитти тейлөө учурунда Керектөөчүнүн оозеки же кат жүзүндөгү суроо-талабы боюнча, суроо-талапты алгандан кийинки үч иш күндүн ичинде, оозеки же кат жүзүндө төмөнкү маалыматтарды акысыз берип туруусу зарыл:

- кредит боюнча төлөнгөн акча каражаттарынын суммасы жөнүндө;
- кезектеги төлөмдөрдүн өлчөмү жана мөөнөтү жөнүндө;
- мөөнөтүндө төлөнбөгөн карыздын өлчөмү жөнүндө;
- кредит боюнча карызды төлөө эсебине;
- келип түшкөн акча каражаттардын кредит боюнча карызынын ордун жабуу эсебине бөлүштүрүү жөнүндө;
- кредиттин бөлүгү же ал толугу менен мөөнөтүнөн мурда төлөнгөн учурда, сумманын тиешелүү болгон өлчөмү жөнүндө;
- негизги сумма боюнча карыздын калдыгы жөнүндө;
- кредиттөө лимити жөнүндө.

2. КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮН КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАБЫЛ АЛУУ, КАТТОО ЖАНА КАРАП ЧЫГУУ ТАРТИБИ

2.1. МККнын башкы кеңсесинде жана филиалдарында (бар болсо) керектөөчүлөрдүн кайрылуулары боюнча иш алып барган жооптуу кызматкерлер дайындалышы зарыл.

2.2. Керектөөчүлөр менен үзгүлтүксүз жана оперативдүү иш алып баруу максатында, МКК аларга кайсы болбосун кеңсесине кайрылуу мүмкүнчүлүгүн түзүп берүүгө милдеттүү.

2.3. Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары МККда төмөнкү байланыш каналдары аркылуу кабыл алынат:

- почта аркылуу (кириш корреспонденция);
- электрондук почта аркылуу (info@akchabulak.kg);
- МККнын сайтындагы кайтарым байланыш формасы аркылуу билдирүү түрүндө;
- Колл-центр аркылуу (телефон, жана башка бекитилген байланыш каналдары);
- даттануулар жана сунуштар китеби аркылуу.

2.4. МККнын башкы кеңсесинен жана филиалынын тышкары, башка аймактык кеңсесинде кайрылууну кабыл алгандан кийин аларды МККнын башкы кеңсесинин же филиалынын жооптуу кызматкерине белгиленген тартипте каттоо жана аны кароого алуу үчүн өткөрүп берет.

2.5. Керектөөчү кайрылуусун өзү алып келип берсе, почта байланышы аркылуу же МККнын электрондук почтасына жөнөтүлсө же кабыл алуу учурунда тапшырылса, ал бир жумуш күн ичинде каттоодон өткөрүлүүгө тийиш (жашыруун кайрылуулардан тышкары).

2.6. Бардык кат жүзүндөгү кайрылуулар атайы журналда катталууга тийиш, анда керектөөчүнүн аты-жөнү, почта дареги (жашаган дареги) жана байланыш маалыматтары, алган күнү, кайрылуунун кыскача мааниси, кабыл алынган чечим тууралуу маалымат жана кайрылууларды кароо жол-жобосуна ылайык башка маалыматтар көрсөтүлөт.

2.7. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын катталган журнал номерленип, көктөлүп, МККнын жетекчисинин кол тамгасы коюлуп, анын мөөрү коюлууга тийиш. Маалыматтардын купуя

сакталышы толук камсыз кылынган шартта гана аны электрондук формада жүргүзүүгө жол берилет. Китепче кеминде 5 жыл сакталууга тийиш.

2.8. МКК аналитикалык максаттар жана Улуттук банкка отчет берүү үчүн бардык кайрылуулардын статистикалык маалымат базасын жүргүзүүгө милдеттүү.

2.9. МККнын жооптуу кызматкери күн сайын иш күндүн аягында даттануулар жана сунуштар китебинен маалыматтарды алып (даттануулар түшсө), кийинки күнгө каттап, жетекчиликтин кароосуна өткөрүп берет жана жооптун керектөөчүгө өз убагында даярдалышын көзөмөлдөйт. МККнын башка кеңселеринин (башкы кеңседен жана филиалдардан тышкары) кызматкерлери иш күндүн аягында даттануулар жана сунуштар китебинен маалыматтарды алып, белгиленген тартипте каттоо жана кароо үчүн МККнын кызматкерине өткөрүп берет.

2.10. Кайрылуу МККнын электрондук почтасы боюнча келип түшкөн учурда, кайрылууну алгандыгы тууралуу тастыктоо кийинки иш күндөн кечиктирбестен керектөөчүнүн электрондук почтасына жөнөтүлөт же телефон аркылуу билдирилет.

