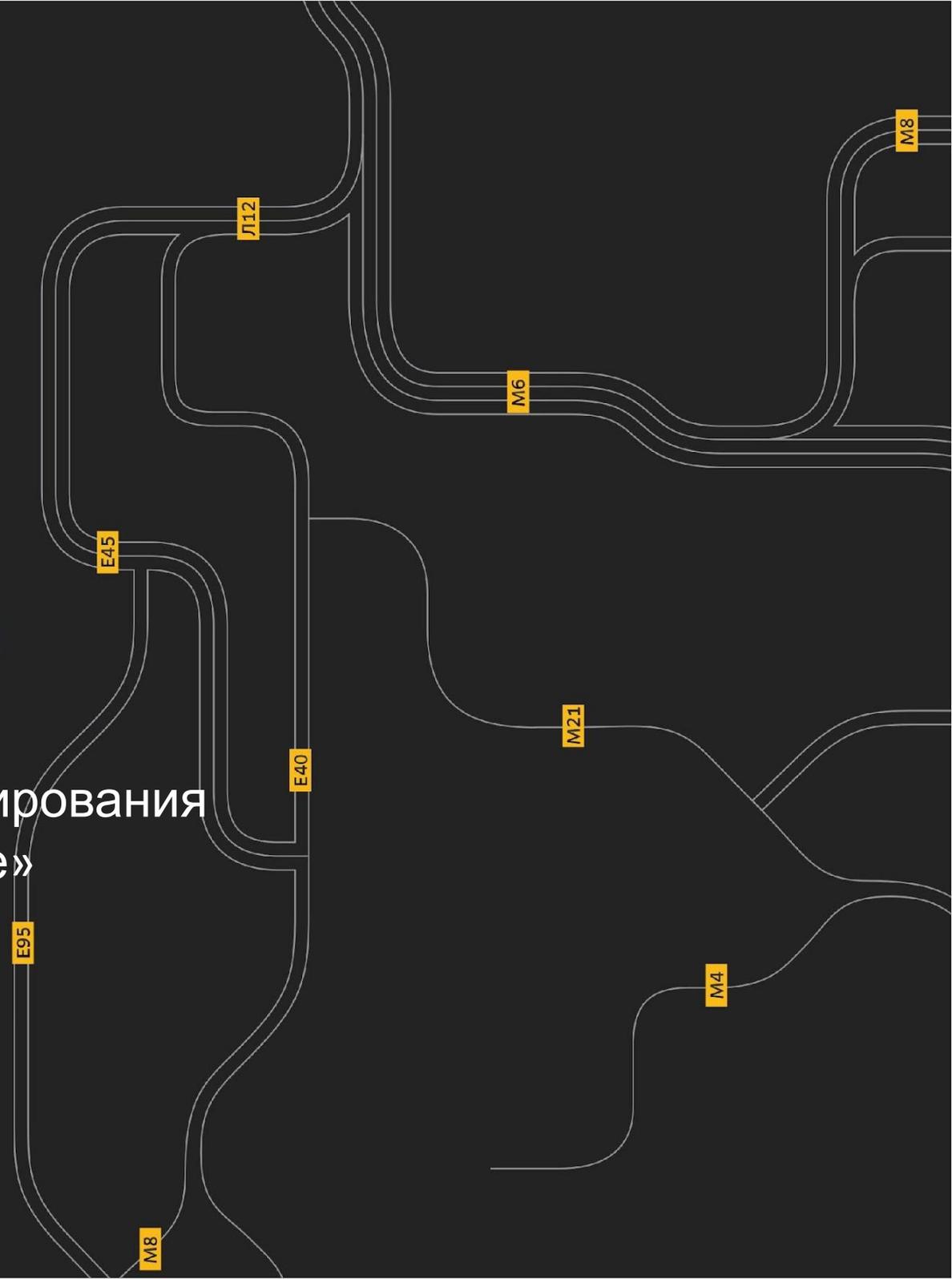




Система электронного урегулирования претензий в «Личном кабинете»



