

PATVIRTINTA

Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro  
direktorius

2022 m. d. įsakymu Nr. V-

## NACIONALINIO BENDRŪJŲ FUNKCIJŲ CENTRO KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTAS

### I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro klientų aptarnavimo standartas (toliau – Standartas) yra – Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro direktoriaus (toliau – direktorius) įsakymu patvirtintas dokumentas, nustatantis visų Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro klientų (fizinių ir juridinių asmenų; toliau - klientai) aptarnavimo elektroninėmis ryšio priemonėmis (telefonu ir elektroniniu paštu) reikalavimus.

2. Standartas apibrėžia esminius Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro darbuotojų (toliau - darbuotojai) bendravimo su klientais principus, procesus ir procedūras, tinkamus sprendimus ir veiksmus aptarnaujant klientus.

3. Aptarnaudami klientus, darbuotojai vadovaujasi galiojančiais teisės aktų reikalavimais ir standartu. Jeigu galiojančiuose teisės aktuose nustatyti reikalavimai standartui prieštarauja, galioja teisės aktuose nustatyti reikalavimai.

4. Standartas taikomas įprastomis Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro (toliau – NBFC) veiklos sąlygomis. Esant nepaprastajai padėčiai, kai būtina užtikrinti NBFC veiklos tęstinumą, Standartas taikomas tiek, kiek neprieštarauja NBFC veiklos tęstinumą reglamentuojantiems dokumentams.

5. Standartas parengtas vadovaujantis NBFC veiklos principais ir klientų aptarnavimo tikslais.

6. Standarto tikslas – padėti NBFC formuoti klientų aptarnavimo kultūrą, grįstą vienodais darbo ir elgesio principais, ir užtikrinti aukštą teikiamų paslaugų ir aptarnavimo kokybę.

7. Standarte vartojamos sąvokos:

7.1. **Asmens duomenys** – bet kokia informacija apie asmenį, kurio tapatybė nustatyta arba gali būti nustatyta.

7.2. **Autentifikavimas** – asmens tapatybės nustatymas.

7.3. **Bendrojo pobūdžio informacija** – informacija, kurios nesudaro asmens duomenys.

7.4. **Darbuotojas** – Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro darbuotojas, aptarnaujantis klientus elektroninėmis ryšio priemonėmis.

7.5. **Klientas** – fizinis arba juridinis asmuo, kuris naudojasi Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro teikiamomis paslaugomis arba kreipiasi į Nacionalinį bendrųjų funkcijų centrą dėl tokių paslaugų gavimo.

7.6. **Klientų aptarnavimas** – Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro darbuotojo veiksmas, apimantys asmenų konsultavimą ir Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro teikiamų paslaugų teikimo procedūras.

7.7. **Konfliktas** – priešingų interesų, tikslų, požiūrių ir (arba) nuostatų susidūrimas. Konfliktinės situacijos gali susidaryti dėl Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro darbuotojo, kliento ar kito asmens (įskaitant bendradarbius) elgesio ir (arba) padarytų klaidų.

7.8. **Konfidenciali informacija** – su asmens duomenimis susijusi informacija, kurios platinimas reglamentuojamas teisės aktais ir (arba) Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro vidaus

taisyklėmis ir kurios atskleidimas gali pakenkti Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro ar kitų asmenų interesams.

7.9. **Neadekvatus asmuo** – asmuo, kurio tikrovės suvokimas yra sutrikęs, o jo prašymai, pageidavimai ar pretenzijos yra visiškai nesusiję su realia padėtimi.

7.10. **Nepagrįstus reikalavimus keliantis asmuo** – asmuo, siekiantis gauti informaciją ar paslaugas ne pagal Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro funkcijas ir kompetenciją ir (arba) norintis, kad informacija arba paslaugos būtų suteiktos nesilaikant Standarto ir kitų Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro veiklą apibrėžiančių taisyklių.

7.11. **Pretenzija** – Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro kliento ar kito asmens kreipimasis, nurodant, kad yra pažeistos jo teisės ar teisėti interesai, susiję su Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro teikiamomis paslaugomis, ir prašymas tenkinti kliento ar kito asmens reikalavimus.

7.12. **Skundas** – Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro kliento ar kito asmens kreipimasis į Nacionalinį bendrųjų funkcijų centrą dėl Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro ar jo darbuotojo veiksmų ar neveikimo, nurodant dėl to pažeistas kliento ar kito asmens teises ar teisėtus interesus.

## II SKYRIUS

### KLIENTŲ APTARNAVIMO TIKSLAI, UŽDAVINIAI IR PRINCIPAI

8. Klientų aptarnavimas grindžiamas NBFC vertybėmis, teisės aktais ir klientų aptarnavimo principais.

9. Pagrindiniai klientų aptarnavimo tikslai – teikti greitą, teisingą, aiškią, išsamią informaciją buhalterinės apskaitos tvarkymo ir personalo administravimo klausimais, greitai ir kvalifikuotai spręsti klientų klausimus.

10. NBFC svarbi kliento patirtis, apimanti: teikiamų paslaugų kokybę, aptarnavimo kokybę ir emocinį kontaktą tarp kliento ir darbuotojo.

11. Klientų aptarnavimas vykdomas elektroninių ryšių priemonėmis – telefonu ir elektroniniu paštu.

12. Aptarnaujant klientus taikomas bendras principas – į paklausimus, prašymus, pretenzijas ir skundus reaguoti esamuoju laiku, o ne per tiek laiko, kiek nurodyta teisės aktuose.

13. Aptarnaujant klientus telefonu ir elektroniniu paštu laikomasi šių principų:

13.1. Teikiama informacija privalo būti teisinga, išsami, aiški ir suprantama.

13.2. Bendrojo pobūdžio informacija teikiama visiems besikreipiantiems asmenims.

13.3. Asmens duomenis sudaranti informacija teikiama tik tinkamai autentifikavus besikreipiantį asmenį ir laikantis konfidencialumo reikalavimų.

14. NBFC vienodai svarbūs visi klientai, nepriklausomai nuo jų socialinio statuso, lyties, kultūros, tautybės, amžiaus, naudojamų paslaugų gausos ar kitų veiksnių.

15. Darbuotojo pareiga – padėti pagalbos prašančiam klientui.

16. NBFC kokybiškas klientų aptarnavimas grindžiamas šiais principais:

16.1. Orientacija į klientą – NBFC siekia tapti inovatyviu ir efektyviai veikiančiu bendrųjų kompetencijų paslaugų centru, teikiančiu tvarias, patikimas, profesionalias paslaugas ir kuriančiu pridėtinę vertę klientams. Siekiant užtikrinti bendradarbiavimo su klientais paprastumą ir patogumą, klientai aptarnaujami – vieno langelio – principu. Darbuotojas perima kliento klausimo sprendimo našta ir atlieka atitinkamus veiksmus, reikalingus informacijos paketui parengti ir (arba) paslaugoms suteikti.

16.2. Profesionalumas – darbuotojai kompetentingai atlieka užduotis ir pozityviai žvelgia į kylančius iššūkius. Kiekvienas iššūkis priimamas kaip galimybė tobulėti organizaciniu ir asmeniniu lygmeniu. Darbo funkcijos atliekamos pagal turimas kompetencijas ir laikantis nustatytų terminų.

16.3. Objektyvumas ir nešališkumas – klientai aptarnaujami be išankstinių nuostatų, prielaidų ar vertinimų. Darbuotojai su klientais bendrauja atsiriboję nuo asmeninių įsitikinimų, nuomonės,

emocijų ir interpretacijų. Sprendimus priima apgalvotai, visada atsižvelgdami į ekspertų nuomonę ir kitus objektyvius veiksnius.

16.4. Išsami, patikima ir laiku pateikta informacija – klientams teikiama tik patikima informacija, į prašymus ir skundus atsakoma aiškiai ir argumentuotai. Darbuotojai supranta, kad klientams reikalinga laiku pateikta informacija ir laiku suteikta pagalba, todėl į kiekvieno kliento kreipimąsi stengiamasi atsakyti kiek įmanoma greičiau. Darbuotojai aktyviai seka savo srities naujoves ir pokyčius, kaupia ir nuolat naujina kokybiškam paslaugų teikimui ir klientų aptarnavimui reikalingą informacijos bazę.

16.5. Įsipareigojimų vykdymas ir atsakomybė – darbuotojai darbo funkcijas atlieka vadovaudamiesi NBFC nustatytais taisyklėmis ir procedūromis, o sprendimus priima atsakingai, įvertindami jų rezultatus ir galimą poveikį NBFC, bendradarbiams, klientams ir visuomenei. Klientams duodami tik tokie pažadai, kurių įvykdymas priklauso NBFC kompetencijai.

16.6. Pagarba bendradarbiams – bendradarbių tarpusavio santykiai grįsti bendrosiomis pagarbaus bendravimo taisyklėmis ir etiketo reikalavimais. Darbuotojai geranoriškai padeda vieni kitiems darbo veikloje, keičiasi patirtimi ir žiniomis. Su bendradarbiais, kaip ir su klientais, bendraujama be išankstinių nusistatymų, atsiribojus nuo asmeninių emocijų ir jausmų. Suprantama, kad geriausią veiklos rezultatą NBFC ir klientams galima pasiekti tik bendradarbiaujant.

16.7. Iniciatyvumas ir tobulėjimas – NBFC, reaguodamas į greitai besikeičiančią aplinką, nuolat tobulina vykdomus procesus ir procedūras. NBFC yra atviras idėjoms, naujovėms ir inovatyviems problemų sprendimo būdams. Veikloje orientuojamasi į ateities poreikius, todėl darbuotojai siekia žinoti daugiau, negu reikalauja šiandieninė situacija. Aptarnaudami klientus darbuotojai laikosi Standarte nurodytų kokybiško klientų aptarnavimo principų, tačiau nuolat asmeniškai vertina situaciją, apie pastebėtas tendencijas, trūkumus ar neatitikimus informuoja atsakingus bendradarbius, teikia rekomendacijas veiklos gerinimo ir klientų aptarnavimo klausimais.

