

## Урматтуу кардарлар!

Ар бир банктын тейлөө түйүндөрүндө даттануулар жана сунуштар китеби бар, анда сиз өз кайрылууңузду калтырсаңыз болот. Банкта «КСБ Коммерциалык Банкы» ЖАК керектөөчүлөрүнүн кайрылууларын кароо боюнча жол-жобосу» бар.

1. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо акысыз жүргүзүлөт. Кайрылууларды кабыл алуудан баш тартууга болбойт.

2. Банктын социалдык жана микроблогдук тармактарында, ошондой эле даттануулар жана сунуштар китебинде камтылган билдирүүлөр түрүндөгү, кол менен, почта аркылуу, Банктын электрондук почтасына, Банктын веб-сайтындагы чат аркылуу, Банктын расмий эсептерине келип түшкөн керектөөчүлөрдүн кайрылуулары оозеки (телефон же жеке кайрылуу аркылуу) же жазуу жүзүндө болушу.

3. Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен иштөө боюнча жооптуу кызматкер керектөөчүгө телефон аркылуу оозеки консультация берет, зарыл учурда аны компетенттүүлүгү туура келген Банктын башка кызматкерлери менен телефон аркылуу байланыштырып коет, жазуу жүзүндөгү кайрылууларды түзүүгө көмөк көрсөтөт.

4. Керектөөчүлөрдүн бардык кайрылууларында формасына карабастан милдеттүү түрдө керектөөчүнүн фамилиясы, аты, атасынын аты, дареги, контакттык дайындары жана кайрылуунун мазмуну берилиши керек. Жазуу жүзүндөгү кайрылууларда керектөөчүнүн жеке колу (Банктын электрондук дарегине келгендердин башкасында) жана кайрылган датасы коюлат.

5. Керектөөчүнүн жеке жана байланыш маалыматтарын, ошондой эле жооп жөнөтүлүүгө тийиш болгон почта дарегин камтыбаган жазуу жүзүндөгү кайрылуусу анонимдүү болуп саналат жана кароого жатпайт. Керектөөчүнүн уят же кемсинткен сөздөрдү камтыган жазуу жүзүндөгү кайрылуусу Банктын кызматкеринин, ошондой эле анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден соолугуна жана мүлкүнө коркунуч туудурган билдирүүлөрдү кароосуз калтырылышы мүмкүн.

6. Жеке кабыл алууда керектөөчү анын өздүгүн тастыктаган документти көрсөтөт.

7. Телефон аркылуу оозеки кайрылууда керектөөчүгө алдын ала кабарлоодон кийин кайрылууну кароодо пайдалануу үчүн сүйлөшүүнүн аудиожазуусу түзүлүшү мүмкүн. Эгерде керектөөчүнүн оозеки кайрылуусунда айтылган суроо кошумча изилдөөнү же кошумча текшерүүнү талап кылбаса, кайрылууга жооп дароо, оозеки, телефон аркылуу же жеке жолугушуу учурунда берилиши мүмкүн. Эгерде оозеки кайрылууда айтылган маселени тез арада кароого мүмкүн болбосо жана кошумча изилдөөнү талап кылса, керектөөчү кайрылууну жазуу жүзүндө берүүнү өтүнөт.

8. Арыз электрондук почта аркылуу келип түшкөн учурда, Банк кийинки иш күндөн кечиктирбестен керектөөчүнүн электрондук почтасына арыздын кабыл алынгандыгы жөнүндө тастыктоо жөнөтөт же керектөөчүгө телефон аркылуу кабарланат.

9. Керектөөчүлөрдүн Банкка келип түшкөн жазуу жүзүндөгү кайрылуулары жазуу жүзүндө жооп берүү менен отуз календардык күндөн ашпаган мөөнөттө каралат.

10. Банкка жазуу жүзүндө жамааттык кайрылуу келип түшкөн учурда, эгерде кайрылуунун өзүндө башкасы көрсөтүлбөсө, жооп кайрылууда биринчи көрсөтүлгөн дарек боюнча жөнөтүлөт.

11. Эгерде кайрылууда кароо Банктын юридикалык компетенциясына кирбеген маселелер камтылса, керектөөчүгө ал кайда жана кандай тартипте кайрылуусу керектиги жөнүндө түшүндүрмө берилет.

12. Керектөөчүлөрдүн жаңы жүйөлөрдү же жагдайларды келтирбеген бир нече жолу кайрылуулары, буга чейинки кайрылууларга ар тараптуу жооптор берилген жана бардык зарыл чаралар көрүлгөн шартта кароосуз калтырылышы мүмкүн.