

**Порядок рассмотрения обращений юридических лиц
по вопросам операционного и кассового обслуживания**
(далее – Порядок)

I Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет основные условия и способы предъявления клиентами-юридическими лицами (за исключением кредитных организаций), иностранными структурами без образования юридического лица, индивидуальными предпринимателями, физическими лицами, занимающимися в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, обращений, в том числе справочного характера, по вопросам операционного и кассового обслуживания, а также сроки их рассмотрения АО «АБ «РОССИЯ» (далее - Банк).

1.2. Термины и определения, применяемые в настоящем Порядке

Анкета – анкета для корпоративных клиентов, размещенная в разделе «Оценка качества» на официальном сайте Банка по адресу: <https://abr.ru/about/quality-control/>.

Банк – АО «АБ «РОССИЯ», его обособленные и внутренние структурные подразделения (филиалы, операционные офисы, дополнительные офисы).

Головной офис Банка – совокупность подразделений и должностных лиц Банка, осуществляющих свою деятельность по месту нахождения постоянно действующего исполнительного органа Банка (по месту нахождения Банка) в соответствии с Уставом Банка и/или не входящих в структуры (штатные расписания) обособленных подразделений Банка.

Договор – договор банковского счета, определяющий порядок предоставления Банком услуг по расчетно-кассовому обслуживанию Клиента, заключенный в форме присоединения в соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) или в письменной форме путем составления

одного документа, подписанного Клиентом и Банком в соответствии со ст. 434 ГК РФ, по формам, утвержденным «Альбомом типовых форм договоров на открытие и ведение банковских счетов, заключаемых АО «АБ «РОССИЯ» с корпоративными клиентами», а также по нетиповым формам.

Договор дистанционного банковского обслуживания (далее - Договор ДБО) – договор в форме присоединения, определяющий порядок обмена электронными документами с использованием Системы «Клиент-Банк», заключенный в соответствии со ст. 428 ГК РФ.

Клиент (потенциальный или действующий) – юридическое лицо (за исключением кредитных организаций), иностранная структура без образования юридического лица, индивидуальный предприниматель, физическое лицо, занимающееся в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, находящиеся на обслуживании в Банке или обратившиеся в Банк с целью заключения Договора.

Консультация – ответ на вопрос или требование Клиента:

- по получению справочной информации по вопросам резервирования/открытия/ведения/закрытия банковских и специальных банковских счетов, соблюдения их режима, а также по перечню документов, необходимых для открытия вышеуказанных счетов;
- по оказанию помощи по оформлению/заполнению типовых форм Банка, используемых в процессе открытия банковских и специальных банковских счетов, а также операционного и/или кассового обслуживания;
- по порядку осуществления переводов денежных средств по банковским и специальным банковским счетам Клиентов;
- по стоимости и условиям взимания комиссионного вознаграждения;
- по иным вопросам операционного и/или кассового обслуживания (за исключением

предоставления выписок и справок по счетам, а также за исключением предоставления конфиденциальной информации и сведений, составляющих банковскую тайну), не связанным с нарушением прав, установленных договорными обязательствами Банка и/или законодательством Российской Федерации.

Обращение – обращение Клиента, направленное в Банк в письменной форме или в форме электронного документа по Системе «Клиент-Банк», содержащее:

- предложение по совершенствованию операционной деятельности Банка в целом или его отдельных структур;
- письменное обращение (жалоба, претензия) Клиента по вопросу о восстановлении его нарушенных прав и законных интересов, установленных действующим законодательством РФ и заключенными с ним Договорами (при наличии);
- запрос Контролирующего органа по обращению Клиента по вопросу операционного и/или кассового обслуживания в Банке.

Офис обслуживания - внутреннее структурное подразделение Головного офиса/филиала Банка, а также их операционные и дополнительные офисы, функциональные обязанности работников которых связаны с заключением/расторжением договоров банковского счета с Клиентами и/или с осуществлением расчетно-кассового обслуживания банковских счетов.

Представитель Клиента (Представитель) – лицо, при подаче Обращения/запросе на получение Консультации, действующее от имени и в интересах или за счет Клиента, полномочия которого основаны на доверенности, договоре, акте уполномоченного государственного органа или органа местного самоуправления, законе, а также единоличный исполнительный орган юридического лица. В случае если Представитель выступает от имени нескольких Клиентов, его полномочия должны быть подтверждены по каждому Клиенту отдельно.


