

Текущий претензионный процесс для клиента

1 этап

Розыск

Формирование заявление на розыск	Срок	Тематики
1.1. Заполнить заявление на розыск (Excel таблица: один файл на каждую точку сдачи, кол-во РПО за 1 месяц по дате приёма, в разрезе 1 тематики)	30 дней + 15 дней (при необходимости доп. проверки)	розыск РПО
1.2. Направить в ОРО (Отдел по работе с обращениями) на адрес Federal.Client.zapros@russianpost.ru		розыск наложенного платежа
1.3. • ОРО автоматически присваивает регистрационный номер, который направляется в ответ на заявление • При допущении ошибок в заявлении - поступит автоматический ответ от ОРО, где указывается, что некорректно заполнено		нарушение контрольных сроков
1.4. В теч. 30 дней поступает ответ от ОРО: 1) предварительный 2) итоговый		утрата/порча вложения
В предварительном ответе указывается необходимость проведения доп. проверки (15 дней)		
Тематики указаны в Excel файле на листе «Описание»		

2 этап

Оф. претензия (выплата)

Поступление ответа от ОРО	Срок	Ответ от ОРО не поступил	Срок	Ответ поступил, но клиент не согласен с ответом	Срок
2.1. Сформировать оф. претензию на компенсацию на оф.бланке	Пилот** (если признана утрата): 10 рабочих дней /не пилот: 30 календарных***+10 рабочих**= 40 дней	2.1. Сформировать оф. претензию на компенсацию на оф.бланке в связи с непоступлением ответа от ОРО	30 календарных***+10 рабочих=40 дней	2.1. Сформировать оф. претензию на компенсацию на оф.бланке в связи с несогласием с ответом ОРО	30 календарных***+10 рабочих=40 дней
2.2. Приложить ответ от ОРО и табличную часть с перечнем РПО		2.2. Направить таблицу и претензии в ОКОиВ* opp-report-r00@russianpost.ru		2.2. Приложить ответ от ОРО и табличную часть с перечнем РПО.	
2.3. Направить на ОКОиВ* opp-report-r00@russianpost.ru		2.3. Направить на ОКОиВ* opp-report-r00@russianpost.ru			
Что необходимо направить в ОКОиВ*: Оф. претензию на бланке, ответ ОРО, таблицу		Что необходимо направить в ОКОиВ*: Оф. претензию на бланке, таблицу	Что необходимо направить в ОКОиВ*: Оф. претензию на бланке, ответ ОРО, таблицу		

*Отдел коммерческой отчетности и выплат

** Срок самой выплаты считается от даты поступления оригинала претензии и после момента признания претензии со стороны ОКОиВ

*** Срок считает от даты поступления скана претензии на ОКОиВ