

Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо жол-жобосунан көчүрмө
«Коммерциялык Банк КСБ» жабык акционердик коому — Банктын расмий сайтына жайгаштыруу үчүн

1-бөлүк. Жалпы жоболор

1. ЖАК «Коммерциялык Банк КСБ» (мындан ары — Жол-жобо жана Банк) керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо жол-жобосу Кыргыз Республикасынын колдонуудагы мыйзамдарына, анын ичинде Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын ченемдик укуктук актыларына жана Банктын ички ченемдик документтерине ылайык, банктык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын коргоо максатында иштелип чыккан.
2. Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары доомат, даттануу, сунуш, арыз же сурам түрүндө берилиши мүмкүн. Жол-жободо белгиленген тартипте берилген бардык кайрылуулар милдеттүү түрдө каралууга тийиш.
3. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо акысыз жүргүзүлөт (карталык операциялар боюнча талаштуу транзакциялар жөнүндө арыздарды кошпогондо, алар менен иштөө тартиби Банктын өзүнчө жол-жобосу менен белгиленген). Банк керектөөчүлөрдү өзүнө кайрылуу мүмкүнчүлүгүнөн ажыратууга же кандайдыр бир жол менен чектөөгө укуксуз. Кайрылууларды кабыл алуудан баш тартууга жол берилбейт.
4. Кайрылууларды кароодо Банк мыйзамдуулук, чынчылдык, ак ниеттүүлүк, айкындуулук, адилеттүүлүк, керектөөчүлөрдүн укуктарын урматтоо, өз убагында кароо, объективдүүлүк жана толук кароо, керектөөчүлөрдүн теңдиги, ошондой эле банктык сырды түзгөн маалыматтардын сакталышын жана жайылтылбашын камсыз кылуу принциптерин жетекчиликке алат.
5. Керектөөчүнүн талабы боюнча Банк ага кайрылууларды кароонун белгиленген тартибин түшүндүрүп берүүгө милдеттүү.

2- бөлүк. Кайрылууларды кабыл алуу каналдары

6. Кайрылуулар Банк тарабынан төмөнкү байланыш каналдары аркылуу кабыл алынат:
 - Банктын каалаган кеңсесинде түздөн-түз (жеке өзү) (Башкы кеңсе, филиалдар, аманат кассалары);
 - почта байланышы аркылуу (кириш кат-кабарлар);
 - contact-center@ksbc.kg электрондук почтасы аркылуу;
 - Банктын расмий сайтындагы онлайн-чат аркылуу;
 - Банктын социалдык тармактардагы жана мессенджерлердеги расмий аккаунттары аркылуу;
 - Банктын Байланыш-Борбор телефону аркылуу;
 - Банктын кеңселериндеги Даттануулар жана сунуштар китеби аркылуу;
 - Банктын жетекчилиги тарабынан жеке кабыл алуу учурунда.

3- бөлүк. Кайрылууларды тариздөөгө талаптар

7. Керектөөчүлөрдүн бардык кайрылууларында формасына карабастан керектөөчүнүн фамилиясы, аты, атасынын аты, дереги, байланыш маалыматтары милдеттүү түрдө көрсөтүлүп, кайрылуунун маңызы баяндалууга тийиш. Жазуу жүзүндөгү кайрылууларда керектөөчүнүн жеке колу (Банктын электрондук почтасына келип түшкөндөрдү кошпогондо) жана кайрылуунун датасы коюлат.
8. Жооп жөнөтүлүүчү фамилиясы жана почта дереги көрсөтүлбөгөн керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү кайрылуусу анонимдүү деп таанылат жана каралууга жатпайт.
9. Уят же кемсинтүүчү сөздөр, Банктын кызматкеринин, ошондой эле анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден соолугуна жана мүлкүнө коркутуулар камтылган керектөөчүнүн кайрылуусу жоопсуз калтырылышы мүмкүн.
10. Жаңы жүйөлөр же жагдайлар келтирилбеген керектөөчүлөрдүн кайталанган кайрылуулары, мурунку кайрылуулар боюнча толук жооптор берилип, бардык зарыл чаралар көрүлгөн шартта, кароосуз калтырылышы мүмкүн.

