

**Порядок рассмотрения обращений корпоративных клиентов  
по вопросам операционного и кассового обслуживания**  
(далее – Порядок)

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок определяет основные условия и способы предъявления корпоративными клиентами обращений, в том числе справочного характера, по вопросам операционного и кассового обслуживания, а также сроки их рассмотрения АО «АБ «РОССИЯ» (далее – Банк).

Для целей настоящего Порядка под корпоративными клиентами (далее – Клиент) понимаются находящиеся на обслуживании в Банке или обратившиеся в Банк с целью заключения Договора:

- юридические лица (за исключением кредитных организаций),
- иностранные структуры без образования юридического лица,
- индивидуальные предприниматели (за исключением индивидуальных предпринимателей, обслуживание которых осуществляется в рамках Договора комплексного банковского обслуживания индивидуальных предпринимателей в АО «АБ «РОССИЯ» (далее – ДКБО)),

1.2. От имени и в интересах или за счет Клиента, может выступить лицо, полномочия которого основаны на доверенности, договоре, акте уполномоченного государственного органа или органа местного самоуправления, законе, а также единоличный исполнительный орган юридического лица (далее – Представитель Клиента). В случае если Представитель выступает от имени нескольких Клиентов, его полномочия должны быть подтверждены по каждому Клиенту отдельно.

**2. Порядок предъявления Обращений**

2.1. Банк принимает к рассмотрению заявление, запрос или иное обращение Клиента (далее – Обращение), представленное в письменном виде, содержащее:

- вопросы Клиента в части операционного и/или кассового обслуживания, в том числе связанные с порядком открытия/ закрытия счета цифрового рубля, а также совершением операций с цифровыми рублями;
- жалобу (претензию) Клиента по вопросу восстановления его нарушенных прав и законных интересов, установленных действующим законодательством Российской Федерации и заключенными с ним Договорами (при наличии);
- жалобу (претензию) Клиента по вопросу, не связанному с восстановлением его нарушенных прав и законных интересов (например, по вопросу некорректного общения с Клиентом/Представителем Клиента в процессе оказания услуги);
- предложение по совершенствованию операционной деятельности Банка в целом или его отдельных структур;
- благодарность Клиента за высокое качество оказанных услуг.

2.2. Клиент/ Представитель Клиента может направить в Банк Обращение:

- в письменной форме на бумажном носителе путем:
  - передачи лично при посещении офиса обслуживания в регионе присутствия Банка (далее – Офис обслуживания) по форме, установленной для этих целей Банком, или на бланке Клиента;
  - направления в Банк посредством почтовой/курьерской связи оригинала Обращения, оформленного на бланке Клиента;
- в электронном виде путем:
  - направления его по электронной почте на официальный адрес Банка [bank@abr.ru](mailto:bank@abr.ru) с корпоративного адреса электронной почты Клиента;

- передачи сообщения в виде электронного документа произвольного формата (в том числе с приложением, при необходимости, скан-образов документов, подтверждающих информацию, указанную в Обращении) по системе дистанционного банковского обслуживания «Клиент-Банк» (далее – Система «Клиент-Банк», если у Клиента заключен с Банком договор, определяющий порядок обмена электронными документами с использованием Системы «Клиент-Банк», 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»;
- путем направления вопроса по Системе «Клиент-Банк» в виде сообщения произвольного формата или на официальный адрес Банка [bank@abr.ru](mailto: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, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней.

2.6. Для рассмотрения Обращения необходимо указать в нем следующие данные:

- полное или сокращенное наименование юридического лица и адрес места нахождения или адрес для направления корреспонденции;
- фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица (физического лица, занимающегося в установленном законодательством Российской Федерации порядке частной практикой, индивидуального предпринимателя) и адрес места жительства или адрес направления корреспонденции;
- предпочтительный способ для получения ответа (электронная почта<sup>1</sup> (если ответ не содержит конфиденциальную информацию, сведения, составляющие банковскую тайну, персональные данные), Система «Клиент-Банк», офис обслуживания Банка, адрес, указанный в Обращении (в этом случае ответ направляется Клиенту заказным письмом (с уведомлением о вручении));
- суть Обращения;
- дату Обращения (при отсутствии даты оформления Обращения Банк принимает в качестве даты дату его регистрации);

Рекомендуем помимо обязательных сведений дополнительно указать:

- ИНН - для юридического лица, индивидуального предпринимателя, физического лица, занимающегося в установленном законодательством Российской Федерации

---

<sup>1</sup> Реквизит является обязательным для получения Клиентом информации о результатах рассмотрения Обращений, связанных с обслуживанием по договору счета цифрового рубля.

порядке частной практикой;

- дату и место рождения, данные документа, удостоверяющего личность – для физического лица;

2.7. Банк оставляет за собой право оставить без ответа и/или без ответа по существу Обращение, если оно:

- не содержит адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- не содержит фамилию (наименование) заявителя (подано анонимным заявителем);
- содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- не поддается прочтению;
- не позволяет определить его суть;
- содержит информацию рекламного характера;
- относится к периоду деятельности Клиента в Банке, по которому истекли сроки архивного хранения документов (невозможность рассмотрения Обращения в связи с истечением сроков архивного хранения документов);
- не относится к компетенции Банка;
- содержит вопрос, на который Клиенту неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом Клиентом не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.8. При приеме Обращения в электронной форме Банк направляет Клиенту уведомление о регистрации Обращения в письменной форме по указанным в Обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Банком и Клиентом.

2.9. При наличии у Клиента вопросов и разногласий, возникающих в связи с совершением им операций с цифровыми рублями, в том числе при разрешении спора, связанного с ненадлежащим совершением операции с цифровыми рублями и требующего возмещения ущерба, Клиент вправе направить Обращение в Банк в соответствии с настоящим Порядком.

### **3. Порядок рассмотрения Обращений и оказания Консультаций**

3.1. Банк рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Клиенту ответ в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены законодательными актами Российской Федерации и нормативными актами Банка России.

В случае необходимости получения дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения срок рассмотрения Обращения может быть продлен, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено законодательными актами Российской Федерации и нормативными актами Банка России. При этом Банк уведомляет Клиента о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направляя Клиенту уведомление о продлении срока.

3.2. 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).

3.3. Передача Клиенту/Представителю Клиента ответа на поступившее Обращение производится способом, указанным в Обращении:

- посредством Системы «Клиент–Банк»;
- 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 при условии, что ответ Банка не содержит конфиденциальной информации, сведений, составляющих банковскую тайну, персональных данных Клиента/ Представителя Клиента).

В случае, если Клиент при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение направляется в этой форме.

- 3.4. 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 по электронной почте /по Системе «Клиент-Банк» (если вопрос не содержит в себе Обращения).
- 3.5. 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.

#### **4. 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.