

БЕКИТИЛДИ
“UCH Partners” «ЮСиЭйч Партнерс» АК
Президенти Ко Кенг Су атынан

2023-жылдын 11-июлу

«МАКУЛДАШЫЛДЫ»
«UCH credit» МКК ЖЧК
Башкы директору
Сейитов Р.У.

2023-жылдын 11-июлу

«UCH credit» (ЮСиЭйч кредит) Микрокредиттик компаниясы ЖЧК
дадаттанууларды, кайрылууларды кароожол-жобосу.



Бишкек 2023

1. Ушул Жобо Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын Башкармасынын 2015-жылдын 24-июнундагы № 9/10токтому менен бекитилген «Финансылык кызматтарды сунуштоо жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо тартибине карата минималдуу талаптар жөнүндө жобого», кийинки редакцияларына ылайык иштелип чыккан.

2. Ушул Жобонун максаттары үчүн төмөндөгү түшүнүктөр колдонулат:

1) **финансылык кызмат көрсөтүүлөр** – Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык, ФКУ тарабынан ишке ашырылуучу операциялар жана сунушталуучу кызматкөрсөтүүлөр;

2) **керектөөчү** – финансылык кызматтардан пайдаланган, пайдаланып жаткан же пайдаланууга ниеттенген кайсы болбосун жеке адам (анын ичинде жеке ишкер);

3) **кайрылуу** – керектөөчүнүн Компанияга оозеки же жазуу жүзүндө даттанып кайрылуусу жана арыздануусу (талаш маселелер), аларда керектөөчүлөр укугун бузууга жолберүүлөр жана/же аларды калыбына келтирүү же ченемдик укуктук актылардын талаптарын бузуулар жана финансылык кызмат көрсөтүүлөргө тиешелүүкине коюулар, анын ичинде келишим шарттарынын өзгөрүлүшү сыяктуу маалыматтар камтылат;

4) **жооптуу кызматкер** – керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кабыл алуу, каттоо жана карапчыгуу, кайрылуу ээси менен байланышуу үчүн жооптуу болгон;

5) **даттануулар жана сунуштар катталган китепче** – керектөөчүлөрдүн даттанууларын жана сунуш-пикирлерин кароого алуу үчүн аларды белгиленген тартипте каттоо үчүн каралган атайын китепче;

3. Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары оозеки сыяктуу эле (телефон аркылуу же кабыл алуусуна катталуу), кат жүзүндө келип түшүшү, жеткирилип берилиши, почта байланышы аркылуу жөнөтүлүшү, ФКУдун электрондук почтасына жөнөтүлүшү же даттануулар жана сунуштар катталган китепчеде чагылдырылышы мүмкүн.

4. Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен иштөө боюнча жооптуу кызматкер юрист болуп саналат.

5. Жооптуу кызматкер керектөөчүлөрдүн кат жүзүндөгү кайрылууларын кайрылуулар катталган китепчеде каттайт, аларды Компаниянын жетекчилигинин кароосуна жөнөтөт жана керектөөчүгө өзүчүрүндө жооп даярдалышына контроль жүргүзөт.

6. Керектөөчүлөрдүн бардык кайрылууларында формасынан көзк арандысыз керектөөчүнүн аты-жөнү, дареги, байланыш маалыматтары милдеттүү түрдө көрсөтүлүп, кайрылуунун мазмуну камтылууга тийиш. Кат жүзүндөгү кайрылууларга керектөөчү өзү кол коюп (ФКУ электрондук почтасын акелиптүшкөн кайрылуулардан тышкары), кайрылган күнү көрсөтүлүшү зарыл.

7. Керектөөчүнүн жеке маалыматтары жана байланыш маалыматтары, ошондой эле почта дареги көрсөтүлбөгөн кат жүзүндөгү кайрылуу, анонимдүү кайрылуу катары таанылып, кароого алынбайт.

Уят-сыйытсыз же болбосо мазактап кордогон сөздөрдү, ФКУдун кызматкеринин, ошондой эле анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден соолугуна жана мүлкүнө коркунучту камтыган керектөөчүнүн кат жүзүндөгү кайрылуусу кароосуз калтырылышы мүмкүн.

8. Компаниянын жетекчиси керектөөчүлөрдү жетекчиликтин кабыл алуу графигине ылайык жеке кабылалат.

