



Ваш инвестор
Сервис займов

Утверждено:

Директор ООО МКК «ЦФР ВИ»

Тихонов Александр Павлович



**Положение по работе с обращениями
в Компанию ООО МКК «ЦФР ВИ»**

ООО МКК «ЦФР ВИ»

Адрес: 630007, Новосибирская область,
г. Новосибирск, ул. Фабричная, д. 55

ИНН/КПП: 5407967714/540701001

ОГРН: 1175476112646

Р. счет № 40701810823000000068

Название банка: Филиал «Новосибирский»
АО «АЛЬФА-БАНК»

Кор. счет: № 30101810600000000774

БИК: 045004774

Оглавление

1. Общие положения.....	3
2. Термины, определения и сокращения.....	4
3. Общие правила по приему, регистрации и предоставлению ответов по обращениям от Клиентов или третьих лиц.....	6
4. Правила ответов на обращения	8
5. Жалоба	10
6. Заявления	12
7. Просьбы/Требования Клиентов	16
8. Предложения и отзывы	17
9. Правила хранения оригиналов документов с обращениями Клиентов	18

1. Общие положения

1.1. Правила рассмотрения обращений Клиентов в Компанию ООО МКК «ЦФР ВИ» определяют общие правила работы подразделений ООО МКК «ЦФР ВИ» (далее - Компания) при приеме и обработке письменных¹ обращений (в том числе в электронном виде), поступивших в подразделения Компании и устных обращений Клиентов, поступивших в офисы, Контакт-центр, содержащих вопросы качества обслуживания и предоставляемых продуктов/услуг, деятельности отдельных подразделений и работников Компании, отзывы и предложения Клиентов по совершенствованию и развитию работы Компании, а также порядок регистрации исходящих писем от Компании.

1.2. Настоящие Правила определяют взаимодействие подразделений Компании в процессе работы с обращениями Клиентов, Правила приема и регистрации обращений, обработку обращений и доведение результатов рассмотрения обращений до Клиентов, внесение предложений по совершенствованию работы подразделений Компании и условий предоставления продуктов/услуг, порядок регистрации исходящих писем, в том числе ответов Клиентам.

1.3. Действие настоящего Порядка распространяется на все подразделения Компании, участвующие в приеме и рассмотрении обращений Клиентов, регистрации и обработке исходящих писем.

1.4. Настоящие Правила распространяются на работу с жалобами, заявлениями (заявление Клиента/третьих лиц по поводу приостановки начисления процентов по договору (замораживание суммы долга/ списание долга); заявление третьих лиц по информированию Компании о смерти Клиента; заявление Клиента/третьих лиц о пребывании Клиента (скоро начнёт отбывать) в местах лишения свободы; заявление Клиента/третьих лиц об отказе в выдаче займа); предложениями, отзывами и иными обращениями Клиентов (например: заявления о предоставлении продукта/услуги, коммерческие предложения, обращения Клиентов, содержащие запросы о выдаче справок и подтверждений по проведенным операциям, предложения рекламно-информационного характера и т.п.), с исходящими и входящими письмами.

1.5. Вся информация, ставшая известной работникам Компании при регистрации и рассмотрении материалов по обращению, может быть использована только для целей, связанных с рассмотрением обращения по существу, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

¹ Письменные обращения Клиентов могут поступать: по почте или через курьера, путём подачи Клиентом непосредственно в подразделение Компании, на официальный электронный почтовый адрес Компании, раздел официального сайта Компании в сети интернет.