17. Klientų aptarnavimo procesas NBFC vykdomas nuosekliai ir apima penkis etapus:

17.1. asmeninio ryšio su klientu kūrimas – pokalbio pradžia, pasisveikinimas;

17.2. kliento poreikių išsiaiškinimas;

17.3. informacijos teikimas, konsultavimas, probleminių situacijų sprendimas;

17.4. papildomos aktualios informacijos pateikimas;

17.5. pokalbio pabaiga, atsisveikinimas.

18. NBFC klientų aptarnavimo kokybės vertinimą vykdo kaupdamas ir analizuodamas:

18.1. elgesio ir veiksmų atitikties Standartui duomenis;

18.2. aptarnavimo telefonu įrašų perklausos duomenis;

18.3. klientams išsiųstų laiškų ir elektroninių laiškų peržiūros duomenis;

18.4. klientų apklausų duomenis;

18.5. klientų grįžtamojo ryšio informaciją, pateikiamą paštu, elektroniniu paštu, telefonu, atsiliepimų dėžutėse, socialiniuose tinkluose ir kt.;

18.6. klientų kelionės žemėlapių modeliavimo duomenis;

18.7. darbuotojų pasitenkinimo apklausų duomenis;

18.8. skundų valdymo kokybės tyrimų duomenis.

### **III SKYRIUS**

#### **KLIENTŲ APTARNAVIMAS TELEFONU**

##### **PIRMASIS SKIRSNIS**

##### **APTARNAVIMO TELEFONU ORGANIZAVIMAS**

19. Klientai aptarnaujami jiems paskambinus trumpuoju Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro konsultacijų centro (toliau – Konsultacijų centras) telefono numeriu 1805 arba tiesiogiai centralizuotoms įstaigoms aptarnauti paskirtiems NBFC darbuotojams (toliau – Įstaigoms aptarnauti

paskirti darbuotojai). Centralizuotoms įstaigoms aptarnauti paskirtų NBFC darbuotojų kontaktinė informacija yra viešai skelbiama interneto svetainėje adresu <https://nbfc.lrv.lt/lt/>, skiltyje „Kontaktai konsoliduotoms įstaigoms“.

20. Klientų aptarnavimo telefonu tikslams pasiekti ir uždaviniams įgyvendinti būtina užtikrinti, kad Konsultacijų centro darbuotojai ir Įstaigoms aptarnauti paskirti darbuotojai, būtų kompetentingi, komunikabilūs, turintys dalykinio bendravimo telefonu įgūdžių ir išmanytų NBFC veiklos tikslus, uždavinius, funkcijas.

21. Klientui turi būti užtikrintas greitas ir kokybiškas aptarnavimas kreipiantis tiek į Konsultacijų centrą, tiek į Įstaigoms aptarnauti paskirtus darbuotojus.

22. Konsultacijų centro darbuotojų klientų aptarnavimo organizavimą ir kontrolę užtikrina darbuotojas, atsakingas už klientų aptarnavimo koordinavimą.

23. Įstaigoms aptarnauti paskirtų darbuotojų klientų aptarnavimo organizavimą ir kontrolę užtikrina NBFC departamentų, grupių ir pogrupių vadovai.

24. NBFC departamentų, grupių ir pogrupių vadovai užtikrina, kad jiems pavaldžius Įstaigoms aptarnauti paskirtus darbuotojus, jų atostogų, komandiruočių metu ir kitais nebuvimo darbo vietoje atvejais pavaduotų kiti darbuotojai, turintys tokią pačią kompetenciją ir galintys aptarnauti klientus telefonu.

25. Darbo funkcijoms atlikti skirtas mobilusis telefonas turi būti įjungtas visą darbuotojo darbo laiką.

26. Visi NBFC darbuotojai turi būti pasirengę, darbuotojams prireikus, pateikti informaciją, reikalingą atsakymams į klientų klausimus parengti ir (arba) probleminėms situacijoms spręsti.

## **ANTRASIS SKIRSNIS**

### **KLIENTŲ APTARNAVIMO TELEFONU TVARKA ATSLIEPIANT Į KLIENTŲ SKAMBUČIUS**

27. Prieš atsiliepdamas į skambutį darbuotojas turi prisiminti, kad pirmiausia jis atstovauja visam NBFC, o tik vėliau – sau kaip specialistui. Darbuotojas, formuoja NBFC įvaizdį ne tik tarp klientų ir potencialių klientų, bet ir visoje viešojoje erdvėje.

28. Kiekvienas klientas turi žinoti ir jausti, kad jo skambutis laukiamas, kad į jį bus atsiliepta greitai, o geranoriškai nusiteikęs kompetentingas darbuotojas supras jo situaciją, žinos, kaip ją išspręsti, ir suteiks visą reikalingą informaciją.

29. Į kliento skambutį atsiliepiama nedelsiant, neturint galimybės atsiliepti nedelsiant – ne vėliau kaip iki 3 signalo.

30. Darbuotojas, darbo metu praleidęs skambutį į darbo funkcijoms skirtą mobilųjį telefoną, perskambinti turėtų ne vėliau nei per 1 valandą.

31. Jeigu darbuotojas darbo funkcijas vykdo, tačiau atsiliepti į kliento telefono skambutį negali (pvz., dalyvauja susirinkime, mokymuose ar pan.), kliento skambutis turi būti atmestas, o klientui nusiunčiama trumpoji žinutė, kurioje nurodoma neatsiliepimo priežastis ir konkretus laikas, kada klientui bus perskambinta. Skubiais klausimais klientams rekomenduojama kreiptis į Konsultacijų centrą.

32. Jeigu Įstaigoms aptarnauti paskirtas darbuotojas, darbo funkcijų nevykdo (atostogauja, turi nedarbingumo pažymėjimą, yra išvykęs į komandiruootę ar pan.), skambučiai į jo telefono numerį turi būti peradresuoti jį pavaduojančiam darbuotojui arba kliento skambutis turi būti atmestas ir klientui nusiunčiama trumpoji žinutė, kurioje nurodoma neatsiliepimo priežastis ir darbuotojo, į kurį klientas turėtų kreiptis, kontaktiniai duomenys.

33. Prieš atsiliepiant nusiteikiama pozityviam, mandagiam, dalykiniam pokalbiui. Tai ypač svarbu klientą aptarnaujant telefonu, kai klientas negali matyti aptarnaujančio darbuotojo, o bendravimo atmosfera kuriama balsu ir intonacija.

34. Darbuotojui būtina kontroliuoti savo kalbą: nekalbėti per greitai, garsiai ar tyliai, vengti emocionalių žodžių, nevertoti sudėtingų profesinių terminų ar žargono.

35. Jeigu klientas nesuprato išsakytos informacijos, darbuotojas nekelia balso, bet ieško kitų tinkamų žodžių informacijai perduoti.

36. Pokalbio metu klientui neturi būti jaučiamos darbuotojo nuotaikos ar emocijos.

37. Pokalbio su klientu neturi blaškyti pašaliniai garsai ar darbuotojo atliekamos kitos užduotys, nesusijusios su aptarnavimu.

38. Atsiliepdamas į kliento telefono skambutį darbuotojas turi pasakyti visą įstaigos pavadinimą (trumpinys NBFC nevertotinas), savo pareigas, vardą ir pavardę bei pasisveikinti.

39. Darbuotojams, klientus aptarnaujantiems trumpuoju numeriu, reikalavimas nurodyti visą įstaigos pavadinimą netaikomas. Pakanka prisistatyti, nurodant pareigas, vardą ir pavardę. Apie tai, kur paskambino, klientas jau bus informuotas automatinio balso pranešimu.

40. Į klientą visada kreipiamasi tik trečiuoju asmeniu („Jūs“).

41. Vartojamos mandagios pasisveikinimo formos („Labas rytas“, „Laba diena“, „Labas vakaras“). Pasisveikinant negalima vartoti trumpinių ir neformalios kalbos („Alio“, „Klausau“, „Laba“, „Sveiki“ ir pan.).

42. Jeigu pokalbio pradžioje klientas neprisistato, darbuotojas paprašo kliento prisistatyti – nurodyti vardą, pavardę, ir įstaigos, kuriai atstovauja arba kurios darbuotojas yra, pavadinimą.

43. Tęsdamas pokalbį, darbuotojas paklausia kliento, kuo gali padėti, arba kitaip parodo savo dėmesį ir iniciatyvą.

44. Išreiškęs norą padėti ir žinodamas, su koku klientu kalba, darbuotojas atidžiai išklauso klientą. Klientui turi būti sudarytos tinkamos sąlygos visam klausimui, pageidavimui išsakyti ir (arba) probleminei situacijai papasakoti.

45. Klientas nepertraukiamas, papildomi ar tikslinamieji klausimai užduodami tik klientui baigus kalbėti arba padarius pauzę.

46. Darbuotojui nutraukti kliento kalbą galima tik šiais išimtiniais atvejais:

46.1. jei kliento kalba trunka ilgiau nei 3 minutes;

46.2. jei klientas nutolsta nuo klausimo, pageidavimo, probleminės situacijos temos;

46.3. jei kliento kalba neaiški, nerišli, nepagarbi ar įžeidžianti.

47. Darbuotojas turi pasižymėti esminę kliento pasakytą informaciją, kuri bus reikalinga prašomai informacijai suteikti ir (arba) probleminei situacijai spręsti. Kliento neturi būti prašoma kartoti jau pasakytos informacijos.

48. Klientui išdėsčius skambučio tikslą, darbuotojas patikslina, ar teisingai suprato, pakartodamas iš kliento išgirstą ir pasižymėtą esminę informaciją.

49. Jeigu kliento skambučio tikslas nėra aiškiai suprantamas, darbuotojas užduoda pagalbinius atviro ir (arba) uždaro tipo klausimus.

