

## **Методы и возможности досудебного разрешения споров при работе с потребителями банковских услуг**

В случае возникновения споров относительно потребительских договоров с Операционным управлением ЧАБ «Трастбанк» и всеми филиалами банка, досудебное урегулирование спора осуществляется в порядке, установленном Законом Республики Узбекистан от 29 августа 1998 года «О договорно-правовой базе деятельности хозяйствующих субъектов» и договором между клиентом и банком.

В то же время сотрудники филиала прилагают все усилия, чтобы напрямую уладить вопросы о разрешении спора, вытекающего из договора с клиентом. Под стороной понимается не только клиент, подписавший договор с банком, но и гарант, физическое и юридическое лицо, являющееся участником договора, выступающее в качестве гарантии исполнения договорных обязательств по договору.

Этот процесс включает в себя следующее:

В случае задержки клиентом на 1 (один) день исполнения договорных обязательств личное уведомление посредством средств связи сотрудником филиала банка;

В случае просрочки исполнения клиентом обязательств, указанных в договоре, более чем на 3 (три) дня, другой стороне являющейся физическим лицом отправляется предупреждение, если является юридическим лицом - требование;

Примечание\* Письмо-уведомление (требование) должно быть составлено в письменном виде в соответствии с требованиями закона и доставлено по почте заказным письмом или путем личного вручения и взятия расписки.

В случае задержки исполнения клиентом обязательств, указанных в договоре более чем на 15 (пятнадцать) дней, отправка очередного уведомления или требования другой стороне;

В случае задержки клиентом исполнения договорных обязательств более чем на 30 (тридцать) дней отправка третьего предупредительного уведомления (запроса) другой стороне, письма-предупреждения и уведомления о подаче заявления о неисполнении обязательств в суд;

Если обязательства, указанные в уведомлении (заявлении) не выполнены в срок, подача письма в территориальное управление Торгово-промышленной палаты Республики Узбекистан о подаче иска в интересах банка;

Территориальное управление Торгово-промышленной палаты принимает участие в примирении между банком и другой стороной в качестве посредника.

В случае если вышеуказанные действия не дадут результатов, территориальное управление Торгово-промышленной палаты в интересах банка подаст иск, и копия иска будет отправлена сторонам для ознакомления сторон с претензиями.