

# Информирование клиентов по блокировкам переводов денежных средств

Уважаемые Клиенты!

Во исполнение требований Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Закон), ООО «Костромаселькомбанк» проводит анализ операций по переводу денежных средств, а также операций внесения или выдачи наличных денежных средств с использованием банкоматов на наличие признаков осуществления переводов, операций внесения или выдачи наличных денежных средств без добровольного согласия клиента.

На основании пункта 3.4 статьи 8 Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», Банк при выявлении им операции с использованием платежных карт, перевода электронных денежных средств или перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России, соответствующих признакам осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия клиента, блокирует соответствующие операции (перевод).

На основании Статьи 24.3, Статьи 24.3-1 Федерального закона от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» Банк при выявлении подозрительных операций внесения или выдачи денежных средств с использованием банкоматов, в том числе с использованием токенизированных карт, накладывает ограничения на объем производимых операций либо отказывает в их исполнении.

Банк России на ресурсах <https://www.cbr.ru> опубликовал подробную информацию в формате «вопрос-ответ» о действиях клиентов в случае выявления и пресечения операций, совершаемых без согласия клиентов, о возможностях клиента обжалования включения сведений в Базу данных Банка России «О случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента» (далее – **БД СБДСК**), а также информацию об обязанности банков проводить мероприятия по выявлению и пресечению мошеннических операций, о причинах включения сведений по клиентам в **БД СБДСК**.

Дополнительно ООО «Костромаселькомбанк» приводит наиболее важные выдержки из информации для клиентов, размещенных на ресурсах Банка России и перечень основных прав и обязанностей Банка в части исполнения им требований, установленных **Законом**:

## 1. Банк заблокировал карту и проведение операций по ней.

- а) Банк имеет право приостановить перевод или платеж и заблокировать карту, если операция выглядит сомнительной или совершаемой без согласия клиента.

Сразу после блокировки операции Банк уведомит Вас об этом способом, который был определен в договоре. Чаще всего это СМС-информирование, если такая услуга подключена и не была Вами отключена.

После получения уведомления о выявлении признаков подозрительной операции, в случае, если Вы уверены в легитимности проводимой операции, **Вам необходимо перезвонить на телефоны Банка указанные на сайте «<https://selkombank.ru>».**

### **Важно своевременно сообщать Банку информацию для связи!**

Согласно ч. 13 статьи 5 Закона Клиент обязан предоставить оператору по переводу денежных средств достоверную информацию для связи, а в случае ее изменения своевременно предоставить обновленную информацию. Обязанность оператора по переводу денежных средств по направлению клиенту уведомлений, предусмотренных настоящим Федеральным законом, считается исполненной при направлении уведомления в соответствии с имеющейся у оператора по переводу денежных средств информацией для связи с клиентом.

- б) В случае выявления подозрительной операции, совершаемой с помощью платежных карт, Банк отказывает в проведении операции, а в остальных случаях - **подозрительная операция блокируется (приостанавливается) на двое суток**. По окончании дня, следующего за днем выявления подозрительной операции, в случае отсутствия Вашего подтверждения ее легитимности, операция считается непринятой к исполнению.

Если Вы свяжетесь с Банком в течение двух суток после получения уведомления о приостановке Вашего платежа либо перевода и подтвердите его легитимность, Банк проведет операцию или попросит повторить ее с теми же реквизитами.

Если окажется, что Вы осуществляете перевод в адрес лица, сведения по которому (или по его средствам платежа) содержатся в Базе данных Банка России (пояснение по Базе данных указаны ниже по тексту), то Вы можете, несмотря на риски по данной операции, завершить проведение перевода или осуществить его повторно с идентичными реквизитами. Согласно условиям Закона, в таком случае, Банк попросит Вашего согласования операции и сможет осуществить ее не ранее, чем по истечении дня, следующего за днем Вашего подтверждения подобной высокорискованной операции. **Данный период называется «период охлаждения» и нужен для того, чтобы Вы, оценив риск проведения операции, имели возможность в течение «периода охлаждения» ее отменить.**

Если Вы подтвердите, что операция совершается без вашего добровольного согласия, Банк заблокированную операцию отменит. Карту при этом необходимо заблокировать, ведь ее данные уже известны мошенникам. Банк предложит Вам ее перевыпустить.

