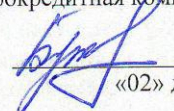


УТВЕРЖДАЮ



Генеральный директор
Общества с ограниченной ответственностью
микрокредитная компания «Лукошко»


Бурухина Г.В.
«02» декабря 2017 года

Положение о рассмотрении запросов, обращений, жалоб и претензий

Цели и задачи положения

Настоящее Положение направлено на повышение информированности потребителей и качества оказания услуг (производства и реализации товаров), оперативное разрешение споров с потребителями, поддержание положительного имиджа компании (организации). Компания (организация) заинтересована в качественном информировании потребителей и в том, чтобы все спорные ситуации разрешались в кратчайшие сроки с максимальным учетом интересов потребителей.

Положение устанавливает порядок приема запросов, обращений, жалоб и претензий, их рассмотрения, принятия мер и формирования ответов.

В целях настоящего положения под запросом или обращением понимается письменное обращение клиента с целью получения необходимой информации или принятия превентивных мер, внедрения улучшений и дополнительных услуг и возможностей.

В целях настоящего положения под жалобой или претензией понимается письменное обращение клиента, чьи законные интересы, по его мнению, ущемлены компанией (организацией).

Порядок приема запросов, жалоб и претензий

Компания (организация) принимает запросы, жалобы и претензии в офисах, по почте и в электронном виде. Адрес и расположение офисов, где можно подать жалобу (запрос), указаны на официальном сайте компании.

При подаче жалобы (запроса) лично в офисе компании (организации), подателю выдается копия титульного листа его заявления с отметкой о приеме, датой приема и входящим номером.

При подаче жалобы (запроса) или претензии по почте в адрес подателя, указанный в качестве обратного адреса на письме, направляется уведомление о приеме жалобы к рассмотрению с указанием даты приема и входящего номера. Заявления без обратного адреса не регистрируются и не рассматриваются. Податель жалобы (запроса) по почте должен проконтролировать получение уведомления о приеме. Неполучение такого уведомления может означать, что заявление не поступило в компанию (организацию). В этом случае необходимо направить запрос повторно.

При подаче жалобы (запроса) или претензии в электронном виде на официальном сайте компании (организации) податель должен указать действительный адрес электронной почты для ответа. На этот адрес направляется уведомление о приеме жалобы к рассмотрению с указанием даты приема и входящего номера. Неполучение уведомления может означать, что заявление не поступило в компанию (организацию). В этом случае необходимо направить жалобу повторно.

В жалобе (запросе) должна быть изложена по возможности вся необходимая информация для принятия решения. Если жалоба (запрос) подается повторно, необходимо указать дату и номер первой жалобы (запроса). В заявлении обязательно необходимо указать способ

связи с подателем (телефон, электронный адрес, способ отправки ответа на запрос (жалобу)).

Ответы на запросы (жалобы) могут направляться компаний (организацией) следующими способами: по электронной почте, по почте, выдаваться лично в офисах по компании (организации). Для получения ответа одним из этих способов, податель должен указать нужный способ. В случае получения ответа по электронной почте необходимо указать действующий адрес электронной почты. В случае получения ответа по почте - почтовый адрес с почтовым индексом. В случае получения ответа в офисе, необходимо указать адрес офиса, куда должен быть передан ответ.

Подателю жалобы (запроса) рекомендуем сохранять входящий номер для упрощения последующего взаимодействия.

Для учета запросов, жалоб и претензий ведется 'журнал учета запросов, жалоб и претензий'. Все принятые запросы, жалобы и претензии вне зависимости от способа получения заносятся в этот журнал. В журнале отражаются следующие данные: дата поступления, входящий номер, форма поступления, наименование / ФИО подателя, номер предыдущей жалобы (запроса) (если подается повторно), дата и исходящий номер ответа, сотрудник, подготовивший ответ, форма передачи ответа.

Копии всех запросов, обращений, жалоб и претензий, документы по их рассмотрению, ответы помещаются в архив и хранятся там 10 лет.