4- бөлүк. Кайрылууларды кароо тартиби жана мөөнөттөрү

11. Түздөн-түз, почта байланышы аркылуу же Банктын электрондук почтасына келип түшкөн, же жеке кабыл алуу учурунда кабыл алынган керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү кайрылуусу 1 (бир) жумуш күнүнүн ичинде каттоого алынууга тийиш.
12. Керектөөчүлөрдүн жазуу жүзүндөгү кайрылуулары келип түшкөн күндөн тартып 30 (отуз) календардык күндөн ашпаган мөөнөттө каралып, жооп жазуу жүзүндө берилет.
13. Банктын санариптик сервистерине карата даттануулар, анын ичинде жазуу жүзүндө келип түшкөндөрү, 5 (беш) жумуш күнүнөн ашпаган мөөнөттө каралат. Эгерде бузууну четтетүү үчүн көбүрөөк мөөнөт талап кылынса, Банк ошол эле 5 (беш) жумуш күнүнүн ичинде негиздемесин жана күтүлгөн мөөнөтүн көрсөтүү менен кардарга бул тууралуу билдирет.
14. Оозеки кайрылуулар (телефон, мессенджерлер, социалдык тармактар, расмий сайт аркылуу) Контакт-центрдин ички реестринде катталат жана 3 (үч) жумуш күнүнөн 30 (отуз) календардык күнгө чейинки мөөнөттөрдө каралат; жооп телефон чалуу же кайрылуу келип түшкөн канал аркылуу берилет. Эгерде оозеки кайрылууда баяндалган маселе кошумча изилдөөнү же кошумча текшерүү жүргүзүүнү талап кылбаса, кайрылууга жооп ыкчам берилиши мүмкүн.
15. Телефон аркылуу оозеки кайрылууда, керектөөчүгө жазуунун фактысы жана максаты жөнүндө алдын ала билдирүүдөн кийин, кайрылууну кароодо пайдалануу үчүн маектин аудиожазуусу жүргүзүлүшү мүмкүн. Аудиожазууну иштетүү жана сактоо Кыргыз Республикасынын жеке маалыматтар чөйрөсүндөгү мыйзамдарынын талаптарын, анын ичинде жетүү чектөөлөрүн жана сактоо мөөнөттөрүн сактоо менен жүргүзүлөт. Керектөөчү мыйзамдарда белгиленген тартипте жазууга макулдугун кайра чакыртып алууга укуктуу.
16. Банк картасынан санкцияланбаган акча чыгымдалышы жөнүндө керектөөчү кайрылганда, керектөөчү Банктын кеңсесинде Талаштуу транзакция жөнүндө арызды толтуруусу зарыл. Мындай арыздарды кароо тартиби Карталык операциялар боюнча талаштуу кырдаалдарга мониторинг жүргүзүү жана аларды кароо жол-жобосу менен белгиленген.
17. Көрүлгөн чаралар жөнүндө Банк керектөөчүгө даттануу келип түшкөн канал аркылуу билдирет, эгерде керектөөчү маалымдоонун башка ыкмасын көрсөтпөсө.

18. Керектөөчү Банкка Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тилинде кайрылууга укуктуу. Кайрылууну кароонун жыйынтыгы боюнча жооп кайрылуу тилинде — Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тилинде берилет.

5- бөлүк. Керектөөчүлөрдү жеке кабыл алуу

19. Банктын жетекчиси же аткаруу органынын башка ыйгарым укуктуу мүчөлөрү, ошондой эле Банктын филиалынын директору расмий сайтта жана/же Банктын маалымат такталарында жайгаштырылган бекитилген графикке ылайык керектөөчүлөрдү жеке кабыл алууну жүргүзөт.

