

# Защита прав потребителей – не только работа, это стиль жизни

Под таким девизом в Сочи состоялась шестая ежегодная Премия «Права потребителей и качество обслуживания». Мероприятие ежегодно собирает наиболее успешные проекты, направленные на повышение качества обслуживания, выстраивание успешной коммуникации с потребителями и повышение лояльности клиентов.

Открыл мероприятие Форум «Повышение качества продукции и услуг: инновации, перспективы и решения», из года в год объединяющий первых лиц крупнейших российских и международных компаний. В этом году программа форума состояла из двух параллельных секций, включающих бизнес-завтрак, тематические презентации, переговоры, консультации. Дискуссия способствовала обмену опытом и развитию взаимоотношений между организациями, государственными органами и потребителями. «Нам крайне важно быть признанными ведущими экспертами отрасли, представителями профильных организаций, органами власти и нашими потребителями, – подчеркивает Олег Суковатов, вице-президент по продажам компании «Эльдорадо». – Одним из наших главных приоритетов является клиентоориентированность. Именно в этом направлении мы активно работаем на всех уровнях и во всех каналах продаж».

Одной из ключевых тем форума стал переход клиентов в Интернет. «Клиенты, которые становятся виртуальными в полном смысле этого слова, требуют ответов быстро, по существу и на их языке, – отмечает Дмитрий Дригайло, вице-президент компании TeleTrade. – Именно в этом ключе происходит движение рынков, взаимодействие с пользователями, все больше потребителей теперь фактически живут онлайн, не выходя из Интернета».

Возрастающие требования потребителей побуждают компании создавать

специальные сервисы для удобства и улучшения качества обслуживания. Участники форума поделились опытом эффективной работы в этом направлении. «Мы прикладываем огромные усилия, чтобы наше обслуживание и сервисы по праву считались самыми лучшими в ритейле, – рассказывает Андрей Белик, региональный директор по продажам ОБИ. – Наша компания работает в DIY сегменте (Do it Yourself

– «Сделай сам»), но мы видим свою задачу шире, предлагая покупателям не только качественные и безопасные товары, но и квалифицированную помощь на всех этапах реализации их проектов. Это подтверждают более двадцати пяти наших сервисов – от профессионального консультирования до масштабного ремонта».

«Это очень важная награда для компании «НОУ-ХАУ»! – радуется Вилли



Вице-президент компании TeleTrade Дмитрий Дригайло



Иван Евстифеев, Директор  
ЗАО «КИТФинанс НПФ»



Олег Суковатов, вице-президент по продажам компании «Эльдорадо»



**Вилий Крючков**, директор по маркетингу сети магазинов электроники «НОУ-ХАУ от Билайн»



**Андрей Белик**, региональный директор по продажам ОБИ



**Алексей Борисов**, Начальник департамента организации розничных продаж Московского Индустриального банка

Крючков, директор по маркетингу сети магазинов электроники «НОУ-ХАУ от Билайн». – Это признание того, что мы обслуживаем клиентов на высочайшем уровне. Все потому, что лучший сервис и искренняя забота о покупателе – задача, которая объединяет нас всех – от генерального директора до продавца!».

Кульминацией программы и дня стала торжественная церемония награждения лауреатов. Наград по результатам оценки экспертного совета удостоились более 30 компаний, среди которых «ОТП Банк», «Зодчий», ОБИ, ЗАО «КИТФинанс НПФ», «Московский Индустриальный банк», «Складовка», ГК «TeleTrade», «Эльдорадо», CRMSensor, Polaris, «НОУ-ХАУ от Билайн», «Федеральная Пассажирская Компания» и другие. Ведущей мероприятия выступила Елена Летучая – ведущая популярного социального проекта «Ревизорро» на телеканале «Пятница»: «Мне очень приятно, что я веду такую премию, потому что моя работа непосредственно связана с защитой прав потребителей, и для меня это не просто работа – это стиль жизни!».

Сегодня качество жизни граждан напрямую зависит от их обеспеченности банковскими услугами. Потребителю



**Елена Фураева**, директор по маркетингу ТМ Polaris (справа)

необходимы комфортные условия обслуживания, и многие банки готовы их обеспечить. Среди лауреатов премии: Сбербанк, «ОТП Банк», «Московский индустриальный банк».

