

## **"АЙЫЛ БАНК" ААКСЫНДА КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮН КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАРООГО АЛУУ ЖОЛ-ЖОБОСУ**

*("Айыл Банк" ААКсынын Башкармасынын 2019-жылдын 24-декабрындагы №67/2 токтому менен бекитилген, "Айыл Банк" ААКсынын Башкармасынын 2024-жылдын 18-сентябрындагы 43/4 токтомунун редакциясында)*

### **I ГЛАВА. ЖАЛПЫ ЖОБОЛОР**

1. "Айыл Банк" ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосу (мындан ары – жол-жобо) Кыргыз Республикасынын колдонуудагы мыйзамдарына, Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын (мындан ары – Улуттук банк) ченемдик-укуктук актыларына жана "Айыл Банк" ААКсынын (мындан ары – Банк) башка ички ченемдик документтерине ылайык иштелип чыккан.
2. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын: дооматтарды, даттанууларды же талаптарды (мындан ары – кайрылуулар) кароого алуунун негизги максатынан болуп, керектөөчү Банкка кайрылууга муктаж болгон иш алып баруудагы бузууларды жана алардын кесепеттерин четтетүү саналат. Мындай бузууларды жана алардын кесепеттерин четтетүү, Банктын бөлүмдөрү тарабынан кайрылуулар маңызын, алардын негиздүүлүгүн (орун алган жагдайга жараша) же укукка ченемдүүлүгүн (даттануу/талап маңызынын тиешелүү доомат/даттануу же талап үчүн негиз болгон аракет ишке ашырылган же ал келип жеткен кезде колдонууда турган Кыргыз Республикасынын мыйзам ченемдерине тиешелүүлүгү) ар тараптуу жана толук текшерүүнүн негизинде Банктын жетекчилиги тарабынан тиешелүү чечимдерди кабыл алуу жолу менен жүзөгө ашырылат.
3. Ушул жол-жобо кайрылууларды топтоо жана кароого алуу, Банктын керектөөчүлөрүнүн талаптарын канааттандыруу тартиптерин, ошондой эле Банктын түзүмдүк бөлүмдөрүнүн ушул жол-жободо белгиленген талаптарды аткарбагандыгы же аларды алгылыксыз аткаргандыгы үчүн жоопкерчиликтерин аныктайт.
4. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу боюнча ишти аткаруунун алкагында төмөнкү аракеттер жүзөгө ашырылат:
  - кайрылууларды (дооматтарды, даттанууларды жана талаптарды) топтоо жана талдап-иликтөө;
  - талапты толук кандуу аткаруу же дооматка/даттанууга жооп берүү үчүн маалыматтын компетенттүү булактарын жана кошумча маалыматтарды изилдөө;
  - тиешелүү чараларды кабыл алуу, бузууларды жана алардын кесепеттерин четтетүү;
  - кайрылууга (дооматка, даттанууга жана талапка) кат жүзүндө же оозеки жооп даярдоо.
5. Финансылык кызматтарды көрсөтүүдө жана керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу учурунда Банк төмөнкү негизги принциптерди жетекчиликке алат:
  - 1) мыйзамдуулук, чынчылдык, ак ниеттүүлүк, ачык-айкындуулук, акылга сыярлык, адилеттүүлүк, социалдык жоопкерчиликтүүлүк;
  - 2) керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу таламдарын сыйлоо жана камсыз кылуу, аларга карата өнөктөштүк мамиле жасоо;
  - 3) кайрылууларды милдеттүү түрдө кароого алуу жана алардын жыйынтыктарын сунуштоо;
  - 4) кайрылууларды өз учурунда, объективдүү жана толук кароого алуу;

- 5) кайрылууларды кароого алуудагы теңдик;
  - 6) банктык сырды түзгөн маалыматтарын сакталууда туруусун камсыз кылуу жана алардын ачыкка чыгуусуна жол бербөө.
6. Ушул жол-жобо тарабынан каралган жоболорду жүзөгө ашырууга төмөнкү түзүмдүк бөлүмдөр катышат:
- Тейлөө сапатын тескөө бөлүмү (ОУКС);
  - Байланыш борбору;
  - Кредиттөө башкармалыгы (мындан ары – УК);
  - Комплаенс-контролдоо башкармалыгы;
  - Тобокелдик менеджмент башкармалыгы;
  - Кардарларды тейлөө башкармалыгы (мындан ары – УОК);
  - Персонал менен иш алып баруу башкармалыгы (мындан ары – УРП);
  - Карт бизнеси башкармалыгы (мындан ары - УКБ);
  - Кредиттерди администрлөө башкармалыгы;
  - Күрөөлүк камсыздоо башкармалыгы;
  - Сатуу башкармалыгынын Сатуу бөлүмү;
  - Коопсуздук башкармалыгы;
  - Жалпы бөлүм;
  - Банктын филиалдары, аманат/көчмө кассалары, кардарларды тейлөө пункттары;
  - Зарыл болгон учурларда Банктын башка түзүмдүк бөлүмдөрү.
7. Жол-жобо Банк Башкармасынын токтому менен бекитилет. Банктын ишинин натыйжалуулугун жогорулатуу максатында, зарыл болгон учурларда, жол-жобого тиешелүү өзгөртүүлөр жана толуктоолор киргизилет. Ушул жол-жобого бардык өзгөртүүлөр жана толуктоолор Банк Башкармасынын токтому менен бекитилет.

## II ГЛАВА. ЖОЛ-ЖОБОДО КОЛДОНУЛГАН НЕГИЗГИ ТЕРМИНДЕР (АТООЛОР)

Ушул жол-жобонун максаттарында төмөндөгү терминдер (атоолор) жана аныктамалар колдонулат:

