

Порядок рассмотрения обращений и претензий

РНКО «АЛТЫН» (ОАО) | Редакция от 23.10.2026

1 Общие положения

Настоящий Порядок определяет способы подачи, регистрации и рассмотрения обращений, жалоб и претензий физических и юридических лиц в Расчетную небанковскую кредитную организацию «АЛТЫН» (открытое акционерное общество), далее - РНКО.

Обращение может касаться обслуживания, проведения расчётов, применения тарифов, качества предоставляемой информации, работы сайта и иных вопросов деятельности РНКО. Претензия представляет собой обращение с требованием устранить нарушение, исправить расчёт, возвратить средства или исполнить иное обязательство.

Приём и рассмотрение обращений осуществляются бесплатно. Обращение может подать клиент, потенциальный клиент или его уполномоченный представитель. Настоящий Порядок не ограничивает права заявителя, предусмотренные применимым законодательством Республики Абхазия.

2 Канал подачи обращений

Обращения и претензии направляются на электронную почту info@altynbank.one. Рекомендуемая тема письма: «Обращение» или «Претензия», далее - имя заявителя либо наименование организации и краткое обозначение вопроса.

Сведения о РНКО: РНКО «АЛТЫН» (ОАО), ОГРН 126РА001112, ИНН Республики Абхазия 11042325, КПП 111004194. Адрес: 384820, Республика Абхазия, г. Сухум, ул. Генерала Аршба, д. 38. Сайт: <https://altynbank.one/>.

Для уточнения порядка подачи и статуса обращения можно связаться с РНКО по телефону +7 (840) 222-71-11. Если вопрос требует проверки документов или операций, заявителю предлагается изложить его письменно по указанному адресу электронной почты.

3 Содержание обращения

Для рассмотрения вопроса рекомендуется указать:

- Для физического лица - фамилию, имя и отчество при наличии; для юридического лица - полное наименование и регистрационный или налоговый номер.
- Для представителя - фамилию, имя, должность при наличии и основание полномочий. Документ о полномочиях представляется, если он необходим для рассмотрения вопроса и отсутствует у РНКО.
- Адрес электронной почты для ответа и контактный телефон при наличии.
- Суть вопроса, обстоятельства, даты, номер договора или иные сведения, позволяющие установить соответствующую операцию и отношения с РНКО.
- Конкретное требование или желаемый результат. Для денежного требования - сумму и её расчёт, если это применимо.
- Перечень приложений: копии относящихся к вопросу договоров, платёжных документов, переписки и иных подтверждений.

Сведения о счёте и операции сообщаются только в объёме, необходимом для их поиска. Если требуются дополнительные документы или подтверждение личности, РНКО согласовывает с

заявителем безопасный способ их предоставления. Не следует направлять пароли, ПИН-коды, одноразовые коды подтверждения, CVV/CVC и полные данные платёжных карт.

Документы должны быть читаемыми. Если часть сведений отсутствует, РНКО рассматривает вопрос по имеющимся материалам и при необходимости запрашивает уточнения. Для запросов, требующих специальной формы, подписи или подтверждения полномочий, применяются соответствующие требования законодательства и договора.

4 Регистрация и проверка обращения

Поступившее обращение регистрируется не позднее следующего рабочего дня с присвоением номера. При наличии действующего адреса электронной почты РНКО направляет подтверждение получения с номером обращения не позднее двух рабочих дней со дня получения.

Ответственный сотрудник определяет предмет обращения, проверяет документы и обстоятельства, при необходимости запрашивает пояснения у подразделений РНКО и дополнительные сведения у заявителя. Доступ к материалам предоставляется сотрудникам в объёме, необходимом для рассмотрения вопроса.

Повторные обращения по тому же вопросу могут быть объединены с первоначальным. Объединение и запрос дополнительных сведений сами по себе не изменяют дату начала срока рассмотрения. Новые существенные обстоятельства подлежат отдельной оценке.

5 Сроки рассмотрения

Настоящим Порядком устанавливается общий внутренний срок направления ответа - не более 30 календарных дней со дня получения обращения. Если применимое законодательство или договор предусматривает более короткий срок, применяется такой срок. Регистрация обращения не должна увеличивать срок ответа.

Запрос дополнительных документов, взаимодействие с банком-корреспондентом или иным контрагентом не означают автоматического продления срока. Продление допускается только при наличии предусмотренного применимым законодательством или договором основания и в установленных ими пределах; до истечения первоначального срока заявителю сообщаются причина и новая дата ответа.

Если завершение отдельных проверочных или восстановительных действий зависит от третьих лиц, РНКО в установленный срок сообщает результаты рассмотрения по имеющимся данным, принятые меры и вопросы, которые остаются на контроле. Промежуточное сообщение не заменяет окончательного ответа, если его предоставление обязательно.

Рабочие дни определяются по режиму работы РНКО с учётом выходных и нерабочих праздничных дней Республики Абхазия.

6 Ответ и исполнение решения

Ответ направляется на электронную почту, указанную заявителем, если иной допустимый способ не согласован отдельно. Ответ содержит номер обращения, результаты проверки, решение по заявленным требованиям и его обоснование; при необходимости - ссылки на договор, тарифы и применимые нормы, а также порядок дальнейших действий.

При признании претензии обоснованной РНКО указывает меры по устранению нарушения и срок их выполнения. Возврат денежных средств или изменение операции осуществляется по надлежащим реквизитам и в установленном порядке, с учётом закона и договора. Подача

обращения сама по себе не является распоряжением на перевод, отзыв платежа или закрытие счёта.

Если для раскрытия запрашиваемых сведений не подтверждены личность или полномочия заявителя, РНКО сообщает о необходимости их подтверждения. До этого сведения, составляющие банковскую или иную охраняемую законом тайну, не направляются на неподтверждённый адрес.

Если невозможно установить заявителя, содержание вопроса или адрес для ответа, индивидуальный ответ может оказаться невозможным. Такие сообщения могут использоваться для проверки качества обслуживания и безопасности. При наличии контакта РНКО по возможности сообщает, какие сведения необходимо уточнить.

7 Конфиденциальность и защита прав

Информация из обращения используется для его рассмотрения, исполнения принятого решения и выполнения требований законодательства. РНКО обеспечивает её конфиденциальность, ограничивает доступ к материалам и хранит их в течение применимых сроков. Общие условия обработки информации опубликованы в Политике конфиденциальности сайта.

При несогласии с ответом заявитель вправе направить повторное обращение в РНКО с указанием номера первоначального обращения, доводов несогласия и новых материалов. Заявитель также вправе обратиться в Национальный банк Республики Абхазия в пределах его компетенции, иные уполномоченные органы либо в суд в установленном порядке. Официальный сайт Банка Абхазии: <https://nb-ra.org/>.

Настоящий Порядок не устанавливает дополнительного обязательного досудебного этапа сверх требований применимого законодательства или договора и не изменяет установленные ими сроки защиты прав.

8 Вступление в силу и актуальная редакция

Настоящая редакция Порядка действует с 23.10.2026 и размещается на сайте <https://altynbank.one/>. Изменение Порядка не отменяет обязанности рассмотреть уже полученные обращения в установленные сроки.