

Порядок работы с претензиями, жалобами и рекламациями

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок работы с обращениями физических лиц/Индивидуальных Предпринимателей/юридическими лицами в Обществе с ограниченной ответственностью «Портобелло продактс» (ООО «Портобелло продактс») (далее — Порядок) разработан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Гражданским Кодексом Российской Федерации, п. 5 ч. 1 ст. 150, ч. 1 ст. 169 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992 в целях:

- обеспечения соблюдения законных прав и интересов заявителей (далее – «Клиенты»);
- снижения рисков, связанных с деловыми взаимоотношениями;
- увеличения доли претензий, урегулированных во внесудебном порядке;
- снижения количества поступающих требований;
- повышения уровня потребительской грамотности;
- повышения доверия к ООО «Портобелло продактс» (далее – «Компания»).

1.2. Настоящий Порядок подлежит размещению на официальном сайте в сети Интернет и доводится в наглядной и доступной форме до сведения заинтересованных лиц в иных местах предоставления услуги путем включения отдельных положений настоящего Порядка в документы, предоставляемые для ознакомления при оказании услуг.

1.3. По требованию клиента Компания обеспечивает возможность получения копии настоящего Порядка, заверенного Компанией.

1.4. Рассмотрение обращений и координация работы осуществляются Руководителем клиентского подразделения Компании, при необходимости к рассмотрению обращения привлекаются иные подразделения Компании.

2. Порядок обращения

2.1. Обращения передаются непосредственно сотруднику Компании, отправляются почтовой или курьерской службой, направляются с использованием электронной связи через сеть Интернет.

2.2. Обращения бывают:

1. Общего характера, которые носят консультационный характер. Обращения общего характера должны быть урегулированы в срок не более 3 (трех) рабочих дней.
2. Претензионного характера, связанные с требованиями устранения нарушений при исполнении Компанией своих обязательств, в том числе, вследствие которых клиент понес финансовые потери. Указанные заявления оформляются в письменном виде (в том числе в электронном виде).
3. Жалобы на качество обслуживания.

4. Анонимные требования, имеющие признаки претензии, жалобы, которые принимаются к сведению при совершенствовании процедур и определении рисков. Исходя из их характера, они в обязательном порядке анализируются для сведения и устранения недостатков.

2.3. Сотрудники клиентского подразделения принимают и регистрируют претензионные заявления, если они не носят общего характера, передают информацию о получении Руководителю Клиентского подразделения.

2.4. Руководитель клиентского подразделения не позднее первого рабочего дня рассматривает переданные данные, определяет вид претензии/жалобы/рекламации, способ ее урегулирования (как претензию общего характера, как содержащую информацию о нарушении законодательства либо как жалобу на качество обслуживания (далее — Претензия).

2.5. Претензии должны содержать указание на существо требований, фамилию и имя заявителя, ИНН, ОГРН организации/ИП, адрес для ответа или иной способ сообщения (в случае отсутствия контактной информации у Компании) и иную информацию, предусмотренную договором и необходимую для урегулирования Претензии.

3. Регистрация и порядок рассмотрения

3.1. При поступлении претензии/жалобы/рекламации в устной форме по телефону сотрудник Клиентского подразделения идентифицирует клиента (по параметрам, необходимым для решения проблемы), выясняет причины возникновения недовольства.

3.1.1. Сотрудник клиентского подразделения во время разговора предоставляет информацию по срокам решения сложившейся ситуации и возможным вариантам ее решения.

3.1.2. Если устная претензия/жалоба/рекламация не удовлетворена во время разговора и требует совместной работы с сотрудниками других подразделений, сотрудник Клиентского подразделения сообщает заявителю срок рассмотрения и выясняет предпочтительный способ связи с ним для сообщения результата рассмотрения (по телефону или электронной почте).

3.1.3. При получении результата согласно п. 3.1.2 Порядка сотрудник Клиентского подразделения сообщает о результате рассмотрения претензии способом, выбранным заявителем.

3.1.4. Если предложенное Компанией решение не принято клиентом и обращение носит претензионный характер, то сотрудник клиентского подразделения уведомляет клиента о необходимости обратиться в письменной форме.

3.1.5. Срок рассмотрения в соответствии с настоящим пунктом Порядка не превышает 1 рабочего дня.

3.2. При поступлении заявления на электронную почту Компании или через форму обратной связи на сайте сотрудник Клиентского подразделения проверяет полноту предоставленной информации, при необходимости в ответном письме запрашивает уточнение.

3.2.1. Если обращение носит консультационный характер, то сотрудник Клиентского подразделения предоставляет клиенту решение по его обращению в ответном письме.

3.2.2. Если просьба в обращении клиента не решена в течение 1 часа и требует совместной работы с сотрудниками других подразделений, сотрудник Клиентского подразделения сообщает клиенту срок рассмотрения обращения.

