ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ (БАНК РОССИИ)

107016, Москва, ул. Неглинная, д. 12, к. В
www.cbr.ru
тел.: (499) 300-30-00, 8 (800) 300-30-00

Кредитным организациям

Банковским ассоциациям

От 26.08.2025 № ИН-01-59/98

Информационное письмо Банка России об информировании клиентов при ограничении операций и дистанционных способов распоряжения счетом

Банк России в связи с увеличением количества обращений потребителей финансовых услуг, связанных с принятием кредитными организациями решений о приостановлении приема к исполнению распоряжений клиента (или об отказе в совершении операций), ограничением использования электронных средств платежа, включая дистанционное банковское обслуживание (далее – ДБО), на основании Федерального закона № 161-ФЗ[1], Федерального закона № 115-ФЗ[2] и (или) договора, сообщает следующее.

Анализ поступающих обращений показал, что в большинстве случаев кредитные организации не доводят до сведения клиентов, в отношении которых реализованы указанные ограничения, полную и достоверную информацию о видах ограничений, основаниях (причинах) их применения, а также порядок дальнейших действий клиентов.

В целях соблюдения прав и законных интересов клиентов – потребителей финансовых услуг кредитным организациям необходимо однозначно дифференцировать требования Федерального закона № 161-ФЗ и Федерального закона № 115-ФЗ, а также договорные условия

[1] Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

[2] Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

и предоставлять клиентам полную и достоверную информацию, в частности, на основании какого именно федерального закона (со ссылкой на конкретную норму) и (или) условия договора кредитной организацией принято соответствующее решение, а также о причинах его принятия, порядке дальнейших действий клиентов в объеме, достаточном для реализации ими права на представление пояснений, информации и (или) документов в целях защиты своих прав в соответствии с законодательством Российской Федерации и права на возможное обжалование принятого кредитной организацией решения.

Дополнительно сообщаем, что основания приостановления приема к исполнению распоряжений клиента (или отказа в совершении операций) предусмотрены частями 3.4 и 3.10 статьи 8 Федерального закона № 161-ФЗ, ограничения использования электронных средств платежа – частями 9, 11.6 и 11.7 статьи 9 Федерального закона № 161-ФЗ.

При этом частями 9.2 и 11.8 статьи 9 Федерального закона № 161-ФЗ установлена обязанность кредитной организации в случае приостановления использования клиентом электронного средства платежа уведомить клиента в порядке, предусмотренном договором с ним, о приостановлении использования электронного средства платежа, а если приостановление связано с получением от Банка России информации, содержащейся 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, также о праве клиента подать заявление в Банк России, в том числе через кредитную организацию, об исключении сведений, относящихся к клиенту и (или) его электронному средству платежа, из указанной базы данных.

Рекомендации по взаимодействию с клиентами, в отношении которых кредитными организациями принимаются решения об отказе от проведения операции или об отказе от заключения договора банковского счета (вклада), предусмотренные Федеральным законом № 115-ФЗ, а также об условиях

договора в части ограничения обслуживания с использованием технологий ДБО содержатся в Информационном письме Банка России от 05.06.2024 № ИН-08-12/35 и в письме Банка России от 27.04.2007 № 60-Т.

С учетом изложенного кредитные организации не должны вводить клиента в заблуждение при предоставлении ему информации о причинах применяемых ограничений.

Настоящее Информационное письмо Банка России подлежит размещению на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Председатель Банка России Э.С. Набиуллина