KSB

COMMERCIAL BANK

MEMBER OF A SWISS FINANCIAL GROUP

Урматтуу кардарлар!

Банктын ар бир кызмат көрсөтүү түйүнүндө арыз-даттануулар китеби бар. Банкта "ЖАК Коммерциялык Банк КСБнын керектөөчүлөрдүн арыздарын кароо жол-жобосу" колдонулат.

1. Керектөөчүлөрдүн арыздарын кароо акысыз жүргүзүлөт. Арыздарды кабыл алуудан баш тартууга жол берилбейт.

2. Керектөөчүлөрдүн арыздары оозеки (телефон боюнча жана жеке кабыл алууда) же жазуу жүзүндө болушу мүмкүн: нарочно, почта аркылуу, Банктын электрондук почтасына, сайттагы чатка, расмий социалдык тармак аккаунттарына жөнөтүлгөн билдирүүлөр же арыздар китебинде жазуу түрүндө.

3. Арыздар боюнча жооптуу кызматкер керектөөчүгө телефон боюнча оозеки консультация берет, зарыл болсо башка кызматкерлер менен байланыштырат жана жазуу жүзүндөгү арыз түзүүгө жардам берет.

4. Бардык арыздарда, формасына карабастан, керектөөчүнүн аты-жөнү, дареги, байланыш маалыматтары жана арыздын маңызы милдеттүү түрдө көрсөтүлүшү керек. Жазуу жүзүндөгү арыздарда кол тамга жана күнү коюлат (электрондук почта аркылуу жөнөтүлгөндөрдөн башка).

5. Жеке жана байланыш маалыматтары, ошондой эле жооп жиберилүүчү дарек көрсөтүлбөгөн жазуу жүзүндөгү арыз анонимдүү деп таанылат жана кароого алынбайт. Банк кызматкерине же анын үй-бүлөсүнө карата тил укурукту же коркутуу камтыган арыз кароосуз калтырылышы мүмкүн.

6. Жеке кабыл алууда керектөөчү инсандыгын тастыктаган документти көрсөтөт.

7. Телефон боюнча оозеки арыз берүүдө, керектөөчүгө алдын ала билдирилгенден кийин, сүйлөшүү жазылышы мүмкүн. Маселе кошумча иликтөөнү талап кылбаса, жооп дароо берилет. Кошумча иликтөө талап кылса, керектөөчүдөн жазуу жүзүндө арыз берүү суралат.

8. Электрондук почта аркылуу арыз келип түшкөндө Банк кийинки жумуш күнүнөн кечиктирбей арызды алгандыгы тууралуу тастыктоо жөнөтөт же телефон аркылуу кабарлайт.

9. Банкка келип түшкөн жазуу жүзүндөгү арыздар отуз календардык күндөн ашпаган мөөнөттө жазуу жүзүндөгү жооп менен каралат.

9.1. Банктын санарип кызматтарына даттануулар 5 (беш) жумуш күнүнөн ашпаган мөөнөттө каралат. Бузууну жоюу үчүн көбүрөөк убакыт талап кылынса, Банк ошол эле 5 жумуш күнүнүн ичинде себебин жана күтүлгөн мөөнөтүн көрсөтүп кардарга кабарлайт. Кабыл алынган чаралар тууралуу Банк кардарга даттануу келип түшкөн каналдын өзү аркылуу маалымдайт, эгер кардар башка жол менен кабарлоону талап кылбаса.

10. Жазуу жүзүндө жамааттык арыз келип түшсө, жооп арызда биринчи көрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт, эгер арыздын өзүндө башкача көрсөтүлбөсө.

11. Эгер арызда Банктын мыйзамдуу компетенциясына кирбеген маселелер камтылса, керектөөчүгө кайда жана кандай тартипте кайрылуу керектиги түшүндүрүлөт.

12. Жаңы далилдерди же жагдайларды келтирбеген кайталама арыздар, мурунку арыздарга толук жооп берилип, бардык зарыл чаралар көрүлгөн шартта, кароосуз калтырылышы мүмкүн.