

Порядок подачи обращений и их рассмотрения

Обращения могут быть поданы устно, письменно и в электронном виде. Обращение можно подать через виртуальную приёмную Президента Республики Узбекистан, телефон доверия Генеральной прокуратуры Республики Узбекистан, телефон доверия Центрального банка Республики Узбекистан, виртуальный офис Предпринимателя Республики Узбекистан, виртуальную приёмную Председателя правления банка, «телефон доверия» банка (+998712316076), Защиты прав потребителей (+998712316067) и Контакт-центр (1270, +99871231600), через официальный сайт банка (www.aab.uz), адрес электронной почты (info@aab.uz) и можно подать в офис банка.

Физические и юридические лица имеют право подать заявление самостоятельно, а также предоставить полномочия в этом отношении своему представителю либо направить заявление посредством почтовой связи или в электронной форме.

Обращения подаются в Головной офис и его региональные РОБУ, которые в пределах своих полномочий решают поднятые в них вопросы.

Жалобы в защиту интересов несовершеннолетних, недееспособных и лиц с ограниченной дееспособностью могут быть поданы их законными представителями в порядке, предусмотренном законом.

В заявлении физического лица должны быть указаны фамилия (имя, отчество) физического лица, сведения о его месте жительства.

В заявлении юридического лица должно быть указано полное наименование юридического лица, сведения о его местонахождении (почтовый адрес).

В заявлении физического и юридического лица должны быть указаны точное наименование Главного банка и его региональных ОБХО, должность и (или) фамилия (имя, отчество) работника банка, которому направляется заявление, а также должна быть изложена суть заявки.

В заявлениях могут быть указаны адреса электронной почты, номера телефонов и факсов заявителей.

К заявлениям, подаваемым через представителей заявителей, должны быть приложены документы, подтверждающие их полномочия.

К обращению могут быть приложены действующие решения или их копии, а также иные документы, необходимые для его рассмотрения. Эти документы не возвращаются, за исключением случаев, когда заявитель обратился с письменным заявлением об их возврате.

Указанные документы должны быть приложены к заявлению при его направлении в другой государственный орган, организацию или их должностное лицо.

При получении заявления в конверте посредством почтовой связи проверяется наличие заявления и приложений к нему в конверте.

При отсутствии заявления в конверте или его повреждении, а также при отсутствии заявлений, указанных в заявлении, составляется документ и его копия направляется заявителю по адресу, указанному в заявлении. конверт.

Конверты поступивших заявлений могут быть сохранены для определения адреса заявителя, времени отправки и получения заявления.

При отсутствии заявления в конверте или его повреждении, а также при отсутствии заявлений, указанных в заявлении, составляется документ и его копия направляется заявителю по адресу, указанному в заявлении. конверт.

Конверты поступивших заявлений могут быть сохранены для определения адреса заявителя, времени отправки и получения заявления.

Письменное заявление должно быть подтверждено подписью заявителя - физического лица или подписью уполномоченного лица заявителя - юридического лица.

Если письменное заявление физического лица невозможно подтвердить подписью заявителя, это заявление должно быть подтверждено подписью лица, его написавшего, а также написать его фамилию (имя, отчество).

Как правило, сроки подачи обращений не устанавливаются.

В отдельных случаях, если это зависит от возможностей в Головной офис и его региональные РОБУ или их уполномоченных лиц рассмотреть обращение, возникает необходимость обеспечения своевременной реализации и защиты прав, свобод и законных интересов физических и юридических

лиц. Кроме того, срок подачи апелляционной жалобы может быть определен по иным основаниям, предусмотренным законом.

В порядке подчиненности заявление или жалоба в вышестоящий орган подается физическому или юридическому лицу не позднее одного года со дня, когда стало известно о совершении действия (бездействия), нарушающего его права, свободы и законные интересы, либо решение было принято.

Физические и юридические лица имеют право отозвать свое обращение путем подачи письменного или электронного заявления до его рассмотрения и до принятия решения по обращению в ходе рассмотрения. В случае поступления такого заявления рассмотрение заявления будет прекращено и заявление будет возвращено заявителю письмом из Банка в течение трех дней.

Требование об отзыве обращения не исключает принятия Центральным банком и его территориальными ОВБХО мер по выявлению и устранению нарушений законодательства.

Рассмотрение заявок банком осуществляется бесплатно.