

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Правлением ООО «ПроКоммерцБанк»**  
**(Протокол № 27-1/24 от 26.06.2024г.)**

**Порядок**  
**рассмотрения обращений клиентов**  
**в ООО «ПроКоммерцБанк»**

**г. Москва**

## Содержание

1. Термины и определения.....	3
2. Общие положения.....	3
3. Предъявление Обращений Клиентами.....	4
4. Порядок приема Обращений Клиентов и направления ответов на Обращения Банком.....	6
Приложение №1 .....	9
Приложение №2 .....	10
Приложение №3 .....	<u>11</u>

# 1. Термины и определения

В настоящем Порядке рассмотрения обращений клиентов в ООО «ПроКоммерцБанк» (далее – Порядок) используются следующие термины и определения:

**Банк** – ООО «ПроКоммерцБанк».

**Запрос** – требование Клиента по предоставлению разъяснения каких-либо сведений по видам деятельности Банка (за исключением предоставления выписок и справок по счетам, а также за исключением сведений, составляющих банковскую и иную охраняемую законом тайну).

**Жалоба** – требование Клиента к Банку об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц.

**Претензия** – требование Клиента к Банку об урегулировании спора, связанного с нарушением имущественных прав и законных интересов Клиента, установленных договорными обязательствами с Банком и/или законодательством Российской Федерации.

**Обращение** – направленное Клиентом в Банк в письменной форме или в форме электронного документа Запрос, Претензия или Жалоба.

Применение настоящего Порядка также обязательно для обработки Обращений, поступивших в Банк из Банка России в рамках положений статьи 79.3. главы XI.2 Федерального закона от 10.07.2002 №86-ФЗ<sup>1</sup> (далее – Закон №86-ФЗ), статьи 30.1. Федерального закона №395-1<sup>2</sup> (далее – Закон №395-1).

**Клиент** – юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, имеющее договорные отношения с Банком, пользующееся услугами Банка или имеющее намерение заключить договорные отношения с Банком, воспользоваться услугами Банка (потенциальный клиент).

**Представитель Клиента** – лицо, действующее от имени Клиента в силу полномочий, основанных на доверенности, договоре, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

**Стороны** – совместно упоминаемые термины «Клиент» и «Банк».

**Уполномоченный сотрудник** – сотрудник Службы внутреннего контроля (комплаенс-службы)/Юридического отдела, ответственный за рассмотрение Обращений в соответствии с должностной инструкцией, либо назначенный распорядительным актом Банка. Полномочия Уполномоченного сотрудника, (исследование обстоятельств, изложенных в Обращении, формирование окончательного ответа) могут быть возложены на руководителя структурного подразделения Банка, в отношении которого (сотрудника которого) было заявлено Обращение на основании соответствующего организационно-распорядительного акта Банка.

## 2. Общие положения

2.1. Настоящий Порядок определяет основные условия и порядок предъявления Клиентами и рассмотрения Банком Обращений, а также регулирует отношения, возникшие, в связи с этим между Сторонами.

2.2. Основными целями рассмотрения Обращений являются:

- улучшение качества обслуживания клиентов Банка;
- усовершенствование работы Банка;
- устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для Обращения Клиентов Банка, а также предотвращение повторения в дальнейшем подобных ситуаций.

2.3. Устранение нарушений и их последствий осуществляется Банком путем принятия соответствующих решений органами управления Банка, основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)». <sup>2</sup> Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 «О банках и банковской деятельности».

Обращений, их обоснованности (соответствия фактическим обстоятельствам) и правомерности (соотносимости существа жалобы/запроса с нормами законодательства РФ, действовавшего в момент совершения действий или наступления событий, послуживших основанием для соответствующего Обращения).

2.4. Срок рассмотрения Обращения Банком не должен превышать 15 (пятнадцать) рабочих дней. Срок исчисляется, начиная со дня поступления Обращения в Банк и его регистрации. В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов, в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения по решению Председателя Правления Банка или уполномоченного им лица, Банк вправе продлить срок рассмотрения Обращения, но не более чем на 10 (десять) рабочих дней, если иное не предусмотрено Законом №395-1, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ<sup>2</sup> (далее – Закон №59-ФЗ), другими федеральными законами.

