

**ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«СПИТАМЕН БАНК»
ПРАВЛЕНИЕ**

РЕШЕНИЕ №131

г. Душанбе

«28» октября 2022г.

Об утверждении «Инструкции о системе управления качеством обслуживания клиентов ЗАО «Спитамен Банк»»

В целях приведения локальных нормативных актов ЗАО «Спитамен Банк» в соответствие действующему законодательству Республики Таджикистан, Правление ЗАО «Спитамен Банк»,

Приняло решение:

1. Утвердить Инструкцию о системе управления качеством обслуживания клиентов ЗАО «Спитамен Банк».
2. Настоящее Решение довести до сведения соответствующих структурных подразделений.

Председатель Правления

(подпись)

Самандарзода Н.

(круглая фирменная печать: «Республика Таджикистан. Закрытое акционерное общество «Спитамен Банк. г.Душанбе, улица Шамси 4»)

Первый заместитель Председателя Правления

(подпись)

Хикматов У.С.

Заместитель Председателя Правления

(подпись)

Сайфуллозода С.

Заместитель Председателя Правления

(подпись)

Шарипов Н.Н.

Секретарь

(подпись)

Афсахов Х.

«Утверждена»
Решением Правления
ЗАО «Спитамен Банк»
№131
от «28» 10.2022г.

**ИНСТРУКЦИЯ
О СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ
ЗАО «СПИТАМЕН БАНК»**

Душанбе 2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ СИСТЕМЫ.....	3
3. ЧАСТИ СИСТЕМЫ.....	4
3.1. Качество обслуживания (обслуживание клиентов).....	4
3.2. Качество бизнес-процесса	5
3.3. Качество продукции	5
4. ОЦЕНКА И КОНТРОЛЬ ЗА РАБОТОЙ СИСТЕМЫ	5
4.1. Контроль за соблюдением стандартов.....	5
4.2. Обратная связь с клиентом.....	5
4.3. Оценка качества обслуживания клиентов.....	6
5. ОТЧЕТНОСТЬ И УЛУЧШЕНИЕ РАБОТЫ СИСТЕМЫ	6
6. ОБУЧЕНИЕ РАБОТНИКОВ В СИСТЕМЕ.....	6
7. МОТИВАЦИОННЫЕ ПРОГРАММЫ В СИСТЕМЕ.....	7

ПРИЛОЖЕНИЯ

- Приложение 1 – Стандарт оформления офисов;
- Приложение 2 – Стандарт внешнего вида и одежды работников;
- Приложение 3 – Стандарт связи работников с клиентами;
- Приложение 4 – Стандарт электронной связи
- Приложение 5 – Стандарт для устранения возражений клиентов
- Приложение 6 – Стандарт поведения работников в конфликтной ситуации
- Приложение 7 – Чек лист.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция разработана на основании «Положения ЗАО «Спитамен Банк»», «Кадровой политики ЗАО «Спитамен Банк»», «Коллективного договора ЗАО «Спитамен Банк»», инструкций НБТ и других локальных нормативных актов ЗАО «Спитамен Банк» (далее - Банк).

1.2. Настоящая Инструкция является локальным актом Банка и определяет порядок работы Системы управления качеством обслуживания клиентов.

1.3. Система управления качеством обслуживания клиентов (далее – Система) включает в себя совокупность сопутствующих методических, технических, информационных, организационных и т.п. инструментов управления качеством обслуживания клиентов.

2. ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ СИСТЕМЫ

Качество обслуживания клиентов состоит из трех частей:

- обслуживание (сервис);
- бизнес-процесс;
- продукция.

Управление частями качества обслуживания клиентов состоит их следующих этапов:

2.1. **Стандартизация** – процесс разработки Стандартов качества - метода реализации каждого правила.

