

Информация для направления обращений в ПАО «РосДорБанк»

Содержание

Раздел 1. Информация для направления обращений в ПАО «РосДорБанк» в соответствии со статьей 30.1 Федерального закона «О банках и банковской деятельности», главой 3.3 Федерального закона № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»	2
Раздел 2. Возврат средств, поступивших на счет физического лица, открытый в ПАО «РосДорБанк», без добровольного согласия	3
Приложение 1 к разделу 2. Форма «Заявление об отказе от зачисления денежных средств по операции, совершенной без добровольного согласия клиента (отказ от операции без добровольного согласия)»	4
Раздел 3. Информация для подачи юридическими и физическими лицами заявления об исключении из базы Банка России о переводах без добровольного согласия	5

Раздел 1. Информация для направления обращений в ПАО «РосДорБанк» в соответствии со статьей 30.1 Федерального закона «О банках и банковской деятельности», главой 3.3 Федерального закона № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»

Прием обращений от физических и юридических лиц для рассмотрения их Банком осуществляется:

1) *посредством почтовой или курьерской связи, либо при личном присутствии в офисе Банка:*

- *по одному из следующих адресов:*

115093, г. Москва, ул. Дубининская, 86

191024, г. Санкт-Петербург, 4-я Советская ул., 37А лит. А

350000, г. Краснодар, ул. Орджоникидзе, д. 41

- *в местах обслуживания г. Санкт-Петербург:*

ул. Мичуринская, д.6, лит.Б

ул. Большая Морская, д. 67, лит.А

2) *на электронную почту Банка:*

msk@rdb.ru, spb@rdb.ru , krd@rdb.ru

В случае обращения в Банк по телефону для его приема и рассмотрения обращение должно быть продублировано одним из выше указанных способов, за исключением случаев, когда законодательство Российской Федерации прямо допускает направление обращения путем использования телефонной связи.

Банк по результатам рассмотрения обращения направляет ответ в течение 15 (Пятнадцати) рабочих дней со дня его регистрации.

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

Банк обращает внимание!

Обращение должно быть составлено на русском языке, содержать сведения, позволяющие идентифицировать лицо (в частности, фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес проживания, сведения о договоре), суть проблемы, а также информацию о способе получения ответа на обращение. К обращению могут быть приложены подтверждающие документы.

Ответ на обращение по существу не дается 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.

Раздел 2. Возврат средств, поступивших на счет физического лица, открытый в ПАО «РосДорБанк», без добровольного согласия

Если на Ваш счет зачислены денежные средства в результате операций, совершённых без добровольного согласия плательщика (потерпевшего), и информация о Вас и (или) Ваших электронных средствах платежа (платежной карте, дистанционном банковском обслуживании) внесена в базу, которая ведется Банком России на основании статьи 27 Федерального закона № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»,

*Для исключения Банком России сведений о Вас (Вашем электронном средстве платежа) из базы Вы вправе подать в Банк заявление (форма заявления приведена в приложении 1 к разделу 2) о возврате денежных средств потерпевшему, которые поступили на Ваш счет, **одним из следующих способов:***

1) через систему дистанционного банковского обслуживания (интернет-банк, мобильное приложение);

2) посредством почтовой или курьерской связи, при личном присутствии или через представителя в офисе Банка:

- по одному из следующих адресов:

115093, г. Москва, ул. Дубининская, 86

191024, г. Санкт-Петербург, 4-я Советская ул., 37А лит. А

350000, г. Краснодар, ул. Орджоникидзе, д. 41

- в местах обслуживания г. Санкт-Петербург:

ул. Мичуринская, д.6, лит. Б

ул. Большая Морская, д. 67, лит. А

3) на электронную почту Банка с электронного адреса, указанного в заявлении – анкете физического лица на заключение договора комплексного банковского обслуживания:

msk@rdb.ru, spb@rdb.ru, krd@rdb.ru.

В случае обращения в Банк по телефону для приема и рассмотрения заявления его необходимо продублировать в письменной форме (или электронном виде) одним из выше указанных способов.

Банк обращает внимание!

В заявлении обязательно указать фамилию, имя, отчество, дату рождения, адрес, паспортные данные, номер счета, дату и сумму операции, подлежащей возврату, и идентификатор REQ.