20. Жеке кабыл алуу керектөөчүлөр үчүн жеткиликтүү аймакта жүргүзүлөт. Жеке кабыл алууда керектөөчү өзүнүн инсандыгын күбөлөндүргөн документти көрсөтөт.

21. Жеке кабыл алууда керектөөчү кол койгон жолугушуунун протоколу жүргүзүлөт, же болбосо керектөөчүгө маалыматтарды иштетүүнүн максаты, сактоо мөөнөтү жана ыкмасы жөнүндө алдын ала маалымдоодон кийин, жеке маалыматтар чөйрөсүндөгү мыйзамдардын талаптарына ылайык жолугушуунун аудио- же видеожазуусу жүргүзүлөт. Керектөөчү мыйзамдарда белгиленген тартипте жазууга макулдугун кайра чакыртып алууга укуктуу.

6- бөлүк. Кароонун жыйынтыктары жана Банктын жообу

22. Банктын керектөөчүгө жообу кайрылууну (толук же жарым-жартылай) канааттандыруу, канааттандыруудан баш тартуу боюнча так негиздемени же керектөөчүнүн укуктары менен милдеттерин түшүндүрүүнү, ошондой эле жооптуу аткаруучу жөнүндө маалыматты жана анын байланыш маалыматтарын камтууга тийиш. Зарыл болгон учурда жоопко документтердин көчүрмөлөрү тиркелет.

23. Керектөөчүнүн кайрылуусу негиздүү жана мыйзамдуу болгон учурда Банк бузууларды четтетүү, керектөөчүнүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын калыбына келтирүү боюнча чараларды көрөт же башка тиешелүү чараларды кабыл алат.

24. Эгерде кайрылууда кароосу Банктын мыйзамдуу компетенциясына кирбеген маселелер камтылса, керектөөчүгө кайда жана кандай тартипте кайрылуу керектиги жөнүндө жазуу жүзүндө түшүндүрмө берилет.

25. Эгерде Банкка жазуу жүзүндө жамааттык кайрылуу келип түшсө, жооп кайрылууда биринчи көрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт, эгерде кайрылуунун өзүндө башкача көрсөтүлбөсө.

7- бөлүк. Даттануулар жана сунуштар китеби

26. Банктын ар бир кеңсесинде кардарларды тейлөө жерлеринде Даттануулар жана сунуштар китеби турат, анда керектөөчү банктык продукттарды жана процесстерди жакшыртуу же оптималдаштыруу боюнча өз сын-пикирлерин жана сунуштарын жазууга укуктуу. Даттануулар жана сунуштар китебинде баяндалган даттанууларды жана/же сунуштарды кароонун жыйынтыктары жөнүндө маалыматтар кароо мөөнөтүнүн акыркы күнүнөн кечиктирилбестен киргизилет.

8- бөлүк. Купуялуулук

27. Кайрылууларды кароо жол-жобосунун бардык катышуучулары кайрылуу жана керектөөчүнүн инсандыгы жөнүндө маалыматтардын купуялуулугун сактоого милдеттүү. Керектөөчүлөрдүн жеке маалыматтарын иштетүү (чат, мессенджерлер, социалдык тармактар жана телефон чалуулар аркылуу алынган маалыматтарды кошо

алганда) Кыргыз Республикасынын жеке маалыматтар чөйрөсүндөгү мыйзамдарына ылайык жүргүзүлөт.

28. Банк Даттануулар жана сунуштар китебинде керектөөчү тарабынан берилген маалыматтын купуялуулугуна кепилдик бербейт, анткени бул китеп өз кайрылууларын жазууну каалаган Банктын бардык кардарларына жеткиликтүү.

www.ksbc.kg

bank@ksbc.kg

☎ 2424 (КРнын ичиндеги чалуулар үчүн акысыз)

☎ +996 (705) 54 34 24 (КРнын чегинен тышкары чалуулар үчүн)