Бекитилди
"ЭкоИсламикБанк" ЖАКтын
Башкармасынын чечими менен
2023-жылдын 10-августундагы № 93 протоколу

"ЭкоИсламикБанк" ЖАКтын финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштоо процессинде келип чыккан керектөөчүлөрдүн кайрылууларын карoo

ТАРТИБИ

1. Жалпы жоболор

1.1. Бул Тартип "ЭкоИсламикБанк" ЖАКтын (мындан ары текст боюнча – Банк) финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштоо процессинде келип чыккан керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо ырааттуулугун сүрөттөйт жана белгилейт.

1.2. Бул Тартиптин максаттары үчүн төмөнкүдөй түшүнүктөр колдонулат:

1.2.1 Финансылык кызмат көрсөтүүлөр – Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына, Банктын Уставына жана башка локалдык ченемдик актыларына ылайык банк тарабынан сунушталуучу кызмат көрсөтүүлөр;

1.2.2 Финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчү – финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү пайдаланып жаткан же пайдаланууга ниеттенген кайсы болбосун жеке адам (анын ичинде жеке ишкер) (мындан ары текст боюнча – керектөөчү же арыз берүүчү);

1.2.3 Даттануулар жана сунуштар китеби – керектөөчүлөрдүн даттанууларын жана сунуштарын белгиленген тартипте кароого алуу үчүн аларды каттоо үчүн атайын китеп;

1.2.4 Кайрылуу – керектөөчүнүн Банкка финансылык кызмат көрсөтүүлөр боюнча арызы, сунушу, даттануусу. Алардын кайрылуулары оозеки (телефон аркылуу жана жеке кабыл алуу учурунда) болушу мүмкүн, же жазуу жүзүндө – колго тапшырылган, почта байланышы аркылуу жөнөтүлгөн, Банктын электрондук почтасына жөнөтүлгөн же Даттануулар жана сунуштар китебинде баяндалган болушу мүмкүн.

1.2.5 Банктын жооптуу кызматкери – Банктын Башкы кеңсесинде Башкарманын Төрагасынын буйругу менен дайындалган кызматкери, же филиалда филиалдын башкаруучусунун буйругу менен дайындалган, керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кабыл алуу, каттоо жана кароо, алар менен байланышуу үчүн жооптуу болгон кызматкери, ошондой эле аманат кассаларында аманат кассасынын башчысы же аны алмаштыруучу адам.

1.2.6 Суроо-талап – керектөөчүнүн Банкка Доомат же Даттануу белгилерине туура келбеген жана анын максаты кардар тарабынан маалыматтык-консультациялык мүнөздөгү маалымкат-тастык каттарды, белгилүү бир мезгил үчүн аналитикалык маалыматтарды (МКВнын чендери, КРУБдун чет өлкө валюталарынын курстары), кардардын эсебинин ачылышы, бар экендиги, абалы, жабылышы тууралуу маалымкаттарды жана АКС боюнча жөнөтүлгөн/алынган которуулар тууралуу маалымкаттарды алуу максатын көздөгөн жазуу жүзүндөгү кайрылуусу.

1.3. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароодо Банк төмөнкү негизги принциптерди жетекчиликке алат:

1.3.1 мыйзамдуулук, адилеттүүлүк, ак ниеттүүлүк, ачык-айкындык, акыл ченемдүүлүк, калыстык, социалдык жоопкерчилик;

1.3.2 керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын сыйлоо жана коргоо, аларга карата өнөктөштүк мамилени калыптандыруу;

1.3.3 кайрылууларды кароонун жана андан жыйынтык чыгаруунун милдеттүүлүгү;

1.3.4 кайрылуулардын өз учурунда калыстык менен толук кароого алынышы;

1.3.5 кайрылууларды кароо учурунда керектөөчүлөргө бирдей мамиле жасоо;

1.3.6 банктык сырды камтыган маалыматтардын сакталышын камсыз кылуу жана аны ачыкка чыгарбоо.

1.4. Банк керектөөчүлөрдү аларга кайрылуу мүмкүнчүлүгүнөн ажыратууга же кандайдыр бир жол менен чектөөгө укугу жок, кайрылууну кабыл алуудан баш тартууга жол берилбейт.

1.5. Бул Тартип Кыргыз Республикасынын Улуттук банк Башкармасынын 2015-жылдвн 24-июнундагы № 35/10 токтому менен бекитилген “Финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштоо жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароо тартибине карата минималдуу талаптар жөнүндө” жобонун талаптарына ылайык иштелип чыккан.

2. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароонун жалпы принциптери

2.1. Банктын Башкы кеңсесинин жооптуу кызматкери керектөөчүлөрдүн жазуу жүзүндөгү бардык кайрылууларын, анын ичинде Даттануулар жана сунуштар китебиндеги жазууларды финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөрүнүн кайрылууларын каттоо журналында каттайт, аларды Банктын Башкармасынын төрагасына кароого жөнөтөт жана керектөөчүнүн кайрылуусуна өз убагында жооп даярдоо боюнча көзөмөлдү жүргүзөт. Банк бардык керектөөчүлөрдүн кайрылуулары боюнча статистикалык маалымат базасын жүргүзөт, аны аналитикалык максаттар үчүн жана Кыргыз Республикасынын Улуттук банкына (мындан ары – КРУБ) отчет берүү үчүн колдонот.

2.2. Керектөөчүлөрдүн бардык келип түшкөн жана катталган жазуу жүзүндөгү кайрылуулары Банктын Башкы кеңсесинде Банк Башкармасынын төрагасы тарабынан (Банк бөлүмүнүн баш ийүүчүлүгү боюнча жана кайрылуунун мазмунуна жараша), филиалдарда филиалдын башкаруучусу тарабынан каралат.

2.3. Керектөөчүлөр менен иштөөнүн үзгүлтүксүздүгү жана ыкчамдыгы максатында Банк, өзүнүн каалаган түзүмдүк бөлүмүндө жана 1.2.4-пунктунда көрсөтүлгөн ар кандай формада алардын кайрылуу мүмкүнчүлүгүн сунуштайт.

2.4. Банктын Башкы кеңсесинде, филиалдарында жана аманат кассаларында керектөөчүлөрдүн Банк кызматкерлеринин укукка жатпаган (алардын көз карашы боюнча) иш-аракеттерине карата келип түшкөн бардык жазуу жүзүндөгү даттануулары же Банк ишин жакшыртуу боюнча сунуштары (мындан ары текст боюнча – арыздар) көзөмөлгө алынууга тийиш болгон кириш документтер катары атайын электрондук журналда (1-тиркеме) катталат.

