



TBC CREDIT

КЛАСС: «ДЛЯ ВНУТРЕННЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ»

“TASDIQLANGAN”

“TBC CREDIT” MMT MCHJ

Bosh direktorining 2026-yil

30 - iyuldagi

6 П -sonli buyrug‘i bilan

Melnikov A.

General direktor

“УТВЕРЖДЕНО”

Приказом Генерального Директора

ООО МФО «TBC CREDIT»

№ 6 П от «30» июля 2026



Мельников А.

Генеральный Директор

**“TBC CREDIT” MMT MCHJDA MIJOZLARGA XIZMAT
KO‘RSATISH STANDARTI**

**СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
В ООО МФО “TBC CREDIT”**

Тahrir

1

Редакция

Amal qiladi

30.07.2026

Действует с

Toshkent 2026

Tashkent 2026



TBC CREDIT

	Mundarija: 1. Umumiy qoidalar 2. Me'yoriy havolalar 3. Atama va ta'riflar 4. TBC Creditning asosiy qadriyatlari 5. Mijozlarga xizmat ko'rsatish standartlari 6. Mijozlar bilan telefon va masofaviy xizmat ko'rsatish kanallari orqali muloqot 7. Xizmat ko'rsatishning maxfiyligi 8. Murojaatlar va nizoli vaziyatlar bilan ishlash 9. Xodimlar tomonidan yo'l qo'yib bo'lmaydigan xatti-harakatlar 10. Xodimlarning tashqi ko'rinishiga qo'yiladigan talablar 11. Ish joyini tashkil etishga qo'yiladigan talablar 12. Mas'uliyat 13. Yakuniy qoidalar	Soderjanie: 1. Общие положения 2. Нормативные ссылки 3. Термины и определения 4. Основные ценности TBC Credit 5. Стандарты обслуживания клиентов 6. Общение с клиентами по телефону и через дистанционные каналы обслуживания 7. Конфиденциальность обслуживания 8. Работа с обращениями и конфликтными ситуациями 9. Недопустимые действия сотрудников 10. Требования к внешнему виду сотрудников 11. Требования к организации рабочего места 12. Ответственность 13. Заключительные положения
1.	UMUMIY QOIDALAR 1. Ushbu "TBC Credit" MMT mijozlarga xizmat ko'rsatish standarti (keyingi o'rinlarda – Standart) mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatiga, muloqot qoidalariga va xodimlarning mijozlar bilan o'zaro munosabatlari standartlariga oid yagona talablarni belgilaydi. 2. Mazkur Standartning maqsadi mijozlarga yuqori darajada xizmat ko'rsatishni ta'minlash, mijozlarga xizmat ko'rsatishga doir yagona yondashuvlarni shakllantirish, mijozlar mamnunligini oshirish va "TBC Credit" MMTga bo'lgan ishonchni mustahkamlashdan iborat. 3. Mazkur Standart "TBC Credit" MMTning mijozlar bilan masofaviy xizmat ko'rsatish kanallari orqali muloqot qiluvchi barcha xodimlari tomonidan bajarilishi majburiydir. 4. Standart quyidagi xodimlarga nisbatan qo'llaniladi: • Contact Center; • mijozlarni qo'llab-quvvatlash bo'linmalari; • mijozlar murojaatlari bilan ishlash bo'linmalari; • masofaviy xizmat ko'rsatish kanallari orqali mijozlar bilan muloqot qiluvchi boshqa bo'linmalar. 5. Mijozlarga quyidagi vositalar orqali xizmat ko'rsatiladi:	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 1. Настоящий Стандарт обслуживания клиентов МФО «TBC Credit» (далее – Стандарт) устанавливает единые требования к качеству обслуживания клиентов, правилам коммуникации и стандартам взаимодействия сотрудников с клиентами. 2. Целью настоящего Стандарта является обеспечение высокого уровня клиентского сервиса, формирование единых подходов к обслуживанию клиентов, повышение удовлетворенности клиентов и укрепление доверия к МФО «TBC Credit». 3. Настоящий Стандарт обязателен для исполнения всеми сотрудниками МФО «TBC Credit», взаимодействующими с клиентами посредством дистанционных каналов обслуживания. 4. Стандарт распространяется на сотрудников: • Contact Center; • подразделений клиентской поддержки; • подразделений по работе с обращениями клиентов; • иных подразделений, взаимодействующих с клиентами посредством дистанционных каналов обслуживания. 5. Обслуживание клиентов осуществляется посредством:

	• TBC Credit mobil ilovasi; • rasmiy veb-sayti; • bog'lanish markazi; • elektron pochta; • boshqa masofaviy xizmat ko'rsatish kanallari. “TBC Credit” MMTning aloqa ma'lumotlari: Bank kodi: 78 777 12 12 E-mail: contact@tbccredit.uz Web-sayt (RU): https://tbccredit.uz/ru/ Web-sayt (UZ): https://tbccredit.uz/uz/	• mobilning ilovasi TBC Credit; • rasmiy veb-sayti; • bog'lanish markazi; • elektron pochta; • boshqa masofaviy xizmat ko'rsatish kanallari. Контактные данные МФО «ТВС Credit»: МФО: 78 777 12 12 E-mail: contact@tbccredit.uz Website (RU): https://tbccredit.uz/ru/ Website (UZ): https://tbccredit.uz/uz/
2.	ME'YORIY HAVOLALAR Mazkur Standart O'zbekiston Respublikasi qonunchiligi va “TBC Credit” MMTning ichki hujjatlari, jumladan, quyidagi hujjatlar talablarini bajarish maqsadida ishlab chiqilgan: • O'zbekiston Respublikasining 2022-yil 20-apreldagi “Nobank kredit tashkilotlari va mikromoliyaviy faoliyat to'g'risida”gi O'RQ-765-sonli Qonuni; • O'zbekiston Respublikasining 1996-yil 26-apreldagi “Iste'molchilarning huquqlarini himoya qilish to'g'risida”gi 221-I-sonli Qonuni; • O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 2-iyuldagi “Shaxsga doir ma'lumotlar to'g'risida”gi O'RQ-547-sonli Qonuni; • O'zbekiston Respublikasining 2004-yil 26-avgustdagi “Jinoiy faoliyatdan olingan daromadlarni legallashtirishga, terrorizmni moliyalashtirishga va ommaviy qirg'in qurolini tarqatishni moliyalashtirishga qarshi kurashish to'g'risida”gi O'RQ-660-II-sonli Qonuni; • O'zbekiston Respublikasining 2014-yil 3-dekabrda “Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida”gi O'RQ-378-sonli Qonuni;	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ Настоящий Стандарт разработан во исполнение требований законодательства Республики Узбекистан и внутренних документов МФО «TBC Credit», включая: • Закон Республики Узбекистан «О небанковских кредитных организациях и микрофинансовой деятельности» № ЗРУ-765 от 20 апреля 2022 года; • Закон Республики Узбекистан «О защите прав потребителей» № 221-I от 26 апреля 1996 года; • Закон Республики Узбекистан «О персональных данных» № ЗРУ-547 от 2 июля 2019 года; • Закон Республики Узбекистан «О противодействии легализации доходов, полученных от преступной деятельности, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения» № ЗРУ-660-II от 26 августа 2004 года; • Закон Республики Узбекистан «Об обращениях физических и юридических лиц» № ЗРУ-378 от 3 декабря 2014 года; • Кодекс этики МФО «TBC Credit»;

