

**Банктын расмий сайтында жайгаштыруу үчүн «Дос-Кредобанк» ААКнын
кардарларынан кайрылууларды кабыл алуу жана кароо жөнүндө жободон
көчүрмө**

1-глава. Жалпы жоболор

1. Ушул «Дос-Кредобанк» ААКнын кардарларынан даттанууларды жана сунуштарды кабыл алуу жана кароо тартиби жөнүндө жобо (мындан ары - Жобо жана Банк) Банктын ички ченемдик документи болуп саналат жана Банктын кардарларынан түшкөн даттанууларды/сунуштарды кабыл алуу, каттоо, эсепке алуу жана кароо тартибин аныктайт, ошондой эле Банктын кардарларынан даттанууларды/сунуштарды кабыл алуу, аткаруу жана түшкөн даттануулар/сунуштар боюнча алар менен кайтарым байланышты жүргүзүү үчүн көзөмөлдү ишке ашыруунун негизги принциптерин белгилейт.
6. Жобо төмөнкүлөрдү карабайт:
 - 6.1. Ссудалык карызды реструктуризациялоо, кайра каржылоо, ошондой эле стандарттуу эмес шарттар менен кредиттөө маселелерине байланыштуу Банктын кардарларынын кайрылуулары;
 - 6.2. Мамлекеттик органдардан тейлөө боюнча кардарлардын даттануулары менен байланышпаган суроо-талаптар;
 - 6.3. Банк-кардар/банк- банк/кардар-кардар соттук-укуктук териштирүүлөргө тиешелүү суроо-талаптар.
 - 6.4. Бекитилген байланыш каналдары боюнча түшкөн даттанууларды/сунуштарды Электрондук реестрде каттоону жана аларды чечүүнү координациялоо боюнча иштерди Колл-борбор жүргүзөт.
7. Банк кайрылуулардын объективдүү, ар тараптуу жана өз убагында каралышын камсыз кылат жана анын жыйынтыктары боюнча ушул Жободо белгиленген тартипте кардарларга маалымдайт.
8. Кардарлардын даттанууларын/сунуштарын кароо акысыз. Кардардын Банкка даттануу/сунуш менен кайрылуу мүмкүнчүлүгү чектелиши мүмкүн эмес. Даттанууларды / сунуштарды кабыл алуудан баш тартууга жол берилбейт.
9. Кардар Банктын жетекчиси же филиалдын жетекчиси тарабынан жеке кабыл алуу өтүнүчү менен Банкка кайрылууга укуктуу. Кардарларды кабыл алуу Банктын жумуш убактысында, кардарды кабыл алууга чейин бир күн мурда алдын ала жазылуу боюнча жүргүзүлөт.

3-глава. Даттанууларды жана сунуштарды кабыл алуу жана каттоо тартиби

14. Даттануулар/сунуштар Банкта төмөнкү байланыш каналдары аркылуу кабыл алынат:
 - Почта аркылуу (кирген кат-кабар);
 - Электрондук почта аркылуу (callcenter@dcb.kg);
 - Банктын сайтынын кайтарым байланыш формасы аркылуу билдирүү түрүндө;
 - Колл-борбор аркылуу (телефон жана башка бекитилген байланыш каналдары);
 - Бөлүмдөрдөгү даттануулар жана сунуштар китептери аркылуу.
15. Кардарлардын бардык даттанууларында/сунуштарында, формасынан көз карандысыз, милдеттүү түрдө ФАА, дареги, байланыш маалыматтары көрсөтүлүүгө, ошондой эле кайрылуунун маңызы баяндалууга тийиш. Жазуу жүзүндөгү кайрылууларда керектөөчүнүн жеке кол тамгасы (электрондук почтага келип түшкөн кайрылуулардан тышкары) жана кайрылган күн коюлат. Жазуу жүзүндөгү кайрылууларда кардардын жеке кол тамгасы жана кайрылган күн коюлат.