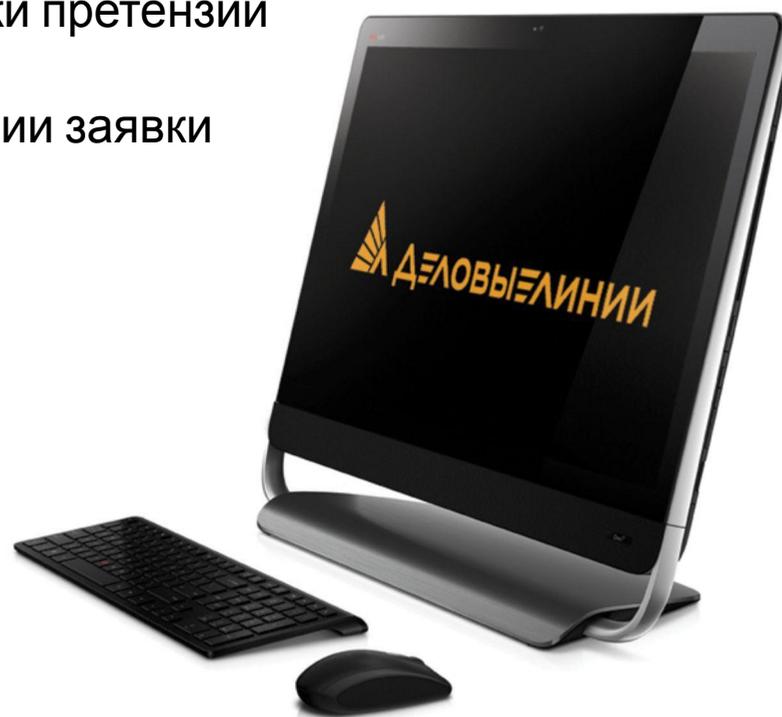


Система электронного урегулирования претензий в «Личном кабинете»

Преимущества использования

С новой функцией «Оформление претензии» в «Личном кабинете» Вы сможете:

- Самостоятельно оформлять претензию
- Контролировать сроки и статусы обработки претензий
- Избежать потери документов
- Получать уведомления о каждом изменении заявки





Система электронного урегулирования претензий в «Личном кабинете»

Это удобно, потому

ЧТО:

- Автоматизирован процесс оформления
- Сокращены сроки обработки
- Процесс прозрачен для клиента
- Понятная обратная связь





Система электронного урегулирования претензий в «Личном кабинете»

Создание новой претензии

Для создания новой претензии необходимо авторизоваться в «Личном кабинете» на сайте компании www.dellin.ru и перейти в раздел «Претензии» пользовательского меню.

При создании новой претензии используйте кнопку «Создать претензию».

The screenshot shows the website interface for 'ДЕЛОВЫЕ ЛИНИИ'. The main navigation bar includes 'Услуги', 'Инструменты', 'Компания', 'Новости', 'Баланс', and an email address 'info@...ru'. The main content area is titled 'Доставка грузов' and features input fields for 'Откуда' (Омск), 'Куда' (Красноярск), and 'Вес и объем' (20 кг / 0.2 м³). A large yellow button 'Рассчитать заказ' is present. To the right, a dropdown menu is open, listing various services: 'Отправки', 'Взаиморасчеты', 'Заявки на документы', 'Претензии' (highlighted with a red box and a red arrow), 'Контрагенты', 'Отчеты', 'API для разработчиков', and 'Настройки'. A 'Выйти' button is at the bottom of the menu. A truck is visible in the background of the main content area.

* Указаны примерные сроки и стоимость доставки. Для более точного расчета используйте форму заказа (нажмите кнопку "Рассчитать заказ").



Оформление новой претензии

Для формирования претензии необходимо указать номер накладной, в рамках перевозки по которой будет сформирована претензия.

Накладная

Например: 12-90210318691

При последовательном вводе символов будет предложен автоподбор накладных*.