Система «Клиент–Банк» - автоматизированная система электронного документооборота (прием/передача документов и сообщений в электронном виде) между Банком и Клиентом, предоставляющая Клиентам возможность удаленного управления счетами, а также получения банковских продуктов и услуг.

«Центр претензионной работы» – отдельный адрес Центра клиентской и претензионной работы в Системе «Клиент-Банк» для направления письменного Обращения Клиента, заключившего с Банком Договор ДБО.

bank@abr.ru – официальный адрес электронной почты Банка.

II Порядок предъявления Обращений

- 2.1. Банк принимает к рассмотрению Обращения, представленные в письменном виде. Обращение может быть подано как Клиентом, так и его Представителем, уполномоченным на подачу такого Обращения.
- 2.2. Клиент/Представитель Клиента может направить в Банк Обращение по вопросам операционного и/или кассового обслуживания:
 - в письменной форме на бумажном носителе путем:
 - передачи лично при посещении Офиса обслуживания /иного структурного подразделения Банка по форме, установленной для этих целей Банком, или на бланке Клиента за подписью уполномоченного лица Клиента и заверенного печатью (при наличии);
 - направления в Банк посредством почтовой/курьерской связи оригинала Обращения, оформленного на бланке Клиента, подписанного уполномоченным лицом и заверенного печатью (при наличии) Клиента;
 - в электронном виде путем:
 - направления его по электронной почте на официальный адрес Банка bank@abr.ru с корпоративного адреса электронной почты Клиента;

- заполнения Анкеты на официальном сайте Банка по адресу: <https://abr.ru/about/quality-control/corporate/> или при переходе на данную страницу по гиперссылке «ОСТАВИТЬ ОТЗЫВ О РАБОТЕ БАНКА» в поле правого вертикального меню на главной странице «Корпоративным клиентам»;
 - заполнения формы обратной связи на официальном сайте Банка на главной странице раздела «Корпоративным клиентам», перейдя по ссылке на сайт-баре на данной странице¹;
 - передачи сообщения в виде электронного документа произвольного формата (в том числе с приложением, при необходимости, скан-образов документов, подтверждающих информацию, указанную в Обращении) через Систему «Клиент-Банк», если у Клиента заключен с Банком Договор ДБО, на адрес «Центр претензионной работы» или на адрес операционного подразделения Офиса обслуживания.
- 2.3. Клиент/Представитель Клиента может обратиться в Банк за Консультацией:
- по телефону в Офис обслуживания (номера опубликованы на официальном сайте Банка);
 - по телефону горячей линии, опубликованному на официальном сайте Банка;
 - путем заказа обратного звонка по кнопке  на главной странице раздела «Корпоративным клиентам»¹;
 - путем направления вопроса по Системе «Клиент-Банк» в виде сообщения произвольного формата или на официальный адрес Банка bank@abr.ru с корпоративного адреса электронной почты Клиента.
- 2.4. При личной подаче Обращения принимаются в часы работы Офисов обслуживания. Клиенту выдается копия Обращения с указанием даты приема.
- 2.5. Для подтверждения правомерности направляемого в Банк Обращения Клиент/Представитель Клиента может одновременно с подачей Обращения представить документы (копии документов), обосновывающие предъявленные Клиентом требования. Если к Обращению Клиента/Представителя Клиента не приложены документы, необходимые для его полного и объективного рассмотрения, такие документы могут быть запрошены у Клиента/Представителя Клиента с указанием срока предоставления. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок Обращение рассматривается на основании имеющихся документов. Срок рассмотрения при этом увеличивается на срок, указанный в запросе Банка о предоставлении дополнительных документов
- 2.6. Для рассмотрения Обращения в сроки, указанные в п. 3.1 настоящего Регламента, рекомендуется указывать в нем следующие данные:
- фамилию, имя, отчество (при наличии), а также ИНН и/или ОГРНИП - для индивидуального предпринимателя;
 - фамилию, имя, отчество (при наличии), ИНН – для физического лица, занимающегося в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой;
 - полное или сокращенное наименование, ИНН и/или ОГРН - для юридического лица;
 - суть Обращения;
 - дату Обращения;
 - предпочтительный способ для получения ответа: адрес электронной почты (если ответ не содержит конфиденциальную информацию, сведения, составляющие банковскую тайну, персональные данные Клиента/Представителя Клиента), Система «Клиент-Банк», Офис обслуживания, Почта России по месту нахождения

¹ С момента технической реализации функционала на официальном сайте Банка.

Клиента или адресу для направления корреспонденции.

