

«О!ДЕНЬГИ» ЭЛЕКТРОНДУК КАПЧЫГЫН ПАЙДАЛАНУУ МҮМКҮНЧҮЛҮГҮН КАМСЫЗ КЫЛГАН КАРТАЛАРЫНЫН КОЛДОНУУЧУЛАРЫНЫН КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАРАП ЧЫГУУ ЖОЛ-ЖОБОСУ

«Грин Телеком Сервис» ЖЧКнын (мындан ары — Оператор) «О!Деньги» электрондук капчыгын пайдалануу мүмкүнчүлүгүн камсыз кылган карталарынын колдонуучуларынын кайрылууларын карап чыгуу жол-жобосу (мындан ары — Жол-жобо) колдонуучулардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын коргоо максатында иштелип чыкты жана ОПЕРАТОРДУН кардарларынан келген даттанууларды, сунуштарды кабыл алуу, каттоо, эсепке алуу жана карап чыгуу тартибин аныктайт, ошондой эле ОПЕРАТОРДУН кардарларынан келген даттануулар, сунуштар боюнча алар менен кайтарым байланышын кабыл алуу, аткаруу жана жүзөгө ашыруу боюнча көзөмөлдүн негизги принциптерин орнотот.

Жол-жобо Кыргыз Республикасынын (мындан ары — КР) мыйзамдарынын, Кыргыз Республикасынын Улуттук Банкынын (мындан ары — КРУБ) ченемдик укуктук актыларынын (мындан ары — ЧУА) талаптарына ылайык иштелип чыкты.

ОПЕРАТОР менен колдонуучулардын өз ара мамилеси КРдин мыйзамдарына жана КРУБ ЧУАга ылайык түптөлөт, анын ичинде кардарлар менен иштөө, 24/7 бою жүзөгө ашырылган дооматтык ишти кошуп санаганда.

1. ЖАЛПЫ ЖОБОЛОР

1.1. Кызмат көрсөтүүлөрдү сунуштоодо жана колдонуучулардын кайрылууларын кароодо ОПЕРАТОР төмөнкү негизги принциптерге таянуу менен иш алып барат:

- мыйзамдуулук, адилеттүүлүк, ак ниеттүүлүк, ачык-айкындык, акыл ченемдүүлүк, калыстык, социалдык жоопкерчилик;
- колдонуучулардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын сыйлоо жана камсыздоо, аларга карата өнөктөштүк мамилени калыптандыруу;
- кайрылууларды кароонун жана андан жыйынтык чыгаруунун милдеттүүлүгү;
- кайрылуулардын өз учурунда объективдүүлүк менен толук кароого алынышы;
- кайрылууларды кароо учурунда колдонуучуларга бирдей мамиле жасоо;
- банктык сырды камтыган маалыматтардын сакталышын камсыз кылуу жана аны ачыкка чыгарбоо.

1.2. Жол-жобо төмөнкүлөрдү карап чыкпайт:

- «О!Деньги» электрондук капчыгын пайдалануу мүмкүнчүлүгүн камсыз кылган карталары боюнча маселелери менен байланышпаган ОПЕРАТОРДУН кардарларынын кайрылуулары;
- Кардарлардын тейлөө боюнча даттануулары менен байланышпаган мамлекеттик органдардын суроо-талаптары;
- соттук-укуктук териштирүүлөргө тийиштүү суроо-талаптар.

1.3. Колдонуучулардын кайрылууларын кароо акысыз жүзөгө ашырылат. Колдонуучуларды ОПЕРАТОРГО кайрылуу мүмкүнчүлүгүнөн ажыратууга же кандайдыр-бир негизде чектөөгө ОПЕРАТОРДУН укугу жок. Кайрылууларды кабыл алуудан баш тартууга жол берилбейт.

1.4. ОПЕРАТОР колдонуучунун талабы боюнча кайрылууларды кароонун белгиленген тартиби боюнча түшүндүрмөлөрдү берүүгө милдеттүү.

1.5. Колдонуучунун кайрылуусу ОПЕРАТОР тарабынан бул Жол-жободо белгиленген тартипте каралат. ОПЕРАТОР кайрылуулардын адилеттүү, ар тараптуу жана өз убагында кароого алынышын камсыз кылууга жана белгиленген тартипте алар боюнча маалымат

берүүгө милдеттүү.

1.6. Колдонуучулардын кайрылуулары оозеки сыяктуу эле (телефон аркылуу же кабыл алууга катталуу), кат жүзүндө келип түшүшү, жеткирилип берилиши, почта байланышы аркылуу жөнөтүлүшү, ОПЕРАТОРДУН электрондук почтасына жөнөтүлүшү же даттануулар жана сунуштар китебинде чагылдырылышы мүмкүн.