	• “TBC Credit” MMTning Odob-axloq kodeksi; • “TBC Credit” MMTning mijozlarni identifikatsiyalash va verifikatsiyalash tartibini, mijozlarga xizmat ko‘rsatish standartlarini hamda murojaatlarni ko‘rib chiqish tartibini tartibga soluvchi ichki normativ hujjatlari.	• Внутренние нормативные документы МФО «TBC Credit», регулирующие порядок идентификации и верификации клиентов, стандарты обслуживания клиентов и порядок рассмотрения обращений.																																																						
3.	ATAMA VA TA'RIFLAR	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ																																																						
	<table> <tr> <th>№</th><th>Atama</th><th>Ta'rif</th></tr> <tr> <td>1</td><td>Standart</td><td>Ushbu hujjat – “TBC Credit” MMTning Mijozlarga xizmat ko‘rsatish standartidir.</td></tr> <tr> <td>2</td><td>MMT</td><td>“TBC Credit” mikroredit tashkiloti.</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Mijoz</td><td>“TBC Credit” MMTning mahsulotlari va xizmatlaridan foydalanuvchi jismoniy shaxs.</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Xodim</td><td>“TBC Credit” MMT mijozlar bilan muloqot qiluvchi xodimi.</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Bog‘lanish markazi</td><td>Telefon va boshqa masofaviy kanallar orqali mijozlarga maslahat yordamini ko‘rsatuvchi bo‘linma.</td></tr> <tr> <td>6</td><td>Mobil ilova</td><td>MMT mahsulotlari va xizmatlarini olish uchun mo‘ljallangan TBC Credit mobil ilovasi.</td></tr> <tr> <td>7</td><td>Veb-sayt</td><td>“TBC Credit” MMT rasmiy sayti.</td></tr> <tr> <td>8</td><td>Masofaviy xizmat ko‘rsatish kanallari</td><td>Telefon, mobil ilova, veb-sayt, elektron pochta, onlayn chatlar va mijozlar bilan masofadan muloqot qilishning boshqa kanallari.</td></tr> </table>	№	Atama	Ta'rif	1	Standart	Ushbu hujjat – “TBC Credit” MMTning Mijozlarga xizmat ko‘rsatish standartidir.	2	MMT	“TBC Credit” mikroredit tashkiloti.	3	Mijoz	“TBC Credit” MMTning mahsulotlari va xizmatlaridan foydalanuvchi jismoniy shaxs.	4	Xodim	“TBC Credit” MMT mijozlar bilan muloqot qiluvchi xodimi.	5	Bog‘lanish markazi	Telefon va boshqa masofaviy kanallar orqali mijozlarga maslahat yordamini ko‘rsatuvchi bo‘linma.	6	Mobil ilova	MMT mahsulotlari va xizmatlarini olish uchun mo‘ljallangan TBC Credit mobil ilovasi.	7	Veb-sayt	“TBC Credit” MMT rasmiy sayti.	8	Masofaviy xizmat ko‘rsatish kanallari	Telefon, mobil ilova, veb-sayt, elektron pochta, onlayn chatlar va mijozlar bilan masofadan muloqot qilishning boshqa kanallari.	<table> <tr> <th>№</th><th>Термин</th><th>Определение</th></tr> <tr> <td>1</td><td>Стандарт</td><td>Настоящий Стандарт обслуживания клиентов МФО «TBC Credit».</td></tr> <tr> <td>2</td><td>МФО</td><td>Микрофинансовая организация «TBC Credit».</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Клиент</td><td>Физическое лицо, пользующееся продуктами и услугами МФО «TBC Credit».</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Сотрудник</td><td>Работник МФО «TBC Credit», взаимодействующий с клиентами.</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Contact Center</td><td>Подразделение, обеспечивающее консультационную поддержку клиентов по телефону и другим дистанционным каналам.</td></tr> <tr> <td>6</td><td>Мобильное приложение</td><td>Мобильное приложение TBC Credit, предназначенное для получения продуктов и услуг МФО.</td></tr> <tr> <td>7</td><td>Веб-сайт</td><td>Официальный сайт МФО «TBC Credit».</td></tr> <tr> <td>8</td><td>Дистанционные каналы обслуживания</td><td>Телефон, мобильное приложение, веб-сайт, электронная почта, онлайн-чаты и иные каналы удаленного взаимодействия с клиентами.</td></tr> </table>	№	Термин	Определение	1	Стандарт	Настоящий Стандарт обслуживания клиентов МФО «TBC Credit».	2	МФО	Микрофинансовая организация «TBC Credit».	3	Клиент	Физическое лицо, пользующееся продуктами и услугами МФО «TBC Credit».	4	Сотрудник	Работник МФО «TBC Credit», взаимодействующий с клиентами.	5	Contact Center	Подразделение, обеспечивающее консультационную поддержку клиентов по телефону и другим дистанционным каналам.	6	Мобильное приложение	Мобильное приложение TBC Credit, предназначенное для получения продуктов и услуг МФО.	7	Веб-сайт	Официальный сайт МФО «TBC Credit».	8	Дистанционные каналы обслуживания	Телефон, мобильное приложение, веб-сайт, электронная почта, онлайн-чаты и иные каналы удаленного взаимодействия с клиентами.
№	Atama	Ta'rif																																																						
1	Standart	Ushbu hujjat – “TBC Credit” MMTning Mijozlarga xizmat ko‘rsatish standartidir.																																																						
2	MMT	“TBC Credit” mikroredit tashkiloti.																																																						
3	Mijoz	“TBC Credit” MMTning mahsulotlari va xizmatlaridan foydalanuvchi jismoniy shaxs.																																																						
4	Xodim	“TBC Credit” MMT mijozlar bilan muloqot qiluvchi xodimi.																																																						
5	Bog‘lanish markazi	Telefon va boshqa masofaviy kanallar orqali mijozlarga maslahat yordamini ko‘rsatuvchi bo‘linma.																																																						
6	Mobil ilova	MMT mahsulotlari va xizmatlarini olish uchun mo‘ljallangan TBC Credit mobil ilovasi.																																																						
7	Veb-sayt	“TBC Credit” MMT rasmiy sayti.																																																						
8	Masofaviy xizmat ko‘rsatish kanallari	Telefon, mobil ilova, veb-sayt, elektron pochta, onlayn chatlar va mijozlar bilan masofadan muloqot qilishning boshqa kanallari.																																																						
№	Термин	Определение																																																						
1	Стандарт	Настоящий Стандарт обслуживания клиентов МФО «TBC Credit».																																																						
2	МФО	Микрофинансовая организация «TBC Credit».																																																						
3	Клиент	Физическое лицо, пользующееся продуктами и услугами МФО «TBC Credit».																																																						
4	Сотрудник	Работник МФО «TBC Credit», взаимодействующий с клиентами.																																																						
5	Contact Center	Подразделение, обеспечивающее консультационную поддержку клиентов по телефону и другим дистанционным каналам.																																																						
6	Мобильное приложение	Мобильное приложение TBC Credit, предназначенное для получения продуктов и услуг МФО.																																																						
7	Веб-сайт	Официальный сайт МФО «TBC Credit».																																																						
8	Дистанционные каналы обслуживания	Телефон, мобильное приложение, веб-сайт, электронная почта, онлайн-чаты и иные каналы удаленного взаимодействия с клиентами.																																																						
4.	TBC CREDITNING ASOSIY QADRIYATLARI	ОСНОВНЫЕ ЦЕННОСТИ TBC CREDIT																																																						
	1. Mijozlarga yo‘naltirilganlik	1. Клиентоориентированность																																																						

“TBC Credit” MMT har bir mijozni Kompaniyaning asosiy qadriyat deb biladi. Barcha xodimlar yuqori darajadagi servisni ta’minlashi, mijozlarga hurmat ko’rsatishi va uzoq muddatli ishonchli munosabatlarni yo’lga qo’yishga intilishi shart.

Mijozlar bilan o’zaro munosabatlarda xodimlar halollik, professionallik, ochiqlik va o’zaro hurmat tamoyillariga amal qiladi.

2. Xizmat ko’rsatishning osonligi va qulayligi

“TBC Credit” moliyaviy xizmatlardan foydalanishni mijozlar uchun imkon qadar soddada, qulay va tushunarli qilishga intiladi.

Mijozlarga xizmat ko’rsatish asosan zamonaviy raqamli texnologiyalardan foydalangan holda masofaviy xizmat ko’rsatish kanallari orqali amalga oshiriladi.

3. Shaffoflik

Mijozga mahsulot va xizmatlarning barcha shartlari, jumladan, quyidagilar to’g’risida to’liq, ishonchli va o’z vaqtida ma’lumot taqdim etilishi kerak:

- kredit summasi;
- kreditlash muddati;
- foiz stavkasi;
- komissiyalar;
- qaytarish tartibi;
- shartnoma shartlarini buzish oqibatlari;
- tomonlarning huquq va majburiyatlari.