2. Термины, определения и сокращения

Жалоба - обращение Клиента негативного характера, содержащее указание на ненадлежащее качество обслуживания (в том числе режим работы подразделений Компании, наличие очередей и неудовлетворительное, с точки зрения Клиента, поведение работников Компании и т.п.);

Заем - денежные средства, предоставляемые Клиенту Компанией в соответствии с договором займа;

Заявление - вид письменного обращения. Официальное обращение (просьба) Клиента/третьего лица в Компанию не связанное, в отличие от жалобы, с нарушением его прав и законных интересов и не содержащее просьбы устранить такое нарушение, а направленное на реализацию прав и интересов заявителя или на устранение тех или иных недостатков в деятельности Компании и рассчитанное на максимальное содействие;

Консультационное обращение (просьба) - обращение Клиента, направленное на получение информации по услугам и продуктам Компании, в том числе по конкретным услугам и продуктам, которыми пользуется Клиент. Не содержит претензий и жалоб Клиента. Запрос документов, справок о подтверждении операций консультационным обращением не является;

Книга - книга отзывов и предложений;

Клиент - физическое лицо, Индивидуальный предприниматель (физическое лицо, зарегистрированное в установленном законом порядке и осуществляющее предпринимательскую деятельность без образования юридического лица), юридическое лицо, получившее или намеревающееся получить заём в Компании;

КЦ - Контакт-центр - подразделение, осуществляющее обработку и рассмотрение обращений Клиентов Компании, поступивших по телефону;

Ответственное подразделение – профильные подразделения – ответственные работники), в функциональные обязанности которого/которых входит работа с обращениями Клиентов/третьих лиц, регистрация, рассмотрение обращения, подготовка и направление ответа на обращение в рамках компетенции, направление запросов в профильные подразделения Компании, получение дополнительной информации по обращениям, направленной по электронной почте;

Ответственный работник – работник, осуществляющий регистрацию поступившего обращения или представляющий информацию по обращению от имени своего подразделения;

Обращения – общее название для консультационных обращений, предложений, претензий, жалоб и отзывов Клиентов/третьих лиц, поступающих в Компанию, не носящих рекламно-информационный характер, за исключением обращений, поступивших на исполнение из государственных органов, судебных и следственных органов, органов местного самоуправления или от должностных лиц для решения вопросов в компетенции Компании;

Отзыв – обращение Клиента/третьего лица, к которому относится положительное мнение о работе конкретного работника, подразделения или Компании в целом. Если Клиентом/третьим лицом не указано иное, ответ на отзыв не направляется;

Предложение – обращение Клиента/третьего лица, не связанное с нарушением его прав или законных интересов, а направленное на улучшение деятельности Компании. Ответ на предложение предоставляется по требованию Клиента указанным им способом или в соответствии с законодательством РФ;

Руководство - Директор, главный бухгалтер, руководители подразделений;

Специалист организации - сотрудник Компании, осуществляющий операции по работе с займами;

Стороны - Компания и Клиент/третье лицо;

Сервис по регистрации обращений (Bitrix24, раздел «Обращения клиентов») - электронный журнал учета электронных обращений, используемое для регистрации письменных, устных, электронных и телефонных обращений;

Третье лицо - лицо, которое не является стороной договора займа, но которое влияет на процесс исполнения договора займа, например, оплата по займу, продление договора займа, подтверждение информации, обращение в Компанию и т.д.;

Уполномоченное лицо Компании - лицо, действующее на основании доверенности и/или приказа или другого распорядительного документа Компании, которому предоставлено право подписи документов Компании (ответов на обращения);

Электронный документ - документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме.

3. Общие правила по приему, регистрации и предоставлению ответов по обращениям от Клиентов или третьих лиц

Клиенты и третьи лица могут оставить обращения в Компанию различными способами:

- по телефону;
- письмо на официальный электронный почтовый адрес Компании (почтовый ящик info@vashinvestor.ru);
- сайт Компании в сети интернет;
- при личном обращении в устной форме или на бумажном носителе;
- письмо на юридический адрес Компании.

Выделяются типы обращений Клиентов/Третьих лиц:

- жалоба;
- заявление;
- просьба;
- предложение;
- отзыв;
- благодарность.

Порядок работы с обращениями:

1. Регистрация обращения, в том числе в случае обращения Клиента лично в офис – написание Клиентом заявления и/или написание обращения в Книге отзывов и предложений;
2. Запрос при необходимости дополнительной информации;
3. Подготовка ответа ответственным сотрудником/подразделением;
4. Отправка ответа Клиенту/доведение информации до Клиента;
5. Завершение работы с обращением.