8. **Финансылык кызмат көрсөтүүлөр** – Банк тарабынан Кыргыз Республикасынын колдонуудагы мыйзамдарына ылайык жүзөгө ашырылган жана сунушталган операциялары жана кызмат көрсөтүүлөрү;
9. **Керектөөчү** – финансы кызмат көрсөтүүлөрүнөн колдонгон, колдонуп же колдонууга ниеттенип жаткан кайсыл болбосун жеке адам же юридикалык жак (анын ичинде жеке ишкер);
10. **Кайрылуу** - керектөөчүнүн орун алган бузуулар жана/же анын укугун калыбына келтирүүгө, ченемдик-укуктук акттылар талабынын бузулушуна тиешелүү Банкка оозеки же кат жүзүндө берген даттануусу жана өтүнүчү (дооматы), ошондой эле финансылык кызмат көрсөтүүлөр, анын ичинде келишим шарттарын өзгөртүү тууралуу билдирүүлөр;
11. **Доомат** – керектөөчүнүн карызды төлөп берүү, чыгымдардын ордун толтуруу, айыптарды төлөө, операцияны, аткарылган тапшырманы ишке ашыруудагы жана көрсөтүлгөн финансылык кызматтардагы бузууларды четтетүү боюнча Банкка карата коюлган кат жүзүндөгү талабы;
12. **Даттануу** - өтүч менен кайрылуучунун кызыкчылыктарын бузууга жол берген кызматкерлердин аракеттери, ошол бузууларды жана/же ал бузуулардан улам келип

- чыккан жагымсыз жагдайларды четтетүү тууралуу Банкка даректелген кат жүзүндөгү же оозеки кайрылуу;
13. **Талап** – доомат же даттануу катарына кирбеген жана максаты кардар кандайдыр бир кызыктыруучу маалыматтарды алууну камтыган кандай болбосун башка кат жүзүндөгү кайрылуу;
  14. **Даттануулар жана сунуштар үчүн китеп** – аларды кийин белгиленген тартипте кароого алуу максатында керектөөчүлөрдүн даттануулары жана сунуштары үчүн каралган атайын китеп;
  15. **Ишеним телефону** – кайсыл болбосун жеке адам (анын ичинде жеке ишкер) өтүнүч, сунуш, даттануу жана талаптары менен чагууга (кайрылууга) мүмкүн болгон атайын телефон номери;
  16. **Жооптуу кызматкер** – Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнүн кызматкерлери берилип жаткан отчеттор, керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жана алар менен байланышуу үчүн жоопкерчиликтүү. Байланыш борбору телефон аркылуу оозеки, ошондой эле Банктын on-line чаттары аркылуу кат жүзүндөгү кайрылууларды кабыл алуу, карап чыгуу жана чечим чыгаруу үчүн аларды Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнө өз учурунда берүү үчүн жооптуу. Башкы кеңсенин тейлөөгө алуу менеджери Даттануулар жана сунуштар үчүн китеп аркылуу даттанууларды өз учурунда кабыл алуу, карап чыгуу жана чечим чыгаруу үчүн аларды тиешелүү түзүмдүк бөлүмдөргө жана Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнө өз учурунда берүү үчүн жооптуу. Банктын филиалынын/аманат кассасынын/көчмө кассасынын/кардарларды тейлөө пунктунун кызматкерлери кайрылууларды кабыл алуу, каттоо, кароого алуу жана чечим чыгаруу үчүн аларды филиал директоруна жана Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнө өз учурунда берүү үчүн жооптуу. Банктын филиалынын/аманат кассасынын/көчмө кассасынын/кардарларды тейлөө пунктунун жооптуу кызматкерлери филиал директорунун буйругу менен дайындалат. Жооптуу кызматкерлерге кошумча акы төлөп берүү тууралуу буйрук Банк Башкармасынын төрагасы тарабынан чыгарылат.

### III ГЛАВА. КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАРООГО АЛУУНУН ЖАЛПЫ ШАРТТАРЫ

#### 3.1-бөлүк. Кайрылууларды кабыл алуу

17. Белгиленген тартипте берилген кайрылуу милдеттүү түрдө кароого алынууга тийиш. Ушул главанын 27-пунктунда белгиленген учурларды эске албаганда, кайрылууну кабыл алуудан баш тартууга жол берилбейт.
18. Банк төмөнкү түрлөрдөгү кайрылууларды кыргыз жана орус тилдеринде кабыл алат:
  - оозеки (телефон акрылуу же жеке кабыл алуу жолу менен);
  - кат жүзүндө (каттар: жеке тапшыруу, почта байланышы, факс байланышы; даттануулар жана сунуштар үчүн китеп аркылуу);
  - электрондук түрдө (электрондук почта, онлайн чаттар, сайттагы “Кайтарым байланыш”, “Тейлөө сапаты”, “Жардам жана колдоо көрсөтүү” бөлүгү, АБ24 тиркемеси аркылуу»);
19. Кредитти тейлөөгө алуу мезгили ичинде керектөөчүнүн оозеки же кат жүзүндөгү кайрылуусу боюнча талап кабыл алынган күндөн тартып үч жумуш күнү ичинде Банк акысыз негизде, бирок айына бир жолудан ашык эмес, "Айыл Банк" ААКсында кредиттөө жөнүндө” Жобого ылайык өздөштүрүлүп жаткан кредиттин абалы тууралуу маалыматты ага оозеки же кат жүзүндө берет.

