
1. В каких случаях банк приостанавливает перевод клиента?

Банк обязан проверять операции своих клиентов на признаки мошенничества, включая совершение переводов, которые они делают под влиянием злоумышленников. При выявлении операции, соответствующей признакам мошеннических операций, банк обязан на два дня приостановить перевод денег или отказать клиенту в совершении операции (для операций с использованием платежных карт, переводов электронных денежных средств или переводов с использованием сервиса быстрых платежей).

При этом банк должен незамедлительно уведомить клиента о том, что операция не прошла, а также сообщить 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 совершил операцию повторно, то банк обязан незамедлительно исполнить 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 ее повторно, то она считается несовершенной и деньги остаются на счете плательщика.

2. Когда банк обязан приостановить перевод на два дня, даже несмотря на согласие клиента?

При наличии сведений о получателе денег в базе данных Банка России «О случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента» банк обязан на два дня приостановить перевод денег или отказать клиенту в повторной операции (для переводов с использованием платежных карт, переводов электронных денежных средств или переводов с использованием сервиса быстрых платежей). При этом банк обязан незамедлительно сообщить клиенту о приостановлении операции (отказе в ее совершении), причинах и сроках ее приостановления.

Если после двухдневного периода охлаждения клиент не отказался от перевода или совершил последующую повторную операцию на те же реквизиты и ту же сумму, то банк обязан незамедлительно исполнить перевод (операцию) при отсутствии иных установленных законодательством ограничений.

В таком случае, когда банк выполнил предусмотренные законом меры по защите клиента от мошеннической операции, банк не вернет клиенту деньги за перевод на счет злоумышленника.

3. Что делать, если банк заблокировал платежную карту?

Во-первых, не волнуйтесь. Деньги, размещенные на счете, при блокировке остаются в полной сохранности. Вы можете в любое время получить их лично (при предъявлении удостоверения личности) в кассах отделения банка, а после устранения причин блокировки — восстановить удаленный доступ к ним.

Если вы получили СМС-сообщение или телефонный звонок о блокировке карты и вас просят сообщить свои личные или финансовые данные для разблокировки, проигнорируйте

эту просьбу и позвоните в банк самостоятельно по номеру телефона, который указан на оборотной стороне платежной карты.

Для безопасности платежная карта блокируется, в том числе если вы несколько раз подряд неправильно ввели ПИН-код. В таком случае для разблокировки карты нужно обратиться в свой банк либо карта будет разблокирована автоматически на следующий день или через 24 часа после блокировки. ПИН-код при необходимости можно сменить в интернет-банке, мобильном приложении, контакт-центре или отделении банка. Если такой возможности нет, а ПИН-код вспомнить вы не можете, платежную карту придется перевыпустить.

Банки обязаны отслеживать подозрительные операции по картам своих клиентов. Поэтому карта может быть заблокирована в том числе в случае, если банк заподозрит проведение мошеннических или подозрительных операций по вашему счету. Банк обязан незамедлительно уведомить вас об этом.

4. Каким способом банк должен уведомить клиента о приостановлении мошеннического или сомнительного перевода?

Порядок уведомления предусмотрен договором клиента с банком. Как правило, это СМС-сообщение или пуш-уведомление.

5. На какие виды операций не распространяется запрет на зачисление денег при включении сведений о человеке в базу данных Банка России?

Предусмотренные законом ограничения не касаются зачисления банками заработной платы или социальных выплат. Это значит, что даже при наличии счета в базе данных Банка России кредитная организация должна исполнить соответствующую операцию. Человек, в свою очередь, сможет воспользоваться этими деньгами и совершить любую банковскую операцию, но для этого нужно обратиться в отделение банка с паспортом или другим документом, удостоверяющим личность.

6. Что такое база данных Банка России и как она формируется?

Банк России формирует базу данных «О случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента» на основе сведений, которые предоставляют банки и другие участники информационного обмена с регулятором. Они по закону обязаны противодействовать переводам, которые происходят без добровольного согласия клиента, в частности под воздействием злоумышленников. Информацию обо всех случаях и попытках таких переводов денег, в том числе тех, по которым клиенты заявили свое несогласие с их совершением, банки передают в Банк России.