«За 25 лет наш банк провел огромную работу по повышению качества сервиса как в офисах, так и в системах дистанционного банковского обслуживания, расширяя функциональность, удобство пользования, технологии безопасности и надежности удаленных каналов, – рассказывает Алексей Борисов, Начальник департамента организации розничных продаж

«Московского Индустриального банка». – Стать ближе к потребителю для нас означает предоставить качественную услугу на современном уровне. Победа в номинации «Финансовая грамотность и открытость. Банки» – высокая оценка наших достижений в сфере совершенствования клиентского сервиса».

«Мы рады, высокой оценке работы «ОТП Банка» по улучшению сервиса и качества обслуживания клиентов, – добавляет Денис Мавланов, Директор дирекции поддержки клиентов «ОТП Банка». – «ОТП Банк приложил много

усилий на развитие клиентского сервиса, и нам очень приятно получить признание от профессионального сообщества. Мы надеемся, что премия «Права потребителей», будет и дальше способствовать росту общего уровня клиентского сервиса на рынке финансовых услуг».

Количество поданных заявок на участие в премии «Права потребителей и качество обслуживания» в этом году, свидетельствует о том, что все больше компаний хотят соответствовать современным потребительским реалиям и все больше компаний хотят говорить о себе, как о социально ответственных и клиентоориентированных.

«Мы гордимся столь высокой оценкой нашей работы, – комментирует Елена Фураева, директор по маркетингу ТМ Polaris. – Благодаря тщательному подбору своих партнеров компания сегодня обеспечивает самые высокие стандарты по обслуживанию покупателей не только на этапе продажи, но и на этапе послепродажного сервиса. Столь важная


отраслевая награда является для нас серьезным стимулом, и мы намерены продолжать дальнейшую работу в этом направлении, чтобы соответствовать высокому статусу лауреата премии «Права потребителей и качество обслуживания».

«Победа в премии «Права потребителей» – большая честь для нас и лучшее подтверждение того, что компания находимся на верном пути, – уверен Владимир Кузнецов, Управляющий партнёр, Член совета директоров компании «Зодчий». – Мы намерены и дальше работать в этом направлении, чтобы всегда соответствовать самым высоким запросам наших покупателей».

«Права потребителей» – это наиболее значимая премия для компаний, ведущих бизнес в секторе услуг и особенно в финансовой сфере, – уверен Иван Евстифеев, Директор ЗАО «КИТФинанс НПФ». – Товар можно «пощупать» руками – услугу оценить по качеству сервиса на этапах заключения договора и постпродажного обслуживания. Несмотря на серьезные

изменения, происходившие в пенсионной отрасли в течение всего прошлого года, развитие клиентского сервиса и обеспечение максимальной информационной доступности были и остаются приоритетными задачами для «КИТФинанс НПФ».

«Мы участвуем в Премии «Права потребителей и качество обслуживания», чтобы задавать стандарты в индустрии индивидуального хранения вещей, соответствовать им на 100% и развивать рынок услуг на принципах добросовестности и безупречного клиентского сервиса, – уверяет Павел Матвеев, основатель компании «Складовка». – Наша компания была первой, кто вывел индивидуальное хранение вещей на рынок России, и сейчас мы просто обязаны постоянно развиваться, чтобы оставаться первыми в отрасли».

Премия «Права потребителей и качество обслуживания» инициирована Фондом «Социальные проекты» во взаимодействии с Роспотребнадзором РФ, Правительством Москвы и АКОРТ. Генеральный информационный партнер – Sostav.ru, Газета.Ru. 



XIV Национальная конференция по микрофинансированию и финансовой доступности

## МИКРОФИНАНСИРОВАНИЕ. ВЕРСИЯ 2.0

### Перезагрузка

Санкт-Петербург / 25-27 ноября 2015 г.



- ✓ Главное публичное событие года в области микрофинансирования
- ✓ Более 500 участников из России и зарубежных стран
- ✓ Спикеры — ведущие российские и зарубежные эксперты, политики, лидеры рынка
- ✓ Ключевые вопросы функционирования и развития микрофинансового рынка



Все подробности — на сайте Конференции: <http://conf.rusmicrofinance.ru/>  
 On-line регистрация: <http://conf.rusmicrofinance.ru/uchastnikam/registratsiya/>  
**Льготная регистрация до 31 августа 2015!**