20. Телефон аркылуу оозеки кайрылган кезде, кайрылууну кароого алуу учурунда пайдалануу үчүн керектөөчүгө алдын-ала билдирүү менен маектешүүнү милдеттүү түрдө аудиоого жаздырып алуу ишке ашырылат.
21. Жеке кабыл алуу учурунда керектөөчү инсандыгын тастыктаган документин көрсөтөт.
22. Банк Башкармасынын төрагасы/Банк Башкармасынын төрагасынын орун басарлары, филиал директорлору Банктын расмий сайтында жана маалымат такталарында жайгаштырылган, бекитилген графикке ылайык керектөөчүлөрдү жеке кабыл алууга милдеттүү. Жеке кабыл алуу учурунда жолугушуунун протоколу жүргүзүлөт, ага керектөөчү кол коюп берет, же болбосо керектөөчүгө милдеттүү түрдө билдирүү менен жолугушууну аудио- же видео жаздырып алуу ишке ашырылат.
23. Кат жүзүндөгү кайрылуу керектөөчү тарабынан эркин формада таризделинет, анда даттануу же талаптын маңызы чагылдырылат, керектөөчү же анын ыйгарым укуктуу өкүлү кол коет жана Банктын кайсыл болбосун бөлүмүнө берилет.
24. Керектөөчүлөрдүн кайрылуулары, анын формасына карабастан төмөнкү маалыматтарды камтууга тийиш:
  - керектөөчүнүн аты-жөнүн, жашаган дарегин, байланыш маалыматтарын жана кайрылуунун маңызын, ага жеке кол тамагасы (Банктын электрондук дарегине келип түшкөн кайрылууларды эске албаганда) жана кайрылуу күнүн коюлат;
  - даттанууга, коюлуп жаткан дооматтарды тастыктаган документтердин көчүрмөлөрү тиркелиши мүмкүн.
25. Керектөөчү кайрылуусун Банкка жеке өзү келип тапшырып, почта аркылуу – кайрылууну Банктын почта дарегине, электрондук почта – Банктын *он-лайн чаты*, Банктын расмий сайтындагы “Кайтарым байланыш”, “Тейлөө сапаты”, “Жардам жана колдоо көрсөтүү” бөлүгүндөгү АБ24 тиркемеси, Даттануулар жана сунуштар үчүн китепте жазууларды калтыруу, Банктын расмий сайтында жана маалымат такталарында көрсөтүлгөн Банктын ишеним телефону, ошондой эле факс байланышы аркылуу жөнөтө алат.
26. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларына кат жүзүндө жооп берүү менен кароого алуунун максималдуу мөөнөтү кайрылуу каттоого алынган күндөн тартып кеминде 7 (жети) жумуш күнүн түзөт. Зарыл болгон учурда иш жагдайын кароого алууга түздөн-түз жетекчиликке алган Банк Башкармасынын мүчөсү кайрылууну кароого алуу мөөнөтүн азыртышы мүмкүн. Кардарлардын кароого алынган даттануулары жана талаптары (талашт маселелери) боюнча докуменеттер белгиленген тартипте кеминде үч жыл сакталууда туруусу зарыл.
27. Банк, кызмат көрсөтүүлөргө карата колдонулуп жаткан тарифтеринин жана мөөнөттүү депозиттер боюнча пайыздык чендеринин негиздүүлүгү боюнча, кардар үчүн белгиленген кредит лимити, аны жокко чыгаруу же өзгөртүү, кредиттик лимитти сунуштоо шарттарына карата кайрылууларды, жеке жана байланыш маалыматтары, почта дареги көрсөтүлбөгөн же арыз ээсин идентификацияланбаган анонимдүү кайрылууларды, ошондой эле маданиятсыз сөздөр, Банктын кызматкеринин жана анын үй бүлө мүчөлөрүнүн ден соолугуна жана мүлкүнө коркунуч келтирген сөздөр камтылган кайрылууларды кароого албайт.
28. Келип чыккан пикир келишпестиктер жана талаштарды ыкчам жөнгө салуу үчүн Банкта ишке ашырылган операциялар боюнча кайрылуулар операция ишке ашырылган күндөн тартып 10 (он) календардык күн аралыгында кабыл алынат.
29. Керектөөчү Банкка кайрылуусун операция ишке ашырылгандан кийинки 10 (он) календардык күн өткөндөн кийин берген учурда, мындай кайрылуулар боюнча маселелерди чечүү кошумча изилдөөлөр менен текшерүүлөрдү талап кылышы

ыктымал, ал талаш маселелерди чечүүгө жана оңдоолорду киргизүүгө таасирин тийгизиши мүмкүн.

30. Керектөөчүнүн Банк Башкармасынын төрагасынын/Банк Башкармасынын төрагасынын орун басарынын наамына жөнөтүлгөн бардык кайрылуулары милдеттүү түрдө Жалпы бөлүм тарабынан Банктын электрондук документ жүргүзүү системасында катталууга тийиш, ал эми Филиалдын директорунун наамына келип түшкөн кайрылуу филиалдын катчы-иш өндүрүүчүсү тарабынан катталат.
31. Банк Башкармасынын төрагасынын/Банк Башкармасынын төрагасынын орун басарынын резолюциясы менен кайрылуу алынгандан кийин, Жалпы бөлүм кайрылуунун көчүрмөсүн милдеттүү түрдө Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын эсепке алуу Журналында, башкача айтканда, vTiger/CRM программалык камсыздоосунда каттоо үчүн Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнө жөнөтөт. Жооптуу болгон түзүмдүк бөлүмдөр милдеттүү түрдө жооп иретинде жөнөтүлгөн каттын көчүрмөсүн кайрылууну контролдоо жана эспеке алуу үчү Байланыш борборуна жөнөтөт. Банктын филиалынын/аманат кассасынын/көчмө кассасынын/кардарларды тейлөө пунктунун жооптуу кызматкерлери жооп иретинде берилүүчү катты милдеттүү түрдө Тейлөө сапатын тескөө бөлүмү менен макулдашат, андан соң филиал директорунун кол тамгасын койдуруу менен өтүнүч менен кайрылуучуга жөнөтөт.
32. Керектөөчүлөрдөн келип түшкөн бардык кайрылууларды эсепке алуу электрондук түрдө vTiger/CRM программалык камсыздоо аркылуу жүргүзүлөт. Андан ары vTiger/CRM программалык камсыздоо менен Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын эсепке алуу боюнча электрондук журнал түптөлөт.
33. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын эсепке алуу журналында керектөөчүнүн аты-жөнү, анын почта дареги (жашаган жеринин дареги), байланыш маалыматтары, кайрылуу кабыл алынган күн, кайрылуунун кыскача маңызы, кабыл алынган чечим тууралуу маалымат жана кайрылууларды кароого алуу жол-жобого ылайык башка маалыматтар чагылдырылат (1-тиркеме). Журнал кеминде 5 жыл сакталат (аталган пункт 32-пункттан которулган).

### **3.2.-бөлүк Кайрылууларды кароого алуу шарттары**

Керектөөчүлөрдүн кайрылууларын өз учурунда жана толук кароого алуу максатында бир катар иш-аракеттер аткарылат:

34. Банк, кайрылууну алгандан кийин, тейлөө туура көрсөтүлгөндүгү, анын сапаты жана/же тейлөө мөөнөтү, ошондой эле керектөөчүлөр менен өз ара эсептешүү менен байланыштуу тапшырмаларды аткаруу учурунда жол берилген бардык жетишпестиктерди жана ката кетирилүүлөрдү тез арада аныктоо жана четтетүү (орун алган болсо) жагында бардык чараларды көрөт.
35. Банк, керектөөчүгө кайрылуусу боюнча жооптуу кайрылуу алынган техникалык каражаттарды (электрондук почта, буйрутма кат, байланыштын техникалык каражаттарын) колдонуу менен кат жүзүндө же эгерде, керектөөчү жооп алуунун башка ыкмасын көрсөтпөгөн болсо, ал Банкка келген учурда анын колуна тапшыруу аркылуу берет.
- 35-1. Керектөөчүлөрдүн кайрылууларына жооптор кайрылуу жасалган тилде аткарылат. Эгерде кайрыуу ишке ашырылаган тилде жооп берүү мүмкүн эмес болсо, Кыргыз Республикасынын мамлекеттик же расмий тили колдонулат.
36. Керектөөчүнүн кайрылуусу толук же жарым-жартылай канааттандырылышы мүмкүн. Дооматтар, даттануулар же талаптар боюнча чечимдер керектөөчү тарабынан келтирилген ар бир жагдайга жүйөлүү жооптуу камтууга тийиш, зарыл

болгон учурда Кыргыз Республикасынын конкреттүү ченемдик-укуктук актысына, Банктын Уставына, Банктын ички ченемдик документтерине шилтемелер келтирилет.

