

KLIENTU AVĪZE

BIG
ĀTRĀKAIS CEĻŠ UZ NAUDU

Cienījamais klient!



Ar lielu prieku un gandarījumu varu Jūs atkal uzrunāt un pastāstīt, ka ar katru dienu BIG (Baltijas Izaugsmes Grupa) ieceres gan par klientu rūpēm, gan uzņēmuma atbilstību realizējas!

Daudzi no Jums jau ir atgriezušies no burvīgajiem atvaļinājumiem, vasarnī-

cām, dārzu vagām vai cita veida atpūtas, lai ar pilnu sparu turētos pretī rudenim un pēc iespējas ilgāk saglabātu sevi saulainās vasaras sajūtu.

Par saulainiem notikumiem esam pārūpējušies arī mēs. Jūnija vidū alūksniešus iepriecinājām ar jaunatklāto BIG ofisu Alūksnē, bet BIG ofisiem Rīgā pievienojās jaunais birojs Brīvības ielā 151. Tāpat vasarā Ogres estrādē norisinājās Marijas Naumovas koncerts, uz kuru aicinājām arī mūsu klientus, kas precīzi un laicīgi ir pildījuši savus kredītpienākumus. Lai labāk saprastu mūsu klientu vēlmes un pilnveidotu mūsu darbību un pakalpojumus, BIG komunikācijas audita ietvaros tika veikta klientu aptauja, kuras rezultātā ieguvām arī interesantus fak-

tus par kuriem vairāk varēsiet lasīt šajā numurā.

Mums ir patīams prieks, ka esat ar mums un dalāties ar saviem priekšlikumiem, emocijām un komentāriem. Mēs priecāsimies, ja arī turpmāk stāstīsiet mums savas idejas un uzdosiet sev interesējošu jautājumus. Lai ko Jūs mums vēlētos teikt, esam viegli un ērti sazvanāmi pa bezmaksas tālruni 80001333. Droši rakstiet arī uz elektronisko pasta adresi big@big.lv. Esat gaidīti arī Jums tuvākajās BIG filiālēs un mūsu mājas lapā www.big.lv.

Ar cieņu,

Juris Pūce

BIG valdes priekšsēdētājs

Jautājums ekspertam

Šajā rubrikā finanšu jomas eksperti atbild uz Jūs interesējošiem jautājumiem, ko atsūtāt uz elektronisko pasta adresi eksperts@big.lv.



1) Ko darīt, ja vienā mēnesī nevaru iemaksāt kredītmaksājumus? Atbild Kredītu daļas vadītāja Inga Kāpiņa:

Jebkurš var nonākt dzīves situācijā, kad dažādu iemeslu dēļ rodas finanšsāpības grūtības. Noteikti uzreiz ir jākontaktojas ar aizdevēju. Ja aizņēmējs savlaicīgi vērsas pie kreditora un izstāsta savas problēmas, ir iespējams kopīgi atrast vispiemērotāko risinājumu. BIG saviem klientiem šādos gadījumos piedāvā izvēlēties maksājumu atvaļinājumu, kredīta termiņa pagarinājumu vai abu risinājumu kombināciju.



2) Vai ir iespējams atmaksāt patēriņa kredītu ātrāk par sākumā izvēlēto termiņu? Vai par to draud kādi soda procenti?

Atbild Klientu apkalpošanas daļas vadītājs Pāvels Gilodo:

Protams, aizņēmējs var atmaksāt BIG kredītu jebkurā brīdī bez jebkādam soda sankcijām. Atmaksājot kredītu priekšlaicīgi, jāatdod viss vēl neatmaksātais kredīta pamatsummas atlikums un procenti par izmantoto aizdevuma periodu (ieskaitot pašreizējo mēnesi / pašreizējo procentu aprēķina periodu). Procenti par neizmantoto kredīta periodu nav jāmaksā.

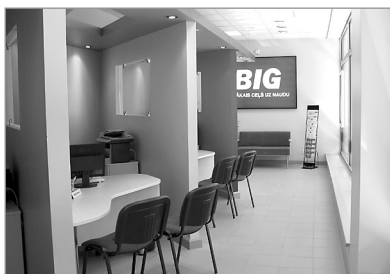
Latvijas Republikas Ministru kabineta 1999.gada 13.jūlija "Noteikumi par patērētāja kredītēšanu" nr.257 nosaka – „Jūsu pienākums ir maksāt procentus un citus maksājumus tikai par to laikposmu, līdz kuram Jūs nokārtojāt savas kredīta saistības un kredīta devējam nav tiesību pieprasīt kompensāciju par kredīta saistību pildīšanu pirms noteiktā termiņa.”

