



TBC CREDIT

КЛАСС: «ДЛЯ ВНУТРЕННЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ»

“TASDIQLANGAN”

“TBC CREDIT” MMT MCHJ
Bosh direktorining 2025-yil
12-chi dekabrda
2-sonli buyrug‘i bilan

Abibullayev B.
Direktor

“УТВЕРЖДЕНО”

Приказом Генерального Директора
ООО МФО «TBC CREDIT»
№ 2 от 12 декабря 2025



Аббасиллаев Б.
Генеральный Директор

“TBC CREDIT” MMT MCHJ MUHOJIRATLARI
KO'RIB CHIQISH STANDARTI

СТАНДАРТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
В ООО МФО “TBC CREDIT”

Тахрир	1
Редакция	
Amal qiladi	12.12.2025
Действует с	

Tashkent 2025

Tashkent 2025

1.	1. Mundarija: 1. Atamalar va tushunchalar; 2. Umumiy qoidalar; 3. Normativ havolalar; 4. Diskriminatsiyaga yo'l qo'yilmasligi; 5. Murojaatlarni qabul qilish shakli, mazmuni va tartibi; 6. Murojaatlarni ko'rib chiqish tartibi; 7. Hisobot; 8. Mas'uliyat. 9. 1-ilova	1. Содержание: 1. Термины и определения; 2. Общие положения; 3. Нормативные ссылки; 4. Недопустимость дискриминации; 5. Форма, содержание и порядок принятия обращений; 6. Порядок рассмотрение обращений; 7. Отчетность; 8. Ответственность. 9. Приложение №1
2.	Ushbu hujjatda quyidagi qisqartmalar va/yoki terminlar qo'llaniladi Jamiyat – “TBC CREDIT” MMT MCHJ. Mijoz – Jamiyat mahsulot va xizmatlarining iste'molchisi bo'lgan jismoniy shaxs. Front ofis – To'g'ridan-to'g'ri mas'uliyati mijozlarga xizmat ko'rsatishni o'z ichiga olgan Jamiyat bo'linmalari. DRI — Ijrochi, mas'uliyatli shaxs. Insident — Ilovadagi texnik xato bilan bog'liq bo'lgan so'rovlar yoki mijozlarning xizmatga nisbatan shikoyatlari. Xizmat ko'rsatish nuqtalari — POS, CAP, ЦБО. Keys — Mijozning so'roviga ko'ra tuzilgan vazifa mavjudligini ko'rsatish uchun CRM-da ish yaratiladi. Case Reason (SubCase Reason) — (so'rovlar sabablari ro'yxati) CRM-da mijozning profilida ishini ro'yxatdan o'tkazishda ochiladigan maydon. Mijoz/foydalanuvchi qaysi muammo haqida qo'ng'iroq qilganini aniq ko'rsatib beradi. Murojaatlar turlari — mijoz murojaatining mohiyatini belgilovchi murojaatning predmeti. Mijoz mijozlar baxti markazi bo'limiga murojaat qilganda, ushbu mijozga xizmat ko'rsatuvchi operator so'rov sababini	В данном документе используются следующие сокращения и/или термины. Общество – ООО МФО “TBC CREDIT”. Клиент – Физическое лицо, являющееся потребителем продуктов и услуг Общества. Фронт офис – Подразделения Общества, в чьи непосредственные обязанности входит обслуживание Клиентов. DRI — Исполнитель, ответственное лицо. Инцидент — Обращения, которые связаны с технической ошибкой приложения или жалобами клиентов на обслуживание. Точки обслуживания — POS, CAP, ЦБО. Кейс — Кейс создаваемый в CRM для обозначения наличия задачи, сформированной согласно обращению клиента. Case Reason (SubCase Reason) — (список причин обращений) выпадающее поле, при регистрации кейса в профиле клиента в CRM, дающее понятие по какому конкретно вопросу звонил клиент/пользователь. Категория обращения — тематика обращения, определяющее суть обращения клиента. При обращении клиента в департамент центра счастья клиентов, оператор, обслуживающий данного клиента, определяет причину

	aniqlaydi va uni DRI varag'i bo'yicha toifalarga ajratadi va ishini CRMda, murojaat qilgan mijozning profilida/kartasida qayd etadi. Genesys — platforma, operator ish oynasi.	обращения и категоризирует согласно DRI листу и регистрирует кейс в CRM, в профиле/карте обратившегося клиента. Genesys — платформа, рабочее окно оператора.
3.	UMUMIY QOIDALAR 1. “TBC CREDIT” MMT MChJda murojaatlarni ko'rib chiqish standarti (keyingi o'rnlarda “Standart” deb yuritiladi) “TBC CREDIT” MMT MChJga (keyingi o'rnlarda “Kompaniya” deb yuritiladi) kelib tushgan murojaatlarga o'z vaqtida va sifatli javob berishni ta'minlash maqsadida ishlab chiqilgan. Standart yuqori sifatli xizmatni ta'minlash va mijozlar ehtiyojlarini samarali qondirish va Kompaniyaga sodiqlikni shakllantirish uchun sifat tizimining ajralmas qismidir. 2. So'rovlarni ko'rib chiqish bo'yicha belgilangan talablar, xususan, tegishli Jamiyat xodimlarining KPI parametrlarida foydalanish uchun har kuni doimiy ravishda nazorat qilinadi va tahlil qilinadi. 3. Ushbu standart Jamiyatning barcha bo'limlariga, shu jumladan, Jamiyatning quyidagi bo'limlarining kiruvchi so'rovlarni ko'rib chiqish bo'yicha harakatlarini bevosita tartibga solishga nisbatan qo'llaniladi: – Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limi; – Undirish bo'limi 4. Murojaatlar bilan ishlashda mijozlarga e'tiborli bo'lish tamoyillarini amalga oshirish maqsadida Jamiyat mijozlarga xizmat ko'rsatishning yangi, tamoman yuqori standartlarini yaratishni maqsad qilgan.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ 1. Стандарт рассмотрения обращений в ООО МФО “TBC CREDIT” (далее по тексту – «Стандарт») разработан для обеспечения своевременного и качественного реагирования на обращения, поступающие в ООО МФО “TBC CREDIT” (далее по тексту – “Общество”). Стандарт является неотъемлемой частью системы качества в обеспечении высокого качества обслуживания и эффективного удовлетворения потребностей клиентов и формирования лояльности к Обществу. 2. Установленные требования для обработки обращений постоянно отслеживаются, анализируются на ежедневной основе, в частности для использования в параметрах KPI соответствующих сотрудников Общества. 3. Данный Стандарт распространяется на все подразделения Общества, в том числе непосредственно регулирует действия следующих подразделений Общества по вопросам обработки поступающих обращений: – Отдел клиентского опыта и дистанционного обслуживания клиентов; – Отдел взыскания; 4. Общество в целях реализации принципов клиентоориентированности в работе с обращениями нацелено на формирование новых, принципиально высоких стандартов обслуживания клиентов.

