

КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮН КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАРООНУН ТАРТИБИ

1. Жалпы жоболор

1.1. Ушул «Акчалай» каржылык кызмат көрсөтүү секторунун керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароонун жол-жобосу (мындан ары – Жол-жобо) Компаниянын Уставына, Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын «Каржылык кызмат көрсөтүүлөрдү көрсөтүү жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо тартибине минималдуу талаптар жөнүндө» жобосуна ылайык иштелип чыккан. Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын 2015-жылдын 24-июнундагы № 35/10 токтому менен «М Булак» МКК» ЖЧКнын (мындан ары – Компания) каржылык кызмат көрсөтүү процессинде келип чыккан керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо системасын өркүндөтүү максатында жана Башкы директордун буйругу менен бекитилген.

1.2. «Акчалай» жол-жобосу Каржылык Кызматтар Секторунун ичинде каржылык кызматтарды колдонгон, колдонуп жаткан же колдонууну көздөгөн Компаниянын Керектөөчүлөрүнө гана жайылтылат.

- Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароонун негизги максаты:
- кардарларды тейлөөнүн сапатын жогорулатуу;
- Компаниянын ишин жакшыртуу;
- керектөөчүнүн кайрылуусу үчүн негиз болгон бузууларды жана алардын кесепеттерин жоюу.

1.3. Ушул Жол-жобонун максаттары үчүн төмөнкү түшүнүктөр колдонулат:

- **Улуттук банк** – Кыргыз Республикасынын Улуттук банкы;
- **Улуттук банктын Ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмү** - банктык кызмат көрсөтүүлөрдө керектөөчүлөрдүн укуктарын коргоо тармагындагы Улуттук банк тарабынан көзөмөлдөнгөн жактардын Кыргыз Республикасынын мыйзамдарын сактоосун көзөмөлдөөчү Улуттук банктын ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмү;
- **Каржылык кызматтар** (мындан ары - «Кызматтар») - Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына ылайык, Компания тарабынан жүзөгө ашырылуучу жана көрсөтүлүүчү операциялар жана кызмат көрсөтүүлөр;
- **Керектөөчү** (мындан ары «**Керектөөчү**») - «Акчалайдын» каржылык кызматтарын пайдаланган, пайдалануучу же пайдаланууга ниеттенген ар кандай жеке адам;
- **Кайрылуу** - керектөөчүнүн Компанияга кайрылуусу, анын укуктары бузулгандыгы жана/же калыбына келтирилгендиги, ченемдик укуктук актылардын талаптарынын бузулгандыгы жөнүндө билдирүүлөрдү, ошондой эле каржылык кызмат көрсөтүүлөр жөнүндө, анын ичинде келишимдин шарттарына өзгөртүүлөрдү киргизүү жөнүндө билдирүүлөрдү камтыган оозеки же кат жүзүндөгү даттануусу жана арызы (талашы).
- **Оозеки кайрылуулар** - оозеки түрүндө, телефон аркылуу же жеке кабыл алууда келип түшкөн арыздар, сунуштар, даттануулар;
- **Кат жүзүндө кайрылуу** - жеке кабыл алууда, почта аркылуу же Компаниянын электрондук почтасына келип түшкөн кат жүзүндөгү арыздар, сунуштар, даттануулар;
- **Компаниянын жооптуу кызматкери** – керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кабыл алуу, каттоо жана кароо процессин уюштуруучу Компаниянын жооптуу кызматкери;
- **Даттануулар жана сунуштар китеби** - керектөөчүлөрдүн даттанууларын жана сунуштарын, аларды белгиленген тартипте кийин карап чыгууну эсепке алуу үчүн атайын китеп;
- **Керектөөчүнүн жеке мүнөздөгү маалыматтары** - белгилүү же аныкталган (түз же кыйыр) жеке адамга тиешелүү ар кандай маалымат. Негизги жеке мүнөздөгү маалыматтар болуп төмөнкүлөр саналат: жеке адамдын фамилиясы, аты, атасынын аты, туулган күнү, жашаган жеринин же катталган жеринин дареги, социалдык, үй-бүлөлүк абалы, паспорттук маалыматтар ж.б.

