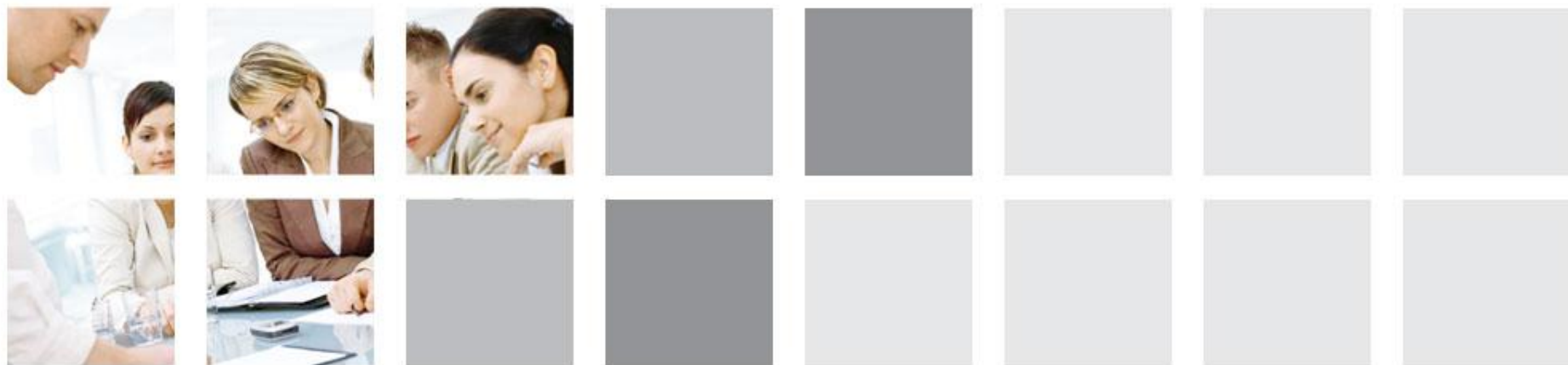




ЭФФЕКТИВНЫЕ РЕШЕНИЯ  
ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ



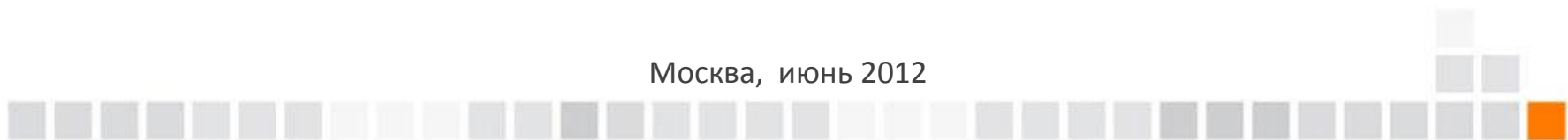
НАЦИОНАЛЬНАЯ  
СЛУЖБА  
ВЗЫСКАНИЯ



# Контроль качества работы сотрудников в коллекторском агентстве. Работа с жалобами граждан.

Старший вице-президент Национальной службы  
взыскания,  
руководитель рабочей группы по PR НАПКА,  
Сергей Шпетер

Москва, июнь 2012



## На что обратить внимание при работе с коллекторским агентством:

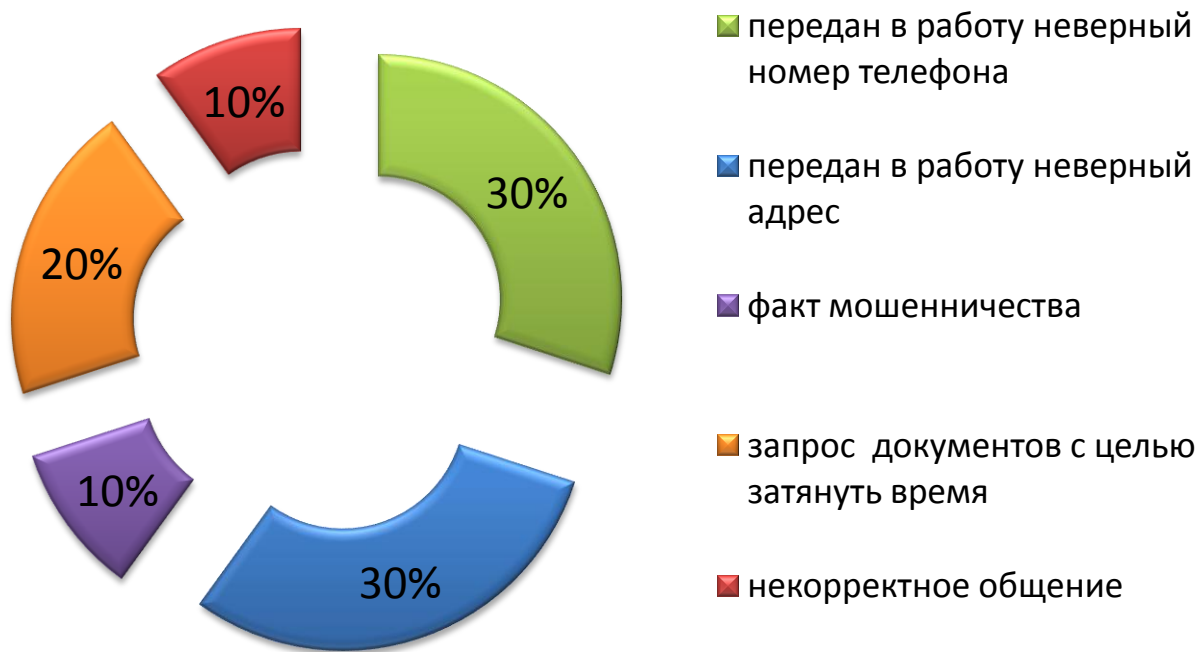
- Как построена работа с жалобами и обращениями должников
- Уровень подготовки персонала и техническое оснащение контактных – центров
- Система защиты информации и право на работу с персональными данными