- **Стандарты качества обслуживания** - определяют, как организовать сотрудничество с клиентом и создать для него комфортные условия в процессе сотрудничества с Банком.
- **Стандарты качества бизнес-процесса** - Стандарты качества бизнес-процесса – организация и реализация бизнес-процесса; выполнение возложенных задач, ответственность; требования к определению доходов и расходов.
- **Стандарты качества продукции** - устанавливает, как определить цену и условия реализации продукции, конкурентоспособной и выгодной для клиента.

2.2. **Контроль за соблюдением стандартов** – комплекс мероприятий по оценке соблюдения стандартов, включающих в себя внутренний и внешний контроль:

- **Внутренний контроль** - путем осуществления контроля за работой работников Банка и оценки выполнения стандартов качества обслуживания со стороны ответственных работников Банка (работников Департамента внутреннего контроля, Службы внутреннего аудита, Региональных менеджеров, Управления маркетинга и развития бизнеса и другими уполномоченными подразделениями Банка), результаты которого фиксируются в специально составленных ведомостях.
- **Внешний контроль** – обеспечивается путем проведения специального визита специалистов сторонней компании (Тайного покупателя).

2.3. **Обратная связь с клиентом** – включает совокупность механизмов получения информации от клиентов об уровне восприятия обслуживания в Банке, в том числе используются такие механизмы, как: (1) Порядок рассмотрения и учета обращений клиентов и (2) Постоянный анализ удовлетворенности клиентов с помощью анкет. Информация, получаемая от клиентов, рассматривается как индикатор восприятия клиентами качества услуг Банка и способствует повышению стандартов качества обслуживания, бизнес-процессов и продукции.

2.4. **Отчетность и улучшение работ по качеству обслуживания клиентов.**

Отчетность – это комплекс отчетности по результатам оценки соблюдения стандартов и связи с клиентами.

Постоянное совершенствование работы – механизм рассмотрения и анализа результатов оценки соблюдения стандартов и обратной связи с клиентом, с целью принятия мер по улучшению работы Банка по качеству обслуживания клиентов.

2.5. **Обучение работников стандартам качества обслуживания клиентов** - это часть общего плана тренингов Банка и в соответствии с ним поддержания теоретических знаний и практических навыков работников по стандартам качества обслуживания клиентов на высоком уровне.

2.6. **Мотивация работников** - методы мотивации сотрудников Банка к соблюдению Стандартов качества обслуживания клиентов.

3. ЧАСТИ СИСТЕМЫ

3.1. Качество услуг (обслуживание клиентов)

Стандарты качества услуг:

3.1.1. Стандарт оформления зданий (Приложение 1 к Инструкции)

Стандарты оформления зданий Банка определяются в соответствии с внутренними требованиями к организации рабочих мест.

3.1.2. Стандарты внешнего вида и одежды работников (Приложения 2 к Инструкции):

Определяет стиль корпоративной одежды и внешний вид работников в рабочее время, который должен отражать высокий уровень образованности и профессионализм работников Банка.

3.1.3. Стандарт связи работников с клиентами (Приложение 3 к Инструкции):

Определяет процесс управления взаимоотношениями с клиентами, включающий в себя основные моменты сотрудничества с клиентами и процесс повышения удовлетворенности клиентов в процессе оказания услуг Банком.

3.2. Качество бизнес-процесса

Для анализа бизнес-процессов рассматривается процесс технологии задач, согласно которому деятельность Банка рассматривается как большая совокупность взаимосвязанных бизнес-процессов. Качество бизнес-процессов можно достичь путем описания и проведения мониторинга выполнения бизнес-процессов, статистического сбора показателей и различных наблюдений.

Стандарты качества бизнес-процесса: (разрабатывается).

3.3. Качество продукции

Под понятием «качество продукции» понимается описание продуктовой линейки Банка в целом (то есть наличие или отсутствие определенных продуктов/услуг и их доступность, возможность корректировки параметров каждого продукта под нужды клиента и т.п.).

Стандарты качества процесса продукции: (разрабатывается).

Порядок переработки и усовершенствования продукции регулируется в соответствии с внутренними процедурами Банка и внешними требованиями контролирующих органов.