1.4. Керектөөчүлөрдүн даттанууларын кароо боюнча Компаниянын жооптуу кызматкери Компаниянын Башкы Директорунун буйругу менен дайындалат.

1.5. Керектөөчү тарабынан иш-аракетине же аракетсиздигине карата даттануу түшкөн Компаниянын кызматкерине кайрылууну карап чыгууну тапшырууга жол берилбейт.

1.6. Ушул Жол-жободо белгиленген кайрылууларды берүүнүн жана кароонун тартиби керектөөчүлөр жана Компаниянын кызматкерлери үчүн милдеттүү болуп саналат.

2. Керектөөчүлөрдүн оозеки кайрылууларын кабыл алуунун жана кароонун тартиби

2.1. Телефон аркылуу же жеке жолугушууда келип түшкөн оозеки кайрылууларга жооп дароо оозеки түрдө телефон аркылуу же жеке жолугушуунун жүрүшүндө берилет.

2.2. Оозеки кайрылууларды кабыл алуунун жана кароонун тартиби:

Телефон аркылуу - телефон аркылуу керектөөчүлөрдөн оозеки кайрылуулары Компаниянын ишеним телефону аркылуу +996 227 979 979 (чалуу - акысыз) кабыл алынат жана төмөнкү тартипте каралат:

- a) Телефон аркылуу оозеки кайрылууда керектөөчүгө алдын ала кабарлоодон кийин, кайрылууну кароодо пайдалануу үчүн сүйлөшүүнүн аудиожазуусу жүргүзүлүшү мүмкүн.
- b) Телефон аркылуу оозеки кайрылууда керектөөчүнүн идентификациясы (ФАА, жашаган жери ж.б.) жүргүзүлөт;
- c) Телефон аркылуу сүйлөшүү учурунда керектөөчүгө алгачкы оозеки консультациялар берилет, ал эми зарыл болгон учурда кайрылуунун предметине ылайык Компаниянын башка кызматкерлери менен телефон аркылуу байланыштыруу жүргүзүлөт;
- d) эгерде керектөөчүнүн оозеки кайрылуусунда берилген суроо кошумча изилдөөнү же кошумча текшерүүнү талап кылбаса, кайрылууга жооп сүйлөшүү учурунда телефон аркылуу дароо, оозеки түрдө берилиши мүмкүн;
- e) Оозеки кайрылууда берилген суроо кошумча изилдөөнү талап кылса же керектөөчү алынган кеңешке толук канааттанбаса, керектөөчүгө жайгашкан жерине эң жакын жайгашкан Компаниянын аймактык кеңселеринин бирине кат жүзүндө кайрылуу сунушталынат. Бул учурда керектөөчүгө кеңсеге баруу жолу жана кеңсенин дареги боюнча кеңири маалымат берилет.

2.2.1. Жеке кабыл алууда:

А. Компаниянын аймактык кеңселеринде:

- a) Компаниянын аймактык кеңселеринде керектөөчүлөрдүн суроо-талаптарын жеке кабыл алуу кеңсенин жооптуу кызматкери тарабынан иш күндөрү саат 09:00дөн 17:00гө чейин жүргүзүлөт.
- b) Кайрылууларды жеке кабыл алууда керектөөчү инсандыгын ырастоочу документти көрсөтүүсү керек.
- c) Эгерде жеке кабыл алуу учурунда берилген кайрылуу кошумча изилдөөнү же кошумча текшерүүнү талап кылбаса, кайрылууга жооп кеңсенин жооптуу кызматкери тарабынан жеке кабыл алуу учурунда дароо жана оозеки түрдө берилиши мүмкүн.
- d) Эгерде жеке кабыл алууда коюлган суроо кошумча изилдөөнү талап кылса же керектөөчү алынган кеңешке толук канааттанбаса, кеңсенин жооптуу кызматкери керектөөчүгө ырастоочу документтерди тиркөө менен каалаган формада кат жүзүндө кайрылуу берүүнү сунуштайт. Кеңсенин жооптуу кызматкери алынган кат жүзүндөгү кайрылууну дароо сканерден өткөрүп, электрондук версияга түшүрөт жана бул максаттар үчүн атайын түзүлгөн электрондук почта дарегине жөнөтөт. Ал эми кат жүзүндөгү кайрылуунун түп нускасы кеңсенин жооптуу кызматкери тарабынан керектөөчүгө кайтарылып берилет. Бул учурда кат жүзүндөгү кайрылууну кабыл алуу жана каттоо ушул Жол-жобонун 3.2.1-пунктунда белгиленген тартипте жүзөгө ашырылат.