- Забывают внести очередной платеж
- Столкнулись с финансовыми трудностями
- Надеются, что невозврат кредита "сойдет им с рук" и оплачивают долг когда осознают, что задолженность вредит их интересам
- Мошенники



- Государственные органы (Роспортебнадзор, Роскомнадзор, Генеральная Прокуратура, Институт финансового омбудсмена и пр.)
- Ассоциации (НАПКА, АРБ, АСРОС)
- Форма обратной связи агентства

Ежемесячно в агентство поступает в среднем 15- 20 обращений, при том, что в работе находятся 250 000 – 300 000 счетов (0,1%)



В НСВ создан специальный отдел контроля качества, который обрабатывает все жалобы, поступающие в агентство .

## Заемщик размещает запрос:

Через форму обратной связи  
либо on-line консультант на сайте  
[www.NRService.ru](http://www.NRService.ru)

Обратившись напрямую в НСВ к специалистам по обработке претензий

Обратившись в НАПКА, Институт финансового омбудсмена, Государственные органы и пр.

В течение 3-х дней специалисты контроля качества проводят служебное расследование и направляют официальный ответ как заемщику, так и в организацию, откуда поступила жалоба

PR отдел контролирует рассмотрение и своевременную отправку ответа по итогам служебного расследования в соответствующие органы

Информация о жалобе и нарушении со стороны специалиста контакт - центра передается в отдел обучения и непосредственному руководителю для принятия необходимых мер (штраф, замечание, выговор, увольнение), а также для проведения дополнительных обучающих мероприятий.



Члены НАПКА придерживаются принятой в рамках ассоциации процедуры урегулирования запросов от должников и государственных органов:

**Заемщик размещает запрос на сайте НАПКА**

**НАПКА направляет запрос в соответствующее коллекторское агентство с целью урегулирования вопроса**

**Агентство обрабатывает запрос и в течение 3-х дней направляет ответ о результатах рассмотрения в НАПКА**

Национальная служба розыска и компания КРОК реализовали **первый на российском рынке проект** по внедрению системы записи и анализа речи Speech Analytics компании Verint. В настоящий момент внедрена первая очередь системы

Решение позволяет:

- Анализировать содержание разговоров операторов с должниками, в том числе и эмоциональное состояние собеседников
- Автоматически распределять разговоры по созданным нами категориям
- Осуществлять выборку разговоров по интересующим словам, фразам
- Оперативно выбирать разговоры по интересующим критериям для контроля качества
- Наглядно отображать весь ход разговора с транскрипцией диалога в текст
- Получать анализ тенденций в созданных категориях.