Ar turpmāk būsīm priecīgi sniegt Jums paskaidrojumus un atbildes gan par BIG darbību, gan arī par finanšu jomu kopumā. Mēs piesaistīsim kompetentu speciālistu, kurš "BIG Klientu Avīzes" lapās sniegs Jums atbildi. Jūsu jautājumus gaidīsim uz e-pasta adresi: eksperts@big.lv

Jauni BIG apkalpošanas biroji Rīgā un Alūksnē!

Šā gada jūnijā durvis vēra divas jaunas BIG filiāles Rīgā un Alūksnē. Jums rodas jautājums „Kāpēc mums veidojas tik daudz filiāļu?” „Katru dienu mēs plānojam, kā veiksmīgāk uzlabot klienta ērtības un nodrošināt kvalitatīvu, ātru un patīkamu apkalpošanu,” akcentē Baltijas Izaugsmes Grupas valdes priekšsēdētājs Juris Pūce.

Tieši tādēļ 3. jūnijā Rīgā, Brīvības ielā 151, 1.stāvā, gaišās un modernās telpās durvis vēra jauna BIG filiāle „Ziemeļu vārti”, kura laipni un draudzīgi



Savukārt 19.jūnijā Alūksnē, t/c „Elvi”, Pils ielā 9b atvērts jauns BIG klientu apkalpošanas birojs pavisam jaunā mītnē. Klientu ērtībām Alūksnes birojs strādā sešas dienas nedēļā: darba dienās no plkst. 10.00 līdz 20.00 un sestdienās no plkst. 10.00 līdz 18.00.



uzņems katru klientu darba dienās no plkst. 10.00 līdz 19.00. Šis ir jau piecpadsmitais BIG birojs Latvijā un piektais Rīgā. Kā viena no priekšrocībām ir atzīta transporta satiksme, pateicoties kurai klienti varēs saņemt BIG pakalpojumus vēl ātrāk un ērtāk.

Papildu informāciju varat saņemt, zvanot pa bezmaksas tālruni 80001333, rakstot uz e-pasta adresi big@big.lv vai arī iepazīstoties ar informāciju interneta mājas lapā www.big.lv.

Marijas Naumovas koncertu izbauda arī BIG klienti!

Vasaras vidū, 18. jūlijā, Ogres Estrādē notika Marijas Naumovas koncerts. Baltijas Izaugsmes Grupa pateicoties par veiksmīgu un ilgstošu sadarbību, aicināja uz šo koncertu gan klientus, kas precīzi un laicīgi pildījuši savas kredītsaistības, gan sadarbības partnerus.

Katram uzaicinātajam viesim uz koncertu bija nodrošināta bezmaksas ieejas biļete divām personām. Kopā uz pasākumu tika uzaicināti

apmēram 3500 BIG klienti no visas Latvijas.

Dziedātājas Marijas Naumovas uzstāšanās laikā BIG klienti varēja ne vien baudīt koncertu, dziedāt līdz un dejot, bet arī pilnīgi bezmaksas pannaškoties BIG VIP zonā pie galdiem ar uzkodām un dzērieniem.

„Paldies visiem, kas bija atnākuši uz šo pasākumu. Mēs priecājamies, ka spējam sagādāt Jums patīkamus mirkļus, kurus Jūs varat izbaudīt ko-

pā ar saviem tuviniekiem.” stāsta BIG valdes priekšsēdētājs Juris Pūce „Šis koncerts spēja apvienot dažāda vecuma cilvēkus. Turklāt liels pluss noteikti bija tas, ka pasākums notika vasarā, kad ikvienam no mums patīk vairāk laika pavadīt ārā pie dabas.”

Nākotnē noteikti turpināsim šo jau iesākto tradīciju – atpūsties un skaisti pavadīt laiku kopā ar mūsu klientiem!

