

Регламент приема и обработки обращений, запросов и претензий.

Ассоциация Маркетинговых Услуг

УТВЕРЖДЕНО

Решением членов Совета Ассоциации

Протокол №С1-2018

РЕГЛАМЕНТ

приема и обработки обращений, запросов и претензий

1. Общие положения

1.1. Регламент приема и обработки обращений, запросов и претензий (далее – Регламент) определяет порядок подачи, приема и обработки обращений, запросов и претензий, поступающих в Ассоциацию Маркетинговых Услуг (далее – Ассоциация).

1.2. Требования и правила Регламента распространяются на всех членов Ассоциации.

1.3. Утверждение Регламента, внесение в него изменений и отмена производятся на основании решения действующего Совета Ассоциации.

1.4. Члены Ассоциации, а также Заявители обязаны знать и выполнять требования Регламента и следовать описанному в нем порядку подачи или приема обращений, запросов и претензий.

1.5. Решения, принятые Советом Ассоциации и\или Общим собранием Ассоциации на основании обработки обращения, запроса или претензии Заявителя и не являющиеся внутренними процессами Ассоциации, носят исключительно рекомендательный характер и не могут считаться юридическим фактом или доказательством.

1.6. Ассоциация имеет право отклонить обращение, запрос или претензию на основании решения членов Совета Ассоциации без объяснения причин, в связи с тем, что Ассоциация не является государственным или юридическим органом и в первую очередь защищает права своих членов.

2. Термины, определения, сокращения

2.1. В Регламенте используются следующие термины и определения:

Заявитель – физическое или юридическое лицо, отправившее обращение, запрос или претензию в Ассоциацию.

Обращение, запрос или претензия – документ, сформированный и направленный в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

Адресат – юридическое лицо, в отношении которого сформирована претензия.

Член Ассоциации – юридическое лицо, являющееся действительным членом Ассоциации на момент подачи претензии и в процессе ее рассмотрения.

Сторонняя организация – юридическое лицо, не являющееся действительным членом Ассоциации на момент подачи претензии и в процессе ее рассмотрения.

Контроль – совокупность действий, обеспечивающих своевременное исполнение Регламента.

Клиент – юридическое лицо, являющееся заказчиком услуг.

Ответственный исполнитель – физическое лицо, ответственное за рассмотрение претензии.

Срок исполнения – календарная дата рассмотрения обращения, запроса или претензии.

3. Порядок предъявления Заявителями обращений, запросов и претензий

Обращение, запрос или претензию вправе подать Заявитель, обратившийся в дирекцию Ассоциации, с обращением, запросом или претензией, выраженными в электронной форме, утвержденной данным Регламентом.

3.1. Заявитель может обратиться в следующих случаях:

а) по любому вопросу, касающемуся деятельности Ассоциации, в случае, если Заявитель является членом Ассоциации и обращение, запрос или претензия не противоречат Протоколу и иным утвержденным Советом или Общим собранием документам Ассоциации или иным общим принципам ведения деятельности;

б) по вопросам договорных отношений между клиентом и агентством в том случае, если Заявитель является членом Ассоциации, имеет подтвержденное юридическое обоснование обращения и имеет доказательства, что попытки самостоятельного урегулирования вопроса не возымели необходимых результатов;

в) если Заявитель не является членом Ассоциации он может обратиться в Ассоциацию по вопросам договорных отношений между клиентом и агентством только в том случае, если обращение, запрос или претензия носят коллективный характер;

3.2. Требования к содержанию обращения, запроса или претензии.

Обращение, запрос или претензия должны содержать:

а) наименование и реквизиты с указанием контактных лиц и действительных контактных данных юридического лица, в отношении которого сформировано данное обращение, запрос или претензия;

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты, по которому должен быть направлен ответ Заявителю;

в) сведения о решениях и действиях (бездействии) юридического лица, в отношении которого подано обращение, запрос или претензия;

г) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением или действием (бездействием) юридического лица, в отношении которого подано обращение, запрос или претензия. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии, электронные переписки, диктофонные, фото- или видеозаписи

Обращение, запрос или претензия не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу физического лица, а также членов его семьи.

3.3. Процедура подачи обращения, запроса или претензии:

а) обращение, запрос или претензия должны быть поданы в электронной форме и направлены на электронный адрес Ассоциации – ramu@ramu.ru. При необходимости или при неполучении подтверждения о получении обращения, запроса или претензии Заявитель должен связаться с менеджером Ассоциации по телефону, указанному на официальном сайте Ассоциации и уточнить, было ли получено обращение, запрос или претензия;

б) если Заявитель является юридическим лицом обращение, запрос или претензия должны быть оформлены на официальном бланке компании Заявителя в соответствии с требованиями данного Регламента и государственными стандартами и заверены подписью и печатью лица, имеющего право подписи в данной компании (президент/генеральный директор и т.д.);

в) если Заявитель является физическим лицом обращение, запрос или претензия должны быть оформлены в соответствии с пунктом 3.3.б;

г) при наличии доказательств доводов Заявителя (документы (или их заверенные Заявителем копии), электронные переписки, диктофонные, фото- или видеозаписи и др.) должны быть приложены к электронному письму или находиться по ссылке на виртуальный диск;

д) обращение, запрос или претензия принимаются во время, совпадающее со временем работы дирекции Ассоциации (с пн. по пт. (за исключением государственных праздников, отпуска, больничного или отгула ответственного сотрудника) с 10:00 до 18:00 по московскому времени.