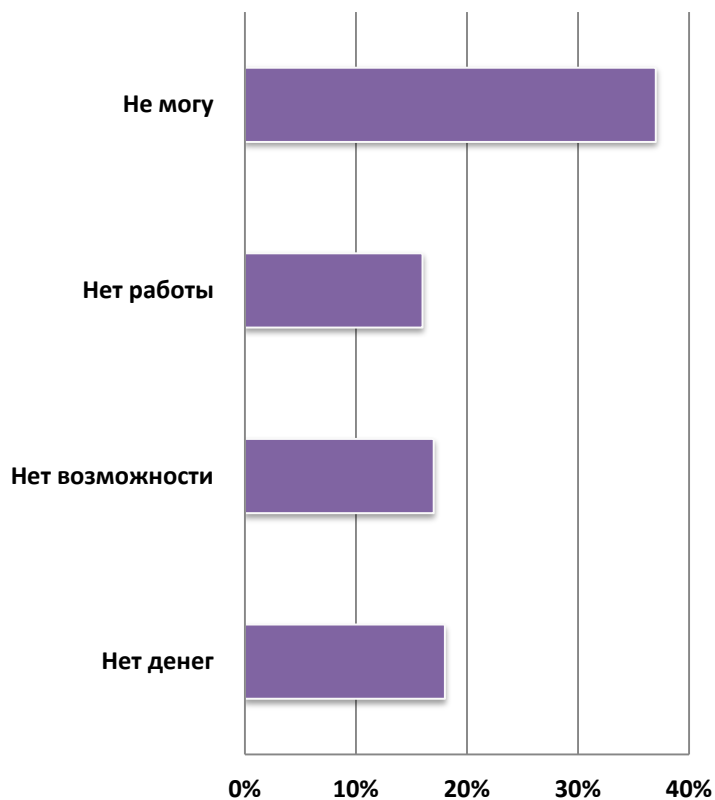
- Оптимизировать работу контакт-центров, повысить качество взаимодействия с клиентами, и в результате **снизить количество жалоб**
- **Увеличить прозрачность работы операторов**, повысить качество мониторинга работы контакт - центра
- Сократить неэффективные процедуры и объем не приносящих прибыли вызовов



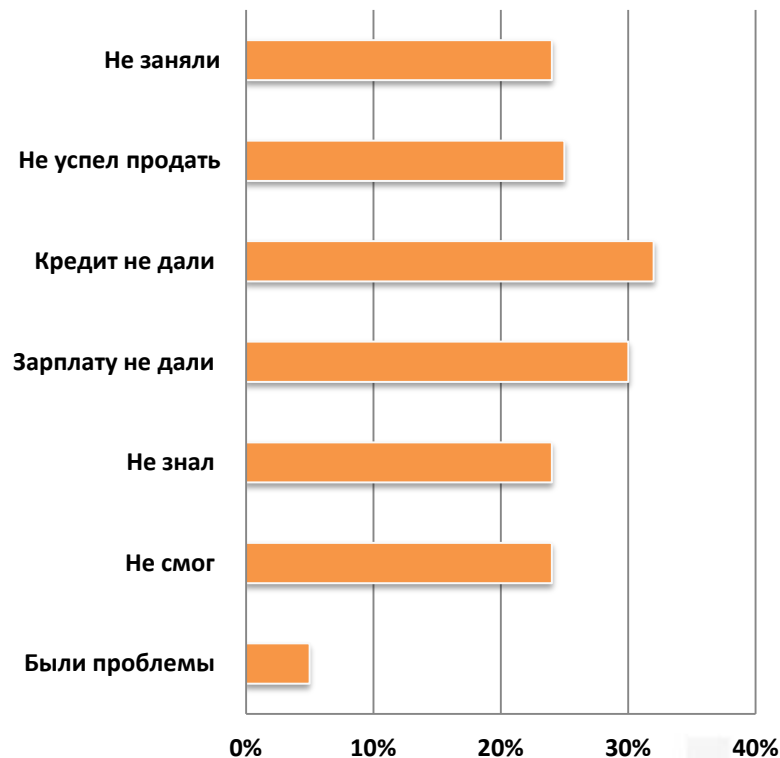
- Система позволяет детализировать диалог сотрудника и должника с целью выявления, например, невнимательности или недоброжелательности сотрудника при ведении диалога.
- Теперь мы можем оперативно выявить тех сотрудников, кому необходим дополнительный тренинг или инструктаж с целью улучшения качества нашей работы.
- Конкретный пример: проанализировав разговоры наших сотрудников с заемщиками, мы выявили, что за смену двум сотрудникам должники говорят: «Спасибо за помощь». Мы распространили этот опыт на всех сотрудников агентства.

Анализ причин возникновения долга с помощью системы Speech Analytics

## Исходящие звонки



## Входящие звонки



- В компании создана полная документально – организационная база по защите персональных данных
- НСВ обладает двумя Лицензиями ФСТЭК: на осуществление деятельности и производству средств защиты конфиденциальной информации
- НСВ включена в реестр Роскомнадзора как оператор персональных данных

**Спасибо за внимание!**

Общество с ограниченной ответственностью  
«Национальная служба взыскания»

[www.NRService.ru](http://www.NRService.ru)