Bildes: *BIG arhivs, Ogres Estrādes bilžu galerija (www.ogresestrade.lv).*



Jūs par mums

Vasara BIG iekšienē sākās ar vērienīgu darbu – tika veikts BIG komunikācijas audīts, kura ietvaros tikai aptaujāti BIG klienti no visas Latvijas, lai noskaidrotu BIG tēlu, pozīciju un reputāciju uzņēmuma klientu skatījumā. Tāpēc šajā rubrikā vēlāmes sniegt Jums nelielu ieskatu par sasniegtajiem rezultātiem.

- Novērtējot BIG pēc vairākām īpašībām, lielākā daļa aptaujāto klientu ir atzinuši BIG par elastīgu, uzticīgu un drošu, atpazīstamu, orientētu uz inovācijām, progresīvu, vienkāršu, draudzīgu uzņēmumu ar spēju ātri strādāt.

- BIG reputāciju kā ļoti labu un labu atzina 80% aptaujāto klientu.
- Par atpazīstamāko un pieprasītāko BIG pakalpojumu tika atzīts kredīts bez ķīlas un kredīts pastā.
- Par vienu no svarīgākajām BIG priekšrocībām salīdzinājumā ar citiem finanšu pakalpojumu sniedzējiem tika atzīta ātra, ērta un pieejama kredīta noformēšana. Savukārt īpaši atzīstama aptaujātajiem klientiem šķiet piedāvāto pakalpojumu kvalitāte.
- Par viedokļu līderiem finanšu jomā

Latvijā BIG klienti atzina A/S Hansabanka, A/S Baltijas Izaugsmes Grupa un A/S GE Money Bank.

- Aprakstot savu vai savu paziņu pieredzi saistībā ar BIG, visbiežāk minētās atbildes bija šādas: pieredze ir pozitīva, nav nekādu problēmu, viss apmierina un viss ir kārtībā.

Vēlreiz liels paldies visiem BIG klientiem, kas piedalījās šajā aptaujā, pauda savu viedokli un dalījās ar savu pieredzi saistībā ar BIG. Paldies, ka esat kopā ar mums un ka mūs atbalstāt – mums tas ir ļoti svarīgi!

Sadarboties ar BIG ir viegli un ērti! Izvēlies savu variantu!



Kā secinājām pēc veiktās BIG klientu aptaujas, mūsu klienti vēlētos saņemt vairāk informācijas par BIG piedāvājumiem. Šajā rubrikā Klientu apkalpošanas daļas vadītājs Pāvils Gilodo stāstīs par sadarbības iespējām ar BIG.

Baltijas Izaugsmes grupa piedāvā saviem klientiem ērti un viegli aizņemties naudu, izmantojot sev piemērotāko kredīta veidu. Pieteikties kredītam Jūs varat tuvākajā pastā nodaļā, BIG birojā, zvanot uz bezmaksas tālruni 80001333, vai arī interneta mājaslapā www.big.lv. Par BIG klientu var kļūt jebkurš rīcībaspējīgs Latvijas iedzīvotājs un arī ārvalstnieks, ja vien viņam ir derīga uzturēšanās atļauja.

Kā izvēlēties pareizāko un sev piemērotāko BIG kredītu?

- Ja Jums ir nepieciešama neliela naudas summa un uz neilgu laiku, tad BIG piedāvā saviem klientiem **jaunu iespēju** aizņemties naudu no 50 līdz 150 latiem uz 15 vai 30 dienām. Lai varētu izmantot šo kredīta veidu, dodieties uz Jums tuvāko pasta nodaļu, uzrādiet pasi un aizpildiet pieteikumu! Pieteikumu jau iepriekš Jūs varat aizpildīt arī BIG mājaslapā www.big.lv.
- Viens no pieprasītākajiem BIG pakalpojumiem ir **kredīts bez ķīlas**, kas ir ļoti viegli noformējams – Jūs uzrādāt savus ienākumus, un mēs Jums iedodam naudu! Pieejamā summa šim kredīta veidam ir no 200 līdz 6000 latiem, bet kredīta atmaksas termiņš ir no 1 mēneša līdz 10 gadiem.
- Gadījumā, ja Jūs dažādu iemeslu dēļ nevarat uzrādīt savus ienākumus, Jūs varat izmantot tādu piedāvātu BIG kredīta veidu, kā **Galvojuma kredīts**. Šī ir iespēja

aizņemties naudu pret vienas vai vairāku privātpersonu galvojumu. Pieejamā aizdevuma summa būs atkarīga no Jūsu un galvotāju kopējiem ienākumiem, savukārt kredīta termiņš ir no 1 mēneša līdz 10 gadiem.

