



Общество с ограниченной ответственностью  
«Коммерческий банк внешнеторгового финансирования»  
350059, г. Краснодар, ул. Волжская, дом 47  
тел./факс (861) 203-02-33, e-mail: krasnodar@vfbank.ru

## ВЫПИСКА из Порядка работы с обращениями в ООО КБ «ВНЕШФИНБАНК»

### Порядок работы с обращениями в ООО КБ «ВНЕШФИНБАНК»

#### 1. Общие положения

1.2. В рамках настоящего Порядка используются следующие термины/понятия:  
**Банк** - ООО КБ «ВНЕШФИНБАНК».

**Заявитель (Клиент)**- физическое лицо или юридическое лицо, обратившееся в Банк с Обращением. Заявителем может выступать как потенциальный клиент Банка, так и лицо имеющее (имевшее) с Банком договорные отношения (договоры банковского счета/вклада(депозита), кредитные договоры, договоры предоставления независимых гарантий, векселей, аренды ячеек и т.п.), и (или) получившее разовые банковские услуги (купля-продажа валюты, покупка монет и пр.).

**Консультация** - услуга Банка по предоставлению клиенту (потенциальному клиенту) устных разъяснений каких-либо сведений по видам деятельности Банка, в том числе сведений по курсам покупки\продажи иностранной валюты, режима работы и осуществления техподдержки Заявителя и т.п., получению справочной информации, информации по заполнению типовых форм, по тарифам.

**Обращение** - направленное Заявителем в адрес Банка в письменной форме на бумажном носителе или форме электронного документа обращение, связанное с осуществлением Банком деятельности, предусмотренной Федеральным законом № 395-1 «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 (с изменениями и дополнениями) с учетом, выданной Банку Универсальной лицензии на осуществление банковских операций со средствами в рублях и иностранной валюте (с правом привлечения во вклады денежных средств физических лиц) и на привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов №3173 от 01.10.2018.

**Представитель Заявителя**- лицо, действующее от имени Заявителя в силу полномочий, основанных на доверенности, договоре, указания закона либо акте уполномоченного на то государственного органа и/или законодательством Российской Федерации.

**Работник отдела делопроизводства** – работник Банка, на которого возложены функции по ведению делопроизводства.

**Электронный документ** - это документ, информация которого представлена в электронной форме<sup>1</sup>.

1.3. Обращения принимаются Банком от Заявителя и его Представителя. Порядок взаимодействия с Представителем Заявителя аналогичен порядку взаимодействия с Заявителем.

<sup>1</sup> п. 3.1 "ГОСТ Р 7.0.8-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения" (утв. Приказом Росстандарта от 17.10.2013 № 1185-ст

1.4. Банк рассматривает Обращения Клиентов по правилам Закона №442-ФЗ и настоящего Порядка вне зависимости от наличия с ними договоров, при этом приоритетными признаются нормы того закона, который специально предназначен для регулирования соответствующих отношений, в случаях, когда законодательство Российской Федерации устанавливает порядок рассмотрения отдельных видов обращений заявителей в финансовые организации, подлежат применению соответствующие нормы специального законодательства.

1.5. В случае, если Обращение содержит требование имущественного характера, которое связано с восстановлением Банком нарушенного права Заявителя и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения в соответствии с требованиями настоящей статьи является соблюдением Заявителем обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 4 июня 2018 года №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг», и Обращение подлежит рассмотрению Банком в порядке и сроки, которые установлены указанным законом.

1.6. Рассмотрение запросов государственных и иных уполномоченных органов, и лиц (запросы правоохранительных, налоговых органов, судов, нотариусов, арбитражных управляющих и пр.), заявлений взыскателей по исполнительным документам настоящим Порядком не регулируется.

## **2. Порядок предъявления Обращений Клиентами и их рассмотрение Банком**

2.1. Банк осуществляет прием Обращений, направленных Заявителем посредством почтовой связи или нарочным на бумажном носителе в местах обслуживания потребителей банковских услуг по адресу в пределах места нахождения Банка и внутренних структурных подразделений Банка (далее-ВСП), определяемых Банком отдельным организационно - распорядительным документом, а также направленных на адрес электронной почты Банка, определяемый Банком отдельным организационно распорядительным документом.

В случае организации Банком приема Обращений дополнительными способами, не предусмотренным в первом абзаце настоящего пункта, Банк доводит информацию о таких дополнительных способах приема Обращений в соответствии с правилами п. 2.2. Порядка.

2.2. Информация об адресах, указанных в п. 2.1 настоящего Порядка, размещается Банком в местах обслуживания потребителей банковских услуг, а также на Официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее- Официальный сайт).

2.3. Заявитель может воспользоваться любым из доступных ему источников информации и по своему усмотрению определить адрес Банка, по которому им будет направлено Обращение. При этом, приоритетным способом ответа на Обращение принимается Банком способ, указанный в Обращении.

2.4. ВСП Банка (дополнительные офисы (ДО), удаленные точки обслуживания ДО), не уполномоченные принимать Обращения в соответствии с п. п. 2.1., 2.2. настоящего Порядка, не вправе осуществлять прием письменных Обращений, в том числе для последующей передачи в головной офис Банка для регистрации.

Сообщения, поступившие в Банк посредством иных способов направления Обращений (на иные адреса электронной почты, с сервисов и систем, через книги жалоб и предложений, социальные сети Банка и др.), кроме тех способов направления Обращений, сведения о которых размещены на Официальном сайте Банка, не подпадают под действие Федерального закона №442-ФЗ, и рассматриваются Банком в соответствии с условиями заключенных между Банком и Заявителем договоров (при наличии) или в ином порядке, определяемом Банком самостоятельно.