50. Priklausomai nuo kliento skambučio tikslo, darbuotojas pateikia teisingą, tikslų ir išsamų atsakymą arba informuoja klientą dėl tolesnės atsakymo į klausimą ir (arba) probleminės situacijos sprendimo eigos.

51. Jeigu klausimas reikalauja ilgesnio nagrinėjimo arba kitų darbuotojų įsitraukimo, su klientu susitariama dėl konkretaus kito skambučio telefonu ar kita susisiekimu priemone laiko.

52. Jeigu buvo sutarta tiksli skambučio data ir laikas, būtina paskambinti klientui sutartu laiku. Jeigu iki sutarto skambučio laiko negauta visa reikiama informacija, neparengtas atsakymas į klausimą ar nerasti probleminės situacijos sprendimo būdai, klientui vis tiek paskambinama sutartu laiku ir pranešama, kas sužinota ir kada bus pateikta pageidaujama informacija ar išspręsta probleminė situacija.

53. Jeigu kliento klausimas reikalauja papildomos informacijos arba duomenų, kuriuos darbuotojas gali patikrinti iš karto, kliento paprašoma palaukti ir nurodoma preliminari laukimo trukmė ir priežastis.

54. Jeigu darbuotojas mato, kad papildomų duomenų paieška užtruks ilgiau nei kelias minutes, klientui pasiūloma sutarti kito skambučio ar informavimo elektroniniu laišku laiką.

55. Kliento visada turi būti atsiklausoma, koku būdu – telefono skambučiu, trumpąja žinute ar elektroniniu laišku – jis pageidautų gauti atsakymą į savo paklausimą:

55.1. Jeigu klientas pageidauja, kad su juo būtų susisiepta telefonu, darbuotojas paprašo nurodyti kontaktinį numerį (net tuo atveju, jeigu kliento telefono numeris darbuotojui matomas) ir pasiteirauja, kuriuo metu galima skambinti;

55.2. Jeigu klientas pageidauja, kad su juo būtų susisiepta elektroniniu paštu, darbuotojas paprašo nurodyti kontaktinį elektroninio pašto adresą (net tuo atveju, jeigu kliento elektroninio pašto adresas darbuotojui matomas informacinėse sistemose).

56. Jeigu klientas kreipiasi prašydamas pateikti informaciją ir (arba) duomenis, prie kurių pats turi prieigą, darbuotojas pasiūlo du galimus informacijos pateikimo būdus:

56.1. autentifikavus klientą suteikti jam pageidaujamą informaciją ir (arba) duomenis;

56.2. autentifikavus klientą pamokyti naudotis informacine sistema (bendraudant telefonu ir kartu atliekant prisijungimo prie sistemos ir informacijos ir (arba) duomenų gavimo veiksmus arba nusiunčiant atitinkamą instrukciją kliento elektroniniu paštu). Šis variantas klientui pateikiamas kaip suteikiantis didesnę pridėtinę vertę ir ateityje supaprastinsiantis veiklą.

57. Visais atvejais darbuotojas privalo įsitikinti, kad klientas teisingai suprato aiškinimą, siūlomą sprendimą, NBFC ar jo paties tolesnius veiksmus.

58. Pokalbio pabaigoje darbuotojas dar kartą trumpai apibendrina pokalbį ir pasiteirauja kliento ar atsakė į visus klausimus.

59. Pokalbio pabaigą turi inicijuoti klientas. Darbuotojas padėkoja klientui už skambutį, paskatina kreiptis ateityje ir palinki geros kloties. Vartojamos mandagios atsisveikinimo frazės („Viso gero“, „Geros dienos“, „Gero vakaro“). Atsisveikinant nevartojami trumpiniai ir neformali kalba („Sėkmės“, „Laimingai“, „Ate“, „Iki“ ir pan.).

60. Jeigu dėl techninių ar kitų trikdžių telefono pokalbis su klientu nutrūksta, darbuotojas turi perskambinti klientui, nesvarbu, ar klientas skambino į NBFC, ar buvo skambinama klientui.

### **TREČIASIS SKIRSNIS**

#### **KLIENTŲ APTARNAVIMO TVARKA SKAMBINANT KLIENTAMS**

61. Prieš skambindamas klientui darbuotojas turi tinkamai pasirengti pokalbiui:

61.1. apgalvoti pokalbio tikslą;

61.2. susidaryti pokalbio planą;

61.3. pasiruošti reikiamą informaciją, kad pokalbio metu ji būtų lengvai ir greitai pasiekama;

61.4. jeigu reikia, prisijungti prie atitinkamų informacinių sistemų.

62. Skambinant klientui, jam turi būti suteikiama pakankamai laiko atsilipti. Darbuotojas turi palaukti, kol išgirs 5 – 6 signalus, ir tik tada nutraukti skambutį.

63. Jeigu klientas į telefono skambutį neatsiliepia, darbuotojas skambina dar kartą, bet ne anksčiau nei po 30 minučių ir ne vėliau nei po 1 valandos.

64. Klientui į telefono skambutį neatsiliepus 3 kartus (tarp skambučių išlaikant Standarto 63 punkte nurodytus laiko intervalus), darbuotojas iš darbo funkcijoms skirto mobiliojo telefono klientui išsiunčia formalią trumpąją žinutę, kurioje glaustai prisistato, nurodo skambučio tikslą ir lūkesčius.

65. Jeigu klientas į telefono skambutį atsiliepia, darbuotojas pasisveikina ir prisistato nurodydamas visą įstaigos pavadinimą, savo pareigas, vardą ir pavardę.

66. Darbuotojas turi pasitikslinti, ar kalba su reikiamu asmeniu ir ar klientas gali skirti laiko pokalbiui. Jeigu klientas kalbėti negali, suderinamas kitas skambučio laikas.

67. Jeigu su klientu nesutarta kitaip, skambinama tik įstaigos, kurioje dirba klientas, darbo metu (ne anksčiau kaip 8 val. ir ne vėliau kaip 17 val.). Vengiama skambinti įprastai pasitaikančiu pietų pertraukos laiku (12–13 val.).

68. Skambinant klientams aptarnavimo procesas vyksta tokiu pačiu principu kaip ir atsiliepiant į klientų skambučius.

#### **IV SKYRIUS**

##### **KLIENTŲ APTARNAVIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU**

69. Visi elektroniniai laišakai turi teisinę galią.

70. Darbuotojų siunčiamuose elektroniniuose laiškuose turi atsispindėti kompetencija, pagarba klientui ir nuoširdus noras padėti.

71. Atsakymus į bendruoju Konsultacijų centro elektroniniu paštu pateiktus bendro pobūdžio paklausimus rengia Konsultacijų centro darbuotojai. Jeigu reikia, atsakymo projektą pagal kompetenciją suderina su atitinkamos grupės ir (arba) pogrupio vadovu.

72. Jeigu atsakymui į bendruoju Konsultacijų centro elektroniniu paštu pateiktą paklausimą parengti reikia išsamesnės informacijos, duomenų ar specialių žinių, Konsultacijų centro darbuotojas paklausimą perduoda atitinkamos kompetencijos darbuotojui, kuris parengia atsakymą. Parengtas atsakymas pateikiamas Konsultacijų centro darbuotojui.

73. Jeigu klientas paklausimą atsiunčia Konsultacijų centro elektroninio pašto adresu, parengtas atsakymas klientui turi būti išsiųstas iš to paties elektroninio pašto.

74. Jeigu klientas paklausimą atsiunčia tiesiogiai darbuotojui, darbuotojas pirmiausia įvertina ar gautas kliento paklausimas atitinka jo kompetenciją:

74.1. Jeigu kliento paklausimas atitinka darbuotojo kompetenciją, darbuotojas parengia atsakymą, laikydamasis Standarte nurodytų atsakymo pateikimo į kliento paklausimą terminų ir klientams siunčiamų elektroninių laiškų struktūros ir stiliaus reikalavimų. Darbuotojas, siųsdamas klientui parengtą atsakymą, laiško kopiją siunčia Konsultacijų centro elektroninio pašto adresu.

74.2. Jeigu kliento paklausimas iš dalies atitinka darbuotojo kompetenciją (pvz., susideda iš dviejų klausimų, susijusių su buhalterinės apskaitos tvarkymu ir personalo administravimu), darbuotojas gali:

74.2.1. savarankiškai inicijuoti atsakymų į visas kliento paklausimo dalis gavimą, neįtraukdamas į šį procesą kliento. Gautą informaciją apibendrinti, pagal Standarte nustatytus reikalavimus parengti atsakymą ir jį pateikti klientui, o elektroninio laiško kopiją išsiųsti Konsultacijų centro elektroninio pašto adresu;

74.2.2. iš kelių klausimų susidedantį kliento paklausimą, perduoti Konsultacijų centro darbuotojui, o Konsultacijų centro darbuotojas, inicijuotų atsakymui parengti reikalingos informacijos ir (arba) duomenų gavimą, apibendrintų gautą informaciją ir, laikydamasis Standarte nurodytų atsakymo į kliento paklausimą pateikimo terminų, klientams siunčiamų elektroninių laiškų struktūros ir stiliaus reikalavimų, parengtų ir klientui išsiųstų atsakymą į jo paklausimą. Jeigu reikėtų, parengto atsakymo projektas būtų suderinamas su atitinkamos kompetencijos darbuotoju ir (arba) darbuotojais.

75. Jeigu elektroniniu paštu tiesiogiai darbuotojui atsiųstas kliento paklausimas neatitinka darbuotojo kompetencijos, darbuotojas gali:

75.1. jeigu tiksliai žino, kuriam darbuotojui turėtų būti perduotas kliento paklausimas, perduoti paklausimą atsakingam darbuotojui, o laiško kopiją nusiųsti Konsultacijų centro elektroninio pašto adresu;

75.2. jeigu nežino, kam turėtų būti perduotas kliento paklausimas, paklausimą perduoti Konsultacijų centrui.

76. Jeigu kliento paklausimą nagrinėjo daugiau nei vienas darbuotojas, draudžiama klientui siųsti laiške likusią vidinio susirašinėjimo (vykusio tarp darbuotojų) istoriją.