1.7. Бардык кайрылууларда колдонуучунун аты-жөнү, жайгашкан жеринин дареги, байланыш маалыматтары милдеттүү түрдө көрсөтүлүп, кыскача мазмуну камтылууга тийиш. Кат жүзүндөгү кайрылууларга колдонуучу өзү кол коюп (ОПЕРАТОРДУН электрондук почтасына келгендерден тышкары), кайрылган күнү көрсөтүлүшү зарыл.

1.8. Колдонуучунун жеке жана байланыш маалыматтары, ошондой эле жооп кайтарыла турган почта дареги көрсөтүлбөгөн кат жүзүндөгү кайрылуу, жашыруун кайрылуу катары таанылып, кароого алынбайт.

1.9. ОПЕРАТОРДУН кызматкеринин же анын үй-бүлө мүчөлөрүнүн ден-соолугуна, жашоосуна жана мүлкүнө коркунуч туудурган, басмырлаган жана уят сөздөрдү камтыган кат жүзүндө келип түшкөн колдонуучунун кайрылуусу кароосуз калтырышы мүмкүн.

1.10. Колдонуучу кайрыла ала турган ОПЕРАТОРДУН телефон номери маалымат такталарында жана ОПЕРАТОРДУН расмий сайтында (бар болсо) жайгаштырылууга тийиш.

1.11. «О!Деньги» электрондук капчыгын пайдалануу мүмкүнчүлүгүн камсыз кылган карталарын тейлөө учурунда Колдонуучунун оозеки же кат жүзүндөгү суроо-талабы боюнча, ОПЕРАТОР суроо-талапты алгандан кийинки үч иш күндүн ичинде, маалыматты оозеки же кат жүзүндө акысыз берүүсү зарыл.

2. КОЛДОНУУЧУЛАРДЫН КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАБЫЛ АЛУУ, КАТТОО ЖАНА КАРАП ЧЫГУУ ТАРТИБИ

2.1. ОПЕРАТОРДУН башкы кеңсесинде жана филиалдарында (бар болсо) колдонуучулардын кайрылуулары боюнча иш алып барган жооптуу кызматкерлер дайындалышы зарыл.

2.2. Колдонуучулар менен үзгүлтүксүз жана оперативдүү иш алып баруу максатында, ОПЕРАТОР аларга кайсы болбосун кеңсесине кайрылуу мүмкүнчүлүгүн түзүп берүүгө милдеттүү.

2.3. Колдонуучулардын кайрылуулары ОПЕРАТОР тарабынан төмөнкү байланыш каналдары аркылуу кабыл алынат:

- почта аркылуу (кириш корреспонденция);
- ОПЕРАТОРДУН сайтындагы кайтарым байланыш формасы аркылуу билдирүү түрүндө;
- Колл-центр аркылуу (телефон, жана башка бекитилген байланыш каналдары);
- даттануулар жана сунуштар китеби аркылуу.

2.4. ОПЕРАТОРДУН башкы кеңсесинен жана филиалынан тышкары, башка аймактык кеңсеси кайрылууну кабыл алгандан кийин аны ОПЕРАТОРДУН башкы кеңсесинин же филиалынын жооптуу кызматкерине белгиленген тартипте каттоо жана аны кароого алуу үчүн өткөрүп берет.

2.5. Колдонуучу кайрылуусун өзү алып келип берсе, почта байланышы аркылуу же ОПЕРАТОРДУН электрондук почтасына жөнөтүлсө же кабыл алуу учурунда тапшырылса,

ал бир жумуш күн ичинде каттоодон өткөрүлүүгө тийиш (жашыруун кайрылуулардан тышкары).

2.6. Колдонуучулардын бардык кат жүзүндөгү кайрылуулары атайы журналда катталууга тийиш, анда колдонуучунун аты-жөнү, почта дареги (жашаган дареги) жана байланыш маалыматтары, алган күнү, кайрылуунун кыскача мааниси, кабыл алынган чечим тууралуу маалымат жана кайрылууларды кароо жол-жобосуна ылайык башка маалыматтар көрсөтүлөт.

2.7. Колдонуучулардын кайрылуулары катталган журнал номерленип, көктөлүп, ОПЕРАТОРДУН жетекчисинин кол тамгасы коюлуп, анын мөөрү коюлууга тийиш. Маалыматтардын купуя сакталышы толук камсыз кылынган шартта гана аны электрондук формада жүргүзүүгө жол берилет. Журнал кеминде 5 жыл сакталууга тийиш.

2.8. ОПЕРАТОРДУН жооптуу кызматкери күн сайын иш күндүн аягында даттануулар жана сунуштар китебинен маалыматтарды алып (даттануулар түшсө), кийинки күнгө каттап, жетекчиликтин кароосуна өткөрүп берет жана жооптун колдонуучуга өз убагында даярдалышын көзөмөлдөйт.