Накладная

14-00210111111

14-00210827346

14-00210065675

14-00210287367

14-00210893457

14-00210823642

14-00210936742

14-00210934564

14-00210823564

14-00210827634

** Если номер накладной был неверно введен 5 раз, то повторить попытку создания претензии Вы сможете через 3 часа.*



Форма создания претензии

В специальную форму созданной претензии необходимо ввести данные по претензионному случаю. Для Вашего удобства мы автоматизировали форму создания

Заявитель *

Договор транспортной экспедиции заключен в письменной форме

Предмет обращения *

- Утрата груза
- Порча
- Неверная отправка
- Сроки доставки
- Расхождение по весу
- Расхождение по объему
- Несогласие со стоимостью
- Иные

Обстоятельства претензии *
Опишите обстоятельства, послужившие основанием для обращения с претензией, а также вид, номенклатуру и стоимость товара, поврежденного либо утраченного в процессе транспортировки

Претензия на сумму * рублей

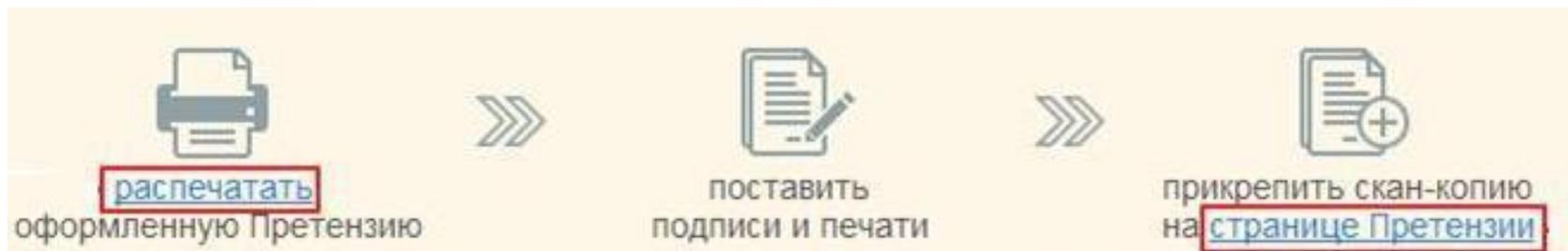
На данном этапе Ваша претензия находится в статусе «Черновик» и не видна никому, кроме Вас.



Завершение создания претензии

Для завершения создания претензии, находящейся в статусе «Черновик» и не переданной на рассмотрение, Вам необходимо:

- Распечатать оформленную претензию
- Поставить подписи и печати на распечатанном бланке претензии
- Сделать скан-копию бланка с подписями и печатями, прикрепить ее на странице претензии





Сроки рассмотрения претензии

Сформированная претензия будет направлена на рассмотрение юристу.

Ответ на претензию поступить в течение:

- **7 календарных дней** – если претензия рассматривается специалистами страховой компании
- **14 календарных дней** – если претензия рассматривается юристами компании «Деловые линии»





Работа с созданными претензиями

Доступ к ранее созданным претензиям осуществляется из «Журнала претензий».

Журнал претензий

Создать претензию

Претензия ▾	Заявитель ▾	Накладная	Сумма ▾	Юрист	Статус ▾	Документы
22.07.2014 Частичное отсутствие	ООО "Компания ГАРАНТ"	22.01.2014 14-00210984552	10 000.00	—	Черновик	
21.07.2014 65 Несогласие с датой доставки, Внутренняя недостача,...	ООО "Компания ГАРАНТ"	10.06.2014 14-00210934564	59 100.00	иванов иван иванович Деловые Линии	В работе у юриста	2



Журнал претензий

По умолчанию в «Журнале претензий» претензии располагаются в хронологическом порядке (начиная с последних)*.

Вы можете задать сортировки вручную по содержимому столбцов:

- «Претензия» – по дате создания
- «Заявитель» – наименование в алфавитном порядке
- «Сумма» или «Статус»

* Претензия со статусом «Черновик» (непереданные в работу) всегда будут отображаться в верхней части списка.



Доработка Претензии

Если в процессе рассмотрения претензии у юриста возникли замечания, в «Журнале претензий» будет отображен красный значок с восклицательным знаком.

18.07.2014	ООО "Компания ГАРАНТ"	11.06.2014 14-00210893457	9 999.99	иванов иван иванович Деловые Линии	На доработке у клиента	6 
------------	-----------------------	--	----------	---------------------------------------	---------------------------	---

Претензия с замечаниями имеет статус «На доработке у клиента».