Mijozning qaroriga ta’sir qilishi mumkin bo’lgan ma’lumotlarni yashirish yoki ataylab aytmaslik taqiqlanadi.

4. Professionallik

Har bir xodim quyidagi majburiyatlarga ega:

- MMT mahsulotlarini bilishi;
- ichki tartib-qoidalarini bilishi;
- O’zbekiston Respublikasi qonunchiligi talablariga rioya qilishi;
- o’z kasbiy bilim darajasini doimiy ravishda oshirib borishi.

5. Mas’uliyat

MFO «TBC Credit» рассматривает каждого клиента как ключевую ценность Компании. Все сотрудники обязаны обеспечивать высокий уровень сервиса, проявлять уважение к клиентам и стремиться к построению долгосрочных доверительных отношений.

При взаимодействии с клиентами сотрудники руководствуются принципами добросовестности, профессионализма, открытости и взаимного уважения.

2. Доступность и удобство обслуживания

TBC Credit стремится сделать получение финансовых услуг максимально простым, удобным и понятным для клиентов.

Обслуживание клиентов осуществляется преимущественно посредством дистанционных каналов обслуживания с использованием современных цифровых технологий.

3. Прозрачность

Клиенту должна предоставляться полная, достоверная и своевременная информация обо всех условиях продуктов и услуг, включая:

- сумму кредита;
- срок кредитования;
- процентную ставку;
- комиссии;
- порядок погашения;
- последствия нарушения условий договора;
- права и обязанности сторон.

Запрещается скрывать либо умышленно умалчивать информацию, способную повлиять на решение клиента.

4. Профессионализм

Каждый сотрудник обязан:

- знать продукты МФО;
- знать внутренние процедуры;
- соблюдать требования законодательства Республики Узбекистан;
- постоянно повышать уровень профессиональных знаний.

5. Ответственность



	Har bir xodim quyidagilar uchun shaxsan javobgardir: • mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati; • mazkur Standartga rioya qilinishi; • taqdim etilayotgan ma'lumotlarning to'g'riligi; • Kompaniyaning ichki me'yoriy hujjatlariga rioya qilinishi. 6. Maxfiylik Mijozlarga xizmat ko'rsatishda xodimlar O'zbekiston Respublikasining shaxsga doir ma'lumotlarni himoya qilish to'g'risidagi qonunchilik talablariga rioya qilishi va xizmat ko'rsatish jarayonida olingan barcha ma'lumotlarning maxfiyligini ta'minlashi shart. Mijozlar to'g'risidagi ma'lumotlardan faqat xizmat vazifalarini bajarish maqsadida foydalanish mumkin. 7. Doimiy takomillashtirish "TBC Credit" MMT mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini, mijozlar qoniqishini o'rganish bo'yicha so'rovnomalar natijalarini, murojaat va shikoyatlarini muntazam ravishda tahlil qilib boradi hamda mijozlarga xizmat ko'rsatishni doimiy takomillashtirish choralari ko'radi.	Kaждый сотрудник несет персональную ответственность за: • качество обслуживания клиентов; • соблюдение настоящего Стандарта; • корректность предоставляемой информации; • соблюдение внутренних нормативных документов Компании. 6. Конфиденциальность При обслуживании клиентов сотрудники обязаны соблюдать требования законодательства Республики Узбекистан о защите персональных данных и обеспечивать конфиденциальность всей информации, полученной в процессе обслуживания. Информация о клиентах может использоваться исключительно в целях исполнения служебных обязанностей. 7. Постоянное совершенствование МФО «ТВС Credit» регулярно анализирует качество обслуживания клиентов, результаты опросов удовлетворенности клиентов, обращения и жалобы, а также принимает меры по постоянному совершенствованию клиентского сервиса.
5.	MIJOZLARGA XIZMAT KO'RSATISH STANDARTLARI 1. Umumiy talablar Har bir xodim quyidagi majburiyatlarga ega: • ushbu Standart talablariga rioya qilishi; • har bir mijozga hurmat bilan munosabatda bo'lishi; • tushunarli va xushmuomala muloqot uslubidan foydalanishi; • mijozga to'liq va ishonchli ma'lumotlarni taqdim etishi; • ishbiarmonlik odobi me'yorlariga rioya qilishi; • maxfiylik talablariga rioya qilishi; • faoliyatini faqat mijoz va Kompaniya manfaatlarini yo'lida olib borishi.	СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ 1. Общие требования Каждый сотрудник обязан: • соблюдать требования настоящего Стандарта; • проявлять уважительное отношение к каждому клиенту; • использовать понятный и вежливый стиль общения; • предоставлять клиенту полную и достоверную информацию; • соблюдать нормы деловой этики; • соблюдать требования конфиденциальности; • действовать исключительно в интересах клиента и Компании. При общении с клиентом сотрудник обязан использовать язык, понятный клиенту.



TBC CREDIT

Mijoz bilan mulqot qilishda xodim mijoz uchun tushunarli bo'lgan tildan foydalanishi shart. Maxsus moliyaviy atamalardan foydalanish zarurati tug'ilganda, xodim mijozga ularning tushunarli izohini berishi shart. 2. Mijozga xizmat ko'rsatishni boshlash Mijoz bilan ilk mulqotda xodim quyidagi majburiyatlarga ega: • mijoz bilan salomlashishi; • o'zini tanishtirishi; • murojaat maqsadiga aniqlik kiritishi; • mijozni diqqat bilan tinglashi; • mijozning ehtiyojini aniqlashi; • eng maqbul yechimni taklif qilishi. Agar murojaat masofaviy xizmat ko'rsatish kanallari orqali kelib tushgan bo'lsa, xodim mijozga belgilangan ichki xizmat ko'rsatish standartlariga muvofiq javob berishi shart. 3. Mijozning ehtiyojlarini aniqlash Maslahat berish chog'ida xodim quyidagi majburiyatlarga ega: • mijozni diqqat bilan tinglashi; • uning gapini bo'lmashligi; • faol tinglash usulidan foydalanishi; • aniqlashtiruvchi savollar berishi; • mijozning ehtiyojini to'g'ri tushunganiga ishonchi hosil qilishi. Zarurat tug'ilganda, xodim mijozning murojaatini qisqacha umumlashtirishi lozim. Masalan: “To'g'ri tushungan bo'lsam, siz mikroaym rasmiylashtirmoqchimisiz?” 4. Mijozga maslahat berish Xodim quyidagi majburiyatlarga ega: • to'liq maslahat berishi; • mahsulot shartlari haqida so'zlab berishi;	При необходимости использования специальных финансовых терминов сотрудник обязан предоставить клиенту их понятное разъяснение. 2. Начало обслуживания клиента При первом взаимодействии сотрудник обязан: • поприветствовать клиента; • представиться; • уточнить цель обращения; • внимательно выслушать клиента; • определить потребность клиента; • предложить оптимальное решение. Если обращение поступило посредством дистанционных каналов обслуживания, сотрудник обязан ответить клиенту в соответствии с установленными внутренними стандартами обслуживания. 3. Выявление потребностей клиента При консультировании сотрудник обязан: • внимательно выслушать клиента; • не перебивать; • использовать технику активного слушания; • задавать уточняющие вопросы; • убедиться, что правильно понял потребность клиента. При необходимости сотрудник должен кратко резюмировать обращение клиента. Например: «Правильно ли я понимаю, что Вы хотите оформить микрозайм?» 4. Консультирование клиента Сотрудник обязан: • предоставить полную консультацию; • рассказать об условиях продукта; • объяснить порядок оформления; • сообщить возможные сроки рассмотрения заявки; • проинформировать о комиссиях и иных платежах;
--	---