2.5. Настоящий Порядок не распространяется на обращения Клиентов, поступившие в Банк в устном виде.

2.6. Настоящий Порядок является для Клиента и Банка обязательным при разрешении споров, касающихся деятельности Банка. Обращения, поданные Клиентом в Банк в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению Банком.

2.7. Настоящий Порядок утверждается и вводится в действие в соответствии с решением Правления Банка, и действует до вступления в действие новой редакции Порядка.

2.8. Подразделением, ответственным за разработку и актуализацию Порядка является Служба внутреннего контроля (комплаенс) (далее по тексту - СВК).

2.9. Настоящий Порядок подлежит размещению на официальном сайте Банка [www.procommersebank.ru](http://www.procommersebank.ru), информационных стендах Банка.

### **3. Предъявление Обращений Клиентами**

3.1. При возникновении у Клиента/Представителя Клиента запросов, жалоб и претензий к Банку Клиент/Представитель Клиента предъявляет в Банк соответствующее Обращение (Запрос, Жалобу или Претензию):

3.1.1. в письменной форме на бумажном носителе путем:

- передачи в Банк лично в местах обслуживания Клиентов по адресу в пределах места нахождения Банка;
- направления в Банк посредством почтовой/курьерской связи;

3.1.2. в письменной форме в электронном виде путем:

- направления его по электронной почте [info@procombank.ru](mailto:info@procombank.ru);
- направления его на личный адрес рабочей электронной почты сотрудника Банка<sup>3</sup>;
- передачи сообщения через систему «Клиент- Банк» (если у Клиента заключен с Банком договор о подключении к системе, а также при наличии технической возможности).

3.2. Обращение составляется на русском языке.

3.3. Банк, получив Обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) недостатков и ошибок, допущенных при исполнении поручений, при взаиморасчетах, а также в иных случаях.

3.4. Письменные Обращения оформляются:

- по форме Приложения №1 к настоящему Порядку – для физических лиц;
- по форме Приложения №2 к настоящему Порядку – для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей;

---

<sup>2</sup> Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

<sup>3</sup> Например, на адрес электронной почты клиентского менеджера, обслуживающего Клиента.

- в произвольной форме с указанием обязательной информации, указанной в п. 3.6 настоящего Порядка – для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и физических лиц.

3.5. Каждое Обращение, по желанию, подписывается Клиентом/Представителем Клиента. Наличие подписи не требуется при соблюдении всех прочих требований, предусмотренных в п.3.6. настоящего Порядка.

3.6. Обращения, поданные в Банк, должны содержать следующую обязательную информацию:

- фамилию, имя и отчество физического лица / полное наименование юридического лица / индивидуального предпринимателя Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – Клиента и Представителя);

- вид документа, удостоверяющего личность Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – Клиента и Представителя), серия, номер, наименование органа, выдавшего документ, дата выдачи, срок действия, при наличии (для физических лиц);
- адрес регистрации, почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон Клиента (при предъявлении Обращения Представителем – Клиента и Представителя);
- наименование и реквизиты банковского продукта Клиента (например, номер кредитного договора, номер банковского счета, наименование продукта и/или тарифного плана), в случае если обращение касается продуктов Банка;
- суть обращения (указание на существо претензии, жалобы, запроса или предложения Клиента);
- дата обращения;
- личная подпись (по желанию) Клиента – физического лица / его Представителя (в тех случаях, когда обращение передается в Банк на бумажном носителе Клиентом/его Представителем);
- подпись лица, внесенного в Карточку с образцами подписей<sup>4</sup> и оттиска печати в Банке или подпись лица, уполномоченного на подачу Обращений и оттиск печати (при ее наличии) – для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. В случае, если документы, подтверждающие полномочия такого лица/лиц ранее не предоставлялись в Банк, они должны быть представлены совместно с Обращением.

3.7. Для подтверждения правомерности направляемого в Банк Обращения Клиент/Представитель Клиента может одновременно с подачей Обращения представить документы (копии документов), подтверждающие предъявленные Клиентом требования.

Если к Обращению Клиента/Представителя Клиента не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы могут быть запрошены у Клиента/Представителя Клиента с указанием срока предоставления.