Следует отметить, что реквизиты получателя денег по операциям без добровольного согласия клиента попадают в базу данных регулятора в результате дополнительной проверки, которая проводится в том числе в рамках взаимодействия с банками.

Кроме того, в базу данных Банка России могут поступать сведения от МВД России.

Если сведения о вас или вашей организации попали в базу данных Банка России, то банки и другие участники информационного обмена с регулятором вправе приостановить использование вашего электронного средства платежа (платежные карты, онлайн-банкинг и др.) до тех пор, пока информация не будет исключена из этой базы. В случае, когда сведения поступили в базу данных регулятора от МВД России, приостановка использования электронного средства платежа является обязательной.

7. Как клиенту банка — физическому лицу обжаловать включение реквизитов в базу данных «О случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента»?

Это можно сделать двумя способами:

1. **Обратиться с заявлением в любой из банков, клиентом которого он является.** Банк обязан перенаправить обращение клиента в Банк России не позднее следующего рабочего дня (при отсутствии основания для отказа в передаче заявления в Банк России).

2. **Направить заявление в Банк России через Интернет-приемную,** выбрав в качестве темы обращения «Информационную безопасность» и соответствующий тип проблемы.

Независимо от способа обращения в заявлении необходимо обязательно указать следующие данные:

- фамилию, имя и отчество (при наличии);
- серии (при наличии) и номера документов, удостоверяющих личность;
- полные и сокращенные (при наличии) названия банков, от которых вы узнали о включении сведений в базу данных Банка России, и (или) их банковские идентификационные коды;

- номера банковских счетов, и (или) платежных карт, и (или) электронных кошельков;

- номер телефона (при наличии).

Дополнительно вы можете указать в заявлении ИНН, СНИЛС, а также даты заключения договоров об оказании услуг сотовой связи.

Кроме того, если банк полагает, что сведения о его клиенте включены в базу данных необоснованно, то он вправе самостоятельно, без участия клиента, направить в Банк России мотивированное заявление.

Банк России в течение 15 рабочих дней рассмотрит заявление и примет решение о целесообразности исключения реквизитов из базы данных.

8. Как юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и лицу, которое занимается частной практикой, обжаловать включение реквизитов в базу данных Банка России?

Это можно сделать одним из двух способов:

1. **Обратиться с заявлением в любой из банков, в котором обслуживаетесь вы или ваша компания.** Банк обязан перенаправить обращение клиента в Банк России не позднее следующего рабочего дня (при отсутствии основания для отказа в передаче заявления в Банк России).

2. **Направить заявление в Банк России через Интернет-приемную,** выбрав в качестве темы обращения «Информационную безопасность» и соответствующий тип проблемы.

Независимо от способа обращения индивидуальному предпринимателю и лицу, которое занимается частной практикой, в заявлении нужно обязательно указать следующие данные:

- серии (при наличии) и номера документов, удостоверяющих личность;

- ИНН;

- номера банковских счетов, и (или) платежных карт, и (или) электронных кошельков.

Дополнительно вы можете указать в заявлении полные и сокращенные (при наличии) наименования банков, от которых вы узнали о включении сведений в базу данных Банка России, и (или) их банковские идентификационные коды, а также номер телефона.

Юридическому лицу в заявлении нужно обязательно указать следующие данные:

- ИНН;

- номера банковских счетов, и (или) платежных карт, и (или) электронных кошельков.

Юридическое лицо может дополнительно представить серии (при наличии) и номера документов, удостоверяющих личность, СНИЛС физического лица, осуществляющего функции единоличного исполнительного органа юридического лица, а также полные и сокращенные (при наличии) наименования банков, от которых вы узнали о включении сведений в базу данных Банка России, и (или) их банковские идентификационные коды.

Кроме того, если банк полагает, что сведения о его клиенте включены в базу данных необоснованно, то он вправе самостоятельно, без участия клиента, направить в Банк России мотивированное заявление.

Банк России в течение 15 рабочих дней рассмотрит заявление и примет решение о целесообразности исключения реквизитов из базы данных.