• rasmiylashtirish tartibini tushuntirishi; • arizani ko'rib chiqishning ehtimoliy muddatlarini ma'lum qilishi; • komissiyalar va boshqa to'lovlar haqida xabardor qilishi; • qonunchilik va ichki hujjatlarda nazarda tutilgan hollarda mahsulotni taqdim etishni rad etishning mumkin bo'lgan sabablari to'g'risida ma'lumot berishi. 5. Mijozlarga xizmat ko'rsatish madaniyati Mijozlar bilan o'zaro munosabatda bo'lishda har bir Xodim quyidagi xizmat ko'rsatish tamoyillariga amal qilishi shart: • xushmuomala, xayrixoh va odobli bo'lish; • yoshi, jinsi, millati, muloqot tili, ijtimoiy mavqei yoki moliyaviy ahvolidan qat'i nazar, har bir mijozga hurmat bilan munosabatda bo'lish; • mijozning savollari va ehtiyojlariga diqqat-e'tiborli bo'lish; • har qanday vaziyatda xotirjamlik va professionallikni saqlash; • mijozlar bilan bahs-munozarlarga va ziddiyatli vaziyatlarga kirishmaslik; • ishbilarmonlik odobi va korporativ madaniyat me'yorlariga rioya qilish. Mijoz bilan muloqot vaqtida Xodim do'stona muhiti saqlashi va ijobiy mijoz tajribasini shakllantirishga harakat qilishi shart. 6. Muloqot standartlari Mijoz bilan o'zaro munosabatda bo'lishda Xodim quyidagi muloqotlarga ega: • tushunarli va ravon tildan foydalanishi; • zarurat bo'lmasa, kasbiy jargon va murakkab atamalami qo'llashdan saqlanishi; • faqat ishonchli va dolzarb ma'lumotlarni taqdim etishi; • mijozning savollariga aniq va izchil javob berishi; • suhbat vaqtida mijozning gapini bo'lmastligi;	• soqibit o'z imomoxnax priqinax otqaxa va predostavlenii produqta va sluchax, predusmotrennux zakonodatel'stvom i vnutrennimi dokumentaми. 5. Kul'tura obslужivaniya klientsov Pri vzaimodeystvii s klientsami kaxdii Sotrudnik obyazan sobludat' sleduyushie printsiپی obslужivaniya: • byt' vezhlivym, dobrozheatel'stvennym i korrektnym; • proyavlyat' uzavazheniye k kaxdomu klientsu nezavisimo ot ego vrazosta, pola, natsional'nosti, yazyka obsheniya, sotsial'nogo poloazheniya ili finansovogo sostoyaniya; • vnimatel'no otnositsya k voprosam i potrebnostyam klientsa; • soxranyat' spokoystvie i professionalizm va lyuboy situatsii; • ne vstupaat' va spory i konfliktnye situatsii s klientsami; • sobludat' normy delovoy etiki i korporativnoy kul'tury. Vo vrema obsheniya s klientsom Sotrudnik obyazan podderzhivat' dobrozheatel'stvennuyu atmosferu i stremitsya k formirovaniyu poloazhitel'nogo klientskogo opyta. 6. Standartyi kommunikatsii Pri vzaimodeystvii s klientsom Sotrudnik obyazan: • ispol'zovat' ponyatny i gramotny yazyk; • izbezhat' ispol'zovaniya professional'nogo jargona i slozhnoy terminologii bez neobxodimosti; • predostavlyat' tol'ko dostovernuyu i aktual'nuyu informatsiyu; • otvечat' na voprosy klientsa chetko i posledovatel'no; • ne perebivat' klientsa vo vrema razgovora; • ubedit'sya, qto klients pravil'no ponyal predostavlen'nuyu informatsiyu. Pri neobxodimosti Sotrudnik obyazan povtorno raz'yasnit' informatsiyu ili predlozhit' dopolnitel'nye materialy dlya oznakovleniya. 7. Individual'nyy podxod Kaxdii klients rassmatrivaetsya kak unikal'nyy.
--	---



• mijoz taqdim etilgan ma'lumotni to'g'ri tushunganiga ishonch hosil qilishi shart. Zarurat tug'ilganda, Xodim ma'lumotni qayta tushuntirishi yoki tanishib chiqish uchun qo'shimcha materiallar taklif qilishi lozim. 7. Individual yondashuv Har bir mijozga o'ziga xos tarzda yondashiladi. Maslahat berish chog'ida Xodim quyidagilarni hisobga olishi shart: • mijozning murojaat qilish maqsadi; • mijozning moliyaviy mahsulotlar to'g'risidagi xabardorlik darajasi; • o'zi uchun qulay bo'lgan muloqot tili; • mijoz vaziyatining o'ziga xos jihatlari. Mijozning individual ehtiyojlarini hisobga olmasdan, belgilangan shaklda yondashuvni qo'llashga yo'l qo'yilmaydi. 8. Xizmat ko'rsatish muddatlariga rioya qilish Xodimlar O'zbekiston Respublikasi qonunchiligi talablari hamda Kompaniyaning ichki me'yoriy hujjatlariga muvofiq mijozlar murojaatlarining o'z vaqtida ko'rib chiqilishini ta'minlashi shart. Murojaat vaqtida yakuniy javob berish imkoni bo'lmasa, mijozga quyidagilar haqida xabar berilishi kerak: • kechikish sabablari; • javob berish muddatlari; • keyingi o'zaro munosabatlar tartibi. 9. Mijozlarni xabardor qilish Har qanday mahsulotni rasmiylashtirishdan oldin Xodim mijozga quyidagilar to'g'risida ma'lumot taqdim etishi shart: • moliyalashtirish summasi; • moliyalashtirishni taqdim etish muddati; • foiz stavkasining miqdori • kreditning to'liq qiymati (qonunchilikda tegishli talab mavjud bo'lganda);	При консультировании Сотрудник обязан учитывать: • цель обращения клиента; • уровень осведомленности клиента о финансовых продуктах; • предпочтительный язык общения; • особенности ситуации клиента. Не допускается применение шаблонного подхода без учета индивидуальных потребностей клиента. 8. Соблюдение сроков обслуживания Сотрудники обязаны обеспечивать своевременное рассмотрение обращений клиентов в соответствии с требованиями законодательства Республики Узбекистан и внутренними нормативными документами Компании. При невозможности предоставить окончательный ответ в момент обращения клиент должен быть проинформирован: • о причинах задержки; • о сроках предоставления ответа; • о порядке дальнейшего взаимодействия. 9. Информирование клиентов До оформления любого продукта Сотрудник обязан предоставить клиенту информацию о: • сумме финансирования; • сроке предоставления финансирования; • размере процентной ставки; • полной стоимости кредита (при наличии соответствующего требования законодательства); • комиссиях; • порядке погашения задолженности; • последствиях нарушения условий договора; • способах получения консультационной поддержки; • порядке подачи обращения или жалобы. Информация должна предоставляться в простой, понятной и доступной форме.
--	--



- komissiyalar;
- qarzdorlikni to'lash tartibi;
- shartnoma shartlarini buzish oqibatlar;
- maslahat yordamini olish usullari;
- murojaat yoki shikoyat yuborish tartibi.

Axborot sodda, tushunarli va qulay shaklda taqdim etilishi kerak.

10. Mijozlarga xizmat ko'rsatishda yo'l qo'yib bo'lmaydigan harakatlar

Mijozlar bilan o'zaro munosabatlarda Xodimlarga quyidagilar taqiqlanadi:

- mijozlarga ishonchsiz yoki to'liq bo'lmagan ma'lumotlarni taqdim etish;
- mahsulot va xizmatlar shartlari yuzasidan mijozni chalg'itish;
- komissiyalar, to'lovlar yoki boshqa muhim shartlarni yashirish;
- qo'pol, kamsituvchi yoki diskriminatsion iboralarni ishlatish;
- mijozlarni ularning ishtirokida muhokama qilish;
- mijoz bilan mojaroga kirishish;
- mijozning ehtiyojlariga mos kelmaydigan mahsulot yoki xizmatlarni tiqishtirish;
- o'ziga berilgan vakolatlar doirasidan tashqariga chiqadigan qarorlarni qabul qilish.

11. Xizmat ko'rsatishni yakunlash

Xizmat ko'rsatish yakunida Xodim quyidagilarni bajarishi shart:

- mijoz o'zini qiziqtirgan barcha savollarga javob olganiga ishonch hosil qilish;
- qo'shimcha yordam zarurligiga aniqlik kiritish;
- murojaat qilgani uchun mijozga minnatdorchilik bildirish;
- suhbatni xushmuomalalik bilan yakunlash.

Zarur hollarda, Xodim mijozni "TBC Credit" MMTga qayta murojaat qilish uchun mavjud bo'lgan kanallar haqida xabardor qiladi.

12. Xizmat ko'rsatish sifatini nazorat qilish

10. Nedopusimiyе действия при обслуживании клиентов

При взаимодействии с клиентами Сотрудникам запрещается:

- предоставлять клиентам недостоверную или неполную информацию;
- вводить клиента в заблуждение относительно условий продуктов и услуг;
- скрывать комиссии, платежи либо иные существенные условия;
- использовать грубые, уничижительные или дискриминационные выражения;
- обуждать клиентов в их присутствии;
- вступать в конфликт с клиентом;
- навязывать продукты или услуги, не соответствующие потребностям клиента;
- принимать решения, выходящие за пределы предоставленных полномочий.

11. Завершение обслуживания

По окончании обслуживания Сотрудник обязан:

- убедиться, что клиент получил ответы на все интересующие вопросы;
- уточнить, требуется ли дополнительная помощь;
- поблагодарить клиента за обращение;
- вежливо завершить коммуникацию.

При необходимости Сотрудник информирует клиента о доступных каналах повторного обращения в МФО «TBC Credit»

12. Контроль качества обслуживания

Контроль качества обслуживания клиентов осуществляется посредством:

- анализа обращений клиентов;
- мониторинга качества консультаций;
- анализа жалоб и предложений;
- оценки соблюдения требований настоящего Стандарта;
- проведения внутренних проверок;
- иных мероприятий, направленных на повышение качества

	Mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini nazorat qilish quyidagilar orqali amalga oshiriladi: • mijozlar murojaatlarini tahlil qilish; • maslahatlar sifatini monitoring qilish; • shikoyat va takliflarni tahlil qilish; • ushbu Standart talablariga rioya etilishini baholash; • ichki tekshiruvlarni o'tkazish; • mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilashga qaratilgan boshqa tadbirlar. Sifat nazorati natijalaridan mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonlarini takomillashtirish, mijozlarga xizmat ko'rsatish darajasini oshirish va Xodimlar uchun qo'shimcha o'quv mashg'ulotlarini tashkil etishda foydalaniladi.	клиентского сервиса. Результаты контроля качества используются для совершенствования процессов обслуживания клиентов, повышения уровня клиентского сервиса и организации дополнительного обучения Сотрудников.
6.	MIJOZLAR BILAN TELEFON ORQALI VA MASOFAVIY XIZMAT KO'RSATISH KANALLARI ORQALI MULOQOT 1. Umumiy talablar Mijozlar bilan telefon aloqasi, elektron pochta, onlayn-chat, mobil ilova, rasmiy veb-sayt va boshqa masofaviy xizmat ko'rsatish kanallari orqali muloqot qilishda Xodim ushbu Standart talablariga rioya qilishi, yuqori darajadagi servisni, professional muloqotni va har bir Mijozga hurmat bilan munosabatda bo'lishni ta'minlashi shart. Mijoz bilan muloqotning barcha holatlarida Xodim halollik, mijozga yo'naltirilganlik, maxfiylik va kasb etikasi tamoyillariga amal qilishi shart. 2. Telefon orqali xizmat ko'rsatish Telefon orqali suhbatlashganda Xodim quyidagi majburiyatlarga ega: • kiruvchi qo'ng'iroqqa Kompaniyaning ichki standartlarida belgilangan muddatlarda javob berishi; • Mijoz bilan salomlashishi; • o'z ismini va Kompaniya nomini aytib, o'zini tanishtirishi; • (zarur bo'lsa) Mijozning ismini aniqlashtirishi;	ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТАМИ ПО ТЕЛЕФОНУ И ЧЕРЕЗ ДИСТАНЦИОННЫЕ КАНАЛЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ 1. Общие требования При взаимодействии с Клиентами посредством телефонной связи, электронной почты, онлайн-чата, мобильного приложения, официального веб-сайта и иных дистанционных каналов обслуживания Сотрудник обязан соблюдать требования настоящего Стандарта, обеспечивая высокий уровень сервиса, профессиональную коммуникацию и уважительное отношение к каждому Клиенту. Во всех случаях общения с Клиентом Сотрудник обязан руководствоваться принципами добросовестности, клиентоориентированности, конфиденциальности и профессиональной этики. 2. Телефонное обслуживание При телефонном разговоре Сотрудник обязан: • ответить на входящий звонок в сроки, установленные внутренними стандартами Компании; • поприветствовать Клиента; • представиться, назвав свое имя и наименование Компании;



• Mijozga faqat "Siz" deb murojaat qilishi; • Mijoz tanlagan tilda muloqot qilishi; • Mijozning gapini bo'lmagan, diqqat bilan tinglashi; • xushmuomala va xotirjam muloqot ohangidan foydalanishi; • zarur bo'lsa, aniqlashiruvchi savollar berishi; • to'liq va ishonchli ma'lumot taqdim etishi; • Mijoz barcha savollariga javob olganiga ishonch hosil qilishi; • Mijozga murojaati uchun minnatdorlik bildirishi va suhbatni to'g'ri yakunlashi.	• уточнить имя Клиента (при необходимости); • обращаться к Клиенту исключительно на «Вы»; • общаться на языке, выбранном Клиентом; • внимательно выслушать Клиента, не перебивая его; • использовать доброжелательный и спокойный тон общения; • задавать уточняющие вопросы при необходимости; • предоставлять полную и достоверную информацию; • убеждаться, что Клиент получил ответы на все вопросы; • поблагодарить Клиента за обращение и корректно завершить разговор.
3. Elektron pochta orqali muloqot Elektron pochta orqali kelib tushgan murojaatlarni ko'rib chiqishda Xodim quyidagi majburiyatlarga ega: • faqat korporativ elektron pochta manzildan foydalanishi; • yozishmalarning rasmiy-ish uslubiga rioya qilishi; • savodli, qisqa va tushunarli javob berishi; • faqat dolzarb ma'lumotlarni taqdim etishi; • Kompaniyaning ichki me'yoriy hujjatlarida belgilangan murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlariga rioya qilishi; • hissiy yoki ikki xil ma'noli jumalardan foydalanmasligi. Javob quyidagilarni o'z ichiga olishi kerak: • Mijozning barcha savollariga javob; • zaruriy tushuntirishlar; • (zarur bo'lsa) qo'shimcha ma'lumot olish uchun aloqa ma'lumotlari.	3. Общение через электронную почту При обработке обращений, поступивших по электронной почте, Сотрудник обязан: • использовать исключительно корпоративный адрес электронной почты; • соблюдать деловой стиль переписки; • отвечать грамотно, кратко и понятно; • предоставлять только актуальную информацию; • соблюдать сроки рассмотрения обращений, установленные внутренними нормативными документами Компании; • не использовать эмоциональные либо двусмысленные формулировки. Ответ должен содержать: • ответ на все вопросы Клиента; • необходимые разъяснения; • контактные данные для получения дополнительной информации (при необходимости).
4. Onlayn-chat orqali muloqot Onlayn-chat orqali Mijozlarga maslahat berishda Xodim quyidagi majburiyatlarga ega: • tezkor javob berishi; • xushmuomalalik bilan muloqot qilishi; • qisqartmalar, jargon va izohsiz kasbiy atamalardan foydalanmasligi;	4. Общение посредством онлайн-чата При консультировании Клиентов через онлайн-чат Сотрудник обязан: • отвечать оперативно; • использовать вежливые формы общения;