Срок рассмотрения Обращения при этом увеличивается на срок, указанный в абзаце втором настоящего подпункта, но не более, чем на 10 (десять) рабочих дней, в соответствии с подпунктом 2.4 настоящего Порядка. В случае неполучения затребованных документов в указанный срок, Обращение рассматривается на основании имеющихся документов.

3.8. Если письменное Обращение подается повторно, в нем необходимо указать дату и номер первичного письменного обращения. Входящий номер, под которым было зарегистрировано первичное обращение в Банк, Клиент может уточнить, обратившись, соответственно, к секретарю Банка по телефону 8 (495) 644-25-25 доб. 1111.

Клиенту рекомендуется сохранять входящий регистрационный номер письменного обращения для оптимизации последующего взаимодействия с Банком.

3.9. Обращения подлежат первичной регистрации на ресепшн Банка в едином журнале входящей корреспонденции в соответствии с «Порядком работы с поступающей (входящей) и исходящей

---

<sup>4</sup> Если Обращение передано по системе «Клиент-банк», в качестве личной подписи используется электронно-цифровая подпись (ЭЦП).

корреспонденцией Банка», принятым в Банке, не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк, а дополнительно регистрируются сотрудниками Юридического отдела в Журнале обращений клиентов (Приложение № 3 к настоящему Порядку). Журнал обращений клиентов ведется в электронном виде, хранится по ссылке: Н:/Юридический/Журнал обращений клиентов. Ответственными за ведение и хранение Журнала обращений клиентов являются сотрудники Юридического отдела.

3.10. Уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока направляются Клиенту в зависимости от способа поступления обращения в письменной форме по указанным в обращении адресу электронной почты или почтовому адресу либо способом, предусмотренным условиями договора, заключенного между Сторонами. В случае, если Клиент при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение должен быть направлен способом, указанным в Обращении. В случае поступления Обращения в форме электронного документа Банк обязан уведомить Клиента о регистрации обращения не позднее дня регистрации.

3.11. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права Клиента и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения является соблюдением Клиентом обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 №123-ФЗ<sup>5</sup> (далее – Закон №123-ФЗ), и Обращение подлежит рассмотрению в порядке и сроки, которые установлены Законом №123-ФЗ.

3.12. Отказ в приеме обращений не допускается за исключением случаев, когда:

- Обращение не является Претензией, Жалобой или Запросом в соответствии с терминами, установленными в настоящем Порядке;
- в Обращении не содержится обязательная информация, указанная в п. 3.6 настоящего Порядка<sup>7</sup>;
- текст Обращения не позволяет определить его суть;
- текст Обращения содержит ненормативную лексику, фразы и выражения, порочащие честь и достоинство Банка и/или его работников, или сообщения, содержащие информацию провокационного характера;
- наименование Клиента/Представителя Клиента (фамилия, имя, отчество физического лица / наименование юридического лица) указаны в Обращении неразборчиво или содержание Обращения не позволяет однозначно идентифицировать лицо, подавшее Обращение;
- Обращение носит рекламный характер, или иной характер, не связанный с работой Банка;
- Обращение оформлено от лица, не являющегося Клиентом/Представителем Клиента;
- передача Обращения была осуществлена через третье лицо, не являющегося Представителем Клиента;
- По данному вопросу уже принято решение судом или рассмотрение дела по существу, предметом которого является Обращение, уже было начато в суде.

## **4. Порядок приема Обращений Клиентов и направления ответов на Обращения Банком**

4.1. Письменные Обращения Клиентов, касающиеся деятельности Банка, принимаются и регистрируются секретарем Банка при обращении Клиента либо при направлении Клиентом почтового отправления по адресу местонахождения Банка: 127422, г. Москва, ул. Тимирязевская, д. 1, либо при направлении в электронном виде, в соответствии с п. 3.1.2 настоящего Порядка.

---

<sup>5</sup> Федеральный закон от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». <sup>7</sup> Обращения, в которых отсутствуют идентификационные данные Клиента/Представителя Клиента, признаются анонимными, но могут быть приняты к сведению Уполномоченным сотрудником для совершенствования процедур управления операционными рисками и операционной эффективности.

4.2. Прием Обращений Клиентов/Представителей Клиента производится в течение всего операционного дня Банка.

4.3. При личной подаче письменного Обращения Клиенту выдается копия письменного обращения с отметкой о приеме и с указанием даты приема.

