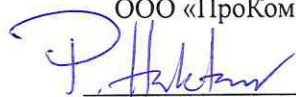


УТВЕРЖДЕНО
Наблюдательным советом
ООО «ПроКоммерцБанк»

(Протокол № 22/25 от 25.09.2025 г.)

Председатель Наблюдательного совета
ООО «ПроКоммерцБанк»

 Хактаныр П.

Порядок
рассмотрения обращений клиентов, контрагентов, работников и третьих лиц,
связанных с нарушением их прав и законных интересов
в ООО «ПроКоммерцБанк»

г. Москва
2025

Содержание

1. Термины и определения	3
2. Общие положения.....	4
3. Предъявление Обращений Сторонами	5
4. Порядок приема Обращений Сторон и направления ответов на Обращения Банком	7
5. Заключительные положения	9
Приложение №1	10
Приложение №2	11
Приложение №3	12

1. Термины и определения

В настоящем документе «Порядок рассмотрения обращений клиентов, контрагентов, работников и третьих лиц, связанных с нарушением их прав и законных интересов в ООО «ПроКоммерцБанк»» (далее – Порядок) используются следующие термины и определения:

Банк – ООО «ПроКоммерцБанк».

Запрос – требование Стороны 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 Стороны к Банку об устранении или защите его нарушенных прав или законных интересов либо прав или законных интересов других лиц.

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

Обращение – направленное Стороной 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-ФЗ¹ (далее – Закон №86-ФЗ), статьи 30.1. Федерального закона №395-1² (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). Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, в связи с чем иностранные граждане и лица без гражданства имеют равные права с гражданами России на подачу и рассмотрение обращений.

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

Контрагент – сторона в сделке, с которой заключаются обязательства.

Работник – лицо, выполняющее трудовые функции на основе трудового договора (контракта) с Банком-работодателем, обладающее трудовыми правами и несущее трудовые обязанности в соответствии с законодательством и условиями трудового договора.

Третье лицо - субъект, который не является непосредственной стороной основного договора или правоотношения, но на которое это правоотношение может оказывать влияние или которое может приобретать права и обязанности из него.

Стороны – совместно упоминаемые термины «Клиент», «Контрагент», «Работник», «Третье лицо» и «Банк».

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

Уполномоченный сотрудник – сотрудник Службы внутреннего контроля (комплаенс-службы)/Юридического отдела, ответственный за рассмотрение Обращений Стороны 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 Сторонами, а также порядок рассмотрения Банком Обращений (в т.ч. поступающих в Банк России и (или) уполномоченному по правам потребителей финансовых услуг), связанных с нарушением их прав и законных интересов в рамках взаимодействия с Банком, третьими лицами (внешними подрядчиками, контрагентами), которым переданы на аутсорсинг функции, операции, услуги, процессы и (или) этапы процессов Банка, в том числе при предложении Банком финансовых и нефинансовых услуг, работ, товаров), а также регулирует отношения, возникшие в связи с этим между Сторонами.

2.2. Основными целями рассмотрения Обращений являются:

- улучшение качества обслуживания Сторон и урегулирования возникших вопросов и (или) претензий;
- усовершенствование работы Банка;
- устранение нарушений и их последствий, которые явились основанием для Обращения в Банк, а также предотвращение повторения в дальнейшем подобных ситуаций;
- снижение операционного риска (риска аутсорсинга), связанного с Обращениями третьих лиц (внешних подрядчиков, контрагентов), которым переданы на аутсорсинг функции, операции, услуги, процессы и (или) этапы процессов Банка, в том числе при предложении Банком финансовых и нефинансовых услуг, работ, товаров);
- снижение операционного риска (риска недобросовестного поведения), связанного с Обращениями клиентов, контрагентов, работников и третьих лиц вследствие неправомерных действий или бездействия со стороны Банка.

2.3. Устранение нарушений и их последствий осуществляется Банком путем принятия соответствующих решений органами управления Банка, основанных на всестороннем и полном рассмотрении существа 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-ФЗ² (далее – Закон №59-ФЗ), другими федеральными законами.

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

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

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

2.7. Настоящий Порядок утверждается и вводится в действие Наблюдательным советом 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.procombank.ru, информационных стендах Банка.

3. Предъявление Обращений Сторонами

3.1. При возникновении у Сторон запросов, жалоб и претензий к Банку Сторона 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 Сторон 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;

- направления его на личный адрес рабочей электронной почты сотрудника Банка³;

- 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;

- 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 Стороной. 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 Стороны (при предъявлении Обращения Представителем Стороны – Стороны и ее Представителя);

- вид документа, удостоверяющего личность Стороны (при предъявлении Обращения Представителем Стороны – Стороны и ее Представителя), серия, номер, наименование органа, выдавшего документ, дата выдачи, срок действия, при наличии (для физических лиц);

- адрес регистрации, почтовый адрес, адрес электронной почты, телефон Стороны (при предъявлении Обращения Представителем Стороны – Стороны и ее Представителя);

³ Например, на адрес электронной почты клиентского менеджера, обслуживающего Клиента.

- наименование и реквизиты банковского продукта Стороны (Клиента) (например, номер кредитного договора, номер банковского счета, наименование продукта и/или тарифного плана), в случае если обращение касается финансовых продуктов Банка;
- суть обращения (указание на существо претензии, жалобы, запроса или предложения Стороны);
- дата обращения;
- личная подпись (по желанию) Стороны / ее Представителя (в тех случаях, когда Обращение передается в Банк на бумажном носителе Стороной/ее Представителем);
- подпись лица, внесенного в Карточку с образцами подписей⁴ 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.

