ҶАМЪИЯТИ САҲОМИИ ПӮШИДАИ
"СПИТАМЕН БОНК"
РАЁСАТ

ҚАРОР № 131

ш. Душанбе **"28" октябри 2022 с.**

Оиди тасдиқ намудани "Дастурамал дар бораи низоми идоракунии сифати хизматрасонии мизоҷони ҶСП "Спитамен Бонк"

Бо мақсади мутобиқ намудани санадҳои меъёри дохилии ҶСП "Спитамен Бонк" бо қонунгузории амалкунанда Ҷумҳурии Тоҷикистон, Раёсати ҶСП "Спитамен Бонк"

Қарор кард:

1. Дастурамал дар бораи низоми идоракунии сифати хизматрасонии мизоҷони ҶСП "Спитамен Бонк" тасдиқ карда шавад.

2. Қарори мазкур ба воҳидҳои сохтории дахлдор расонида шавад.

Раиси Раёсат Самандарзода Н.

Муовини якуми Раиси Раёсат Ҳикматов У.

Муовини Раиси Раёсат Сайфуллозода С.

Муовини Раиси Раёсат Шарипов Н.

Котиб Афсаҳов Х.

Тасдиқ карда шудааст
Бо Қарори Раесати
ҶСП "Спитамен Бонк"
№ 131
аз «21» 10 2022 с.

ДАСТУРАМАЛ

ДАР БОРАИ НИЗОМИ ИДОРАКУНИИ СИФАТИ ХИЗМАТРАСОНИИ МИЗОҶОНИ ҶСП "СПИТАМЕН БОНК"

Душанбе 2022

МУНДАРИҶА

1. МУҚАРРАРОТИ УМУМӢ 3
2. ПРИНСИПҲОИ КОРИ НИЗОМ 3
3. ҚИСМАТҲОИ НИЗОМ 4
   3.1. Сифати хизматрасонӣ (хизматрасонии мизоҷон) 4
   3.2. Сифати раванди тиҷорат 5
   3.3. Сифати маҳсулот 5
4. БАҲОДИҲӢ ВА НАЗОРАТИ КОРИ НИЗОМ 5
   4.1. Назорати риояи стандартҳо 5
   4.2. Алоқаи баръакс бо мизоҷ 5
   4.3. Баҳодиҳии сифати хизматрасонии мизоҷон 6
5. ҲИСОБОТ ВА БЕҲТАРШАВИИ КОРИ НИЗОМ 6
6. ТАЪЛИМИ КОРМАНДОН ДАР НИЗОМ 6
7. БАРНОМАҲОИ ҲАВАСМАНДКУНӢ ДАР НИЗОМ 7

ЗАМИМАҲО

Замимаи 1 – Стандарти ороиш додани офисҳо;
Замимаи 2 - Стандарти намуди беруна ва сарулибоси кормандон;
Замимаи 3 - Стандарти робитаи кормандон бо мизоҷон;
Замимаи 4 - Стандарти робитаи электронӣ.
Замимаи 5 -Стандарт барои бартараф кардани эътирозҳои мизоҷон
Замимаи 6- Стандарти рафтори кормандон дар вазъияти муноқиша.
Замимаи 7- Чек лист.

1. МУҚАРРАРОТИ УМУМӢ

1.1. Дастурамали мазкур дар асоси “Низомномаи ҶСП “Спитамен Бонк”, “Сиёсати кадрии ҶСП “Спитамен Бонк”, “Шартномаи коллективии ҶСП “Спитамен Бонк”, дастурамалҳои БМТ ва дигар ҳуҷҷатҳои меъёрии дохилии ҶСП «Спитамен Бонк» (минбаъд - Бонк) таҳия шудааст.

1.2. Дастурамали мазкур ҳуҷҷати дохилии Бонк ба ҳисоб рафта, тартиби кори Низоми идоракунии сифати хизматрасонии мизоҷонро муайян менамояд.

1.3. Низоми идоракунии сифати хизматрасонии мизоҷон (минбаъд - Низом) маҷмӯи воситаҳои ба ҳам алоқаманди методӣ, техникӣ, иттилоотӣ, ташкилӣ ва ғайраро дар бораи идоракунии сифати хизматрасонии мизоҷонро дар бар мегирад.

2. ПРИНСИПҲОИ КОРИ НИЗОМ

Сифати хизматрасонии мизоҷон аз се қисм иборат аст:

- **хизматрасонӣ (сервис);**
- **раванди тиҷорат;**
- **маҳсулот.**

Идоракунии қисматҳои сифати хизматрасонии мизоҷон аз марҳилаҳои зерин иборат аст:

2.1. **Стандартикунонӣ** – раванди коркарди Стандартҳои сифат – усули иҷрои ҳар як қоида.

