

Памятка о порядке приема обращений Клиентов АО «Экспобанк»

Уважаемые Клиенты!

Сообщаем, что Обращения, Вы можете оставить менеджеру по работе с клиентами, либо управляющему офисом.

Также, Обращения вы можете направить:

- через официальный сайт Банка www.expobank.ru в рубрике «Свяжитесь с нами», «Отзывы», «Прямая линия с руководством» или по адресу электронной почты info@expobank.ru;
- почтовой/курьерской отправкой на официальные адреса Банка и офисов Банка;
- по факсу;

устно, обратившись по телефону Контактного центра Банка (8 800 500 07 70 – для звонков по РФ; 8-495-213-19-91 – для звонков из-за границы; 8 800 770-78-07 – для премиальных клиентов)

Дополнительно сообщаем, что в Обращении рекомендуется указать следующую информацию:

- наименование Банка;
- фамилия, имя, отчество Клиента, паспортные данные – для физического лица (для нерезидентов иные документы, признанные удостоверением личности на территории РФ — иностранный паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца и прочее);
- название, ИНН и ОГРН юридического лица, фамилия, имя, отчество (при наличии), лица, уполномоченного на подачу Обращения от имени Клиента – юридического лица, с проставлением печати организации (при ее наличии), подписи и должности лица, уполномоченного подписывать обращения;
- изложение содержания Обращения;
- дата составления Обращения;
- номер контактного телефона, электронный почтовый ящик или почтовый адрес для обратной связи;
- личная подпись Клиента/представителя Клиента (при оформлении Обращения на бумажном носителе);
- предпочтительный канал получения ответа (Почта России, электронная почта, телефонный звонок); в случае наличия в Обращении обстоятельств, указывающих на совершение операции без согласия Клиента, в Обращении дополнительно указываются:
 - реквизиты распоряжения (номер, сумму, назначение платежа, наименование/ФИО получателя, наименование банка получателя) в случае использования электронного средства платежа без согласия Клиента;
 - номер банковской карты отправителя и получателя (если операция проводилась с использованием банковской карты);
 - наименование получателя денежных средств, в пользу которого была осуществлена транзакция по банковской карте (если операция проводилась с использованием банковской карты);
 - дата, время, обстоятельства выявления Клиентом факта утраты электронного средства платежа.
- в случае наличия в Обращении отказа от заключения банковских продуктов/услуг к Обращению прикладывается:
 - фотография Клиента с развернутым на 2-й странице паспортом в руке;
 - источник получения информации о наличии договоров с Банком;
 - документы, которые прямо или косвенно могут подтвердить/опровергнуть факт мошенничества (при наличии);
 - согласие на обработку персональных данных, в т.ч., биометрических, по форме Банка.
- если Обращение содержит заявление Клиента об исключении информации, относящейся к Клиенту из базы данных Банка России¹, дополнительно Обращение должно содержать:
 - а) в случае если Обращение подается Клиентом - физическим лицом:
 - полные и сокращенные (при наличии) наименования операторов по переводу денежных средств (для операторов по переводу денежных средств, являющихся коммерческими организациями, - полные и сокращенные (при наличии) фирменные наименования), от которых

¹ База данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента, а именно без согласия Клиента или с согласия Клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием, формирование и ведение которой осуществляются Банком России на основании [части 5 статьи 27](#) Федерального закона от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ "О национальной платежной системе"

- Клиент - физическое лицо узнал о включении сведений, относящихся к клиенту, в базу данных, и (или) их банковские идентификационные коды;
- номера банковских счетов, и (или) номера платежных карт, и (или) номера электронных средств платежа Клиента - физического лица (за исключением предоплаченных карт), использованных в системах дистанционного обслуживания (средствах) в целях совершения операций по переводу электронных денежных средств (электронные кошельки);
 - абонентские номера подвижной радиотелефонной связи Клиента - физического лица (при наличии);
- б) в случае если Обращение подается Клиентом - индивидуальным предпринимателем, лицом, занимающимся частной практикой, в заявлении клиента указываются следующие сведения:
- серии (при наличии) и номера документов, удостоверяющих личность Клиента - индивидуального предпринимателя, лица, занимающегося частной практикой;
 - ИНН Клиента - индивидуального предпринимателя, лица, занимающегося частной практикой;
 - номера банковских счетов, и (или) номера платежных карт, и (или) номера электронных средств платежа клиента - индивидуального предпринимателя, лица, занимающегося частной практикой (за исключением предоплаченных карт), использованных в системах дистанционного обслуживания (средствах) в целях совершения операций по переводу электронных денежных средств (электронные кошельки);
- в) в случае если заявление Клиента подается клиентом - юридическим лицом:
- номера банковских счетов, и (или) номера платежных карт, и (или) номера электронных средств платежа клиента - юридического лица (за исключением предоплаченных карт), использованных в системах дистанционного обслуживания (средствах) в целях совершения операций по переводу электронных денежных средств (электронные кошельки).
 - если Обращение Заявителя содержит запрос на получение сведений, касающихся обработки его персональных данных Банком, должен содержать:
 - номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных² или его представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, а также, в случае обращения представителя, реквизиты доверенности или иного документа, подтверждающего полномочия представителя субъекта персональных данных; – сведения, подтверждающие участие субъекта персональных данных в отношениях с Банком, либо сведения, иным образом подтверждающие факт обработки персональных данных Банком;
 - подпись субъекта персональных данных или его представителя

Обращения, связанные с опротестованием операций по банковским картам, заполняются строго по форме, предусмотренной Банком («Заявление о несогласии с транзакцией, проведенной в торговой точке, через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» или в банкомате стороннего банка/ Statement of disagreement with transaction performed through a POS-terminal, the Internet or an ATM of a third party bank»).

Представитель Клиента - физического лица может составить Обращение на основании нотариально оформленной доверенности, выданной от имени физического лица, содержащей соответствующие полномочия, а для юридического лица – доверенности, удостоверенной организацией (за подписью руководителя юридического лица или иного лица, уполномоченного на это в соответствии с законом и учредительными документами) или нотариально.

Представители Клиента, направляющие Обращение, должны приложить к Обращению копию документа, удостоверяющего личность, а также документы, оформленные надлежащим образом, подтверждающие полномочия представителя (доверенность).

Актуальную информацию о статусе своего Обращения можно получить, обратившись в Банк и пройдя процедуру идентификации: в офисе Банка, по телефону Контактного центра).

Благодарим Вас за то, что выбрали наш Банк и надеемся на дальнейшее сотрудничество. Наша цель – повышать качество обслуживания Клиентов.

² В соответствии с Федеральным закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных"