



УТВЕРЖДЕНО:

**Приказ Председателя Правления
ООО «СМЛТ Банк»
№ 209 от 01.10.2026**

**ПОРЯДОК РАБОТЫ
С ОБРАЩЕНИЯМИ В ООО «СМЛТ Банк»**
(новая редакция)

г. Москва, 2026 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящий Порядок ¹ определяет процедуру принятия и рассмотрения в ООО «СМЛТ Банк» (далее – *Банк*) обращений физических и юридических лиц, связанных с осуществлением Банком деятельности, предусмотренной Федеральным законом от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности», а также профессиональной деятельности на рынке ценных бумаг, предусмотренной Федеральным законом от 22.02.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» (далее совместно именуемые – *деятельности по оказанию финансовых услуг*).

Для целей настоящего Порядка под обращением физического или юридического лица (далее – *заявитель*) понимается поступившие в Банк в письменной или электронной форме от заявителя следующие виды обращений:

жалоба – обращение заявителя на действия (бездействие) Банка в отношении нарушений требований законодательства в сфере финансовых услуг, а также по вопросам нарушения прав и законных интересов заявителя;

запрос – обращение в Банк с просьбой, предложением либо заявлением, касающимся осуществления Банком деятельности по оказанию финансовых услуг, но не являющееся жалобой.

Поступающие в Банк от физических и юридических лиц в электронной форме иные виды сообщений, не связанные с оказанием Банком финансовых услуг, в соответствии с процедурами настоящего Порядка не рассматриваются, ответы на такие сообщения направляются Банком отправителю сообщения в электронном виде не позднее 5 (пяти) рабочих дней со дня поступления сообщения на официальные электронные каналы связи Банка.

1.2. Настоящий Порядок разработан в целях выполнения требований статьи 30.1 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности», статьи 15.10 Федерального закона от 22.02.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг» и с учетом Федерального закона от 04.06.2018г. №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» (далее – *Федеральный закон № 123-ФЗ*).

Настоящий Порядок доводится Банком до сведения заявителей путем его размещения на информационных стендах в местах обслуживания (операционном зале Банка), и на официальном сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»².

1.3. В целях настоящего Порядка используются следующие термины и определения:

Место обслуживания потребителей услуг – дополнительный офис Банка «Ярцевский», в котором осуществляется прием документов непосредственно от заявителей и Потребителей услуг, а также передача документов и информации заявителям и Потребителям услуг, расположенный по адресу: 121552, г. Москва, ул. Ярцевская, д. 24, корпус 1.

Потребитель услуг – с учетом терминологии Федерального закона от 04.06.2018 № 123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг» под потребителем услуг понимается физическое лицо, являющееся стороной договора, либо лицом, в пользу которого заключен договор, либо лицом, которому оказывается Финансовая услуга в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Почтовый адрес Банка – адрес для направления корреспонденции, указанный в едином государственном реестре юридических лиц: 121096, г. Москва, ул. Василисы Кожиной, д. 1, этаж 1, комнаты 1-30.

Представитель – лицо, действующее от имени и по поручению физического или юридического лица в силу полномочий, основанных на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

¹ Утвержден приказом Председателя Правления № 060-2 от 01.07.2024 (в редакции приказа № 237 от 17.09.2025).

² Здесь и далее - <http://www.samoletbank.ru>.

Система ДБО – система дистанционного банковского обслуживания клиентов Банка, предназначенная для управления счетами клиентов и обмена данными и/или документами в электронной форме.

Финансовая услуга – услуга, оказываемая Банком как кредитной организацией или профессиональным участником рынка ценных бумаг.

Финансовый уполномоченный – уполномоченный по правам потребителей финансовых услуг, статус и права которого определяются Федеральным законом от 04.06.2018г. №123-ФЗ «Об уполномоченном по правам потребителей финансовых услуг». Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения Финансовому уполномоченному размещена на официальном сайте Банка.

1.4. Способы и адреса направления в Банк обращений (жалоб) заявителями и Потребителями услуг:

- в письменной форме путем передачи в Банк лично в Месте обслуживания потребителей услуг;
- посредством направления обращений почтовой /курьерской связью по Почтовому адресу Банка;
- в электронном виде по адресу электронной почты Банка, размещенному на официальном сайте Банка <https://samoletbank.ru/contacts>, и/или с использованием Системы ДБО (для Потребителей услуг, подключенных к Системе ДБО).