4. ОЦЕНКА И КОНТРОЛЬ ЗА РАБОТОЙ СИСТЕМЫ

4.1. Контроль за соблюдением стандартов

Контроль за соблюдением стандартов – включает в себя комплекс мероприятий по оценке соблюдения стандартов, в том числе внутренний и внешний контроль.

- **Внутренний контроль** – посредством контроля за работниками и оценки выполнения стандартов качества обслуживания клиентов со стороны ответственных работников Банка (работники Департамента внутреннего контроля, Специалисты отдела маркетинга и специалист по защите прав потребителей банковских услуг, и другие уполномоченные работники Банка), результаты которых фиксируются в специально подготовленных чек-листах.

- **Внешний контроль** – обеспечивается путем проведения специального визита специалистов сторонней компании (Тайного покупателя).

4.2. Обратная связь с клиентом – совокупность механизмов получения информации от клиентов об уровне восприятия обслуживания в Банке, в том числе используются такие механизмы, как: (1) Порядок рассмотрения и учета обращений клиентов и (2) Постоянный анализ удовлетворенности клиентов с помощью анкет. Информация, получаемая от клиентов, рассматривается как индикатор восприятия клиентами качества услуг Банка и способствует повышению стандартов качества обслуживания, бизнес-процессов и продукции.

4.3. Оценка качества обслуживания клиентов

Общий рейтинг качества обслуживания клиентов включает средний рейтинг между рейтингом соблюдения стандартов и рейтингом клиента. Для оценки используется 5-балльная шкала.

5. ОТЧЕТНОСТЬ И УЛУЧШЕНИЕ РАБОТЫ СИСТЕМЫ

Отчет о результатах работы Системы ежеквартально составляется Начальником сектора по работе с клиентами и утверждается Начальником Управления маркетинга.

Отчет:

№	Тип отчета	Срок предоставления	Получатели отчета	Содержание отчета
1	Ежеквартальный	До 10-го числа месяца, следующего за отчетным кварталом	Правление, Региональный менеджер, Директор филиала, Руководители подразделений	Первая часть: <ul style="list-style-type: none">• Результаты оценки и контроля за работой системы (Контроль за соблюдением стандартов, обратная связь с клиентами, оценка обслуживания клиентов);• Рейтинги филиалом по услугам;• План реформаторских мероприятий по повышению качества обслуживания клиентов (Follow-up);
3	Годовой	До конца первого месяца следующего года	Правление, Региональный менеджер, Директор филиала, Руководители	Часть вторая: <ul style="list-style-type: none">• Сведения об обновлениях в системе (новые стандарты, механизмы, инструменты и т.д.).

			подразделений	
--	--	--	---------------	--

6. ОБУЧЕНИЕ РАБОТНИКОВ В СИСТЕМЕ

Обучение работников стандартам качества обслуживания клиентов является частью общего плана тренингов Банка, направленного на поддержание теоретических знаний и практических навыков работников на высоком уровне по Стандартам качества обслуживания клиентов, и реализуется в соответствии с ним.

Основные требования к обучению работников стандартам обслуживания клиентов:

- Работники фронт и бэк-офиса – офисы (работа с клиентами, которых непосредственно относится к их должностным обязанностям) проходят тренинг не реже одного раза в год;
- Все новые работники проходят обучение в рамках инструктажа.
- В случае новых стандартов или внесения изменений в действующие стандарты сотрудники проходят обучение.