- Situācijā, kad vēlēties saņemt lielāku naudas summu, mēs Jums piedāvāsim **kredītu pret nekustamā īpašuma ķīlu**. Šim kredīta veidam nav nepieciešams pierādīt Jūsu ienākumus, ir tikai jāsniedz mums nodrošinājums, kas šajā gadījumā var būt jebkāda veida nekustamais īpašums, kas atrodas Latvijā un ir reģistrēts Zemesgrāmatā. Iespējamā aizdevuma summa ir no 200 latiem, un aizdevuma atmaksas termiņš ir no 1 mēneša līdz 15 gadiem.

Viens no BIG uzdevumiem ir sniegt saviem klientiem kvalitatīvu, profesionālu un atsaucīgu apkalpošanu. Tāpēc, kopīgi sadarbojoties, mēs noteikti atradīsim Jums veiksmīgāko un izdevīgāko risinājumu!

Klients ir mūsu galvenā vērtība!

Tā atzīst **BIG Klientu apkalpošanas daļas vadītājs Pāvils Gilodo**. Strādājot ar klientu, **BIG ir svarīgi ne tikai piedāvāt klientam izdevīgākus nosacījumus, bet arī kvalitatīvi un operatīvi viņu apkalpot.**

Vai BIG ir sava apkalpošanas kultūra? Lūdz, raksturojiet to!

Baltijas Izaugsmes Grupai ir reglamentēti klientu apkalpošanas kultūras standarti, kas nosaka ne tikai galvenos klientu apkalpošanas elementus, bet arī uzvedības scenārijus un modeļus dažādās situācijās un galvenās iezīmes, kas ir jāievēro, kontaktējoties ar klientu. Apmierināts un laimīgs klients ir klientu apkalpošanas kultūras galvenais mērķis.

BIG klientu apkalpošanas kultūru raksturo: ātri, ērti, draudzīgi un mūsdienīgi finanšu pakalpojumi, visu klientu vēlmju uzklauššana, savstarpējas uzticēšanas panākšana, centieni atrast labāko risinājumu klienta problēmas risināšanai. Tāpat arī uzgaidāmās zonas, kur klientam tiek piedāvāti jaunākie laikraksti, ūdens, tēja, kafija, konfektes, suvenīri – pildspalvas ar BIG logo – tas viss ir darīts lai klients justos pēc iespējas komfortabli.

Tiklīdz sākas tiešais kontakts ar klientu menedžeri BIG biroju izkārtojums ļauj klientiem justies ļoti droši, kas ir svarīgi ņemot vērā mūsu pakalpojumu īpatnību, kas paredz ļoti individuālu un konfidenciālu apkalpošanu.

Turklāt, reizi gadā tiek organizēts pasākums, uz kuru tiek aicināti abpusējā sadarbībā uzticamākie BIG klienti. Šajos pasākumos tiek darīts viss, lai

klienti justos gandarīti par to, ka viņi ir tieši BIG klienti, lai viņi redz, cik ļoti mēs

“BIG klientu apkalpošanas kultūru raksturo: ātri, ērti, draudzīgi un mūsdienīgi finanšu pakalpojumi, visu klientu vēlmju uzklauššana, savstarpējas uzticēšanas panākšana, centieni atrast labāko risinājumu klienta problēmas risināšanai.”

saka Pāvils Gilodo

rūpējamies par viņiem, un apzinās to, ka klients ir mūsu galvenā vērtība.

Kas BIG tiek darīts, lai attīstītu apkalpošanas kultūru uzņēmumā?

Pieaugot konkurencei un ņemot vērā pašreizējo situāciju, kad finanšu tirgus lielā mērā ir sadalīts, mēs cenšamies pēc iespējas kvalitatīvāk attīstīt gan savus pakalpojumus, pielāgojoties klientu vajadzībām un tirgus vajadzībām, gan klientu apkalpošanas kultūras standartus. Lojāls un uzticams klients ir tas, kas ilgtermiņā jebkuram uzņēmumam un arī BIG ļaus rezultatīvi un efektīvi darboties Latvijas finanšu tirgū.