- **Стандартҳои сифати хизматрасонӣ** – чӣ тавр ташкил намудани ҳамкорӣ бо мизоҷ ва барои ӯ фароҳам овардани шароити бароҳат дар раванди ҳамкорӣ бо Бонкро муайян менамояд.
- **Стандартҳои сифати раванди тиҷорат** – Стандартҳои сифати раванди тиҷорат – ташкил ва иҷро намудани раванди тиҷорат; иҷрои вазифаҳои вогузоршуда, ҷавобгарӣ; талабот оиди муайянсозии даромад ва хароҷот.
- **Стандартҳои сифати маҳсулот** – чӣ тавр арзиш ва шартҳои ба фурӯш баровардани маҳсулоте, ки барои мизоҷ рақобатпазир ва манфиатоварро муқаррар менамояд.

2.2. **Назорати риояи стандартҳо** –маҷмӯи чорабиниҳо оиди баҳодиҳии риояи стандартҳое, ки дар худ назорати дохилӣ ва беруниро дар бар мегиранд:

- **Назорати дохилӣ** – бо роҳи бурдани назорат аз болои кори кормандони Бонк ва баҳодиҳӣ намудани иҷрои стандартҳои сифати хизматрасонӣ аз тарафи кормандони масъули Бонк (кормандони Департаменти назорати дохилӣ, Хадамоти аудити дохилӣ, Менеҷерони минтақавӣ, Идораи маркетинг ва рушди бизнес ва дигар зерсохторҳои ваколатдори Бонк), ки натиҷаҳо дар руйхатҳои махсус тайёркардашуда, қайд карда мешаванд.
- **Назорати берунӣ** – бо роҳи гузаронидани ташрифоварии махсуси мутахассисони ширкати берунӣ (Харидори махфӣ) таъмин карда мешавад.

2.3. **Алоқаи муттақобила бо мизоҷ** – маҷмӯи механизмҳо барои гирифтани маълумот аз мизоҷон дар бораи сатҳи дарки сифати хизматрасонӣ дар Бонк дар бар гирифта, аз ҷумла чунин механизмҳо ба монандӣ: (1) Тартиби баррасӣ ва баҳисобгирии муроҷиатҳои мизоҷон ва (2) Таҳлили доимии қаноатмандии мизоҷон тавассути анкетаҳо, истифода бурда мешаванд. Маълумоти аз мизоҷон гирифташуда, индикатори аз тарафи мизоҷон дарк кардани сифати хизматрасонӣ дар Бонк ба ҳисоб рафта, барои беҳтар намудани стандартҳои сифати хизматрасонӣ, равандҳои тиҷорат ва маҳсулотҳо мусоидат менамояд.

2.4. **Ҳисобот ва беҳтар намудани корҳо оиди сифати хизматрасонии мизоҷон**

Ҳисобот – маҷмӯи ҳисоботҳо оиди натиҷаи баҳодиҳии риояи стандартҳо ва алоқа бо мизоҷон мебошад.

Доимо беҳтар намудани кор – механизми баррасӣ ва таҳлили натиҷаҳои баҳодиҳии риояи стандартҳо ва алоқаи муттақобила бо мизоҷ, барои андешидани чораҳо ҷиҳати беҳтар намудани кори Бонк оид ба сифати хизматрасонии мизоҷон.

2.5. **Ба кормандон таълим додани стандартҳои сифати хизматрасонии мизоҷон** – қисми нақшаи умумии тренингҳои Бонк ва дар мувофиқа ба он, барои дар сатҳи баланд нигоҳ доштани дониши назариявӣ ва малакаҳои амалии кормандон оиди стандартҳои сифати хизматрасонии мизоҷон мебошад.

2.6. **Ҳавасмандкунии кормандон** – усулҳои ҳавасмандкунии кормандони Бонк, барои пайравӣ намудани Стандартҳои сифати хизматрасонии мизоҷон.

3. ҚИСМАТҲОИ НИЗОМ

3.1. **Сифати хизматрасониҳо (хизматрасонии мизоҷон)**

Стандартҳои сифати хизматрасониҳо:

3.1.1. Стандарти ороиш додани биноҳо (Замимаи 1 ба Дастурамал)

Стандартҳои ороиш додани биноҳои Бонк, мутобиқи талаботҳои дохилӣ оид ба ташкил намудани ҷойҳои корӣ, муайян карда мешавад.