Ясность сроков

исполнения

Теперь вы можете отследить, сколько дней осталось на рассмотрение Вашей претензии, статус заявки, а также кто из специалистов с ней работает.

Услуги | Инструменты | Компания | **Новости 2** | Баланс | info@italrussia.ru **3**

[Главная](#) / [Личный кабинет](#) / [Журнал претензий](#) / [Просмотр претензии](#)

Претензия №0002300157 [Отозвать претензию](#)

На вашу Претензию юрист ответит до 28.08.2014 (осталось 7 дней)

Статус [21.08.2014](#) в работе у юриста
Юрист Ходосевич Дмитрий Александрович,
+7 (812) 4488888 доб. 56804 (Деловые Линии)

Предмет возмещение ущерба за Полное отсутствие груза на сумму 321.00 рублей
Дата создания 21.08.2014
На основании накладная №[14-00013131094](#) от 03.07.2014
Обстоятельства 321
Заявитель ООО "ИТАЛ РУССИЯ"
Дополнительный способ связи Электронная почта: info@italrussia.ru [изменить](#)



Прозрачность процесса

- Простой список документов, который автоматически формируется в зависимости от причины претензии
- Понятные статусы по документам и комментарии к ним

Актуальные файлы Архив

Претензия 1 документ, 1 файл

▣ Претензия

Подтверждение стоимости груза

▣ Товарная накладная

▣ Кассовый чек или свидетельство о постановке на учет в качестве плательщика ЕНВД

OkFile.jpg 13.08.2014

Добавить файлы

Замечание:
12.08.2014 Юрист: Для успешного рассмотрения претензии необходимо прикрепить документ Кассовый чек [Ответить](#)

Выберите документ для прикрепления

Подтверждение имущественного интереса 1 документ, 1 файл

▣ Договор



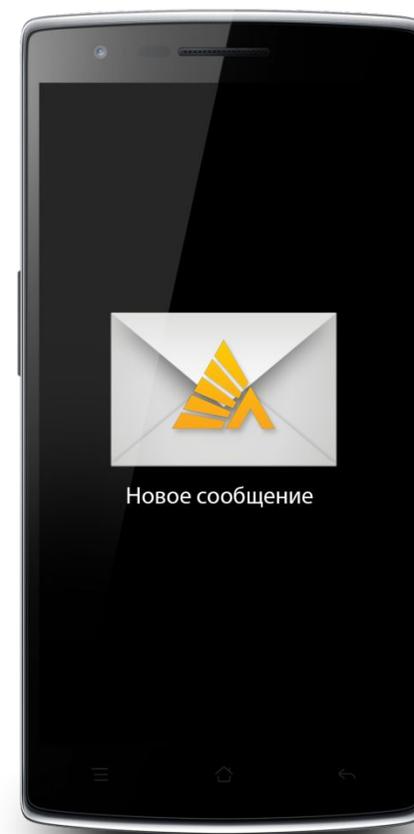
Система электронного урегулирования претензий в «Личном кабинете»

Удобная обратная

СВЯЗЬ

О любых изменениях в претензии Вы будете оповещены удобным для Вас способом:

- СМС-оповещение
- По электронной почте





Результат по

претензии



[Главная](#) / [Личный кабинет](#) / [Журнал претензий](#) / [Просмотр претензии](#)

Претензия №0038300007

✓ Претензия №0038300007 удовлетворена

[Скачать скан-копию акта](#)

Вы можете оформить возражение путем подачи [официального заявления](#).

Статус [04.08.2014](#) завершена: удовлетв.

Юрист Наминасенко Татьяна Сергеевна,
(Деловые Линии)

[Главная](#) / [Личный кабинет](#) / [Журнал претензий](#) / [Просмотр претензии](#)

Претензия №0038300021

✗ Претензия №0038300021 отказано в удовлетворении

[Скачать скан-копию акта](#)

груз найден и выдан

Вы можете оформить возражение путем подачи [официального заявления](#).

Статус [05.08.2014](#) завершена: отказано

Юрист Агаев Дмитрий Алибалаевич,
(Деловые Линии)



8-800-100-8000

www.dellin.ru