

Комментарии Департамента надзора за системно значимыми кредитными организациями Банка России¹ к вопросам Ассоциации банков России²

№ п/п	Вопрос Ассоциации банков России	Комментарий ДНСЗКО
1.	Подлежат ли признанию событиями операционного риска (далее – ОР) и, следовательно, регистрации в базе событий ОР следующие случаи, по которым не оформлялась претензия клиента, отсутствует требование о возмещении ущерба, финансовые потери кредитной организации и (или) клиента не зафиксированы³: обращения клиентов по фактам мошенничества, полученные Банком (в том числе через дистанционные каналы обслуживания); операции, классифицированные как мошеннические в автоматизированных системах противодействия мошенничеству Банка по результатам срабатывания контрольных и аналитических сценариев; запросы, уведомления или иная информация, поступившая от правоохранительных органов (в том числе МВД России) о возможных фактах мошенничества?	Приведенные примеры являются событиями операционного риска и классифицируются по типу событий как преднамеренные действия персонала и (или) преднамеренные действия третьих лиц (далее – мошенничество). Для событий операционного риска, указанных в абзацах третьем и четвертом пункта 6.5 Положения № 716-П, а также потерь, указанных в абзаце втором подпункта 3.13.3 пункта 3.13 Положения № 716-П, порог регистрации в базе событий не устанавливается. Относительно предотвращенных кредитной организацией событий, не повлекших за собой убытка как для кредитной организации, так и для клиента, например, в результате контрольных процедур, сообщаем, что Положение № 716-П не обязывает кредитные организации с учетом требований главы 9 Положения № 716-П регистрировать их в базе событий.
2.	Вопросы, касающиеся регистрации отдельных ситуаций как рискованных событий недобросовестного поведения:	-
2.1.	Должно ли регистрироваться событие риска недобросовестного поведения, в котором невозможно идентифицировать клиента? Например, клиент пришел в офис Банка с вопросом по блокировке в соответствии с Законом № 115-ФЗ⁴ и остался недоволен посещением – его вопрос не решили. Оставил негативный отзыв на сайте с отзывами (otzovik.ru, 2ГИС и другие подобные сайты), не уточняя адрес и время посещения офиса Банка. На попытки Банка связаться с ним клиент не реагирует. В подобном случае нет возможности идентифицировать клиента и подтвердить факт посещения офиса Банка. Также, по мнению	В описании приведенного в примере события отсутствует реализация источников операционного риска, указанных в пункте 3.3 Положения № 716-П. Таким образом, указанное событие не является событием операционного риска и, соответственно, событием риска недобросовестного поведения и не подлежит регистрации в базе событий. Кредитная организация вправе использовать информацию об отзывах клиентов в целях мониторинга и (или) идентификации

¹ Далее – ДНСЗКО.

² Письмо Ассоциации банков России от 12.03.2026 № 02-05/250.

³ Согласно пункту 6.5 Положения Банка России от 08.04.2020 № 716-П «О требованиях к системе управления операционным риском в кредитной организации и банковской группе» (далее – Положение № 716-П) основанием для регистрации событий, повлекших потери, указанные в абзаце втором подпункта 3.13.3 пункта 3.13 Положения № 716-П, является результат рассмотрения кредитной организацией (головной кредитной организацией банковской группы) обращений клиентов, контрагентов, работников и третьих лиц в установленном во внутренних документах порядке.