2.5. Банктын Башкы кеңсесинин жооптуу кызматкери филиалдардын жана аманат кассалардын жооптуу кызматкерлери тарабынан берилген маалыматтарды ушул Тартиптин 3-бөлүмүндө баяндалган жол-жобого ылайык чогултууну жана иштеп чыгууну жүзөгө ашырат, алар боюнча жыйынтыкталган таблицаны түзөт жана КРУБга отчет түрүндө берет.

2.6. Банктын Башкы кеңсесинин жооптуу кызматкери жана филиалдардагы жооптуулар келип түшкөн арыздарды жана аларды кароонун иш жүзүндөгү мөөнөттөрүн каттоого алып, алардын жүрүшү боюнча айына бир жолу өз жетекчилигине маалымат берип турушат.

2.7. Арызды кароо мөөнөтү (Банк алгандан тартып арыз ээсине жоопту каттоо күнүнө чейин) 30 календардык күндөн ашпашы керек. Аткарылышына көзөмөл арыз түшкөн жерде жүргүзүлөт. Бардык коштоочу документтер ошол жерде сакталат.

2.8. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын каттоо журналы электрондук түрдө жүргүзүлөт. Анда маалыматтарды сактоо чаралары каралган. Журнал жана анда катталган документтер кеминде 5 жыл, керектөөчүлөрдүн каралган арыздары жана даттануулары боюнча документтер кеминде 3 жыл сакталышы керек.

2.9. Банктын аманат кассаларындагы жооптуу адамдар Банктын Башкы кеңсесинин же филиалынын жооптуу кызматкерине (баш ийүүчүлүгү боюнча) каттоо жана белгиленген тартипте кароо үчүн өткөрүп беришет.

2.10. Керектөөчү эл аралык/локалдык акча которуу системалары (мындан ары – АКС) боюнча жөнөтүлгөн/алынган которуулар тууралуу маалыматты Банктан алууга арыз менен кайрылган учурда. Аманат кассалардын башчылары жана филиалдын кызматкерлери керектөөчүдөн арызды кабыл алышат жана аны Башкы кеңсенин жалпы бөлүмүнө өткөрүп беришет.

- Жалпы бөлүмдүн кызматкери арызды алгандан кийин:

- аны Кириш журнал № 1 журналына каттайт (1-тиркеме);
- уруксат берүүчү визаны алуу үчүн керектөөчүнүн арызын Банк Башкармасынын төрагасына же Башкарманын тескөөчү мүчөсүнө өткөрүп берет;
- уруксат берүүчү визаны алгандан кийин жалпы бөлүмдүн кызматкери керектөөчүнүн арызын Филиалдарды жана аманат кассаларды координациялоо бөлүмүнө (мындан ары – ФжАККБ) өткөрүп берет.

- ФжАККБ:

- Банктын фирмалык бланкында керектөөчүнүн суроо-талабына жазуу жүзүндө жооп даярдайт;
- ыйгарым укуктуу адамга кол койдуртат;
- жазуу жүзүндөгү жоопту каттоого берүү үчүн жалпы бөлүмгө өткөрөт;
- андан кийин Банктын жооп-катын керектөөчүнүн колуна берет же керектөөчүнүн арызы кабыл алынган филиалга жөнөтөт.

- **Банк керектөөчүгө Банкта керектөөчү жүргүзгөн операциялары боюнча гана маалымат берет!**
- **Эл аралык же локалдык акча которуу системалары боюнча керектөөчү ала элек акча которуулар тууралуу маалымат Банк тарабынан берилбейт!**
- **Кардардын суроо-талабы боюнча маалымат акыркы 6 жыл аралыгында берилет.**

2.11. Банктын жооптуу кызматкери же башка кызматкери керектөөчүгө телефон аркылуу оозеки консультацияларды берет, зарыл болгон учурда Банктын конкреттүү маселе боюнча компетенттүү башка кызматкеринин телефонун билдирет.

2.12. Даттануулар жана сунуштар китеби Банктын ар бир обочолонгон бөлүмүндө (Башкы кеңсе, филиал, аманат кассасы) бар, керектөөчүлөр көрө ала турган жерде жайгашкан жана алардын биринчи талабы боюнча берилет. Даттануулар жана сунуштар китебине номер коюлуп, көктөлүп, кол коюлуп жана Банктын мөөрү менен ырасталууга тийиш.

2.13. Даттануулар жана сунуштар китебиндеги маалыматтар кийинки иш күнү Банктын Башкы кеңсесинин, филиалдарынын жооптуу кызматкери тарабынан журналга катталууга тийиш, жана жол-жободо белгиленген тартипте жетекчиликтин кароосуна жөнөтүлөт.

2.14. Керектөөчүлөрдүн бардык кайрылууларында, кайсы формада болбосун, милдеттүү тартипте керектөөчүнүн аты-жөнү, дареги, байланыш маалыматтары көрсөтүлүүгө жана кайрылуунун маңызы баяндалууга тийиш. Жазуу жүзүндөгү кайрылууларда керектөөчүнүн жеке колу коюлат (Банктын электрондук почтасына келген кайрылуулардан башкасы) жана кайрылуунун датасы жазылат.

2.15. Жеке жана байланыш маалыматтары, ошондой эле жооп жөнөтүлүүгө тийиш болгон почта дареги көрсөтүлбөгөн керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү кайрылуусу жашыруун деп таанылат жана каралууга жатпайт.

2.16. Керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү кайрылуусунда адепсиз же кемсинтүүчү сөздөр, кызматкердин жана анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн өмүрүнө, ден соолугуна жана мүлкүнө коркунуч туудурган коркутуулар болсо, мындай кайрылуу каралбай калышы мүмкүн.

2.17. Банктын төрагасы жана Башкармасынын мүчөлөрү, ошондой эле филиалдардын башкаруучулары Банктын корпоративдик веб-сайтында (www.ecoislamicbank.kg) жана Банктын маалымат такталарында жайгаштырылган бекитилген графикке ылайык керектөөчүлөрдү жеке кабыл алууну жүргүзүшөт. Жеке кабыл алууда керектөөчү өздүгүн тастыктаган документ көрсөтүшү керек. Жеке кабыл алуу учурунда жолугушуунун протоколу түзүлөт, ага керектөөчү кол коет, же керектөөчүгө милдеттүү түрдө билдирүү берилгенден кийин жолугушуу аудио же видео жазууга алынышы мүмкүн. Банкта керектөөчүлөрдү жеке кабыл алуу кардарлар үчүн жеткиликтүү зонада (Коомдук кабылдама) жүзөгө ашырылат.

2.18. Керектөөчү Банктын каалаган кызматкерине телефон аркылуу оозеки кайрылган учурда, ал кызматкер керектөөчүгө жооптуу адамдын телефон номерин билдирүүгө (же аны менен туташтырууга) милдеттүү. Керектөөчүгө алдын ала билдирүү берилгенден кийин кайрылууну кароодо колдонуу үчүн сүйлөшүүнүн аудиожазуусу жүргүзүлүшү.

