

Регламент по претензионной работе с транспортными компаниями.

1. Составление претензии к транспортной компании.

1.1. Документация.

Как правило, на сайтах транспортных компаний (ТК) размещены образцы бланков претензии для заполнения, которые обычно содержат: реквизиты сторон, номер сопроводительного документа (накладная, экспедиторская расписка), детальное описание сложившейся ситуации с грузом, сумму ущерба и тд.

Если бланк не предусмотрен, составляется претензия в произвольной форме на фирменном бланке ООО «Пауэр Интернэшнл-шины» (ПИШ) в адрес ТК с указанием Договора, сопроводительных документов на перевозку, акта о повреждении / потери груза, суммы ущерба, реквизитов для выплаты.

Сотрудник ПИШ готовит комплект документов для формирования претензии, который состоит из:

- Претензия к ТК,
- УПД / ТОРГ-12,
- Акт о повреждении / потери,
- Экспедиторская расписка (услуга транспортной экспедиции),
- Фото повреждений (если есть).

1.2. Согласование претензии в Центральном офисе (ЦО).

Электронную копию комплекта документов необходимо отправить электронным письмом ответственному сотруднику по претензионной работе с ТК в ЦО (Горбачёв А.С.). Темой электронного письма является номер заказа (документ ПИШ) или номер экспедиторской расписки (документ ТК), если ТК оказывала услугу транспортной экспедиции сборного груза. Электронная копия комплекта документов состоит из сканов отдельными файлами каждого документа. Имя файла соответствует названию и реквизитам документа.

2. Претензия к ТК.

После проверки комплекта документов ответственным сотрудником в ЦО (Горбачёв А.С.), сотрудник ПИШ отправляет претензию в ТК. Тема электронного письма должна содержать номер заказа (документ ПИШ) или номер экспедиторской расписки (документ ТК). В поле «Копия» письма необходимо указать ответственного сотрудника в ЦО (Горбачёв А.С.).

3. Регистрация и формирование претензии в 1С.

3.1. После получения информации об отправке претензии в ТК ответственный сотрудник в ЦО (Горбачёв А.С.) заносит данные в реестр претензий. Реестр претензий содержит

информационные данные по каждой претензии: наименование ТК; подразделение ПИШ; ФИО сотрудника ПИШ, ответственного за работу с претензией; номер претензии; реквизиты документов; подтвержденную сумму претензии; ответ ТК на претензию; статус претензии; форму возмещения ущерба по претензии; комментарии.

3.2. Ответственный сотрудник в ЦО (Астраханцева М.В.) формирует претензию в 1С и вносит номер претензии в Реестр претензий.

4. Порядок действий в 1С.

4.1. Уполномоченный сотрудник ПИШ производит корректировку реализации в 1С и информирует ответственного сотрудника в ЦО (Астраханцева М.В.) о создании корректировочного документа.

4.2. Ответственный сотрудник в ЦО (Астраханцева М.В.) создает перемещение на основании акта о расхождении по форме Торг-2 со склада «Товаров» на склад «Брак от ТК» и вносит реквизиты (номер и дату) созданного документа в Реестр претензий.

!!! Продажа товара транспортным компаниям строго запрещена.

5. Отслеживание.

Сотрудник ПИШ, составивший претензию, осуществляет взаимодействие с ТК по данному вопросу и контролирует получение ответа.

6. Возмещение потерь по претензии.

После получения ответа от ТК по претензии, данную информацию необходимо в кратчайшие сроки передать ответственным сотрудникам в ЦО (Астраханцева М.В., Горбачёв А.С., Палагина Е.В.).

Возмещение потерь может осуществляться несколькими способами:

1. Оплата суммы возмещения по претензии транспортной компанией на расчетный счет ПИШ.

2. Если сумма возмещения большая, составляется и подписывается двухсторонний документ «Соглашение о возмещении ущерба», содержащий график погашения задолженности. Соглашение заносится в 1С, претензия и платежи по претензии отражаются на соглашение.

3. Оплата суммы возмещения по претензии страховой компанией на расчетный счет ПИШ на основании акта или договора страхования. В этом случае необходимо сделать взаимозачет расчетов «Страховая компания – ТК» (ответственный сотрудник в ЦО Астраханцева М.В.).

7. Хранение документации.

7.1. Оригиналы документов хранятся в ОП или ЦО (Отдел снабжения и учета товародвижения), в зависимости от места составления. Архивируются в папку с названием «Претензии к ТК» по годам комплектами относительно каждой претензии.

7.2. Экземпляры ПИШ подписанных соглашений о возмещении ущерба хранятся в ЦО (Отдел снабжения и учета товародвижения).

7.3. Электронные копии документов (сканы) комплектами относительно каждой претензии хранятся в электронном виде (ответственный сотрудник Горбачёв А.С.).