	ME'YORIY HAVOLALAR	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ
4.	1. Mazkur Standart quyidagi me'yoriy -huquqiy hujjatlar asosida ishlab chiqilgan: - "Nobank kredit tashkilotlari va mikromoliyalashtirish faoliyati to'g'risida"gi Qonun (20.04.2022-yildagi O'RQ-765-son); - "Jismoniy va yuridik shaxslarning murojaatlari to'g'risida"gi Qonun (2017-yil 11-noyabrda O'ZRQ 445-son).	1. Настоящий Стандарт разработан на основании следующих нормативно-правовых документов: - Закон «О небанковских кредитных организациях и микрофинансовой деятельности» (№ ЗРУ-765 от 20.04.2022 г.); - Закон «Об обращениях физических и юридических лиц» № ЗРУ-445 от 11.09.2017 г.
5.	1. Jismoniy shaxsning jinsi, irqiy kelib chiqishi, millati, tili, dini, ijtimoiy kelib chiqishi, e'tiqodi, shaxsiy va jamoat mavqeyi, shuningdek, mulk shakli, manzili (pochta manzili), tashkiliy-huquqiy shakllari va boshqa shaxsiy holatlariga qarab murojaat qilish huquqidan foydalanishda diskriminatsiya qilinishi taqiqlanadi.	НЕДОПУСТИМОСТЬ ДИСКРИМИНАЦИИ 1. Дискриминация, при использовании права на обращения в зависимости от пола, расы, национальности, языка, религии, социального происхождения, убеждений, личного и общественного положения физического лица, а также форм собственности, местонахождения (почтового адреса), организационно-правовых форм и других обстоятельств физических лиц, не допускается.
6.	SHAKLI, MAZMUNI VA MUROJAATLARNI QABUL QILISH TARTIBI 1. Murojaat shakli 1.1. Murojaatlar ariza, taklif, shikoyat va boshqalar shakllarda qabul qilinadi: - og'zaki; - yozma ravishda;	ФОРМА, СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЙ 1. Форма обращения 1.1. Обращения принимаются в форме заявления, предложения, жалобы и т.д. в следующих видах: - в устной; - в письменной;



TBC CREDIT

	– elektron shaklda. Murojaatlar, ularning shakli va turidan qat'i nazar, bir xil kuchga ega.	– в электронной форме. Обращения независимо от их формы и вида имеют равное значение.
2. Murojaat mazmuni	– Jismoniy shaxsning murojaatida jismoniy shaxsning familiyasi, ismi (otasining ismi), aloqa telefon raqamlari (agar Jamiyat mijosi bo'lsa, TBC CREDITda ro'yxatdan o'tishda foydalanilgan telefon raqami) ko'rsatilishi kerak;	2. Содержание обращения – В обращении физического лица должны быть указаны фамилия, имя (отчество) физического лица, номер контактных телефонов (если клиент Общества, номер телефона, который использован при регистрации в TBC CREDIT);
3. Murojaat tili	– murojaatlar davlat va boshqa tillarda berilishi mumkin.	3. Язык обращения – обращения могут подаваться на государственном и других языках.
4. Yozma murojaat mazmuniga qo'yiladigan talablar	– Yozma murojaat ariza beruvchi jismoniy shaxsning yoki murojaat etayotgan yuridik shaxsning vakolatli shaxsining imzosi bilan tasdiqlanishi kerak. Jismoniy shaxsning yozma arizasini ariza beruvchining imzosi bilan ta'minlashning iloji bo'lmasa, ariza muallifining imzosi, qo'shimcha ravishda uning familiyasi (ismi, otasining ismi) qo'yilgan holda tasdiqlanishi kerak. – Ariza beruvchilarning vakillari orqali berilgan arizalarga ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar ilova qilinadi.	4. Требования к содержанию письменного обращения – Письменное обращение должно быть закреплено подписью обращающегося физического лица или подписью уполномоченного лица обращающегося юридического лица. В случае невозможности закрепления письменного обращения физического лица подписью обращающегося, оно должно быть закреплено подписью составителя с представлением дополнительно и его фамилии (имени, отчества). – К обращениям, поданным через представителей обращающихся, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.
5. Og'zaki so'rovlar qabul qilinadi		5. Обращения в устной форме принимаются – Отделом обслуживания клиентов по номеру телефона +99878-777-



- Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limi +99878-777-12-12 telefon raqami orqali;	12-12;
6. Yozma (qog'oz) arizalar qabul qilinadi: - Jamiyatning Bosh ofisi O'zbekiston Respublikasi, Toshkent shahri, Fidokor ko'chasi, 10B-uy manzilida joylashgan. - Xizmat ko'rsatish shoxobchalariga kelib tushgan yozma murojaatlar mas'ul DRI tomonidan ro'yxatdan o'tkazish va ijro etish uchun qabul qilinadi.	6. Обращения в письменной (бумажной) форме принимаются: - В Головном офисе Общества по адресу Республика Узбекистан, г. Ташкент, ул. Фидокор, д. 10Б. - Письменные обращения поступившие в точки обслуживания, принимаются для регистрации и исполнения ответственным DRI.
7. Elektron shaklda arizalar qabul qilinadi: - Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limi Jamiyatning ichki ilovalari platformasi orqali chat ko'rinishida (shu jumladan messengerlar orqali) xizmatlar ko'rsatadi; - Elektron pochta orqali kelgan mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limi contact@tbccredit.uz, shuningdek korporativ veb-sayt orqali kompaniya bosh direktorining virtual qabulxonasiga kelib tushgan murojaatlar https://tbccredit.uz, korporativ pochtaga yo'naltirilgan contact@tbccredit.uz. - Jamiyatning mas'ul bo'linmasi tomonidan "Lotus" elektron pochta kanali, "Hukumat portali" (O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi, O'zbekiston Respublikasi Bosh prokuraturasi).	7. Обращения в электронной форме принимаются: - Отделом обслуживания клиентов через внутреннюю платформу приложения Общества в виде чата (в том числе посредством мессенджеров); - Отделом обслуживания клиентов, поступившие по электронной почте contact@tbccredit.uz, а также обращения поступившие в виртуальную приёмную Генерального директора Общества через корпоративный веб-сайт https://tbccredit.uz, перенаправляемые на корпоративную почту contact@tbccredit.uz. - Ответственным подразделением Общества, поступающие посредством канала электронной почты «Lotus», «Правительственного портала» (Администрация президента Республики Узбекистан, Генеральная прокуратура Республики Узбекистан).
8. Jamiyatida murojaatlarni qabul qilish va qayta ishlash tizimi - Yozma shakldagi murojaatlar, shu jumladan elektron aloqa kanallari orqali Jamiyatga kelib tushgan murojaatlar	8. Система приема и обработки обращений в Обществе - Обращения в письменной форме, в том числе поступившие через электронные каналы связи в Общество принимаются и

	Jamiyatning tegishli korporativ hujjatiga muvofiq qabul qilinadi va ro'yxatga olinadi. - Og'zaki so'rovlar, shuningdek, aloqa kanallari orqali olingan elektron so'rovlar CRM dasturida ro'yxatga olinadi. - Elektron pochta, "Hukumat portali", "Lotus" orqali kelib tushgan murojaatlar Jamiyatning ichki korporativ hujjatiga muvofiq Jamiyat Devonxona bo'limi tomonidan ro'yxatga olinadi.	regистрируются согласно соответствующему корпоративному документу Общества. - Обращения в устной форме, а также электронные поступившие через каналы связи регистрируются в программном обеспечении CRM. - Обращения, поступившие посредством электронной почты, «Правительственный портал», «Lotus» регистрируются Обществом согласно соответствующему внутреннему корпоративному документу Общества.
7.	MUROJAATLARNI KO'RIB CHIQISH TARTIBI	ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
	1. Telefon qo'ng'iroqlari orqali yoki chatlarda yuborilgan elektron murojaatlar qabul qilinganda, Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limi operatorlari mijozga yordam ko'rsatishlari kerak, imkon qadar ularning masalasini hal etishga urinib, hatto ushbu masala Jamiyatning bevosita funksiyalariga kirmasa ham. (Masalan: restoranlar, kafe va 0% komissiya bilan ishlayotgan bankomatlar joylashuvini ko'rsatib berish va hokazo). Shu bilan birga, boshqa Jamiyatlar yoki o'xshash faoliyat yurituvchi moliyaviy tashkilotlarning mobil ilovalaridan foydalanishni tavsiya qilish, maslahat berish, yoki ular orqali ko'proq foydali operatsiyalarni (foizsiz o'tkazmalar, to'lovlar va hokazo) amalga oshirishni tavsiya etish qat'iyan taqiqlanadi. 2. Mijoz bilan telefon yoki chat (vizual identifikatsiyasiz) muloqot qilishda do'stona, xushmuomala bo'lish va Bank mijozni va/yoki qo'ng'iroq qiluvchining muammolarini hal qilishga yordam berishga qaratilgan bo'lish muhimdir.	1. При принятии обращений посредством телефонных звонков, электронных сообщений посредством чатов операторы Отдела обслуживания клиентов должны оказать помощь клиенту, по мере возможности решая их вопрос даже если данный вопрос не относится напрямую к функциям Общества (Например: подсказать локацию ресторанов, кафе, точки размещения банкоматов с 0% комиссией и т.д.). При этом запрещается рекомендовать, советовать, пользоваться мобильными приложениями других Обществ, финансовых организаций со схожей деятельностью, для осуществления более выгодной операции (беспроцентные переводы, оплаты и т. д.). 2. Важно при общении с клиентом посредством телефонии или чата (без визуальной идентификации) быть доброжелательным, любезным и нацеленным на помощь в решении вопросов клиента Общества и/или любого звонящего лица.