В. Компаниянын Башкы кеңсесинде:

- a) Компаниянын Башкы кеңсесинде Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын жеке кабыл алуу Башкы кеңсенин жооптуу кызматкери тарабынан иш күндөрү саат 09:00дөн 17:00гө чейин жүргүзүлөт;
- b) Кайрылууларды жеке кабыл алууда керектөөчү милдеттүү түрдө инсандыгын ырастоочу документти көрсөтүүсү керек;
- c) Жеке кабыл алууда берилген кайрылуу кошумча изилдөөнү же кошумча текшерүүнү талап кылбаса, кайрылууга жооп Башкы кеңсенин жооптуу кызматкери же кайрылуунун предметине ылайык башка кызматкер тарабынан жеке кабыл алууда дароо жана оозеки түрдө берилиши мүмкүн;
- d) Эгерде жеке кабыл алууда берилген суроо кароого мүмкүн болбосо жана кошумча изилдөөнү талап кылса, Башкы кеңсенин жооптуу кызматкери керектөөчүгө ырастоочу документтерди тиркөө менен каалаган формада кат жүзүндө кайрылуу берүүнү сунуштайт. Ал эми кат жүзүндөгү кайрылуунун түп нускасы Башкы кеңсенин жооптуу кызматкери тарабынан керектөөчүгө кайтарылып берилет. Бул учурда кат жүзүндөгү кайрылууну кабыл алуу жана каттоо ушул Жол-жобонун 3.2.1-пунктунда белгиленген тартипте жүзөгө ашырылат.

- е) Ошондой эле Компаниянын жетекчилиги Башкы Директордун буйругу менен белгиленген график боюнча Компаниянын башкы кеңсесинде керектөөчүлөрдүн кайрылууларын жеке кабыл алат. Жеке кабыл алууда керектөөчүгө милдеттүү түрдө билдирүүдөн кийин, жолугушууну аудио же видеого тартуу жүргүзүлөт.

3. Керектөөчүлөрдүн кат жүзүндөгү кайрылууларын кабыл алуунун жана кароонун тартиби

3.1. Компания тарабынан кат жүзүндөгү кайрылууларды кароонун жана керектөөчүгө кат жүзүндө жооп берүүнүн мөөнөтү катталган күндөн тартып 30 календардык күндөн ашпоого тийиш экендигин башкы кеңсенин жооптуу кызматкери керектөөчүгө билдирет. Кардарлардын каралып жаткан даттанууларынын жана арыздарынын (талаштарынын) натыйжалары боюнча документтер белгиленген тартипте үч жылдан кем эмес мөөнөткө сакталууга тийиш.