4.4. Поступившее письменное Обращение (оригинал), за исключением случаев, указанных в п. 3.12 настоящего Порядка, после его первичной и дополнительной регистрации в соответствии с п. 3.9 настоящего Порядка, в течение одного рабочего дня направляется Уполномоченному сотруднику для рассмотрения.

4.5. Обращение, поступившее в электронном виде, за исключением случаев, указанных в п.3.12. настоящего Порядка, после его регистрации в течение одного рабочего дня направляется Уполномоченному сотруднику для рассмотрения.

4.6. Уполномоченный сотрудник, получив Обращение, изучает его и принимает решение о допустимости рассмотрения Обращения не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня регистрации Обращения.

Не позднее 2 (двух) рабочих дней со дня принятия Уполномоченным сотрудником решения о допустимости Обращения, Уполномоченный сотрудник (в случае идентификации Обращения как события операционного риска) оформляет и направляет Карточку события операционного риска с приложением копии Обращения (Претензии, Жалобы) в специализированное подразделение, выполняющее процедуры управления операционным риском в Банке для регистрации его в Базе событий операционного риска в рамках действующей «Политики по организации системы управления операционным риском в ООО «ПроКоммерцБанк»<sup>6</sup>.

4.7. Если Обращение не допускается к рассмотрению, Уполномоченный сотрудник письменно извещает Клиента/Представителя Клиента о невозможности рассмотрения Обращения, уведомление об этом решении направляется Клиенту в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в п.3.10, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу.

4.8. Уполномоченный сотрудник всесторонне и полно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, запрашивает необходимую информацию<sup>7</sup> у руководителя/сотрудников структурного подразделения, к деятельности которого относится Обращение, при необходимости привлекает к расследованию руководителей/сотрудников иных структурных подразделений Банка посредством соответствующих запросов.

4.9. По результатам рассмотрения Уполномоченный сотрудник формирует окончательный ответ, в котором должно содержаться мотивированное, ясно изложенное решение об удовлетворении, частичном удовлетворении или иное со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Российской Федерации и внутренние документы Банка. Ответ на Обращение должен быть направлен Клиенту в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня регистрации Обращения, если иные сроки не предусмотрены Законом №395-1, Законом №59-ФЗ, другими федеральными законами и настоящим Порядком.

4.10. Банк, получив Обращение, предпринимает все меры по скорейшему выявлению и устранению (в случае наличия) недостатков и ошибок, допущенных при обслуживании Клиента, а также в иных случаях.

4.11. Анализ Обращений с целью выявления причин возникновения проблем и их исправления осуществляет Уполномоченный сотрудник в соответствии с внутренними нормативными документами в области управления комплаенс (регуляторным) риском<sup>8</sup>.

4.12. Анализ показателей динамики Обращений Клиентов и анализ соблюдения Банком прав Клиентов в части реализации регуляторного риска осуществляет руководитель/сотрудник СВК.

---

<sup>6</sup> «Политика по организации системы управления операционным риском в ООО «ПроКоммерцБанк».

<sup>7</sup> Объяснительные, комментарии, копии первичных и иных документов, другие материалы.

<sup>8</sup> «Положение об управлении регуляторным риском в ООО «ПроКоммерцБанк»», «Положение о Службе внутреннего контроля (комплаенс-службе)».

4.13. Передача Клиенту/Представителю Клиента ответа<sup>9</sup> на поступившее Обращение производится по выбору Банка:

- по почте простым письмом или заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Обращении Клиента/Представителя Клиента;
- путем вручения лично в руки при явке Клиента/Представителя Клиента в Банк;
- по электронной почте (в случаях поступления Обращения в электронном виде, и если ответ Банка не содержит информации конфиденциального характера, сведений, составляющих банковскую тайну, а также иную, охраняемую законом тайну);
- посредством системы «Клиент-Банк» (в случаях поступления Обращения таким же способом и при наличии технической возможности).

4.14. Ответ на Обращение подлежит регистрации секретарем Банка в «Книге регистрации исходящей корреспонденции Банка» с присвоением исходящего номера. Способ отправления исходящей корреспонденции выбирается в каждом конкретном случае Уполномоченным сотрудником. Копии исходящих документов подшиваются в папку с исходящей корреспонденцией и остаются на хранении у секретаря Банка. После получения уведомления о вручении почтового отправления секретарь Банка изготавливает копию с такого уведомления и передает ее Уполномоченному сотруднику. Оригинал уведомления о вручении почтового отправления подшивается к копии исходящего документа в папку с исходящей корреспонденцией.