	3. Murojaatlarni qabul qilish, taqsimlash va DRIga ijro etish uchun yo'natirishni amalga oshiruvchi asosiy bo'lim quyidagidan iborat: — Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limi. 3.1. Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limi og'zaki so'rovlarni qabul qiladi. Barcha holatlarda ko'rib chiqish va bajarish uchun mas'ul DRIga yuboriladigan "keys" shakillantiradi. Xususan, murojaatlarni/qo'ng'iroqlarni qabul qilishda Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limi xodimi quyidagilarga majburdir: – Shaxsiy login va parol bo'yicha WDE (Genesys) dasturiga kirish va WDE (Genesys) ichida biriktirilgan CRM yorlig'ini ochish. – Ishga tayyor bo'lgandan so'ng, xodim WDE (Genesys) tizimida statusini "Available"ga qo'yishi kerak va navbatda qo'ng'iroqlar bo'lsa, ularni qabul qilishni boshlaydi. – Qo'ng'iroq kelib tushganda, qo'ng'iroq qiluvchining ma'lumotlari WDE (Genesys) ish oynasida aks etadi, xodim esa "javob berish" tugmasini bosishi kerak. Shundan so'ng, WDE (Genesys) qo'ng'iroq qilayotgan mijozning kartasini (profilini) CRM tizimidagi allaqachon ochiq bo'lgan yorliqda avtomatik ravishda ochadi, bu esa qo'ng'iroq qiluvchining ma'lumotlarini to'liq tahlil qilish imkonini beradi. – Qo'ng'iroq qiluvchining so'rovi turidan qat'i nazar (Maslahat, harakat, shikoyat va h.k.), zarur ma'lumotlarni taqdim etgandan so'ng, xodim "yangi so'rov" tugmasini
3. Osnovnoe podrazdeleniye, osushchestvlyayushcheye priyem i raspredeleniye, perenapravleniye obrashcheniy k DRI dlya ispolneniya yavlyetsya: – Otdel obsluzhivaniya klientsov; 3.1. Otdel obsluzhivaniya klientsov priyimaet ustnyye obrashcheniya. Vo vseh sluchayax sozdaetsya «Key», kotoryy napravlyetsya otvetstvennyim DRI dlya rassmotreniya i ispolneniya. V chastnosti Sotrudniku Otdela obsluzhivaniya klientsov pri priyeme obrashcheniy/zvonkov trebuetsya: – voyti soglasno lichnomu loginu i parolyu v svoyu uchetyuyu zapis' ispolnyaya desktopnoye prilozheniye WDE (Genesys) i otkryty v WDE (Genesys) zakreplennuyu vkladku CRM; – posle gotovnosti k rabote, sotrudniku neobkhodimo vystavit status v WDE (Genesys) na "Available" i v sluchae zvonkov v ocheredi nachinaet priyem zvonka; – pri postuplenii zvonka dannyye zvonyashchego otkrabyayutsya v rabochem okne WDE (Genesys), gde sotrudniku neobkhodimo nazyat' na knopku "otvetit'". Posle chego WDE (Genesys) avtomaticheski otkryvaet kartu (profil') zvonyashchego klientsa v uze otkrytoy vkladke v CRM, dlya polnochnennogo analiza dannyyh zvonyashchego. – vne zavisimosti ot tipa obrashcheniya zvonyashchego (konsulyatsiya, deystviye, pretenziya i t. p.) Sotrudnik posle predostavleniya neobkhodimoy informatsii dolzhen zafiksirovat' predmet obrashcheniya Klientsa v vide keysa vnutyri karty klientsa, nazyimaya na knopku "novoye obrashcheniye". – v sluchayax, kogda zapros klientsa vykhodit za ramki kompetentsiy Sotrudnika i/ili predpolagaet eskalatsiyu, Sotrudnik	

boshib orqali mijozning so'rovi mavzusini mijozning kartasi ichidagi ish ko'rinishida yozib qo'yishi kerak. - Agar mijozning murojaati xodimning vakolatlari doirasidan tashqariga chiqsa yoki eskalatsiyani talab qilsa, xodim birinchi liniya darajasida maslahatni yakunlaydi va murojaat mazmuniga qarab uni "Harakat" yoki "Shikoyat" toifasida rasmiylashtiradi. Xodim ikkala toifa bo'yicha murojaatlarni ro'yxatdan o'tkazishi mumkin, biroq ayrim amallarni bajarish uning vakolat darajasida mavjud bo'lmagligi mumkin. Masalan, raqamni o'zgartirish amaliyoti uning uchun yopiq bo'lishi mumkin. - Murojaatni ro'yxatdan o'tkazishda Mijozning Bank arizasida ro'yxatdan o'tmaganligi va CRMda mijozning ma'lumotlari topilmaganligi aniqlanadi. Xodim so'rovni CRMda "Standart foydalanuvchi" kartasiga yozib qo'yishi kerak. - Murojaatni ro'yxatdan o'tkazishda Mijozning Bank arizasida ro'yxatdan o'tganligi va CRMda mijozning ma'lumotlari topilmaganligi aniqlangan, Xodim mijozni PINFL yoki ID karta/pasport ma'lumotlari bo'yicha qidiradi. Identifikatsiya ma'lumotlaridan foydalangan holda topilgan mijozning kartasida CRM so'rovini tuzatadi.	3.2. Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limi bankning bosh ofisiga bevosita murojaat qilgan shaxslardan xatolar va/yoki axborot va maslahat masalalari bilan bog'liq bo'lmagan boshqa so'rovlar bo'yicha so'rovlarni qabul qiladi. 3.3. Qabul qilingan murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha mas'ul bo'linmani aniqlashda (DRI) ushbu murojaatda ko'tarilgan
– При регистрации обращения, установлено, что Клиент не зарегистрирован в приложении Общества и данные Клиента не найдены в CRM, Сотруднику осуществляет поиск клиента по ПИНФЛ или по данным ID карты/паспорта. Фиксирует обращение в CRM в карте найденного клиента по идентификационным данным. – При регистрации обращения, установлено, что Клиент зарегистрирован в приложении Общества и данные Клиента не найдены в CRM, Сотруднику осуществляет поиск клиента по ПИНФЛ или по данным ID карты/паспорта. Фиксирует обращение в CRM в карте найденного клиента по идентификационным данным.	3.2. Отдел обслуживания клиентов принимает запросы относительно ошибок и/или другие запросы, не связанные с вопросами информации и консультаций. 3.3. При определении (DRI) ответственного подразделения для рассмотрения поступившего обращения требуется руководствоваться функциональными обязанностями и возможностями решить поставленный вопрос в данном обращении. 3.4. Обращения, рассмотрение которых не входит в полномочия Общества или решение, по которым не представляется возможным, подлежат возврату заявителю с мотивированным разъяснением в срок не позднее пятнадцати дней со дня их поступления. При этом требуется приложить максимальные усилия к решению