2.19. Эгерде керектөөчүнүн оозеки кайрылуусунда баяндалган маселе кошумча изилдөөнү же кошумча текшерүү жүргүзүүнү талап кылбаса, кайрылууга жооп ыкчам тартипте телефон аркылуу же жеке кабыл алуу учурунда оозеки түрдө берилиши мүмкүн.

2.20. Эгерде оозеки кайрылууда баяндалган маселе ыкчам тартипте каралышы мүмкүн болбосо жана кошумча изилдөөнү талап кылса, Керектөөчүгө тастыктоочу документтерди тиркөө менен кайрылуусун жазуу жүзүндө баяндоо сунушталат.

2.21. Банкка түздөн-түз тапшырылган, почта байланышы аркылуу же электрондук почта аркылуу келген, ошондой эле жеке кабыл алууда берилген керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү кайрылуусу бир күндүн ичинде жооптуу кызматкер тарабынан катталууга тийиш.

2.22. Банктын расмий веб-сайтында көрсөтүлгөн электрондук почта дарегине кайрылуу түшкөн учурда, Банктын жооптуу кызматкери кийинки жумуш күнүнөн кечиктирбестен керектөөчүнүн электрондук почта дарегине кайрылууну алгандыгы жөнүндө ырастама жөнөтөт же керектөөчү телефон аркылуу кабарланат. Андан кийин кат каттоого берилип, ушул Тартиптин 3-бөлүмүндө келтирилген жол-жобого ылайык жетекчиликтин кароосуна жөнөтүлөт.

2.23. Банкта кайрылууну кароону кайрылуу боюнча аракеттери же аракетсиздиги даттанылып жаткан кызматкерге тапшырууга жол берилбейт.

2.24. Банкка түшкөн керектөөчүнүн кайрылуусу, эгерде жетекчинин резолюциясында башкача көрсөтүлбөсө, катталган күндөн тартып он жумуш күндүн ичинде каралат. Керектөөчүнүн кайрылуусун кароо үчүн кошумча текшерүү жүргүзүү же башка чараларды көрүү зарыл болсо, анда Башкарманын төрагасы же Банк Башкармасынын ыйгарым укуктуу башка мүчөсү, филиалдын башкаруучусу он жумуш күнгө чейин мөөнөттү узарта алат, бул тууралуу керектөөчүгө маалымдалат.

2.25. Керектөөчүнүн жазуу жүзүндөгү кайрылуусуна берилген жоопко Банк Башкармасынын төрагасы же Башкарманын ыйгарым укуктуу мүчөсү, ДООК директору, филиалдын деңгээлинде филиалды башкаруучу тарабынан кол коюлат жана кайрылууну канааттандыруу (толук же жарым-жартылай), канааттандыруудан баш тартуу тууралуу так негиздеме же керектөөчүнүн укуктарын жана милдеттерин түшүндүрүү камтылууга тийиш. Жооп аткарууга жооптуу кызмат адам жөнүндө маалыматты жана анын байланыш маалыматтарын камтууга тийиш. Зарыл учурда жоопко документтердин күбөлөндүрүлгөн көчүрмөлөрү тиркелет. Кайрылууну кароонун жыйынтыгы боюнча керектөөчүгө Банктын жообу кайрылуунун тилинде берилет.

2.26. Эгерде Банкка бир нече керектөөчү жазуу жүзүндө кайрылса (жамааттык кайрылуу), анда, эгерде кайрылуунун өзүндө башкача көрсөтүлбөсө, жооп кайрылууда биринчи көрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт.

2.27. Керектөөчүнүн кайрылуусунун негиздүүлүгү жана укук ченемдүүлүгү орун алган учурда Банк укук бузууларды четтетүү, керектөөчүнүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын калыбына келтирүү же башка тиешелүү чараларды көрөт.

2.28. Эгерде кайрылууда аларды кароо Банктын мыйзамдуу компетенциясына кирбеген маселелер камтылса, керектөөчүгө ага кайсы жакка жана кандай тартипте кайрылуу керектиги жөнүндө түшүндүрмө берилет.

2.29. Керектөөчүлөрдүн жаңы жүйөлөр же жагдайлар келтирилбеген кайта кайрылуулары мурунку кайрылуулар боюнча толук жооптор берилген жана бардык зарыл чаралар кабыл алынган шартта кароосуз калтырылышы мүмкүн.

2.30. Керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын бузуунун алдын алуу, көрсөтүлүүчү кызматтардын сапатын жогорулатуу, ошондой эле керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен ишти уюштурууну жакшыртуу максатында Банкта кайрылууларды кароо тартибине ички көзөмөл киргизилген, бул үчүн туруктуу негизде:

1) жер-жерлердеги филиалдардын жетекчилери жана Башкы кеңсенин жооптуу кызматкери кайрылуулар үчүн негиз болгон себептерди табуу жана жоюу үчүн керектөөчүлөрдүн кайрылууларына мониторинг, талдоо жана жалпылоо жүргүзөт.

2.31. Банкка түшкөн керектөөчүлөрдүн бардык катталган кайрылуулары көзөмөлгө алынат. Көзөмөлдөн чыгаруу арыз ээсине жазуу жүзүндө же оозеки жооп берүү, же арыз ээсинин Банкка карата дооматтарынын жоктугун айкын тастыктаган арыздын көчүрмөсүнө тиешелүү жазуунун негизинде жүзөгө ашырылат.

2.32. Банктын Башкы кеңсесинен филиалдардын кароосуна берилген арыздар филиалда гана эмес, Банктын Башкы кеңсесинин жалпы бөлүмүндө да көзөмөлдөн чыгарылууга тийиш.

2.33. Көзөмөлдү жабуу үчүн, эң аз дегенде төмөнкүлөр талап кылынат: белгиленген мөөнөттөрдү бузбастан, филиалдын башкаруучусу тарабынан виза коюлган, кыска түшүндүрмө менен арыздын көчүрмөсүн жалпы бөлүмгө жөнөтүү. Түшүндүрмөдө терс кырдаалды четтетүү боюнча жүргүзүлгөн иш-аракеттер жана жетишилген оң натыйжалар тууралуу маалымат болушу зарыл. Ушуга жараша жалпы бөлүмдө кириш документтерди каттоо журналында тиешелүү белги коюлат.

2.34. Банктын жооптуу кызматкери тарабынан кызматтык кат же корутунду түрүндө керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен ишти уюштурууну жакшыртуу боюнча сунуш-көрсөтмөлөр иштелип чыгат.

2.35. Банк Башкармасынын төрагасы үчүн Банктын жооптуу кызматкери тарабынан аныкталган системалык тартип бузууларды четтетүү боюнча зарыл чараларды жана Банк ишинде мындай тартип бузууларга жол бербөө боюнча алдын алуу чараларын көрүү жөнүндө сунуштар иштелип чыгат.

