

Порядок рассмотрения обращений

Обращения могут быть предоставлены в устной, письменной или электронной форме. В частности, обращения физических и юридических лиц могут быть направлены в виртуальную приемную Президента Республики Узбекистан, приемную Премьер-министра Республики Узбекистан по рассмотрению обращений предпринимателей, телефон доверия Генеральной прокуратуры и Центрального банка Республики Узбекистан, виртуальную приемную Председателя Правления Банка, на официальный адрес электронной почты банка (info@ofb.uz), «телефон доверия» и Call-центр банка, по средствам почтовой связи, а также могут предоставить в Канцелярию банка самостоятельно (в письменной форме).

Обращения рассматриваются в соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» (11.09.2017 год, №ЗРУ-445) и положением Центрального банка Республики Узбекистан «О минимальных требованиях к деятельности коммерческих банков при осуществлении взаимоотношений с потребителями банковских услуг» (02.07.2018 год, № 3030).

Рассмотрение банком обращений осуществляется бесплатно.

Обращения рассматриваются в течении пятнадцати дней, а если требуется дополнительное изучение и (или) проверка, а так же запрос дополнительных документов - в срок до одного месяца со дня поступления в банк.

В случае, когда для рассмотрения обращений требуется проведение проверки, запрос дополнительных материалов или принятие иных мер, сроки рассмотрения в порядке исключения могут быть продлены руководителем банка не более чем на один месяц, о чем сообщается обратившемуся.