2.5. Обращения Заявителя, предъявляемые им лично (либо через Представителя), а также Обращения, полученные посредством почтовой связи, принимаются в часы работы офиса Банка, уполномоченного принимать Обращения.

2.6. Заявителю по его просьбе может быть выдана копия Обращения, поступившего (предъявленного) в Банк на бумажном носителе, с указанием даты приема Обращения.

2.7. Обращения Клиентов, касающиеся деятельности Банка и/ или его ВСП и поступившие на бумажном носителе или в электронном виде регистрируются Банком в соответствии с требованиями ведения делопроизводства и **не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк**. При этом в случае поступления Обращения в форме электронного документа, **не позднее дня регистрации** Обращения, Банк уведомляет Клиента о регистрации Обращения, способом, предусмотренным п. 2.15 настоящего Порядка. Примерная форма/содержание уведомления Клиента приведена в Приложении №1 к настоящему Порядку.

2.8. Банк принимает Обращения, составленные на русском языке.

Для рассмотрения Обращения Заявителю рекомендуется указывать:

- Фамилию, имя, отчество (при наличии)/ наименование Заявителя-юридического лица;
- суть Обращения;
- предпочтительный способ для получения ответа (н-р: адрес электронной почты, почтовый адрес и т.п.);
- иную информацию (определяется Заявителем самостоятельно).

2.9. Для подтверждения правомерности направляемого в Банк Обращения Заявитель может одновременно с подачей Обращения предоставить документы (копии документов), обосновывающие предъявленные Заявителем требования.

2.10. Банк рассматривает Обращение и по результатам его рассмотрения направляет Заявителю **ответ на Обращение в течение 15 рабочих дней со дня регистрации** Обращения, если иные сроки не установлены федеральными законами.

2.11. В случае возникновения необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения Обращения по решению Председателя Правления Банка либо его заместителей, срок рассмотрения может быть продлен, но **не более чем на 10 рабочих дней**, если иное не предусмотрено федеральными законами, при этом Банк в обязательном порядке уведомляет Заявителя о продлении срока рассмотрения Обращения с указанием обоснования такого продления, направив Заявителю соответствующее уведомление, способом, предусмотренным п. 2.15 настоящего Порядка. Примерная форма/содержание указанного уведомления приведена в Приложение № 2 к настоящему Порядку.

2.12. Ответ на Обращение по существу **не дается Банком** в следующих случаях:

- 2.12.1. в Обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2.12.2. в Обращении не указана фамилия (наименование) Клиента;
- 2.12.3. в Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- 2.12.4. текст Обращения не поддается прочтению;
- 2.12.5. текст Обращения не позволяет определить его суть.

2.13. Если в случаях, предусмотренных п.п.2.12.1-2.12.5 пункта 2.12 настоящего Порядка, Банк принимает решение оставить Обращение без ответа по существу, Банк направляет Заявителю уведомление об этом решении **в течение пяти рабочих дней со дня регистрации** Обращения способом, указанным в п.2.15 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения Обращения по существу (примерная форма уведомления приведена в Приложении №3 к настоящему Порядку).

2.14. В случае, если в Обращении содержится вопрос, на который Заявителю неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми им Обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, Банк вправе самостоятельно принять решение о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному

вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке и сроки, предусмотренном п.2.13 настоящего Порядка.

2.15. Ответ на Обращение, а также уведомления, предусмотренные Законом № 442-ФЗ и настоящим Порядком направляются Заявителю 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 Банком и Заявителем. В случае, если Заявитель при направлении Обращения указал способ направления ответа на Обращение в форме электронного документа или на бумажном носителе, ответ на Обращение направляется Банком способом, указанным в Обращении.

2.16. Банк не рассматривает Обращения в устной форме, но оказывает Консультации Заявителям, в том числе в случае обращения Заявителя по телефонам Банка, указанным на Официальном сайте. Если по результатам Консультации не все вопросы Заявителя решены либо Заявитель просит оказать письменную Консультацию, то работник Банка информирует о возможности Заявителя оформить письменное Обращение в соответствии с настоящим Порядком.

2.17. В случае поступления в Банк из Банка России Обращения, предусмотренного статьей 79.3 Федерального Закона от 10.06.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» Банк рассматривает Обращение в соответствии с требованиями федеральных законов и настоящего Порядка.

2.18. В целях недопущения раскрытия информации, составляющей охраняемую законом тайну (сведения о персональных данных, банковская<sup>2</sup>, коммерческая иная тайна), Банк принимает необходимые меры для идентификации Заявителя.

В целях идентификации Заявитель может лично либо посредством Представителя посетить любой ДО Банка (за исключением удаленных точек обслуживания) с предъявлением документа, удостоверяющего личность, документов, на которых основаны полномочия Представителя, либо направить в Банк Электронный документ (Запрос), подписанный электронной подписью в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. При наличии обоснованных сомнений или недостаточности представленных документов/способов для проведения идентификации, Банк вправе затребовать от Заявителя дополнительные документы.

При рассмотрении Обращения по существу в обстоятельствах объективного отсутствия возможности проведения Банком идентификации Заявителя Банк соблюдает предусмотренные законодательством Российской Федерации и договорами, заключенными с клиентами (при наличии), ограничения на предоставление третьим лицам сведений, отнесенных к охраняемой законом тайне.

**Выписка верна.**

**Выписка составлена на «01» июля 2024.**

Председатель Правления  
ООО КБ «ВНЕШФИНБАНК»



Михаил Олегович Чижов

<sup>2</sup> К сведениям, составляющим банковскую тайну для целей настоящего Порядка относятся сведения о клиентах, их имуществе, сведения об операциях и счетах, сведения об индивидуальных условиях договоров, заключенных с клиентом, иная подобная информация.