• ma'lumotni izchil va tushunarli tarzda taqdim etishi; • Mijoz murojaatining mazmunini hisobga olmasdan, andazali (shablon) javoblardan foydalanmasligi. Darhol javob berish imkoni bo'lmagan taqdirda, Xodim Mijozga javob tayyorlashning taxminiy muddatini ma'lum qilishi shart. 5. Mobil ilova va veb-sayt orqali muloqot "TBC Credit" MMTning mobil ilovasi yoki rasmiy veb-sayti orqali Mijozlar bilan muloqot qilishda Xodim quyidagi majburiyatlarga ega: • raqamli xizmatlardan foydalanish masalalari bo'yicha to'g'ri maslahat berilishini ta'minlashi; • ilova funksionalida yo'l topishga yordam berishi; • mahsulotlarni rasmiylashtirish tartibini tushuntirishi; • arizalarni ko'rib chiqish holati haqida xabardor qilishi; • qo'shimcha yordam olish usullari haqida ma'lumot berishi. 6. Tushunarli tildan foydalanish Barcha xizmat ko'rsatish kanallarida Xodim oddiy, ravon va tushunarli tildan foydalanishi shart. Quyidagilardan foydalanishga yo'l qo'yilmaydi: • kasbiy jargon; • Kompaniyaning ichki qisqartmalari; • izohsiz atamalar; • Mijozni chalg'itishi mumkin bo'lgan jumlar. Agar maxsus terminologiyadan foydalanish zarur bo'lsa, Xodim tushunarli izohini taqdim etishi shart. 7. Murojaatlar bilan ishlash Murojaat kelib tushganda Xodim quyidagi majburiyatlarga ega: • murojaat mazmuni bilan diqqat bilan tanishib chiqishi; • kerakli ma'lumotlarni aniqlashtirishi; • (zarur bo'lsa) murojaatni belgilangan tartibda to'g'ri xatdan o'tkazishi; • Mijozga keyingi harakatlar haqida ma'lumot berishi;	• izbegat soqraшений, жаргона и профессиональных терминов без пояснений; • предоставлять информацию последовательно и понятно; • не использовать шаблонные ответы без учета сути обращения Клиента. При невозможности предоставить ответ незамедлительно Сотрудник обязан сообщить Клиенту ориентировочный срок подготовки ответа. 5. Общение через мобильное приложение и веб-сайт При взаимодействии с Клиентами посредством мобильного приложения либо официального веб-сайта МФО «ТВС Credit» Сотрудник обязан: • обеспечивать корректное консультирование по вопросам использования цифровых сервисов; • оказывать помощь в навигации по функционалу приложения; • разъяснять порядок оформления продуктов; • информировать о статусе рассмотрения заявок; • предоставлять информацию о способах получения дополнительной поддержки. 6. Использование понятного языка Во всех каналах обслуживания Сотрудник обязан использовать простой, понятный и доступный язык. Не допускается использование: • профессионального жаргона; • внутренних сокращений Компании; • терминов без их разъяснения; • формулировок, способных ввести Клиента в заблуждение. Если использование специальной терминологии является необходимым, Сотрудник обязан предоставить понятное объяснение. 7. Работа с обращениями При поступлении обращения Сотрудник обязан: • внимательно ознакомиться с содержанием обращения; • уточнить необходимую информацию;
---	---



• murojaatni ko'rib chiqish muddatlariga rioya qilishi. 8. Shikoyatlar bilan ishlash Shikoyat kelib tushganda Xodim quyidagi majburiyatlarga ega: • xotijamlikni saqlashi; • Mijozni diqqat bilan tinglashi; • gapini bo'lmisligi; • vaziyatni tushunishini namoyon etishi; • Kompaniya tomonidan xatolikka yo'l qo'yilgan taqdirda uzi so'rashi; • shikoyatni belgilangan tartibda ro'yxatdan o'tkazishi; • Mijozni murojaatni ko'rib chiqish muddatlari haqida xabardor qilishi. Quyidagilar taqiqlanadi: • bahsga kirishish; • Mijozni ayblash; • mas'uliyatni boshqa xodimlar yoki bo'linmalarga yuklash; • Xodimning vakolatiga kirmaydigan natijani va'da qilish. 9. Murojaatni boshqa bo'linmaga o'tkazish Agar Mijozning masalasi Xodimning vakolat doirasiga kirmasa, u quyidagi majburiyatlarga ega: • Mijozga murojaatni boshqa bo'linmaga o'tkazish sababini ma'lum qilishi; • murojaatni vakolatli bo'linmaga o'tkazishi; • zarur bo'lsa, Mijozni javob olish muddatlari haqida xabardor qilishi; • murojaat ro'yxatga olinganiga va mas'ul ijrochiga topshirilganiga ishonch hosil qilishi. 10. Muloqotni yakunlash Muloqotni yakunlashdan oldin Xodim quyidagi majburiyatlarga ega: • Mijozda qo'shimcha savollar qolgan-qolmaganini aniqlashtirishi;	• zaregistrirovat' obrasheniye v ustanovlenном porядке (при необходимости); • predostavit' Klientu informatsiyu o dal'нейших deystviyax; • soblyudat' sroki rassmotreniya obrasheniya. 8. Работа с жалобами При поступлении жалобы Сотрудник обязан: • сохранять спокойствие; • внимательно выслушать Клиента; • не перебивать; • проявить понимание ситуации; • принести извинения в случае допущенной ошибки со стороны Компании; • zaregistrirovat' zhalobu v ustanovlenном porядке; • proinformirovat' Klienta o srokax rassmotreniya obrasheniya. Запрещается: • vstupat' v spor; • obvinyat' Klienta; • perekladivat' otvetstvennost' na drugix sotrudnikov ili podrazdeleniya; • obещat' rezul'tat, kotoryy ne vkhodit v polnomochiya Sotrudnika. 9. Перевод обращения другому подразделению Если вопрос Клиента выходит за пределы компетенции Сотрудника, он обязан: • soobshchit' Klientu prichinu peredachi obrasheniya; • peredat' obrasheniye kompetentному подразделению; • при необходимости proinformirovat' Klienta o srokax polucheniya otveta; • ubedit'sya, chto obrasheniye zaregistrirovano i peredano otvetstvenному исполнителю. 10. Завершение коммуникации Перед завершением общения Сотрудник обязан:
--	--



TBC CREDIT

	• Mijozning masalasi hal etilganiga yoki murojaati ishga qabul qilinganiga ishonch hosil qilishi; • Mijozga murojaati uchun minnatdorlik bildirishi; • zarur bo'lsa, "TBC Credit" MMTga qayta murojaat qilish usullarini ma'lum qilishi.	• уточнить, остались ли у Клиента дополнительные вопросы; • убедиться, что вопрос Клиента решен либо обращение принято в работу; • поблагодарить Клиента за обращение; • сообщить способы повторного обращения в МФО «TBC Credit» при необходимости.
7.	XIZMAT KO'RSATISH MAXFIYLIGI 1. Mijozlarga xizmat ko'rsatishda Xodim O'zbekiston Respublikasi qonunchiligi, "TBC Credit" MMTning ichki me'yoriy hujjatlari talablariga rioya qilishi hamda o'z mansab majburiyatlarini bajarish jarayonida olingan ma'lumotlarning maxfiyligini ta'minlashi shart. 2. Mijozga ma'lumot berishdan oldin Xodim "TBC Credit" MMTning ichki me'yoriy hujjatlarida belgilangan tartibda Mijozni identifikatsiya va (yoki) autentifikatsiya qilishi shart. 3. Mijoz haqidagi ma'lumotlarni uchinchi shaxslarga oshkor etishga yo'l qo'yilmaydi, O'zbekiston Respublikasi qonunchiligida va Kompaniyaning ichki me'yoriy hujjatlarida nazarda tutilgan hollar bundan mustasno. 4. Mijozlarning shaxsiy ma'lumotlaridan shaxsiy maqsadlarda foydalanish yoki ularni ruxsat etilmagan aloqa kanallari orqali uzatish taqiqlanadi. 5. Mijozlarga xizmat ko'rsatish vaqtida Xodim Mijozning shaxsiy ma'lumotlariga ega bo'lgan axborotdan begona shaxslar foydalana olmasligini ta'minlashi shart. 6. Mijozlarning shaxsiy ma'lumotlari mavjud bo'lgan hujjatlar faqat Kompaniyaning ichki talablariga muvofiq qayta ishlanishi va saqlanishi lozim. 7. Texnik nosozliklar yuzaga kelganda yoki Mijozga xizmat ko'rsatishga to'sqinlik qiluvchi boshqa holatlar vujudga kelganda, Xodim quyidagilarni bajarishi shart: • yuzaga kelgan vaziyat haqida Mijozga xabar berish; • yuzaga kelishi mumkin bo'lgan noqulayliklar uchun uzr so'rash;	KONFIDENCIALNOST' OBLUZHIVANIY 1. Pri obsluzhivaniy Klientsov Sotrudnik oboznan sobludovat' trebovaniy zakonodatel'stva Respubliki Uzbekistan, vnutrennykh normativnykh dokumentov MFO «TBC Credit» i obespechivat' konfidentsialnost' informatsii, poluchenoj v protsessе vypolneniya svoix dolzhnostnykh oboznannostej. 2. Pered predstavleniem informatsii Klientsu Sotrudnik oboznan provesti identifikatsiyu i (ili) avtentsifikatsiyu Klientsa v porjadyke, ustanovlennoe vnutrennimi normativnymi dokumentami MFO «TBC Credit». 3. Ne dopuskayetsya razglasheniye svoedeniy o Klientsе tret'jim litsam, za isklucheniemoj sluchayev, predusmotrennykh zakonodatel'stvo Respubliki Uzbekistan i vnutrennimi normativnymi dokumentami Kompanii. 4. Zapreshayetsya ispol'zovat' personalnyye dannyye Klientsov v lichnykh tselyakh libo peredavat' ih posredstvom neavtorizovannykh kanalov svyazi. 5. Vo vremya obsluzhivaniya Klientsov Sotrudnik oboznan obespechit', chtoby svoedeniya, soderzhashchie personalnyye dannyye Klientsa, ne byli dostupny postoronnim litsam. 6. Dokumenty, soderzhashchie personalnyye dannyye Klientsov, podlezhat obrabotke i xraneniyu iskluchitel'no v sootvetstviy s vnutrennimi trebovaniyami Kompanii. 7. Pri vozniknovenii tekhnicheskix sboev libo innykh obstoyatel'stv, prepyatstvuyushchix obsluzhivaniyu Klientsa, Sotrudnik oboznan: • soobshchit' Klientsu o voznikshchey situatsii; • prinesti izvineniya za vozmozhnyye neudobstva; • predostavit' orientsirovannyye sroki ustraneniya problemy (pri nalichii informatsii);



