

# Профессионал Банк

Акционерное общество «Профессионал Банк» (АО «ПроБанк»)

Корреспондентский счет № 30101810845250000203 БИК 044525203 ИНН 7703122164 ОГРН 1037739447350  
127473, г. Москва, улица Селезневская, д.15а, стр.1, телефон: 8 (495) 347-47-47

УТВЕРЖДЕНЫ  
Приказом Председателя Правления  
АО «ПроБанк»  
№ 45-3/с от 01.09.2025г.

## **П Р А В И Л А** **взаимодействия АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА «Профессионал Банк»** **с Клиентами при выявлении переводов денежных средств без** **добровольного согласия клиента.**

2025 год

**1. Термины и определения.**

1.1. База данных БР - база данных Банка России «О случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента»

1.2. Банк - Акционерное Общество «Профессионал Банк»

1.3. *Перевод денежных средств без добровольного согласия клиента* - перевод денежных средств без согласия клиента либо с согласия клиента, полученного под влиянием обмана или при злоупотреблении доверием

1.4. *Правила – Правила* взаимодействия Акционерного Общества «Профессионал Банк» с Клиентами при выявлении переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента

1.5. СБП- Система быстрых платежей Платежной системы Банка России

**2. *Взаимодействия Банка с Клиентами при выявлении операции, имеющей признаки осуществления перевода без добровольного согласия Клиента.***

2.1. Если выявленная Банком операция, имеющая признаки осуществления перевода без согласия Клиента, не является операцией с использованием платежной карты или переводом через СБП, Банк приостанавливает прием распоряжения клиента к исполнению на срок два дня.

2.2. Если выявленная Банком операция, имеющая признаки осуществления перевода без согласия Клиента, является операцией с использованием платежной карты или переводом через СБП, Банк отказывает в совершении соответствующей операции.

2.3. После приостановления приема распоряжения или отказа в совершении операции Клиенту незамедлительно направления уведомление одним из следующих способов:

- электронная почта
- push-уведомление;
- сообщение в системе дистанционного банковского обслуживания;
- SMS-сообщение;
- телефонный звонок;
- почта России.

2.4. Клиент имеет возможность подтвердить распоряжение или совершить повторную операцию путем обращения в любое ВСП Банка.

2.5. Банк вправе дополнительно запросить у клиента информацию, что перевод денежных средств не является переводом денежных средств без добровольного согласия Клиента и (или) направить клиенту информацию о необходимости совершить повторную операцию путем направления Клиенту соответствующего запроса одним из следующих способов:

- электронная почта
- push-уведомление;

- сообщение в системе дистанционного банковского обслуживания;
- SMS-сообщение;
- телефонный звонок;
- почта России.

Предоставление Клиентом информации, указанной в настоящем пункте, осуществляется путем обращения в любое ВСП Банка.

2.6. При неполучении от клиента подтверждения распоряжения и (или) информации о том, что перевод денежных средств не является переводом денежных средств без добровольного согласия клиента, указанное распоряжение считается не принятым к исполнению.

2.7. При получении подтверждения распоряжения от Клиента способом, указанным в п. 2.4. настоящих Правил, и (или) получении подтверждения от клиента информации о том, что перевод денежных средств не является переводом денежных средств без добровольного согласия клиента и отсутствию иных оснований для отказа Банк незамедлительно принимает распоряжение к исполнению или совершает повторную операцию.

2.8. При осуществлении действий по совершению клиентом повторной операции способом, не предусмотренным п. 2.4 настоящего Правил, и (или) неполучения от клиента информации о том, что перевод денежных средств не является переводом денежных средств без добровольного согласия клиента повторная операция считается несовершенной.

2.9. При совершении Клиентом повторной операции способом, предусмотренным п. 2.4. настоящего Порядка, и (или) получением подтверждения от клиента информации о том, что перевод денежных средств не является переводом денежных средств без добровольного согласия клиента и при отсутствии иных установленных законодательством РФ оснований Банк совершает повторную операцию.

