



Истеъмолчининг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш усуллари, шу жумладан низоларни судгача ҳал қилиш имкониятлари ва усуллари ҳақида маълумот

Банк хизматлари истеъмолчиларининг ҳуқуқларини ҳимоя қилиш мижоз томонидан судгача ва/ёки суд тартибида амалга оширилиши мумкин.

Ўзбекистон Республикасининг «Истеъмолчилар ҳуқуқларини ҳимоя қилиш тўғрисида»ги 26.04.1996 йилдаги 221-И-сонли Қонунига асосан, давлат истеъмолчиларнинг товар (иш, хизмат) сотиб олиш ва ундан фойдаланиш чоғидаги ҳуқуқлари ҳамда қонун билан кўриқланадиган манфаатлари ҳимоя қилинишини кафолатлайди.

Истеъмолчиларнинг ҳуқуқлари давлат томонидан ҳимоя қилинишини давлат ҳокимияти ва бошқаруви органлари, шунингдек судлар таъминлайдилар.

Истеъмолчилар Банкка нисбатан бўлган талабларини судга даъво қилиш ҳуқуқига эга.

Агар қонунда ёки шартномада низоларни судгача ҳал қилиш тартиби назарда тутилган бўлса, Истеъмолчи низони судгача ҳал қилиш тартибига риоя қилгандан кейингина Банкка нисбатан судга даъво билан чиқиш ҳуқуқига эга.

НИЗОЛАРНИ СУДГАЧА ҲАЛ ҚИЛИШ УСУЛЛАРИ

Банк хизматларидан фойдаланиш билан боғлиқ ҳар қандай даъволарни, шу жумладан Банк хизматларидан фойдаланиш бўйича тегишли шартномаларни тузиш, ўзгартириш, ижро этиш, бузиш, бекор қилиш билан боғлиқ талабларни тартибга солиш учун Мижоз Банкка қуйидагилар орқали мурожаат қилиши мумкин:

- Банк ва филиал офисига;
- Банк хизматлари офисларига;
- Банк ишонч рақамига;
- Банк алоқа марказининг телефон рақами бўйича;
- Банк Бошқаруви Раисининг Виртуал қабулхонаси;
- «MyTuron» мобил иловасидаги Чат;
- Банкнинг info@turonbank.uz электрон почтаси;
- факс.

Мижознинг мурожаати ҳар томонлама кўриб чиқиши ва унга батафсил жавоб олиниши учун Мижозга ёзма мурожаатида қуйидаги маълумотлар ва ҳужжатларни киритиш тавсия этилади:

1. Фамилияси, исми, отасининг исми (мавжуд бўлса).
2. Унинг яшаш жойи ҳақида маълумот.
3. Паспорт ёки шахсни тасдиқловчи бошқа ҳужжат маълумотлари (ҳужжат церийаси ва рақами, ҳужжатни берган органнинг номи, берилган санаси).
4. Банк билан тузилган шартноманинг реквизитлари (агар мавжуд бўлса), ёки бошқа ҳужжат.
5. Мурожаат учун асос бўлган ҳақиқий ҳолатлар баёни, шунингдек, ушбу ҳолатларни тасдиқловчи далиллар.
6. Банк ходимининг ҳаракати (ҳаракатсизлиги) оқибатида юзага келган ҳолатда ариза бериш учун асос бўлган Банк ходимининг лавозими, то,,лиқ исми-шарифи.
7. Агар жавоб электрон ҳужжат шаклида юборилиши керак бўлса, электрон почта манзили ёки жавоб ёзма равишда юборилиши керак бўлса, почта манзили.
8. Мурожаатда кўрсатилган ҳолатларни тасдиқловчи ҳужжатлар нусхалари. Бундай ҳолда,



муурожаатда унга илова қилинган ҳужжатлар рўйхати келтирилиши лозим.

9. Муурожаат Истеъмолчи номидан унинг вакили томонидан юборилган бўлса, унга вакилнинг Истеъмолчи номидан бундай ҳаракатларни амалга ошириш ваколатини тасдиқловчи ҳужжат илова қилиниши керак.

Банк Мижознинг аризасини қонун ҳужжатларида белгиланган муддатларда қо,риб чиқади.

Мижоз, муурожаатга олинган Банкнинг жавобидан қоникмаган тақдирда, ваколатли судга даъво аризаси билан муурожаат қилиш ҳуқуқига эга.

Банк ва Мижоз ўртасидаги шартномада назарда тутилмаган ҳолатлар юзага келган тақдирда, Мижоз Ўзбекистон Республикасининг амалдаги қонунчилигига амал қилиши шарт.