	masalani hal etish bo'yicha funksional majburiyat va imkoniyatlardan kelib chiqish zarur. 3.4. Ko'rib chiqish Jamiyat vakolatiga kirmaydigan yoki qaror qabul qilishning iloji bo'lmagan murojaatlar kelib tushgan kundan boshlab o'n besh kundan kechiktirmay asoslantirilgan tushuntirish bilan ariza beruvchiga qaytarilishi kerak. Bunday holda, Bank mijozi tomonidan qo'yilgan muammolarni hal qilish uchun barcha sa'y-harakatlarni amalga oshirish talab etiladi. 3.5. Murojaatlarni ko'rib chiqishda mas'ul bo'linma (DRI) kelib tushgan murojaatni to'liq va o'z vaqtida ko'rib chiqish uchun yordam ko'rsatish uchun boshqa vakolatli bo'linmalar bilan bog'lanishi mumkin. O'z vaqtida ko'rib chiqishni ta'minlash uchun DRI boshqa vakolatli organlar tomonidan aniq yordam ko'rsatish uchun ob'ektiv muddatlarni belgilashi mumkin. 3.6. Murojaatlar vakolatli mansabdor shaxs Bosh Direktor tomonidan (buning uchun vakolatli mansabdor shaxs) ko'rsatmalari asosida ko'rib chiqiladi. 3.7. Agar so'rovlar e'tibordan chetda qolsa, tegishli xulosa tuziladi, u Bosh Direktor yoki vakolatli mansabdor shaxs tomonidan tasdiqlanadi. Ariza beruvchiga jismoniy yoki yuridik shaxs vakilining vakolatini tasdiqlovchi hujjatlar yo'qligi sababli ariza rad etilganligi to'g'risida xabardor qilinishi lozim.	поставленных Клиентом вопросов Общества. 3.5. Ответственное подразделение (DRI) при рассмотрении обращений могут обращаться для предоставления помощи другим уполномоченным подразделениям для полноценного и своевременного рассмотрения поступившего обращения. Для обеспечения своевременного рассмотрения DRI может устанавливать объективные сроки для предоставления той и/или иной помощи другими уполномоченным подразделениям. 3.6. Апелляции рассматриваются уполномоченным должностным лицом на основании поручений Генерального Директора (должностного лица, уполномоченного на это). 3.7. При игнорировании обращений составляется соответствующее заключение, которое утверждается Генеральным Директором или уполномоченным должностным лицом. Заявителю следует сообщить, что заявка отклонена в связи с отсутствием документов, подтверждающих полномочия представителя физического и юридического лица.
4. Murojaatni ko'rib chiqish natijalari yozma, elektron yoki og'zaki shaklda murojaat beruvchiga ushbu Standartda belgilangan muddatlarda va tartibda etkaziladi. Bank tomonidan qabul qilingan	4. Результаты рассмотрения обращения в письменной, электронной либо устной форме сообщаются обратившемуся в сроки и порядке установленным данным Стандартом. Электронные и устные ответы на обращения, поступившие в Общество, фиксируются в П/О CRM.	

	murojaatlarga elektron va og'zaki javoblar CRM dasturida qayd etiladi.	5. Jamiyat murojaatlarni qog'oz versiyasida qabul qiladi va ro'yxatdan o'tkazadi.	5. Obshchestvo priminaet i registruet obrasheniya v bumazhnoy versii.
	6. O'z navbatida, Jamiyat ushbu standartga muvofiq qabul qilingan va ro'yxatdan o'tkazilgan murojaatlarning ko'rib chiqish muddatlarini nazorat qiladi.	6. O'z navbatida, Jamiyat ushbu standartga muvofiq qabul qilingan va ro'yxatdan o'tkazilgan murojaatlarning ko'rib chiqish muddatlarini nazorat qiladi.	6. В свою очередь Общество контролирует сроки рассмотрения обращений принятых и зарегистрированных согласно настоящему стандарту.
	7. Jamiyatda jismoniy shaxslarning vakillarini qabul qilish Jamiyatning mas'ul rahbarlari tomonidan Jamiyatning ish kunlarida amalga oshiriladi. 7.1. Jamiyat shaxsiy qabul qilish to'g'risidagi so'rovni o'z ichiga olgan arizalar kelib tushgan kundan e'tiboran yetti kundan kechiktirmay murojaat etuvchilarni uchrashuv sanasi va vaqti to'g'risida xabardor qilishi shart. Bundan tashqari, bildirishnomada aloqa telefon raqamlari bo'lishi kerak. 7.2. Jamiyat rahbariyatining shaxsiy qabulida maxsus texnik vositalardan (audio va videoyozuv, shuningdek, suratga olish) foydalanish mumkin. 7.3. Shaxsiy uchrashuvlar masofadan turib ham amalga oshirilishi mumkin (videokonferensaloqa vositasi orqali).	7. В Обществе прием физических лиц осуществляется ответственными руководителями Общества в рабочие дни. 7.1. Общество обязано не позднее семи дней с момента получения заявлений, содержащих просьбу о личном приеме, уведомить заявителей о дате и времени проведения приема. Также, в уведомлении необходимо указать контактные данные для связи. 7.3. В ходе личного приема руководством Общества, могут быть использованы специальные технические средства (аудио- и видеозапись, а также фотосъемка). 7.4. Личный прием также может осуществляться удаленно (через инструмент видеоконференции).	7. В Обществе прием физических лиц осуществляется ответственными руководителями Общества в рабочие дни. 7.1. Общество обязано не позднее семи дней с момента получения заявлений, содержащих просьбу о личном приеме, уведомить заявителей о дате и времени проведения приема. Также, в уведомлении необходимо указать контактные данные для связи. 7.3. В ходе личного приема руководством Общества, могут быть использованы специальные технические средства (аудио- и видеозапись, а также фотосъемка). 7.4. Личный прием также может осуществляться удаленно (через инструмент видеоконференции).
	8. Murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari 8.1. Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limiga kelib tushgan murojaatlar 5 daqiqa ichida ko'rib chiqilishi lozim, masalani yechish vakolat darajasi etmagan Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limi xodimi CRM tizimida hal qila olmaydigan masalalar bo'yicha "Shikoyatlarni" qayd etish hollari bundan	8. Murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlari 8.1. Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limiga kelib tushgan murojaatlar 5 daqiqa ichida ko'rib chiqilishi lozim, masalani yechish vakolat darajasi etmagan Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limi xodimi CRM tizimida hal qila olmaydigan masalalar bo'yicha "Shikoyatlarni" qayd etish hollari bundan	8. Сроки рассмотрения обращений 8.1. Обращения, поступившие в Отдел обслуживания клиентов, должны обрабатываться в течение 5 минут, за исключением случаев регистрации «Претензий» по вопросам, которые Отдел обслуживания клиентов не имеет возможности решить, в системе