Все обращения регистрируются в Bitrix24 в разделе «Обращения клиентов» (далее - сервис по регистрации обращений). Данный сервис является электронным реестром по учету всех обращений от Клиентов/3-их лиц в Компанию. Порядок регистрации и подготовки ответов в зависимости от способа обращения – Таблица №1.

Контроль за корректной и своевременной обработкой и подготовкой ответов на обращения осуществляет сотрудник, ответственный за работу с обращениями, при этом ответственными за подготовку ответов могут быть иные лица, непосредственно указанные в настоящем Положении и/или назначенные сотрудником, ответственным за работу с обращениями. сотрудник, ответственный за работу с обращениями вправе привлекать все необходимые трудовые ресурсы к подготовке ответов, а также беспрепятственно обращаться к Директору за получением разъяснений или разрешением возникшего вопроса, являющегося предметом соответствующего обращения.

Таблица №1

Источники поступления обращений (способ обращения)	Кто регистрирует	Срок регистрации с момента поступления обращения посредством любого канала связи
Заявление в офисе Компании	Сотрудник, принимающий заявление	В течение 1 рабочего дня
Отзыв/Предложение к Книге отзывов и предложений	Сотрудник офиса, работающий в день поступления обращения	В течение 1 рабочего дня
Устное обращение относительно текущего размера задолженности в офисе Компании - просьба Клиента	Не подлежит регистрации	
Звонок в Контакт центр	Специалист КЦ	В течение 1 рабочего дня
Письмо на юридический адрес или принесенное в офис курьером (без присутствия Клиента/третьего лица по поручению Клиента)	Сотрудник, принимающий письмо	В течение 1 рабочего дня
Электронное обращение (на почтовый ящик info@vashinvestor.ru)	Интернет маркетолог	В течение 1 рабочего дня
Отзыв на сторонних сайтах, ресурсах	Руководитель региональной сети (ответственный за отслеживание таких обращений – Отдел маркетинга)	В течение 1 рабочего дня (с момента обнаружения)

4. Правила ответов на обращения

4.1. Любое обращение Клиента/Третьего лица в Компанию, вне зависимости от способа обращения, обязательно подлежит ответу от лица Компании. Способы ответа в зависимости от типа и способа обращения – Таблица № 2.

Таблица № 2

Тип обращения	Способ обращения	Способ ответа	Ответственный за доведение информации до Клиента
Жалоба	Устно по телефону	Звонок	Контакт центр
	Электронное сообщение	Электронное сообщение	Руководитель обособленного подразделения
	Устно в офисе	Звонок, по требованию – подготовка письменного ответа	Руководитель обособленного подразделения
	Письменно в офисе	Ответ на бланке передаем в офисе, Клиента приглашаем для получения, по желанию Клиента – отправляем на адрес регистрации	Руководитель обособленного подразделения
	Письмо в офис	Письмо на адрес регистрации	Руководитель обособленного подразделения
Просьба	Лично в офисе Компании	Устная консультация Клиента в офисе	Руководитель обособленного подразделения
Заявление	Письменно на бланке в офисе	Письменно на бланке Компании, вручение в офисе Компании. По требованию Клиента возможна отправка на адрес регистрации	Руководитель обособленного подразделения
	Электронное сообщение	Письменно на бланке Компании, вручение в офисе Компании. По требованию Клиента возможна отправка на адрес регистрации	Руководитель обособленного подразделения
	Письмо в офис	Письмо на адрес регистрации	Руководитель обособленного подразделения
Предложения	Устно по телефону	Звонок	Контакт центр
	Электронное сообщение	Электронное сообщение	Руководитель обособленного подразделения
	Устно в офисе	Непосредственно в офисе или звонок. По требованию заявителя – подготовка письменного ответа	Руководитель обособленного подразделения