Kas atšķir BIG klientu apkalpošanas kultūru no pārējiem uzņēmumiem?

Mēs mērķtiecīgi ejam uz to, lai mūsu patēriņa kredītišķšanas pakalpojumi attīstītos un būtu pieejami arvien lielākam cilvēku skaitam. BIG atšķirībā no bankām un arī no citiem uzņēmumiem spēj atrast piemērotāko risinājumu jebkuram klientam. Tāpat BIG ir vienota korporatīvā identitāte, piemēram, stingra uniformas pielietošana, standartizēta un no reālās

dzīves veidota klientu apkalpošanas kultūra, arī mūsu piedāvātie produkti, biroju atrašanās vieta lielākajās Latvijas pilsētās un ērts biroju un zvanu centra darba laiks. Noteikti ir jāpiemin BIG darbības ātrums, kā arī darbinieku draudzīgums, kompetence un profesionalitāte.

Kā jaunie darbinieki, uzsākot darbu BIG, apgūst BIG apkalpošanas kultūru?

Jaunie darbinieki, kas uzsāk darbu tieši klientu apkalpošanas sfērā, pirmās savas profesionālās gaitas uzsāk mācību centrā. Tur notiek ļoti profesionālas un kvalitatīvas apmācības, kas ļauj mūsu darbiniekiem saprast uzņēmuma vīziju, mērķi un struktūru, kā arī pilnvērtīgi apgūt informāciju par BIG piedāvātajiem produktiem.

Turklāt regulāri tiek organizēti dažādi kontroles pasākumi ar “viltus klientu” palīdzību. Tāda veida kontrole notiek pilnīgi visos pārdošanas kanālos, jo tā mēs iegūstam pilnīgi neatkarīgu viedokli par to, cik kvalitatīvi un cik rezultatīvi mēs apkalpojam klientus. Turklāt BIG ir arī štata darbinieki, kas kontrolē klientu apkalpošanas kvalitāti. Šo kontroles pasākumu galvenais uzdevums ir izprast mūsu vajājamās puses, kas mums norāda uz tām niansēm, kur būtu vēl jāpiestrādā, lai BIG sniegtie pakalpojumi būtu vēl augstākā līmenī.

Ko Jūs gribētu novēlēt BIG klientam?

Neskatoties uz to, ka vasara no mums ir atvadījusies līdz nākamajam gadam, saglabājiet saulaino noskaņojumu arī turpmāk! Lai visi iecerētie plāni un mērķi piepildās!

Alūksne, Pils 9b, t/c “Elvi”, Dd. 10.00-20.00, Sestd. 10.00-18.00 • Daugavpils, Cietokšņa 60, t/c “Ditton Nams”, Dd. 9.00-18.00 • Rēzekne, Latgales 20, u/v “Rēzekne”, Dd. 9.00-19.00, Sestd. 9.00-15.00 • Jēkabpils, Rīgas 213, t/c “Elvi”, Dd. 10.00-20.00, Sestd. 10.00 - 18.00 • Jelgava, Driksas 4, t/c “Pilsētas Pasāža”, Dd. 10.00-20.00, Sestd. 10.00-18.00 • Liepāja, Graudu 45, Dd. 9.00-18.00 • Liepāja, Klaiņpēdas 62, t/c “XL Sala”, Dd. 10.00-20.00, Sestd. 10.00-18.00 • Rīga, Brīvības 151, Dd. 10.00-19.00 • Rīga, Citadeles 2, Dd. 9.00-18.00 • Rīga, Kr.Barona 46, t/c “Barona Centrs”, Dd. 10.00-20.00, Sestd. 10.00-18.00 • Rīga, Mūkusalas 73, t/c “Maxima”, Dd. 10.00-20.00, Sestd. 10.00-18.00 • Rīga, Stacijas laukums 2, t/c “Origo”, katru dienu 9.00-21.00 • Valmiera, Rīgas 4, t/c “Valleta”, katru dienu 10.00-22.00 • Ventspils, Aleksandra 16, t/c “Maxima”, Dd. 10.00-20.00, Sestd. 10.00-19.00 • Talsi, Dundagas 18, t/c “Rimi”, Dd. - Sestd. 10.00-20.00

80001333
www.big.lv