

ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(БАНК РОССИИ)

**Методические рекомендации 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**

22.02.2019  
-----

№ 5-МР  
-----

I. Анализ информации, получаемой из поступающих в Банк России обращений, свидетельствует о том, что ряд кредитных организаций несмотря на требования Федерального закона от 7 августа 2001 года № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма» (далее – Федеральный закон № 115-ФЗ) не предоставляют обращающимся к ним клиентам информацию о причинах принятия кредитными организациями решения об отказе от проведения операции или об отказе от заключения договора банковского счета (вклада) (далее при совместном упоминании – отказ), либо предоставляют такую информацию в объеме, не достаточном для реализации клиентами кредитных организаций права на обжалование принятых указанными организациями решений об отказе в порядке, предусмотренном пунктами 13.4 и 13.5 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ (далее – механизм реабилитации клиентов).

В целях единообразного применения кредитными организациями норм Федерального закона № 115-ФЗ, Положения Банка России от 2 марта 2012 года № 375-П «О требованиях к правилам внутреннего контроля кредитной организации в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее – Положение Банка России № 375-П) в части информирования

клиентов о причинах принятия кредитными организациями решений об отказе при обращении к ним клиентов за соответствующим разъяснением, Банк России обращает внимание на следующее.

Одной из мер, направленных на противодействие легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, финансированию терроризма и финансированию распространения оружия массового уничтожения<sup>1</sup> (далее – ПОД/ФТ/ФРОМУ), является запрет на информирование клиентов и иных лиц о принимаемых мерах ПОД/ФТ/ФРОМУ, за исключением информирования клиентов, в том числе об отказах и их причинах.

Положение Банка России № 375-П устанавливает обязанность кредитных организаций по разработке и включению в правила внутреннего контроля в целях ПОД/ФТ порядка информирования физического лица, юридического лица, иностранной структуры без образования юридического лица о причинах принятия кредитной организацией, в том числе решения об отказе, в случае его (ее) обращения в кредитную организацию, а также о наличии у физического лица, юридического лица, иностранной структуры без образования юридического лица права представить в любое структурное подразделение кредитной организации документы и (или) сведения об отсутствии оснований для принятия решения об отказе, способах их представления.

Непредставление кредитной организацией информации о причинах принятия решения об отказе является препятствием для реализации клиентом предусмотренного пунктами 13.4 и 13.5 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ права представления как в эту организацию, так и впоследствии в межведомственную комиссию, созданную при Банке России (далее – межведомственная комиссия), документов и (или) сведений об отсутствии оснований для принятия такого решения.

---

<sup>1</sup> Статья 4 Федерального закона № 115-ФЗ.

При этом Банк России в информационном письме от 12 сентября 2018 года № ИН-014-12/61 информировал кредитные организации, что в целях соблюдения прав клиента, предоставленных ему пунктом 13.4 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ, при обращении клиента в кредитную организацию за разъяснением причин отказа, кредитная организация с учетом положений статьи 4 Федерального закона № 115-ФЗ предоставляет клиенту соответствующую информацию в объеме, достаточном для обеспечения такому клиенту возможности ее использования при реализации механизма реабилитации клиентов.

Учитывая изложенное, Банк России повторно обращает внимание кредитных организаций на необходимость информирования обращающихся к ним клиентов о причинах, послуживших основаниями для принятия кредитными организациями решения об отказе, в указанном выше объеме.

II. Отмечаем, что системный характер носят поступающие в межведомственную комиссию обращения по вопросам ограничения обслуживания клиентов кредитных организаций с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания<sup>2</sup> (далее – ДБО). Анализ поступающей информации свидетельствует о применении кредитными организациями при обслуживании клиентов ограничений по использованию ДБО без истребования от клиента каких-либо документов и (или) сведений, а также без пояснения клиенту правовых последствий применяемых ограничений по обслуживанию с использованием ДБО, в частности отличий таких ограничений от отказа в выполнении распоряжения о совершении операции в соответствии с пунктом 11 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ.

Указанное ненадлежащее информационное взаимодействие кредитных организаций с их клиентами является предпосылкой для дальнейшего обращения таких клиентов в межведомственную комиссию по вопросам ограничения обслуживания с использованием ДБО, рассмотрение

---

<sup>2</sup> Включая выпуск, перевыпуск, использование и блокирование банковской карты.

и принятие решения по которым не входит в компетенцию межведомственной комиссии, установленную пунктом 13.5 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ.

Учитывая изложенное, рекомендуем кредитным организациям как информировать клиентов о причинах ограничения обслуживания с использованием ДБО, так и создавать условия для возможности представления клиентами необходимых пояснений, информации и (или) документов, с целью осуществления ими защиты своих прав в соответствии с законодательством.

III. Межведомственной комиссией выявлены случаи принятия кредитными организациями решения об отказе исключительно на основании наличия информации о ранее реализованных другими кредитными организациями отказах, полученной в установленном порядке<sup>3</sup> (далее – информация об отказах).