Когда Вы будете разговаривать с представителем банка, он может задать Вам дополнительные вопросы. Например, уточнить, где Вы пользовались картой в последний раз и какую сумму оплачивали, для проверки личности Вас могут попросить назвать кодовое слово, которое Вы указывали при заключении договора. Иных данных, коды из СМС сообщений, номер карты работники Банка не спрашивают.

### **Внимание!**

Работники Банка могут позвонить Вам исключительно по телефону. **Через мессенджеры работники Банка звонки не совершают.**

в) Банк имеет право заблокировать электронное средство платежа клиента (или применить ограничения на объем производимых операций) в случае выявления сведений по клиенту в Базе данных Банка России 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 **Закона**.

К электронным средствам платежа относятся: банковские платежные карты, токенизированные платежные карты, сервисы дистанционного банковского обслуживания и иные средства и (или) способы, позволяющие составлять, удостоверить и передавать распоряжения в целях осуществления перевода денежных средств в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

## **2. Какие операции могут вызвать подозрения Банка?**

Банк России разработал и утвердил списки признаков сомнительных операций. Многие из них связаны с совершением нетипичных операций клиентов. Например, Вы осуществляли переводы денежных средств на территории России и через короткий промежуток времени произошла смена региона присутствия на зарубежный. Если Вы совершаете в течение суток множественные переводы ранее неизвестным получателям средств. Или проводите крупный, по сравнению с другими вашими операциями, платеж. Даже необычное время суток играет значение: если Вы всегда делаете покупки по выходным и вдруг решили перевести деньги турфирме во вторник ночью, это может вызвать подозрения.

## **3. Как узнать, почему данные оказались в базе данных Банка России «О случаях и попытках осуществления перевода денежных средств без согласия клиента», (далее – База данных)?**

Банк России ведёт Базу данных «О случаях и попытках осуществления перевода денежных средств без согласия клиента». Она формируется на основе сведений, полученных от банков и других операторов платежных систем. Они на основании п. 4. ст. 27 Закона обязаны противодействовать переводам, которые происходят без согласия клиента, как правило, под воздействием злоумышленников.

Поэтому информацию обо всех случаях и (или) попытках перевода денежных средств, по которым клиенты заявили свое несогласие с их совершением, банки и другие операторы платежных систем передают в Банк России. Таким образом данные о получателе денег по операциям без согласия клиента попадают в Базу данных Банка России.

Кроме того, в Базу данных Банка России поступают сведения от МВД России.

### **Важно!**

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.

Для проверки обоснованности включения ваших данных в Базу данных Вы можете:

1. Обратиться в обслуживающую Вас кредитную организацию.
2. Направить обращение в Банк России через Интернет-приёмную. В обращении обязательно укажите данные документа, удостоверяющего личность, а также прочие реквизиты, по которым необходимо провести проверку (СНИЛС, номер карты, номер счета, номер телефона).

Рассмотрев обращение, Банк России в течение нескольких дней примет решение о целесообразности исключения ваших данных из Базы данных.

#### **4. Как клиенту банка - физическому лицу обжаловать включение реквизитов в Базу данных?**

Это можно сделать одним из двух способов:

1. Обратиться с заявлением в любой из банков, клиентом которого он является. Банк перенаправит обращение 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.

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

#### **5. Как юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и лицу, которое занимается частной практикой, обжаловать включение реквизитов в Базу данных?**

Это можно сделать одним из двух способов:

1. Обратиться с заявлением в любой из банков, в котором обслуживаетесь Вы или Ваша компания. Банк перенаправит обращение 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.

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

## **6. Как человек или компания узнают о вынесенном Банком России решении по результатам рассмотрения заявления об исключении сведений из Базы данных?**

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

Если клиент обращался с заявлением в свой банк, то решение регулятора будет направлено в адрес банка. При этом ответ Банка России кредитная организация обязана сообщить клиенту не позднее следующего рабочего дня.

В случае, когда клиент банка обращался напрямую в Банк России, решение регулятора будет направлено клиенту.

Если банк самостоятельно инициировал процесс обжалования (без участия клиента), то решение регулятора будет направлено в банк.