⁴ Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

	банка, нельзя исключить факт, что негативные отзывы могут являться заказными и составлены не клиентом Банка.	операционного риска, например, в части установления (расчета) и (или) анализа динамики ключевых индикаторов риска.
2.2.	Относятся ли к риску недобросовестного поведения события, связанные с рассылкой рекламных предложений клиенту (смс, уведомления пуш в мобильном приложении) без его согласия? Если да, то к какому виду риска недобросовестных практик относится этот кейс? Если рассылка рекламных предложений клиенту была отправлена без его согласия по причине технического сбоя на стороне Банка, является ли это риском недобросовестного поведения (при корректной работе Банк не направил бы уведомление)? Если является риском недобросовестного поведения, но жалобы от клиента не поступило, то должен ли Банк регистрировать, при отсутствии других событий природы операционного риска и наличия потерь?	Приведенное событие следует относить к событию риска недобросовестного поведения, например, по которому могут реализоваться прямые потери в виде штрафа за нарушение законодательства о рекламе. В соответствии с пунктом 6.6 Положения № 716-П кредитная организация указывает в базе событий связь с другими видами операционного риска (например, с риском информационных систем). В главе 9 Положения № 716-П для кредитных организаций определены события операционного риска с обязательными видами потерь для регистрации в базе событий с учетом порога регистрации (например, события операционного риска с прямыми потерями и (или) косвенными потерями, а также с потерями средств клиентов, контрагентов, работников и третьих лиц, указанными в абзаце втором подпункта 3.13.3 пункта 3.13 Положения № 716-П).
2.3.	Если клиент был своевременно и неоднократно (более 2 раз) уведомлен об изменении условий подключенного им продукта или о наличии у него подключенного продукта, но он все равно направляет в Банк жалобу о том, что он не знал об этих изменениях/наличии продукта, то должен ли Банк регистрировать такое событие как риск поведения?	Регистрации в базе событий подлежат события риска недобросовестного поведения, обусловленные источниками операционного риска, приведенными в пункте 3.3 Положения № 716-П. В случае если в результате рассмотрения кредитной организацией жалобы клиента не подтверждается реализация события риска недобросовестного поведения, указанный в жалобе случай не подлежит регистрации в базе событий. Вместе с тем, если впоследствии Банком России будут установлены факты нарушения / ненадлежащего рассмотрения первичной жалобы клиента, указанный случай будет подлежать регистрации в базе событий.
2.4.	Является ли умысел обязательным критерием недобросовестной практики: если практика была совершенна по отношению к клиенту сотрудником Банка неосознанно/по ошибке, это относится к риску недобросовестного поведения? Например, сотрудник перепутал условия и оказал некачественную консультацию.	Умысел не является обязательным критерием недобросовестной практики. В соответствии с подпунктом 3.3.2 пункта 3.2 Положения № 716-П одним из источников операционного риска и, соответственно, риска недобросовестного поведения являются действия персонала и других связанных с кредитной организацией лиц (в том числе их непреднамеренные ошибки). Примеры реализации риска недобросовестного поведения приведены на официальном сайте Банка России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»⁵.

⁵ В следующем разделе: «Ответы на типовые запросы кредитных организаций по вопросам банковского регулирования и надзора», «№ 716-П от 08.04.2020 Положение Банка России «О требованиях к системе управления операционным риском в кредитной организации и банковской группе», «О видах операционного риска (часть 4)», вопрос № 1.

2.5.	Является ли риском недобросовестного поведения случаи, когда условия продукта меняются из-за изменений требований законодательства, но Банк не уведомил клиента? Например, изменение лимитов на снятие наличных в рамках борьбы с мошенниками, или дополнительные проверки переводов свыше установленной суммы, в результате которых деньги клиента могут быть заблокированы.	Комментарий приведен в строке 2.3 настоящей таблицы.
3.	Вопросы, касающиеся критерия отнесения к «контрагентам» и «третьим лицам» в рамках предложения финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров)⁶. Допустима ли следующая трактовка терминов: «контрагенты» - лица, заключившие с Банком договоры (например, партнерские, агентские и т.д.) на оказание финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров) клиентам Банка. В случае реализации событий операционного риска классификация источника будет осуществляться по второй категории «действия персонала и других связанных с кредитной организацией лиц»⁷. В данную категорию не включаются договоры с контрагентами, обеспечивающие хозяйственную деятельность Банка (например, поставка воды) и клиентами Банка; «третьи лица» - потенциальные клиенты Банка, с которыми не заключены договоры на обслуживание и другие лица, которые не могут быть отнесены к клиентам, работникам и контрагентам.	Позицию подтверждаем.

⁶ С 01.10.2025 вступило в силу Указание № 6906-У, затрагивающее требования по определению правил и стандартов кредитной организации (головной кредитной организации банковской группы) при взаимодействии с клиентами, контрагентами, работниками и третьими лицами, в том числе при предложении кредитной организацией (головной кредитной организацией банковской группы) финансовых и нефинансовых услуг (работ, товаров). При этом в рамках Положения № 716-П не вводится терминология и критерии отнесения к контрагентам и третьим лицам.

⁷ Ко второй категории относятся недостатки, связанные с действиями персонала кредитной организации (непреднамеренные ошибки, умышленные действия или бездействие) и других связанных с кредитной организацией лиц, включая собственников, а также лиц, связанных с кредитной организацией в рамках агентских отношений по выполнению работ (оказанию услуг) от лица кредитной организации в соответствии со статьей 64.1 Федерального закона № 86-ФЗ.