Тип обращения	Способ обращения	Способ ответа	Ответственный за доведение информации до Клиента
	Письменно в офисе	Ответ на бланке передаем в офисе, Клиента приглашаем для получения, по желанию Клиента – отправляет на адрес регистрации	Руководитель обособленного подразделения
	Письмо в офис	Письмо на адрес регистрации	Руководитель обособленного подразделения
	Книга отзывов и предложений	Письменно в Книге отзывов и предложений, а также дополнительно – звонок Клиенту	Руководитель обособленного подразделения
	Сторонние сайты	Письменно на стороннем сайте	Интернет маркетолог
Отзыв	Книга отзывов и предложений	Письменно в Книге отзывов и предложений, а также дополнительно – звонок Клиенту	Руководитель обособленного подразделения
	Сторонние сайты	Письменно на стороннем сайте	Интернет маркетолог

Если ответственный сотрудник не имеет достаточных знаний в какой-либо специфической области (право, реклама, безопасность и пр.) – он вправе привлечь для подготовки ответа любое подразделение, компетентное в соответствующей области с условием соблюдения конфиденциальности и правил сохранности персональных данных.

5. Жалоба

Жалоба от Клиента может поступить в Компанию любым доступным способом обращения. Способ ответа на жалобу определяется в соответствии с Таблицей № 1 в зависимости от способа обращения.

5.1. Общие условия приема и регистрации жалоб:

Реквизитами, обязательными для регистрации и рассмотрения жалоб Клиентов/третьих лиц являются:

- ФИО заявителя;
- Адрес, с указанием почтового индекса;
- Документ, удостоверяющий личность (если это Клиент – то паспортные данные есть в ПО; если это третье лицо – то желательно предоставить);
- Телефон/Факс заявителя;
- Содержание жалобы, с указанием всех деталей, необходимых для дальнейшего рассмотрения и принятия соответствующего решения;
- Место возникновения претензионной ситуации;
- Дата и время претензионной ситуации;
- Требование/Пожелание Клиента/третьего лица;
- Подпись Клиента/третьего лица;
- Дата составления жалобы.

5.2. Правила обработки жалоб:

Таблица № 3

Вид жалобы	Ответственный за подготовку ответа	Срок ответа (с момента поступления жалобы)	Соисполнитель
На действия сотрудника МКК	Руководитель обособленного подразделения	5 рабочих дней	
На действия сотрудника по работе с просроченной задолженностью, сотрудников СБ (в том числе звонки от них, смс)	Руководитель обособленного подразделения	3 рабочих дня	
На действия сотрудника Контакт-центра	Директор региональной сети	5 рабочих дней	
На нарушение режима работы офиса	Руководитель обособленного подразделения	3 рабочих дня	

Вид жалобы	Ответственный за подготовку ответа	Срок ответа (с момента поступления жалобы)	Соисполнитель
На условия договора займа (недовольство сроками, процентами, повышенными процентами, штрафами и т.п.)	Юридический отдел	10 рабочих дней	Руководитель обособленного подразделения
На несвоевременную обработку заявлений/Претензий	Руководитель обособленного подразделения	3 рабочих дня	
На несвоевременную обработку заявки/Долгое оформление займа	Руководитель обособленного подразделения	3 рабочих дня	
На работу личного кабинета	Отдел маркетинга	5 рабочих дней	Юридический отдел
На рекламную смс-рассылку	Отдел маркетинга	5 рабочих дней	Юридический отдел

5.3. При получении на рассмотрение жалобы ответственный за подготовку ответа сотрудник, убедившись в полноте необходимых сведений, оценивает содержание жалобы на предмет целесообразности предоставления и содержания ответа, а также определяет состав сотрудников, участвующих в подготовке ответов. В случае если получатель финансовой услуги не предоставил информацию и (или) документы, необходимые и достаточные для рассмотрения обращения по существу, ответственный специалист обязан в течение срока, выделенного на подготовку ответа, запросить у получателя финансовой услуги недостающую информацию и (или) документы. При этом, в случае предоставления недостающей информации и (или) документов получателем финансовой услуги, микрофинансовая организация обязана рассмотреть обращение в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения запрошенной информации и (или) документов