3.1.2. Стандарти намуди зоҳирӣ ва сарулибоси кормандон (Замимаи 2 ба Дастурамал):

Тарзи сарулибоси корпоративӣ ва намуди зоҳирии кормандонро дар вақти корӣ, ки он бояд сатҳи баланди маърифатнокӣ ва кордонии кормандони Бонкро таҷассум намояд, муайян менамояд.

3.1.3. Стандарти робитаи кормандон бо мизоҷон (Замимаи 3 ба Дастурамал):

Раванди идоракунии муносибатҳои байниякдигарӣ бо мизоҷон, ки нуқтаҳои асосии ҳамкориро бо мизоҷон ва раванди баланд бардоштани қаноатмандии мизоҷонро дар рафти хизматрасонии Бонк дар бар мегирад, муайян мекунад.

3.2. <u>Сифати раванди тиҷорат</u>

Барои таҳлили равандҳои тиҷорат, раванди технологияи вазифавие, ки мувофиқи он фаъолияти Бонк ҳамчун маҷмӯи зиёди равандҳои тиҷоратии ба ҳам алоқаманд, дида баромада мешавад, лозим аст. Ба сифатнокии равандҳои тиҷорат, тариқи тавсиф ва гузаронидани мониторинги иҷрои равандҳои тиҷорат, ҷамъоварии омории нишондиҳандаҳо ва мушоҳидакуниҳои гуногун, ноил шудан мумкин аст.

Стандартҳои сифати раванди тиҷорат: (таҳия шуда истодааст).

3.3. <u>Сифати маҳсулот</u>

Зери мафҳуми сифати маҳсулот тавсифи хати маҳсулотии Бонк дар маҷмӯъ (яъне, вуҷуд доштан ва ё надоштани маҳсулотҳои/хизматрасониҳои муайян ва дастрас будани онҳо, имконияти ба талаботи мизоҷ мувофиқ намудани параметрҳои ҳар як маҳсулот ва ғайра) фаҳмида мешавад.

Стандартҳои сифати раванди <u>маҳсулот:</u> (таҳия шуда истодааст).

Тартиби коркард ва беҳтаркунии маҳсулотҳо, мутобиқи тартиботи дохилии Бонк ва талаботҳои берунаи мақомоти назоратӣ, ба танзим дароварда мешавад.

4. БАҲОДИҲӢ ВА НАЗОРАТИ КОРИ НИЗОМ

4.1. Назорати риояи стандартҳо

Назорати риояи стандартҳо – дар худ маҷмӯи чорабиниҳоро оиди баҳодиҳии риояи стандартҳо, аз ҷумла назорати дохилӣ ва беруниро дар бар мегирад:

- **Назорати дохилӣ** – бо роҳи аз болои кормандон ва баҳодиҳии иҷрои стандартҳои сифати хизматрасонии мизоҷон аз тарафи кормандони масъули Бонк (кормандони Департаменти СНД, Мутахассисони шуъбаи маркетинг ва мутахассис оид ба ҳимояи ҳуқуқҳои истеъмолкунандагони хизматрасонии бонкӣ, ва дигар кормандони ваколатдори Бонк), ки натиҷаҳо дар чек-варақҳои махсус тайёркардашуда, қайд карда мешаванд.
- **Назорати берунӣ** - бо роҳи гузаронидани ташрифоварии махсуси мутахассисони ширкати берунӣ (Харидори махфӣ) таъмин карда мешавад.

4.2. Алоқаи баръакс бо мизоҷ

Алоқаи баръакс бо мизоҷ – дар маҷмӯи механизмҳо барои гирифтани маълумот аз мизоҷон дар бораи сатҳи дарки сифати хизматрасонӣ дар Бонк, аз ҷумла чунин механизмҳо ба монандӣ: (1) Тартиби баррасӣ ва баҳисобгирии муроҷиатҳои мизоҷон ва (2) Таҳлили доимии қаноатмандии мизоҷон тавассути анкетаҳо, истифода бурда мешаванд.
Маълумоти аз мизоҷон гирифташуда, индикатори аз тарафи мизоҷон дарк кардани сифати хизматрасонӣ дар Бонк ба ҳисоб рафта, барои беҳтар намудани стандартҳои сифати хизматрасонӣ, равандҳои тиҷорат ва маҳсулотҳо, ҳамчун асос хизмат менамояд.

