



Ассоциация негосударственных экспертов «ЭКСПЕРТ»

153000, Российская Федерация,
Ивановская область, город Иваново, ул. Багаева, д.7, офис 218
ИНН 3702106483, КПП 370201001, ОГРН 1153700000178
Сайт: Exp37.ru, sudexpert37@gmail.ru, тел.: +7(4932) 21-30-03

Президенту, Председателю Правления
ПАО Сбербанк
Г.О.Грефу

От директора АНЭ «ЭКСПЕРТ»,
Волжанкина Олега Владимировича
адрес: Ивановская область, г.Иваново,
ул.Багаева, д.7, офис 218
телефон:+7 908 561 30 03

О Б Р А Щ Е Н И Е

Уважаемый Герман Оскарович!

Ассоциация негосударственных экспертов «ЭКСПЕРТ» является некоммерческой организацией, деятельность которой направлена на консолидацию усилий и повышение потенциала производителей Ивановской области, а также проведение экспертиз и экспертных исследований на предмет качества продукции, безопасности и доступности. Кроме того, Ассоциация предоставляет юридические услуги физическим и юридическим лицам.

Деятельность Ассоциации осуществляется во взаимодействии с уполномоченным по защите прав предпринимателей Ивановской области Вагановым А.Р.

На протяжении середины 2015 года и начала 2016 года к уполномоченному по правам предпринимателей Ваганову А.Р. и Ассоциацию поступают устные обращения физических и юридических лиц на предмет консультаций по действиям клиентов в результате нарушений их

прав сотрудниками Северного банка ПАО Сбербанк, обслуживающих Ивановскую область.

Описание стандартного обращения (пример):

«Дата» между мной как физическим лицом (юридическим лицом) и Филиалом ПАО Сбербанк (адрес: г.Иваново, пр-т Шереметевский, д....) был заключён договор комплексного обслуживания счета.

В рамках пакета услуг «.....» получена банковская карта «MasterCard» №.....

Таким образом, в период с марта 2015 г. по февраль 2016 г. я пользовался услугами банка по зачислению и получению денежных средств по счету №..... вышеуказанной банковской карты.

В очередной раз, а именно «Дата», я попытался в банкомате по карте «MasterCard» №..... получить наличные денежные средства, однако обнаружил, что моя карта заблокирована.

«Дата» с письменным заявлением о снятии блокировки с денежных средств, банковской карты, получения денежных средств и разъяснения мне причин блокировки денежных средств по счету №..... и карты я обратился в Филиал

Однако в выдаче денежной суммы, находящейся на счете в объяснении о блокировке счет, банковской карты и ее причинах сотрудник, ответственный за операции (представиться он отказался), мне в устной форме отказал, ссылаясь на нормы внутренних инструкций и Федеральный Закон №115.

Выдать мне письменный отказ в получении денежных средств со счета и банковской карты указанный сотрудник банка не согласился, сослался на то, что клиент нарушает нормы Федерального Закона 115-ФЗ «О противодействии легализации доходов.....» .

В устной и письменной форме я неоднократно обращался к сотрудникам данного банка, однако ни письменного разъяснения, ни письменного отказа я не получал.

«Дата» я обратился к руководителю данного филиала, мне в ультимативной форме было предложено расторгнуть договор комплексного обслуживания и «закрыть» карту. Кроме того, мне было заявлено, что после расторжения договора мне выплатят мои денежные средства.

Таким образом, не имея иной возможности в получении денежных средств, кроме как согласиться на условия, предложенные мне сотрудником банка, я был вынужден подписать предложенные мне документы, а именно:

1.Заявление на изменение пакета услуг «.....» на пакет услуг «.....» от «Дата»; (для чего я так и не понял) ?

2.Заявление о прекращении действия карты от «Дата»;

3.Заявление о прекращении действия карты от «Дата» в котором я указал реквизиты, на которые необходимо перевести мой остаток по счету №.....

Были еще какие-то документы, которые я подписал, но так как я находился в стрессовом состоянии, их наименование я не помню.

Далее, сотрудники банка выдают клиенту копию внутриведомственного документа «Порядок совершения операций с межбанковскими картами в подразделениях Сбербанка России» и в рамках п.п.б.1.5 «в случае сдачи всех действующих карт, выпущенных к счету- не ранее 45 дней после сдачи карты в подразделение Банка» разъясняют клиенту, что он получит свои средства после 45 дней.

Таким образом, клиент получает свои денежные средства не ранее 45 суток».

Изучив Федеральное законодательство РФ, нормативные документы Центрального Банка РФ юристы Ассоциации установили следующее:

Действия должностных лиц банка противоречат гражданскому законодательству РФ (ст. 845 ГК РФ) и нарушают обязательства БАНКА, установленные договором банковского комплексного обслуживания.