2.36. Банктын ичинде Кайрылууларды кароо тартиби жана Даттануулар жана сунуштар китебинин бар экендиги жөнүндө маалымат керектөөчүлөр көрө турган жана жеткиликтүү жерлерде (маалыматтык такталар ж.б.) жайгаштырылат. Электрондук версиясы Банктын корпоративдик веб-сайтына (www.ecoislamicbank.kg) жайгаштырылган. Керектөөчү талап кылган учурда, Банк ага кайрылууларды кароонун белгиленген тартибин түшүндүрүүгө милдеттүү.

3. Жазуу жүзүндөгү кайрылууларды кароо жол-жобосу

Кызмат адамынын/ кызматтын аталышы	Аракеттердин сүрөттөлүшү
Керектөөчү (арыз ээси)	3.1. Банктын Башкы кеңсесине же филиалына, аманат кассасына жазуу жүзүндөгү кайрылууну (арызды) берет.
Башкы кеңсенин жалпы бөлүмүнүн кызматкери же Банктын филиалынын жооптуу кызматкери	3.2. Бардык байланыш маалыматтары болгон учурда: арыз ээсинин аты-жөнү, дареги, телефону, кайрылуунун датасы жана маңызы баяндалган учурда арызды кабыл алат, аны журналга каттайт (1-тиркеме), көчүрмөгө документтин кабыл алынгандыгы жөнүндө белги коёт, көчүрмөнү арыз ээсине кайтарат. Байланыш маалыматтары жок болгон учурда арыз ээсинен аны арызга киргизүүнү талап кылат.
Керектөөчү (арыз ээси)	3.3. Банктын аманат кассасына жазуу жүзүндө кайрылуу (арыз) берет.
Аманат кассасынын башчысы	3.4. Бардык байланыш маалыматтары болгон учурда: арыз ээсинин аты-жөнү, дареги, телефону, кайрылуунун датасы жана маңызы баяндалган учурда арызды кабыл алат. Байланыш маалыматтары жок болгон учурда арыз ээсинен аны арызга киргизүүнү талап кылат. Журналга каттоону жүргүзөт. Көчүрмөгө документтин кабыл алынгандыгы жөнүндө белги коёт (эреже катары, биринчи барактын ылдый жагында “Кабыл алынды” деген жазуу, датасы, жеке колу жана штампы менен), көчүрмөнү арыз ээсине кайтарат. Арыз ээсине анын арызы жумуш күнүнүн аягында аманат кассасынын баш ийүүчүлүгү боюнча Банктын Башкы кеңсесине же филиалына өткөрүлө турганын билдирет. 3.5. Жумуш күнүнүн аягында Битрикс 24 порталы аркылуу катталган сканерден өткөрүлгөн арыздын көчүрмөсүн аманат кассанын баш ийүүчүлүгү боюнча Банктын Башкы кеңсесине же филиалына өткөрүп берет.
Керектөөчү (арыз ээси)	3.6. Банктын Башкы кеңсесине же филиалына Банктын веб-сайтында (www.ecoislamicbank.kg) көрсөтүлгөн электрондук почта аркылуу жазуу жүзүндөгү кайрылууну (арызды) берет.
Башкы кеңсенин жалпы бөлүмүнүн кызматкери	3.7. Арыз ээсинин бардык зарыл байланыш маалыматтары болгон учурда арызды басып чыгарат жана каттайт, арыз ээсине документтин жетекчиликтин кароосуна кабыл алынгандыгы жөнүндө билдирет (электрондук почта же телефон аркылуу). Байланыш маалыматтарынын толуктугун камсыз кылуучу чараларды көрөт жана Банктын/филиалдын жетекчилигинин кароосуна берет. Журналда бул арызды аткаруу мөөнөтүн көрсөтүү менен (2.7, 2.24-пункттар) көзөмөлгө алат, андан кийин ушул Тартиптин 2.30, 2.32-пункттарына ылайык көзөмөлдөн чыгарууну жүзөгө ашырат.
Керектөөчү (арыз ээси)	3.8. Арыз менен Банктын Башкы кеңсесинде, филиалында, аманат кассасында Даттануулар жана сунуштар китеби аркылуу кайрылат.
Башкы кеңсенин жалпы бөлүмүнүн кызматкери	3.9. Ар бир жумуш күнүнүн аягында Даттануулар жана сунуштар китебиндеги жазууларды № 5 журналга которот (1-тиркеме). Бул жол-жобонун 3.7-пунктуна ылайык аракеттерди жүргүзөт. Арыздын ксерокөчүрмөсүн алат, же ксерокөчүрмөгө техникалык мүмкүнчүлүк жок болгон учурда Банк Башкармасынын төрагасынын же Банктын филиалынын башкаруучусунун атына (баш ийүүчүлүгү боюнча) маселенин маңызын жана арыз ээсинин

	зарыл болгон байланыш маалыматтарын баяндоо менен кызматтык кат даярдайт жана каттоону жүзөгө ашырат. Кызматтык кат журналга катталат (1-тиркеме).
Башкы кеңсенин жалпы бөлүмүнүн кызматкери же Банктын филиалынын жооптуу кызматкери	3.10. Катталган кайрылууну (арыз, кызматтык кат) жетекчиге – бөлүмдүн баш ийүүчүлүгү боюнча: Башкы кеңседе Башкарманын төрагасына (орун басарына), филиалда – филиалдын башкаруучусуна кароого өткөрүп берет.
Жетекчи – Башкарманын төрагасы / филиалдын башкаруучусу (же аны алмаштыруучу адам).	3.11. Кайрылууну (арызды) карап чыгып, аткаруучуларга виза берет. Аны каттаган бөлүмгө өткөрүп берет.
Башкы кеңсенин жалпы бөлүмүнүн кызматкери же Банктын филиалынын жооптуу кызматкери	3.12. Резолюцияны журналга киргизет жана резолюциянын текстин аткаруучуларга жеткирет. Башкы кеңседе Битрикс 24 порталы аркылуу, филиалдарда – анда кабыл алынган технология боюнча.
Аткаруучу (аткаруучулар), резолюциялар	Резолюцияда биринчи көрсөтүлгөн адам – негизги аткаруучу болуп саналат. Башкалары – өз сунуштарын ага түздөн-түз жеткиришет. 3.13. Кайрылууну ар тараптан карайт, зарыл болгон учурда адистерди тартуу менен өз ара алгылыктуу чечим табат (ушул Тартиптин 1.3-пунктунда көрсөтүлгөн талаптарды эске алуу менен). 3.14. Кийинки иш-аракеттердин варианттары: А) Арыз ээсине жазуу жүзүндө жооп даярдайт, анын текстин резолюция койгон жетекчи менен макулдашат. Б) Жетекчи менен арыз ээсине оозеки жоопту макулдашат, эреже катары, аны кызматтык катка жазат.
Резолюция койгон жетекчи	А) Текст менен макул болгон учурда Банктын Башкы кеңсесинин же филиалынын фирмалык бланкына арыз ээсине жоопко кол коет, аны негизги аткаруучуга өткөрүп берет. Б) Арыз ээсине оозеки жоопту макулдашууну жүргүзөт.
Негизги аткаруучу	А) Кол коюлган жоопту жалпы бөлүмдүн кызматкерине же филиалдын жооптуу кызматкерине каттоо үчүн өткөрүп берет. Б) Арыз ээсине оозеки жоопту билдирет. Кызматтык катка арыз ээси менен болгон сүйлөшүүнүн датасын коёт жана анын жоопко болгон канааттануусун белгилейт (толугу менен, жарым-жартылай, баш тартуудан улам же башка себептерден улам канааттанган эмес).
Башкы кеңсенин жалпы бөлүмүнүн кызматкери же Банктын филиалынын жооптуу кызматкери	А) Кабыл алынган технологияга ылайык арыз ээсине жазуу жүзүндөгү жоопту Чыгыш журналга каттайт. Кайрылууну көзөмөлдөн чыгарат – журналга толтурат. 3.15. Арыз ээсине жоопту жеткирүү боюнча иш-аракеттерди жүргүзөт. Б) Кызматтык каттын маалыматтарынын ж.б. негизинде (ушул Тартиптин 2.30, 2.32-пункттарына ылайык) – кайрылууну көзөмөлдөн чыгарат, журналга толтурат. 3.16. Кызматтык катты кабыл алынган технологияга ылайык архивге өткөрөт.