mustasno Jamiyat xodimlari; 8.2. "Shikoyatlar" mavzusida ro'yxatga olingan murojaatlar mas'ul xodimlar tomonidan ro'yxatga olingan kundan boshlab 24 soat ichida ko'rib chiqilishi va hal qilinishi kerak; 8.3. "Shikoyat" predmeti bo'yicha ro'yxatga olingan murojaatlar kelib tushgan kundan boshlab 15 kun ichida ko'rib chiqilishi va hal qilinishi kerak; 8.4. "Murojaat" predmeti bo'yicha ro'yxatga olingan murojaatlar kelib tushgan kundan boshlab 3 ish kuni ichida ko'rib chiqilishi va hal qilinishi kerak. 8.5. Barcha murojaatlar kelib tushgan kundan boshlab 15 kun ichida ko'rib chiqilishi va hal qilinishi kerak. 8.6. Qo'shimcha o'rganish talab qilinadigan hollarda, qo'shimcha hujjatlarni so'rash, ko'rib chiqish muddati bir oygacha yetishi mumkin. 8.7. Murojaatni ko'rib chiqish uchun tekshirish, qo'shimcha materiallar so'rash yoki boshqa chora-tadbirlar ko'rish zarur bo'lgan hollarda, ularni ko'rib chiqish muddatlari, istisno tariqasida, Bosh Direktor tomonidan ko'pi bilan bir oy muddatga uzaytirilishi mumkin, va ushbu holat haqida murojaatchiga ma'lum qilinishi lozim. Murojaatni ko'rib chiqish muddatini uzaytirish ob'ektiv sabablarga ko'ra zarurat tug'ilganda DRI tomonidan amalga oshirilishi mumkin. 8.8. Ushbu murojaatni ko'rib chiqayotgan bo'linma boshlig'i (departament darajasida) ushbu Standartning talablariga rioya qilish uchun javobgardir. 8.9. Murojaatni qaytarib olish to'g'risidagi arizani ko'rib chiqish	CRM в целях эскалирования вопроса компетентным сотрудникам Общества; 8.2. Обращения зарегистрированные с предметом «Претензии» должны быть рассмотрены и решены Ответственными сотрудниками в течение 24 часов с момента регистрации; 8.3. Обращения, зарегистрированные с предметом «Жалоба» должны быть рассмотрены и решены Ответственными сотрудниками в течение 15 дней со дня поступления; 8.4. Обращения, зарегистрированные с предметом «Действие» должны быть рассмотрены и решены сотрудниками в течение 3 рабочих дней со дня поступления. 8.5. Все иные обращения должны быть рассмотрены и решены в течение 15 дней со дня поступления. 8.6. В случае, когда требуется дополнительное изучение, запрос дополнительных документов, срок рассмотрения может доходить до одного месяца. 8.7. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение проверки, запрос дополнительных материалов либо принятия других мер, сроки их рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены Генеральным Директором, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом обращающемуся. Продление сроков рассмотрения обращения инициирует DRI по мере необходимости согласно объективным причинам. 8.8. Руководитель подразделения (на уровне Департамента), которым рассматривается, данное обращение является ответственным по вопросам соблюдения требования настоящего Стандарта.
---	--



	tugallangandan so'ng, ariza yoki Jamiyat mansabdor shaxsining xati bilan birga uch kun ichida ariza beruvchiga qaytariladi. Murojaatni chaqirib olish qonun buzilishi holatlarini aniqlash va bartaraf etish, shuningdek, iste'molchilarning huquqlari va qonuniy manfaatlarini himoya qilish choralarini ko'rishdan ozod etmaydi.	8.9. По завершении рассмотрения заявления о его отзыве, заявление возвращается заявителю в течение трех дней вместе с письмом Общества или должностного лица Общества. Отзыв заявления не освобождает от принятия мер по выявлению и устранению нарушений законодательства, а также по защите прав и законных интересов потребителей.
	9. Ko'rib chiqilmaydi: – asossiz anonim murojaatlar; – jismoniy shaxslarning vakillari orqali ularning vakolatlarini tasdiqlovchi hujjatlar mavjud bo'lmaganda berilgan murojaatlar.	9. Рассмотрению не подлежат: – не обоснованные анонимные обращения; – обращения, поданные через представителей физических лиц при отсутствии документов, подтверждающих их полномочия.
8.	HISOBOT	ОТЧЕТНОСТЬ
	1. Tizimdagi xatolarga yo'l qo'ymaslik va ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini oshirishni ta'minlash maqsadida Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limi tomonidan doimiy ravishda kelib tushayotgan murojaatlar va ular qay darajada hal etilayotganligi tahlil qiladi. Xususan, har chorakda murojaatlarni chuqur tahlil natijalari (hududlar bo'yicha, mavzular bo'yicha, tipologiyasi bo'yicha va boshqalar) Mijozlarga xizmat servisi Departamenti tomonidan xisobot shaklida shakllantiriladi.	1. В целях недопущения системных ошибок, обеспечения улучшения качества оказываемых услуг Отдел обслуживания клиентов на постоянной основе осуществляет анализ поступающих и зарегистрированных обращений в CRM и степень их решения. В частности, итоги глубокого анализа обращений (по территории, по предмету, по типологии и тд) формируются в виде ежеквартального отчета.
9.	JAVOBGARLIK	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
	1. Jamiyatning tegishli bo'linmalari rahbarlari ushbu Standartning amalga oshirilishi uchun shaxsan javobgardirlar. Standart talablariga rioya qilmaslik ichki intizomini buzish hisoblanadi.	1. Руководители соответствующих подразделений Общества несут персональную ответственность за исполнение данного Стандарта. Не исполнение требований Стандарта считается нарушением внутренней



