



**ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Банк России)**

**Служба по защите прав
потребителей и обеспечению
доступности финансовых услуг**

107016, Москва, ул. Неглинная, 12
www.cbr.ru

тел.: (499) 300-30-00, 8 (800) 300-30-00

от 03 МАР 2022 № 59-4-2/8309

на № _____ от _____

от 03.02.22 12-03-1219

Заказное / Интернет

Союз защиты прав потребителей
финансовых услуг

Председателю Костикову И.В.

info@spfu.ru

пер. 2-й Кожевнический, д. 12,
г. Москва, 115114 ✓

О рассмотрении обращения

Уважаемый Игорь Владимирович!

Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг (далее – Служба) по результатам рассмотрения в рамках своей компетенции Вашего обращения от 16.02.2022 № 68987, поступившего в Банк России, сообщает следующее.

В соответствии с действующим в Российской Федерации законодательством, вопросы предоставления банковских кредитов относятся к компетенции кредитных организаций, которые являются юридическими лицами и самостоятельно осуществляют свою деятельность в рамках, определенных законодательством.

Отношения между кредитной организацией и ее клиентами имеют гражданско-правовой характер и регулируются условиями заключенных договоров и нормами гражданского законодательства, основополагающими принципами которого являются принципы свободы договора и равенства участников гражданских отношений.

Следует учитывать, что предоставление банками кредитов клиентам осуществляется в рамках гражданско-правового регулирования и относится к оперативной деятельности банка, в которую Банк России вмешиваться не вправе (ст. 56 Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»).

Гражданское законодательство Российской Федерации не относит кредитный договор (договор займа) к публичным договорам, в связи с чем у кредитора отсутствует юридическая обязанность по его заключению с каждым обратившимся лицом. Решение о предоставлении потребительского кредита

(займа) принимается кредитором с учетом индивидуальных обстоятельств, зависящих от требований, предъявляемых к заемщикам в каждом конкретном случае. Как правило, каждый кредитор разрабатывает собственную кредитную политику, определяющую критерии принятия решений по вопросам кредитования, и осуществляет комплексную оценку кредитоспособности заемщика с использованием скоринговых моделей (по результатам такой оценки принимается решение о предоставлении кредита или об отказе в его предоставлении).

Таким образом, банк самостоятельно имеет право принимать решение о предоставлении кредита в зависимости от суммы запрашиваемых средств, срока, на который запрашиваются денежные средства, а также рисков, связанных с предоставлением средств конкретному заявителю.

Установление специальных требований к заемщикам может существенно усложнить процедуру получения кредитов и, соответственно, в целом снизить доступность кредитных продуктов для населения.

Одновременно сообщаем, что законодательством Российской Федерации не предусмотрена возможность установления физическим лицом запрета на заключение с ним кредитных договоров, в том числе без его личного присутствия.

Вместе с тем в настоящее время в интересах граждан для целей предотвращения практик мошеннического получения кредитов рассматривается инициатива об установлении гражданином в своей кредитной истории запрета на выдачу ему кредита, в том числе без личного присутствия гражданина, и придании юридической значимости такой информации.

Дополнительно считаем возможным отметить, что для непосредственного ограничения накопления рисков заемщиками и кредиторами (заимодавцами) Банк России с 01.01.2022 наделяется полномочиями по установлению макропруденциальных лимитов (далее – МПЛ)¹ в отношении потребительских кредитов (займов), за исключением кредитов (займов), обязательства физических лиц по которым обеспечены ипотекой, в том числе предоставленных на финансирование по договору участия в долевом строительстве, а также залогом автотранспортного средства.

Федеральным законом № 398-ФЗ предусмотрено, что на основании решения Совета директоров Банка России устанавливаются: значения

¹ Федеральный закон от 06.12.2021 № 398-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» и статьи 9 и 14 Федерального закона «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее – Федеральный закон № 398-ФЗ) (вступает в силу с 1 января 2022 года).

характеристик кредитов (займов), которые считаются рискованными, например, если на обслуживание кредита заемщик направляет более 80% своего дохода; предельная доля таких кредитов в объеме предоставляемых кредитов; срок, в течение которого применяются МПЛ.

При этом виды кредитов (займов), в отношении которых могут быть установлены МПЛ, характеристики указанных кредитов (займов), а также порядок установления, в частности, факторы риска увеличения долговой нагрузки заемщиков-физических лиц, с учетом которых Совет директоров Банка России принимает решение об установлении МПЛ, и применения МПЛ планируется установить в нормативном акте Банка России. Это позволит сделать принимаемые меры максимально прозрачными.