3.17. Оозеки кайрылууларды кароо тартиби 2.18, 2.19-пункттарында баяндалган.

4. Керектөөчүлөрдүн суроо-талабы боюнча отчеттуулук жана отчет даярдоо уюштуруу боюнча талаптар. Банктын кызмат адамдарынын жоопкерчилиги

4.1. Каттоо журналы Excel форматында түзүлгөндүктөн, филиалдардын башкаруучуларынын тиешелүү талдоону жүргүзүү муктаждыгы боюнча – маалыматтарды ар кандай топтоого мүмкүнчүлүк бар.

4.2. Банк Башкармасына берилүүчү керектөөчүлөрдүн кайрылуулары жөнүндө ай сайын отчетторду түзүү жана алардын негизинде КРУБга берүү үчүн жарым жылдык отчетторду иштеп чыгуу (2-тиркеме) филиалдардан ай сайын келген каттоо журналдарынын негизинде Банктын Башкы кеңсесинин жалпы бөлүмү тарабынан жүргүзүлөт. Бул журналдарды филиалдардын жооптуу кызматкерлери отчеттук айдан кийинки айдын биринчи жумуш күнүндө жалпы бөлүмгө электрондук түрдө (Excel) жөнөтүшөт. Жалпы бөлүмдүн кызматкери экинчи жумуш күнү тобокелдиктерди тескөө кызматына (ТТК) бүтүндөй Банк боюнча жыйынтыкталган отчетту берет.

4.3. КРУБ Башкармасынын 2016-жылдын 24-августундагы № 35/3 токтомуна ылайык, такталбаган маалыматтардын берилиши же ушул Тартиптин талаптарынын башкача бузулушу Банктын жана анын кызмат адамдарынын Кыргыз Республикасынын мыйзамдарына, КРУБдун ченемдик укуктук актыларына жана Банктын локалдык ченемдик актыларына ылайык жоопкерчилигине алып келет.

Иштеп чыгуучу:

Жалпы бөлүмдүн начальниги **Думанаева Ч.**

Утверждена
Решением Правления
ЗАО «ЭкоИсламикБанк»
протокол №93 от «10» 08 2023 г.

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений потребителей, возникающих в процессе предоставления финансовых услуг ЗАО «ЭкоИсламикБанк»

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок описывает и устанавливает последовательность рассмотрения обращений потребителей, возникающих в процессе предоставления финансовых услуг ЗАО «ЭкоИсламикБанк» (далее по тексту – Банк).

1.2. Для целей настоящего порядка используются следующие понятия:

1.2.1 Финансовые услуги – услуги, предоставляемые Банком в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, Уставом и другими локальными нормативными актами Банка;

1.2.2 Потребитель финансовых услуг – любое физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), пользующееся или намеревающееся воспользоваться финансовыми услугами (далее по тексту – потребитель или заявитель);

1.2.3 Книга жалоб и предложений – специальная книга для фиксации жалоб и предложений потребителей для их последующего рассмотрения в установленном порядке;

1.2.4 Обращение – заявление, предложение, жалоба потребителя в Банк по поводу финансовой услуги. Их обращения могут быть как устными (по телефону и при личном приёме), так и письменными, поступившими нарочно, почтовой связью, на электронную почту Банка или изложенные в Книге жалоб и предложений;

1.2.5 Ответственный работник Банка – работник в Головном офисе Банка, назначенный приказом председателя Правления, или работник в филиале, назначенный приказом управляющего филиалом, ответственные за приём, регистрацию, а также рассмотрение обращений потребителей, и контакты с ними, в сберегательной кассе заведующей сберкассы или лицо его замещающий.

1.2.6 Запрос- любое иное письменное обращение потребителя в Банк, которое не подпадает под признаки Претензии или Жалобы, и целью которого является получение клиентом справок - подтверждений информационно-консультационного характера, аналитической информации за определенный период (ставки ГКВ, курсы иностранных валют НБКР), справок об открытии, наличии, состоянии, закрытии счета клиента и справок об отправленных/полученных переводах по СДП:

1.3. При рассмотрении обращений потребителей Банк руководствуются следующими основными принципами:

1.3.1 законность, честность, добросовестность, прозрачность, разумность, справедливость, социальная ответственность;

1.3.2 уважение и обеспечение прав и законных интересов Потребителей, партнерское отношение к ним;

1.3.3 обязательность рассмотрения обращений и предоставление результатов их рассмотрения;

1.3.4 своевременность, объективность и полнота рассмотрения обращений;

1.3.5 равенство потребителей при рассмотрении обращений;

1.3.6 обеспечение сохранности и неразглашение сведений, составляющих банковскую тайну.

1.4. Банк не вправе лишать или каким-либо образом ограничивать потребителей в возможности обращаться к ним, отказ в принятии обращений не допускается.

1.5. Настоящий порядок разработан в соответствии с требованиями Положения «О минимальных требованиях к порядку предоставления финансовых услуг и рассмотрения обращения потребителей», утвержденного постановлением Правления Национального банка Кыргызской Республики № 35/10, от 24 июня 2015 года.

