

Рекомендации для клиентов по снижению рисков осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента

В целях выполнения требований Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе», рекомендаций Центрального Банка Российской Федерации об усилении информационной работы с клиентами Банк «СЕРВИС РЕЗЕРВ» (АО) (далее - Банк) доводит до своих клиентов рекомендации по снижению рисков осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента.

В целях снижения риска мошеннических действий третьих лиц в отношении своих клиентов, Банк осуществляет обязательную проверку всех операций клиентов на наличие признаков осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, а также проверяет наличие реквизитов плательщиков и получателей денежных средств в базе данных, формируемой Банком России.

Банк России формирует базу данных «О случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента» (далее – база данных Банка России) на основе сведений, которые предоставляют банки и другие участники информационного обмена с Банком России.

В соответствии с п. 4 ст. 27 Федерального закона от 27.06.2011 №161-ФЗ «О национальной платежной системе» Банк обязан противодействовать переводам, которые происходят без добровольного согласия клиента, в частности, под воздействием злоумышленников. Информацию обо всех случаях и попытках таких переводов денежных средств, в том числе тех, по которым клиенты заявили свое несогласие с их совершением, Банк передает в Банк России. Кроме того, в базу данных Банка России могут поступать сведения о мошенниках и от МВД России.

Если сведения о физическом или юридическом лице попали в базу данных Банка России, то Банк, как участник информационного обмена с Банком России вправе приостановить использование вашего электронного средства платежа (платежные карты, Интернет-Банка) до тех пор, пока информация не будет исключена из этой базы.

Если сведения поступили в базу данных Банка России от МВД России, Банк обязан приостановить использование электронного средства платежа. Банк приостанавливает использование электронного средства платежа клиента (ЭСП) в связи с совпадением параметров с информацией о получателе средств из базы данных Банка России, и уведомляет об этом клиента, а также информирует его о праве подать заявление в Банк России, в том числе через Банк, об исключении сведений из базы данных Банка России. Доступ к ЭСП приостанавливается на период нахождения сведений о клиенте в базе данных Банка России.

Признаки осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента содержатся в приказе Банка России от 5 ноября 2025 г. №ОД-2506 (далее – Признаки):

1.1. Совпадение информации о получателе средств с информацией о получателе средств по переводам денежных средств без добровольного согласия клиента, а именно без согласия клиента или с согласия клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием (далее при совместном упоминании - перевод денежных средств без добровольного согласия клиента), полученной из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, формирование и ведение которой осуществляются Банком России на основании части 5 статьи 27 Федерального закона от 27 июня 2011 года №161-ФЗ "О национальной платежной системе" (далее - база данных).

1.2. Совпадение сведений, относящихся к получателю средств и (или) его электронному средству платежа, со сведениями, размещенными в государственной информационной системе противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, созданной в соответствии с частью 1 статьи 1 Федерального закона от 01.04.2025 N 41-ФЗ "О создании государственной информационной системы противодействия правонарушениям, совершаемым с использованием информационных и коммуникационных технологий, и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" (применяется с 01.03.2026).

1.3. Наличие превышения установленного правилами платежной системы времени направления ответа на запрос (APDU (application protocol data unit) - команда) в рамках

взаимодействия банкомата и платежной карты или токенизированной (цифровой) платежной карты.

1.4. Наличие информации об уровне риска осуществления операции без добровольного согласия клиента, о факторах риска компрометации данных электронного средства платежа, направленной в авторизационных сообщениях оператором услуг платежной инфраструктуры, если это предусмотрено правилами платежной системы, или электронных сообщениях, полученных от операционного центра, платежного клирингового центра другой платежной системы при предоставлении операционных услуг и услуг платежного клиринга при переводе денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России.

1.5. Совпадение информации о параметрах устройств, с использованием которых осуществлен доступ к автоматизированной системе, программному обеспечению в целях осуществления перевода денежных средств, с информацией о параметрах устройств, с использованием которых был осуществлен доступ к автоматизированной системе, программному обеспечению в целях осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, полученной из базы данных.