77. Į elektroniniu paštu gaunamus klientų paklausimus atsakoma operatyviai:

77.1. Į elektroninius laiškus, gautus iki 12 valandos, atsakoma iki tos pačios dienos darbo laiko pabaigos.

77.2. Į elektroninius laiškus, gautus po 12 valandos, atsakoma iki kitos darbo dienos 12 valandos.

77.3. Jeigu dėl objektyvių priežasčių darbuotojas negali į kliento paklausimą atsakyti per Standarto 77.1. ir 77.2. papunkčiuose nurodytą laiko terminą, atsakoma ne vėliau kaip per 1 darbo dieną.

78. Darbuotojas, teikiantis klientams konsultacijas elektroniniu paštu, elektroninį paštą stebi nuolat, ir esant galimybei, į gautus klientų paklausimus reaguoja nedelsdamas. Jeigu galimybės nuolat stebėti elektroninį paštą nėra, jis tikrinamas ne rečiau kaip 1 kartą per 1 valandą.

79. Jeigu kliento užklausa reikalauja nagrinėjimo, papildomos informacijos ar kitų darbuotojų išitraukimo ir į ją negalima atsakyti iš karto, klientui išsiunčiamas pranešimas, kuriuo informuojama, kad jo užklausa gauta, ir nurodomas atsakymo į ją pateikimo terminas (pvz.: „Laba diena, Jūsų užklausa pradėta nagrinėti. Atsakymą pateiksime per 1 darbo dieną“).

80. Į klientų elektroninius paklausimus, reikalaujančius papildomo nagrinėjimo, atsakoma ne vėliau nei per 3 darbo dienas.

81. Jeigu elektroniniame paklausime klientas pateikė ne visą reikalingą informaciją arba reikia tikslinti duomenis, apie tai klientas informuojamas per Standarto 77.1. ir 77.2. papunkčiuose nurodytą terminą.

82. Atsakoma į visus elektroniniu paštu gaunamus klientų paklausimus.

83. Elektroniniams laiškam keliami šie bendrieji reikalavimai:

83.1. Rašoma taisyklinga lietuvių kalba, vartojami lietuviški rašmenys.

83.2. Kalba dalykinė, sakiniai trumpi.

83.3. Teiginiai formuluojami aiškiai ir suprantamai.

83.4. Tekstas rašomas mažosiomis raidėmis, išskyrus sakinio pradžią.

83.5. Norint pažymėti svarbias laiško teksto dalis, galima naudoti paryškintą šriftą, tačiau juo negalima piktnaudžiauti.

83.6. Nevartojami specifiniai terminai ir profesinis žargonas, kurių klientas gali nesuprasti.

83.7. Vengiama familiarumo (mažybinių žodžių, šypsenėlių).

84. Elektroniniai laišakai rašomi laikantis šių šrifto reikalavimų:

84.1. Turinys rašomas – šriftu „Calibri“, šrifto dydis – 11.

84.2. Parašas rašomas – šriftu „Calibri“, šrifto dydis – 10, darbuotojo vardas ir pavardė paryškinti.

84.3. Konfidencialumo žyma rašoma – šriftu „Calibri“, šrifto dydis – 8.

84.4. Šrifto spalva – juoda.

85. Jeigu elektroniniame laiške klientas išsako daugiau nei vieną klausimą arba kliento klausimas susideda daugiau nei iš vienos dalies, darbuotojas atsako į visus kliento klausimus. Nė vienas klausimas arba klausimo dalis negali likti ignoruojama arba dėl kokių nors kitų priežasčių neatsakyta.

86. Elektroniniams laiškam taikomi šie struktūros reikalavimai:

86.1. Laiško tema (antraštė):

86.1.1. Tema formuluojama trumpai, bet taip, kad kuo tiksliau atspindėtų siunčiamo laiško esmę.

86.1.2. Temos langelio palikti tuščio negalima. Toks laiškas gali nesulaukti kliento dėmesio arba gali būti automatiškai priskiriamas prie brukalo.

86.1.3. Temos langelyje nerašomi neinformatyvūs, netikslūs žodžiai („Skubu“, „Laukiu“, „Svarbu“).

86.1.4. Jeigu elektroninis laiškas tikrai siunčiamas skubos tvarka, temos langelyje pirmiausia nurodoma „Svarbu“, o toliau pateikiama Standarto 86.1.1 papunktyje nustatytus reikalavimus atitinkanti laiško tema (antraštė).

86.2. Laiško tekstas:

86.2.1. Pasisveikinimas ir kreipinys. Kaip ir bendraujant telefonu, elektroniniame laiške į klientą kreipiamasi trečiuoju asmeniu („Jūs“). Vartojami pagarbūs kreipiniai ir formalios pasisveikinimo frazės („Laba diena, Gerb. Vardeni Pavardeni“, „Laba diena, p. Vardeni Pavardeni“).

86.2.2. Jeigu darbuotojas su klientu palaiko ilgalaikius santykius (netaikoma Konsultacijų centro darbuotojams), į klientą galima kreiptis vardu, nevarojant pagarbų kreipinių ir pavardės, tačiau rekomenduojama išlaikyti kreipimąsi trečiuoju asmeniu („Jūs“).

86.2.3. Jeigu kliento vardas ir pavardė neaiškūs arba darbuotojui nežinomi, tiesiog pasisveikinama („Labas rytas“, „Laba diena“, „Labas vakaras“).

86.2.4. Po kreipinio ir pasisveikinimo dedamas kablelis (ne šauktukas).

86.2.5. Turinys pradedamas dėstyti iš naujos eilutės, mažąja raide.

86.2.6. Jeigu elektroniniu laišku atsakoma į kliento paklausimą, prieš pradedant dėstyti turinį padėkojama už kreipimąsi („Dėkojame, kad kreipėtės“, „Dėkojame už Jūsų laišką“).

86.2.7. Įvardijamas laiško tikslas („Rašome atsakydami į Jūsų laišką“, „Norime Jus informuoti“ ir pan.) ir išdėstomas laiško turinys.

86.2.8. Tekstas skirstomas pastraipomis. Atsakymai į atskirus klausimus rašomi atskirose pastraipose.

86.2.9. Informacija išdėstoma glaustai, sklandžiai, apsiribojant keliais sakiniais.

86.2.10. Į turinį neįterpiama nereikšminga informacija, darbuotojo pastabos.

86.2.11. Jeigu kliento paklausimas reikalauja tam tikrų veiksmų ar sprendimų, laiške įvardijami veiksmai, kurių tikimasi iš kliento.

85.3 Laiško pabaiga:

85.3.1. Išreiškiamas lūkestis, kad klientui buvo tinkamai pagelbėta („Tikimės, kad pateikta informacija bus naudinga“, „Džiaugiamės, galėdami padėti“).

85.3.2. Pasiūloma kreiptis ateityje („Prašome kreiptis, jeigu turėtumėte daugiau klausimų“).

85.3.3. Laiško pabaigoje rašoma pabaigos formuluotė („Su pagarba“ arba „Pagarbiai“). Šie žodžiai rašomi iš naujos eilutės didžiąja raide. Po jų skyrybos ženklai nerašomi.

85.3.4. Laiškas baigiamas oficialiu darbuotojo parašu, kurį sudaro vardas, pavardė, pareigos, visas įstaigos, departamento, grupės ir pogrupio pavadinimas. Ši sąlyga taikoma ir Konsultacijų centro darbuotojams.

86. Pateikiama laiške esančios informacijos konfidencialumo žyma.

87. Jeigu į elektroninį laišką dedamos nuorodos, prieš tai įsitikinama, kad jos yra aktyvios.

88. Jeigu prie elektroninio laiško pridedami dokumentai ar kiti failai, klientas turi būti apie tai informuojamas laiško turinyje, nurodant pridėtų dokumentų ar kitų failų pavadinimus.

89. Nuoroda į pridedamus dokumentus rašoma elektroninio laiško teksto paskutinėje pastraipoje, kuri pradedama didžiosiomis raidėmis rašomu žodžiu PRIDEDAMA, nurodant kiekvieno pridėto dokumento pavadinimą.

90. Prieš išsiunčiant klientui parengtą atsakymą, tekstas atidžiai perskaitomas, patikrinama, ar nėra rašybos, skyrybos ir (arba) stiliaus klaidų, pridėti visi dokumentai ar kiti failai.

91. Peržiūrima ankstesnė korespondencija su klientu, siekiant įsitikinti, kad parengtame atsakyme atsakyta į visus klausimus.

92. Jeigu elektroninio laiško iniciatorius yra darbuotojas, patikrinama, ar teisingai nurodytas laiško gavėjo elektroninio pašto adresas.

93. Darbuotojams draudžiama iš elektroninio pašto dėžutės ištrinti bendravimo su klientu istoriją. Ištrinti galima tik reklaminius pranešimus ir brukalus, nesusijusius su klientų užklausomis.

94. Jeigu iš gauto laiško akivaizdu, kad asmuo kreipėsi dėl tokių paslaugų, kokių NBFC neteikia, darbuotojas turi:

- 94.1. glaustai ir suprantamai paaiškinti, kodėl paslauga negali būti suteikta;
- 94.2. glaustai ir suprantamai paaiškinti, kokių paslaugų teikimas priklauso NBFC kompetencijai;
- 94.3. jeigu darbuotojo žinios ir kompetencija leidžia identifikuoti, nurodyti, kur asmuo turėtų kreiptis, ir pridėti atitinkamos įstaigos kontaktinius duomenis. Tuo atveju, jeigu darbuotojas nėra užtikrintas, kam turėtų būti adresuotas asmens klausimas, nenurodomi jokių kitų įstaigų kontaktiniai duomenys.
95. Darbuotojui neatliekant darbo funkcijų (komandiruočių, atostogų, ligos metu ir pan.), elektroniniame pašte nustatomas automatinis atsakymas į gaunamus laiškus, kuriuo informuojama, kiek laiko darbuotojo nebus darbe ir į ką klientas turėtų kreiptis. Automatinio atsakymo šablone visais atvejais pateikiami ir Konsultacijų centro kontaktiniai duomenys.
96. Reikalavimas išlaikyti elektroninio laiško struktūrą ir bendruosius bendravimo raštu taisyklių reikalavimus taikomas rašant elektroninius laiškus kompiuteriu ir mobiliuoju telefonu bei rašant trumpąsias žinutes.