### **3. *Взаимодействие Банка с Клиентами при получении информации из базы данных БР после подтверждения клиентом платежа или совершения повторной операции.***

3.1. Если после подтверждения клиентом распоряжения либо совершения повторной операции получена информация от Банка России, содержащаяся в базе данных БР, в таком случае Банк:

а) приостанавливает прием подтвержденного распоряжения на два дня со дня направления Клиентом подтверждения;

или

б) отказывает в совершении повторной операции (по операциям с использованием платежных карт, переводам электронных денежных средств и переводам через СБП).

- незамедлительно уведомляет клиента приостановлении приема к исполнению подтвержденного распоряжения Клиента или об отказе совершении Клиентом повторной операции одним из следующих способов:

- электронная почта;

- push-уведомление;
- сообщение в системе дистанционного банковского обслуживания;
- SMS-сообщение;
- телефонный звонок;
- почта России.

3.2. По истечении двух дней со дня направления Клиентом подтверждения распоряжения либо совершения повторной операции способами, указанными в пункте 2.4 Правил, Банк исполняет подтвержденное распоряжение или последующую повторную операцию при отсутствии иных оснований для отказа, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

#### **4. Взаимодействие Банка с Клиентами в рамках использования Клиентом электронного средства платежа.**

4.1. Банк обязан отказать Клиенту в заключении Договора об использовании электронного средства платежа, в случае получения информации от Банка России информации, содержащейся в базе данных БР, которая содержит сведения, относящиеся к клиенту и (или) его электронному средству платежа. Банк обязан незамедлительно уведомить клиента о причине отказа в заключении Договора об использовании электронного средства платежа.

4.2. При получении из базы данных БР информации, содержащей сведения, относящиеся к клиенту и/или его электронному средству платежа, Банк вправе приостановить использования ЭСП на период нахождения сведений в указанной базе данных БР. В случае, если использование клиентом электронного средства платежа не было приостановлено в соответствии с настоящим пунктом, в период нахождения сведений, относящихся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, в базе данных БР Банк может осуществлять переводы денежных средств с использованием электронного средства платежа по распоряжению клиента - физического лица в пользу получателей - физических лиц на сумму не более 100 тысяч рублей в месяц.

4.3. Банк обязан приостановить использование клиентом электронного средства платежа, если от Банка России получена информация, содержащаяся в базе данных БР, относящаяся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, при наличии сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях, на период нахождения указанных сведений в базе данных БР.

4.4. После приостановления использования Клиентов электронного средства платежа в случаях, предусмотренных п. 4.2, 4.3 Правил Банк незамедлительно уведомляет клиента о приостановлении использования электронного средства платежа одним из следующих способов:

- электронная почта;
- push-уведомление;
- сообщение в системе дистанционного банковского обслуживания;

- SMS-сообщение;
- телефонный звонок;
- почта России.

а также о праве клиента подать в порядке, установленном Банком России, заявление в Банк России об исключении сведений, относящихся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, в том числе сведений федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях, из базы данных БР. Указанное заявление может быть направлено Клиентом в том числе через Банк, посредством представления заявления на бумажном носителе, явившись в Банк лично или путем направления заявления по системе дистанционного-банковского обслуживания (при наличии технической возможности).

4.5. После получения информации об исключении сведений, относящихся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа, из базы данных БР Банк обязан незамедлительно возобновить использование клиентом электронного средства платежа и незамедлительно уведомить клиента о возможности использования электронного средства платежа при отсутствии иных оснований для приостановления использования электронного средства платежа клиента.

#### **5. *Взаимодействие Банка с Клиентом в рамках исключения сведений, относящихся к Клиенту и(или) его электронному средству платежа, из базы данных БР.***

5.1. В случае приостановления использования электронного средства платежа клиента по основаниям, связанным с наличием сведений о клиенте и/или его электронном средстве платежа в базе данных БР, Клиент вправе подать заявление через Банк.

5.2. Представитель клиента, действующий на основании доверенности, вправе подать заявление, указанное в пункте 5.1. клиента через Банк. В этом случае Банк осуществляет проверку полномочий представителя в соответствии с требованием действующего законодательства.