37. Керектөөчүлөрдүн жаңы дооматтар же жагдайлар белгиленбеген кайталап кайрылуулары, ага чейин так жооп берилип, зарыл болгон бардык чаралар көрүлгөндүгү шартында, кароосуз калтырылышы мүмкүн.
- 37-1. Кардарлардын даттануулары жана дооматтары (талаш маселелери) боюнча кароого алынган документтер белгиленген тартипте кеминде үч жыл сакталууда турууга тийиш.

#### **IV ГЛАВА. КАЙРЫЛУУЛАРДЫ КАРООГО АЛУУ ЖАНА КЕРЕКТӨӨЧҮГӨ ЖООП БЕРҮҮ ЖОЛ-ЖОБОСУ**

38. Кат жүзүндөгү кайрылууларды кабыл алуу күнү болуп, кайрылуу Банкка келип түшкөн (катталган) күн саналат, алар Жалпы бөлүмдө/филиалдарда программалык камсыздоо аркылуу, кардарларды тейлөө пункттарында – 1-тиркемеге ылайык журналга каттоо ыкмасында жүзөгө ашырылат.
39. Кат жүзүндөгү кайрылуулар каттоодон өткөндөн кийин, Жалпы бөлүм/филиалдын иш өндүрүүчү катчысы кайрылуунун маңызына жараша аны Банк Башкармасынын төрагасына же Банк Башкармасынын тиешелүү бөлүмдүн ишин түздөн-түз тескөөгө алган мүчөсүнө/филиалдын директоруна жөнөтөт жана катка жооптун өз учурунда даярдалышына контролдукту жүзөгө ашырат.
40. Банк Башкармасынын төрагасы, же тиешелүү түзүмдүк бөлүмдүн ишин түздөн-түз жетекчиликке алган Банк Башкармасынын мүчөсү/филиалдын директору кайрылуунун маңызына жараша тигил же бул кайрылуунун келип чыгуусун аныктоо жана керектөөчүнүн муктаждыгын канаттандырган тиешелүү жооп берүү боюнча жооптуу түзүмдүк бөлүмдөргө тапшырма берет.
41. Жооптуу түзүмдүк бөлүм тарабынан даттанууну жөнөткөн, доомат койгон инсандын наамына даярдалган жыйынтыктоочу жооп Банктын фирмалык бланкында басылып чыгат, ага тиешелүү бөлүмдүн начальниги виза коет (зарыл болгон учурда Юридика башкармалыгынын Укуктук жактан камсыздоо бөлүмүнө макулдашылат) жана түздөн-түз жетекчиликке алган жетекчи тарабынан кол коюлат.
42. Керектөөчү Банктын бөлүмүнүн жетекчисине түздөн-түз оозеки кайрылган учурда, Бөлүмдүн жетекчиси керектөөчүнүн даттануусуна же дооматына алып келген көйгөйдү же алгылыксыз иш жагдайын мүмкүн болушунча тез арада четтетет жана анын маселеси чечилгенидиги боюнча керектөөчү канааттангандыгына ынануусу зарыл. Эгерде маселе керектөөчү кайрылган бөлүмдүн жетекчилиги тарабынан чечилбесе, жетекчи ал тууралуу ишине түздөн-түз кураторлук кылган адамга билдирүүсү зарыл, ал зарыл болгон учурда аталган абалды жөнгө салуу жагында башка тиешелүү түзүмдүк бөлүмдөрдү ишке тартууга укуктуу.
43. Эгерде кайрылуу Банктын Байланыш борбору аркылуу оозеки түрдө келип түшсө, Байланыш борборунан адиси даттануунун маңызын, керектөөчүнүн байланыш маалыматтарын белгилеп, телефон аркылуу сүйлөшүүнүн аудиожазуусун, vTiger/CRM программалык камсыздоосундагы билдирүүнүн скриншотун тиркеп, кароого алуу үчүн даттанууну дароо Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнө электрондук почта аркылуу жөнөтөт. Тейлөө сапатын тескөө бөлүмү даттанууну кароого алып, тиешелүү түзүмдүк бөлүмдүн жетекчисине билдирет. Тиешелүү түзүмдүк бөлүмдөрдүн жетекчиси/филиал директорлору 7 (жети) жумуш күнү ичинде аталган даттанууну кароого алып, зарыл болгон учурда өтүнүч менен кайрылуучуга байланышып, келип түшкөн даттануу боюнча алынып барылган иштин жыйынтыгы

тууралуу Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнө билдирет. Тейлөө сапатын тескөө бөлүмү өз тарабынан кабыл алынган чараларды vTiger/CRM программалык камсыздоосунда чагылдырат, зарыл болгон учурда автоматташтырылган системага бардык документтерди тиркейт. Тиешелүү бөлүмдөрдүн жетекчилеринен/филиал директорлорунан келген жоопко жараша Тейлөө сапатын тескөө бөлүмү даттануу себебин четтетүү жана Банктын бизнес процесстерин өркүндөтүү жагында кылдат иш алып барат. Эгерде өтүнүч менен кайрылуучу жооптуу кат жүзүндө берүүнү өтүнгөн болсо, Банктын филиалынын/аманат кассасынын/көчмө кассанын/кардарларды тейлөө пунктунун жооптуу кызматкерлери жооп катары берилип жаткан катты милдеттүү түрдө Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнө макулдашат, андан соң филиал директорунун колтамгасы менен кайрылуучунун дарегине жөнөтөт.