## **V SKYRIUS BENDRAVIMAS SU KITAIŠ ASMENIMIS**

97. NBFC teigiamą ir patikimą įvaizdį visuomenėje kuria bendraudamas ne tik su partneriais ir klientais, bet ir su kitomis visuomenės grupėmis: potencialiais klientais, prekes ir paslaugas siūlančiais tiekėjais, per klaidą elektroninėmis ryšio priemonėmis susisiekusiais asmenimis.
98. Visais atvejais darbuotojas turi rodyti kompetenciją, draugiškumą ir empatiją į NBFC besikreipiančiam asmeniui.
99. Jeigu prekes ar paslaugas siūlantys tiekėjai susisiekiama telefonu, darbuotojas padėkoja už kreipimąsi ir paprašo pasiūlymą atsiųsti bendruoju Konsultacijų centro elektroniniu paštu konsultacijos@nbfc.lt.
100. Jeigu prekes ar paslaugas siūlantys tiekėjai susisiekiama elektroniniu paštu, darbuotojas atsako padėkodamas už pateiktą pasiūlymą ir informuodamas, kad prireikus dėl siūlomos prekės ar paslaugos bus susisiekiama.
101. Jeigu asmuo į NBFC paskambina per klaidą arba norėdamas daugiau sužinoti apie NBFC veiklą ir teikiamas paslaugas, darbuotojas maloniu ir dalykišku tonu trumpai ir suprantamai pristato asmeniui NBFC.

## **VI SKYRIUS BENDRAVIMAS SU ŽINIASKLAIDA**

102. Darbuotojas neatsakinėja į jokių žiniasklaidos atstovų klausimus, nekommentuoja įvykių, nereiškia asmeninės nuomonės.
103. Bendravimas su žiniasklaida reikalauja specifinių žinių ir įgūdžių, todėl visos žiniasklaidos atstovų užklauskos turi būti perduodamos atsakingiems darbuotojams.
104. Oficialią informaciją apie NBFC veiklą viešosios informacijos rengėjui ir visuomenei teikia direktorius arba jo pavedimu Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro patarėjas komunikacijai (toliau – patarėjas komunikacijai).
105. Jeigu žiniasklaidos atstovai kreipiasi telefonu ir prašo išsakyti nuomonę ir (arba) suteikti konkrečią informaciją, darbuotojas mandagiai nurodo kreiptis į direktorių. Jei reikia, pateikia direktoriaus kontaktinius duomenis.
106. Jeigu žiniasklaidos atstovas paklausimą atsiunčia elektroniniu paštu, darbuotojas kaip galima greičiau paklausimą persiunčia direktoriui ir patarėjui komunikacijai ir apie gautą

žiniasklaidos atstovo paklausimą direktorių ir patarėją komunikacijai papildomai informuoja telefonu.

107. Elektroniniu paštu gavęs žiniasklaidos atstovo paklausimą, darbuotojas informuoja žiniasklaidos atstovą apie gautą laišką ir nurodo NBFC darbuotojo, kuriam perduotas paklausimas, kontaktinius duomenis. Siųsdamas šiame punkte minėtą atsakymą žiniasklaidos atstovui, NBFC darbuotoją (direktorių arba patarėją komunikacijai), kuriam perdavė paklausimą, nurodo kaip papildomą gavėją.

108. Kalbėdamas su žiniasklaidos atstovu, darbuotojas nevartoja tokių frazių kaip „Informacija neteikiama“, „Neturiu informacijos“ ir pan. Visais atvejais nurodoma, kad į visus klausimus atsakys direktorius arba patarėjas komunikacijai.

109. Jeigu žiniasklaidos atstovas primygtinai prašo pasakyti savo nuomonę, darbuotojas informuoja, kad to padaryti negali ir kad į visus klausimus atsakys direktorius arba patarėjas komunikacijai. Bendraudamas su žiniasklaidos atstovu, darbuotojas išlaiko mandagų ir pagarbų toną, tačiau prireikus, šiame punkte minėtas atsakymas žiniasklaidos atstovui gali būti pakartojamas kelis kartus.

110. Jeigu darbuotojas per klaidą ar nežinojimą davė interviu žiniasklaidai ar suteikė kitos informacijos, apie tai nedelsdamas jis turi informuoti direktorių ir patarėją komunikacijai, kad prireikus būtų tinkamai sureaguota.

111. Darbuotojas žino, kad aplinkinių akyse atstovauja NBFC, todėl vieši komentarai, susiję su darbu ir (arba) klientais, gali būti suprasti kaip NBFC pozicija. Kad nebūtų pakenkta NBFC įvaizdžiui, darbuotojas interneto portaluose ir (arba) socialiniuose tinkluose negali aptarinėti NBFC ir (arba) klientų.

## **VII SKYRIUS DARBUOTOJŲ TARPUSAVIO BENDRAVIMAS**

### **PIRMASIS SKIRSNIS BENDRIEJI PRINCIPAI**

112. Efektyvaus ir kokybiško darbo bei didžiausios pridėtinės vertės klientui pamatas – NBFC darbuotojų tarpusavio santykiai, gebėjimas bendrauti ir bendradarbiauti.

113. Siekiant dirbti efektyviai ir teikti klientams kokybiškas paslaugas bei kokybiškai juos aptarnauti, ypač svarbus yra darbuotojų gebėjimas bendradarbiauti įvairiomis sąlygomis ir įvairiose situacijose.

114. NBFC darbuotojų bendravimas turi būti grindžiamas abipuse pagarba, geranoriškumu, pasitikėjimu ir palaikymu.

115. Sutikus bendradarbi bendrose NBFC patalpose arba prasilenkiant koridoriuose – pasisveikinama. Taip pradedamas kurti tarpusavio ryšys ir draugiškumu grindžiama darbo atmosfera.

116. Bendraujant su bendradarbiais nerodomas neigiamos emocijos, nekliamas balsas, nereiškiamas nepasitenkinimas ir (arba) nepakantumas, nenaudojamos jokios priekabiavimo formos.

117. Draudžiama žeminti, menkinti, apkalbėti ir (arba) šmeižti bendradarbius, su kitais asmenimis diskutuoti apie bendradarbių asmenybės bruožus ar profesines kompetencijas.

118. Bendraujant su klientais apie bendradarbius atsiliepiama kaip apie profesionalius ir kompetentingus specialistus, neaptarinėjamas bendradarbių darbas ir (arba) elgesys, juo labiau – nerodomas nepasitenkinimas.

119. Jeigu klientas informuoja apie bendradarbio padarytą klaidą, darbuotojas kliento atsiprašo NBFC vardu, tačiau nekritikuoja bendradarbio ir nereiškia abejonių dėl jo kompetencijos.

120. Apie padarytą klaidą darbuotojas bendradarbi informuoja asmeniškai ir korektiškai, kad būtų išvengta klaidos pasikartojimo ateityje.

121. Darbuotojas, matydamas, kad bendradarbis susiduria su profesiniais iššūkiais, kurių savo jėgomis negali išspręsti, pasiūlo savo pagalbą arba nurodo asmenį, į kurį bendradarbis galėtų kreiptis pagalbos.

122. Kilus sunkumų, darbuotojas turi kreiptis į tiesioginį vadovą ar bendradarbius, kurie pagal atliekamas funkcijas ir kompetencijas gali padėti išspręsti susiklosčiusias problemas, o ne eikvoti laiką niekur nevedantiems pokalbiams su bendradarbiais, tik keliant įtampą aplinkoje, tačiau kilusių problemų nesprenžiant.

123. Tais atvejais, kai vieną darbo funkciją atlieka keli darbuotojai ar darbo grupė, arba vykdomas bendras projektas, darbuotojai aiškiai pasiskirsto užduotis ir funkcijas, kad kiekvienas žinotų, už ką yra atsakingas.

124. Darbuotojas, skambindamas bendradarbiui, prisistato, pasakydamas vardą ir pareigas, ir įsitikina, ar kalba su tuo žmogumi, kuriam skambino, įvardydamas jo vardą ir pareigas.

125. Darbuotojas turi prisiminti, kad emocijos priklauso nuo minčių ir situacijos vertinimo, prasmės priskyrimo. Tą pačią situaciją pasistengus įvertinti iš skirtingų perspektyvų, galima sumažinti patiriamą stresą ir netgi jo išvengti bei nesukelti kitiems asmenims.

## **ANTRASIS SKIRSNIS POSĖDŽIŲ, PASITARIMŲ AR KITŲ SUSITIKIMŲ ORGANIZAVIMAS**

126. Bendru NBFC darbuotojų sutarimu posėdžiai, pasitarimai ar kiti susitikimai gali būti rengiami gyvai, nuotoliniu arba mišriu būdu, siekiant užtikrinti galimybę posėdyje, pasitarime ar kitame susitikime dalyvauti visiems suinteresuotiems NBFC darbuotojams.

127. Rengdamas posėdį, pasitarimą ar kitą susitikimą, NBFC darbuotojas privalo elektroniniu paštu išsiųsti dalyviams kvietimą, kuriame turi būti nurodyta posėdžio, pasitarimo ar kito susitikimo data, laikas, darbotvarkė ir terminas, iki kada kviečiamas dalyvis turi patvirtinti, kad dalyvaus, arba informuoti, kad nedalyvaus.

128. Gavęs kvietimą dalyvauti posėdyje, pasitarime ar kitame susitikime, NBFC darbuotojas informuoja organizatorių, ar dalyvaus posėdyje, pasitarime ar kitame susitikime.