1.6. Несоответствие характера, и (или) параметров, и (или) объема проводимой операции (время (дни) осуществления операции; место осуществления операции; устройство, с использованием которого осуществляется операция, и параметры его использования; сумма осуществления операции; периодичность (частота) осуществления операций; получатель средств) операциям, обычно совершаемым клиентом оператора по переводу денежных средств (осуществляемой клиентом деятельности).

1.7. Совпадение информации о получателе средств (в том числе его электронном средстве платежа) с информацией о получателе средств (в том числе его электронном средстве платежа), ранее включенном во внутренние перечни (при наличии) оператора по переводу денежных средств в качестве получателя средств по переводам денежных средств без добровольного согласия клиента.

1.8. Совпадение информации о получателе средств (в том числе его электронном средстве платежа) с информацией о получателе средств (в том числе его электронном средстве платежа), совершившем противоправные действия, связанные с осуществлением перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, в связи с чем в отношении такого получателя средств возбуждено уголовное дело (подтвержденное документально).

1.9. Наличие информации, полученной от операторов связи, владельцев мессенджеров, владельцев сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и (или) иных юридических лиц, о том, что в период не менее чем шесть часов до момента направления распоряжения о переводе денежных средств ими выявлены:

телефонные переговоры с применением абонентского номера подвижной радиотелефонной связи, используемого во взаимоотношениях с кредитной организацией, не соответствующие характеру (периодичности (частоте), продолжительности) обычно совершаемых клиентом телефонных переговоров до или во время осуществления переводов денежных средств;

факт (факты) нетипичного получения сообщений, в том числе в мессенджерах и (или) по электронной почте, в частности коротких текстовых сообщений (увеличение количества получаемых сообщений, в том числе от федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" и (или) кредитных организаций, с новых абонентских номеров или от новых адресатов).

1.10. Наличие информации, полученной от операторов связи, владельцев мессенджеров, владельцев сайтов в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и (или) иных юридических лиц, а также выявленной оператором по переводу денежных средств в рамках реализуемой им системы управления рисками:

✓ о вредоносном программном обеспечении (вредоносных программах) на устройствах абонента - физического лица, с применением которых осуществляется перевод денежных средств;

✓ о нетипичных для клиента параметрах, событиях в сессии дистанционного банковского обслуживания (использование нетипичного провайдера связи, операционной системы, приложения пользователя, использование инструментов, обеспечивающих сокрытие

сессионных данных);

✓ о смене абонентского номера подвижной радиотелефонной связи в личном кабинете дистанционного банковского обслуживания или личном кабинете физического лица в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", осуществленной в течение 48 часов до момента направления распоряжения о переводе денежных средств;

✓ о выявлении факта изменения идентификационного модуля устройства клиента и (или) параметров устройства, с применением которого осуществляется перевод денежных средств, до момента подтверждения принадлежности клиенту абонентского номера подвижной радиотелефонной связи в соответствии с подпунктом 5.2.1 пункта 5 Положения Банка России от 30.01.2025 №851-П "Об установлении обязательных для кредитных организаций, иностранных банков, осуществляющих деятельность на территории Российской Федерации через свои филиалы, требований к обеспечению защиты информации при осуществлении банковской деятельности в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента";

✓ о выявленной в рамках реализации мероприятий по противодействию осуществлению переводов денежных средств без добровольного согласия клиента, предусмотренных частью 4 статьи 27 Федерального закона от 27 июня 2011 года №161-ФЗ "О национальной платежной системе", операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, в том числе информации, полученной от оператора по переводу денежных средств, обслуживающего получателя средств, оператора платформы цифрового рубля, участников платформы цифрового рубля, а также операторов услуг платежной инфраструктуры.

1.11. Наличие запроса на внесение наличных денежных средств на банковский счет клиента - физического лица с применением токенизированной (цифровой) платежной карты с использованием банкомата в течение 24 часов с момента осуществления трансграничного перевода денежных средств по распоряжению указанного клиента - физического лица в пользу получателей - физических лиц на сумму более 100 тысяч рублей.