	• agar ma'lumot mavjud bo'lsa, muammoni bartaraf etishning taxminiy muddatlarini ma'lum qilish; • agar imkon bo'lsa, xizmatni olishning muqobil usulini taklif etish. Bunda texnik muammolar yuzaga kelganida Kompaniyaning boshqa bo'linmalarini yoki uchinchi shaxslarni ayblash taqiqlanadi.	• предложить альтернативный способ получения услуги, если это возможно. При этом запрещается обвинять другие подразделения Компании либо третьих лиц в возникновении технических проблем.
8.	MUROJAATLAR VA NIZOLI VAZIYATLAR BILAN ISHLASH 1. Har bir Xodim Mijozlar bilan o'zaro munosabatda ziddiyatli vaziyatlarning yuzaga kelishini oldini olish uchun barcha zarur choralarini ko'rish shart. 2. Ziddiyatli vaziyat yuzaga kelganda, Xodim quyidagilarni bajarishi shart: • xotirjamlikni saqlashi; • Mijozni diqqat bilan tinglashi; • Mijozning so'zini bo'lmashligi; • Mijozning xatti-harakatidan qat'i nazar, hurmat ko'rsatishi; • vaziyatning kelib chiqish sabablarini aniqlashi; • masalani hal etishning mumkin bo'lgan usullarini taklif qilishi; • zarur hollarda, bevosita rahbarini yoki mas'ul bo'linmani jalb etishi. 3. Murojaatni ko'rib chiqishda Xodim quyidagilarni bajarishi shart: • vaziyatga xolisona baho berishi; • O'zbekiston Respublikasi qonunchiligiga va Kompaniyaning ichki me'yoriy hujjatlariga amal qilishi; • Mijozga to'g'ri ma'lumotlarni taqdim etishi; • murojaatni ko'rib chiqishning belgilangan muddatlariga rioya qilishi. 4. Agar Mijozning masalasini Xodimning o'zi hal qila olmasa, murojaat vakolatli bo'linmaga o'tkaziladi. Xodim Mijozni quyidagilar haqida xabardor qilishi shart: • murojaatning o'tkazilganligi fakti; • murojaatni ko'rib chiqish uchun mas'ul bo'linma; • javob berilishining taxminiy muddatlari. 5. Shikoyatlarni ko'rib chiqishda quyidagilar taqiqlanadi: • bahsga kirishish;	РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ И КОНФЛИКТНЫМИ СИТУАЦИЯМИ 1. Каждый Сотрудник обязан принимать все необходимые меры для предупреждения возникновения конфликтных ситуаций при взаимодействии с Клиентами. 2. При возникновении конфликтной ситуации Сотрудник обязан: • сохранять спокойствие; • внимательно выслушать Клиента; • не перебивать Клиента; • проявлять уважение независимо от поведения Клиента; • установить причины возникновения ситуации; • предложить возможные варианты решения вопроса; • при необходимости привлечь непосредственного руководителя либо ответственное подразделение. 3. При рассмотрении обращения Сотрудник обязан: • объективно оценить обстоятельства; • руководствоваться законодательством Республики Узбекистан и внутренними нормативными документами Компании; • предоставить Клиенту корректную информацию; • соблюдать установленные сроки рассмотрения обращения. 4. Если вопрос Клиента не может быть решен непосредственно Сотрудником, обращение передается компетентному подразделению. Сотрудник обязан проинформировать Клиента: • о факте передачи обращения; • подразделения, ответственном за рассмотрение; • предполагаемых сроках предоставления ответа. 5. При рассмотрении жалоб запрещается:



	• ovozni balandlatish; • hissiy yoki baholovchi iboralarni ishlatish; • Mijozni ayblash; • mas'uliyatni boshqa xodimlarga yuklash. 6. Mijozlarning barcha murojaatlari va shikoyatlari "TBC Credit" MMTning ichki me'yoriy hujjatlarida belgilangan tartibda ro'yxatga olinishi va ko'rib chiqilishi kerak.	• вступать в спор; • повышать голос; • использовать эмоциональные либо оценочные выражения; • обвинять Клиента; • перекладывать ответственность на других сотрудников. 6. Все обращения и жалобы Клиентов подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном внутренними нормативными документами МФО «TBC Credit».
9.	XODIMLAR TOMONIDAN YO'L QO'YIB BO'LMAYDIGAN XATTI-HARAKATLAR	НЕДОПУСТИМЫЕ ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ
	Mijozlarga xizmat ko'rsatishda xodimlarga quyidagilar taqiqlanadi: • mijozlarga noto'g'ri ma'lumot taqdim etish; • moliyaviy xizmatlar ko'rsatishning muhim shartlarini yashirish; • qo'pol, haqoratli yoki kamsituvchi iboralarni ishlatish; • boshqa mijozlarni muhokama qilish; • mijozlar bilan muloqot qilish uchun shaxsiy mobil telefonlardan foydalanish; • xizmat yozishmalari uchun shaxsiy elektron pochta dan foydalanish; • maxfiy ma'lumotlarni oshkor etish; • shaxsga doir ma'lumotlarga Kompaniyaning ichki talablarini buzgan holda ishlov berish; • korporativ axborot tizimlaridan shaxsiy maqsadlarda foydalanish; • o'z hisob ma'lumotlarini boshqa shaxslarga o'tkazish; • boshqa xodimlarning hisob qaydnomalaridan foydalanish; • axborot xavfsizligi talablariga rioya etmagan holda ish joyini tark etish; • Kompaniyaning ichki hujjatlariga zid bo'lsa, mijozlardan sovg'alar yoki mukofotlar qabul qilish; • Kompaniyaning obro'siga putur yetkazishi yoki mijozda ishonchsizlik uyg'otishi mumkin bo'lgan iboralarni ishlatish.	При обслуживании Клиентов Сотрудникам запрещается: • предоставлять Клиентам недостоверную информацию; • скрывать существенные условия предоставления финансовых услуг; • использовать грубые, оскорбительные либо дискриминационные выражения; • обсуждать других Клиентов; • использовать личные мобильные телефоны для взаимодействия с Клиентами; • использовать личную электронную почту для служебной переписки; • разглашать конфиденциальную информацию; • осуществлять обработку персональных данных с нарушением внутренних требований Компании; • использовать корпоративные информационные системы в личных целях; • передавать свои учетные данные другим лицам; • использовать учетные записи других сотрудников; • покидать рабочее место без соблюдения требований информационной безопасности; • принимать подарки либо вознаграждения от Клиентов, если это противоречит внутренним документам Компании;