3.2.3. Сотрудник Клиентского подразделения выясняет факты, необходимые для подготовки ответа на обращение, у сотрудников других подразделений. Ответ на запрос по вопросам жалоб\претензий\рекламаций сотрудники подразделений Компании обязаны предоставить Руководителю клиентского подразделения в срок не более 1 рабочего дня.

3.2.4. В случае успешного урегулирования ситуации сотрудник клиентского подразделения готовит ответ на обращение, подписывает у Руководителя клиентского подразделения и направляет его клиенту по указанному им адресу электронной почты.

3.2.5. Срок рассмотрения обращения в соответствии с настоящим пунктом Порядка не превышает 3 рабочих дней.

3.3. При поступлении обращения претензионного характера обращение проходит регистрацию в Журнале регистрации жалоб\претензий\рекламаций, сотрудником, принявшим обращение.

3.3.1. В случае обоснованности претензии клиента руководитель Клиентского подразделения принимает решение об устранении нарушения и удовлетворении требований клиента. Если принятие такого решения не входит в компетенцию Руководителя клиентского подразделения, решение принимается Генеральным директором Компании после представления ему полной информации по данному обращению Клиента.

3.3.2. Руководитель клиентского подразделения с участием иных подразделений всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в претензии, и информацию, предоставленную подразделениями, по результатам рассмотрения формирует окончательный ответ. В окончательном ответе должно содержаться мотивированное, ясно изложенное решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или отклонении претензии со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и внутренние документы, если это необходимо.

3.3.3. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок, претензия рассматривается на основании имеющихся документов.

3.3.4. Если к претензии клиента не приложены документы, необходимые для ее всестороннего и полного рассмотрения, и они отсутствуют в Компании, такие документы запрашиваются у клиента с указанием срока предоставления.

3.3.5. Срок рассмотрения претензии, предусмотренной настоящим пунктом Порядка, не превышает 30 календарных дней с момента ее получения и регистрации или 60 календарных дней в случае поступления претензии в отношении трансграничных переводов.

3.3.6. В случае необходимости привлечения других подразделений для ответа на претензию Руководитель клиентского подразделения обращается с запросом к подразделениям Компании, ответственным за решение проблемы, указанной в претензии, и с обязательным

согласованием ответа с юридическим отделом, службой экономической безопасности и службой внутреннего контроля.

3.3.7. Руководитель клиентского подразделения контролирует процесс регистрации претензии в Журнале регистрации претензий, проводит анализ работы с жалобами, претензиями и рекламациями. Направляет информацию Генеральному директору, в службу внутреннего контроля, юридический отдел, службу экономической безопасности, службу информационной безопасности не реже 1 раза в месяц.

3.4. Все поступающие обращения претензионного характера и жалобы подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации претензий, который ведется в электронном виде и расположен на внутреннем ресурсе Компании.

3.5. Журнал регистрации претензий включает следующие реквизиты:

- дата регистрации;
- входящий номер;
- Ф. И. О. клиента (иной идентификатор), подавшего претензию;
- краткое содержание претензии;
- сведения об исполнении претензий, форма отправки ответа (дата, исходящий номер, если ответ предоставляется в письменном виде).

3.6. Если окончательный ответ не дан в рамках общего срока рассмотрения обращения, Руководитель клиентского подразделения согласовывает новый срок с юридическим отделом, Генеральным директором и сообщает клиенту причину и срок, в который поступит ответ.

3.7. При невозможности урегулировать спорную ситуацию в претензионном порядке клиент вправе обратиться в судебные органы.

3.8. Полученные претензии и ответы на них хранятся не менее 5 лет.

4. Права сотрудников Клиентского подразделения.

4.1. В целях эффективного рассмотрения обращений сотрудники Клиентского подразделения вправе:

- запрашивать дополнительные документы и сведения у клиента;
- требовать у сотрудников внутри Компании предоставления документов, необходимой информации, письменных объяснений по вопросам, возникающим в ходе подготовки письменного ответа на претензию\жалобу\рекламацию клиента;
- в случае необходимости обращаться непосредственно к Генеральному директору, осуществляющему контроль за рассмотрением претензионных обращений и жалоб клиентов Компании.

4.2. Все сотрудники Компании обязаны отвечать на запросы Руководителя Клиентского подразделения в течение 1 рабочего дня с момента получения запроса.

5. Основания отклонения обращений претензионного характера и жалоб

5.1. Обращение претензионного характера или жалоба\рекламация не принимается к рассмотрению в следующих случаях:

- обращение не поддается прочтению;
- обращение анонимно либо в нем отсутствуют сведения, установленные п. 2.5 настоящего Порядка, даже после соответствующего требования Компании об их внесении;
- обращение подано не клиентом Компании (или его законным представителем);
- обращение уже было подано клиентом и повторное обращение не содержит новых данных, а по предыдущему обращению уже дан ответ, в этом случае клиенту направляется извещение об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на предыдущий ответ;
- по данному вопросу уже было принято решение судом;
- обращение подано с использованием ненормативной лексики, в грубой форме.