2.9. Кайрылуу ОПЕРАТОРДУН электрондук почтасы боюнча келип түшкөн учурда, кайрылууну алгандыгы тууралуу тастыктоо кийинки иш күндөн кечиктирбестен колдонуучунун электрондук почтасына жөнөтүлөт же телефон аркылуу билдирилет.

2.10. Колдонуучулардын келип түшкөн бардык кат жүзүндөгү кайрылуулары, алгач ОПЕРАТОРДУН аткаруу органынын жетекчиси жана башка ыйгарым укуктуу мүчөсү же ОПЕРАТОРДУН филиалынын жетекчиси тарабынан каралат.

2.11. ОПЕРАТОРДУН жооптуу кызматкери же башка кызматкер колдонуучуга телефон аркылуу оозеки кеп-кеңештерди берет, зарыл болгон учурда аны ОПЕРАТОРДУН компетенттүүлүгү боюнча башка кызматкерлери менен телефон аркылуу байланыштырат, кат жүзүндөгү кайрылууну түзүүгө жардам берет, кайрылууларды карап чыгуу жол-жобосунда каралган башка милдеттерди аткарат.

2.12. Оозеки кайрылуу учурунда колдонуучунун маселеси кошумча иликтөөнү же текшерүүнү талап кылбаса, анын жообу дароо эле оозеки же телефон аркылуу же жеке кабыл алуу учурунда берилиши мүмкүн.

2.13. Телефон аркылуу оозеки кайрылган учурда, колдонуучуга алдын ала маалымдоодон кийин, кайрылууну кароодо колдонуу үчүн, сүйлөшүүлөр аудиога жаздырылышы мүмкүн.

2.14. Эгерде оозеки кайрылууда камтылган маселени оперативдүү тартипте кароого алууга мүмкүн болбосо жана ал кошумча иликтөөнү талап кылса, тастыктоочу документтерди кошо тиркөө менен (зарылчылыгы болсо) кат жүзүндө кайрылуу сунуш кылынат.

2.15. Кайрылууну кароону иш-аракетине же аракеттенбей коюшуна даттануу келип түшкөн ОПЕРАТОРДУН кызматкерине тапшырууга жол берилбейт.

2.16. Кайрылууну кароонун жыйынтыгы боюнча колдонуучуга берилген жооп, кайрылуу кайсы тилде жазылган болсо, ошол тилде - КРдин мамлекеттик же расмий тилде жөнөтүлөт.

2.17. Эгерде ОПЕРАТОРГО бир нече колдонуучу кат жүзүндө кайрылган болсо (жамааттык кайрылуу) жана кайрылуунун өзүндө башкасы көрсөтүлбөсө, жооп биринчи көрсөтүлгөн дарекке жөнөтүлөт.

2.18. Колдонуучулардын ОПЕРАТОРГО келип түшкөн жазуу түрүндөгү кайрылуулары жазуу түрүндө жообун берүү менен отуз календардык күндөн кечиктирбестен каралып чыгышы керек. Кардарлардын каралган даттанууларынын жана арыздарынын

(талаштарынын) жыйынтыгы боюнча документтер белгиленген тартипте үч жылдан кем эмес убакыт сакталат.

2.19. Кат жүзүндөгү кайрылуунун жообуна ОПЕРАТОРДУН аткаруу органынын жетекчиси же ыйгарым укуктуу мүчөлөрү же ОПЕРАТОРДУН филиалынын жетекчиси кол коюп, кайрылууну канааттандыруу (толук же жарым-жартылай), канааттандыруудан баш тартуу боюнча так негиздеме же колдонуучунун укуктары жана милдеттери боюнча түшүндүрмө берилүүгө ошондой эле, аткаруучунун аты-жөнү жана байланыш маалыматтары көрсөтүлүүгө тийиш. Зарыл болгон учурларда, тиешелүү документтердин күбөлөндүрүлгөн көчүрмөлөрү жоопко кошо тиркелип берилет.

2.20. Колдонуучунун кайрылуусунун негиздүүлүгү жана укук ченемдүүлүгү далилденсе, ОПЕРАТОР орун алган мыйзам бузууларды четтетүү, колдонуучунун укуктарын калыбына келтирүү жана мыйзамдуу таламдарын коргоо жагында тиешелүү чараларды кабыл алат.

2.21. Эгерде, кайрылууда аларды кароо ОПЕРАТОРДУН мыйзамдуу компетенциясына кирбеген маселелер камтылса, колдонуучуга кайсы жерге жана кандай тартипте кайрылуу жагында түшүндүрмөлөр берилет.