Указанный подход свидетельствует о том, что при принятии решения об отказе кредитные организации продолжают руководствоваться обстоятельствами, напрямую не связанными с риском совершения клиентом операции в целях легализации (отмывания) доходов, полученных преступным путем, или финансирования терроризма, несмотря на то, что и в Информационном письме Банка России от 15 июня 2017 года № ИН-014-12/29 «Об учете информации о случаях отказа от проведения операций, от заключения договора банковского счета (вклада), о случаях расторжения договора банковского счета (вклада) с клиентом, доведенной Банком России до поднадзорных организаций, при определении степени (уровня) риска клиента», и в Методических рекомендациях от 10 ноября

---

<sup>3</sup> Пункт 13.3 статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма» и Положение Банка России от 30.03.2018 № 639-П «О порядке, сроках и объеме доведения до сведения кредитных организаций и некредитных финансовых организаций информации о случаях отказа от проведения операции, отказа от заключения договора банковского счета (вклада) и (или) расторжения договора банковского счета (вклада) с клиентом, об устранении оснований принятия решения об отказе от проведения операции, об устранении оснований принятия решения об отказе от заключения договора банковского счета (вклада), об отсутствии оснований для расторжения договора банковского счета (вклада) с клиентом»

2017 года № 29-МР «О подходах к учету кредитными организациями информации о случаях отказа от проведения операций, от заключения договора банковского счета (вклада), о случаях расторжения договора банковского счета (вклада) с клиентом, доведенной Банком России до их сведения, при определении степени (уровня) риска клиента» Банк России указывал на то, что информация об отказах не является в соответствии с Федеральным законом № 115-ФЗ самостоятельным основанием для принятия кредитной организацией решения об отказе.

В связи с этим Банк России дополнительно обращает внимание кредитных организаций на то, что получаемую информацию об отказах целесообразно учитывать при оценке степени (уровня) риска клиента в совокупности с иными факторами, влияющими на такую оценку<sup>4</sup>.

Дополнительно отмечаем, что порядок принятия кредитными организациями решения об отказе, а также информирование клиентов о причинах принятия кредитной организацией решения об отказе, являются предметом анализа при проведении Банком России надзорных мероприятий.

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

Заместитель Председателя  
Банка России

Д.Г. Скобелкин

---

<sup>4</sup> Положение Банка России от 02.03.2012 № 375-П «О требованиях к правилам внутреннего контроля кредитной организации в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма».

**О порядке обращения в межведомственную комиссию Банка России с целью «реабилитации» в связи с отказом финансовой организации от проведения операции/заключения договора банковского счета (вклада)**

В соответствии с пунктами 13.4 и 13.5 статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» (далее - Федеральный закон № 115-ФЗ) предусмотрен двухуровневый механизм рассмотрения обращений клиентов финансовых организаций, в отношении которых финансовой организацией принято решение об отказе от проведения конкретной операции или об отказе от заключения договора банковского счета (вклада) (далее - отказ).

Указанный двухуровневый механизм предполагает последовательное совершение следующих действий клиентом финансовой организации:

1. Предоставить в финансовую организацию распоряжение о совершении операции по счету или документы для заключения договора банковского счета (вклада).

2. В случае получения от финансовой организации отказа, в котором не содержится информация о его причинах, необходимо обратиться в финансовую организацию за соответствующими разъяснениями.<sup>1</sup>

3. Представить<sup>2</sup> в финансовую организацию, с учетом полученной от нее информации о причинах принятого решения об отказе, документы и/или сведения, свидетельствующие об отсутствии у финансовой организации оснований для принятия решения об отказе.

При этом финансовая организация обязана рассмотреть представленные клиентом документы и (или) сведения и в срок не позднее десяти рабочих дней со дня их представления сообщить клиенту об устранении оснований, в соответствии с которыми ранее было принято решение об отказе либо о

---

<sup>1</sup> Руководствуясь пунктом 2 Приложения к информационному письму Банка России от 12.09.2018 № ИН-014-12/61 и Методическими рекомендациями 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 от 22.02.2019 № 5-МР.

<sup>2</sup> Руководствуясь пунктом 13.4 статьи 7 Федерального закона № 115-ФЗ.

невозможности устранения соответствующих оснований исходя из документов и (или) сведений, представленных клиентом.

4. В случае получения от финансовой организации сообщения о невозможности устранения оснований, в соответствии с которыми ранее было принято решение об отказе, у клиента финансовой организации возникает право на обращение в межведомственную комиссию, созданную при Банке России, с соответствующим заявлением об обжаловании решения финансовой организации об отказе.

При этом перечень документов и сведений, представляемый в межведомственную комиссию, созданную при Банке России, для пересмотра решения финансовой организации об отказе установлен Приложениями 1 и 2 к Указанию Банка России от 30.03.2018 № 4760-У «О требованиях к заявлению, составе межведомственной комиссии, порядке и сроках рассмотрения межведомственной комиссией заявления и документов и (или) сведений, представленных заявителем, порядке принятия решения по результатам такого рассмотрения и порядке сообщения межведомственной комиссией о принятом решении заявителю и финансовой организации»<sup>3</sup>.

Кроме того, обжалование действий кредитной организации по ограничению дистанционного банковского обслуживания не относится к установленной Федеральным законом № 115-ФЗ компетенции межведомственной комиссии, поскольку ограничение дистанционного банковского обслуживания само по себе не является отказом от проведения операции.

Необходимо отметить, что отказ финансовой организации в выпуске, перевыпуске или выдаче банковской карты также не является отказом от проведения операции или отказом от заключения договора банковского счета (вклада). Расчетная карта является лишь средством (инструментом) для совершения операций в пределах лимита с денежными средствами, находящимися на счете клиента и (или) кредита, предоставляемого кредитной организацией - эмитентом клиенту при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств (овердрафт).

---

<sup>3</sup> Размещено в открытом доступе (Гарант, Консультант).