При отсутствии информации ответ на Обращение направляется Почтой России с уведомлением о вручении по месту нахождения Клиента или адресу для направления корреспонденции (при наличии), заявленному им при заключении Договора или при очередном обновлении сведений;

- подпись Клиента/Представителя Клиента при подаче Обращения на бумажном носителе, оттиск печати (при наличии).

2.7. Обращение не подлежит рассмотрению, если оно:

- подано анонимным заявителем;
- содержит информацию рекламного характера;
- содержит ненормативную лексику или информацию провокационного характера;
- подано повторно и не содержит новых данных, а по предыдущему обращению Банком был дан ответ. В таком случае Клиенту направляется ответ, содержащий уведомление об оставлении обращения без рассмотрения со ссылкой на данный ранее ответ;
- содержит требование, по которому уже было принято судебное решение;
- относится к периоду деятельности Клиента в Банке, по которому истекли сроки архивного хранения документов;
- не относится к компетенции Банка (в этом случае Обращение возвращается Клиенту с сопроводительным письмом).

III Порядок рассмотрения Обращений и оказания Консультаций

3.1. Обращение, связанное с нарушением прав, установленных договорными обязательствами между Клиентом и Банком и/или законодательством Российской Федерации, требующее изучения дополнительных документов, а также предоставления детального и аргументированного ответа, рассматривается Банком в срок не более 30 (тридцати) календарных дней с даты регистрации. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются Банком в срок не более 15 (пятнадцати) дней, если иной срок не предусмотрен законодательными актами Российской Федерации и Банком России. Срок рассмотрения Обращения может быть увеличен, если Клиенту был направлен запрос о предоставлении дополнительных документов в соответствии с п. 2.5 настоящего Порядка.

3.1.1. По результатам рассмотрения Обращения составляется обоснованный письменный ответ Клиенту на каждый поставленный им вопрос или довод (со ссылкой на соответствующие требования законодательства Российской Федерации, Банка России, а также Договоры/Договоры ДБО и/или иные документы, имеющие отношение к рассматриваемому вопросу).

3.1.2. Передача Клиенту/Представителю Клиента ответа на поступившее Обращение производится:

- посредством Системы «Клиент–Банк» (в случае поступления Обращения таким же способом или при указании в Обращении данного способа как предпочтительного для получения ответа);
- по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по месту нахождения Клиента или адресу для направления корреспонденции (при наличии), указанному в Обращении или заявленному при заключении Договора или при обновлении сведений;
- путем вручения лично в руки в Офисе обслуживания Клиенту/Представителю Клиента;
- по электронной почте (в случаях поступления Обращения в электронном виде по электронной почте или путем заполнения Анкеты/формы обратной связи, размещенных на сайте в разделе «Корпоративным клиентам, при условии, что ответ Банка не содержит конфиденциальной информации, сведений, составляющих банковскую тайну, персональных данных Клиента/Представителя Клиента).

- 3.2. Банк не рассматривает Обращения в устной форме, но оказывает Консультации Клиентам/Представителям Клиентов в случае их обращения по телефону горячей линии / при заказе обратного звонка или при заполнении формы обратной связи на официальном сайте Банка на главной странице раздела «Корпоративным клиентам» /по электронной почте /по Системе «Клиент-Банк» (если вопрос не содержит в себе Обращения).
- 3.3. При заказе обратного звонка с официального сайта Банка Клиент/Представитель Клиента должен быть доступен для связи в указанное им время по указанному номеру телефона и готов назвать полное или сокращенное наименование (в соответствии с учредительными документами) и ИНН Клиента, свои фамилию, имя и отчество (при наличии), а также кратко изложить суть вопроса.

IV Банковский надзор за деятельностью Банка

- 4.1. Банковский надзор за деятельностью Банка осуществляет Служба текущего банковского надзора Банка России. Телефоны круглосуточного Контактного центра Банка России:
- 8 800 300-30-00 (бесплатно для звонков из регионов России);
 - +7 499 300-30-00 (в соответствии с тарифами вашего оператора);
 - 300 (бесплатно с мобильных в России; доступно клиентам Билайн, Мегафон, МТС, Теле2).
- 4.2. Обращение о нарушении действием (бездействием) Банка законодательства Российской Федерации, а также охраняемых законом прав и интересов физических или юридических лиц, может быть направлено для рассмотрения в Банк России через интернет-приемную (<https://www.cbr.ru/Reception/>).
- 4.3. Надзор за соблюдением требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг осуществляет Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России.