1.5. При рассмотрении обращений персональные данные заявителя, а также информация, составляющая коммерческую, банковскую тайну, иную охраняемую законом тайну, используются Банком и его работниками исключительно в целях настоящего Порядка, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ В БАНК.

2.1. Прием письменных обращений производится в течение времени работы офиса Банка³.

Прием письменных обращений, представленных в Банк заявителем (его Представителем) лично, или принятых по электронной почте Банка либо доставленных Почтой России, осуществляется ответственными подразделениями Банка.

Обращения, направленные через систему ДБО, принимаются Банком автоматически.

2.2. Наличие подписи заявителя в обращении не требуется.

Обращения в устной форме на личной встрече или по телефону не подлежат рассмотрению Банком и требуют обязательной фиксации обращения на бумажном носителе или в электронном виде.

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

В случае поступления обращения в форме электронного документа Банк уведомляет заявителя о регистрации обращения (*далее – уведомление о регистрации*) не позднее дня регистрации обращения способом, предусмотренным в пункте 3.3 настоящего Порядка.

2.4. В случае, если обращение содержит требование имущественного характера и представлено в Банк Потребителем услуги в целях последующего обращения к Финансовому уполномоченному, такое обращение рассматривается Банком в соответствии с разделом 4 настоящего Порядка.

³ Режим работы указан на официальном сайте Банка - <https://samoletbank.ru/contacts>.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ.

3.1. По результатам рассмотрения обращения заявителя ответ на обращение направляется Банком заявителю в течение 15 рабочих дней со дня регистрации обращения, если иные сроки не предусмотрены федеральными законами.

В случае необходимости запроса дополнительных документов и материалов в целях объективного и всестороннего рассмотрения обращения Банк вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 10 рабочих дней, если иное не предусмотрено федеральными законами.

Заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения с указанием обоснования такого продления, посредством направления Банком соответствующего уведомления заявителю (*далее – уведомление о продлении срока*).

3.2. Ответ на обращение должен содержать информацию о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения, быть обоснованным и включать ссылки на имеющие отношение к рассматриваемому в обращении вопросу требования законодательства Российской Федерации, документы и (или) сведения, связанные с рассмотрением обращения, а также на фактические обстоятельства рассматриваемого в обращении вопроса.

3.3. Ответ на обращение, а также уведомление о регистрации, уведомление о продлении срока 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 способом, указанным в обращении.

При получении обращения заявителя по электронной почте Банка, содержащего запрос о предоставлении сведений, относящихся к банковской тайне, ответ на электронную почту заявителя, с которой поступило обращение, может быть направлен только при условии совпадения электронного адреса заявителя обращения с его электронным адресом, ранее заявленным Банку при оказании Финансовой услуги (актуализировать адрес электронной почты заявитель вправе в офисе Банка).

3.4. Обращения заявителей, а также копии ответов на обращения и копии уведомлений, предусмотренных в пункте 3.3 настоящего Порядка, хранятся Банком в течение трех лет со дня регистрации обращений.

3.5. Ответ на обращение, по существу, не дается Банком в следующих случаях:

- 1) в обращении не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 2) в обращении не указана фамилия (наименование) заявителя;
- 3) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу Банка, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Банка, а также членов его семьи;
- 4) текст обращения не поддается прочтению;
- 5) текст обращения не позволяет определить его суть.

Если в случаях, предусмотренных пунктами 2 - 5 настоящего пункта, обращение оставлено без ответа по существу, Банк направляет заявителю уведомление об этом решении в течение пяти рабочих дней со дня регистрации обращения способом, указанным в пункте 3.3 настоящего Порядка, с указанием причин невозможности рассмотрения обращения по существу.

3.6. 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, Банком может быть принято решение о

бездосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу.

Об этом решении заявитель уведомляется Банком в порядке, предусмотренном в пункте 3.3 настоящего Порядка.