44. Зарыл болгон учурда кызматтык териштирүү жүргүзүү үчүн комиссия түзүлөт, комиссиянын корутундусу Банк Башкармасынын төрагасынын же тиешелүү түзүмдүк бөлүмдүн ишине түздөн-түз жетекчилик кылган Банк Башкармасынын мүчөсүнүн кароосуна киргизилет.
45. Кайрылууну кароого алууну, анын аракеттерине же аракеттенбей коюуларына даттануу келип түшкөн Банктын кызматкерине тапшырууга жол берилбейт.
46. Эгерде кайрылуунун негизги маңызы Банктын кызматкеринин коррупциялык же башка аракеттерин четтетүү болуп саналса, анда Комплаенс-контролдоо башкармалыгына милдеттүү түрдө билдирүү жөнөтүлөт, Коопсуздук башкармалыгынын адистери тиешелүү чараларды көрүү үчүн кызматтык териштирүүнү ишке ашырышат.
47. Банктык “Элкарт”, “Мастер Кард” банктык карттарын жана башка төлөм системаларын колдонуу менен тикелей байланыштуу болгон даттануулар боюнча иш алып баруулар банктык карттардын тиешелүү системаларынын ишин жөнгө салган Банктын ички ченемдик документтерине ылайык жүзөгө ашырылат.

#### **4.1.-бөлүк. Даттануулар жана сунуштар үчүн китеп менен иш алып баруу**

48. Банктын ар бир бөлүмүндө, кардарларды тейлөөгө алуучу жайда, көрүнө жана кардарлар маалымат алуу үчүн жеткиликтүү болгон жерде (маалымат такталары ж.б.) Даттануулар жана сунуштар үчүн китеп жайгаштырылууга тийиш, анда кардар өзүнүн даттанууларын жана банктык продукттарды өркүндөтүү жана оптимизациялоо боюнча сунуштарын чагылдырууга укуктуу.
49. Даттануулар жана сунуштар үчүн китепте төмөнкү маалыматтар чагылдырылууга тийиш: жазуу аткарылган күн, керектөөчүнүн аты-жөнү, жашаган дареги жана байланыш маалыматтары, кайрылуунун маңызы, кабыл алынган чаралар (2-тиркеме). Даттануулар жана сунуштар үчүн китеп номерленип, көктөлүп, ошондой эле Банк Башкармасынын төрагасы же тиешелүү түзүмдүк бөлүмдүн жетекчиси тарабынан тастыкталып, Банктын мөөрү менен күбөлөндүрүлүүгө тийиш. Китеп, даттануулар жана/же сунуштар, алардын кароого алынгандыгы тууралуу маалыматтар түшүрүлүүгө тийиш болгон бардык барактары толгонго чейин колдонууда болот.
50. Даттануулар жана/же сунуштар кароого алынгандыгы тууралуу маалыматтар, керектөөчүгө жооп берилгендиги (болгон болсо – жооп берилген күн жана каттоо номерлери), анын ичинде керектөөчүнүн кайрылуусу боюнча көрүлгөн чаралар тууралуу белгилөөлөр, жооптуу аткаруучунун аты-жөнү жана анын кол тамгасы, аткаруу мөөнөттөрү Даттануулар жана сунуштар үчүн китепте керектөөчүнүн

- кайрылуусу кароого алынуучу мөөнөттүн акыркы күнүнөн кечиктирилбестен түшүрүлөт.
51. Зарыл болгон учурда өтүнүч менен кайрылуучуга жооп ушул жол-жобо тарабынан белгиленген мөөнөт ичинде кат жүзүндө таризделиниши мүмкүн.
  52. Даттануулар жана сунуштар үчүн китепке даттануу келип түшкөн учурда, кайрылуунун маңызына жараша Башкы кеңсенин тиешелүү түзүмдүк бөлүмүнүн жетекчиси/филиалдын директору даттанууну белгиленген тартипте дароо кароого алат. Түзүмдүк бөлүмдүн жетекчиси 7 (жети) жумуш күнүнүн ичинде жоопту өтүнүч менен кайрылуучуга, ал эми анын көчүрмөсүн Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнө, ал эми филиалдын директору Тейлөө сапатын тескөө бөлүмү менен макулдашылган жооптуу өтүнүч менен кайрылуучуга жөнөтөт.
  53. Филиалдардын, аманат кассалардын, көчмө кассалардын, кардарларды тейлөө пункттарынын жана башкалардын жооптуу кызматкери, күн сайын, жумуш убактысы бүткөндөн кийин Банктын кызмат көрсөтүүлөрү боюнча керектөөчүлөрдөн даттануулардын жана сунуштардын келип түшүүлөрүн текшерет. Даттануулар бар болгон учурда жооптуу кызматкер аларды vTiger/CRM программалык камсыздоосуна көчүрөт, дароо филиалдын директоруна жана Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнө билдирет жана даттанууну кароого алуу мөөнөттөрүнүн сакталышына контролдук кылат, Даттануулар жана сунуштар үчүн китепке жооп иретиндеги жазуулардын милдеттүү түрдө түшүрүлүшүн камсыз кылат, өтүнүч менен кайрылуучуга жооп катты даярдайт, аны Тейлөө сапатын тескөө бөлүмү менен макулдашат, жооп катты директордун кол тамгасын койдуруу менен жөнөтөт, ага кошумча "Айыл Банк" ААКсынын филиалдарынын кызматкерлери тарабынан кардарларды тейлөөгө алуу стандарттарынын сакталышына контролдукту жүзөгө ашырат. Келип түшкөн даттануу боюнча бардык кабыл алынган чаралар жана чечимдер vTiger/CRM программалык камсыздоосунда чагылдырылат.
  - 53-1. Даттануулар жана сунуштар үчүн китептеги бардык даттанууларды керектөөчү кайрылган күнү, даттануунун сканерден өткөрүлгөн нускасын тиркөө менен vTiger/CRM программалык камсыздоосуна көчүрүү зарыл. Кайрылуулар боюнча жооптуу кызматкерлер маалыматтын vTiger/CRM программалык камсыздоого өз учурунда киргизилиши үчүн жооптуу болушат. Даттануулар жана сунуштар үчүн китептеги маалыматтар менен vTiger/CRM программалык камсыздоосундагы маалыматтар айырмаланган учурда, кайрылуулар боюнча жооптуу кызматкерлер жана филиал директорлору/түзүмдүк бөлүмдүн жетекчилери жоопкерчилик тартышат.
  54. Башкы кеңсенин жооптуу кызматкери (кеңсе-менеджери) күн сайын, жумуш убактысы бүткөндөн кийин Банктын кызмат көрсөтүүлөрү боюнча керектөөчүлөрдөн даттануулардын жана сунуштардын келип түшүүлөрүн текшерет. Даттануулар бар болгон учурда жооптуу кызматкер аларды vTiger/CRM программалык камсыздоосуна көчүрөт, дароо тиешелүү түзүмдүк бөлүмдөрдүн жетекчилерине жана Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнө билдирет жана даттанууну кароого алуу мөөнөттөрүнүн сакталышына контролдук кылат, Даттануулар жана сунуштар үчүн китепке жооп иретиндеги жазуулардын милдеттүү түрдө түшүрүлүшүн камсыз кылат, ага кошумча Башкы кеңсенин фронт-офисинин кызматкерлери тарабынан кардарларды тейлөөгө алуу стандарттарынын сакталышына контролдукту жүзөгө ашырат. Зарыл болгон учурларда тиешелүү түзүмдүк бөлүмдөр керектөөчүнүн кайрылуусуна оозеки/кат жүзүндө жооп берет, жооптун көчүрмөсү Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнө жөнөтүлөт. Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнүн жооптуу кызматкери даттануунун себебин аныктоо жана аны четтетүү, керектөөчүлөрдүн сунуштарын кароого алуу жагында Банктын тиешелүү