4.3. Баҳодиҳии сифати хизматрасонии мизоҷон

Баҳои умумии сифати хизматрасонии мизоҷон, дар худ баҳои миёнаи байни баҳодиҳии риояи стандартҳо ва баҳои мизоҷонро дар бар мегирад. Барои баҳодиҳӣ шкалаи 5 хол истифода бурда мешавад.

5. ҲИСОБОТ ВА БЕҲТАРШАВИИ КОРИ НИЗОМ

Ҳисобот оид ба натиҷаҳои кори Низом, ҳар семоҳа, аз тарафи Сардори бахши кор бо мизоҷон тартиб дода шуда, аз ҷониби Сардори Идораи маркетинг тасдиқ карда мешавад.

Ҳисобот:

<table>
<tr><th>№</th><th>Навъи ҳисобот</th><th>Мӯҳлати пешниҳод</th><th>Гирандагони ҳисобот</th><th>Мазмуни ҳисобот</th></tr>
<tr><td>1</td><td>Ҳар семоҳа</td><td>то санаи 10-ми моҳи оянда баъди семоҳаи ҳисоботӣ</td><td>Раёсат, ММ, ДФ, Роҳбарони зерсохторҳо</td><td rowspan="2"><u>Қисми якум:</u>
• Натиҷаҳои баҳодиҳӣ ва назорати кори низом (Назорати риояи стандартҳо, алоқаи баръакс бо мизоҷ, баҳодиҳии хизматрасонии мизоҷон);
• Рейтинги филиалҳо оиди хизматрасониҳо;
• Нақшаи амалҳои ислоҳотӣ оиди беҳтаршавии сифати хизматрасонии мизоҷон (Follow-up);
<u>Қисми дуюм:</u>
• Маълумот дар бораи азнавкуниҳо дар низом (стандартҳои нав, механизмҳо, олотҳо ва ғайра)</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Солона</td><td>то охири моҳи аввали соли оянда</td><td>Раёсат, ММ, ДФ, Роҳбарони зерсохторҳо</td></tr>
</table>

6. ТАЪЛИМИ КОРМАНДОН ДАР НИЗОМ

Таълими стандартҳои сифати хизматрасонии мизоҷон ба кормандон – як қисми нақшаи умумии тренингҳои Бонк, барои дар сатҳи баланд нигоҳ доштани дониши назариявӣ ва малакаи амалии кормандон аз рӯи Стандартҳои сифати хизматрасонии мизоҷон буда, дар мувофиқа ба он амалӣ карда мешавад.

Талаботҳои асосии таълими кормандон оид ба стандартҳои сифати хизматрасонии мизоҷон:

- Кормандони фронт ва мидл - офисҳо (ҳамкориҳо бо мизоҷони ба ӯҳдадориҳои вазифавии кадоме, ки бевосита дахл дошта бошад), дар як сол на камтар аз як маротиба аз тренинг мегузаранд;
- Ҳамаи кормандони нав, дар доираи тренигҳои раҳнамоӣ, аз омӯзиш мегузаранд;
- Дар сурати ба стандартҳои нав ва ё ба стандартҳои амалкунанда ворид намудани тағйиротҳо, кормандон аз омӯзиш мегузаранд.

7. БАРНОМАҲОИ ҲАВАСМАНДКУНӢ ДАР НИЗОМ

Барномаҳои ҳавасмандкунӣ – усули ҳавасманд намудани кормандони Бонк барои пайравӣ намудани Стандартҳои сифати хизматрасонии мизоҷон, дар асоси натиҷаҳои баҳодиҳии сифати хизматрасонии мизоҷон амалӣ карда мешаванд, вале бо чорабиниҳои зерин маҳдуд намешаванд:

№	Чорабиниҳо	Даврият
1	Ташкили рейтингҳои филиалҳо аз рӯи сифати хизматрасонии мизоҷон	Ҳар семоҳа
2	Муайян кардани филиали беҳтарини сол аз рӯи сифати хизматрасонии мизоҷон	Як маротиба дар сол
3	Дастгирии PR дохилӣ тавассути шабакаҳои дохилӣ: 1. Маълумотдиҳӣ оид ба стандартҳои амалкунанда ва чорабиниҳои ба сифати хизматрасонии мизоҷон вобаста; 2. Маълумотдиҳӣ оид ба натиҷаҳои рейтинги филиалҳо аз рӯи сифати хизматрасонии мизоҷон; 3. Маълумотдиҳӣ оид ба натиҷаҳои муайянкунии филиали беҳтарини сол аз рӯи сифати хизматрасонии мизоҷон.	 Доимо Як маротиба дар се моҳ Як маротиба дар сол

Мувофиқа карда шудааст:

Сардори Департаменти назорати дохилй ________ Розиқов Ҳ.