129. Jeigu kvietime nurodomas terminas, iki kada NBFC darbuotojas turi informuoti, ar dalyvaus posėdyje, pasitarime ar kitame susitikime, laikomasi kvietime nurodyto termino.

130. NBFC darbuotojas į posėdį, pasitarimą ar kitą susitikimą turi atvykti nurodytu laiku, nevēluoti.

131. Posėdžio, pasitarimo ar kito susitikimo metu NBFC darbuotojas kalba tik pagal savo kompetenciją ir tik tais klausimais, kurie numatyti darbotvarkėje.

132. NBFC darbuotojas nepertraukia posėdžio, pasitarimo ar susitikimo dalyvių kalbos, kalba, kai kitas dalyvis baigia kalbėti arba padaro pauzę.

## **VIII SKYRIUS SUDĖTINGOS KLIENTŲ APTARNAVIMO SITUACIJOS**

### **PIRMASIS SKIRSNIS BENDRIEJI PRINCIPAI**

133. Susidarius sudėtingai kliento aptarnavimo situacijai, darbuotojui keliama užduotis – išspręsti situaciją taip, kad būtų ne tik išsaugotas, bet ir sustiprintas bendradarbiavimas su klientu. Taikomas principas, kad visos problemos išsprendžiamos, o bendravimas su klientu yra galimybė tobulėti.

134. Spręsdamas sudėtingą kliento aptarnavimo situaciją, darbuotojas rodo dėmesį klientui, pagarbą ir pozityvų požiūrį.

135. Darbuotojas privalo nepasiduoti užvaldžiusioms emocijoms, išlikti ramus, mandagus, pagarbus ir stengtis greitai ir kompetentingai išspręsti susidariusią situaciją.

136. Patekęs į sudėtingą situaciją, darbuotojas kliento ar kito asmens priekaištų ir kritikos neturi priimti asmeniškai. Dažnu atveju klientas ar kitas asmuo būna nepatenkintas veikiančia sistema ar teisės aktais, o ne konkretaus darbuotojo atliekamais veiksmais.

137. Nesvarbu, dėl kokių priežasčių kilo kliento ar kito asmens (įskaitant bendradarbius) nepasitenkinimas, konfliktuojanti pusė tikisi būti išklaudyta ir suprasta bei gauti pagalbą sprendžiant problemą.

138. Susidarius sudėtingai kliento aptarnavimo situacijai, darbuotojas negali:

138.1. ginčytis dėl objektyvių faktų;

138.2. užimti gynimosi pozicijos;

138.3. kalbėti apie kitų įstaigų veiksmus ir (arba) sprendimus, kurie nepriklauso NBFC kompetencijai;

138.4. neišsiaiškines visų situacijos (problemos) aplinkybių ir galimų sprendimo būdų, pristatyti klientui savo įsivaizduojamą situacijos (problemos) sprendimo būdą.

## **ANTRASIS SKIRSNIS KONFLIKTŲ SPRENDIMAS**

139. Visos konfliktinės ir probleminės situacijos sprendžiamos skubos tvarka.

140. Darbuotojas ramiai išklauso klientą jo nepertraukdamas, neprieštaraudamas ir nerodydamas nepasitenkinimo. Konfliktuojančiai pusei nusiraminti padeda tokios frazės kaip „Klausau jūsų“, „Girdžiu jus“, „Suprantu jus“ ir pan.

141. Darbuotojas bendravimo tonu parodo, kad kliento pozicija, emocinė būseną ir nepasitenkinimas jam suprantami.

142. Viso bendravimo metu darbuotojas stengiasi užtikrinti klientui saugumo jausmą (saugumo jausmas kyla, kai klientas jaučia, kad yra suprastas ir su iškilusia problema nebus paliktas vienas).

143. Jeigu, išklaudus klientą, nepasitenkinimo priežastis neaiški ar nevisiškai suprantama, užduodami papildomi (tikslinamieji) klausimai.

144. Kliento išsakytą esminę informaciją darbuotojas turi pasižymėti, nes prašymas informaciją pakartoti gali sukelti dar didesnį kliento nepasitenkinimą.

145. Jeigu klientas ar kitas asmuo nepasitenkinimą reiškia grasindamas ar įžeidindamas, darbuotojas informuoja, kad situacija bus sprendžiama tik tada, kai klientas nusiramins ir pradės elgtis pagarbiai.

146. Jeigu po įspėjimo klientas ar kitas asmuo nekeičia savo elgesio, darbuotojas įspėja, kad pokalbis bus nutrauktas ir, jeigu reikia, jį nutraukia.

147. Jeigu konfliktas kilo dėl NBFC darbuotojo kaltės, darbuotojui neleistina kaltinti kito NBFC darbuotojo ar NBFC struktūrinio padalinio. Kliento atsiprašoma NBFC vardu, glaustai ir aiškiai, nieko nekaltinant ir nesiteisinant.

148. Jeigu kliento situacija nereikalauja nagrinėjimo, darbuotojas paaiškina klientui, kaip atitinkamą situaciją supranta NBFC ir kokie galimi problemos sprendimo būdai.

149. Jeigu darbuotojo pateiktas problemos sprendimo būdas klientui tinkamas, problema pradedama spręsti nedelsiant – prioriteto tvarka.

150. Jeigu pateiktas problemos sprendimo būdas klientui nėra tinkamas, darbuotojas informuoja tiesioginį vadovą arba pasiūlo klientui išdėstyti problemą raštu ir atsiųsti Konsultacijų centro elektroniniu paštu konsultacijos@nbfc.lt, kad situacija būtų išnagrinėta.

151. Jeigu kliento problemą galima spręsti keliais būdais, klientui pristatomi visi galimi problemos sprendimo būdai, nurodant kiekvieno privalumus ir trūkumus (pvz., ilgesnis duomenų

tikslinimo laikotarpis). Klientas turi nuspręsti, kuris iš pasiūlytų problemos sprendimo būdų tinkamiausias, ir žinoti, kokie veiksmai ir terminai numatomi kiekvienu atveju.

152. Darbuotojas turi vengti klientui aiškinti, ko NBFC padaryti negali (išskyrus atvejus, kai klientas klaidingai NBFC laiko atsakingu už problemos sprendimą). Sprendžiant kliento problemas, akcentuojama tik tai, ką NBFC padaryti gali. Teigiamų dalykų akcentavimas kuria kliento pasitikėjimą įstaiga.

153. Jeigu kliento situacija reikalauja nagrinėjimo arba kitų NBFC darbuotojų įsitraukimo, darbuotojas informuoja klientą, kokių veiksmų imsis ir kada pateiks galutinį atsakymą (sprendimą).

154. Jeigu iki klientui nurodyto termino problemos išspręsti nepavyko, darbuotojas elgiasi, kaip nustatyta Standarto 52 punkte.

155. Jeigu kliento ar kito asmens reikalavimai viršija darbuotojo įgaliojimus ar kompetenciją arba klientas ar kitas asmuo kategoriškai atsisako bendradarbiauti, kreipiamasi į tiesioginį vadovą.

156. Jeigu kliento ar kito asmens skundai yra nepagrįsti, darbuotojas klientui ar kitam asmeniui išreiškia supratimą, tačiau pateikia pagrįstus argumentus, kodėl NBFC nėra atsakingas už problemos sprendimą.

157. Jeigu darbuotojo kompetencija leidžia nustatyti, klientui nurodoma, kokia institucija galėtų padėti sprendžiant problemą.

158. Su klientu visada atsisveikinama pozityviai. Pasidžiaugiama išspręsta problema ir (arba) suteikta tikslinga informacija. Jeigu situacija reikalauja, dar kartą atsiprašoma ir pasiūloma pagalba ateityje.

### **TREČIASIS SKIRSNIS**

#### **ELGESYS ESANT TECHNINIAMS SUTRIKIMAMS**

159. Pastebėjęs programinės įrangos ar informacinių sistemų veikimo sutrikimus arba kitus techninius gedimus, darbuotojas nedelsdamas registruoja problemą Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro pagalbos tarnybos savitarnos puslapyje <http://pagalba.nbfc.lt/portal> arba elektroniniu paštu [pagalba@nbfc.lt](mailto:pagalba@nbfc.lt).

160. Jeigu dėl informacinių sistemų veikimo sutrikimų kreipėsi klientas, darbuotojas atsiprašo už techninius nesklandumus, trumpai apibūdina susidariusią situaciją ir informuoja apie tolesnę problemos sprendimo eigą.

161. Jeigu iki kliento kreipimosi nebuvo žinoma apie informacinių sistemų veikimo sutrikimus, darbuotojas padėkoja klientui už informaciją, atsiprašo už techninius nesklandumus ir pažada informuoti apie sutrikimų priežastis bei preliminarų jų šalinimo laiką.

162. Pašalinus informacinių sistemų veikimo sutrikimus, darbuotojas susisiekiama su visais klientais, kurie kreipėsi į NBFC dėl minėtų sutrikimų, ir informuoja apie atkurtą informacinių sistemų veikimą. Klientas informuojamas tokiu būdu, kokiu su klientu buvo sutarta arba kokiu klientas kreipėsi į NBFC informuodamas apie informacinių sistemų veikimo sutrikimus.

163. Informuojant klientą apie informacinių sistemų veikimo sutrikimus, vartojamos bendro pobūdžio formuluotės („Sistema laikinai neveikia“, „Atsiprašome už laikinus nepatogumus“ ir pan.), tai padeda išvengti kaltųjų paieškos.

164. Įvykus informacinių sistemų ar programinės įrangos veikimo sutrikimams, darbuotojas, bendraudamas su klientu, nekritikuoja informacinių sistemų veikimo, nes tai daro neigiamą įtaką kliento pasitikėjimui NBFC.

165. Įprastai didžiausią klientų nepasitenkinimą sukelia ne techninės problemos, o laiku nepasakytas „atsiprašau“.

## **KETVIRTASIS SKIRSNIS NEPAGARBŪS ARBA AGRESYVŪS KLIENTAI**

166. Klientui pradėjus elgtis nepagarbiai ar agresyviai, darbuotojas turi išlikti ramus, nereaguoti į emociingas pastabas.