В случае превышения установленных МПЛ Банком России к банку или некредитной финансовой организации, нарушившим МПЛ, могут применяться меры, предусмотренные действующим законодательством.

Кроме того, в рамках взаимодействия с кредитно-финансовыми организациями Банк России проводит работу по противодействию хищению денежных средств со счетов клиентов организаций кредитно-финансовой сферы.

Банком России приняты необходимые нормативные и правовые акты², вводящие в том числе требования национальных стандартов, а также методические рекомендации и стандарты Банка России, направленные на противодействие хищению денежных средств и осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента.

На основании абзаца 2 пункта 7 Положения Банка России № 683-П кредитные организации должны обеспечивать доведение до клиентов информации о возможных рисках получения несанкционированного доступа к защищаемой информации с целью осуществления банковских операций лицами, не обладающими правом их осуществления, и мерах по их снижению.

² Указание Банка России от 08.10.2018 № 4926-У «О форме и порядке направления операторами по переводу денежных средств, операторами платежных систем, операторами услуг платежной инфраструктуры в Банк России информации обо всех случаях и (или) попытках осуществления переводов денежных средств без согласия клиента и получения ими от Банка России информации, содержащейся в базе данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без согласия клиента, а также о порядке реализации операторами по переводу денежных средств, операторами платежных систем, операторами услуг платежной инфраструктуры мероприятий по противодействию осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента»;

Положение Банка России от 17.04.2019 № 683-П «Об установлении обязательных для кредитных организаций требований к обеспечению защиты информации при осуществлении банковской деятельности в целях противодействия осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента»;

Положение Банка России от 23.12.2020 № 747-П «О требованиях к защите информации в платежной системе Банка России»;

приказ Банка России от 27.09.2018 № ОД-2525 «Об установлении признаков осуществления перевода денежных средств без согласия клиента».

Операторы по переводу денежных средств, операторы платежных систем, операторы услуг платежной инфраструктуры (далее – субъекты НПС) в соответствии с частью 4 статьи 27 Федерального закона № 161-ФЗ³ обязаны реализовывать мероприятия по противодействию осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента в порядке, установленном Банком России.

В целях реализации указанных мероприятий субъекты НПС направляют в Банк России информацию обо всех случаях и (или) попытках осуществления переводов денежных средств без согласия клиента. В свою очередь, Банк России осуществляет формирование и ведение базы данных о случаях и попытках осуществления переводов денежных средств без согласия клиента, информацию из которой субъекты НПС вправе получать от Банка России, в том числе для реализации мероприятий по противодействию осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента, а также для повышения эффективности функционирования применяемых ими антифрод-систем в порядке, установленном Банком России.

Кроме того, в соответствии с частью 5.1 статьи 8 Федерального закона № 161-ФЗ операторы по переводу денежных средств (далее – ОПДС) при выявлении ими операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента, обязаны до осуществления списания денежных средств с банковского счета клиента на срок не более двух рабочих дней приостановить исполнение распоряжения о совершении операции, соответствующей признакам осуществления перевода денежных средств без согласия клиента.

Признаки осуществления перевода денежных средств без согласия клиента установлены приказом Банка России № ОД-2525. ОПДС в рамках реализуемой им системы управления рисками определяет в документах, регламентирующих процедуры управления рисками, процедуры выявления операций, соответствующих признакам осуществления переводов денежных средств без согласия клиента, на основе анализа характера, параметров и объема совершаемых его клиентами операций (осуществляемой клиентами деятельности).

На основании пункта 16 Положения Банка России № 747-П в рамках сервиса быстрых платежей реализуются мероприятия по оценке уровня рисков операций на основе собственных систем управления рисками участников сервиса быстрых платежей, операционного центра, платежного клирингового центра другой платежной системы при предоставлении операционных услуг и

³ Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ «О национальной платежной системе».

услуг платежного клиринга при переводе денежных средств с использованием сервиса быстрых платежей с последующим формированием индикатора уровня риска и передачей другим участникам СБП для выявления переводов денежных средств без согласия клиента.

С целью усиления информационной работы кредитных организаций, направленной на повышение осведомленности их клиентов в отношении сохранности информации, используемой в целях совершения банковских операций, Банком России подготовлены Методические рекомендации Банка России от 19.02.2021 № 3-МР «Методические рекомендации по усилению кредитными организациями информационной работы с клиентами в целях противодействия несанкционированным операциям», которые содержат рекомендуемые способы доведения информации до клиентов, основанные на лучших практиках.