МИВ Сардори Департаменти кадрҳо ________ Мирзоева Л.

МИВ Сардори Идораи Ҳуқуқ ________ Мирзозода Ғ.

Сардори Идораи маркетинг ва рушди бизнес ________ Тухтаназарова Х.

Сардори Хадамоти аудити дохилӣ ________ Ибрагимов К.

Менеҷерони минтақавӣ:

Суғд ________ Мусоев Б.

7. БАРНОМАҲОИ ҲАВАСМАНДКУНӢ ДАР НИЗОМ

Барномаҳои ҳавасмандкунӣ – усули ҳавасманд намудани кормандони Бонк барои пайравӣ намудани Стандартҳои сифати хизматрасонии мизоҷон, дар асоси натиҷаҳои баҳодиҳии сифати хизматрасонии мизоҷон амалӣ карда мешаванд, вале бо чорабиниҳои зерин маҳдуд намешаванд:

№	Чорабиниҳо	Даврият
1	Ташкили рейтингҳои филиалҳо аз рӯи сифати хизматрасонии мизоҷон	Ҳар семоҳа
2	Муайян кардани филиали беҳтарини сол аз рӯи сифати хизматрасонии мизоҷон	Як маротиба дар сол
3	Дастгирии PR дохилӣ тавассути шабакаҳои дохилӣ: 1. Маълумотдиҳӣ оид ба стандартҳои амалкунанда ва чорабиниҳои ба сифати хизматрасонии мизоҷон вобаста; 2. Маълумотдиҳӣ оид ба натиҷаҳои рейтинги филиалҳо аз рӯи сифати хизматрасонии мизоҷон; 3. Маълумотдиҳӣ оид ба натиҷаҳои муайянкунии филиали беҳтарини сол аз рӯи сифати хизматрасонии мизоҷон.	Доимо Як маротиба дар се моҳ Як маротиба дар сол

Мувофиқа карда шудааст:

Сардори Департаменти назорати дохилӣ — Розиков Ҳ.

МИВ Сардори Департаменти кадрҳо — Мирзоева Л.

МИВ Сардори Идораи Ҳуқуқ — Мирзозода Г.

Сардори Идораи маркетинг ва рушди бизнес — Тухтаназарова Х.

Сардори Хадамоти аудити дохилӣ — Ибрагимов К.

Менеҷерони минтақавӣ:

Суғд — Мусоев Б.

НТҶ ______________________ Рустамов Ш.

Хатлон ______________________ Шарипов Ф.

Замимаҳо ба «Дастурамал дар бораи низоми идоракунии сифати хизматрасонии мизоҷони ҶСП «Спитамен Бонк»»

Замимаи 1 – Тартиби ба намуди стандартӣ овардани офисҳо	Brand_book_Spitamen-Bank_NEW 2.p
Замимаи 2 – Стандарти намуди зоҳирӣ ва сарулибоси кормандон	Замимаи 2.docx
Замимаи 3 – Стандарти робитаи кормандон бо мизоҷон	Замимаи 3.docx
Замимаи 3.1 – Маркетинги мустақим	Замимаи 3.1.docx
Замимаи 3.2 – Алоқаи аввалин	Замимаи 3.2.docx
Замимаи 3.3 – Таҳлили тиҷорат	Замимаи 3.3.docx
Замимаи 3.4 – Додани қарз	Замимаи 3.4.docx
Замимаи 3.5 – Мониторинги қарз	Замимаи 3.5.docx

Замимаи 3.6 – Қабули пардохтҳои қарзӣ	Замимаи 3.6.docx
Замимаи 3.7 – Қабули мизоҷон дар офис	Замимаи 3.7.docx
Замимаи 3.8 – Ба стандартҳои алоқаи кормандон бо мизоҷон	Замима 3.8.docx
Замимаи 3.9 – Ба стандартҳои алоқаи кормандон бо мизоҷон	Замима 3.9.docx
Замимаи 4 – Стандарти робитаҳои электронӣ	Замимаи 4..docx
Замима 5 -Стандарт барои бартараф кардани эътирозҳои мизоҷон	Замима 5.docx
Замима 6- Стандарти рафтори кормандон дар вазъияти муноқиша.	Замима 6.docx
Замимаи 7- Чек лист	Приложение 5.xlsx