4. Порядок рассмотрения обращений, запросов и претензий Заявителей

а) при получении обращения, запроса или претензии ответственный сотрудник направляет в ответном письме подтверждение получения и передачи обращения, запроса или претензии в Комитет по Индустриальным стандартам и этике Ассоциации в случае, если обращение, запрос или претензия были оформлены целиком и полностью в соответствии с требованиями настоящего Регламента;

б) обращение, запрос или претензия рассматриваются членами Комитета по Индустриальным стандартам и этике Ассоциации в течение 15 (пятнадцати) календарных дней с момента передачи обращения, запроса или претензии менеджером Ассоциации в комитет;

в) в случае, если члены Комитета по Индустриальным стандартам и этике Ассоциации приняли решение о передаче вопроса на рассмотрение в Совет Ассоциации период рассмотрения обращения, запроса или претензии Заявителя увеличивается еще на 30 (тридцать) календарных дней;

г) в случае, если члены Совета приняли решение о передаче вопроса на рассмотрение Общего собрания членов Ассоциации период рассмотрения обращения, запроса или претензии Заявителя продлевается до момента проведения ближайшего заседания Общего собрания членов Ассоциации;

д) принятое решение по результату рассмотрения обращения, запроса или претензии направляется Заявителю в электронном формате, оформленное на официальном бланке Ассоциации.

5. Санкции, Апелляция

5.1. Санкции в отношении Адресата

В случае, если на основании рассмотрения обращения, запроса или претензии Комитет по Индустриальным стандартам и этике, Совет Ассоциации и\или Общее собрание членов Ассоциации приняли решение о введении санкций в отношении адресата в зависимости от принятого решения возможны следующие санкции:

- предупреждение;
- информирование членов Ассоциации о решении или действии (бездействии) Адресата, в отношении которого было подано обращение, запрос или претензия;
- вызов на заседание Совета Ассоциации для дачи объяснений;
- исключение из состава членов Ассоциации и внесение Адресата в «СТОП-лист» с максимальным сроком до 3-х (трех) лет без права в течение данного периода на повторное вступление в Ассоциацию с правом апелляции наложенной санкции;
- сообщение в СМИ о факте решения или действия (бездействия) Адресата, в отношении которого было подано обращение, запрос или претензия;
- информирование клиентов Адресата о факте решения или действия (бездействия) Адресата, в отношении которого было подано обращение, запрос или претензия.

5.1.1. Критерии, на основании которых, Адресат, в случае, если он является действительным членом Ассоциации, исключается из состава членов Ассоциации и вносится в «СТОП-лист»

Любое агентство исключается из состава членов Ассоциации только на основании решения, принятого или Советом Ассоциации, или Общим собранием членов Ассоциации:

Причины исключения:

- долгосрочная просрочка оплаты членского взноса без предоставления объяснений и доказательств, по какой причине данный член Ассоциации просрочил платеж;
- при коллективном обращении, запросе или претензии в отношении члена Ассоциации с предшествующим вызовом члена Ассоциации на заседания Совета Ассоциации для дачи объяснений и в том случае, если данные объяснения не были удовлетворительными для пересмотра решения членами Совета Ассоциации;
- нарушение российского законодательства;
- нарушение этики бизнеса и обычаев делового оборота;
- сокрытие от клиента информации и/или введение Клиента в заблуждение относительно необходимости соблюдения при проведении проекта обязательных требований, предусмотренных действующим законодательством, а также относительно необходимости осуществления администрирования проекта в объеме, достаточном для качественного оказания услуг, и последствий несоблюдения данных требований;
- разглашения конфиденциальной информации.

5.2. Апелляция

5.2.1. Адресат обращения, запроса или претензии имеет право обжаловать принятое решение путем предоставления фактических свидетельств отсутствия факта решения или действия (бездействия), в отношении которого Заявитель подал обращение, запрос или претензию в течение 30-и (тридцати) календарных дней с момента принятия официального решения по итогам рассмотрения данного обращения, запроса или претензии.

5.2.1. Член Ассоциации, исключенный из состава членов Ассоциации и внесенный в «СТОП-лист», имеет право досрочного исключения из «СТОП-листа» и вступления в

Ассоциацию при наличии 3-х (трех) заверенных рекомендаций от действительных на момент подачи апелляции и в процессе ее рассмотрения членов Совета Ассоциации. Рекомендация должна иметь логичные обоснования поддержки апелляции.

6. Конфиденциальность информации, полученной в связи с рассмотрением обращений, запросов и претензий Заявителей.

При необходимости и указании данной необходимости в тексте обращения, запроса или претензии или в сопроводительном письме Ассоциация обязуется соблюдать конфиденциальность в отношении информации, полученной от Заявителя. Для соблюдения данного обязательства Заявитель должен заключить с Ассоциацией Соглашение о конфиденциальности до момента получения менеджером Ассоциации конфиденциальной информации.

7. Ответственность

Сотрудники дирекции и члены Ассоциации несут ответственность за надлежащее исполнение всех пунктов настоящего регламента.

Ассоциация, ее члены и сотрудники дирекции не несут ответственность о решениях и действиях (бездействии), осуществленных Заявителем после получения решения в отношении предъявленного им обращения, запроса или претензии. Решение Ассоциации в отношении любого обращения, запроса или претензии, не являющееся внутренним вопросом Ассоциации, носит исключительно рекомендательных характер и не может использоваться в качестве юридического документа и\или факта.

8. Контроль

Контроль исполнения настоящего Регламента осуществляет исполнительный директор Ассоциации.