Банк России осуществляет постоянный надзор за соблюдением кредитными организациями и банковскими группами законодательства Российской Федерации, нормативных актов Банка России в соответствии с полномочиями, установленными Федеральным законом № 86-ФЗ⁴ и иными федеральными законами.

В соответствии со статьей 73 Федерального закона № 86-ФЗ для осуществления функций банковского регулирования и банковского надзора Банк России проводит проверки кредитных организаций (их филиалов).

Информация, получаемая Банком России в ходе осуществления надзорных функций, включая проведение проверок, относится к конфиденциальным сведениям, содержащим в том числе банковскую тайну, которые не подлежат разглашению и передаче третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами.

Банк России не вправе вмешиваться в оперативную деятельность кредитных организаций. Кредитные организации вправе самостоятельно определять меры по противодействию осуществлению переводов денежных средств без согласия клиента и по борьбе с социальной инженерией, за исключением мер, установленных требованиями нормативных актов Банка России и федерального законодательства.

В целях повышения эффективности противодействия преступлениям Банк России проводит работу по повышению финансовой грамотности населения⁵ в обеспечении безопасности применяемых информационных и

⁴ Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

⁵ В частности, Банк России выпускает методические и учебные материалы и размещает их в свободном доступе на сайте «Финансовая культура» (fincult.info), а также информационные материалы на официальном канале Банка России на YouTube и в социальных сетях.

платежных технологий, а также по противодействию мошенничеству и предупреждению разглашения конфиденциальной информации, в том числе персональных данных.

Банк России регулярно актуализирует, распространяет печатные материалы и размещает социальную рекламу на различных информационных носителях, доступных гражданам. Значительная их часть посвящена предупреждению людей о телефонном мошенничестве. Социальная реклама размещается на экранах в транспорте, на вокзалах, в аэропортах, на автостанциях, в МФЦ, больницах, аптеках, станциях метро, библиотеках, бизнес-центрах, торговых центрах, автозаправках, зарядных станциях для телефонов, кинотеатрах, в отделениях Почты России, ледовых катках, стадионах, на сайтах и в зданиях школ, вузов, на сайтах государственных учреждений. В 2021 году Банком России совместно с Генеральной прокуратурой Российской Федерации разработан видеоролик, предупреждающий население об актуальной мошеннической схеме. Материалы, предупреждающие о телефонном мошенничестве, также активно распространяются территориальными учреждениями Банка России в партнерских сообществах и на региональных онлайн-ресурсах.

Кроме того, на официальном сайте Банка России размещены ответы на часто задаваемые вопросы (например, «что делать, если с вашей банковской карты незаконно списали деньги», «какую именно информацию о своей банковской карте ни в коем случае нельзя сообщать посторонним людям» и т.д.).

Теме защиты от мошенничества посвящено множество материалов на информационно-просветительском портале Банка России «Финансовая культура», которые регулярно обновляются. Например, «Социальная инженерия: почему люди сами отдают мошенникам деньги», «Мошенничество с банковскими картами онлайн», «Как защитить детей от онлайн-мошенников» и другие. В разделе «Грабли» разбираются реальные ситуации и даются практические советы гражданам, как не попасть в сети мошенников, размещены практико-ориентированные кейсы, видеоролики, которые в дальнейшем распространяются в социальных сетях.

В целях установления дополнительных требований к кредитным организациям в части, касающейся предотвращения финансовых потерь граждан в результате неправомерных действий третьих лиц, Департамент подготовил соответствующие изменения в Положение Банка России № 683-П, которые вступают в силу с 1 октября 2022 года.

Указанные изменения содержат положения, закрепляющие обязанность кредитных организаций в случаях, предусмотренных договорами, на основании заявлений клиентов устанавливать ограничения по осуществлению клиентами операций с использованием удаленного доступа клиентов к объектам информационной инфраструктуры кредитных организаций через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» либо устанавливать максимальную сумму, на которую может быть совершена одна операция или которая может быть списана за определенный период времени. Ограничения по операциям могут быть установлены как на все операции клиентов, так и в разрезе видов операций.

Полагаем, что разработанные изменения позволят снизить риски наступления имущественного ущерба для граждан, а также повысят уровень защищенности клиентов кредитных организаций.

Также сообщаем, что закрепление единых требований к заёмщикам - потребителям по предоставлению им кредитными организациями потребительских кредитов представляется избыточным с учетом следующего.

Консультант Отдела защиты прав потребителей
№ 1 Управления обработки обращений



Н.В. Анисковцева