	Mijozlar bilan suhbatda quyidagi jumalarni ishlatishga yo'l qo'yilmaydi: • "Men bilmayman"; • "Bu mening ishim emas"; • "Boshqa joyga murojaat qiling"; • "Bu boshqa bo'limning muammosi"; • "Biz hech narsa qila olmaymiz"; • "O'zingiz aybdorsiz".	• использовать выражения, способные дискредитировать Компанию либо вызвать недоверие со стороны Клиента. Не допускается использовать в разговоре с Клиентами фразы: • «Я не знаю»; • «Это не моя работа»; • «Обратитесь куда-нибудь еще»; • «Это проблема другого отдела»; • «Мы ничего не можем сделать»; • «Вы сами виноваты».
10.	XODIMLARNING TASHQI KO'RINISHIGA QO'YILADIGAN TALABLAR 1. Umumiy talablar "TBC Credit" MMT xodimlarining tashqi ko'rinishi Kompaniyaning korporativ madaniyatining bir qismi bo'lib, mijozlar ishonchini shakllantirishga va Kompaniyaning ishchanlik obro'siga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Har bir xodim rasmiy ish kiyimi uslubiga, shaxsiy gigiyena qoidalariga rioya qilishi va o'zini tartibli tutishi shart. 2. Rasmiy ish uslubi Xodimning kiyimi quyidagicha bo'lishi lozim: • toza, ozoda va dazmollangan; • rasmiy ish uslubiga mos; • ish vaqtiga va bajariladigan vazifalarga muvofiq; • ko'zga tashlanuvchi (e'tiborni tortuvchi) unsurlarsiz, norasmiy yozuvlar yoki tasvirlarsiz. Kompaniya bajariladigan ishning xususiyatidan kelib chiqib, xodimlarning tashqi ko'rinishiga alohida talablar belgilashga haqli. 3. Korporativ o'ziga xoslik Korporativ forma yoki atributlar mavjud bo'lgan taqdirda, xodimlar ulardan Kompaniyaning ichki talablariga muvofiq foydalanishlari shart. 4. Shaxsiy gigiyena	ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ СОТРУДНИКОВ 1. Общие требования Внешний вид Сотрудников МФО «ТВС Credit» является частью корпоративной культуры Компании и оказывает непосредственное влияние на формирование доверия Клиентов и деловой репутации Компании. Каждый Сотрудник обязан соблюдать деловой стиль одежды, правила личной гигиены и поддерживать аккуратный внешний вид. 2. Деловой стиль Одежда Сотрудника должна: • быть чистой, опрятной и выглаженной; • соответствовать деловому стилю; • быть уместной для рабочего времени и выполняемых обязанностей; • не содержать вызывающих элементов, неформальных надписей или изображений. Компания вправе устанавливать отдельные требования к внешнему виду сотрудников в зависимости от характера выполняемой работы. 3. Корпоративная идентификация При наличии корпоративной формы одежды либо корпоративной атрибутики Сотрудники обязаны использовать ее в соответствии с внутренними требованиями Компании. 4. Личная гигиена



	Har bir xodim shaxsiy gigiyena qoidalariga rioya qilishi va o'zini tartibli tutishi shart. Mijozlar tomonidan Kompaniyaning idrok etilishiga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin bo'lgan kiyim-kechak yoki aksessuarlardan foydalanishga yo'l qo'yilmaydi. 5. Xodimlarning xulq-atvori Mijozlar bilan muloqot qilishda xodim quyidagi majburiyatlarga ega: • ishbilamonlik odobi me'yorlariga rioya qilish; • xushmuomala bo'lish; • vazminlikni saqlash; • hurmat ko'rsatish; • hissiyotlarga berilmaslik; • muloqotda ijobiy muhitni saqlab turish.	Kajdij Sotrudnik o'zian soblodat pravila lichnoj gigijeny i podderzivat akkuratnij vneshnij vid. Ne dopuskajetsja ispol'zovanie odezdy ili akсессуарov, sposobnyx negativno povliyat na vospriyatije Kompanii Klientami. 5. Povedenie Sotrudnikov Pri vzaimodejstvii s Klientami Sotrudnik o'zian: • soblodat normy delovogo etiketa; • byt' dobrozheatel'nyim; • sohranjat' spokojstvie; • proyavlyat' уважение; • izbeget' эмоционального поведения; • podderzivat' pozitivnuju atmosferu obshhenija.
11.	ISH O'RNINI TASHKIL ETISHGA QO'YILADIGAN TALABLAR 1. Xodimning ish o'rni Mijozlarga sifatli xizmat ko'rsatish imkoniyatini ta'minlashi hamda axborot xavfsizligi talablariga va Kompaniyaning ichki me'yoriy hujjatlariga mos bo'lishi shart. 2. Ish o'rni quyidagi ma'lumotlarni joylashtirishga yo'l qo'yilmaydi: • Mijozlarning shaxsiy ma'lumotlari; • Kompaniyaning maxfiy axboroti; • joriy xizmat ko'rsatish jarayoniga aloqador bo'lmagan hujjatlar. 3. Xodim ish o'rnida bo'lmagan vaqtda begona shaxslarning cheklangan doiradagi ma'lumotlardan foydalanishiga yo'l qo'yilmaydigan holat ta'minlanishi kerak. 4. Xodim quyidagi majburiyatlarga egadir: • ish o'rnidan ketayotganda kompyuterni blokirovka qilish; • axborot xavfsizligi talablariga rioya etish; • faqat korporativ dasturiy ta'minotdan foydalanish; • Kompaniya uskunalarning saqlanishini ta'minlash.	ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИИ РАБОЧЕГО МЕСТА 1. Рабочее место Сотрудника должно обеспечивать возможность качественного обслуживания Клиентов и соответствовать требованиям информационной безопасности и внутренним нормативным документам Компании. 2. На рабочем месте не допускается размещение информации, содержащей: • персональные данные Клиентов; • конфиденциальную информацию Компании; • документы, не относящиеся к текущему процессу обслуживания. 3. Во время отсутствия Сотрудника рабочее место должно быть приведено в состояние, исключающее доступ посторонних лиц к информации ограниченного доступа. 4. Сотрудник обязан: • блокировать компьютер при уходе с рабочего места; • соблюдать требования информационной безопасности; • использовать только корпоративное программное обеспечение; • обеспечивать сохранность оборудования Компании.

	5. Mijozlarning shaxsiy ma'lumotlari aks etgan hujjatlar Kompaniyaning ichki me'yoriy hujjatlariga muvofiq saqlanishi va yo'q qilinishi lozim.	5. Документы, содержащие персональные данные Клиентов, должны храниться и уничтожаться в соответствии с внутренними нормативными документами Компании.
12.	MAS'ULIYAT	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
	1. Jamiyat tegishli bo'linmalari rahbarlari ushbu Standartning bajarilishi uchun shaxsan javobgar hisoblanadi. Standart talablarining bajarilmasligi ichki mehnat tartibini buzish deb topiladi. Standart talablarini buzgan xodimga va uning bevosita rahbariga nisbatan intizomiy jazo choralari qo'llanilishi mumkin.	1. Руководители соответствующих подразделений Общества несут персональную ответственность за исполнение данного Стандарта. Не исполнение требований Стандарта считается нарушением внутренней дисциплины. К сотруднику, нарушившему требования Стандарта и к его непосредственному руководителю, могут применяться меры дисциплинарного воздействия.
13.	YAKUNIY QOIDALAR	ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ
	1. Mazkur Standart Jamiyat Bosh direktori tomonidan tasdiqlangan vaqtdan boshlab kuchga kiradi. 2. Mazkur Standartni qo'llashda yuzaga keladigan nizolar qonunchilikda hamda Jamiyatning ichki korporativ hujjatlarida belgilangan tartibda hal qilinadi.	1. Настоящий Стандарт вступает в силу с момента его утверждения Генеральным Директором Общества. 2. Споры, возникающие при применении настоящего Стандарта, разрешаются в порядке, установленном законодательством и внутренними корпоративными документами Общества.