

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