1.12. Наличие информации о поступлении денежных средств на сумму более 200 тысяч рублей на банковский счет (вклад) физического лица с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России с банковского счета (вклада) указанного физического лица, открытого другим оператором по переводу денежных средств, в период менее чем за 24 часа до момента направления распоряжения о переводе денежных средств физическому лицу, в адрес которого ранее в течение 6 месяцев не совершались переводы денежных средств указанным плательщиком.

При выявлении операции, соответствующей хотя бы одному из Признаков, Банк обязан на два дня приостановить перевод денег или отказать клиенту в совершении денежных средств или операции (для операций с использованием платёжных карт, переводов электронных денежных средств), уведомив клиента о том, что операция не прошла, а также проинформировав клиента о возможности подтвердить перевод (дать согласие) не позднее одного дня, следующего за днем его приостановления, или совершить повторную операцию на те же реквизиты и аналогичную сумму.

Если клиент дал согласие на перевод или совершает операцию повторно, то Банк исполняет распоряжение клиента (за исключением случая, когда сведения о получателе денежных средств содержатся в базе данных Банка России «О случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента»). Если клиент не подтвердил операцию или не совершил её повторно, то она считается несовершенной и денежные средства остаются на счете клиента-плательщика.

При наличии сведений о получателе денежных средств в базе данных Банка России Банк на два дня приостанавливает перевод денежных средств или отказывает клиенту в повторной операции (для переводов с использованием платежных карт, переводов электронных денежных средств)¹ и уведомляет клиента о приостановлении операции (отказе в её совершении), причинах и сроках ее приостановления.

Если после двухдневного периода охлаждения клиент не отказался от перевода или

¹ Часть 3.10 статьи 8 Федерального закона № 369-ФЗ.

совершил последующую повторную операцию на те же реквизиты и ту же сумму, то Банк исполняет перевод (операцию) при отсутствии иных установленных законодательством ограничений².

В порядке, установленном Банком России, клиент Банка может подать заявление в Банк России (в том числе через Банк) об исключении сведений, относящихся к ЭСП, в том числе сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях, из базы данных о случаях и попытках осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента. В случае получения информации об исключении сведений из базы данных Банка России, Банк возобновляет использование ЭСП.

Заявление клиента подается в Банк России одним из следующих способов:

- в электронном виде посредством использования раздела «Интернет-приемная» (Отправить обращение в электронном виде/Направить обращение/Информационная безопасность/Исключить данные из базы данных Банка России о случаях и попытках совершения операций без согласия клиента) на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- через Банк в соответствии с порядком, предусмотренным договором между клиентом и Банком.

Для направления заявления в Банк России через Банк клиент должен заполнить заявление по форме Банка. Банк в порядке, установленном Указанием Банка России от 13.06.2024 № 6748-У, передаст заявление в Банк России.

Банк вправе отказать клиенту в передаче заявления в Банк России, уведомив его об отказе способом (электронная почта, почтовый адрес), указанным в заявлении клиента, с указанием основания отказа.

Банк получает от Банка России информацию об исключении сведений, относящихся к клиенту, из базы данных Банка России в соответствии с порядком получения от Банка России информации, содержащейся в базе данных, установленным Банком России в соответствии с частью 7 статьи 27 Федерального закона №161-ФЗ.

Банк направит клиенту ответ, полученный по его заявлению от Банка России, способом (электронная почта, почтовый адрес), указанным в заявлении клиента.

Предусмотренные Федеральным законом №369-ФЗ. ограничения не касаются зачисления Банком заработной платы или социальных выплат (часть 3.15 статьи 8 Федерального закона № 369-ФЗ). Даже при наличии сведений о клиенте в базе данных Банка России Банк исполнит соответствующую операцию. Воспользоваться деньгами и совершить любую банковскую операцию, клиент сможет при условии личного обращения в Банк с предъявлением паспортом или иного документа, удостоверяющего личность.

При необходимости, подробную информацию, а также бланки заявлений, можно получить, связавшись с сотрудниками Банка по тел. +7(495) 229-42-88 доб. 195, 136

² Часть 3.11 статьи 8 Федерального закона № 369-ФЗ.