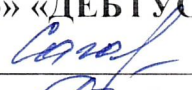


Утверждаю

Генеральный директор
ТОО «Коллекторское
Агентство» «ДЕБТУС»




Сагадилдаева Э.Ж.

01 октября 2024 года

Стандарты обслуживания клиентов

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Управление качеством	3
3. Правила обслуживания клиентов.....	4

1. Общие положения

1.1. Цель стандартов

- 1.1.1. Настоящие Стандарты качества обслуживания Клиентов Компании (далее – Стандарты) определяют единый подход качественного обслуживания Клиентов, обязательный для соблюдения всеми работниками Компании, задействованными в обслуживании Клиентов.
- 1.1.2. Стандарты определяют единые критерии и стандарты качества обслуживания Клиентов, создание системы управления качеством обслуживания;
- 1.1.3. Стандарты направлены на организацию контроля за исполнением требований настоящих Стандартов.

1.2. Основные понятия

- 1.2.1. В Правилах используются основные понятия, указанные в Законе о коллекторской деятельности, а также следующие понятия и сокращения:
 - 1.2.1.1. Коллекторское агентство – ТОО «Коллекторское агентство» «ДЕБТУС
 - 1.2.1.2. ТОО — ТОО «Коллекторское агентство» «Дебтус» (далее — Компания).
 - 1.2.1.3. Клиент — физическое или юридическое лицо, являющееся потребителем продуктов и услуг Компании.
 - 1.2.1.4. Стандарты качества обслуживания Клиентов (далее — Стандарты) — документ, определяющий единый подход к качеству обслуживания Клиентов работниками Компании.

1.3. Принципы обслуживания клиентов

- 1.3.1. Грамотное, эффективное и компетентное консультирование Клиента.
- 1.3.2. Создание для Клиента атмосферы уважения, вежливости и честности в решении вопросов.
- 1.3.3. Предложение Клиентам современного набора финансовых продуктов и услуг. Обеспечение высоких показателей скорости и надежности в обслуживании.

2. Управление качеством

2.1. Руководство управлением качеством

- 2.1.1. Непосредственное управление качеством осуществляют руководители Подразделений Компании, отвечающие за обслуживание Клиентов.

2.2. Задачи управления

- 2.2.1. Стимулирование работников Подразделений Компании к повышению квалификации, мотивация персонала к осознанию важности качества обслуживания Клиентов, обеспечению поддержания корпоративной культуры на высоком уровне.
- 2.2.2. Информирование работников Подразделений Компании о достигнутых результатах.
- 2.2.3. Анализ результатов проверок качества обслуживания и пожеланий Клиентов с целью обеспечения постоянного соответствия настоящим Стандартам. Информирование руководства Компании о результатах проведенного анализа.
- 2.2.4. Периодический пересмотр существующей системы контроля качества с целью определения мер по ее усовершенствованию.

3. Правила обслуживания клиентов

3.1. Работник обязан:

- 3.1.1. Быть вежливым, доброжелательным, проявлять заинтересованность в Клиенте так, чтобы Клиент был рад вернуться в Компанию.
- 3.1.2. Оперативно и качественно решать все вопросы Клиентов.
- 3.1.3. Предоставлять Клиентам полную и достоверную информацию.
- 3.1.4. Общаться с Клиентом на понятном ему языке. При использовании специальных финансовых терминов или сокращений разъяснять, что они означают без уточняющих вопросов со стороны Клиента.
- 3.1.5. Отключать при работе в Клиентском зале звук мобильного телефона и убирать его из поля зрения Клиента.
- 3.1.6. Если требуется уточнить какую-либо информацию для Клиента, необходимо самостоятельно связаться с ним, а не просить перезвонить.
- 3.1.7. Обращаться к коллегам в присутствии Клиентов по имени (при этом необходимо использовать только полное имя, иные (сокращенные, уменьшительно-ласкательные и пр.) формы имен не допускаются).

3.2. Общение с клиентами по телефону

- 3.2.1. При общении с Клиентом по телефону работнику необходимо:
 - 3.2.1.1. При ответе на звонок приветствовать клиента: «Доброе утро/день/вечер! «ТОО «Коллекторское агентство» «ДЕБТУС», ФИО!».
 - 3.2.1.2. Общаться с Клиентом на понятном ему языке.
 - 3.2.1.3. Контролировать громкость и темп речи.
 - 3.2.1.4. Проверять, правильно ли Вы поняли Клиента, задавать уточняющие вопросы. Слушать Клиента внимательно, не

перебивать его.

- 3.2.1.5. Если необходимо перевести Клиента в режим ожидания, предупредить об этом Клиента, принести извинения и уточнить у Клиента, может ли он ждать. Поблагодарить Клиента за ожидание.
- 3.2.1.6. Звонить и перезванивать Клиенту в оговоренное время. Отвечать на все вопросы Клиента, не игнорировать их.
- 3.2.1.7. Если Клиент не может ждать, уточнить его контактный телефон и удобное время для связи.
- 3.2.1.8. Если звонит телефон коллеги, постараться ответить на звонок.
- 3.2.1.9. Работнику необходимо обращать внимание на следующее:
- 3.2.1.10. Не отвлекаться на другие дела во время телефонного разговора. Никогда не перебивать Клиента.
- 3.2.1.11. Не переадресовывать Клиента на сайт Компании, постараться предоставить полную консультацию самостоятельно.
- 3.2.1.12. Не прерывать диалог с Клиентом более чем на 2 минуты.
- 3.2.1.13. Не инициировать окончание диалога. Дать возможность Клиенту попрощаться первым.