

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ АО «БАНК ФИНАМ»
ОБРАЩЕНИЙ КЛИЕНТОВ**
(действует с 25.11.2025)

МОСКВА, 2025

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий «Порядок рассмотрения АО «Банк ФИНАМ» обращений клиентов» (далее – «Порядок») устанавливает общие требования к приему, регистрации и рассмотрению АО «Банк ФИНАМ» обращений клиентов – физических и юридических лиц, потенциальных клиентов, Представителей клиентов (далее по тексту – «Заявители»), а также обращений о совершении операций без добровольного согласия клиента, случаях внесения наличных денежных средств на банковские счета третьих лиц с применением токенизированных (цифровых) платежных карт с использованием банкоматов или иных технических устройств без добровольного согласия лица, вносящего наличные денежные средства.

1.2 Требования настоящего Порядка не распространяются на обращения Заявителей, поступившие в АО «Банк ФИНАМ» (далее – «Банк») в устном виде, в чат-ботах Банка, с сайтов иных организаций или направленные на служебные электронные адреса Банка (включая электронные адреса служб технической поддержки или личные адреса должностных лиц Банка).

1.3 Требования настоящего Порядка не распространяются на отдельные обращения Заявителей, порядок и сроки рассмотрения которых установлены нормами специального законодательства РФ.

1.4 Банк, при получении обращений, фиксирует полученную информацию, результаты рассмотрения обращений, ответы Банка в системе электронного документооборота Docsvision.

2 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В Порядке применены следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
Банк	АО «Банк ФИНАМ», включая его Внутренние Структурные Подразделения (Дополнительные офисы)
Должностное лицо	Лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Банка
Жалоба	Требование Заявителя к Банку об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц
Заявитель	«Клиент» или «Представитель Клиента», направляющий обращение в Банк
Заявление	Просьба Заявителя о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушении Банком законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Банка, его внутренних структурных подразделений и должностных лиц, либо критика деятельности Банка, его внутренних структурных подразделений и должностных лиц
Клиент	Физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, имеющее договорные отношения с Банком, пользующееся услугами Банка или имеющее намерение заключить договорные отношения с Банком, воспользоваться услугами Банка (потенциальный клиент)
Обращение	Направленное Заявителем в Банк в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба
Предложение	Рекомендация Заявителя по совершенствованию деятельности Банка, улучшению работы Банка в целом или его отдельных структур
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
Уведомление	Уведомление о регистрации обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения, уведомление о принятии решения об оставлении обращения без ответа по существу, уведомление о принятии

Термин	Определение
	решения о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу

3 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Банк рассматривает обращения Заявителей, связанные с осуществлением деятельности Банка, в соответствии с настоящим Порядком.

Информация о способах приема и порядке рассмотрения обращений размещается Банком в местах обслуживания клиентов, а также на официальном сайте Банка в сети «Интернет».

3.1 Прием обращений

Банк принимает к рассмотрению обращения Заявителей, направленные одним из следующих основных способов:

3.1.1 в письменной форме путем:

- передачи в Банк лично, нарочным - по адресу места нахождения Банка, указанному в Едином государственном реестре юридических лиц, а также адресам Дополнительных офисов Банка;
- направления в Банк посредством почтовой/курьерской рассылки - по адресу места нахождения Банка, указанному в Едином государственном реестре юридических лиц, а также адресам Дополнительных офисов Банка;

3.1.2 в электронном виде путем:

- направления его по электронной почте на официальный электронный адрес Банка: InfoBank@corp.finam.ru;
- передачи сообщения через систему «Интернет-Банк» (если у Клиента заключен с Банком договор о подключении к системе, а также при наличии технической возможности).

3.1.3 Обращение Заявителя подлежит обязательной регистрации не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк.

При поступлении обращения в электронном виде Банк направляет Заявителю Уведомление в день регистрации обращения способом, указанным в п. 3.2.4 настоящего Порядка.

3.2 Рассмотрение обращений

3.2.1 Банк рассматривает обращения Заявителей в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены специальными федеральными законами по рассмотрению отдельных видов обращений.

3.2.2 В случае необходимости запроса у Заявителя дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения, Банк, по решению уполномоченного лица Банка, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено специальными федеральными законами.

В случае принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения, Банк направляет Заявителю письменное Уведомление с указанием обоснования такого продления способом, указанным в п. 3.2.4 настоящего Порядка.

3.2.3 Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банком, включать ссылки на требования законодательства Российской Федерации, заключенные между Банком и Заявителем договоры, иные документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса. Ответ на обращение должен позволить Заявителю идентифицировать должностное лицо Банка, направляющее ответ.

3.2.4 Ответ на обращение (включая все Уведомления по обращению) направляется Банком 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 должен быть направлен способом, указанным в обращении.

Уведомления по обращению, ответ на обращение, поступившее в Банк в соответствии с действующим законодательством из Банка России / Службы финансового уполномоченного направляются Банком по адресу электронной почты Заявителя, информация о котором получена Банком от Банка России / Службы финансового уполномоченного.

