

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(БАНК РОССИИ)

**Методические рекомендации
по обеспечению дополнительной защиты прав потребителей из числа
лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения,
а также по усилению мер по предотвращению финансовых потерь
и снижению риска совершения мошеннических операций в отношении
денежных средств, находящихся на счетах указанных групп клиентов,
в ходе предоставления им финансовых услуг посредством
дистанционных (цифровых) каналов**

09.08.2021

№ 11-МР

Настоящие Методические рекомендации разработаны для кредитных организаций в целях усиления мер по предотвращению финансовых потерь и снижению риска совершения мошеннических операций в отношении денежных средств, находящихся на счетах физических лиц из числа лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, в том числе пожилого населения, а также улучшения качества обслуживания указанных групп клиентов при предоставлении им финансовых продуктов (услуг) посредством дистанционных (цифровых) каналов.

В настоящих Методических рекомендациях к лицам с инвалидностью (далее – ЛСИ) относятся лица, имеющие нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приведшими к ограничению жизнедеятельности.

Под маломобильными группами населения (далее – МГН) понимаются люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуг, необходимой информации или при

ориентировании в пространстве, а также пожилое население¹.

Для целей настоящих Методических рекомендаций под дистанционным (цифровым) каналом предоставления финансовых продуктов (услуг) (далее – дистанционный (цифровой) канал) понимается способ взаимодействия кредитной организации с потребителем, при котором потребитель без личного присутствия в кредитной организации, а также без очного участия работника или иного представителя кредитной организации имеет возможность при помощи информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») ознакомиться с информацией о финансовом продукте (услуге) и получить предоставляемый (предоставляемую) кредитной организацией продукт (услугу).

Банк России предлагает кредитным организациям руководствоваться следующим:

1. Оказывать клиенту из числа ЛСИ и МГН с использованием дистанционных (цифровых) каналов платежные услуги, в том числе по переводу денежных средств со счетов (вкладов), услуги по выдаче кредитов (займов) рекомендуется только при условии получения при заключении договора об оказании финансовых услуг прямо выраженного волеизъявления² клиента на использование указанных каналов.

2. При заключении договоров об оказании финансовых услуг, предполагающих возможность обслуживания посредством дистанционных (цифровых) каналов, с клиентами из числа ЛСИ и МГН кредитным организациям рекомендуется предоставить таким клиентам следующие возможности:

¹ Под пожилым населением понимаются женщины старше 55 лет и мужчины старше 60 лет.

² С учетом невозможности автоматического предзаполнения финансовой организацией документов и форм об оказании финансовых услуг в той части, которая предполагает согласие клиента с параметрами продукта (услуги) или вариативность выбора условий оказания таких услуг (например, условий о предоставлении дополнительных услуг и (или) заключении дополнительных договоров) на любом этапе взаимодействия потребителя с сайтом финансовой организации в сети «Интернет», а также мобильным приложением финансовой организации (при его наличии), и невозможности заключения договора о предоставлении финансового продукта (услуги) без ознакомления потребителя с текстом договора и подтверждения потребителем факта ознакомления с текстом договора.

- устанавливать ограничения по осуществлению операций определенного вида, включая перевод денежных средств, либо максимальной сумме перевода денежных средств за одну операцию и/или за определенный период времени, по закрытию вкладов/счетов, оформлению кредитов, платежных карт, валютно-обменных операций, инвестиционных операций, инициированных посредством дистанционных (цифровых) каналов;
- вводить запрет на подключение дистанционных (цифровых) каналов (например, на регистрацию в мобильном приложении и/или интернет-банке) или на отображение информации по всем либо отдельным счетам клиента из числа ЛСИ и МГН в случае подключения дистанционных (цифровых) каналов, а также на использование платежных приложений³;
- формировать закрытый перечень лиц, в пользу которых возможно осуществление перевода денежных средств, инициированного посредством дистанционных (цифровых) каналов.

Одновременно кредитным организациям рекомендуется информировать клиента о наличии у него таких возможностей до заключения соответствующего договора об оказании финансовых услуг.

3. Рекомендуется предоставить клиентам из числа ЛСИ и МГН возможность скрыть при помощи любых каналов обслуживания отображение в дистанционных (цифровых) каналах определенных счетов/вкладов и/или платежных карт клиента. Возможность возврата отображения в дистанционных (цифровых) каналах, скрытых клиентом, счетов/вкладов и/или платежных карт рекомендуется обеспечить только при личном посещении клиентом офиса кредитной организации либо путем передачи бумажного распоряжения (заявления) на возврат отображения в кредитную организацию в порядке, установленном договором (например, путем передачи по соответствующей заявке клиента представителю кредитной организации при его личном визите по месту проживания

³ Например, Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay.