3.2. Кат жүзүндөгү кайрылууларды кабыл алуунун жана карап чыгуунун тартиби:

3.2.1. Жеке, почта аркылуу алынган же арыздар жана сунуштар китебине жазылган кайрылуулар:

A. Компаниянын аймактык кеңселеринде:

- а) Компаниянын кеңселеринде, кеңсенин жооптуу кызматкери керектөөчүлөрдүн кат жүзүндөгү кайрылууларын кабыл алууну жүргүзөт, аларды дароо электрондук версияга сканерлейт жана ушул максаттар үчүн атайын түзүлгөн электрондук почтага жөнөтөт.
- б) Сканерден өткөндөн кийин кат жүзүндөгү кайрылуунун түп нускасы кеңсенин жооптуу кызматкери тарабынан керектөөчүгө кайтарылып берилет;
- с) Кеңсенин жооптуу кызматкери күнүгө ар бир күндүн аягында Даттануулар жана сунуштар китебинен маалыматтарды (эгерде даттануулар келип түшкөн болсо) алат жана аларды сканерленген түрдө ушул максаттар үчүн атайын түзүлгөн электрондук почтага жөнөтөт.

B. Компаниянын башкы кеңсесинде:

- а) Башкы кеңсенин жооптуу кызматкери күнүгө ар бир күндүн аягында (эгерде даттануулар келип түшсө) Даттануулар жана сунуштар китебинен маалыматтарды алат, кийинки күнү каттайт жана Жол-жободо белгиленген тартипте Жетекчиликтин кароосуна берет;
- б) Башкы кеңсенин жооптуу кызматкери керектөөчүлөрдүн кат жүзүндөгү кайрылууларын бир жумушчу күндүн ичинде кабыл алат жана Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын каттоо Журналына каттайт жана аларды алдын ала кароо үчүн Жетекчиликке берет. Компаниянын жетекчилиги келип түшкөн кайрылууну кароочу жооптуу орган/бөлүм/кызматкер жөнүндө чечим кабыл алат;
- с) Башкы кеңсенин жооптуу кызматкери кат жүзүндөгү кайрылуулардын өз убагында каралышына көзөмөл жүргүзөт жана жооптуу орган/бөлүм/кызматкер жана/же Жетекчилик тарабынан кабыл алынган чечимдин негизинде жооп даярдайт;
- д) Башкы кеңсенин жооптуу кызматкери кайрылуунун предметине ылайык керектөөчүлөрдүн кайрылууларын карап чыгууга Компаниянын каалаган органдарын/бөлүмдөрүн/кызматкерлерин тартууга укуктуу;
- е) Керектөөчүлөрдүн кат жүзүндөгү кайрылууларын каттоо Журналына каттоодо, керектөөчүнүн фамилиясы, аты, атасынын аты, почта дареги (жашаган дареги) жана байланыш маалыматтары, келип түшкөн күнү, кайрылуунун маңызынын кыскача баяндамасы, кабыл алынган чечим жөнүндө маалыматтар жана башка маалыматтар көрсөтүлүүгө тийиш.
- ф) Кат жүзүндөгү кайрылууларды жеке кабыл алууда башкы кеңсенин жооптуу кызматкери кат жүзүндөгү кайрылуунун көчүрмөсүнө кабыл алуу жөнүндө белги коюп, аны керектөөчүгө тапшырат;
- г) Керектөөчүнүн кат жүзүндөгү кайрылуусунда керектөөчүнүн фамилиясы, аты, атасынын аты, дареги, байланыш маалыматы, суроо-талаптын маңызы, жеке кол тамгасы (Компанияга электрондук почта аркылуу келип түшкөндөрдөн тышкары) жана кайрылган күнү милдеттүү түрдө көрсөтүлүшү керек. Керектөөчүнүн жеке жана байланыш маалыматтарын, ошондой эле жооп жөнөтүлүүгө тийиш болгон почта дарегин камтыбаган кат жүзүндөгү кайрылуусу анонимдүү болуп саналат жана каралбайт;
- h) Керектөөчүнүн адепсиз же кемсинткен сөздөрдү камтыган, Компаниянын кызматкеринин, ошондой эле анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден-соолугуна жана мүлкүнө коркунуч келтирген кат жүзүндөгү кайрылуусу каралбайт;
- i) Керектөөчүнүн кат жүзүндөгү кайрылуусуна жооп, кайрылуунун тилинде (мамлекеттик же расмий тилде) берилет жана ага Жетекчи тарабынан кол коюлат жана кайрылууну канааттандыруунун так негиздемесин (толук же жарым-жартылай), канааттандыруудан баш тартууну же керектөөчүнүн укуктарын жана милдеттерин түшүндүрүүнү камтууга тийиш. Жооп ошондой эле жооптуу адамды жана анын байланыш маалыматтарын камтыйт. Даярдалган жооп керектөөчүгө төмөнкү ыкмалардын бири менен жөнөтүлөт: өз колуна же почта аркылуу;
- j) эгерде бир нече керектөөчү кат жүзүндөгү кайрылуу (жамааттык кайрылуу) берсе, жооп керектөөчү көрсөткөн дарекке жөнөтүлөт/жооп суроо-талапта биринчи болуп көрсөтүлгөн керектөөчүгө жекече берилет (эгер суроо-талаптын өзүндө башкача каралбаса);