5.4. При поступлении жалоб, по которым необходимо проведение дополнительной проверки, представление документов или требуется подготовка заключения, ответственный за подготовку ответа сотрудник при необходимости:

- направляет запрос в ответственные подразделения в рамках их компетенции для получения ответа/заключения по конкретным вопросам/проекта ответа на обращение. Запросы и ответы на запросы формируются и направляются работниками подразделений;
- анализирует полный комплект документов по обращению Клиента на предмет соответствия изложенных Клиентом фактов результатам проверки, наличия нарушений со стороны работников Компании;
- готовит и фиксирует ответ в сервисе по регистрации обращений.

6. Заявления

6.1. Общие условия приема и регистрации заявлений:

6.1.1. Прием заявлений и отправка ответов производится сотрудниками Компании в виде электронных документов и/или на бумажных носителях. Заявления принимаются в офисах Компании или посредством письменного обращения на юридический адрес Компании, а также иными способами позволяющими идентифицировать отправителя и обеспечивающими соблюдение конфиденциальности, а также обеспечивающими сохранность персональных данных. Ответственность за соблюдение конфиденциальности и сохранность персональных данных несет сторона, направившая отправление (письмо, заявление и пр.).

6.1.2. При получении заявления от Клиента/третьего лица сотрудник фиксирует факт обращения, сканирует документы и загружает их в сервис по регистрации обращений.

6.1.3. На бумажном носителе сотрудник указывает номер заявления, под которым оно зарегистрировано в специализированном ПО, ФИО и подпись.

6.1.4. Оригиналы заявлений, принятые специалистами, подшиваются в специальную папку и хранятся у Руководителя соответствующего обособленного подразделения, где заявление было принято;

6.1.5. Все сканированные заявления сохраняются в электронном виде в сервисе по регистрации обращений и при необходимости могут быть распечатаны на бумажном носителе ответственным за их прием подразделением.

6.2. Реквизитами, обязательными для регистрации и дальнейшего рассмотрения заявлений Клиентов/третьих лиц являются:

- ФИО заявителя;
- Адрес с указанием почтового индекса;
- Документ, удостоверяющий личность;
- Телефон/Факс заявителя;
- Содержание заявления с указанием всех деталей, необходимых для дальнейшего рассмотрения и принятия соответственного решения (в том числе: номер договора займа, сумму основного долга, процентов, штрафа (если есть));
- Подпись Клиента/третьего лица;
- Дата составления заявления.

6.3. Виды заявлений и правила их обработки:

Таблица № 4

Вид заявления	Ответственный за подготовку ответа	Срок ответа (исчисляется с даты поступления заявления)	Соисполнитель
Заявление с просьбой предоставить справку (документ) о состоянии задолженности	Руководитель обособленного подразделения	3 рабочих дня	
Заявление с просьбой предоставить данные о состоянии задолженности (устно в формате консультации)	Руководитель обособленного подразделения	В день обращения	
Заявление с просьбой отозвать обработку персональных данных	Руководитель обособленного подразделения и Юридический отдел	7 рабочих дней	
Заявление с предложением урегулирования вопроса погашения задолженности в досудебном порядке	Руководитель обособленного подразделения и Юридический отдел	7 рабочих дней	
Заявление с просьбой предоставить копии документов	Руководитель обособленного подразделения	3 рабочих дня	
Заявление с просьбой предоставить расчет текущей задолженности	Руководитель обособленного подразделения	3 рабочих дня	
Заявление о смерти Клиента	Руководитель обособленного подразделения	7 рабочих дней	
Заявление о том, что Клиент отбывает наказание в местах лишения свободы	Юридический отдел	7 рабочих дней	
Заявление с просьбой предоставить справку о закрытии займа	Руководитель обособленного подразделения	3 рабочих дня	
Заявление Клиента (третьих лиц) на приостановку % начислений по причинам: - получение Клиентом инвалидности 1 группы; - Клиент страдает алкогольной/наркотической зависимостью, психическим заболеванием или признан не дееспособным; - Клиент находится на лечении в стационаре более	Руководитель обособленного подразделения	7 рабочих дней	

