

Уважаемые клиенты!

В целях выполнения требований Федерального закона от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (далее – Федеральный закон) (в частности, частей 3.4, 3.6, 3.8, 3.10 статьи 8, частей 9, 11.6, 11.7 статьи 9 Федерального закона), а также письма Центрального Банка Российской Федерации от 26.08.2025 № ИН-01-59/98 «Об информировании клиентов при ограничении операций и дистанционных способов распоряжения счетом» АО «Банк Финсервис» (далее – Банк) доводит до Вас следующую информацию:

Банк осуществляет мониторинг операций по переводу денежных средств на предмет выявления признаков их совершения без добровольного согласия клиента. Под такими операциями понимаются переводы денежных средств, совершенные без согласия клиента, либо с согласия, полученного в результате обмана или злоупотребления доверием.

Решение о наличии указанных признаков принимается Банком на основании правил внутреннего контроля, включающих анализ характера, параметров и объема операций, а также с учетом сведений, полученных из базы данных Банка России о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента (далее – ОБДСК).

В случаях выявления операций, соответствующих признакам совершения без добровольного согласия клиента, Банк применяет следующие меры:

1. Порядок обслуживания Клиента – Плательщика:

1.1. Банк при выявлении им перевода электронных денежных средств или перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России, соответствующих Признакам ОБДСК, на основании части 3.4 статьи 8 Федерального закона отказывает в совершении соответствующей операции (перевода), уведомляет Клиента об отказе в совершении Клиентом операции, а также о возможности совершения повторной операции;

1.2. Банк при выявлении им операции, соответствующей Признакам ОБДСК (за исключением перевода электронных денежных средств или перевода денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей платежной системы Банка России), на основании части 3.10 статьи 8 Федерального закона приостанавливает прием к исполнению распоряжения Клиента на два дня;

1.3. В момент приостановления приема к исполнению распоряжения в соответствии с п. 1.2 настоящего Порядка Банк предоставляет Клиенту следующую информацию:

1.3.1. о выполнении Банком действий, предусмотренных п. 1.2 настоящего Порядка;

1.3.2. о рекомендациях по снижению рисков повторного осуществления перевода денежных средств без добровольного согласия Клиента;

1.3.3. о возможности Клиента:

1.3.3.1. подтвердить распоряжение не позднее одного дня, следующего за днем приостановления Банком приема к исполнению указанного распоряжения, способами, предусмотренными Договором о предоставлении Банковского продукта. В дополнение к подтверждению, Банк вправе запросить у Клиента сведения и документы, подтверждающие добровольный характер операции;

1.3.3.2. совершить повторную операцию, содержащую те же реквизиты получателя и ту же сумму перевода (далее - повторная операция) способами, предусмотренными Договором о предоставлении Банковского продукта и который указан Банком.

1.4. При неполучении от Клиента подтверждения распоряжения, указанного в п. 1.3.3.1 настоящего Порядка, Банк на основании части 3.4 статьи 8 Федерального закона отказывает в совершении операции, а при совершении Клиентом повторной операции способом, не предусмотренным Договором о предоставлении Банковского продукта, или иным, чем указанный в соответствии с п. 1.3.3.2 настоящего Порядка способом и (или) при неполучении информации, запрошенной в соответствии с п. 1.3.3.1 настоящего Порядка Банк также отказывает в совершении операции.

1.5. При получении от Клиента подтверждения распоряжения или осуществлении действий по совершению Клиентом повторной операции, Банк незамедлительно принимает к исполнению подтвержденное распоряжение Клиента или совершает повторную операцию, при отсутствии иных установленных законодательством Российской Федерации оснований не принимать распоряжение Клиента к исполнению (за исключением случаев описанных в п. 1.6 настоящего Порядка).

1.6. Если, несмотря на направление Клиентом подтверждения распоряжения или осуществление действий по совершению повторной операции, Банк получил от Банка России информацию, содержащуюся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента, Банк выполняет одно из следующих действий:

1.6.1. приостанавливает прием к исполнению подтвержденного распоряжения Клиента на два дня со дня направления Клиентом подтверждения распоряжения, на основании части 3.11 статьи 8 Федерального закона, незамедлительно уведомив Клиента о приостановлении приема к исполнению подтвержденного распоряжения;

1.6.2. отказывает в совершении Клиентом повторной операции.

1.7. Банк, в порядке, установленном в Договоре о предоставлении Банковского продукта, незамедлительно уведомляет Клиента о приостановлении приема к исполнению подтвержденного распоряжения Клиента или об отказе в совершении Клиентом повторной операции с указанием причины такого приостановления (отказа) и срока такого приостановления, а также о возможности совершения Клиентом последующей повторной операции.