Керектөөчүлөрдүн жаңы жүйөлөр же жагдайлар берилбеген кайталанган кайрылуусу, мурдагы кайрылуу боюнча акыркы жооп берилген жана бардык зарыл чаралар көрүлгөн шартта кароосуз калтырылышы мүмкүн.

3.2.2. Компаниянын электрондук почтасына келип түшкөндөр chyn_jurokton@mbf.kg:

- a) Керектөөчүнүн электрондук почтасынын дарегинен жеке жана байланыш маалыматтарын жана керектөөчүнүн колун көрсөтүү менен Компаниянын атайын түзүлгөн электрондук почтасынын дарегине сканерден өткөн Кат жүзүндөгү кайрылуулар келип түшкөн учурда, кайрылуулар Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын каттоо журналына бир жумушчу күндүн ичинде катталат;
- b) Башкы кеңсенин жооптуу кызматкери кийинки жумушчу күндөн кечиктирбестен керектөөчүнүн электрондук дарегине кайрылуунун кабыл алынгандыгы жөнүндө тастыктоо жөнөтөт же керектөөчү көрсөткөн телефон номери боюнча керектөөчүгө кабарлайт;
- c) Келип түшкөн кат жүзүндөгү кайрылуу 3.2.1-де (B) көрсөтүлгөн формага ылайык келүүгө тийиш.
- d) Башкы кеңсенин жооптуу кызматкери катталган кат жүзүндөгү кайрылууларды алдын ала кароо үчүн Жетекчиликке жөнөтөт. Компаниянын жетекчилиги келип түшкөн кайрылууну кароого жооптуу орган/бөлүм/кызматкер жөнүндө чечим кабыл алат;
- e) Башкы кеңсенин жооптуу кызматкери кат жүзүндөгү кайрылуулардын өз убагында каралышын көзөмөлдөйт жана жооптуу орган/бөлүм/кызматкер жана/же Жетекчилик тарабынан кабыл алынган чечимдин негизинде жооп даярдайт.
- f) Даярдалган жооп андан кийин керектөөчүнүн электрондук почта дарегине жөнөтүлөт же өз колуна берилет.

3.2.3. Кардардын арызын карап чыгуу

- a) Кардардын арызын карап чыгуу учурунда кредитти төлөө мөөнөтүн кийинкиге калтыруу каралбайт, бул жөнүндө Компания кардарга арызды кабыл алуу учурунда эскертет.
- b) Арыздын Компанияга келип түшкөн фактысы, Компания арызда баяндалган өтүнүчтү автоматтык түрдө канааттандырат дегенди билдирбейт. Компания кардар айткан ар бир фактынын негиздүүлүгүн текшерүүгө, ошондой эле мындай фактынын келип чыгышы кардардын төлөө жөндөмдүүлүгүнө канчалык деңгээлде таасирин тийгизгендигин текшерүүгө укуктуу.
- c) Кардардын арызын карап чыгууда Компания ошондой эле төмөнкүдөй иштерди жүргүзөт:
 - Кардардын Компаниянын өзүндөгү жана башка финансы-кредиттик уюмдардагы кредиттик тарыхын изилдейт;
 - Кредиттин максаттуу пайдаланылышын, ошондой эле кредитти кардардын өзү колдонгонун текшерет;
 - Кредит алуу стадиясында кардардын берген маалыматтарынын тууралыгын текшерет;
 - Кардардын кредитти өз убагында жана толук төлөөдөгү көйгөйлөрүнүн себептерин изилдейт;
 - Кардардын жашаган жерин жана бизнес жүргүзүүсүн кошумча изилдейт;
 - Кардардын каржылык абалына жана төлөө жөндөмдүүлүгүнө кошумча талдоо жүргүзөт.
- d) Кардардын көйгөйүн ар тараптуу изилдөө максатында, Компания кардардан кошумча материалдарды жана документтерди берүүнү талап кылууга укуктуу.