2. Общие принципы рассмотрения обращений потребителей

2.1. Ответственный работник Головного офиса Банка регистрирует в журнале учета обращений потребителей финансовых услуг все поступившие письменные обращения потребителей, включая записи из Книги жалоб и предложений, передает их на рассмотрение председателю Правления Банка и осуществляет контроль над своевременной подготовкой ответа потребителю. Банк ведёт статистическую базу данных по всем обращениям потребителей для собственных аналитических целей и представления отчетности в Национальный банк Кыргызской Республики (далее по тексту – НБКР).

2.2. Все поступившие и зарегистрированные письменные обращения потребителей рассматриваются в Головном офисе Банка председателем Правления Банка (по подчинённости подразделения Банка и исходя из содержания обращения), в филиалах управляющим филиалом.

2.3. В целях непрерывности и оперативности работы с потребителями Банк предоставляет возможность их обращений в любом своем структурном подразделении и в любой форме, указанной в п.1.2.4.

2.4. В Головном офисе, филиалах и сберкассах Банка все поступающие письменные жалобы потребителей на неправомерные (с их точки зрения) действия работников Банка или предложения по улучшению деятельности Банка (далее по тексту – заявления) регистрируются в специальном электронном журнале (приложение 1) как входящие документы, подлежащие контролю.

2.5. Ответственный работник Головного офиса Банка осуществляет сбор и обработку информации, предоставленной ответственными работниками филиалов и сберкасс, согласно процедуре, описанной в разделе 3 настоящего порядка, составляет сводную таблицу по ним и предоставляет в виде отчета в НБКР.

2.6. Ответственный работник Головного офиса Банка и ответственные в филиалах ведут учёт поступивших заявлений и фактические сроки их рассмотрения, докладывая об их прохождении своему руководству не реже одного раза в месяц.

2.7. Срок рассмотрения заявления (от получения Банком до даты регистрации ответа заявителю) не должен превышать 30 календарных дней. Контроль исполнения осуществляется по месту поступления заявления. Все сопутствующие документы хранятся там же.

2.8. Журнал учета обращений потребителей ведётся в электронной форме. При этом предусмотрены меры сохранности сведений. Журнал и документы,

зарегистрированные в нём, хранятся не менее 5 лет. Документы по результатам рассмотренных жалоб и заявлений потребителей хранятся не менее 3-х лет.

2.9. Ответственные лица в сберкассах Банка передают ответственному работнику Головного офиса или филиала Банка (по подчинённости) для регистрации и рассмотрения в установленном порядке.

2.10. При обращении потребителя с заявлением на получение от Банка информации об отправленных/полученных им переводах по международным/локальным системам денежных переводов (далее СДП) Заведующие Сберегательных касс, сотрудники филиала принимают заявление от потребителя и передают его в общий отдел головного офиса.

- Сотрудник общего отдела получив заявление:

- производит его регистрацию в журнале Входящий журнал №1 (*приложение 1);*
- передаёт заявление потребителя председателю Правления Банка либо курирующему члену Правления для получения разрешительной визы;
- после получения разрешительной визы сотрудник общего отдела передаёт заявку потребителя в Отдел координации филиалов и сберкасс (далее ОКФиСК).

- ОКФиСК:

- готовит письменный ответ на запрос потребителя на фирменном бланке Банка;
- подписывает у уполномоченного лица;
- письменный ответ передаёт в общий отдел для прохождения регистрации;
- далее предоставляет письмо-ответ Банка на руки потребителю, либо направляет в филиал от которого было принято заявление потребителя.

- **Банк предоставляет информацию потребителю только по проведённым потребителем операциям в банке!**

- **Информация о неполученных потребителем денежных переводов по международным или локальным системам денежных переводов Банком не предоставляется!**

- **справочная информация по запросу клиента предоставляется за последние 6 лет.**

2.11. Ответственный работник или иной работник Банка предоставляет потребителю устные консультации по телефону, при необходимости сообщает телефон другого работника Банка, компетентного в конкретном вопросе.

2.12. Книга жалоб и предложений имеется в каждом обособленном подразделении Банка (Головной офис, филиал, сберкасса), находится в доступном для обозрения потребителей месте и выдаётся по первому их требованию. Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью и скреплена печатью Банка.

2.13. Информация из Книги жалоб и предложений подлежат регистрации в журнале ответственным работником Головного офиса, филиалов Банка следующим рабочим днём, и направляется на рассмотрение руководства в порядке, установленном процедурой.

2.14. Во всех обращениях потребителей независимо от формы в обязательном порядке должны указываться фамилия, имя, отчество потребителя, адрес, контактные данные и изложена суть обращения. В письменных обращениях проставляется личная подпись потребителя кроме поступивших на электронную почту банка) и дата обращения.

2.15. Письменное обращение потребителя, в которой не указаны личные и контактные данные, а также почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаётся анонимным и рассмотрению не подлежит.

2.16. Письменное обращение потребителя, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи, может быть оставлено без рассмотрения.

2.17. Председатель и члены Правления Банка, а также управляющие филиалами проводят личный прием потребителей в соответствии с утвержденным графиком, размещенным на корпоративном веб-сайте Банка (www.ecoislamicbank.kg) и на информационных стендах Банка. При личном приёме потребитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Во время личного приема ведется протокол встречи, подписываемый потребителем, либо после обязательного уведомления потребителя осуществляется аудио- или видеозапись встречи. Личный прием потребителей в Банке осуществляется в зоне, доступной для клиентов (общественная приемная).

2.18. При устном обращении потребителя по телефону к любому работнику Банка, этот работник обязан сообщить потребителю номер телефона ответственного лица (либо соединить с ним). После предварительного уведомления потребителя, может быть проведена аудиозапись беседы для использования при рассмотрении обращения.

2.19. В случае если изложенный в устном обращении потребителя вопрос не требует дополнительного изучения или проведения дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан оперативно, в устной форме, по телефону или в ходе личного приема.

2.20. Если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть рассмотрен в оперативном порядке и требует дополнительного изучения, Потребителю предлагается изложить обращение в письменной форме с приложением подтверждающих документов.

2.21. Письменное обращение потребителя, поступившее нарочно, почтовой связью или на электронную почту Банка, либо принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации ответственным работником Банка в течении одного дня.

2.22. В случае поступления обращения на электронную почту Банка, указанной на официальном сайте, ответственный работник Банка, не позднее следующего рабочего дня направляет на адрес электронной почты потребителя подтверждение о получении обращения, либо потребитель извещается по телефону. Далее письмо передается на регистрацию и на рассмотрение руководству согласно процедуре, приведенной в разделе 3 настоящего порядка.

2.23. В Банке не допускается поручение рассмотрения обращения работнику, действия или бездействие которого обжалуются.