7. МОТИВАЦИОННЫЕ ПРОГРАММЫ В СИСТЕМЕ

Программы мотивации – метод мотивации работников Банка к следованию Стандартам качества обслуживания клиентов, основанный на результатах оценки качества обслуживания клиентов, но не ограничивающийся следующими мерами:

№	Мероприятия	Периодичность
1	Организация рейтингов филиалов по качеству обслуживания клиентов	Ежеквартально
2	Определение лучшего филиала по качеству обслуживания клиентов	Один раз в год
3	Поддержка внутреннего PR посредством локальных сетей: 1.Информирование о действующих стандартах и мероприятиях, связанных с качеством обслуживания; 2.Информирование о результатах рейтинга филиалов по качеству обслуживания клиентов; 3.Информирование о результатах определения лучшего филиала года по качеству обслуживания клиентов.	Постоянно Один раз в квартал Один раз в год

Согласовано:

Начальник Департамента внутреннего контроля	(подпись)	Розиков Х.
Вр.и.о. Начальника Департамента кадров	(подпись)	Мирзоева Л.
Вр.и.о. Начальника Правового управления	(подпись)	Мирзозода Г.
Начальник Управления маркетинга и развития бизнеса	(подпись)	Тухтаназарова Х.
/Начальник Службы внутреннего аудита	(подпись)	Ибрагимов К.
Региональные менеджеры:		
Согд	_____	Мусоев Б.

7. МОТИВАЦИОННЫЕ ПРОГРАММЫ В СИСТЕМЕ

Программы мотивации – метод мотивации работников Банка к следованию Стандартам качества обслуживания клиентов, основанный на результатах оценки качества обслуживания клиентов, но не ограничивающийся следующими мерами:

№	Мероприятия	Периодичность
1	Организация рейтингов филиалов по качеству обслуживания клиентов	Ежеквартально
2	Определение лучшего филиала по качеству обслуживания клиентов	Один раз в год
3	Поддержка внутреннего PR посредством локальных сетей: 1.Информирование о действующих стандартах и мероприятиях, связанных с качеством обслуживания; 2.Информирование о результатах рейтинга филиалов по качеству обслуживания клиентов; 3.Информирование о результатах определения лучшего филиала года по качеству обслуживания клиентов.	Постоянно Один раз в квартал Один раз в год

















Согласовано:

Начальник Департамента внутреннего контроля	(подпись)	Розиков Х.
Вр.и.о. Начальника Департамента кадров	(подпись)	Мирзоева Л.
Вр.и.о. Начальника Правового управления	(подпись)	Мирзозода Г.
Начальник Управления маркетинга и развития бизнеса	(подпись)	Тухтаназарова Х.
/Начальник Службы внутреннего аудита	(подпись)	Ибрагимов К.
Региональные менеджеры:		
Согд	(подпись)	Мусоев Б.

Районы Республиканского подчинения
Хатлон

(подпись) Рустамов Ш.
(подпись) Шарипов Ф.

Приложения к «Инструкции о системе управления качеством обслуживания клиентов ЗАО «Спитамен Банк»»

Приложение 1 – Порядок приведения офисов в стандартный вид	 Brand_book_Spita men-Bank_NEW 2.p
Приложение 2 – Стандарт внешнего вида и одежды работников	 Приложение 2.docx
Приложение 3 – Стандарт связи работников с клиентами	 Приложение 3.docx
Приложение 3.1. – Прямой маркетинг	 Приложение 3.1.docx
Приложение 3.2. – Первый контакт	 Приложение 3.2.docx
Приложение 3.3. – Анализ бизнеса	 Приложение 3.3.docx
Приложение 3.4. – Выдача кредита	 Приложение 3.4.docx
Приложение 3.5. – Мониторинг кредита	 Приложение 3.5.docx
Приложение 3.6. – Прием кредитных выплат	 Приложение 3.6.docx
Приложение 3.7. – Прием клиентов в офисе	 Приложение 3.7.docx
Приложение 3.8. – К стандартам связи работников с клиентами	 Приложение 3.8.docx
Приложение 3.9. - К стандартам связи работников с клиентами	 Приложение 3.9.docx
Приложение 4 – Стандарт электронной связи	 Приложение 4.docx
Приложение 5 – Стандарт для устранения возражений клиентов	 Приложение 5.docx
Приложение 6 – Стандарт поведения работников в конфликтной ситуации	 Приложение 6.docx
Приложение 7 – Чек лист.	 Приложение 7.xlsx