3.2.4. Кардардын арызы боюнча чечим кабыл алуу

- a) Чечим, кардардын төлөөгө жөндөмсүздүгүнүн себептерин текшерүү жана аныктоо үчүн зарыл болгон бардык иш-чаралардын жыйынтыгы боюнча кабыл алынат.
- b) Компания төмөнкү учурларда өз каалоосу боюнча мөөнөттү узартуу жөнүндө чечим кабыл алууга укуктуу:
 - Эгерде кардардын төлөөгө жөндөмсүздүгү жана оор каржылык абалы кардардын мүлкүнө же бизнесине зыян келтирген табигый кырсыктын (суу каптоо, жер титирөө, сел, өрт жана башка табигый кырсыктар) натыйжасында келип чыкса;
 - Эгерде кардардын төлөөгө жөндөмсүздүгү жана оор каржылык абалы малдын массалык кырылышынын натыйжасында келип чыкса;
 - Эгерде кардардын төлөөгө жөндөмсүздүгү жана оор каржылык абалы түшүмсүздүктүн натыйжасында пайда болсо;
 - Эгерде кардардын төлөөгө жөндөмсүздүгү жана оор каржылык абалы кардардын оор илдетинин натыйжасында пайда болсо;

- Эгерде кардардын төлөөгө жөндөмсүздүгү жана оор каржылык абалы кардардын багуучусунун каза болушунун натыйжасында келип чыкса.
- c) Топтун мүчөлөрүнүн бири каза болгон учурда Компания топтук кредиттин бир бөлүгүн эсептен чыгаруу жөнүндө чечим кабыл алууга укуктуу.
- d) Узартууга же эсептен чыгарууга негиз болгон бардык фактылар мамлекеттик органдардын жана жергиликтүү өз алдынча башкаруу органдарынын расмий документтери менен ырасталууга тийиш. Компания мындай фактылардын аныктыгын текшерүү үчүн кардарлардан кошумча материалдарды, документтерди жана маалыматтарды суроого жана талап кылууга укуктуу.
- e) Компания кардардын төлөө жөндөмдүүлүгүнө жана каржылык абалына өз алдынча баа берет жана кредитти реструктуризациялоонун бардык шарттарын өз алдынча аныктайт. Компания кардардын арызында камтылгандан башка реструктуризациялоо шарттарын сунуштоого укуктуу.

Эскертүү: Кредитти тейлөө мезгилинин ичинде (б.а. кредит/каржылоо активдүү болгон учурда) Кардардын оозеки же кат жүзүндөгү кайрылуусу боюнча, кайрылуу келип түшкөн күндөн тартып 3 (үч) жумушчу күндүн ичинде акысыз (эгерде айына бир жолудан ашпаса же келишимде же Компаниянын эрежелеринде каралган андан да кыска мөөнөттө) Компания оозеки же кат жүзүндө маалымат берет:

- кредит боюнча төлөнгөн акча каражатынын суммасы жөнүндө;
- кезектеги төлөмдөрдүн өлчөмү жана мөөнөттөрү жөнүндө;
- кечиктирилген карыздын суммасы жөнүндө;
- кредиттик карызды төлөө үчүн келип түшкөн каражаттарды бөлүштүрүү жөнүндө;
- кредитти жарым-жартылай же толук мөөнөтүнөн мурда жабуу учурунда төлөнүүгө тийиш болгон сумманын өлчөмү жөнүндө;
- негизги сумма боюнча калган карыз жөнүндө;
- кредиттик лимит жөнүндө;
- кардардын эсеби жөнүндө (кредит/каржылоо үчүн төлөмдү тастыктаган көчүрмөлөр);
- өзгөртүлгөн төлөм графиги жөнүндө (кийинки иш күндөн кечиктирбестен).

Жооптуу кызматкерге кат жүзүндөгү сурам жөнөтүлөт. Сурамды кардардын өзү гана, өзүнүн инсандыгын тастыктаган документти көрсөтүүсү менен өтүнүчүн калтыра алат. Ошондой эле сурамга жооп (оозеки же кат жүзүндө) кардарга гана берилет.

4. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын карап чыгуу тартибине ички көзөмөл

- 4.1. Компаниянын керектөөчүлөрүнүн укуктарын жана мыйзамдуу таламдарын бузуунун алдын алуу, Компания тарабынан көрсөтүлүүчү кызматтардын сапатын жогорулатуу жана керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен иштөөнү уюштурууну жакшыртуу максатында, керектөөчүлөрдүн кайрылууларын карап чыгуунун тартибине ички көзөмөл Компаниянын ыйгарым укуктуу адамы/органы тарабынан жүзөгө ашырылат.
- 4.2. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын карап чыгуу тартибине ички көзөмөлдү ишке ашыруу максатында, Компаниянын ыйгарым укуктуу адамы/органы туруктуу негизде төмөнкү иш-чараларды жүзөгө ашырат:
 - кайрылуулар үчүн негиз болгон себептерди аныктоо жана четтетүү үчүн керектөөчүлөрдүн кайрылууларына көзөмөл жүргүзүү, талдоо жана жалпылоо;
 - керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен иштөөнү уюштурууну жакшыртуу боюнча сунуштарды иштеп чыгуу;
 - Аныкталган бузууларды четтетүү боюнча зарыл чараларды жана Компаниянын ишмердигинде мындай бузууларды болтурбоо боюнча профилактикалык чараларды көрүү боюнча сунуштарды иштеп чыгуу.

5. Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары боюнча отчеттуулук

- 5.1. Башкы кеңсенин жооптуу кызматкери аналитикалык максаттарда жана Улуттук банкка берүү үчүн отчетторду түзүү максатында керектөөчүлөрдүн бардык кайрылууларынын статистикалык базасын жүргүзүүгө милдеттүү.
- 5.2. Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары боюнча отчет, Аткаруучу директор (же башка ыйгарым укуктуу кызматкер) тарабынан кол коюлган Улуттук банктын ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмүнө ушул Жол-жобонун №1 тиркемесинде көрсөтүлгөн форма боюнча отчеттук жарым жылдан кийинки айдын 20сына чейин берилүүгө тийиш.

6. Корутунду жоболор

- 6.1. Зарылчылыкка жараша же Улуттук банктын ченемдик укуктук актыларындагы өзгөртүүлөргө ылайык, ушул Жол-жобого өзгөртүүлөр жана/же толуктоолор киргизилиши мүмкүн.

- 6.2. Компаниянын жооптуу кызматкерлери тарабынан ушул Жол-жобонун жоболорун аткарбоо жана бузуу Кыргыз Республикасынын Эмгек кодексине ылайык тартиптик жаза чараларын колдонуу үчүн негиз болуп саналат.
- 6.3. Бардык кызматкерлер ушул Жол-жобонун жоболорун бузуулар жөнүндө билдирүүгө жана мындай бузууларды иликтөөдө кызматташууга милдеттүү. Бузуулар жеке же кат жүзүндө түздөн-түз жетекчиге же Компаниянын жетекчилигине билдирилиши керек.