167. Darbuotojas mandagiai, bet tvirtai klientui pasako, kad NBFC toks elgesys ir bendravimo būdas yra nepriimtini.

168. Klientui pradėjus vartoti necenzūrinius žodžius, asmeniškai įžeidinėti darbuotoją ar kitaip rodyti nepagarbų elgesį, darbuotojas turi teisę nutraukti pokalbį, prieš tai informavęs klientą, kokių veiksmų ketina imtis, jeigu klientas ir toliau nepagarbiai elgsis.

169. Informuodamas klientą apie žadamus atlikti veiksmus, darbuotojas išsako tik tokį įspėjimą, kurį gali ir ketina įgyvendinti, nes, klientui nekeičiant savo elgesio, darbuotojas turi pasielgti taip, kaip nurodė. Kitu atveju įspėjimas nebus veiksmingas.

170. Atkreiptinas dėmesys, kad darbuotojas negali imtis realių veiksmų (pvz., nutraukti pokalbio) prieš tai neinformavęs kliento apie galimas jo elgesio pasekmes.

## **PENKTASIS SKIRSNIS NEADEKVATŪS IR NEPAGRĮSTUS REIKALAVIMUS KELIANTYS KLIENTAI**

171. Su visais į NBFC besikreipiančiais asmenimis bendraujama mandagiai ir pagarbiai.

172. Jeigu klientas ar kitas asmuo kalba neaiškiai, nerišliai arba apie dalykus, kurie nesusiję su NBFC veikla, darbuotojas mandagiai nutraukia kalbą ir pasiteirauja kuo konkrečiai galėtų klientui ar kitam asmeniui padėti.

173. Bendraudamas su neadekvačiu arba nepagrįstus reikalavimus keliančiu asmeniu, darbuotojas imasi iniciatyvos valdyti ir vesti pokalbį, nuolat grąžina klientą prie konkretaus klausimo ar problemos.

174. Jeigu klientas ar kitas asmuo nežino, dėl kokios priežasties kreipėsi, arba negali suformuluoti savo kreipimosi į NBFC priežasties, darbuotojas informuoja, kad padėti galės tik tada, kai klientas ar kitas asmuo turės konkretų klausimą.

175. Jeigu klientas siekia gauti informaciją ar paslaugas ne pagal NBFC funkcijas arba darbuotojas negali suprasti klausimo esmės, klientui ar kitam asmeniui glaustai ir suprantamai paaiškinama, kokius klausimus NBFC yra kompetentingas spręsti.

176. Darbuotojas neturi reaguoti į emocijas rodančius arba spaudimą darančius klientus ar kitus asmenis. Visi klientai NBFC konsultuojami ir aptarnaujami nustatyta tvarka.

## **IX SKYRIUS PRETENZIJŲ, SKUNDŲ IR PAGEIDAVIMŲ VALDYMAS**

177. Pretenzijų ir skundų valdymo politika paaiškina procedūras, kuriomis remdamiesi asmenys gali pateikti skundus, o darbuotojai juos nagrinėja. Nors asmenų skundai skirti NBFC veiklos trūkumams išryškinti, tinkama jų valdymo politika gali pagerinti paslaugų teikimo ir aptarnavimo procesus.

178. Siekiant kokybiškai ir efektyviai valdyti pretenzijas ir skundus, svarbu asmenų pastabų nelaikyti asmeninėmis. Visos konstruktyvios pastabos siejamos su darbo procesu, paslaugų teikimo ir klientų aptarnavimo tobulinimu.

179. Nagrinėjant pretenzijas ir skundus svarbu įsigilinti į pateiktą informaciją, jos aktualumą, argumentus ir pagrįstumą.

180. Pretenzijas ir skundus raštu galima pateikti tiesiogiai klientui ar jo atstovui atvykus į NBFC, atsiuntus pretenziją arba skundą paštu, per kurjerį arba elektroninėmis priemonėmis: per

Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą ar oficialiu NBFC elektroninio pašto adresu info@nbfc.lt, nurodytu NBFC interneto svetainėje.

181. Pretenziją arba skundą klientas gali pateikti laisva forma, tačiau pretenzijoje ar skunde turi būti nurodyta:

181.1. įstaigos pavadinimas, pretenziją arba skundą parašiusio asmens vardas ir pavardė;

181.2. kontaktiniai duomenys (telefono numeris ir elektroninio pašto adresas);

181.3. pretenzijos ar skundo esmė;

181.4. keliami reikalavimai NBFC;

181.5. pridėti dokumentai, susiję su pretenzija ar skundu, jeigu tai yra būtina pretenzijos ar skundo nagrinėjimui.

182. Į pretenziją ar skundą atsakoma tokiu būdu, koku pretenzija ar skundas buvo pateiktas (į rašytines pretenzijas ar skundus – raštu, į žodžiu išsakytas pretenzijas ar skundus žodžiu, į elektroniniu paštu gautas pretenzijas ar skundus elektroniniu paštu).

183. Jeigu klientas pateikė bendro pobūdžio pretenziją ar skundą, darbuotojas klientui padėkoja ir informuoja, kad pretenzija ar skundas bus perduotas kompetentingam NBFC darbuotojui.

184. Jeigu klientas pateikė su konkrečia situacija susijusią pretenziją ar skundą, tokia pretenzija ar skundas turi būti išnagrinėti.

185. Visos klientų pretenzijos ar skundai, išsakyti žodžiu arba išdėstyti raštu, papildomai registruojami Konsultacijų centro Pretenzijų ir skundų registre, nurodant:

185.1. pretenziją ar skundą pateikusio asmens vardą, pavardę arba, jeigu pretenziją ar skundą pateikė juridinis asmuo, įmonės ar įstaigos pavadinimą ir įmonės kodą;

185.2. pretenzijos ar skundo gavimo datą, gavimo būdą ir pretenziją ar skundą priėmusio darbuotojo vardą, pavardę ir pareigas;

185.3. trumpą pretenzijos ar skundo esmę;

185.4. skundžiama NBFC teikiama paslauga ar teikiamos paslaugos dalį (įskaitant klientų aptarnavimą);

185.5. galutinę pretenzijos ar skundo nagrinėjimo rezultatą (sprendimą);

185.6. pretenzijos ar skundo nagrinėjimo rezultato (sprendimo) pateikimo klientui datą ir būdą.

186. Apie elektroniniu paštu siųstos pretenzijos ar skundo gavimą klientas informuojamas per 1 darbo dieną nuo pretenzijos ar skundo gavimo dienos. Atsakyme nurodomi NBFC taikomi pretenzijų ar skundų nagrinėjimo terminai ir atsakingo NBFC darbuotojo kontaktiniai duomenys.

187. Darbuotojas ramiai išklauso kliento žodžiu išsakomą pretenziją ar skundą, jo nepertraukia, išlieka ramus ir pagarbus.

188. Klientui žodžiu išsakius pretenziją ar skundą, darbuotojas padėkoja ir išreiškia supratimą.

189. Jeigu klientas pateikė žodinę pretenziją ar skundą, tačiau pageidauja gauti atsakymą arba paaiškinimą raštu, nurodoma, kad tokiu atveju jis turi pretenziją ar skundą išdėstyti raštu ir pateikti Standarto 180 punkte nurodytais būdais.

190. Raštu išdėstytos pretenzijos ir skundai, nagrinėjami vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo bei asmenų aptarnavimo Nacionaliniame bendrųjų funkcijų centre taisyklėmis.

191. Darbuotojas, gavęs raštu išdėstytą kliento ar kito asmens pretenziją ar skundą, jį perduoda darbuotojui, atsakingam už asmenų aptarnavimą (Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro Teisės ir administravimo grupės jaunesniajam konsultantui), o darbuotojas, atsakingas už asmenų aptarnavimą, gautą skundą užregistruoja NBFC naudojamoje dokumentų valdymo sistemoje ir šios sistemos priemonėmis perduoda direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui. Skundas taip pat pateikiamas Konsultacijų centrui elektroniniu paštu konsultacijos@nbfc.lt.

192. Visos klientų pateiktos pastabos ir pageidavimai gali suteikti daug reikšmingos informacijos, kuri padėtų tobulinti NBFC veiklą, vykdomus procesus, klientų aptarnavimą.

193. Jeigu klientas išsako pastabą ar pageidavimą, darbuotojas padėkoja ir paskatina pasiūlymus teikti ir ateityje.

194. Jeigu kliento pastaba ar pageidavimas išdėstomas žodžiu arba raštu Konsultacijų centro darbuotojui, darbuotojas informaciją įtraukia į Pastabų ir pageidavimų registrą.

195. Jeigu klientas žodžiu ar raštu išdėstė pastabą ar pageidavimą kitam NBFC darbuotojui, NBFC darbuotojas šią informaciją pateikia bendruoju Konsultacijų elektroniniu paštu konsultacijos@nbfc.lt.

## **X SKYRIUS**

### **ASMENS DUOMENŲ APSAUGOS REIKALAVIMAI IR KONFIDENCIALUMAS**

196. Duomenų apsauga vykdoma vadovaujantis Europos Parlamento ir Tarybos 2016 m. balandžio 27 d. priimtu reglamentu (ES) 2016/679 „Dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendras duomenų apsaugos reglamentas)“, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu ir kitais teisės aktais, reglamentuojančiais asmens duomenų saugumą.

197. Darbuotojas, tvarkydamas kliento asmens duomenis, vadovaujasi Nacionalinio bendrųjų funkcijų centro asmens duomenų tvarkymo taisyklėmis.

198. Visa klientų pateikta asmeninė informacija ir identifikaciniai duomenys (vardas, pavardė, asmens kodas, kontaktinė informacija, kiti duomenys) yra laikomi konfidencialiais, be asmens sutikimo draudžiama jais dalytis, platinti juos tretiesiems asmenims ar kitaip operuoti pažeidžiant įstatymus.

199. NBFC vadovai užtikrina, kad NBFC darbuotojai, dirbantys su asmens duomenimis, pasirašytų sutikimą dėl asmens duomenų tvarkymo, apsaugos ir konfidencialumo.

200. Darbuotojai užtikrina, kad būtų laikomasi šių reikalavimų:

200.1. Klientų asmens duomenys būtų tvarkomi su jų sutikimu ir žinia.

200.2. Peržiūrimi ir naudojami tik tie klientų asmens duomenys, kurie yra reikalingi paslaugai suteikti.

200.3. Klientų asmens duomenys naudojami ir tvarkomi teisėtomis priemonėmis.

200.4. Klientų asmens duomenys su klientų žinia naudojami tik paslaugai suteikti, neperduodami tretiesiems asmenims ir nenaudojami kitais, su paslaugų teikimu nesusijusiais, tikslais.

201. Įstaigoms aptarnauti paskirti darbuotojai klientams skambina naudodami darbo funkcijoms skirtą mobilųjį telefoną. Skambinti klientui iš asmeninio mobiliojo telefono draudžiama.

202. Darbuotojui bendrauti su klientu NBFC vardu naudojant asmeninę elektroninę paštą draudžiama.

203. Jeigu darbuotojui reikia susisiekti su klientu, į klientą kreipiamasi įstaigos, kurioje dirba klientas, įstaigos interneto svetainėje nurodytais kontaktiniais duomenimis (telefono numeriu ir (arba) elektroninio pašto adresu).

204. Jeigu su klientu nėra sutarta kitaip, kreiptis į klientą naudojant asmeninius kontaktinius duomenis, nors jie yra nurodyti informacinėse sistemose, griežtai draudžiama.

205. Draudžiama ieškoti kliento kontaktinių duomenų, kreipiantis į kitus asmenis.

206. Darbuotojas užtikrina pokalbio su klientu konfidencialumą. Kiti asmenys gali dalyvauti pokalbyje, jei tai neprieštarauja teisės aktams ir klientas sutinka. Kiti darbuotojai įsitraukti į pokalbį gali tik tuo atveju, jei jų paprašyta.

207. Darbuotojas negali aptarinėti bet kokios su klientu susijusios informacijos viešai ar su kitais asmenimis, nebent būtų gautas kliento sutikimas.

208. Su bendradarbiais dalytis informacija, susijusia su kliento situacija, galima tik tuo atveju, jei to reikia atsakymui į paklausimą parengti.

209. Darbuotojas darbo vietoje nepalieka informacijos, kuri gali pakenkti kliento asmens duomenų saugumui.

210. Darbuotojas privalo užtikrinti, kad darbo vietoje (pvz., dokumentuose ant darbo stalo ar kompiuterio ekrane) tretieji asmenys (įskaitant bendradarbius) nematytų jokios konfidencialios informacijos.
211. Palikdamas savo darbo vietą, darbuotojas privalo užrakinti savo kompiuterio ekraną.
212. Kliento elektroninio pašto adresą perduoti kitiems asmenims galima tik klientui sutikus.
213. Elektroninio pašto adresu kreipiamasi tik tuo atveju, jeigu adresas gautas iš kliento arba yra viešai skelbiamas.
214. Jeigu elektroninio pašto adresas gautas iš trečiųjų asmenų, pirmose laiško eilutėse prisistatoma ir pranešama, iš kur žinomas adresas.
215. Klientui asmens duomenys elektroniniu paštu neteikiami, išskyrus atvejus, kai pats klientas išreiškia sutikimą.
216. Jeigu elektroniniu paštu siunčiami asmens duomenys, jie turi būti siunčiami užrakintame priede (Word, Excel, PDF) naudojant 7-Zip funkciją.
217. Siekiant išvengti duomenų saugumo incidentų, slaptažodis duomenų gavėjui išsiunčiamas kitu elektroniniu laišku arba pasakomas telefoninio pokalbio metu.
218. Asmens duomenys tvarkomi (siunčiami klientams) dokumentų valdymo sistemos priemonėmis.
219. Darbuotojas, išklauses telefonu paskambinusio asmens klausimą ir pageidavimą gauti asmeninio pobūdžio informaciją ir (ar) asmens duomenis, paprašo asmens patvirtinti savo tapatybę nurodant asmens kodo paskutinius keturis skaitmenis.
220. Jeigu telefonu paskambinusio asmens pateikti duomenys nesutampa su NBFC naudojamose informacinėse sistemose esančia informacija arba asmuo neatsako į klausimą ar atsisako atsakyti į bent vieną užduotą klausimą, laikoma, kad asmuo nėra autentifikuotas ir asmeninio pobūdžio informacija ir (ar) duomenys jam negali būti teikiami.
221. Nepavykus asmens autentifikuoti, darbuotojas paprašo atsiųsti paklausimą NBFC elektroniniu paštu, naudojant darbo funkcijoms skirtą elektroninį paštą.

## **XI SKYRIUS KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTO ĮGYVENDINIMO, PRIEŽIŪROS IR TOBULINIMO VEIKSMAI**

### **PIRMASIS SKIRSNIS KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTO ĮGYVENDINIMAS**

222. Standartas įsigalioja nuo tos dienos, kai jį patvirtina direktorius.
223. Standarte išdėstytų nuostatų turi laikytis visi NBFC darbuotojai.
224. Su Standartu darbuotojai supažindinami NBFC naudojamos dokumentų valdymo sistemos priemonėmis.
225. Priimtas naujas darbuotojas su Standartu susipažindinamas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo darbo NBFC pradžios.
226. Kad būtų laikomasi Standarto reikalavimų, darbuotojai turi juos išmanyti, jų kiekvieną dieną laikytis ir turėti reikalingų darbo ir bendravimo įgūdžių.
227. NBFC reguliariai rengiami mokymai, pagrįsti šio Standarto nuostatomis.

### **ANTRASIS SKIRSNIS KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTO ĮGYVENDINIMO PRIEŽIŪRA**

228. NBFC departamentų grupių ir pogrupių vadovai nuolat stebi, kaip pavaldūs darbuotojai laikosi Standarto reikalavimų.

229. Už tai, kaip Standarto reikalavimų laikosi Konsultacijų centro darbuotojai, atsakingas klientų aptarnavimą koordinuojantis darbuotojas.

230. Jeigu darbuotojo elgesys neatitinka Standarto reikalavimų, darbuotojas apie tai informuojamas ir paprašoma laikytis standarto reikalavimų.

### **TREČIASIS SKIRSNIS**

#### **KLIENTŲ APTARNAVIMO KOKYBĖS KONTROLĖ IR VERTINIMAS**

231. Klientų aptarnavimo kokybė vertinama pagal darbuotojų elgesio atitiktį Standarte nurodytiems principams.

232. Už klientų aptarnavimo kokybės vertinimą ir analizę atsakingi NBFC departamentų grupių ir pogrupių vadovai ir Konsultacijų centro veiklą koordinuojantis darbuotojas.

233. Klientų aptarnavimo kokybės vertinimas ir kontrolė vykdomi vadovaujantis Standarte aprašytais principais, naudojant skambučių įrašus, elektroniniame pašte saugomus gautus ir siunčiamus laiškus, klientų ir darbuotojų apklausų duomenis.

234. Gali būti vertinami ir atskiri procesai, darantys įtaką klientų patirčiai (pvz., įvykusios konfliktinės situacijos ir jų sprendimo būdai).

235. Vertinimo kriterijai gali keistis, priklausomai nuo vertinamos veiklos ir norimų vertinti bei ugdyti darbuotojų kompetencijų ir įgūdžių sąrašo.

236. Klientų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai aptariami ne rečiau nei 1 kartą per 6 mėnesius vykstančių susitikimų metu.

237. Klientų aptarnavimo kokybės vertinimo rezultatai pristatomi darbuotojams.

238. Prieš pristatant vertinimų rezultatus, darbuotojai supažindinami su vertinimo kriterijų aprašu.

239. Vertintiems darbuotojams pristatomi rezultatai, pastebėti teigiami ir neigiami aspektai, bei pateikiamos rekomendacijos trūkstančių kompetencijų, jeigu jų buvo nustatyta, ugdymui.

240. Aptarnavimo kokybės klausimai aptariami ne tik su NBFC vadovais, bet ir su NBFC darbuotojais, siekiant sistemingai gerinti aptarnavimo kokybę ir procesų efektyvumą.

### **KETVIRTASIS SKIRSNIS**

#### **KLIENTŲ APTARNAVIMO STANDARTO TOBULINIMAS**

241. Standartas papildomas ar keičiamas NBFC vadovybės sprendimu, atsižvelgiant į besikeičiančią situaciją ir klientų poreikius.

242. Standartas yra svarstomas ir tobulinimas pagal poreikį, bet ne rečiau nei 1 kartą per metus.

243. Peržiūrint Standartą vertinama:

243.1. turinys ir struktūra;

243.2. atitiktis įstatymų ir kitų teisės aktų reikalavimams;

243.3. galimi gerosios praktikos ir technologinių naujovių pokyčiai;

243.4. galimi visuomenės ir klientų lūkesčių pokyčiai;

243.5. NBFC pažadų ir (arba) įsipareigojimų, susijusių su klientų aptarnavimu, vykdymas;

243.6. rizikos ir galimybės;

243.7. atsiliepimai apie Standartą (grįžtamasis ryšys);

243.8. veiksmai, dėl kurių apsispręsta ankstesnėse peržiūrose, tačiau veiksmai nepradėti vykdyti ar nevykdomi.

244. Pastabos, rekomendacijos ir pasiūlymai dėl Standarto įgyvendinimo ir (arba) tobulinimo teikiami darbuotojui, atsakingam už klientų aptarnavimo koordinavimą, elektroniniu paštu.

245. Teikti pastabas, rekomendacijas ir pasiūlymus skatinamas kiekvienas NBFC darbuotojas;

246. Apie Standarto pakeitimus darbuotojus informuoja NBFC darbuotojas, atsakingas už Standarto įgyvendinimą.