3.3 Требования к обращению

Для рассмотрения Банком обращения по существу и в целях минимизации дополнительных запросов со стороны Банка, обращение должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (при наличии) Заявителя: физического лица / полное наименование юридического лица / индивидуального предпринимателя – Клиента, иные реквизиты, позволяющие однозначно идентифицировать Клиента - ЮЛ (при предъявлении обращения Представителем Клиента дополнительно предоставляются данные, позволяющие идентифицировать Представителя);
- вид документа, удостоверяющего личность Заявителя (при предъявлении обращения Представителем Клиента дополнительно предоставляются данные Представителя), серия, номер, наименование органа, выдавшего документ, дата выдачи (для физических лиц);
- номер счета, открытого в Банке, или номер договора (при наличии) для юридических лиц или индивидуальных предпринимателей (Банк рекомендует включать данные сведения в обращение);
- наименование и реквизиты банковского продукта Заявителя (например, номер кредитного договора, номер банковской карты, номер банковского счета, наименование продукта и/или тарифного плана), в случае если обращение касается продуктов Банка (Банк рекомендует включать данные сведения в обращение);
- суть обращения (с приложением к обращению документов или их копий по существу обращения);
- способ направления ответа Заявителю (почтовый адрес или адрес электронной почты клиента или иной способ получения ответа);
- дату обращения.

При несоблюдении требований к обращению, Заявителю направляется Уведомление о невозможности рассмотрения обращения с указанием причин.

Если к обращению Заявителя не приложены документы, необходимые для его всестороннего и полного рассмотрения, такие документы могут быть дополнительно запрошены Банком с указанием разумного срока их предоставления (п.3.2.2 Порядка).

В случае неполучения затребованных документов в указанный срок обращение рассматривается Банком на основании имеющихся документов.

3.4 Рассмотрение отдельных обращений

3.4.1 Ответ на обращение по существу не дается Банком в следующих случаях:

- в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении не указана фамилия (наименование) Заявителя;
- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Банка, а также членов их семьи;

- текст обращения не поддается прочтению;
- текст обращения не позволяет определить его суть.

В случае, если Банком принято решение оставить обращение без ответа по существу, Банк направляет Заявителю уведомление об этом решении в течение 5 рабочих дней со дня регистрации обращения с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу. Уведомление об оставлении обращения без рассмотрения по существу направляется Заявителю в соответствии с п. 3.2.4 настоящего Порядка.

3.4.2 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 принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу. Об этом решении Заявитель уведомляется в порядке, установленном п. 3.2.4 настоящего Порядка.

3.4.3 В случае поступления из Банка России обращения, предусмотренного [статьей 79.3](#) Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Банк рассматривает обращение Заявителя в соответствии с требованиями настоящего Порядка.

Копия ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), предусмотренных настоящим Порядком, направляются Банком в Банк России в день их направления Заявителю.

3.4.4 Обращения имущественного характера, связанные с восстановлением Банком нарушенного права Заявителя и подлежащие рассмотрению финансовым уполномоченным, рассматриваются Банком в порядке и в сроки, установленные Федеральным Законом от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг».

3.4.5 Обращения, связанные с осуществлением Банком деятельности на рынке ценных бумаг, рассматриваются Банком в порядке и в сроки, установленные Федеральным Законом от 22.04.1996 №39-ФЗ «О рынке ценных бумаг».

3.5 Поступившие в Банк обращения Заявителей, копии ответов на обращения, копии направленных уведомлений, предусмотренные настоящим Порядком, хранятся в Банке не менее 3-х лет со дня регистрации обращений в системе электронного документооборота Docsvision.

3.6 В целях недопущения раскрытия информации, составляющей охраняемую законом тайну, Банк принимает необходимые и возможные меры для идентификации Заявителя и установления факта направления обращения непосредственно данным Заявителем, соблюдает предусмотренные применимым законодательством и заключенными с Клиентами договорами ограничения на предоставление третьим лицам сведений, составляющих банковскую тайну. В том числе Банк руководствуется следующими правилами:

3.6.1 при поступлении обращения по электронной почте от лица (Заявителя), являющегося исходя из содержания обращения Клиентом Банка (его представителем), в случае несовпадения адреса электронной почты, с которого поступило обращение, с адресом электронной почты, указанным в анкете данного Клиента (его представителя), Банк рассматривает такое обращение как направленное не данным Клиентом (его представителем) и ответ по существу дается только в части, не требующей предоставления указанной выше информации охраняемой законом;

3.6.2 при поступлении на бумажном носителе обращения, не позволяющего убедиться, что оно направлено указанным в нем Заявителем (в том числе по причине отсутствия в обращении подписи заявителя), Банк проводит собственную оценку содержания обращения на предмет наличия в нем персональных данных Заявителя, сведений об операциях / остатках по его счетам, получаемых услугах и прочих данных, касающихся взаимоотношений Банка и Клиента, которые должны быть с высокой степенью вероятности известны только Клиенту (не известны третьим лицам), а также вправе принять дополнительные меры в целях идентификации Заявителя, и на основании указанного, принимает

решение о возможности направления Заявителю ответа по существу в полном объеме или только в части, не требующей предоставления охраняемой законом информации.

4 ПОРЯДОК УТВЕРЖДЕНИЯ И ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

4.1 Настоящий Порядок утверждается и вводится в действие приказом Председателя Правления Банка.

4.2 Любые изменения и дополнения, вносимые в Порядок, утверждаются и вводятся в действие приказом Председателя Правления Банка.