Вид заявления	Ответственный за подготовку ответа	Срок ответа (исчисляется с даты поступления заявления)	Соисполнитель
3-х месяцев; - Клиент, имеющий 3 и более займов и лишился постоянного заработка по объективным причинам			
Об изменении условий договора (пункты договора, кроме сроков, ставки и суммы)	Юридический отдел	7 рабочих дней	
Заявления прочего характера, требующие письменного ответа	Руководитель обособленного подразделения	7 рабочих дней	Подразделение, ответственное за предоставление запрошенных данных, за вопрос, поставленный в заявлении

6.4. Подтверждающие документы, необходимые для рассмотрения заявлений:

При принятии заявлений основным критерием для одобрения или отказа по нему является наличие документов, подтверждающих его суть.

Таблица № 5

Причина поступления заявления	Перечень подтверждающих документов
Получение Клиентом инвалидности I группы (после оформления договора займа).	Справка медико-социальной экспертизы об установлении инвалидности I группы (копия).
Клиент страдает алкогольной/наркотической зависимостью, либо страдает психическим заболеванием или признан не дееспособным.	Справка из медицинского учреждения, заверенная лечащим врачом или решение суда о признании Клиента недееспособным.
Клиент находится на лечении в стационаре более 3-х месяцев.	Копия больничного листа или заверенная справка из больницы. Обязательно копия выписки из медицинской карты Клиента.
Смерть Клиента.	Свидетельство о смерти (копия, с предоставлением оригинала на обозрение ответственному сотруднику).
Клиент находится в местах лишения свободы/под стражей.	В местах лишения свободы – Приговор суда (копия). Под стражей – справка из СИЗО/УВД, о нахождении Клиента под стражей.
В отношении Клиента совершены мошеннические действия.	Талон уведомления из ОВД/Полиции или решение суда.

Причина поступления заявления	Перечень подтверждающих документов
Клиенты, имеющие 3 и более займов в Компании, которые по объективным причинам лишились постоянного заработка.	Трудовая книжка с записью того, что заемщик был сокращен с последнего места работы уже после взятия займа или справка с места работы о сокращении штатной единицы и т.д.

7. Просьбы/Требования Клиентов

7.1. Общие условия обработки просьб Клиентов:

7.1.1. Просьбы Клиентов не подлежат регистрации в сервисе по регистрации обращений.

7.1.2. Решение относительно выполнения/не выполнения просьб принимаются в момент обращения Клиента в офис Компании. Решения принимаются в соответствии с установленными правилами в Компании.

7.2. Виды просьб и правила их обработки:

Таблица № 6

Вид просьбы	Ответственный за подготовку ответа	Срок ответа	Соисполнитель
О предоставлении отсрочки/рассрочки платежа, дисконтирования	Руководитель обособленного подразделения	В момент обращения (в случае необходимости подготовки письменного ответа 3 рабочих дня)	Менеджер по просрочке
Об увеличении суммы займа	Руководитель обособленного подразделения	В момент обращения (в случае необходимости подготовки письменного ответа 3 рабочих дня)	Менеджер по просрочке
О возврате денежных средств, излишне уплаченных по договору займа, в том числе при продаже авто в счет погашения займа	Руководитель обособленного подразделения	В момент обращения (в случае необходимости подготовки письменного ответа 3 рабочих дня)	Менеджер по просрочке
О списании %, штрафов, в случае если деньги зачислены позже не по вине Клиента, а проценты и штрафы начислены	Руководитель обособленного подразделения	В момент обращения (в случае необходимости подготовки письменного ответа 3 рабочих дня)	Менеджер по просрочке
О снижении % ставки	Руководитель обособленного подразделения по согласованию с Директором	В момент обращения (в случае необходимости подготовки письменного ответа 3 рабочих дня)	Менеджер по просрочке

8. Предложения и отзывы

8.1. Общие условия приема и рассмотрения предложений и отзывов:

8.1.1. Прием предложений и отзывов производится сотрудниками Компании в виде электронных документов и/или на бумажных носителях, а также при обращении Клиента в устной форме. Сотрудник Компании должен зарегистрировать обращение в сервисе по регистрации обращений в Bitrix24.