түзүмдүк бөлүмү/филиалы менен иш алып барат. Келип түшкөн даттануу боюнча бардык кабыл алынган чаралар жана чечимдер vTiger/CRM программалык камсыздоосунда чагылдырылат.

55. Филиалдардын директорлору/кеңсе менеджери (Маркетинг бөлүмүнүн кызматкери), Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнүн кызматкери кайрылуулардын орун алышын, өтүнүч менен кайрылуучу тууралуу маалыматтын толуктугун жана анда катталган даттануулар менен сунуштардын өз учурунда атарылышы жана алар боюнча кабыл алынган чараларды текшерүү үчүн ай сайын Даттануулар жана сунуштар үчүн китепти текшерүүгө алууга милдеттүү.

#### **4.2.-бөлүк. Байланыш борборуна, ишеним телефонуна жана Банктын расмий сайты аркылуу келип түшкөн кайрылуулар менен иш алып баруу тартиби**

##### **Байланыш борборунун кызматкерлери:**

56. Керектөөчүнүн оозеки кайрылуусун алары менен Банктын Байланыш борборуна келип түшкөн бардык чалууларды эсепке алуу ишке ашырылган Банктын Oktell/CRM программасында Кардардын карточкасын толтурат, ошондой эле Банктын Vtiger/CRM программасы боюнча ишеним телефонуна келип түшкөн даттанууларды эсепке алууну ишке ашырат.
57. [\(Банк Башкармасынын 2021-жылдын 4-ноябрындагы №71/6 токтомуна ылайык алынып салынган\)](#)
58. Керектөөчүгө өтүнүч боюнча жооп кайсыл дарекке жөнөтүлөрүн маалымдайт. Керектөөчүнүн оозеки кайрылуусунда чагылдырылган маселе кошумча изилдеп чыгууну же кошумча текшерүүнү жүзөгө ашырууну талап кылбаса, кайрылууга жооп оозеки формада, телефон сүйлөшүү аркылуу же жеке кабыл алуу учурунда дароо эле берилиши мүмкүн.
59. Андан ары маселени кароого алуусу үчүн келип түшкөн чалуу/билдирүү жана кайрылуунун маңызы тууралуу Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнүн жооптуу кызматкерине дароо билдирет. Андан ары Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнүн жооптуу кызматкери керектөөчүнүн кайрылуусун тиешелүү түзүмдүк бөлүмдүн жетекчисине/филиалдын директоруна жөнөтөт. Маселе толук изилденип чыккандан кийин, анын маңызына жараша Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнүн жооптуу кызматкери же түзүмдүк бөлүмдүн жетекчиси/филиал директору өтүнүч берген жак менен байланышат. Андан кийин тиешелүү түзүмдүк бөлүмдүн жетекчиси/филиал директору Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнүн жооптуу кызматкерине кабыл алынган чаралар тууралуу маалымат берет, ал эми Тейлөө сапатын тескөө бөлүмү зарыл болгон учурда бизнес процесстерди жана кардарларды тейлөө сапатын өркүндөтүү жагында иштерди алып барат, ошондой эле контролго алуу иретинде кардарга телефон аркылуу байланышышы да мүмкүн. Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнүн жооптуу кызматкери vTiger /CRM программалык камсыздоосуна кабыл алынган чаралар жана чечимдер тууралуу маалыматты жайгаштырат.
60. Эгерде кайрылуудагы маселе кат жүзүндө жооп берүүнү талап кылган болсо, анда жооптуу түзүмдүк бөлүм тиешелүү жооптуу даярдап, аны ушул жол-жобо белгиленген мөөнөт ичинде өтүнүч менен кайрылуучуга, ал эми анын көчүрмөсүн Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнө жөнөтөт. Эгерде оозеки кайрылууда чагылдырылган маселе ыкчам тартипте каралууга жатпаса жана кошумча изилдөөнү талап кылса, анда керектөөчүгө тиешелүү тастыктоочу документтерди тиркөө менен кат жүзүндө кайрылуу сунушталат.

61. Эгерде даттануу түрүндөгү кайрылуу кайталап берилген жана ал системалуу түрдө берилгендер катарына кирген болсо, Тейлөө сапатын тескөө бөлүмү ал тууралуу Банктын жетекчилигине маалымат берет.
62. Финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү керектөөчүлөрдүн Банктын расмий сайты (www.ab.kg) аркылуу келген кайрылуулары, даттануулары жана каттары дароо эле Жалпы бөлүмдүн электрондук дарегине (office@ab.kg) келип түшөт, бөлүм маселенин маңызына жараша аны тиешелүү түзүмдүк бөлүмдүн жетекчисинин дарегине кайталап жөнөтөт. Тиешелүү түзүмдүк бөлүмдүн жетекчиси, кайрылуунун маңызын изилдеп чыгып, өтүнүч менен кайрылуучуга жооптуу электрондук түрдө жөнөтөт, ал эми анын көчүрмөсүн маалымт үчүн Байланыш борборуна берет.
- 62-1. Ишеним телефону аркылуу келип түшкөн, коррупциялык жана алдамчылык мүнөздөгү кайрылуулар Банктын коррупцияга каршы саясатына ылайык, дароо Коопсуздук башкармалыгына жана Комплаенс-контролдоо башкармалыгына жөнөтүлүүгө тийиш.