2.24. Обращение потребителя, поступившее в Банк, рассматривается в течение десяти рабочих дней со дня его регистрации, если иное, в порядке исключения, не указано в резолюции руководителя. В случае если для рассмотрения обращения потребителя необходимо проведение дополнительной проверки или принятия других мер, срок рассмотрения может быть продлен председателем Правления или иным уполномоченным членом Правления Банка, управляющим филиалом на десять рабочих дней, о чём сообщается потребителю.

2.25. Ответ на письменное обращение потребителя подписывается председателем Правления или уполномоченным членом Правления Банка, директором ДООК, на

уровне филиалов управляющим филиалом, и должен содержать четкое обоснование относительно удовлетворения (полного или частичного), отказа в удовлетворении обращения или разъяснение прав и обязанностей потребителя. Ответ должен содержать информацию об ответственном исполнителе и его контактные данные. При необходимости к ответу прилагаются заверенные копии документов. Ответ Банка потребителю по результатам рассмотрения обращения дается на языке обращения.

2.26. В случае если в Банк письменно обратились несколько потребителей (коллективное обращение), то ответ направляется на тот адрес, который указан в обращении первым, если иное не указано в самом обращении.

2.27. В случае обоснованности и правомерности обращения потребителя Банк принимает меры по устранению нарушений, восстановлению прав и законных интересов потребителя либо принятию иных соответствующих мер.

2.28. В случае, если в обращении содержатся вопросы, рассмотрение которых не входит в законную компетенцию Банка, потребителю дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.29. Повторные обращения потребителей, в которых не приводятся новые доводы или обстоятельства, могут быть оставлены без рассмотрения при условии, что по предыдущим обращениям даны исчерпывающие ответы и приняты все необходимые меры.

2.30. В целях предупреждения возникновения нарушений прав и законных интересов потребителей, повышения качества предоставляемых услуг, а также улучшения организации работы с обращениями потребителей, в Банке установлен внутренний контроль за порядком рассмотрения обращений, для чего на постоянной основе:

1) руководители филиалов на местах и ответственный работник Головного офиса проводят мониторинг, анализ и обобщение обращений потребителей для выявления и устранения причин, которые явились основанием для обращений.

2.31. Все зарегистрированные обращения потребителей в Банк являются контрольными. Снятие с контроля осуществляется на основании письменного или устного ответа заявителю, либо соответствующей записи на копии заявления, реально подтверждающих отсутствие претензий заявителя к Банку.

2.32. Заявления, переданные из Головного офиса Банка на рассмотрение филиалам, подлежат снятию с контроля не только в филиале, но и в общем отделе Головного офиса Банка.

2.33. Для закрытия контроля, как минимум, требуется: не нарушая установленных сроков, прислать в общий отдел копию заявления с завизированным управляющим филиалом коротким пояснением на ней о выполненных действиях по устранению негативной ситуации и достигнутых положительных результатах. На основании этого в общем отделе делается соответствующая отметка в журнале регистрации входящих документов.

2.34. Ответственным работником Банка вырабатываются рекомендации в виде служебной записки или заключения по улучшению организации работы с обращениями потребителей.

2.35. Разрабатываются ответственным работником Банка, для председателя Правления Банка предложения о принятии необходимых мер по устранению выявленных системных нарушений и превентивных мер по недопущению таких нарушений в деятельности Банка.

2.36. Информация о наличии в Банке Порядка рассмотрения обращений, а также Книги жалоб и предложений размещается на видном и доступном для обозрения потребителей месте (информационные стенды и т.п.). Электронная версия размещена на корпоративном веб-сайте Банка (www.ecoislamicbank.kg). По требованию потребителя Банк обязан разъяснить ему установленный порядок рассмотрения обращений.

3. Процедура рассмотрения письменных обращений

Наименование лица / должности	Описание действий
Потребитель (заявитель)	3.1. Подаёт письменное обращение (заявление) в Головной офис или филиал, сберкассу Банка
Сотрудник общего отдела Головного офиса или ответственный работник филиала Банка	3.2. При наличии всех контактных данных: фамилии, имени, отчества заявителя, адреса, его телефона, даты и изложения сути обращения принимает заявление, регистрирует его в журнале (приложение 1), делает отметку о приёме документа на копии, возвращает копию заявителю. При отсутствии контактных данных требует от заявителя внесения их в заявление.
Потребитель (заявитель)	3.3. Подаёт письменное обращение (заявление) в сберкассу Банка
Заведующий сберкассой	3.4. При наличии всех контактных данных: фамилии, имени, отчества заявителя, адреса, его телефона, даты и изложения сути обращения принимает заявление. При отсутствии контактных данных требует от заявителя внесения их в заявление. Проводит регистрацию в журнале. Делает на копии отметку о приёме документа (надписью, как правило, внизу первого листа текстом «Принято», дата, личная подпись и штамп), возвращает копию заявителю. Сообщает заявителю о том, что его заявление в конце рабочего дня будет передано в Головной офис или филиал Банка по подчинённости сберкассы. 3.5. В конце рабочего дня передаёт зарегистрированную отсканированную копию заявления по порталу Битрикс 24 в Головной офис или филиал Банка по подчинённости сберкассы.
Потребитель (заявитель)	3.6. Подаёт письменное обращение (заявление) в Головной офис или филиал Банка по электронной почте, указанной на сайте Банка (www.ecoislamicbank.kg).
Сотрудник общего отдела Головного офиса	3.7. При наличии всех необходимых контактных данных заявителя печатает и регистрирует заявление, сообщает заявителю (по электронной почте или телефону) о приёме документа к рассмотрению руководством. Принимает меры, обеспечивающие полноту контактных данных, и передает на рассмотрение руководству Банка/филиала. В Журнале ставит на контроль данное заявление, с указанием сроков исполнения (пункты 2.7, 2.24), а после осуществляет снятие с контроля согласно пунктам 2.30, 2.32 настоящего порядка.
Потребитель	3.8. Обращается с заявлением через Книгу жалоб и предложений