5.3. Банк обеспечивает прием заявления Клиента, указанного в п. 5.1. путем обращения в любое ВСП Банка.

5.4. При обращении клиента Банк предоставляет клиенту информацию о составе обязательных сведений, которые должны быть указаны в заявлении, о возможных основаниях отказа в передаче заявления, а также о сроках рассмотрения заявления Банком России.

5.5. Проверка заявления Банком и отказ в передаче заявления.

5.5.1. При поступлении заявления клиента Банк проверяет наличие обязательных сведений, предусмотренных для соответствующей категории клиента.

5.5.2. Банк отказывает клиенту в передаче заявления в Банк России, если в заявлении отсутствуют обязательные сведения, предусмотренные Указанием Банка России № 6748-У.

5.5.3. При отказе в передаче заявления Банк направляет клиенту уведомление об отказе с указанием основания отказа в срок, не превышающий **5 рабочих дней** со дня поступления заявления клиента в Банк.

5.5.4. Уведомление об отказе направляется клиенту по адресу электронной почты, указанному при подаче заявления, либо одним из следующих способов:

- push-уведомление;
- сообщение в системе дистанционного банковского обслуживания;
- SMS-сообщение;
- телефонный звонок;
- почта России.

5.6. При получении от Банка России уведомления об отсутствии сведений, относящихся к клиенту, в базе данных БР ответственный сотрудник направляет его клиенту не позднее рабочего дня, следующего за днем получения уведомления одним из следующих способов:

- электронная почта;
- push-уведомление;
- сообщение в системе дистанционного банковского обслуживания;
- SMS-сообщение;
- телефонный звонок;
- почта России.

5.7. Ответственный сотрудник направляет мотивированное решение об отказе в удовлетворении заявления клиента, мотивированного решения об удовлетворении заявления клиента не позднее рабочего дня следующего за днем получения решения от Банка России Клиенту одним из следующих способов:

- электронная почта;
- push-уведомление;
- сообщение в системе дистанционного банковского обслуживания;
- SMS-сообщение;
- телефонный звонок;
- почта России.

*Правила взаимодействия с Клиентами при выявлении переводов денежных средств без добровольного согласия клиента*

---

**Рекомендации клиенту по снижению риска повторного совершения операции**

1. При информировании клиента Банк предоставляет рекомендации, направленные на снижение риска повторного совершения перевода без добровольного согласия клиента.
2. Рекомендации могут включать:
  - а) прекратить общение с лицами, побуждающими совершить перевод, снять наличные или сообщить коды подтверждения;
  - б) не сообщать третьим лицам пароли, коды из SMS/push-уведомлений, данные банковских карт, логины и иную информацию для доступа к счетам;
  - в) удалить программы удаленного доступа и иное подозрительное программное обеспечение;
  - г) сменить пароли доступа к ДБО;
  - д) проверить устройство на наличие вредоносного программного обеспечения;
  - е) обратиться в Банк по официальным каналам связи;
  - ж) при наличии признаков мошенничества обратиться в правоохранительные органы;
  - з) при необходимости заблокировать или перевыпустить карту, изменить номер телефона для взаимодействия с Банком, ограничить лимиты операций.

# Профессионал Банк

Акционерное общество «Профессионал Банк» (АО «ПроБанк»)  
Корреспондентский счет № 30101810845250000203 БИК 044525203 ИНН 7703122164 ОГРН 1037739447350  
127473, г. Москва, улица Селезневская, д.15а, стр.1, телефон: 8 (495) 347-47-47

## **Положение о порядке взаимодействия с Клиентами АКЦИОНЕРНЫМ ОБЩЕСТВОМ «Профессионал Банк» в целях выявления и при выявлении переводов денежных средств без добровольного согласия клиента**

**Согласовано:**

Главный бухгалтер

АО «ПроБанк»

«12» января 2026 года

П.С. Килин

подписано электронно

Начальник Службы внутреннего

контроля АО «ПроБанк»

«12» января 2026 года

Т.В. Ягодина

подписано электронно

Начальник Юридического Отдела

АО «ПроБанк»

«12» января 2026 года

С.А. Ларина

подписано электронно