

Кодекс прав Клиентов

Для **ПРОЛЕУМ** неотъемлемые ориентиры в ведении бизнеса – удовлетворение потребностей Клиентов, регулярное совершенствование качества предоставляемых услуг и выстраивание долгосрочных партнерских отношений.

Главная ценность компании – клиентоориентированность. Предвидя ожидания Клиентов, мы делаем их счастливыми.

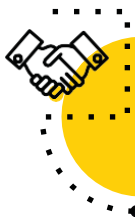
Кодекс устанавливает этические принципы при оказании услуг и определяет права Клиентов компании **ПРОЛЕУМ**.



01

Право на получение высококачественных услуг

- услуг по приобретению и поставке нефтепродуктов и СУГ, химической продукции и минеральных удобрений, леса
- услуг по предоставлению кредитного лимита для приобретения товара на условиях отсрочки платежа;
- брокерских услуг на товарных рынках биржи АО «СПбМТСБ»
- иных услуг, предоставляемых ООО «ПРОЛЕУМ».



02

Право на получение наилучшего сервиса

Клиент в праве рассчитывать минимум на 25 лет плодотворного, взаимовыгодного сотрудничества.

В решении бизнес-задач Клиенты ПРОЛЕУМ получают удобный, комфортный и безопасный сервис. Наши отношения предельно честны и прозрачны, и все обещания данные Клиенту будут выполнены.

Клиенту предоставляется индивидуальный подход, независимо от уровня его бизнеса. Потребности Клиента лежат в основе нашей работы. Клиент взаимодействует с персональным трейдером - высококвалифицированным специалистом, со значительным опытом работы на топливном рынке, ориентированным на достижение взаимовыгодного результата.



03

Право на обращение

В целях оперативного взаимодействия Клиент имеет право связаться с Компанией, по удобным ему каналам связи.

Телефонная связь:

- официальный контактный телефон: +7-495-215-16-76, при этом среднее время ожидания ответа офис-менеджера компании не более 20 секунд;
- контактный телефон персонального трейдера, наши трейдеры находятся на связи 24/7;
- сервис бесплатного звонка или обратного звонка на официальном сайте ООО «ПРОЛЕУМ» в разделе Клиенты: ptomsk.ru/clients;
- сервис обратной связи в [Личном кабинете Клиента](#) на официальном сайте ООО «ПРОЛЕУМ».

Почтовое сообщение:

- Западно-Сибирский офис: 644007, Россия, Омская область, г. Омск, ул. Герцена 48 к 5 – официальный почтовый адрес компании;
- Центральный офис: 119435 Москва, Малая Пироговская, д. 8, эт. 2, пом. 66/2

Электронная почта:

- info@ptomsk.ru

Официальный сайт:

- www.proleum.ru

Официальные страницы в социальных сетях и публик-аккаунты в мессенджерах:

[VK](#)[YouTube](#)[Нефть Telegram](#)

Время ожидания обратной связи на сайте Компании и на страницах в социальных сетях и публик-аккаунтах не более 15 минут в рамках официального рабочего дня с 7.00 до 17.00 по московскому времени.

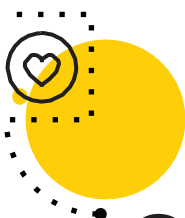


04 Право выражать жалобы и недовольство относительно услуг

Клиенты имеют право выражать своё мнение в отношении предоставляемого или не предоставленного сервиса как в форме благодарностей, так и в форме жалоб, претензий и предложений по повышению качества обслуживания с помощью:

- Каналов связи, которые указаны в 3 пункте.
- Воспользоваться сервисом [«Сообщить о проблеме»](#) лично Генеральному директору на главной странице официального сайта компании.
- Сообщить о проблеме в [анкете](#) удовлетворенности от сделки, которая отправляется на официальные электронные адреса Клиента, после выставления универсального передаточного документа.

Все жалобы и проблемы наших Клиентов рассматриваются и разрешаются. Время ожидания обратной связи не более 1 рабочего дня в рамках официальной трудовой недели. И не более 3-х дней, если вопрос нестандартный или требует более длительного решения. При отработке опросов допускается дать ОС по решению вопроса клиенту в течение более длительного периода, если это касается системных решений или требует согласования с руководством компании.



05 Право сохранять достоинство и уважительное отношение к себе

Обслуживание Клиента строится на принципах взаимного уважения и признании.

Порядочность, этичность, партнерство, надежность – это руководство к действию и поведению каждого сотрудника ПРОЛЕУМ.

Выгода важна, но этичность - превыше всего. Клиент не столкнется с обманом, подлогом, покупкой некачественного товара.

Клиент – это прежде всего человек со своими заботами, задачами, ожиданиями и установками.



06

Право на конфиденциальность

Клиенты могут быть уверены, что их персональные данные защищены от разглашения.

Платежные реквизиты Клиентов, и вся информация, полученная в результате совершения сделок защищена и хранится, в том числе в соответствии с правилами торговых площадок.



07

Право свободного и полного доступа к документам

Для Клиентов в открытом доступе на сайте ПРОЛЕУМ в разделе [«Раскрытие информации»](#) находятся учредительные документы компании, шаблоны договоров и дополнительных соглашений, пользовательское соглашение о порядке использования личного кабинета и регламент на оказание брокерских услуг. Ежеквартально публикуется бухгалтерская отчетность ПРОЛЕУМ по стандартам РСБУ, ежегодно-финансовая по стандартам МСФО.

В [Личном кабинете](#) у Клиентов полный доступ к информации по всем заключенным сделкам, с указанием статусов в режиме онлайн. Есть возможность сформировать аналитический отчет по взаиморасчетам, проверить дислокацию вагонов, ознакомиться с претензиями.

Клиент имеет право подключиться к бонусной программе лояльности [«Петролеум Бонус»](#), накапливать бонусные баллы, начисляемые за каждую сделку, отправить заявку на списание накопленных бонусных баллов в счет погашения претензий или для использования для частичной оплаты товара.



08

Приверженность принципам кодекса

Подтверждение приверженности компании ПРОЛЕУМ принципам, изложенным в кодексе, и обязательства по их соблюдению.

Ценности и миссия ПРОЛЕУМ: Подтверждение, что все действия компании направлены на достижение высоких стандартов качества, прозрачности и ответственности перед клиентами.

Этика и честность: Подтверждение приверженности принципам честности, этичности и справедливости в деловых операциях и отношениях с клиентами.

Постоянное улучшение: Обязательство компании в постоянном совершенствовании процессов и услуг, внедрению инноваций и улучшению клиентского опыта.

Открытость и взаимодействие: Готовность к открытому диалогу с Клиентами, учет их мнений и предложений для улучшения качества обслуживания.

Ответственность перед клиентами: Обязательство компании действовать в интересах клиентов, обеспечивать высокое качество продукции и услуг, а также оперативно решать возникающие проблемы.