REQ – уникальный номер запроса по операции без добровольного согласия, который выдается Банком России. Если у вас нет REQ, обратитесь в Банк России для его получения.

Подробная информация о процедуре исключения из Базы данных размещена на сайте Банка России в разделе «Порядок исключения сведений» (<https://www.cbr.ru/contactBR/161-FZ/>).

Приложение 1. Форма «Заявление об отказе от зачисления денежных средств по операции, совершенной без добровольного согласия клиента (отказ от операции без добровольного согласия)»

В ПАО «РосДорБанк»

От _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии)
полностью)

Паспорт: _____
(серия, номер, кем и когда выдан, код
отделения)

ИНН _____

Тел. (e-mail) _____

**Заявление
об отказе от зачисления денежных средств по операции, совершенной без добровольного согласия
клиента (отказ от операции без добровольного согласия)**

На мой счет № _____, открытый в ПАО «РосДорБанк»/ на мою платежную карту № _____, выпущенную ПАО «РосДорБанк»/ через систему быстрых платежей мне поступили денежные средства по операции, совершенной без добровольного согласия плательщика – физического лица.

Реквизиты операции и (или) способ ее проведения:

Дата: _____, время ____:____.

Сумма: _____ (_____) рублей.
(указывается цифрами и прописью)

REQ: _____.
(указывается идентификатор запроса, предоставленный
клиенту Банком России)

Настоящим прошу оформить отказ от зачисления вышеуказанных денежных средств и осуществить возврат указанной суммы в банк плательщика для последующего зачисления пострадавшему лицу.

Подтверждаю, что денежных средств на моем счете достаточно для осуществления перевода.

Для подтверждения прикладываю документы: _____.

Дата заявления _____

Подпись клиента _____

Раздел 3. Информация для подачи юридическими и физическими лицами заявления об исключении из базы Банка России о переводах без добровольного согласия

Если сведения, относящиеся к Вам или Вашему электронному средству платежа (платежной карте, дистанционному банковскому обслуживанию) внесены в базу, которая ведется Банком России на основании статьи 27 Федерального закона № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», и которая содержит в том числе информацию о случаях и (или) попытках:

- осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия лица, в том числе переводов в отношении которых от федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел получены сведения о совершенных противоправных действиях,

- внесения наличных денежных средств без добровольного согласия лица, вносящего наличные денежные средства,

- заключения договоров потребительского займа без добровольного согласия физического лица

Вы вправе подать заявление об исключении сведений о Вас и (или) Вашем электронном средстве платежа из этой базы (часть 11.8 статьи 9 указанного закона) через Банк одним из следующих способов:

1) *через систему дистанционного банковского обслуживания (интернет-банк, мобильное приложение);*

2) *посредством почтовой или курьерской связи, при личном присутствии или через представителя в офисе Банка:*

- по одному из следующих адресов:

115093, г. Москва, ул. Дубининская, 86

191024, г. Санкт-Петербург, 4-я Советская ул., 37А лит. А

350000, г. Краснодар, ул. Орджоникидзе, д. 41

- в местах обслуживания г. Санкт-Петербург:

ул. Мичуринская, д.6, лит. Б

ул. Большая Морская, д. 67, лит. А

3) *на электронную почту Банка с электронного адреса, указанного в заявлении – анкете физического лица на заключение договора комплексного банковского обслуживания/ в анкете клиента юридического лица:*

msk@rdb.ru, spb@rdb.ru, krd@rdb.ru.

Одновременно Банк обращает внимание!

Заявление составляется в произвольной форме, но при этом должно содержать сведения по юридическому лицу – краткое фирменное наименование, ИНН, счет/ по физическому лицу – фамилию, имя, отчество (при наличии), паспортные данные, СНИЛС, счет, номер банковской карты, сотовый телефон, ИНН, а также информацию о способе получения ответа на заявление.

Также заявление можно подать следующими способами:

- через иную кредитную организацию, клиентом которой Вы являетесь;

- через Интернет-приемную Банка России.

Подробная информация о процедуре исключения из Базы данных размещена на сайте Банка России в разделе «Порядок исключения сведений» (<https://www.cbr.ru/contactBR/161-FZ/>).