**Пресс-релиз**

**Контакт-центр «Быстроденьги» подтвердил звание лучшего среди микрофинансовых компаний по качеству обслуживания**

Москва, 19 декабря 2017 год

*Национальная Ассоциация Контактных Центров совместно с компанией «Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг» провела масштабное исследование качества дистанционного обслуживания в контактных центрах финансового сектора. МФК «Быстроденьги» повторно стала лучшей среди микрофинансовых компаний и вошла в Top‑10 лидеров среди финансовых организаций.*

Примечательно, что МФО продемонстрировали более высокий уровень доступности в голосовых и в текстовых каналах, чем банки и страховые компании. Также представители микрофинансового рынка лидируют в текстовых каналах в способности решить вопрос и ориентации на клиента.

«Приятно, что экспертное сообщество высоко оценивает результаты нашей работы. Мы постоянно совершенствуем профессиональные навыки сотрудников, ведь их деятельность зачастую определяет лояльность клиентов. Ежедневно на линию поступает порядка 8 500 звонков, а среднее время ожидания ответа оператора не превышает 38 секунд, — отмечает Ольга Базанова, директор департамента маркетинга группы компаний Eqvanta (в состав входит МФК «Быстроденьги»). — В век цифрового развития крайне важно, чтобы компания была доступна во всех популярных для клиента дистанционных каналах. Поэтому мы расширяем наше присутствие: запущен канал и чат-бот в Viber, реализована возможность проведения индивидуальных консультаций в соцсетях».

Контактный центр «Быстроденьги» — это около 100 автоматизированных рабочих мест, на которых с учетом посменной работы трудится порядка 200 сотрудников. Подразделение дистанционных коммуникаций расположено в Ульяновске, где в 2008 году был открыт первый офис компании. Сотрудники работают круглосуточно в режиме 24/7: отвечают на общие вопросы, проводят индивидуальные консультации, оформляют и продлевают займы. Контакт-центр «Быстроденьги» — победитель международной программы номинирования лучших из лучших в индустрии контакт-центров «Хрустальная Гарнитура» в разделах «Лучший небольшой контактный центр по обслуживанию клиентов» и «Лучшая практика продаж».

[Исследование «Top-20-FIN. Качество дистанционного обслуживания в финансовом секторе»](http://callcenterevent.ru/ccif/%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8B-%D1%84%D0%BE%D1%80%D1%83%D0%BC%D0%B0-2017/) проводится с целью определения независимых и признаваемых большинством профессиональных участников рынка рейтингов по качеству дистанционного обслуживания. Объектами исследования в 2017 году выступали контактные центры 40 крупнейших банков, 19 страховых компаний и 8 микрофинансовых организаций. Им в разные время суток и дни недели осуществлялось несколько десятков обращений по технологии mystery shopping («тайный покупатель»). Для подготовки и проведения исследования создана рабочая группа, в которую вошли 28 признанных экспертов и руководителей ведущих контактных центров.

**МФК «Быстроденьги»**

*«Быстроденьги» — лидер микрофинансового рынка России и современная платформа для оказания разнообразных финансовых услуг как дистанционно с помощью предоплаченных карт, так и через широкую филиальную сеть, состоящую из 500 собственных офисов. С момента основания в 2008 году в компанию обратилось уже 3 млн человек. На 01.07.17 суммарный объем выдачи микрозаймов клиентам превысил 48,4 млрд рублей.* *Входит в Eqvanta — группу компаний, работающих в сфере альтернативных финансов и финансовых технологий, и находится под надзором центрального аппарата департамента микрофинансового рынка Банка России.*

*Численность сотрудников «Быстроденьги» перешагнула отметку в 3 000 человек. Компания включена в Top-100 лучших работодателей России по версии кадрового холдинга HeadHunter.*

*Рейтинговое агентство RAEX («Эксперт РА») присвоило микрофинансовой компании «Быстроденьги» рейтинг кредитоспособности на уровне ruBBB+ со стабильным прогнозом. По данным TNS Россия за 4 квартал 2016 года, бренд «Быстроденьги» является самым узнаваемым среди городского населения РФ в категории микрофинансовых организаций с индексом 41,1%.*

За дополнительной информацией обращайтесь:

Пресс-служба

+7 (495) 690 95 99

[pr@bistrodengi.ru](mailto:pr@bistrodengi.ru)

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