1.8. По истечении 2 (двух) рабочих дней со дня получения Банком подтверждения Клиента и в соответствии с частью 11 статьи 8 Федерального закона Банк исполняет подтвержденное распоряжение Клиента при отсутствии иных установленных законодательством оснований для отказа.

1.9. По истечении 2 (двух) рабочих дней с момента отказа по п. 1.6.2 настоящего Порядка при отсутствии вновь возникших оснований Банк совершает повторную операцию.

2. *Порядок обслуживания Клиента – Получателя:*

2.1. В случае получения Банком Уведомления о приостановлении до осуществления зачисления денежных средств на Счет Клиента – получателя Банк на основании части 11.6 статьи 9 Федерального закона:

2.1.1. приостанавливает зачисление денежных средств на Счет Клиента – получателя в сумме перевода денежных средств по распоряжению, указанному в Уведомлении о приостановлении, на срок до 5 (пяти) рабочих дней с момента получения такого Уведомления;

2.1.2. незамедлительно уведомляет Клиента – получателя о таком приостановлении, а также о необходимости представления в Банк документов, подтверждающих обоснованность получения переведенных средств. Такое уведомление направляется Клиенту любым (по выбору Банка) из доступных для Банка способов: телефонный звонок, СМС-уведомление на номер мобильного телефона, указанный Клиентом в Заявлении либо ином документе, подписанном Клиентом и предоставленном в Банк, электронное письмо на адрес электронной почты Клиента, имеющийся у Банка.

2.2. В случае предоставления Клиентом – получателем в Банк документов, подтверждающих обоснованность получения переведенных средств в течение срока, указанного в п. 2.1.1 настоящего Порядка, Банк на основании части 11.6 статьи 9 Федерального закона зачисляет денежные средства на Счет.

2.3. В случае непредоставления Клиентом – получателем в Банк документов, указанных в п. 2.1.2 настоящего Порядка, в течение срока, указанного в п. 2.1.1 настоящего Порядка, Банк возвращает денежные средства в кредитную организацию, от которой было получено Уведомление о приостановлении, для их последующего зачисления на счет плательщика на основании части 11.7 статьи 9 Федерального закона. Такой возврат Банк осуществляет не позднее 2 (двух) рабочих дней после истечения срока, указанного в п. 2.1.1 настоящего Порядка.

2.4. В случае получения Банком Уведомления о приостановлении после зачисления денежных средств на Счет Клиента – получателя Банк направляет в кредитную организацию, от которой поступило такое уведомление, уведомление о завершении операции по форме и в порядке, установленном Банком России.

2.5. В случае, если Банк получил от Банка России информацию, содержащуюся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента, которая содержит сведения, относящиеся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа, Банк вправе на основании части 11.6 статьи 9 Федерального

закона приостановить использование Клиентом электронного средства платежа на период нахождения сведений, относящихся к такому Клиенту, в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия клиента.

2.6. Банк обязан приостановить использование Клиентом электронного средства платежа на основании части 11.7 статьи 9 Федерального закона, если от Банка России получена информация, содержащаяся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента, которая содержит сведения, относящиеся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа, в том числе сведения федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел о совершенных противоправных действиях, получаемые в соответствии с частью 8 статьи 27 Федерального закона на период нахождения указанных сведений в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента.

2.7. После приостановления использования Клиентом электронного средства платежа в случаях, предусмотренных п.п. 2.5. и 2.6 настоящего Порядка, Банк обязан в порядке, предусмотренном Договором о предоставлении Банковского продукта, незамедлительно уведомить Клиента о приостановлении использования электронного средства платежа, а также о праве Клиента подать в порядке, установленном Банком России, заявление в Банк России, в том числе через оператора по переводу денежных средств, 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 о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента.

2.8. В случае получения в порядке, установленном Банком России, информации об исключении сведений, относящихся к Клиенту и (или) его электронному средству платежа, из базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без добровольного согласия Клиента, Банк незамедлительно возобновляет использование Клиентом электронного средства платежа и незамедлительно уведомляет Клиента о возможности использования электронного средства платежа при отсутствии иных оснований для приостановления использования электронного средства платежа Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации или договором.

Вы также можете ознакомиться с информацией по данному вопросу на официальном сайте Банка России в разделе информационная безопасность по ссылке: https://cbr.ru/faq/information_security/.