

## **Iste'molchining huquqlarini himoya qilish usullari, shu jumladan nizolarni sudgacha hal qilish imkoniyatlari va usullari haqida ma'lumot.**

Bank xizmatlari iste'molchilarining huquqlarini himoya qilish mijoz tomonidan sudgacha va/yoki sud tartibida amalga oshirilishi mumkin.

O'zbekiston Respublikasining «Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish to'g'risida»gi 26.04.1996 yildagi 221-I-sonli Qonuniga asosan, davlat iste'molchilarning tovar (ish, xizmat) sotib olish va undan foydalanish chog'idagi huquqlari hamda qonun bilan qo'riqlanadigan manfaatlari himoya qilinishini kafolatlaydi.

Iste'molchilarning huquqlari davlat tomonidan himoya qilinishini davlat hokimiyati va boshqaruvi organlari, shuningdek sudlar ta'minlaydilar.

Iste'molchilar Bankka nisbatan bo'lgan talablarini sudga da'vo qilish huquqiga ega.

Agar qonunda yoki shartnomada nizolarni sudgacha hal qilish tartibi nazarda tutilgan bo'lsa, Iste'molchi nizoni sudgacha hal qilish tartibiga rioya qilgandan keyingina Bankka nisbatan sudga da'vo bilan chiqish huquqiga ega.

### **NIZOLARNI SUDGACHA HAL QILISH USULLARI**

Bank xizmatlaridan foydalanish bilan bog'liq har qanday da'volarni, shu jumladan Bank xizmatlaridan foydalanish bo'yicha tegishli shartnomalarni tuzish, o'zgartirish, ijro etish, buzish, bekor qilish bilan bog'liq talablarni tartibga solish uchun Mijoz Bankka quyidagilar orqali murojaat qilishi mumkin:

- Bank/filial ofisiga;
- Bank aloqa markazining telefon raqami bo'yicha;
- Bank Boshqaruvi Raisining Virtual qabulxonasi;
- "ALLIANCE" mobil ilovasidagi Chat;
- Bankning info@aab.uz elektron pochta;
- faks.

Mijozning murojaati har tomonlama ko'rib chiqilish va unga batafsil javob olinishi uchun Mijozga yozma murojaatida quyidagi ma'lumotlar va hujjatlarni kiritish tavsiya etiladi:

1. Familiyasi, ismi, otasining ismi (mavjud bo'lsa).
2. Uning yashash joyi haqida ma'lumot.
3. Pasport yoki shaxsni tasdiqlovchi boshqa hujjat ma'lumotlari (hujjat seriyasi va raqami, hujjatni bergan organning nomi, berilgan sanasi).
4. Bank bilan tuzilgan shartnomaning rekvizitlari (agar mavjud bo'lsa), yoki boshqa hujjat.
5. Murojaat uchun asos bo'lgan haqiqiy holatlar bayoni, shuningdek, ushbu holatlarni tasdiqlovchi dalillar.
6. Harakati (harakatsizligi) ariza berish uchun asos bo'lgan Bank xodimining lavozimi, to'liq ismi-sharifi.
7. Agar javob elektron hujjat shaklida yuborilishi kerak bo'lsa, elektron pochta manzili yoki javob yozma ravishda yuborilishi kerak bo'lsa, pochta manzili.
8. Murojaatda ko'rsatilgan holatlarni tasdiqlovchi hujjatlar nusxalari. Bunday holda, murojaatda unga ilova qilingan hujjatlar ro'yxati keltirilishi lozim.
9. Murojaat Iste'molchi nomidan uning vakili tomonidan yuborilgan bo'lsa, unga vakilning Iste'molchi nomidan bunday harakatlarni amalga oshirish vakolatini tasdiqlovchi hujjat ilova qilinishi kerak.

Bank Mijozning arizasini qonun hujjatlarida belgilangan muddatlarda ko'rib chiqadi.

Mijoz, murojaatga olingan Bankning javobidan qoniqmagan taqdirda, vakolatli sudga da'vo arizasi bilan murojaat qilish huquqiga ega.

Bank va Mijoz o'rtasidagi shartnomada nazarda tutilmagan holatlar yuzaga kelgan taqdirda, Mijoz O'zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligiga amal qilishi shart.

Shuningdek, Mijoz Bank bilan kelishilgan holda mediatsiya tartibini qo'llash orqali nizoni sudgacha hal qilish huquqiga ega.

**Mediatsiya tartib-taomili** – kelib chiqqan nizoni taraflar o'zaro maqbul qarorga erishishi uchun ularning roziligi asosida mediator (taraflar tomonidan nizoni hal qilishda vositachi sifatida jalb etiladigan mustaqil jismoniy shaxs) ko'magida, shu jumladan suddan tashqari tartibda, hal qilish usuli. Mediatsiya tartib-taomili O'zbekiston Respublikasining 2018-yil 3-iyuldagi O'RQ-482-son «Mediatsiya to'g'risida»gi Qonuni asosida amalga oshiriladi.