#### **4.3.-бөлүк. Маалымт тактасына карата коюлуучу талаптар**

- 62-2. Банктын ар бир бөлүмүндө керектөөчүлөр үчүн маалыматтар камтылган чакан такта (6-тиркеме) орун алуусу зарыл.
- 62-3. Маалыматтар камтылган такта жеткиликтүү жерде жайгаштырылып, эң аз дегенде мамлекеттик жана расмий тилде төмөнкү маалыматтарды камтуусу зарыл:
  - Акыркы отчеттук күнгө карата "Айыл Банк" ААКсынын финансылык абалы жана алган пайдасы, тарткан чыгымдары тууралуу отчетту;
  - Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынан алынган лицензиянын көчүрмөсүн;
  - Кыргыз Республикасынын Аманаттарды (депозиттерди) коргоо агенттигинен алынган Күбөлүктүн көчүрмөсүн;
  - Банктын юридикалык жактар жана жеке адамдар үчүн каралган тарифтерин. Банктын продукттары жана башка финансылык кызмат көрсөтүүлөрү тууралуу маалыматты;
  - Кредит алуу үчүн зарыл болгон документтердин тизмесин;
  - Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын негизги ченемдик-укуктук актыларынын жана Банктын кредиттөө процессин жөнгө салган ички ченемдик документтеринин тизмесин;
  - Финансылык кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштоонун жалпы шарттары өзгөргөндүгү тууралуу маалыматты;
  - Керектөөчүлөр укуктарынын тизмесин;
  - Даттануулар жана сунуштар үчүн китепти;
  - Банктын жетекчилигинин жеке кабыл алуулар графигин;
  - Кайрылуу калтырууга боло турган телефон номерлерин (ишеним телефонун);
  - Жана башка маалыматтарды.
- 62-4. Кайрылуулар боюнча жооптуу кызматкерлер Банктын маалымат такталарындагы маалыматтардын актуалдуулугун жана белгиленген стандарттарга шайкеш келүүсүн ай сайын текшерип турушат. Дал келбестиктер аныкталган учурда ал тууралуу Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнө/филиалдын директоруна билдиришет.

#### **V ГЛАВА. КОНТРОЛЬ ЖАНА ОТЧЕТТУУЛУК**

63. Банктын кардарларын тейлөө сапатын арттырууга багытталган сунуштарга талдоо жүргүзүү, контролдоо жана иштеп чыгуу максатында филиалдардын директорлору чейрек сайын 10на чейин отчетту консолидациялоо үчүн vTiger/CRM программалык камсыздоосунда Даттануулар жана сунуштар үчүн китептеги бардык жазууларды, ошондой эле Даттануулар жана сунуштар үчүн китептеги жазуулардын сканер көчүрмөлөрүн текшерет.
64. Андан ары иш алып баруу үчүн даттануулар боюнча топтолгон отчетту Тобокелдик менеджмент башкармалыгы жана Комплаенс-контролдоо башкармалыгы vTiger/CRM программалык камсыздоосунан ала алышат. Тейлөө сапатын тескөө бөлүмү өзүнүн талдап-иликтөө максаттары үчүн керектөөчүлөрдүн бардык кайрылуулары боюнча статистикалык базаны жүргүзүүгө жана 5-тиркемеге ылайык, отчеттук жарым жылдыктан кийинки айдын 20сынан кечиктирбестен отчетту Улуттук банкка берип турууга милдеттүү.
- 64-1. Керектөөчүлөрдүн укуктарын жана мыйзамдуу таламдарын бузуунун алдын алуу, сунушталган кызмат көрсөтүүлөрдүн сапаттарын арттыруу, ошондой эле керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен иш алып барууну уюштурууну жакшыртуу максатында Комплаенс-контролдоо башкармалыгы кайрылууларды кароого алуу тартибине дыкаттык ички контролду, ошондой эле төмөнкү иштерди туруктуу негизде жүзөгө ашырып келет:
- 1) кайрылуу үчүн негиз богон себептерди аныктоо жана аларды четтетүү үчүн керектөөчүлөрдүн кайрылууларына мониторинг жүргүзүү, талдоо жана жалпылоо ишин;
  - 2) керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен иш алып барууну арттыруу боюнча сунуш-көрсөтмөлөрдү иштеп чыгууну;
  - 3) аныкталган бузууларды четтетүү боюнча зарыл чараларды көрүү жана Банктын ишинде андай бузууларга жол бербөө боюнча алдын алуу чаралары жөнүндө Банктын жетекчилиги үчүн сунуштарды иштеп чыгууну.

## VI ГЛАВА. ЖООПКЕРЧИЛИК

65. Тейлөө сапатын тескөө бөлүмү/филиалдардын директорлору Банкка келип түшкөн кайрылуулар менен иш алып барууну туура уюштуруу, аларды өз учурунда эсепке алуу жана кайрылууларды кароого алуу жол-жобосу менен байланыштуу андан аркы иш-чаралар үчүн жеке жоопкерчиликтүү.
66. Түзүмдүк бөлүмдөрдүн начальниктери керектөөчүлөрдүн кайрылуулары менен иш алып барууну туура уюштуруу жана кайрылууларды кароого алуунун алгылыктуу жүрүшү, жыйынтыктоочу жооптун Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнө берилиши үчүн жоопкерчиликтүү.
67. Байланыш борбору/Тейлөө сапатын тескөө бөлүмү/түзүмдүк бөлүмдөрдүн начальниктери/филиал директорлору керектөөчүлөрдөн оозеки жана кат жүзүндө келип түшкөн кайрылууларды нуктуу кароого алуу, керектөөчүлөргө жыйынтыктоочу маалыматтардын жеткирилиши үчүн жоопкерчиликтүү.
68. Тейлөө сапатын тескөө бөлүмүнүн начальниги керектөөчүлөрдүн кайрылуулары боюнча отчеттун Банк Башкармасынын төрагасына/ишин түздөн-түз жетекчиликке алган Банк Башкармасынын мүчөсүнө, ошондой эле талап кылуулары боюнча сырттан пайдалануучуларга өз учурунда жана толук берилиши үчүн жоопкерчиликтүү.
69. Комплаенс-контролдоо башкармалыгы кардарлардын даттануулары (кайрылуулары) боюнча Банкта иш алып барууну уюштурууга контролдукту жүзөгө ашыруу үчүн жоопкерчиликтүү.