клиента). До выполнения требования клиента о скрытии определенных счетов/вкладов и/или платежных карт рекомендуется доступными для клиента способами с учетом потребностей и особенностей ЛСИ и МГН⁴ проинформировать клиента о вышеуказанном способе возврата отображения счетов/вкладов/платежных карт и исполнить требование клиента о скрытии соответствующей информации только при условии получения его согласия с таким способом возврата отображения счетов/вкладов/платежных карт.

4. В целях предотвращения проведения операций, влекущих риски финансовых потерь для клиентов из числа ЛСИ и МГН (далее – Сопровождаемый) вследствие мошеннических действий, кредитным организациям рекомендуется обеспечить⁵ таким клиентам возможность, в том числе без личного присутствия, а также без участия работника или представителя кредитной организации назначить другого клиента данной кредитной организации с его согласия лицом, производящим дополнительный контроль осуществляемых Сопровождаемым операций (далее – Помощник) посредством получения (с согласия Сопровождаемого⁶) уведомлений о финансовых операциях Сопровождаемого, планируемых им к совершению с использованием дистанционных (цифровых) каналов, и возможности подтвердить либо отклонять их (далее – сервис «второй руки»).

4.1. Кредитным организациям рекомендуется разместить информацию о сервисе «второй руки» и условиях его

⁴ Здесь и далее: в соответствии с Методическими рекомендациями от 26.04.2019 № 12-МР по личному и дистанционному обслуживанию людей с инвалидностью и иных маломобильных групп населения в кредитных организациях и некредитных финансовых организациях и Информационным письмом от 29.12.2020 № ИН-01-59/184 о рекомендациях по доступности дистанционных (цифровых) каналов для потребителей финансовых услуг, в том числе лиц с инвалидностью и иных маломобильных групп населения, и предоставлению финансовых продуктов (услуг) населению посредством дистанционных (цифровых) каналов.

⁵ С учетом пункта 2.1 Положения Банка России от 19.06.2012 № 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств».

⁶ Согласие Сопровождаемого считается действительным при условии его конкретности, информированности и сознательности, в том числе наличия в нем информации о лице, которому предоставляются сведения в рамках сервиса «второй руки» (Помощнике), объеме предоставляемых сведений, сроке и периодичности их передачи.

предоставления/подключения в местах оказания услуг, включая офис кредитной организации, официальный сайт кредитной организации в сети «Интернет», личный кабинет клиента на таком сайте, мобильное приложение (при наличии). Информацию рекомендуется предоставлять в доступной форме с учетом потребностей и особенностей ЛСИ и МГН.

4.2. Рекомендуется предоставить клиентам возможность в доступной форме с учетом потребностей и особенностей ЛСИ и МГН получить консультацию по вопросам предоставления сервиса «второй руки» как при личном обращении в кредитную организацию, так и при обращении посредством дистанционных (цифровых) каналов.

4.3. Рекомендуется включить в перечень операций, доступных для проверки и подтверждения Помощником, переводы третьим лицам, в том числе организациям (за исключением оплаты коммунальных платежей, уплаты алиментов, оплаты налогов, государственных пошлин и иных платежей государственным организациям), закрытие вкладов/счетов, оформление кредитов, платежных карт, валютно-обменные операции, инвестиционные операции и другие операции на усмотрение кредитной организации.

4.4. При предоставлении сервиса «второй руки» кредитным организациям рекомендуется руководствоваться следующим:

4.4.1. Запрос на подключение сервиса «второй руки» рекомендуется осуществлять доступными для Сопровождаемого способами (как лично в подразделении кредитной организации, так и с использованием дистанционных (цифровых) каналов) с учетом потребностей и особенностей ЛСИ и МГН.

4.4.2. До подключения сервиса «второй руки» рекомендуется доступными для клиента способами с учетом потребностей и особенностей ЛСИ и МГН проинформировать клиента о способе его отключения, в том числе с учетом информации, изложенной в подпунктах 4.4.11–4.4.17 настоящих Методических рекомендаций, и получить согласие клиента с

таким способом отключения сервиса «второй руки» до его подключения.