	Standart talablarini buzgan xodimga va uning bevosita rahbariga nisbatan intizomiy jazo choralari qo'llanilishi mumkin.	дисциплины. К сотруднику, нарушившему требования Стандарта и к его непосредственному руководителю, могут применяться меры дисциплинарного воздействия.
2.	Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limiga jismoniy shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqish va ular bilan ishlashda qonun hujjatlarida va Jamiyatning ushbu Standartida belgilangan talablarni buzgan xodimlarni aniqlash bo'yicha majburiyatlar yuklatilgan. Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limiga o'rganish yakunlari bo'yicha mas'ul xodimlarga intizomiy jazo qo'llash to'g'risida tegishli bildirishnoma kiritish huquqiga ega.	2. На Отдел обслуживания клиентов возложены обязанности по выявлению сотрудников, нарушивших установленные законодательством и настоящим Стандартом требования при рассмотрении и работе с обращениями физических лиц. Отдел обслуживания клиентов по итогам изучения в праве ходатайствовать о наложении на ответственных сотрудников дисциплинарных взысканий.
3.	Murojaatlarning ko'rib chiqilishi ustidan ichki nazoratni amalga oshiruvchi ichki audit xizmati: – Jamiyatdagi iste'molchilarning shikoyatlarini ko'rib chiqish va hal etish bo'yicha huquqiy baza va tashkiliy jarayonlarning yetarililigin baholash; – iste'molchilarning shikoyatlarini keltirib chiqaradigan tizimli kamchiliklarni aniqlash jarayonlarini va ularni bartaraf etish bo'yicha ko'rilayotgan chora-tadbirlarni tahlil qilish va baholash; – jamiyatning iste'molchilar huquqlarini himoya qilish siyosati samaradorligini baholash maqsadida jamiyat xizmatlari va mahsulotlarining riskga yo'naltirilgan auditini o'tkazish.	3. Служба внутреннего аудита, осуществляющая внутренний контроль рассмотрения заявок, осуществляет: – оценку адекватности правовых основ и организационных процессов рассмотрения и разрешения жалоб потребителей в Обществе; – анализ и оценку процессов выявления системных дефектов, вызывающих жалобы потребителей и мер, принимаемых по их устранению; – проведение риск-ориентированных аудитов услуг и продуктов с целью оценки эффективности политики Общества по защите прав потребителей.
4.	Quyidagi keltirilgan holatlar Jamiyatda jismoniy shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqishda va ular bilan ishlashda qonunchilik va Jamiyatning ichki hujjatlarida belgilangan talablarni buzgan deb hisoblanadi :	4. Нарушениями требований, установленных законодательством и внутренними документами Общества при рассмотрении обращений физических лиц в Обществе и работе с ними, признаются следующие случаи :



	a) murojaatni ro'yxatga olmaslik; b) murojaatni qabul qilishni rad etish; c) murojaatni qonunchilik va Jamiyatning ichki hujjatlariga xilof ko'rib chiqish; d) murojaatlarni ko'rib chiqish muddatlarini uzurli sabablarsiz buzish; e) murojaatlarga yozma yoxud electron shaklda javob yubormaslik; f) murojaatlarga berilgan javoblarda murojaatda ko'rsatilgan har bir masala bo'yicha vajlarni inkor etuvchi yoki tasdiqlovchi aniq asoslarni (zaruratga qarab qonunchilik normalariga havolalar qilingan holda) ko'rsatilmaganligi; g) murojaatni ko'rib chiqish asossiz tugatilganligi; h) murojaatni ko'rib chiqish tugatilganligi bo'yicha murojaatchini xabardor qilmaslik; i) murojaatni ro'yxatga olishda uning shakli va turi bo'yicha to'g'ri aks ettirilmasligi; j) murojaatni to'g'ri tasniflanmasligi (birinchi marta, takroriy va dublikat); k) qarorlarni yoki harakatlarni (harakatsizliklarni) ustidan qilingan shikoyatlarni ko'rib chiqish uchun tarkibiy bo'linmalarining (xodimlarning yo'ki filiallarining) o'ziga yuborish; l) murojaatning paydo bolishiga sabab bo'lgan asosiy vaj va talablarni o'z vaqtida o'rnatilgan tartibda hal qilmaslik;	a) отсутствие регистрации обращения; b) отказ в принятии обращения; c) рассмотрение обращений с нарушением норм законодательства и данного Стандарта; d) нарушение сроков рассмотрения обращения без уважительных причин; e) не отвечать на обращения в письменной или электронной форме; f) в ответах на обращения не указываются конкретные причины (со ссылками на правовые нормы при необходимости), отрицательные или подтверждающие причины каждого вопроса, указанного в обращении; g) прекращение рассмотрения обращения без объяснения причин; h) неведение заявителя о завершении рассмотрения обращения; i) некорректное отражение формы и типа обращения при регистрации; j) неверная классификация обращения (первая, повторная и дублирующая); k) направление обращений на решения или действия (бездействие) самих структурных подразделений для рассмотрения; l) нерешение в установленные сроки основных причин и требований, которые явились причиной появления обращения; m) не обеспечение, восстановление нарушенных прав физических лиц, урегулирование обеснованных требований, изложенных в обращении, исполнение решения принятого по вопросу обращения;
--	--	--

	m) jismoniy shaxslarning buzilgan huquqlari tiklanishini, murojaatda qayd etilgan asosli talablarning hal etilishini, murojaat munosabati bilan qabul qilingan qarorning bajarilishini ta'minlamalik; n) jamiyat xodimlarining murojaat qiluvchilar bilan xushmuomalali, vazmin va e'tiborli bo'lmisligi, murojaat qiluvchilarning sh'ani kamsitilishi; o) jismoniy shaxslarni vakillarini qabul qilishni tashkil etilmaganligi, ularni qabul qilishni asossiz rad etish; p) qonunga xilof harakatlarni (harakatsizlikni) bartaraf etish, jismoniy shaxslarning huquqlari, erkinliklari va qonuniy manfaatlari buzilishini keltirib chiqaruvchi sabablar va sharoitlarni aniqlash yuzasidan chora-tadbirlar ko'rilmaganligi; q) murojaat qiluvchining talabiga ko'ra, o'rnatilgan tartibda murojaatni ko'rib chiqishning borishi to'g'risida axborot taqdim etilmisligi, murojaatni tekshirish materiallari va uni ko'rib chiqish natijalari bilan tanishtirilmasligi; r) murojaatlarni ko'rib chiqish va ular bilan ishlash to'g'risidagi gonunchilik hujjatlari va Jamiyatning ichki hujjatlari bilan begilab qo'yilgan boshqa talablarning buzilishi.
n) неспособность сотрудников Общества быть вежливыми, сдержанными и внимательными к заявителям, унижение заявителей; o) неорганизованный прием физических лиц, необоснованный отказ в их приеме; p) непринятие мер по устранению противоправных действий (бездействия), по установлению причин и обстоятельств вызывающих нарушение прав, свобод и законных интересов физических лиц; q) по требованию заявителя непредставление в установленном порядке информации о ходе рассмотрения обращения, незнакомление с материалами рассмотрения обращения и результатами его рассмотрения; г) Нарушение иных требований, предусмотренных правовыми документами и внутренними документами Общества по рассмотрению и работе с обращениями.	5. Mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'limi har oyning 10-sanasisiga gadar: – o'tgan oy davomida Jamiyatda jismoniy shaxslarning murojaatlarini ko'rib chiqishda va ular bilan ishlashda gonunchilik va Jamiyatning ichki hujjatlarida belgilangan talablar buzilishi holatlarini o'rganadi;
5. К 10-му числу каждого месяца Отдел обслуживания клиентов обязан: – рассматривать случаи нарушений законодательства и настоящего Стандарта при рассмотрении обращений физических лиц и работе с ними в течение отчетного месяца; – сведения о результатах изучения, а также представления о применении дисциплинарных мер на основании приведенной ниже	