17. Кардардын жеке жана байланыш маалыматтары, ошондой эле жооп жөнөтүлүүгө тийиш болгон почта дареги көрсөтүлбөгөн жазуу жүзүндөгү кайрылуусу анонимдүү деп таанылат жана каралбайт.
18. Кардардын Банк кызматкеринин, ошондой эле анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден соолугуна жана мүлкүнө карата уят же кемсинтүүчү сөздөрдү, коркутууларды камтыган жазуу жүзүндөгү кайрылуусу кароосуз калтырылышы мүмкүн.
19. Эгерде кардар толук байланыш маалыматтарын көрсөтпөстөн, callcenter@dcb.kg электрондук почтасы аркылуу, же Банктын веб-сайтындагы кайтарым байланыш формасы аркылуу билдирүү калтырса, Call-борбор кардарга байланыш маалыматтарын көрсөтүү өтүнүчү менен электрондук кат жөнөтөт жана кайрылууну алгандыгы жана аны кароо мөөнөттөрү жөнүндө кабарлайт. Эгерде кардар 5 (беш) жумуш күндүн ичинде жооп бербесе, кайрылуу анонимдүү деп таанылат жана каттоого алынбайт жана каралбайт.
- 20.4.3. Эгерде кардардын оозеки кайрылуусунда белгиленген маселе кошумча изилдөөнү же кошумча текшерүүнү жүргүзүүнү талап кылбаса, кайрылууга жооп ыкчам, оозеки түрдө, телефон аркылуу же жеке кабыл алуу учурунда берилиши мүмкүн.
- 20.4.4. Эгерде оозеки кайрылууда белгиленген маселени ыкчам тартипте кароо мүмкүн болбосо жана кошумча иликтөөнү талап кылса (же эгерде кардар Банктан жазуу жүзүндө жооп алуу максатында даттануу/сунуш калтыруу ниетин билдирсе), анда анын даттануусу/сунушу ушул Жободо каралган тартипке ылайык Call-борбордун адиси тарабынан таризделет, же зарыл болгон учурда кардарга кайрылууну тастыктоочу документтерди тиркөө менен жазуу жүзүндө баяндоо сунушталат.
- 20.4.5. Банктын кардарларынан алынган бардык даттануулар/сунуштар, анонимдүү даттануулардан/сунуштардан (кардарга жооп жөнөтүү үчүн ФАА, телефон номери, дареги жана/же башка байланыш маалыматтары көрсөтүлбөгөн даттануулар/сунуштар) тышкары, милдеттүү түрдө катталууга жана каралууга тийиш.

5-глава. Даттанууларды кароо жана чечүү жана сунуштар боюнча жоопторду даярдоо тартиби жөнүндө маалыматты жайылтуу

27. Даттанууларды кабыл алуу, кароо жана чечүү/сунуштар боюнча жоопторду даярдоо тартиби жөнүндө маалымат Банктын расмий сайтында жана банктын ар бир бөлүмүндө көрүнүктүү жерде жеткиликтүү болот.

6-глава. Даттанууларды жана сунуштарды кароо тартиби

35. Кардар Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тилинде кайрылууга укуктуу. Кардарлардын бардык кайрылуулары келип түшкөн күндөн тартып 30 (отуз) календардык күндөн кеч эмес каралууга тийиш. Эгерде кардар тарабынан телефон номери түрүндө байланыш маалыматтары гана көрсөтүлсө, анда жооптуу кызматкер кардар менен көрсөтүлгөн телефон аркылуу байланышат. Эгерде кардар жазуу жүзүндө жооп алууну кааласа/талап кылса, анда жооптуу кызматкер жазуу жүзүндө жооп жөнөтүү үчүн даректи сурайт. Жазуу жүзүндөгү жооп Банк тарабынан кардар көрсөткөн дарекке (электрондук дарек / жашаган жери / катталган жери) жөнөтүлөт. Эгерде кардар жазуу жүзүндөгү жоопту алуудан баш тартса, жооптуу кызматкер муну электрондук реестрде каттайт.
36. Эгерде Банкка бир нече кардар жазуу жүзүндө кайрылса (жамааттык кайрылуу), анда жооп эгерде кайрылуунун өзүндө башкача көрсөтүлбөсө, кайрылууда биринчи көрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт.

37. Эгерде кардардын даттануусун кароо үчүн атайын текшерүүлөрдү жүргүзүү, кошумча материалдарды талап кылуу же башка чараларды көрүү зарыл болсо, кароо мөөнөтү Банктын жетекчиси же филиалдын жетекчиси тарабынан 10 (он) жумуш күнүнөн ашпаган мөөнөткө узартылышы мүмкүн, бул тууралуу кардарга маалымдалат.
38. Даттанууну/сунушту кароонун жыйынтыгы боюнча кардарга жооп кайрылуунун тилинде - Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тилинде берилет.
39. Кардардын даттануусу негиздүү жана укук ченемдүү болгон учурда, Банк бузууларды четтетүү, кардардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын калыбына келтирүү боюнча чараларды көрөт же башка тиешелүү чараларды көрөт.
40. Эгерде кайрылууда аларды кароо Банктын мыйзамдуу компетенциясына кирбеген маселелер камтылса, кардарга кайда жана кандай тартипте кайрылуу керектиги жөнүндө түшүндүрмө берилет.
41. Кардарлардын жаңы жүйөлөрдү же жагдайларды көрсөтпөстөн, кайра кайталанган кайрылуулары мурдагы кайрылуулар боюнча толук жооп берилген жана бардык зарыл чаралар көрүлгөн шартта кароосуз калтырылышы мүмкүн.