70. Кардарларды тейлөө башкармалыгы/Сатуу башкармалыгынын Аймактык сатуу бөлүмү/филиалдардын директорлору маалыматтык тактага карата талаптардын сакталышы, анда Банктын керектөөчүлөрү үчүн актуалдуу маалыматтардын жайгаштырылышы үчүн жооптуу.
71. Коопсуздук башкармалыгы керектөөчүлөрдүн тигил же бул кайрылуулары боюнча кызматтык иликтөөлөрдүн адилеттүү өтүшү жана маалыматтын толук ачылып берилиши үчүн жооптуу.

Жол-жобонун бүтүндөй тексти боюнча түзүмдүк бөлүмдөрдүн аталыштары жана аббревиатуралар Банктын колдонууда турган уюштуруу түзүмүнө ылайык келтирилген.

"Айыл Банк" ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосу

Кызматтык пайдалануу үчүн

"Айыл Банк" ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосуна карата  
1-тиркеме

### КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮН КАЙРЫЛУУЛАРЫН ЭСЕПКЕ АЛУУ ЖУРНАЛЫ

№ к/м.	Алынган күн	Кайрылуунун кириш номери	Керектөөчүнүн аты-жөнү	Керектөөчүнүн дареги жана байланыш маалыматтары	Кайрылуунун кыскача мазмуну	Кабыл алынган чечим тууралуу маалымат (чыгыш каттын №, жооптун кыскача мазмуну)
1						
2						
3						
4						
5						

"Айыл Банк" ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосу

Кызматтык пайдалануу үчүн

"Айыл Банк" ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосуна карата  
**2-тиркеме**

**КЕРЕКТӨӨЧҮЛӨРДҮН ДАТТАНУУЛАРЫ ЖАНА СУНУШТАРЫ ҮЧҮН КИТЕП**

№ к/м.	Кректөөчүнүн аты-жөнү, байланыш маалыматтары	Даттуунун же сунуштун маңызы	Күнү	Банктын түшүндүрмөсү	
				Кабыл алынган чаралар	Жооптуу кызматкер (аты-жөнү, кызмат орду, кол тамгасы, күнү)
1					
2					
3					
4					
5					

"Айыл Банк" ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосуна карата  
**3-тиркеме**

(Банк Башкармасынын 2021-жылдын 4-ноябрындагы  
№71/6 токтомуна ылайык күчүн жоготкон)

"Айыл Банк" ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосуна карата  
**4-тиркеме**

(Банк Башкармасынын 2021-жылдын 4-ноябрындагы  
№71/6 токтомуна ылайык күчүн жоготкон)



**Эскертүү:** 1. бош турган көзөнөктөрдө сандык көрсөткүчтөр чагылдырылат (суммасы)  
2. Эгерде даттануу бир нече темага тиешелүү болсо, ал ар бир темада өзүнчө эске алынууга тийиш; мында, кийинки темаларда ал каша ичинде берилет

## "Айыл Банк" ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосуна карата 6-тиркеме

"Айыл Банк" ААКсынын кардарларды тейлөө пункттарындагы маалыматтык тактага карата бирдиктүү стандарттар

### Единый стандарт оформления информационного стенда в точках обслуживания клиентов ОАО «Айыл Банк»



#### Информация на стенде:

- 1-окошко: Отчет о финансовом положении ОАО «Айыл Банк» на последнюю отчетную дату
- 2-окошко: Отчет о прибыли и убытке ОАО «Айыл Банк» на последнюю отчетную дату
- 3-окошко: Тарифы и услуги Банка для юридических лиц (тарифы, перечень необходимых документов по кредитованию, по расчетно-кассовому обслуживанию, буклеты)
- 4-окошко: Тарифы и услуги Банка для физических лиц (тарифы, перечень основных необходимых документов Национального Банка КР и внутренних нормативных документов Банка по кредитованию, по расчетно-кассовому обслуживанию, буклеты)
- 5-окошко: Копия лицензии Национального банка КР
- 6-окошко: Цветная копия Свидетельства Агентства по защите депозитов КР
- 7-окошко: Контактные данные (телефон доверия) Банка и Национального банка КР, по которому можно оставить обращение. Перечень прав потребителей.
- 8-окошко: Прочая информация: а) график личного приема Руководства; б) информации об изменениях условий оказания финансовых услуг; в) информации о других финансовых услуг.

"Айыл Банк" ААКсында керектөөчүлөрдүн кайрылууларын кароого алуу жол-жобосу

Кызматтык пайдалануу үчүн

1. А4 терезеси, китеп барагы ыраатында, анын көлөмү 22,5x20,5 см.
- 2.
- 3.
- 4.
5. А4 терезеси, китеп барагы ыраатында, анын көлөмү 22,5x20,5 см.
- 6.
- 7.
- 8.

Тактадагы маалыматтар

**1-терезе.** "Айыл Банк" ААКсынын акыркы отчеттук күнгө карата финансылык абалы тууралуу отчету

**2-терезе.** "Айыл Банк" ААКсынын акыркы отчеттук күнгө карата алган пайда жана тарткан чыгымдары тууралуу отчету

**3-терезе.** Банктын юридикалык жактар үчүн кызмат көрсөтүүлөрүнө тарифтер (тарифтер, кредиттөө, эсептешүү кассалык тейлөөгө алуу үчүн зарыл болгон документтер тизмеси, буклеттер)

**4-терезе.** Банктын жеке адам үчүн каралган тарифтери жана кызмат көрсөтүүлөрү (тарифтер, Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын зарыл болгон негизги документтеринин жана Банктын кредиттөө, эсептешүү кассалык тейлөөгө алуу боюнча ички ченемдик документтеринин тизмеси, буклеттер)

**5-терезе.** Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынан лицензиянын көчүрмөсү

**6-терезе.** Кыргыз Республикасынын Амнаттарды (депозиттерди) коргоо агенттигинин күбөлүгүнүн түстүү көчүрмөсү

**7-терезе.** Кайрылуу калтырууга боло турган Банктын (ишеним телефону) жана Кыргыз Республикасынын Улуттук банкынын байланыш маалыматтары. Керектөөчүлөрдүн укуктарынын тизмеси.

**8-терезе.** Башка маалыматтар **а)** Банк жетекчилигинин жеке кабыл алуу графиги, **б)** финансылык кызмат көрсөтүүлөр шарттары өзгөргөндүгү тууралуу маалымат, **в)** башка кызмат көрсөтүүлөр тууралуу маалымат.