	– ma'lumotlar quyidagi jadval (Illovasi №1) asosida o'rganish natijalari hamda qoidabuzarlikka yo'l qo'ygan Jamiyat xodimlariga nisbatan intizomiy choralarini qo'llash to'g'risidagi takliflar belgilangan standartga muvofiq qayta ishlanadi. – Bu holda mas'ul lavozimli shaxsga va uning (shu jumladan mas'ul struktura bo'linmasi) rahbarlariga, murojaatlarni ko'rib chiqishda va ularni mas'ul bo'linma bilan ishlashda qoidabuzarliklar sodir etganliklari sababli intizomiy javobgarlikka tortish to'g'risida taklif kiritiladi.	таблицы (Приложение №1) в отношении сотрудников Общества, допустивших нарушения, определенные по результатам изучения, обрабатываются согласно установленному стандарту. В этом случае ответственному должностному лицу и его (в том числе ответственному структурному подразделению) руководителям, допустившим нарушения при рассмотрении обращений и работе с ними ответственным подразделением, вносится представление о привлечении к дисциплинарной ответственности.
6. Murojaatda Jamiyatning bir nechta tarkibiy bo'linmalariga taalluqli masalalar mavjud bo'lsa, ularning barchasi murojaatni ko'rib chiqish bo'yicha ijrochilar etib belgilanadi. Ijrochilar o'rtasida birinchi ko'rsatilgan tarkibiy bo'linma murojaatning ko'rib chiqilishini boshqa tarkibiy bo'linmalar bilan birgalikda ta'minlaydi. 7.1. Murojaatni ko'rib chiqishda qoidabuzirish holatlari aniqlanganda, Mas'ul bo'linmaning asoslangan xulosasiga asosan murojaatni ko'rib chiqishda to'g'ridan to'g'ri yo'l qo'ygan ijrochiga nisbatan intizomiy jazo choralari ko'rish to'g'risida taqdimnoma kiritiladi.	6. Если в обращении содержатся вопросы, касающиеся нескольких структурных подразделений Общества, все они назначаются исполнителями по рассмотрению обращения. Первое указанное структурное подразделение среди исполнителей обеспечивает рассмотрение обращения совместно с другими структурными подразделениями. 7.1. При выявлении фактов нарушения при рассмотрении обращения в обоснованное заключение ответственного подразделения вносится представление о наложении дисциплинарных взысканий на исполнителя, непосредственно допустившего нарушение при рассмотрении обращения.	
7. Xizmat iste'molchilarining huquqlari buzilganligi, murojaatlarning qonunchilik va Jamiyatning ichki hujjatlari talablariga zid tarzda ko'rib chiqilishi, shuningdek jismoniy shaxslarning buzilgan huquqlari tiklanishi va murojaatda qayd etilgan asosli talablarning hal etilishi holatida qarorlar qabul qilinadi va Jamiyat Bosh Direktori tomonidan imzolanadi (yoki uning yo'qligida vazifasini bajaruvchi shaxs tomonidan).	7. При выявлении нарушений прав потребителей услуг, нарушений в рассмотрении обращений в нарушение законодательства и внутренних документов Общества, а также при восстановлении нарушенных прав физических лиц и урегулировании обоснованных требований, зафиксированных в обращении, решения принимаются и	

		подписываются Генеральным Директором Общества (или лицом, исполняющим его обязанности в период отсутствия).
	8.	Intizomiy jazo choralari qo'llash qonunchilik hujjatlarida belgilangan tartib va talablarini inobatga olgan holda amalga oshiriladi.
10.	YAKUNIY QOIDALAR	
	1.	Ushbu standart Jamiyatning Bosh Direktori tomonidan tasdiqlangan tomonidan belgilangan tartibda ro'yxatdan o'tkazilgan paytdan e'tiboran kuchga kiradi.
	2.	Ushbu Standartning qo'llashda yuzaga keladigan nizolar qonunchilik va Jamiyatning ichki hujjatlarida belgilangan tartibda hal etiladi.
ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ		
	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.

Ilova №1

Murojaatlarni ko'rib chiqishda va ular bilan ishlashda gonunchilik va Jamiyatning ichki hujjatlarida belgilangan talablarni buzgan rahbar va xodimlarga nisbatan intizomiy jazo choralari qo'llash tartibi

Xodimlarning ushbu Reglamentning 3-bandida keltirilgan holatlarni necha marta sodir etganligi	Intizomiy jazo choralari qo'llanishi			
	O'gohlantirish	Hayfsan	O'rtacha oylik ish haqqining (30%) o'ttiz foizi miqdorida jarima	O'rtacha oylik ish haqqining (50%) ellik foizi miqdorida jarima
				Mehnat shartnomasini bekor qilish

Birinchi marta							
Ikkinchi marta							
Uchinchi marta							
To'rtinchi marta							
Beshinchi marta							