



**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

От 05.06.2024 № ИН-08-12/35

на от

Информационное письмо Банка России
об информировании клиентов о применяемых
ограничениях

Банк России ранее Методическими рекомендациями Банка России № 5-МР¹ рекомендовал кредитным организациям информировать клиентов о причинах принятия решения об отказе от проведения операции или об отказе от заключения договора банковского счета (вклада), а также о причинах ограничения обслуживания с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания и создавать условия для возможности представления клиентами необходимых пояснений, информации и (или) документов в целях осуществления ими защиты своих прав в соответствии с законодательством.

Анализ информации, полученной из поступающих в Банк России обращений клиентов кредитных организаций и пояснений кредитных организаций, свидетельствует о том, что Методические рекомендации Банка России № 5-МР в должной мере не учитываются кредитными организациями при взаимодействии со своими клиентами.

При обращении клиента в кредитную организацию за разъяснением причин отказа до его сведения не всегда доводится информация в объеме, достаточном для обеспечения клиенту возможности ее использования при реализации механизма обжалования принятого кредитной организацией решения в порядке, предусмотренном пунктами 13.4 и 13.5 статьи 7

¹ Методические рекомендации Банка России от 22.02.2019 № 5-МР по вопросам информирования кредитными организациями клиентов о причинах принятия решения об отказе от проведения операции или об отказе от заключения договора банковского счета (вклада), а также по вопросам взаимодействия с клиентами при дистанционном банковском обслуживании (далее – Методические рекомендации Банка России № 5-МР).

Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Федеральный закон № 115-ФЗ). Одновременно обращаем внимание, что обязанность информировать клиентов о дате и причинах принятия решения об отказе от проведения операции или об отказе от заключения договора банковского счета (вклада), а также о расторжении такого договора в соответствии с абзацем третьим пункта 5.2 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ непосредственно предусмотрена пунктом 13.1-1 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ.

Кроме того, до сведения клиентов не всегда в доступной форме и достаточном для защиты их прав объеме доводится информация о причинах принятия кредитной организацией решения об отказе в предоставлении клиенту услуг дистанционного банковского обслуживания (в случае если соответствующая возможность предусмотрена договором с клиентом) и причинах подобного решения, а также о вариантах действий клиентов по распоряжению денежными средствами в отсутствие у них доступа к каналам дистанционного обслуживания кредитной организации.

Отмечены случаи, когда сотрудники кредитных организаций уклоняются от диалога с клиентами по вопросу применения указанных ограничений, не разъясняют причины невозможности использования каналов дистанционного обслуживания для распоряжения клиентами денежными средствами, находящимися на банковском счете, на протяжении длительного периода времени, предлагая клиентам обратиться позднее. У клиентов зачастую запрашивается необоснованно широкий список документов и информации, в том числе ранее представленных кредитной организации, и (или) кредитной организацией устанавливается несоизмеримо запрашиваемому объему документов и информации короткий срок для их сбора и представления.

Также в Банк России поступают обращения, в которых заявители указывают, что кредитные организации сообщают о введении ограничительных мер в отношении клиентов по инициативе Банка России или Росфинмониторинга. В связи с этим следует отметить, что Банк России не вмешивается в оперативную деятельность кредитных организаций, а Росфинмониторинг не наделен полномочиями выдавать распоряжения кредитным организациям об установлении ограничений на совершение

банковских операций и сделок, за исключением ограниченного числа случаев, связанных с вопросами противодействия финансированию терроризма².

Ненадлежащее информационное взаимодействие кредитных организаций со своими клиентами приводит к росту обращений клиентов в кредитные организации, Банк России, Росфинмониторинг.

Учитывая изложенное, в целях соблюдения прав и законных интересов клиентов кредитных организаций, во избежание введения их в заблуждение, а также в целях снижения нагрузки на кредитные организации и их клиентов, Банк России и Росфинмониторинг повторно обращаем внимание кредитных организаций на необходимость организации работы по корректному и полному информированию своих клиентов о причинах, послуживших основанием для принятия кредитной организацией решения об отказе от проведения операции в соответствии с пунктом 11 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ, об отказе от заключения договора банковского счета (вклада), а также о расторжении такого договора в соответствии с пунктом 5.2 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ и о причинах отказа в предоставлении клиентам услуг дистанционного банковского обслуживания.

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

Заместитель Председателя
Банка России

О.В. Полякова

² В частности, операции лиц, включенных в перечни организаций и физических лиц, в отношении которых имеются сведения об их причастности к экстремистской деятельности или терроризму и которые связаны с терроризмом или с распространением оружия массового уничтожения, составляемые в соответствии с решениями Совета Безопасности ООН.