2.11. Керектөөчүлөрдүн келип түшкөн бардык кат жүзүндөгү кайрылуулары, алгач МККнын аткаруу органынын жетекчиси жана башка ыйгарым укуктуу мүчөсү же МККнын филиалынын жетекчиси тарабынан каралат.

2.12. МККнын жооптуу кызматкери же башка кызматкер керектөөчүгө телефон аркылуу оозеки кеп-кеңештерди берет, зарыл болгон учурда аны компетенттүүлүгү боюнча МККнын башка кызматкерлери менен телефон аркылуу байланыштырып, кат жүзүндөгү кайрылууну түзүүгө жардам берип, кайрылуу жол-жобосунда каралган башка милдеттерди аткарат.

2.13. Оозеки кайрылуу учурунда керектөөчүнүн маселеси кошумча иликтөөнү же текшерүүнү талап кылбаса, анын жообу дароо эле оозеки же телефон аркылуу же жеке кабыл алуу учурунда берилиши мүмкүн.

2.14. Телефон аркылуу оозеки кайрылган учурда, керектөөчүгө алдын ала маалымдоодон кийин сүйлөшүүлөр аудиого жаздырылып алынат.

2.15. Эгерде оозеки кайрылууда камтылган маселени оперативдүү тартипте кароого алууга мүмкүн болбосо жана ал кошумча иликтөөнү талап кылса, тастыктоочу документтерди кошо тиркөө менен (зарылчылыгы болсо) кат жүзүндө кайрылуу сунуш кылынат.

2.16. Кайрылууну кароо МККнын анын иш-аракетине же аракеттенбей коюшуна даттануу келип түшкөн кызматкерине тапшырууга жол берилбейт.

2.17. Кайрылууну кароонун жыйынтыгы боюнча керектөөчүгө берилген жооп кайрылуу кайсы тилде жазылган болсо, ошол тилде - КРдин мамлекеттик же расмий тилде жөнөтүлөт.

2.18. Эгерде МККга бир нече керектөөчү кат жүзүндө кайрылган болсо (жамааттык кайрылуу) жана кайрылуунун өзүндө башкасы көрсөтүлбөсө, жооп биринчи көрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт.

2.19. Керектөөчүлөрдүн МККга келип түшкөн жазуу түрүндөгү кайрылуулары жазуу түрүндө жообун берүү менен отуз календардык күндөн кечиктирбестен каралып чыгышы керек. Кардарлардын каралган даттанууларынын жана арыздарынын (талаштарынын) жыйынтыгы боюнча документтер белгиленген тартипте үч жылдан кем эмес убакыт сакталат.

2.20. Кат жүзүндөгү кайрылуунун жообуна МККнын аткаруу органынын жетекчиси же ыйгарым укуктуу мүчөлөрү же МККнын филиалынын жетекчиси кол коюп, кайрылууну канааттандыруу (толук же жарым-жартылай), канааттандыруудан баш тартуу боюнча так негиздеме же керектөөчүнүн укуктары жана милдеттери боюнча түшүндүрмө берилүүгө ошондой эле, аткаруучунун аты-жөнү жана байланыш маалыматтары көрсөтүлүүгө тийиш. Зарыл болгон учурларда, тиешелүү документтердин күбөлөндүрүлгөн көчүрмөлөрү жоопко кошо тиркелип берилет.

2.21. Керектөөчүнүн кайрылуусунун негиздүүлүгү жана укук ченемдүүлүгү далилденсе, МКК орун алган мыйзам бузууларды четтетүү, керектөөчүнүн укуктарын калыбына келтирүү жана мыйзамдуу таламдарын коргоо жагында тиешелүү чараларды кабыл алат.

2.22. Эгерде, кайрылууда аларды кароо МККнын мыйзамдуу компетенциясына кирбеген маселелер камтылса, керектөөчүгө кайсы жерге жана кандай тартипте кайрылуу жагында түшүндүрмөлөр берилет.

2.23. Жаңы далилдер же жагдайлар келтирилбеген кайталап кайрылуулар керектөөчүлөрдүн буга

чейинки кайрылуулары боюнча так жооптор берилип, бардык зарыл чаралар көрүлгөн шартта, кароосуз калтырылышы мүмкүн.

2.24. МККнын аткаруу органынын жетекчиси же башка ыйгарым укуктуу мүчөлөрү, ошондой эле МККнын филиалдарынын жетекчилери керектөөчүлөрдү МККнын расмий сайтында (бар болсо) жана маалымат такталарында жайгаштырылган, бекитилген графикке ылайык жеке кабыл алууга милдеттүү. Кабыл алуу учурунда протокол толтурулуп, ага керектөөчү кол коет. Бул тууралуу ага милдеттүү түрдө маалымдалгандан кийин жолугушуудан аудио же видео жаздырылып алынышы мүмкүн.