3.7. В случае поступления в Банк из Банка России обращения физического лица, предусмотренного статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»⁴, Банк рассматривает такое обращение в соответствии с требованиями настоящего Порядка, а также направляет в Банк России копию ответа на обращение и копии уведомлений (при наличии), в день их направления заявителю.

3.8. В случае выявления Банком при рассмотрении обращения нарушения базового стандарта или внутреннего стандарта, разработанного, согласованного и утвержденного в соответствии с требованиями Федерального закона от 13.07.2015 № 223-ФЗ «О саморегулируемых организациях в сфере финансового рынка», Банк направляет копию ответа на обращение и копию обращения в СРО НАУФОР в день направления заявителю ответа на обращение.

4. ПОРЯДОК ДОСУДЕБНОГО УРЕГУЛИРОВАНИЯ СПОРА. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С УПОЛНОМОЧЕННЫМ ПО ПРАВАМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

4.1. В случае, если Банк отказывается удовлетворить требования Потребителя услуг, до обращения в суд Потребитель услуг для урегулирования спора должен обратиться к Финансовому уполномоченному⁵.

Финансовый уполномоченный рассматривает имущественные требования Потребителя услуг, размер которых не превышает 500 000 рублей.

Обращение Потребителя услуг Финансовому уполномоченному может быть направлено в электронной форме через личный кабинет на официальном сайте Финансового уполномоченного или в письменной форме.

С подробной информацией о порядке направления обращения Финансовому уполномоченному можно ознакомиться на официальном сайте Финансового уполномоченного:

- официальный сайт Финансового уполномоченного: www.finombudsman.ru;
- номер телефона службы обеспечения деятельности Финансового уполномоченного: 8 (800) 200-00-10 (бесплатный звонок по России).

Прием и рассмотрение обращений осуществляется Финансовым уполномоченным бесплатно.

4.2. До направления обращения Финансовому уполномоченному Потребитель услуг должен обратиться с заявлением о восстановлении нарушенного права в Банк (*далее – Заявление*).

Данный порядок установлен статьей 16 Федерального закона № 123-ФЗ и является обязательным для Потребителей услуг.

4.2.1. Рассмотрение Заявления Потребителя услуг и направление ему мотивированного ответа об удовлетворении, о частичном удовлетворении или об отказе в удовлетворении предъявленного требования осуществляется Банком в следующие сроки:

1) в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения Заявления Потребителя услуг в случае, если указанное заявление направлено в электронной форме по стандартной форме,

⁴ Поступившее в Банк России обращение физического лица о нарушении кредитной организацией его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

⁵ Информация о праве потребителей финансовых услуг на направление обращения финансовому уполномоченному размещена на официальном сайте Банка.

которая утверждена Советом Службы, и если со дня нарушения прав Потребителя услуг прошло не более ста восьмидесяти календарных дней;

2) в течение тридцати календарных дней со дня получения Заявления Потребителя услуг в иных случаях. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

Ответ на Заявление Потребителя услуг направляется по адресу электронной почты Потребителя услуг, а при его отсутствии по почтовому адресу.

4.2.2. Потребитель услуг вправе направить обращение Финансовому уполномоченному после получения ответа Банка либо в случае неполучения ответа Банка по истечении соответствующих сроков рассмотрения Банка Заявления Потребителя услуг.

5. ОБРАЩЕНИЕ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В БАНК РОССИИ.

5.1. Банк России осуществляет рассмотрение обращений физических лиц в соответствии со статьей 79.3 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»⁶.

5.2. Банковский надзор за деятельностью Банка осуществляет Служба текущего банковского надзора Банка России.

Телефоны Контактного центра Центрального банка Российской Федерации:

8 (800) 300-3000 - бесплатно на территории Российской Федерации;

+7 (499) 300-3000 - тарификация в соответствии с тарифами Вашего оператора.

Надзор за соблюдением требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей финансовых услуг осуществляет Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России.

Обращение о нарушении действиями (бездействием) кредитной организации законодательства Российской Федерации, а также охраняемых законом прав и интересов физических или юридических лиц, может быть направлено для рассмотрения в Банк России через интернет-приемную (www.cbr.ru/Reception/).

⁶ Поступившее в Банк России обращение физического лица о нарушении кредитной организацией его прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.