8.1.2. При обращении в офис Компании, Клиент может внести свои предложения или оставить отзыв в «Книге отзывов и предложений». Книга должна быть расположена в Клиентском зале в специальном открытом футляре на видном и доступном для Клиентов месте. Сотрудник Компании должен зарегистрировать обращение из книги в сервис по регистрации обращений.

8.1.3. Кроме того, Клиент может оставить отзыв в сети интернет на сторонних сайтах и ресурсах. Ответственным за отслеживание и регистрацию отзывов на сторонних ресурсах является Отдел маркетинга.

8.1.4. Все отзывы, в том числе на сторонних ресурсах и в «Книге отзывов и предложений», подлежат обязательной регистрации, а также обязательной подготовке ответа Клиенту.

8.2. Виды предложений и правила их обработки:

Таблица № 7

Тип обращения	Ответственный за подготовку ответа	Срок ответа
Увеличение суммы займа, снижение % ставки, изменение сроков предоставления	Директор региональной сети, ответ через Руководителя обособленного подразделения	7 рабочих дней
Расширение продуктовой линейки	Директор региональной сети, ответ через Руководителя обособленного подразделения	7 рабочих дней
Предоставление дополнительных сервисов (оплата мобильных телефонов, ЖКХ, прочее)	Директор региональной сети, ответ через Руководителя обособленного подразделения	7 рабочих дней
Оснащение офисов (установка кондиционеров, кулеров, открытие дополнительных офисов, и т.п.)	Руководитель обособленного подразделения	7 рабочих дней
Режим работы офисов/Изменение количеств штата сотрудников	Руководитель обособленного подразделения	7 рабочих дней

9. Правила хранения оригиналов документов с обращениями Клиентов

9.1. Работники КЦ, интернет-маркетолог фиксируют информацию по поступившим от Клиентов телефонным и электронным обращениям в Bitrix24 в разделе «Обращения клиентов».

9.2. Оригиналы обращений, принятые специалистами в офисах Компании на бумажном носителе с прописанным номером обращения, присвоенным Bitrix24 в разделе «Обращения клиентов», подшиваются в папку «Заявления» и хранятся у Руководителя обособленного подразделения.

9.3. Ответственные работники, зарегистрировавшие обращение, формируют электронное дело по обращению в Bitrix24 в разделе «Обращения клиентов», в которое помещают все документы по обращению (сканы, примечания), его рассмотрению и принятию решения (включая ответы на запросы профильных подразделений), заключения (копии) по результатам рассмотрения, а также ответы на обращения, квитанции об оплате заказного письма.

10. Исходящие письма

10.1. Алгоритм работы над письмом, которое планируется отправить от лица МФО, выглядит так:

- исполнитель готовит проект письма,
- если нужно, проводит процедуру согласования,
- директор (или уполномоченный руководитель) подписывает проект,
- письмо передается для регистрации офис-менеджеру или исполнитель делает это сам в

Bitrix24 в разделе «Обращения клиентов»,

- письмо отправляется,
- основной или визовый экземпляр письма помещается в дело.

10.2. Какие письма не регистрируются:

- коммерческие предложения;
- рекламные материалы;
- прайс-листы,
- поздравления;
- приглашения на различные развлекательные или промо-мероприятия (приглашений на совещание это не касается).

10.3. Регистрационный номер и дата регистрации документа проставляются на подлиннике документа от руки в реквизитах бланка и на копии с визами, которая остается в организации и подшивается в дело. Первый экземпляр отправляется адресату.

10.4. Датой отправляемого документа является дата его регистрации в Bitrix24 в разделе «Обращения клиентов».