

Информация о способах защиты прав потребителей, в том числе о возможностях и способах досудебного разрешения споров.

Защита прав потребителей представляет собой систему законов и нормативных актов, направленных на обеспечение справедливого взаимодействия между поставщиками услуг и потребителями. Она включает меры по повышению прозрачности и информированности о товарах и услугах, развитию конкуренции на рынке, предотвращению мошенничества, обучению потребителей и предупреждению недобросовестных действий.

Согласно Закону Республики Узбекистан «О защите прав потребителей» от 26.04.1996 г. № 221-I государство гарантирует гражданам защиту их прав и охраняемых законом интересов при приобретении и использовании товаров, работ и услуг. Государственную защиту обеспечивают органы государственной власти и управления, а также суды.

В случае нарушения прав потребитель должен прежде всего обратиться в руководство банка — устно, письменно или электронно. Если вопрос не решён, он вправе направить обращение в компетентные государственные органы, органы местного самоуправления, апелляционный отдел Центрального банка по работе с обращениями физических и юридических лиц либо обратиться напрямую в суд, который осуществляет контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей.

Защита прав потребителей банковских услуг может осуществляться как в досудебном, так и в судебном порядке. При этом, если законом или договором предусмотрен обязательный досудебный порядок урегулирования спора, обращение в суд возможно только после его соблюдения.

Способы досудебного урегулирования спора

Клиент Банка в целях урегулирования любых претензий, связанных с получением банковских услуг, в том числе связанных с заключением, изменением, исполнением, нарушением, расторжением, прекращением соответствующих договоров на получение банковских услуг, вправе обратиться:

- **В устной форме :**
 - через контакт-центр по номеру телефона +998 78 888 78 87 круглосуточно,
 - через линию телефона доверия Банка по номеру +998 78 147 24 07 в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Ташкенту;
 - через горячую линию +998-78-777 72 86 рабочие дни с 9:00 до 18:00 по Ташкенту, для информирования и предотвращения взяточничества и коррупции;
 - Путем посещения приемной граждан находящийся по адресу г.Ташкент, ул.Шота Руставели 12.
- **В электронном виде:**
 - через официальную электронную почту info@avo.uz, help@avo.uz или официальный веб-сайт Банка:
- **В письменной (бумажной) форме:**

- путём направления обращения на юридический адрес Банка: г. Ташкент, Мирабадский район, ул. Нукус, д. 29А;
- лично (нарочно) по адресу: г. Ташкент, ул. Шота Руставели, д. 12.

В целях всестороннего рассмотрения обращения Клиента и получения развернутого ответа Клиенту рекомендуется включать в обращение, составленное в письменном виде, следующую информацию и документы:

1. Фамилия, имя, отчество (при наличии).
2. Данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность (серия и номер документа, наименование органа, выдавшего документ, дата выдачи).
3. Телефонный номер указанный в мобильном приложении
4. Дополнительный номер для связи.
5. Сведения о месте жительства
6. Изложение фактических обстоятельств, на которых основано обращение, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства.
7. Адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.
8. Копии документов, подтверждающих изложенные в обращении обстоятельства. В этом случае в обращении приводится перечень прилагаемых к нему документов.
9. В случае направления обращения от имени Потребителя его представителем, к нему должен быть приложен документ, подтверждающий полномочия представителя на осуществление таких действий от имени Потребителя.