В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Сторона вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы также в электронной форме.

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

Если к Обращению не приложены документы, необходимые для их всестороннего и полного рассмотрения, такие документы могут быть запрошены Банком с указанием срока их 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, Сторона может уточнить, обратившись, соответственно, к секретарю Банка по телефону 8 (495) 644-25-25 доб. 1111.

Стороне 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 корреспонденцией Банка», принятым в Банке, не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления в Банк, и дополнительно регистрируются сотрудниками Юридического отдела в «Журнале обращений клиентов, контрагентов, работников и третьих лиц, связанных с нарушением их прав и законных интересов в ООО «ПроКоммерцБанк»» (Приложение № 3 к настоящему Порядку). Журнал Обращений Сторон ведется в электронном виде, хранится по ссылке: Н:/Юридический/Журнал обращений Сторон. Ответственными за ведение и хранение Журнала обращений Сторон 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

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

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 Стороны и подлежит рассмотрению финансовым уполномоченным, направление Обращения является соблюдением Клиентом обязанности, предусмотренной частью 1 статьи 16 Федерального закона от 04.06.2018 №123-ФЗ⁵ (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 Порядка⁷;
 - 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 Стороны (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 Стороной;
 - 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 Сторон и направления ответов на Обращения Банком

4.1. Письменные Обращения Сторон, связанных с нарушением их прав и законных интересов в рамках взаимодействия с Банком, третьими лицами (внешними подрядчиками, контрагентами), которым переданы на аутсорсинг функции, операции, услуги, процессы и (или) этапы процессов Банка, в том числе при предложении Банком финансовых и нефинансовых услуг, работ, товаров), принимаются и регистрируются секретарем Банка при обращении Стороны либо при направлении Стороной 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.

4.2. Прием и регистрация Обращений Сторон производится в течение всего операционного дня Банка.

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

⁵ Федеральный закон от 04.06.2018 N 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». ⁷ 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.

4.4. 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»⁶.

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

4.8. Уполномоченный сотрудник Банка всесторонне, полно и объективно исследует обстоятельства, изложенные в Обращении, запрашивает необходимую информацию ⁷ 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 по существу поставленных в Обращении вопросов, с рассмотрением всех доводов, 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 Стороне 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 взаимодействии со Стороной, а также в иных случаях.

4.11. Анализ Обращений с целью выявления причин их возникновения и способов их устранения осуществляет Уполномоченный сотрудник Банка на постоянной основе.

4.12. Анализ показателей динамики Обращений и анализ соблюдения Банком прав Сторон в части реализации регуляторного риска осуществляет руководитель/сотрудник СВК на постоянной основе. По результатам проведенного анализа руководитель СВК (при необходимости) планирует,

⁶ «Политика по организации системы управления операционным риском в ООО «ПроКоммерцБанк»».

⁷ Объяснительные, комментарии, копии первичных и иных документов, другие материалы.

разрабатывает, реализовывает, впоследствии контролирует и совершенствует мероприятия, направленные на снижение количества Обращений.

4.13. Передача Стороне ответа⁸ на поступившее Обращение производится по выбору Банка:

- по почте простым письмом или заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Обращении Стороны;
- путем вручения лично в руки при явке Стороны 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 Стороне.

4.16. Полученные Обращения и ответы на них, вместе с «Журналом регистрации обращений клиентов ООО «ПроКоммерцБанк»» хранятся в отдельном досье у Уполномоченного сотрудника Банка не менее 3-х (трех) лет со дня регистрации Обращений в Банке.

5. Заключительные положения

5.1. С настоящим документом должны быть ознакомлены все сотрудники Банка.

Принимаемые на работу сотрудники подлежат ознакомлению с настоящим документом одновременно с подписанием трудового договора. Ответственность за ознакомление сотрудников Банка с настоящим документом возложена на сотрудников Юридического отдела Банка.

5.2. Настоящий документ вступает в действие с даты его утверждения Наблюдательным советом Банка. Изменения и дополнения в настоящий документ, а также новая редакция документа утверждаются решением Наблюдательного совета Банка.

5.3. Настоящий документ подлежит регулярному пересмотру (не реже одного раза в год) в зависимости от осуществляемых операций и (или) действующих процессов, изменяющихся внешних факторов и стратегических планов развития Банка, результатов процедур управления операционным риском, результатов оценки эффективности функционирования системы управления операционным риском, проведенной Службой внутреннего аудита.

⁸ 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, контрагентов, работников и третьих лиц, связанных с нарушением их прав и законных интересов в ООО «ПроКоммерцБанк»»

ОБРАЩЕНИЕ⁹ № _____

(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: _____ / _____

⁹ Все реквизиты настоящего Обращения являются обязательными для заполнения (личная подпись – по желанию)

Приложение №2

к «Порядку рассмотрения обращений клиентов, контрагентов, работников и третьих лиц, связанных с нарушением их прав и законных интересов в ООО «ПроКоммерцБанк»»

ОБРАЩЕНИЕ¹⁰ № _____

(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.

¹⁰ Все реквизиты настоящего Обращения являются обязательными для заполнения.

к «Порядку рассмотрения обращений клиентов, контрагентов, работников и третьих лиц, связанных с нарушением их прав и законных интересов в ООО «ПроКоммерцБанк»»

Журнал регистрации обращений клиентов, контрагентов, работников и третьих лиц, связанных с нарушением их прав и законных интересов в ООО «ПроКоммерцБанк»

[illegible]