

## POLITYKA JAKOŚCI

Skutecznie dochodzimy należności finansowych oraz prowadzimy obsługę prawną na rzecz naszych Klientów poprzez konsekwentne stosowanie efektywnych procedur związanych z powierzonymi nam sprawami. Każdy kontrakt nadzorowany jest przez dedykowanego Menedżera Kontraktu i procesowany jest w oparciu o precyzyjnie i szczegółowo opracowane Action Plany (Procedury Obsługi Kontraktu), składające się z harmonogramu podejmowanych czynności (ilość, rodzaj i częstotliwość wykorzystywania narzędzi windykacyjnych) oraz wzorów wszystkich wykorzystywanych pism/wezwań/sms. Szczegółowy harmonogram zaimplementowany jest do aplikacji bazodanowej.

Duży potencjał, jakim dysponujemy to rzetelność w prowadzeniu spraw przy zastosowaniu nowoczesnych technologii informatycznych oraz szybkość w przepływie informacji zapewnia naszym Klientom wysoki poziom satysfakcji. Własna aplikacja bazodanowa stale unowocześniana jest przez wewnętrzny zespół programistów, pozwala na zarządzanie procesami windykacji należności na każdym etapie, masową wysyłkę wezwań do zapłaty, sms, mail, jak również wgląd dla naszych Klientów do każdej sprawy z platformy online, predictive dialer zarządzający masowym ruchem rozmów wychodzących i przychodzących, zintegrowana centrala telefoniczna, nagrywanie rozmów, urządzenia wielofunkcyjne, skanery dokumentów, kopertownica, frankownica, czytnik kodów kreskowych.

Filar naszej działalności stanowi doświadczony, wysoko wykwalifikowany zespół ludzi, konsekwentnie realizujący powierzone im zadania. Odpowiedzialność za jakość naszych usług jest rozłożona na każdego pracownika poprzez celowy podział zadań i obowiązków. Do pracy w Call Center wybierane są osoby o odpowiednich kwalifikacjach i predyspozycjach w windykacji należności. Ponadto na bieżąco realizowany jest proces szkoleń wewnętrznych. Do zespołu sądowo-egzekucyjnego wybierane są osoby o odpowiednim przygotowaniu merytorycznym i doświadczeniu w zakresie obsługi prawnej wierzytelności. Posiadana przez nas sieć radców prawnych na terenie całego kraju pozwala nam zapewnić reprezentację procesową niezależnie od właściwości miejscowej sądu, obniżając tym samym koszty reprezentacji procesowej.

Wysoką efektywność naszych usług osiągamy poprzez:

- rozwój zasobów ludzkich oraz infrastruktury teleinformatycznej;
- ogólnopolski zasięg;
- skuteczne pozyskiwanie informacji przy zagwarantowaniu bezpieczeństwa powierzonych nam danych, zgodnie z prawem bankowym oraz ustawą o ochronie danych osobowych;
- bieżące informowanie Klientów o stanie prowadzonych spraw;
- elastyczność w działaniu w ramach stosowanych procedur;
- stałą weryfikację naszych pracowników oraz systematyczne podnoszenie ich kwalifikacji.

Dążenie do ciągłej poprawy jakości świadczonych usług, poprzez sumienne przestrzeganie wyżej wymienionych postanowień jest obowiązkiem każdego pracownika Kancelarii.

Kierownictwo Kancelarii bierze aktywny udział w realizacji ustalonych celów i zarządzaniu firmą, zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi i wymaganiami dotyczącymi realizowanych usług, przy w pełni świadomym zobowiązaniu do zapewnienia odpowiednich zasobów, w ramach posiadanych środków.

Polityka Jakości stanowi deklarację Kierownictwa do doskonalenia procesów we wszystkich dziedzinach działalności.

Każdy pracownik KOKSZTYS Kancelaria Prawa Gospodarczego odpowiada za rozwój systemu zarządzania jakością ISO 9001:2015 oraz zna i respektuje założenia niniejszej polityki.

### Komplementariusz Kancelarii