4.4.3. Рекомендуется обеспечить возможность подтверждения запроса на подключение сервиса «второй руки» как Помощником, так и Сопровождаемым. В запросе в доступной форме с учетом потребностей и особенностей ЛСИ и МГН рекомендуется указывать условия предоставления сервиса «второй руки», а также определять функции каждого из клиентов в качестве Помощника либо Сопровождаемого.

4.4.4. Кредитным организациям рекомендуется ограничить во времени (но не менее 24 часов с момента отправки запроса) возможность для Помощника подтвердить подключение сервиса «второй руки».

4.4.5. Запрос на подключение сервиса «второй руки» и операции, проводимые Сопровождаемым с одобрением Помощника, рекомендуется дополнительно контролировать на предмет возможных мошеннических действий в отношении Сопровождаемого.

4.4.6. Уведомление Помощника о совершении операций Сопровождаемым рекомендуется производить доступными для клиентов способами, в том числе с учетом потребностей и особенностей ЛСИ и МГН (при необходимости), и может в том числе осуществляться путем отправки ему PUSH-уведомлений / SMS-сообщений.

4.4.7. Уведомление Сопровождаемого с результатом рассмотрения его операции Помощником рекомендуется производить доступными для клиентов способами с учетом потребностей и особенностей ЛСИ и МГН и может в том числе осуществляться путем отправки PUSH-уведомлений / SMS-сообщений Сопровождаемому.

4.4.8. Информация о факте отправки и содержании запроса на подтверждение операции, направленного Помощнику, а также о результатах рассмотрения Помощником запроса на подтверждение операции рекомендуется хранить в кредитной организации в том числе в целях использования при разрешении возможных спорных ситуаций.

4.4.9. Кредитной организации в зависимости от назначения

платежа/перевода рекомендуется обеспечить с учетом положений законодательства Российской Федерации об охраняемой законом тайне⁷ доступность Помощнику с согласия Сопровождаемого в рамках сервиса «второй руки» следующей информации о переводах/платежах Сопровождаемого, в отношении которых требуется подтверждение Помощником: типе операции, дате совершения операции, сумме операции, комиссии за совершение операции, наименовании организации-получателя или имени, отчестве и первой букве фамилии получателя, 4-х последних цифрах карты получателя, номере счета получателя, наименовании банка получателя. При этом не рекомендуется раскрывать Помощнику информацию об остатках на счетах Сопровождаемого, а также о поступающих Сопровождаемому зачислениях.

4.4.10. Кредитной организации рекомендуется ограничить во времени (но не менее 12 часов с момента отправки запроса на подтверждение) возможность для Помощника подтвердить операцию Сопровождаемого.

4.4.11. Кредитной организации рекомендуется обеспечить возможность инициирования отключения сервиса «второй руки» как Помощником, так и Сопровождаемым.

4.4.12. Кредитным организациям предлагается обеспечить возможность инициирования и подтверждения Сопровождаемым запроса на отключение сервиса «второй руки» при личном посещении офиса кредитной организации либо путем передачи бумажного распоряжения (заявления) на отключение сервиса в кредитную организацию (например, путем передачи по соответствующей заявке Сопровождаемого представителю кредитной организации при его личном визите по месту проживания Сопровождаемого).

4.4.13. Кредитным организациям рекомендуется обеспечить возможность инициирования и подтверждения Помощником запроса на

⁷ Например, банковской тайне.

отключение сервиса «второй руки» любым способом, в том числе с использованием дистанционных (цифровых) каналов.

4.4.14. Самостоятельно инициировать отключение сервиса «второй руки» кредитной организации рекомендуется в случае, если будет выявлено несоответствие клиента (Помощника или Сопровождаемого) принятым критериям в рамках условий обслуживания сервиса «второй руки».

4.4.15. В случае если Помощник перестает быть клиентом кредитной организации, кредитной организации рекомендуется произвести отключение сервиса «второй руки» с соответствующим уведомлением об этом Сопровождаемого.

4.4.16. Уведомление Помощника и Сопровождаемого об отключении сервиса «второй руки» рекомендуется осуществлять доступными для клиента способами, в том числе с учетом потребностей и особенностей ЛСИ и МГН, например, путем отправки PUSH-уведомления / SMS-сообщения.

4.4.17. При получении запроса от клиента (Помощника или Сопровождаемого) на отключение сервиса «второй руки» кредитной организации рекомендуется производить проверку такого запроса на предмет потенциального мошенничества.

Настоящие Методические рекомендации подлежат опубликованию в «Вестнике Банка России» и размещению на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Первый заместитель
Председателя Банка России

С.А. Швецов