4.15. В случае поступления в Банк из Банка России Обращений, предусмотренных статьей 79.3 Закона №86-ФЗ, Банк обязан рассмотреть Обращение в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направить в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных в день их направления Клиенту.

4.16. Полученные Обращения и ответы на них хранятся в архиве Банка не менее трех лет со дня регистрации Обращений.

---

<sup>9</sup> Ответ обязательно должен быть оформлен в соответствии с порядком делопроизводства, принятым в Банке (составлен на бланке с реквизитами Банка, содержать личную подпись уполномоченного лица из состава Руководства Банка (Председатель Правления, уполномоченное им лицо), печать Банка, иметь номер и дату регистрации).

# Приложение №1

к Порядку рассмотрения обращений клиентов в ООО «ПроКоммерцБанк»

## ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА<sup>10</sup> № \_\_\_\_\_

(для физических лиц)

Ф.И.О

Адрес регистрации

Почтовый адрес для направления  
корреспонденции \_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_ Серия: \_\_\_\_\_ №:

Дата выдачи: \_\_\_\_\_ Кем выдан:

Телефон/Факс: \_\_\_\_\_ Электронная почта (E-mail): \_\_\_\_\_

Вид Обращения:  Жалоба  Претензия  Запрос

Суть Обращения:

Указывая персональные данные:

Я подтверждаю, что персональные данные указаны мною добровольно;

Настоящим даю свое согласие ООО «ПроКоммерцБанк», расположенному по адресу: 127422, г. Москва, ул. Тимирязевская, д. 1, на обработку в течении 3 лет моих персональных данных, указанных в настоящем Обращении, с использованием средств автоматизации и/или без использования средств автоматизации, в целях ответа на настоящее Обращение. Отзыв настоящего согласия на обработку персональных данных осуществляется путем предоставления мною ООО «ПроКоммерцБанк» письменного заявления. ООО «ПроКоммерцБанк» в указанных целях прекращает обработку персональных данных в течение трех рабочих дней со дня получения письменного заявления об отзыве согласия.

Дата/Подпись: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

<sup>10</sup> Все реквизиты настоящего Обращения являются обязательными для заполнения (личная подпись – по желанию)

## Приложение №2

к Порядку рассмотрения обращений клиентов в ООО «ПроКоммерцБанк»

### ОБРАЩЕНИЕ КЛИЕНТА<sup>11</sup> № \_\_\_\_\_

(для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей)

\_\_\_\_\_  
*(полное наименование юридического лица/индивидуального предпринимателя)*

№ счета, открытого в Банке, либо № договора (при наличии) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*(Ф.И.О. представителя юридического лица/либо индивидуального предпринимателя)*

Телефон/Факс: \_\_\_\_\_ Электронная почта (E-mail): \_\_\_\_\_

Юридический адрес \_\_\_\_\_

Почтовый адрес для направления корреспонденции \_\_\_\_\_

Вид Обращения:  Жалоба  Претензия  Запрос

Суть Обращения:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Указывая персональные данные:

Я подтверждаю, что персональные данные указаны мною добровольно;

Настоящим даю свое согласие ООО «ПроКоммерцБанк», расположенному по адресу: 127422, г. Москва, ул. Тимирязевская, д. 1, на обработку в течении 3 лет моих персональных данных, указанных в настоящем Обращении, с использованием средств автоматизации и/или без использования средств автоматизации, в целях ответа на настоящее Обращение. Отзыв настоящего согласия на обработку персональных данных осуществляется путем предоставления мною ООО «ПроКоммерцБанк» письменного заявления. ООО «ПроКоммерцБанк» в указанных целях прекращает обработку персональных данных в течение трех рабочих дней со дня получения письменного заявления об отзыве согласия.

\_\_\_\_\_  
*(должность)*

\_\_\_\_\_  
*(подпись)*

\_\_\_\_\_  
*(Ф.И.О.)*

М.П.

<sup>11</sup> Все реквизиты настоящего Обращения являются обязательными для заполнения.

