

### АТФБанк внедрил новую сервисную модель по всей филиальной сети

АО «АТФБанк» (далее – Банк) усиливает свой фокус на клиентах и внедряет новую сервисную модель по всей филиальной сети.

Ключевые инструменты, благодаря которым была внедрена новая сервисная модель – это оптимизация бизнес-процессов, изменение форматов отделений и системы организации работы персонала. В совокупности проведенные преобразования позволяют одновременно улучшить качество обслуживания существующих клиентов, а также обеспечить привлечение новых.

*«Главный показатель, за который не любят банки – это не ставки, комиссии или тарифы, это очереди и то время, которое тратит клиент на принятие банком решений, например по выдаче кредита, – рассказывает Исполнительный директор АО «АТФБанк», Сергей Коваленко. – Поэтому внедряя новую сервисную модель, мы, прежде всего, ориентированы на максимальный результат по сокращению времени ожидания клиента и повышению качества обслуживания. В идеале механизм должен работать так – или банк проводит те или иные операции в заявленный срок или, в случае нарушения нормативов, делает все абсолютно бесплатно для клиента».*

Теперь все менеджеры, обслуживающие клиентов в отделениях, обладают универсальной компетенцией. Универсальный менеджер может открыть/закрыть счет или оформить депозит для клиента, принять заявку на кредит или перевыпуск карточки, а также осуществить перевод средств и провести другие необходимые операции. В кассах клиенты смогут пополнить счет, совершить обменные операции, произвести платежи и сделать денежные переводы.

Результаты реализованных Банком пилотных проектов, доказывают высокую эффективность и преимущества новой сервисной модели. В частности, благодаря внедрению новых принципов работы на 16% увеличился поток клиентов, более чем на 20% возросло количество операций проводимых в кассах, существенно – более чем на 40% – сократилось время обслуживания клиентов. В настоящее время проект новой сервисной модели масштабирован на все отделения Банка.

#### Справка

*АО «АТФБанк» (далее – Банк) является одним из крупнейших банков Казахстана по размеру активов. Основной акционер Банка с пакетом акций в размере 99,75% – ТОО «KNG Finance». 20-летняя история и богатый опыт сотрудничества, как с казахстанскими, так и с зарубежными структурами, позволили Банку зарекомендовать*

*себя, как надежного и авторитетного игрока на рынке банковских услуг.*

*Банк развивает универсальный профиль и оказывает весь спектр банковских услуг: корпоративным клиентам; розничным клиентам; субъектам малого и среднего бизнеса; клиентам Private Banking. Банк располагает 17 филиалами во всех областных центрах Казахстана и широкой сетью отделений и банкоматов.*

Лицензия №239 на проведение банковских и иных операций и осуществление деятельности на рынке ценных бумаг от 28.12.2007 г. выдана Агентством Республики Казахстан по регулированию и надзору финансового рынка и финансовых организаций.

**Контакты пресс-центра:**

Лариса Гусева

Направление PR

Тел. +7 (727) 258 30 01 внут. 0597

mailto: [Larissa.Gusseva@atfbank.kz](mailto:Larissa.Gusseva@atfbank.kz)

<http://www.atfbank.kz>