2.25. МККнын жооптуу кызматкери да керектөөчүлөрдү туруктуу негизде кабыл алып турат. МККда керектөөчүлөрдү кабыл алуу алар үчүн кирүүгө мүмкүн болгон аймакта, атайын бөлүнгөн жайда (коомдук кабылдамада), МККнын иш убагында, кардарды кабыл алууга бир күн мурун алдын ала жазылуу менен жүргүзүлөт.

2.26. Кабыл алууга кирип жаткан учурда керектөөчү өзүнүн ким экендигин тастыктаган документти көрсөтүүгө тийиш.

3. КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮН КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАБЫЛ АЛУУСУН, КАТТООСУН ЖАНА КАРАП ЧЫГУУСУН КӨЗӨМӨЛДӨӨ

3.1. Керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын бузууга жол берилишин алдын алуу, сунушталган кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жогорулатуу, ошондой эле кайрылуулар менен иш алып барууну жакшыртуу максатында МКК, кайрылуулардын кароо тартибине ички контролдукту камсыз кылууга, ошондой эле төмөнкүлөрдү туруктуу негизде аткарууга милдеттүү:

- керектөөчүлөрдүн кайрылуусу үчүн негиз болгон себептерди аныктоо жана аларды четтетүү үчүн мониторингди, талдап-иликтөөлөрдү жүргүзүп, аларды жалпылоо;
- керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен ишти уюштурууну жакшыртуу боюнча сунуш-көрсөтмөлөрдү иштеп чыгуу;
- аныкталган кемчиликтерди четтетүү боюнча зарыл чараларды жана МККнын ишинде аларга жол бербөө жагында превентивдик чараларды көрүү сунушун иштеп чыгууга жана МККнын жетекчилигинин кароосуна сунуштоого.

4. ЖООПКЕРЧИЛИК

4.1. Ушул Жол-жобонун аткарылышына МККнын ар бир кызматкери өз кызмат милдеттеринин жана ыйгарым укуктарынын алкагында жоопкерчиликтүү болуп саналат.

4.2. МККнын аткаруу органынын жетекчиси жана кызматкерлери КРУБдун ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмү менен кызматташып иш алып барууга жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароодо жардам берүүгө милдеттүү. Маалыматтарды берүүдөн баш тартуу, анык эмес же толук эмес маалыматтарды берүү же ушул Жол-жобонун талаптарын бузууга жол берүүлөр орун алган шартта, МКК жана анын кызмат адамдары КРдин мыйзамдарына жана КРУБ ЧУАсына ылайык жоопкерчилик тартышат.

2024-жылдын 04-декабрындагы №33 Буйрук менен

бекитилди жана колдонууга киргизилди.

«Акча Булак» МКК» ЖЧКсынын

КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮ КАБЫЛ АЛУУ ГРАФИГИ

Кеңсе	**Кызматы**	**Аты-жөнү**	**Кабыл алуу убактысы**	**Дареги, телефону**
Башкы кеңсе	*Кредиттик портфелге мониторинг жүргүзүү кызматынын жетекчиси*	*Мухамбетжусупов Бекжан Мухамбетжусупович*	*Шаршемби, 12:00-13:00*	*Бишкек ш., Абдрахманов көч., 170; +996 702 000 405*

Жеке кабыл алууда финансылык кызматтарды колдонуучу өздүгүн күбөлөндүрүүчү документин көрсөтүүгө тийиш. Кабыл алуу бир күн мурун алдын ала жазылуу боюнча жүргүзүлөт.

2024-жылдын 04-декабрындагы №33 Буйрук менен

бекитилди жана колдонууга киргизилди.

«Акча Булак» МКК» ЖЧКсынын

КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮ КАБЫЛ АЛУУ ГРАФИГИ

Кеңсе	Кызматы	Аты-жөнү	Кабыл алуу убактысы	Дареги, телефону
Башкы кеңсе	*Башкы директор*	*Бредихин Антон Николаевич*	*Дүйшөмбү, 12:00-13:00*	*Бишкек ш., Абдрахманов көч., 170; +996 702 000 405*

Жеке кабыл алууда финансылык кызматтарды колдонуучу өздүгүн күбөлөндүрүүчү документин көрсөтүүгө тийиш. Кабыл алуу бир күн мурун алдын ала жазылуу боюнча жүргүзүлөт.