(заявитель)	в Головном офисе, филиале, сберкассе Банка.
Сотрудник общего отдела Головного офиса	3.9. В конце каждого рабочего дня переносит записи из Книги жалоб и предложений в журнал №5 (приложение 1). Производит действия согласно пункту 3.7 данной процедуры. Снимает ксерокопию заявления, или при технической невозможности ксерокопирования готовит служебную записку на имя председателя Правления или управляющего филиалом Банка (по подчинённости) с изложением сути вопроса и необходимыми контактными данными заявителя и осуществляет регистрацию. Служебная записка регистрируется в журнале (приложен.1).
Сотрудник общего отдела Головного офиса или ответственный работник филиала Банка	3.10. Зарегистрированное обращение (заявление, служебную записку) передаёт на рассмотрение руководителю – по подчинённости подразделения: в Головном офисе – председателю Правления (заместителю), в филиале – управляющему филиалом.
Руководитель – председатель Правления / управляющий филиалом (или лицо его замещающее)	3.11. Рассмотрев обращение (заявление), накладывает визу исполнителям. Передаёт подразделению, зарегистрировавшему его.
Сотрудник общего отдела Головного офиса или ответственный работник филиала Банка	3.12. Вносит резолюцию в журнал и доводит текст резолюции исполнителям. В Головном офисе посредством портала Битрикс 24, в филиалах – по принятой в нем технологии.
Исполнитель (исполнители), резолюции	Лицо, указанное в резолюции первым – является основным исполнителем. Другие – передают ему напрямую свои предложения. 3.13. Всесторонне рассматривает обращение, при необходимости привлекая специалистов, находит взаимоприемлемое решение (с учётом требований, изложенных в пункте 1.3. настоящего порядка). 3.14. Варианты дальнейших действий: А) готовит письменный ответ заявителю, согласовывает его текст с руководителем, наложившим резолюцию. Б) согласовывает с руководителем устный ответ заявителю, как правило, излагая его в служебной записке.
Руководитель, наложивший резолюцию	А) При согласии с текстом подписывает ответ заявителю на фирменном бланке Головного офиса или филиала Банка, передаёт его основному исполнителю. Б) Проводит согласование устного ответа заявителю.
Основной исполнитель	А) Передаёт подписанный ответ работнику общего отдела или ответственному работнику филиала для регистрации Б) Сообщает устный ответ заявителю. На служебной записке проставляет дату состоявшегося разговора с заявителем и его оценку удовлетворённости ответом (полностью, частично, не

	удовлетворён в виду отказа или др.причин)
Сотрудник общего отдела Головного офиса или ответственный работник филиала Банка	А) Регистрирует в исходящем журнале письменный ответ заявителю в соответствии с принятой технологией. Снимает обращение с контроля – заполняет в журнале. 3.15. Выполняет действия по доставке ответа заявителю Б) Снимает обращение с контроля – на основе данных служебной записки и т.п. (согласно пунктам 2.30, 2.32 настоящего порядка) заполняет в журнале. 3.16. Архивирует служебную записку в соответствии с принятой технологией

3.17. Порядок рассмотрения устных обращений изложен в пунктах 2.18., 2.19.

4. Требования к организации отчётности и составлению отчёта об обращении потребителей. Ответственность должностных лиц Банка

4.1. Учитывая, что журнал регистрации сформирован в Excel, имеется возможность производить различные группировки информации из этого журнала – по потребности управляющих филиалами в соответствующем анализе.

4.2. Формирование ежемесячных отчетов об обращении потребителей, предоставляемых Правлению Банка и на их основе разработка полугодовых отчетов для предоставления в НБКР (*приложение 2*) производится в общем отделе Головного офиса Банка на основе ежемесячно присылаемых с мест журналов регистрации. Эти журналы ответственные работники филиалов присылают в электронном виде (Excel) в общий отдел в первый рабочий день месяца следующего за отчётным месяцем. Сотрудник общего отдела во второй рабочий день предоставляет сводный отчет по всему Банку в службу по управлению рисками.

4.3. Согласно постановлению Правления НБКР от 24 августа 2016 года № 35/3, предоставление недостоверной информации либо иное нарушение требований настоящего порядка влечет ответственность Банка и его должностных лиц в соответствии с законодательством Кыргызской Республики, нормативными правовыми актами НБКР и локальными нормативными актами Банка.

Разработчик:

Начальник общего отдела **Думанаева Ч.**

Лист прохождения согласования

проекта Порядка рассмотрения обращений потребителей, возникающих в процессе предоставления финансовых услуг ЗАО «ЭкоИсламикБанк»

Фамилия И.О. должность	Дата		Подпись	Примечания
	получения	возврата		
Закирова Е.А. - Член Правления				—
Асылбеков С.С. – руководитель СУР	12.06.23	12.06.23		
Татаркина О.А. – Директор ДООК				
Айкынова И.Х. – начальник одела по координации филиалов и сберкасс				
Инниятов Ж.Ш. И.о начальника юридического отдела	12.06.23	12.06.23		
Миясаров А.О. – начальник отдела маркетинга	12.06.23	12.06.23		
Передано в Правление ЗАО «ЭкоИсламикБанк» на утверждение				
Головченко С.А. – секретарь Правления				
	В решении Правления включить пункт: *«Признать утратившим силу Порядок рассмотрения обращений потребителей, возникающих в процессе предоставления финансовых услуг ЗАО «ЭкоИсламикБанк», утвержденный решением Правления ЗАО «ЭкоИсламикБанк» от 18 января 2018 года, протокол №05»*			

Приложение №1

ЖУРНАЛ № 5 РЕГИСТРАЦИИ ВХОДЯЩИХ ОБРАЩЕНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ

Входящий № документа	№ журнала	Дата регистрации входящего документа	дата поступившего документа	Фамилия, имя, отчество автора	адрес и № телефона автора	Краткое содержание документа: индекс по содержанию (для заполнения следующего столбца): 1 - вклады (депозиты) 2 - кредиты 3 - КИБ 4 - залог 5 - банковские счета(кроме депозитов) 6 - денежные переводы 7-платежные карты 8 - иные плат. и эл. услуги 9 - обмен валют 10 - расч. кассовое обсл-е 11. другие случаи	Краткое содержание документа: Индекс по содержанию обращения	Кол-во листов	Резолюция руководства	Кому передан для исполнения	Тип отправки	Контроль-ный срок исполнения (10 рабочих дней)	Фактичес-кая дата исполне-ния	Каким исходящим номером исполнен документ
Головной Банк														
4	/5	Нет записей	Нет записей	Нет записей	Нет записей	Нет записей	Нет записей	Нет записей	Нет записей	Нет записей	Нет записей	Нет записей	Нет записей	Нет записей
1														
1														

Приложение №2

Отчет о письменных жалобах потребителей
ЗАО "ЭкоИсламикБанк"
За ____________

(В редакции постановления Правления Нацбанка КР от 24 августа 2016 года № 35/3)

	Остаток нерассмотренных жалоб в прошлом периоде	Поступило жалоб всего	из них по поводу (тема):											Количество удовлетворенных жалоб, включая остаток нерассмотренных в прошлом периоде		Количество жалоб, включая остаток нерассмотренных в прошлом периоде, в удовлетворении которых отказано	Количество жалоб, поступивших, но не рассмотренных в отчетном периоде
			вкладов (депозитов)	кредитов	кредитной информации (КИБ)	залога	банковских счетов, кроме депозитных	денежных переводов	Платеж. карт	иных платежных и электронных услуг	обмена валют	расчетно-кассового обслуживания	других случаев	полностью	частично		
г. Бишкек																	
г. Ош																	
Баткенская область																	
Джалал-Абадская область																	
Ошская область																	
Нарынская область																	
Иссык-Кульская область																	
Чуйская область																	
Всего																	