Все жалобы (запросы) и претензии, их копии, документы по их рассмотрению, ответы являются конфиденциальными с Категорией Б.

Порядок рассмотрения запросов, обращений, жалоб и претензий

Все входящие запросы, обращения, жалобы и претензии поступают в секретариат. Секретариат передает их в профильные подразделения.

Ответственный сотрудник, к которому поступил запрос, рассматривает его.

Если он полагает, что запрос, обращение или жалоба должны быть удовлетворены и имеет полномочия для принятия соответствующего решения, то он принимает решение, готовит ответ клиенту и передает ответ в секретариат для регистрации и передачи заявителю.

Если ответственный сотрудник полагает, что запрос, обращение или жалоба должны быть удовлетворены, но не имеет полномочий для принятия соответствующего решения, то он готовит и направляет представление лицу, имеющему соответствующие полномочия. В представлении обязательно должно быть указано, что оно составлено в ответ на запрос клиента, дата и входящий номер.

Если ответственный сотрудник полагает, что запрос (жалоба) не может быть удовлетворен, то он готовит мотивированный отказ. Мотивированные отказы направляются для утверждения в комитет по запросам и жалобам в составе руководителя подразделения, технолога, юриста, профильного специалиста, специалиста по связям с общественностью. Дополнительно к ведению архива запросов и жалоб, копии запросов, по которым принято отрицательное решение, и всех документов по ним помещаются в отдельную папку для выборочного или сплошного контроля руководством компании (организации).

Рассмотрение документов комитетом по запросам и жалобам может происходить как в формате очного совещания, так и путем рассылки по электронной почте документов и сбора заключений.

Сотрудник, к которому поступили запрос или жалоба, обязан рассмотреть ее в течение трех дней.

При рассмотрении запроса (жалобы) сотрудник должен руководствоваться интересами клиента. Если запрос (жалоба) может быть удовлетворен без нарушения законодательства, внутренних правил и процедур, то по нему должно приниматься положительное решение,

готовиться содержательный ответ.

Жалобы и запросы, поступившие повторно, рассматриваются руководством компании.

На любую жалобу, запрос или претензию ответ должен быть подготовлен в течение двух недель. Нарушение сроков ответа рассматривается как чрезвычайная ситуация, о которой немедленно докладывается руководству компании (организации)

В ответе указываются: ссылка на входящий номер запроса, разъяснение, какие действия принимаются по запросу (жалобе) и какие действия должен предпринять заявитель (если они необходимы), а в случае отказа, пояснение о причинах отказа и предложения по урегулированию ситуации, которые могли бы быть приемлемы как для подателя, так и для компании (организации),

Ответ на жалобу (запрос) направляется подателю тем способом, который указан в заявлении.

Ответственность

За нарушение сроков и порядка рассмотрения запросов и жалоб сотруднику выносится замечание. При регулярном нарушении к сотруднику применяются депремирование и другие меры дисциплинарной ответственности, предусмотренные в компании (организации).

Сотрудник, принявший решение по запросу или жалобе, в рамках своих компетенций несет ответственность за его правильность и соответствие Положению и другими документам компании. Ответственность сотрудника регулируется законодательством и внутренними документами компании.

Подразделения компании, принимающие обращения, вышестоящие подразделения, регулирующие и контролирующие органы

Секретариат: 83832121324 info@mylukoshko.rug. Новосибирск, ул. Челюскинцев, д.14/2 офис 602

Отдел внутреннего контроля 83832121324 info@mylukoshko.rug. Новосибирск, ул. Челюскинцев, д.14/2 офис 602

Порядок внесения изменений в настоящий документ

Изменения и дополнения в настоящий Положение вносятся приказом Генерального директора.

Сотрудники компании уведомляются об изменениях и дополнениях путем рассылки уведомлений по электронной почте.

Клиенты могут ознакомиться с актуальной версией положения на официальном сайте компании (организации).

Порядок ознакомления с настоящим документом

Сотрудники компании, принятые на работу, ознакомляются с настоящим документом в составе комплекта документов компании (организации) отделом кадров под роспись.