«ГК РФ Статья 845. Договор банковского счета

1. По договору банковского счета банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету.

2. Банк может использовать имеющиеся на счете денежные средства, гарантируя право клиента беспрепятственно распоряжаться этими средствами.

3. Банк не вправе определять и контролировать направления использования денежных средств клиента и устанавливать другие не предусмотренные законом или договором банковского счета ограничения его права распоряжаться денежными средствами по своему усмотрению.

4. Правила настоящей главы, относящиеся к банкам, применяются также и к другим кредитным организациям при заключении и исполнении ими договора банковского счета в соответствии с выданным разрешением (лицензией).»

Кроме того, согласно **Инструкции** от 30 мая 2014 года № 153-И Центрального Банка РФ, зарегистрированной в Минюсте России 19 июня 2014 г. N 32813 «Об открытии и закрытии банковских счетов....» следует, что при наличии инициативы от клиента о закрытии счета

«Глава 8. Закрытие банковского счета

8.1. Основанием для закрытия банковского счета является прекращение договора банковского счета, в том числе в случае, установленном абзацем третьим пункта 5.2 статьи 7 Федерального закона N 115-ФЗ.

8.2. После прекращения договора банковского счета приходные и расходные операции по счету клиента не осуществляются, за исключением операций, предусмотренных пунктом 8.3 настоящей Инструкции. Денежные средства, поступившие клиенту после прекращения договора банковского счета, возвращаются отправителю.

8.3. После прекращения договора банковского счета до истечения семи дней после получения соответствующего письменного заявления клиента остаток денежных средств банк выдает с банковского счета клиенту наличными денежными средствами либо осуществляет перевод денежных средств платежным поручением.»....

сотрудники банка обязаны выдать денежные средства до истечения 7 дней.

При этом остается вопрос:

«на каком основании сотрудники банка «голословно» обвиняют клиента в нарушении норм Федерального Закона 115-ФЗ «О противодействии легализации доходов.....», применяют нормы, которые не регулируют порядок выдачи денежных средств со счета, вводят в «заблуждение» клиента и «замораживают» денежные средства минимум до 45 суток?

Тот же Федеральный Закон 115-ФЗ «О противодействии легализации доходов.....» четко определил сроки и порядок действий банковского сотрудника в случае возникновения подозрения, что операция совершается в целях легализациидоходов (ст.7 Права и обязанности организаций...).

Конечно, понимаем и поддерживаем факт необходимости осуществлять мероприятия, направленные на предупреждение, выявление и пресечение легализации доходов, полученных преступным путем, и финансирование терроризма согласно Федерального Закона от 07.08.2001г. №115-ФЗ «О противодействии легализации доходов.....», но создается впечатление, что сотрудники филиалов Банка действуют в нарушение норм и правил Законодательства РФ имея корыстную заинтересованность или совершая халатность.

В условиях экономического кризиса, протекающего в России, сложного материального положения физических и юридических лиц необходимо очень бережно и профессионально относиться к клиентам кредитных учреждений, в случае ошибки, допущенной банковским сотрудником при заморозке денежных средств, последствия для бизнеса могут быть очень болезненными. Действия отдельных сотрудников банка могут способствовать дестабилизации социально-общественного климата, что наглядно прослеживается из Информационного письма Федеральной службы по Финансовому мониторингу от 10 марта 2016 года «О применении кредитными организациями мер по замораживанию (блокированию) денежных средств...».

С целью подготовки информационных материалов для СМИ Ивановской области, информирования уполномоченного по защите прав предпринимателей в Ивановской области, материалов и судебных исков в судебные органы на предмет защиты прав потребителей (клиентов).

ПРЕДЛАГАЮ ВАМ:

1. Изучить ситуацию, которая сложилась в подразделениях Банка в Ивановской области по «замораживанию» денежных средств на счетах клиентов (сбор статистических данных) и предоставление данных в АНЭ «ЭКСПЕРТ».
2. Предоставить в АНЭ «ЭКСПЕРТ» порядок действий сотрудников Банка при взаимодействии с клиентом (внутренние нормативные акты) в случае возникновения подозрения, что операция совершается в целях легализации доходов.
3. В ответ на факты, изложенные в обращении, провести проверку, составить заключение с последующим представлением экземпляра в АНЭ «ЭКСПЕРТ».
4. Заключить соглашение между АНЭ «ЭКСПЕРТ» и Банком на предмет обмена информацией о нарушениях прав клиентов и незаконных действий должностных лиц Банка.

С уважением,



О.В. Волжанкин