2.22. Жаңы далилдер же жагдайлар келтирилбеген кайталанган кайрылуулар колдонуучулардын буга чейинки кайрылуулары боюнча так жооптор берилип, бардык зарыл чаралар көрүлгөн шартта, кароосуз калтырылышы мүмкүн.

2.23. ОПЕРАТОРДУН аткаруу органынын жетекчиси же башка ыйгарым укуктуу мүчөлөрү, ошондой эле ОПЕРАТОРДУН филиалдарынын жетекчилери колдонуучуларды ОПЕРАТОРДУН расмий сайтында (бар болсо) жана маалымат такталарында жайгаштырылган, бекитилген графикке ылайык жеке кабыл алууга милдеттүү (кардарды кабыл алуудан бир күн мурун алдын ала жазылуу боюнча). Кабыл алуу учурунда протокол толтурулуп, ага колдонуучу кол коет. Бул тууралуу колдонуучуга милдеттүү түрдө маалымдалгандан кийин жолугушуу аудиоого же видеоого жаздырылып алынышы мүмкүн.

2.24. ОПЕРАТОРДУН жооптуу кызматкери да колдонуучуларды туруктуу негизде кабыл алып турат. Колдонуучуларды ОПЕРАТОР тарабынан кабыл алуу алар үчүн кирүүгө мүмкүн болгон аймакта, атайын бөлүнгөн жайда (коомдук кабылдамада), ОПЕРАТОРДУН иш убагында, кардарды кабыл алуудан бир күн мурун алдын ала жазылуу менен жүргүзүлөт.

2.25. Кабыл алууга кирип жаткан учурда колдонуучу анын инсандыгын тастыктаган документти көрсөтүүгө тийиш.

3. КОЛДОНУУЧУЛАРДЫН КАЙРЫЛУУЛАРЫН КАБЫЛ АЛУУСУН, КАТТООСУН ЖАНА КАРАП ЧЫГУУСУН КӨЗӨМӨЛДӨӨ

3.1. Колдонуучулардын укуктарын жана мыйзамдуу кызыкчылыктарын бузууга жол берилишин алдын алуу, сунушталган кызмат көрсөтүүлөрдүн сапатын жогорулатуу, ошондой эле кайрылуулар менен иш алып барууну жакшыртуу максатында, ОПЕРАТОР кайрылуулардын кароо тартибине ички контролдукту камсыз кылууга, ошондой эле төмөнкүлөрдү туруктуу негизде аткарууга милдеттүү:

- колдонуучулардын кайрылуусу үчүн негиз болгон себептерди аныктоо жана аларды четтетүү үчүн мониторингди, талдап-иликтөөлөрдү жүргүзүп, аларды жалпылоо;
- колдонуучулардын кайрылуулары менен ишти уюштурууну жакшыртуу боюнча сунуш-көрсөтмөлөрдү иштеп чыгуу;
- аныкталган кемчиликтерди четтетүү боюнча зарыл чараларды жана ОПЕРАТОРДУН ишинде аларга жол бербөө жагында превентивдик

чараларды көрүү сунушун иштеп чыгууга жана ОПЕРАТОРДУН жетекчилигинин кароосуна сунуштоого.

4. ЖООПКЕРЧИЛИК

4.1. Ушул Жол-жобонун аткарылышына ОПЕРАТОРДУН ар бир кызматкери өз кызмат милдеттеринин жана ыйгарым укуктарынын алкагында жоопкерчиликтүү болуп саналат.

4.2. ОПЕРАТОРДУН аткаруу органынын жетекчиси жана кызматкерлери КРУБдун ыйгарым укуктуу түзүмдүк бөлүмү менен кызматташып иш алып барууга жана колдонуучулардын кайрылууларын кароодо жардам берүүгө милдеттүү. Маалыматтарды берүүдөн баш тартуу, анык эмес же толук эмес маалыматтарды берүү же ушул Жол-жобонун талаптарын бузууга жол берүүлөр орун алган шартта, ОПЕРАТОР жана анын кызмат адамдары КРдин мыйзамдарына жана КРУБ ЧУАсына ылайык жоопкерчилик тартышат.

Ушул документтин шарттарында каралгандын бардыгы, анын ичинде сервисти токтотуп туруу жана процесстин катышуучуларына билдирүүлөрдү жөнөтүү үчүн шарттар, анын ичинде, бирок чектелбестен, «О!Деньги» төлөм тутумун колдонуу жөнүндө Жалпыга ачык офертасында белгиленет, ал жерде дагы, тобокелдиктер/штаттан тышкары кырдаалдар/санкцияланбаган операциялар аныкталган учурларда, ошондой эле КРдин мыйзамдарына ылайык, сервисти токтотуп туруу жана процесстин билдирүүлөрүн жөнөтүү үчүн шарттар каралган.