9. Жеке кабыл алуу учурунда протокол толтурулуп, ага керектөөчү кол коет, же булл тууралуу ага милдеттүү түрдө маалымдалгандан кийин жолугушуудан аудио же видео жаздырылып алынышы мүмкүн. Жеке кабыл алуу дакеректөөчү өзүнүн ким экендигин тастыктаган документти көрсөтүүгө тийиш.

10. Телефон аркылуу оозеки кайрылган учурда, алдын ала керектөөчүгө маалымдоо менен, кайрылууну кароодо пайдалануу үчүн сүйлөшүүлөр аудиого жаздырылып алынат.

11. Оозеки кайрылуу учурунда керектөөчүнүн маселеси кошумча иликтөөнү же текшерүүнү талап кылбаса, кайрылууга жооп дароо эле оозеки түрүндө, телефон аркылуу же жеке кабыл алуу учурунда берилиши мүмкүн.

Эгерде оозеки кайрылууда камтылган маселени оперативдүү тартипте кароого алууга мүмкүн болбосо жана ал кошумча иликтөөнү талапкылса, керектөөчүгө кат жүзүндө кайрылуу сунуш кылынат.

12. Керектөөчү кайрылуусун өзү алып келип берсе, почта байланышы аркылуу же ФКУ дун электрондук почтасына жөнөтүлсө же кабыл алуу учурунда тапшырылса, ал бир жумуш күн ичинде каттоодон өткөрүлүүгө тийиш. Кайрылуу ФКУ электрондук почтасына келип түшкөн учурда, кайрылууну алгандыгы тууралуу тастыктоо кийинки жумуш күнү керектөөчүнүн электрондук почтасына жөнөтүлөт же телефон аркылуу билдирилет.

13. Керектөөчүнүн ФКУга жолдогон жазуу жүзүндөгү кайрылуусу отуз календардык күндөн кечиктирилбестен каралууга жана ага жазуу жүзүндө жооп жөнөтүлүүгө тийиш. Кардарлардын даттанууларын жана арыздарын (талаш маселелер) кароонун жыйынтыгы боюнча документтер белгиленген тартип текеминде үч жыл сакталууга тийиш.

14. Кат жүзүндөгү кайрылуунун жообуна компаниянын жетекчиси кол коюп, кайрылууну канааттандыруу (толук же жарым-жартылай), канааттандыруудан баш тартуу боюнча так негиздеме же керектөөчүнүн укуктары жана милдеттери боюнча түшүндүрмө берилүүгө тийиш. Жооп жооптуу аткаруучу жана байланыш маалыматтары тууралуу маалыматты камтууга тийиш. Зарыл болгон учурларда, тиешелүү документтердин көчүрмөлөрү жоопко кошо тиркелип берилет.

15. Кайрылууну кароонун жыйынтыгы боюнча керектөөчүгө берилген жооп кайрылуу кайсы тилде жазылган болсо, ошол тилде – Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тилде жөнөтүлөт.

16. Эгерде ФКУга бир нече керектөөчү кат жүзүндө кайрылган болсо (жамааттык кайрылуу) жана кайрылуунун өзүндө башкасы көрсөтүлбөсө, жооп биринч икөрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт.

17. Кайрылууну аракети же аракетсиздиги даттанылып жаткан ФКУ кызматкеринин кароосуна тапшырууга жолберилбейт.

18. Эгерде, кайрылууда аларды кароо Компаниянын мыйзамдуу компетенциясына кирбеген маселелер камтылса, керектөөчүгө кайсы жерге жана кандай тартипте кайрылуу жөнүндө түшүндүрмөлөр берилет.

19. Жаңы далилдер же жагдайлар келтирилбеген кайталап кайрылуулар керектөөчүлөрдүн буга чейинки кайрылуулары боюнча так жооптор берилип, бардык зарыл чаралар көрүлгөн шартта, кароосуз калтырылышы мүмкүн.

20. Бардык кат жүзүндөгү кайрылуулар керектөөчүлөрдүн даттанууларын жана кайрылууларын каттоо журналында катталууга тийиш, анда керектөөчүнүн аты-жөнү, почта дареги (жашаган дареги) жана байланыш маалыматтары, алган күнү, кайрылуунун кыскача мааниси, кабыл алынган чечим тууралуу маалымат жана башка маалыматтар көрсөтүлөт.